

保証修理の流れ

お問合せ前に

保証書と、対象機器のメーカー・故障箇所をご確認ください。

専用窓口で受付

保証書に記載のコールセンター（通話料無料）にお電話ください。

修理・交換のご手配

お客様のご都合に合わせて、日程調整を実施の上、修理に伺います。

よくあるご質問

Q1. 住宅設備機器の故障にはどういったものが多いですか？

A1. 不具合発生率のトップ5はガスコンロの点火不良、換気扇の吸込み不良、水栓周りの不具合、トイレ洗浄ノズルの不良、給湯器の不具合です。新築の場合でも住宅設備機器の不具合は10年以内に2～3回発生しています。（2013年10月 Solvvy株式会社*調べ）

Q2. いつから保証が開始されますか？

A2. 住宅のお引き渡し日から保証が開始されます。

Q3. 引越し（お住まいの売却）をした場合はどうなりますか？

A3. 新しい所有者への名義変更が可能です。保証書記載のコールセンターまでご連絡ください。

Q4. 経年劣化で故障した場合でも保証修理の対象になりますか？

A4. 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。）

Q5. メーカー保証期間でも修理の受付はしてもらえますか？

A5. 住設あんしんサポートの保証書に記載されている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。お客様ご自身でメーカー窓口を探すお手間が掛かりません。

*調査時：日本リビング保証株式会社

[事業者]

K's HOUSE
株式会社 ケーズハウス

〒790-0962 愛媛県松山市枝松三丁目6番37号
TEL:089-913-1313

[保証サービス会社]

Solvvy

Solvvy 株式会社

東京都新宿区西新宿4-33-4 7F
https://solvvy.co.jp
東証グロース市場上場（証券コード：7320）
受付時間/月～金曜 9～18時（祝日・年末年始除く）

☎ 0120-291-312

241114



キッチン・トイレ・バスなどの保証修理！

K's HOUSE
株式会社 ケーズハウス

住設あんしん サポート

安心の10年保証！

住宅設備機器に保証対象となる故障や不具合が発生した場合、物件引き渡し日から10年間無料で出張修理や部品交換が受けられます。

保証内容に関するお問い合わせは

[保証サービス会社]

Solvvy 株式会社

☎ 0120-291-312

受付時間/月～金曜 9～18時（祝日・年末年始除く）

ご存知
ですか？

キッチン・バス・トイレなどの水まわり設備や電気機器…

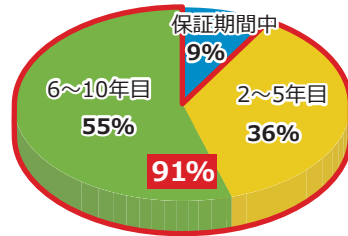
不具合は10年以内に**2～3回**発生！？

そのうち**91%**が保証切れ！？

修理費用は**3～30万円**！？

【調査概要】
2013年10月Solvvy株式会社*実施
地域：全国 サンプル数：4142
職業・性別：問わず

設備に不具合が発生したのはいつ？



調査によると、入居10年以内に2～3回は住宅設備機器に何らかの不具合が発生しています。しかもそのうち91%が保証切れでした。1回あたりの平均修理費用は、機器によって異なり、3～30万円です。メーカー保証期間終了後は**全額自己負担**になります。



*調査時：日本リビング保証株式会社

住設あんしんサポートなら…

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

保証期間



主な保証対象

ご加入内容によって異なります。お申込書または保証書をご確認ください。

給湯器



本体・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

保証対象事例集 (ご加入内容によって保証対象機器は異なります。)

対象機器	保証対象	事例	原因分類	修理費用のイメージ	お客様の自己負担額
給湯器	○	追い焚きができなくなった。	②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。設備交換で対応。	②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。	⑤給水管の破損	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。	①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くなった。	①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。	⑥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。	②温水回路の故障	55,000円	無料修理
	○	浴室水栓の温度調節が効かず、ぬるい湯しか出てこない。	②サーモスタットの故障	28,000円	無料修理
	×	排水が遅く、洗い場まで水があがってきた。	③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。	②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くなった。	①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。	⑤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。	②電磁弁の故障	18,000円	無料修理
	×	便座ががたつく。	⑥固定ボルトのゆるみ	12,000円	12,000円

保証範囲内の故障原因

- ①電気的部品の故障 (基板・センサーなど)
- ②機械的部品の故障 (モーターなど)
- ③製品内部の金属劣化
- ④据付型リモコンの故障
- ⑤本体操作ユニットの故障
- など

保証範囲外の故障原因

- ①消耗品の劣化
- ②使用上の過失
- ③配管詰まり
- ④傷・変色・変形
- ⑤外的要因による破損
- ⑥施工不良
- など

※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、保証サービス会社が行います。
※保証対象外となった場合は出張料・作業料も含め有料となります。

住設あんしんサポート 3つの特長

特長1 10年間何度でも利用可能！

保証期間中の修理の回数に上限はありません。いつでも安心して機器をお使いいただけます。

特長2 新品交換含め無料修理！

保証対象となる故障や不具合の修理・交換に関わる部品代、作業料、出張料など全て無料です。急な出費がなくなり、お客様の家計の不安を解消します。

※保証期間中に発生した故障・不具合、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。
※保証範囲外の故障・不具合については有料にて修理を承ります。

特長3 窓ロー本化でスムーズなトラブル対応！

メーカーごとの保証書・連絡先を探すお手間をなくし、スムーズな対応をご提供します。

