

## よくあるご質問

# Q&A

### 建物 20 年保証について

Q. 建物に雨漏りなどの不具合が起きた時はどのようにすればいいですか？

A. 万が一、雨漏りなどの不具合が発生してしまった場合は、保証書または会員証に記載のお客様コールセンターまでご連絡ください。

保証内容に従い、責任をもって補修を実施させていただきます。

### 住宅設備 10 年保証について

Q. メーカー保証期間でも修理の受付はしてもらえますか？

A. 保証書または会員証に記載のお客様コールセンターで承ります。

コールセンターで一旦受付させていただき、メーカーからお客様にご連絡するようにお取次ぎいたします。

Q. 経年劣化で住宅設備が故障した場合でも保証修理の対象になりますか？

A. 機器内部の金属劣化、金属疲労による故障・不具合は、保証修理の対象となります。

(パッキン等の消耗品の劣化による不具合は有料修理となります)

### その他

Q. 物件の売却などで解約しなければいけない場合はどうなりますか？

A. 分割払いの場合はお申し出の月末までのお支払いで終了となり、それまでお支払いいただいた金額のご返金はございません。一括払いの場合は保証期間に応じてサービス料金の一部をご返金いたします。尚、その際の解約手数料は発生いたしません。お申し出の際は 0120-898-312 までご連絡ください。

Q. いつでも加入できますか？

A. お引渡しから 2 年が経過すると加入いただけません。お引渡し時の加入をおすすめしております。

## お申し込み方法

申込書に記載のお申し込み期限までにお手続きください

#### 1. 三井のすまい LOOP 会員登録

会員登録がお済でない方はご登録をお願いいたします。

登録が完了すると会員番号が付与されますので、申込書に会員番号をご記入ください。

▼会員登録はこちら



#### 2. 申込書ご記入

申込書にご記入の上、返信用封筒でサービス提供業務委託会社までお送りください。

#### 3. 支払口座の確認

サービス提供業務委託会社にて、ご記入いただいた支払口座の確認を行い、お引渡し後、1～2 か月後（土日祝日の場合は翌金融機関営業日）からお支払いが開始いたします。

#### 4. 保証書の送付

初回の口座振替完了後、1 か月程度でサービス提供業務委託会社から保証書をお送りいたします。

【サービス提供業務委託会社】



**Solvvy 株式会社**

東京都新宿区西新宿4-33-4 7F  
TEL: 0120-898-312  
受付/月～金曜日 9:00～18:00  
(祝日・年末年始除く)

【サービス提供会社】



すまいとくらしの未来へ

**三井不動産レジデンシャル**  
MITSUI FUDOSAN RESIDENTIAL

お引渡しまでの加入をおすすめしております

三井のすまい LOOP

# マイホームの未来を守る、 新しいカタチ

## おうちまるごとメンテナンスパック

三井のすまい LOOP 会員だけが加入できる  
マイホームの未来を守るプレミアムメンテナンスサービス



# 未来への備えは万全ですか？

住み始めてからも、安心とずっと一緒に。  
そんな思いから生まれたのが、  
おうちまるごとメンテナンスパックです。



住まいと暮らしのこれからを幅広くサポートする、新しいサービスができました。



大切な住まいが  
雨漏りしたときの備えで  
さらなる安心を



お気に入りのキッチンと、  
便利な設備で、  
いつまでも快適に



水回りのトラブルにも  
24時間サポートしてくれる  
安心感を



プロによる点検で、  
住まいの万が一を予防し、  
未永い安心を

今しかできない、安心への備えをしてみませんか？

こだわりの住まいで、ずっと安心して快適な暮らしを。

## ご料金プラン (※1)

お支払い期間 10年間

月額 **3,980円** (税込)

※1 一括払金額 477,600円 (税込)

分割払金額 3,980円 10年間 (120回払)

分割金利手数料 **無料**

一括払をご希望の際はお問い合わせください。

また、延床面積が200㎡を超える場合は、月額に1,000円(税込)が加算されます。

その場合のお支払総額は、597,600円(税込)となります。



大切なすまいを守る

### 建物 20年保証

20年間、建物の重要な部分(構造耐力上主要な部分、雨水の浸入を防止する部分)を保証します

## 4つのサービスをパッケージで

お引渡し  
(※2)

