

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。



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！

*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

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**!?

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



*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



システムキッチン



本体・操作パネル

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。	③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ボタボ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)
- ④据付型リモコンの故障
- ②機械的部品の故障 (モーターなど)
- ⑤本体操作ユニットの故障
- ③製品内部の金属劣化
- など

保証範囲外の故障原因

- ①消耗品の劣化
- ④傷・変色・変形
- ②使用上の過失
- ⑤外的要因による破損
- ③配管詰まり
- 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 窓口一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。