5年

10年

20年

【建物 20年保証】

例：雨漏りの補修 80万円 → 無料

【住宅設備 10年保証】

例：給湯器の交換 30万円 → 無料

【緊急時 24時間受付サービス】

例：水回りトラブル → 一次対応無料

【10年目建物点検】

建物点検費用 → 無料

10年目  
点検

※2 物件「お引渡し」の日付を「サービス開始」の日付として読み替えます。

料金のお支払いはご加入時から10年間ですが、本サービスは物件のお引渡日に遡って開始いたします。

## 快適な暮らしを守る



### 住宅設備 10年保証

10年間、メーカー保証と同等の修理または交換を実施します  
ご利用回数に上限はありません



### 緊急時 24時間受付サービス (20年間)

24時間365日、水回り、窓ガラス、鍵のトラブルについて、  
サポートいたします



### 10年目建物点検

第三者の目で住宅の点検を行います

# 建物 20 年保証

万が一、雨漏りなどの重大な不具合が起きてしまった時でも、サービス期間内であればお客様の負担なく補修するサービスです

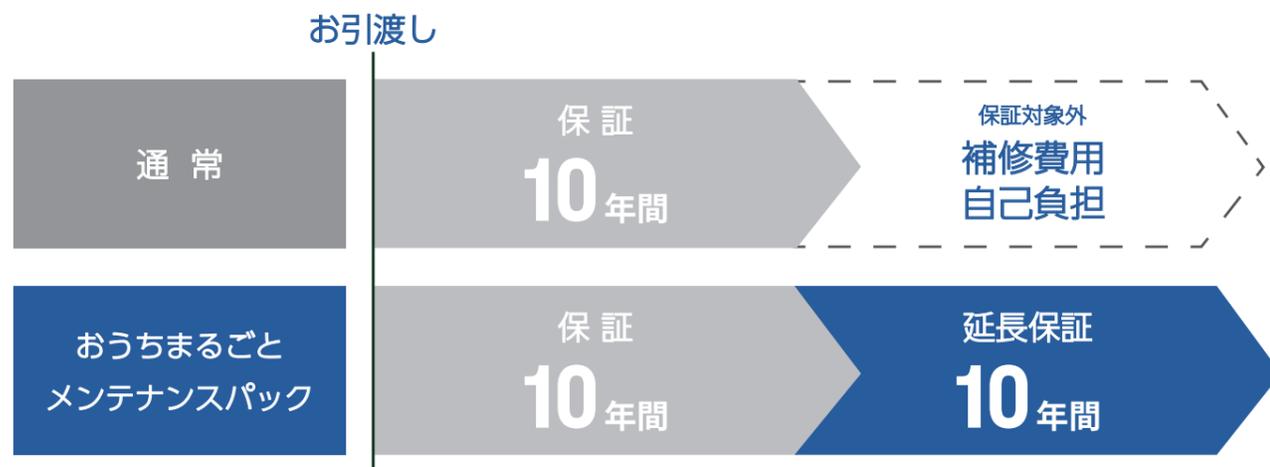
## Point1

有料メンテナンス  
不要で  
20 年間保証

## Point2

最大 500 万円まで  
何度でも補修

### 通常保証との違い



一般的な保証制度で 11 年目以降 20 年目までの建物延長保証を受けるためには、**150 万円～200 万円程度** かかる有料メンテナンスが必要です

おうちまるごとメンテナンスパックでは、上記のような **有料メンテナンスは不要** で、建物の「構造耐力上主要な部分」「雨水の浸入を防止する部分」を **20 年間保証** いたします

### 保証内容

#### ☑ 保証期間

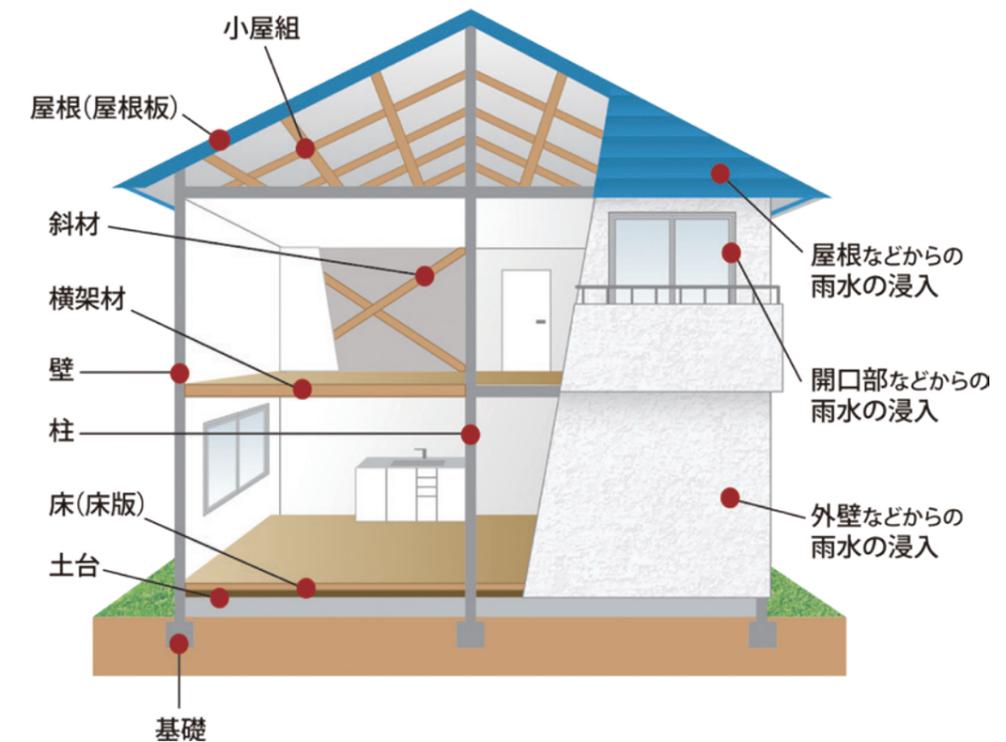
- ・住宅のお引渡し日から 20 年間

#### ☑ 保証対象 (※1)

- ・構造耐力上主要な部分
- ・雨水の浸入を防止する部分

#### ☑ サービス限度額 (※2)

- ・限度額：最大 500 万円
- ・免責金額：なし



- ※1 該当する部分であっても、下記「保証対象外となる主な不具合原因」はサービスの対象外となります
- ※2 11 年目～20 年目（保証期間終了後）における、累計の費用となります
- ※3 保証期間内であっても、お客様ご自身で他社へ補修や修理を依頼された場合は、保証が適用されず、補修費用のお支払いなどは致しかねますのでご了承ください
- ※4 10 年目までの保証と、11 年目以降の保証では、一部内容が異なります
- ※5 お引渡し以降の形状変更（増改築等）・機器の設置（増設、移設、変更、取替え等）等が原因のものはサービスの対象外となります

### 保証対象外となる主な不具合原因

- ・台風、地震等の自然災害や異常気象
- ・不適切な使用やメンテナンス不足（配管詰まり等）
- ・塩分や硫黄分等の環境、土壌に起因する物質
- ・鳥獣類や虫、動植物に起因する事象
- ・火災や、爆発等による外部からの損傷
- ・住宅の増築・改築・補修の工事またはそれらの工事部分の瑕疵

その他の保証対象外事由につきましては、「サービス利用約款集」をご確認ください

# 住宅設備 10年保証

通常1～2年間のメーカー保証終了後も、  
10年間メーカー保証と同等の修理・交換サービスを受けることができます

## Point1

10年間  
ご利用回数は  
無制限

## Point2

無料修理  
新品交換も対応

## Point3

窓口一本化  
機器ごとに異なる  
メーカーにも対応

## 保証対象機器

### 給湯器

本体（電気・ガス・石油・エコキュート・ハイブリッド） / 操作パネル

### システムキッチン

コンロ（ガス・IH） / レンジフード / ビルトイン浄水器 / 水栓 / ビルトイン食器洗い乾燥機

### システムバス

本体（排水ボタン） / 浴室換気（暖房）乾燥機 / 水栓

### 洗面化粧台

本体（照明・くもり止めヒーター・排水ボタン） / 換気扇 / 水栓

### 温水洗浄トイレ

本体・機能付便座 / 手洗器 / 換気扇

- ※ 保証期間中に発生した故障かつ保証期間中に修理のご依頼をいただいたものに限ります
- ※ お客様が本サービスの保証書または会員証に記載のお客様コールセンターに修理の申し出を行わずに、メーカー等に直接修理の依頼を行った場合は、保証が適用されず、修理費用のお支払いは致しかねますのでご了承ください
- ※ 保証対象外となる故障・不具合もございます。詳しい保証内容はサービス利用約款集をご確認ください
- ※ 保証対象外の故障については有料（出張費・作業料含む）にて修理を承ります
- ※ 本サービスへの加入前の故障、不具合に関しては免責となります
- ※ 保証対象は三井不動産レジデンシャル株式会社が販売施工した機器に限ります

## 保証対象となる故障原因

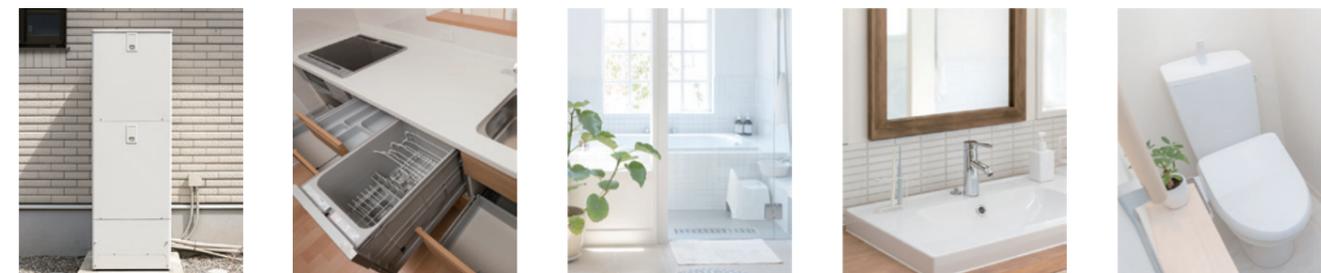
- ① 電氣的部品の故障（基板・センサーなど）
- ② 据付型操作パネルの故障
- ③ 機械的部品の故障（モーターなど）
- ④ 本体操作ユニットの故障
- ⑤ 製品内部の金属劣化 など

## 保証対象外となる故障原因

- ① 消耗品の劣化
- ② 傷・変色・変形
- ③ 使用上の過失
- ④ 外的要因による破損
- ⑤ 配管詰まり など

## 保証対象例

対象機器	保証対象	不具合内容	原因・分析	修理費用のイメージ	お客様の自己負担額
給湯器	○	追い炊きができない	ポンプの故障	35,000円	無料修理
	○	エラーが表示されお湯が出ない	熱交換器の故障	250,000円	無料修理
	×	凍結で配管が破裂し水漏れを起こした	給水管の凍結破損	30,000円	30,000円
システムキッチン	○	ガスコンロの温度センサー誤作動により火が消える	センサーの故障	20,000円	無料修理
	○	IHクッキングヒーターの操作ボタンが反応しない	基板の故障	35,000円	無料修理
	×	水栓のシャワーが横に飛び散るようになった	吐水口の汚れ詰まり	18,000円	18,000円
システムバス	○	浴室換気（暖房）乾燥機の乾燥運転時に温風が送風されない	温水回路の故障	55,000円	無料修理
	×	排水が遅く、洗い場まで水が上がる	配管詰まり	25,000円	25,000円
洗面化粧台	○	水栓レバーの開閉操作が固い	カートリッジの故障	20,000円	無料修理
	○	鏡のくもり止めヒーターが作動しない	ヒーターの故障	40,000円	無料修理
	×	シンク下の排水管から漏水し、収納の底板が腐った	外的要因による破損	25,000円	25,000円
温水洗浄トイレ	○	洗浄ノズルの先から水がポタポタと出て止まらない	電磁弁の故障	18,000円	無料修理
	×	便座ががたつく	固定ボルトのゆるみ	12,000円	12,000円



※ 上記は一般的な故障事例に基づく参考例です。最終的な判断は実際の現場調査やヒアリングの上、サービス提供業務委託会社が行います

## 緊急時 24 時間受付サービス

24 時間 365 日受付可能な緊急トラブル用の受付サービスです



Point.1  
一次対応 無料 ※1

Point.2  
年中無休 対応

## 10 年目建物点検

建物 20 年保証の対象となる重大な不具合（雨漏りなど）が発生していないか、お引渡し後 10 年目に専門スタッフが建物を点検いたします



Point.1  
点検料 無料

Point.2  
第三者による点検

### サービス内容



#### 水まわりのトラブル

キッチン・お風呂・トイレ等の詰まり、水漏れ等、水回りの各種トラブルに対して出張修理を行います



#### 窓ガラスのトラブル

お住まいの窓ガラスの各種トラブルに対して、応急処置を行います  
・応急処置（破損したガラスの養生など）が無料対応の対象となり、張替工事は有料となります



#### カギのトラブル（有料）

お住まいの各種カギのトラブルに対して、カギの開錠・修理に出張します  
・鍵開錠業者をご紹介し、作業料および部品代がすべて有料となります  
・防犯性の高い特殊鍵は対応できない可能性があります

### 点検箇所



#### 屋外

外壁・開口部・屋根・バルコニー・軒裏・土台など

#### 屋内

柱・内装・天井・床・基礎・床組みなど

※1 一次対応とは・・・サービススタッフ 1 名による、出張及び特殊工具・特殊部品を必要としない 30 分以内の応急処置等の作業をいいます。また、不具合内容によっては、30 分以上の作業が必要な場合や、後日改めて作業を要する場合があります。その際は別途、出張作業費・部品交換代が発生しますので、ご了承ください。なお、一次対応は、緊急性を伴うトラブル（漏水が止まらない、等）に限ります。対象物件の所在地またはトラブルの内容等により応急措置の実施が電話受付の翌日以降となる場合があります

※2 建物点検は、11 年目以降の建物 20 年保証を提供するための点検です

※3 点検実施日については事前にご相談させていただきます

※4 点検の内容や点検方法については、将来変更になる可能性がございます

※5 住宅点検について、合理的理由なくご協力いただけない場合、点検が完了するまでの期間は本サービスの建物保証が免責となります