

浄水器あんしんサポート利用規約

第1条（利用規約の適用）

本利用規約（以下「本規約」といいます）は、TOTO メンテナンス株式会社（以下「当社」といいます）が提供する浄水カートリッジ定期宅配サービスに含まれる「浄水器あんしんサポート」（以下「本サービス」といいます）の利用条件を定めるものです。本サービスは日本国内において提供され、お客様が本サービスをご利用になる際には、本規約に同意いただいたものとみなします。

第2条（サービス内容）

本サービスは、当社が提供する「浄水カートリッジ定期宅配サービス」をご利用中のお客様に対し、そのお客様がお使いの浄水器について、修理、取替およびクリーニングに関する以下3つのプラン（以下、これらをまとめて「プラン」といいます）を提供するものです。

- ・浄水器修理プラン
- ・浄水器取替プラン
- ・浄水器クリーニングプラン

第3条（サービス対象者・対象製品・適用／権利の消滅）

1. 本サービスの対象者は、当社の浄水カートリッジ定期宅配サービスを1年以上継続利用いただいているお客様になります（以下「対象利用者」といいます）。別途本サービスに関する追加料金は不要です。
2. 本サービスの対象は、対象利用者が浄水カートリッジ定期宅配サービスで購入した浄水カートリッジをお使いの浄水器本体になります（以下「対象製品」といいます）。
3. 本サービスを利用するためには、当社が指定する浄水カートリッジ定期宅配サービス専用窓口（以下「専用窓口」といいます）にご連絡いただく必要があります。専用窓口以外（修理窓口や工事店など）にご連絡いただいた場合には、本サービスはご利用いただけません。
4. 浄水カートリッジ定期宅配サービスを解約した時点で、本サービスはご利用いただけず、本サービスに関するお客様の権利（浄水器クリーニングプランをご利用いただいた場合の、浄水カートリッジ定期宅配サービスにおいて次回お届けする浄水カートリッジ代金の割引を含みますが、これに限られません）は消滅します。また、浄水カートリッジ定期宅配サービスを解約後に再度浄水カートリッジ定期宅配サービスにお申し込みいただいた場合、前回の利用期間は適用されません（通算されません）。

第4条（サービスの相談・お申し込み）

専用窓口にご連絡いただいた場合、当社から本サービスのご説明の上、お客様に最適なプランをご提案させていただきます。ご提案後に、お客様からのご依頼でお申し込みを承ります。

第5条（浄水器修理プランのサービス内容・費用・期間）

1. 次条に掲げる事項に該当する場合を除き、対象製品に自然故障等による不具合が生じた場合、修理にかかる部品代、技術料および訪問料金は当社負担で対象製品を無償修理します。なお、無償修理により取り外れた商品および部品は当社の所有となります。ただし、離島等でお客様の個別事情により発生する追加費用（船代・飛行機代・宿泊代など）が別途発生する場合は、お客様にあらかじめご連絡の上、お客様に実費をご負担いただくことがあります。
2. 浄水器修理プランのご利用期間は、対象製品のメーカー保証期間終了後、かつ対象製品の取付日から起算して10年間とします。

第6条（浄水器修理プランの対象外事項）

次の各号に該当する場合は、浄水器修理プランはご利用いただけません。

1. 火災、地震、水害等の天災地変、公害、異常電圧、その他不可抗力による故障・不具合
2. お客様による故意の破損、改造、不適切な使用（取扱説明書に反する使用）または日常の適切な管理・メンテナンス不足に起因する故障・不具合
3. 対象製品に添付の保証書に記載された免責事由に該当する故障・不具合
4. 対象利用者が、対象製品を使用する住宅の所有者ではない場合（賃貸住宅等の場合）
5. 通常の修理対応範囲を超える特別な点検作業や特定の処置が必要となる場合
6. 使用に伴い定期的な交換が必要となる消耗品（浄水カートリッジ本体等）
7. 経年変化や使用に伴う外観変化（変色、キズ、摩耗、サビ、カビ、汚れの固着等）で、対象製品の機能に影響を及ぼさないもの
8. 対象製品および補修部品の生産、販売およびアフターサポートが終了している場合
9. 対象製品につながる配管の経年劣化が著しく漏水の可能性が高い場合
10. 修理および取替の時に、水道の元栓を閉めることができない場合

第7条（浄水器取替プランのサービス内容・費用・期間）

1. 対象製品を当社指定の浄水器にお取り替えいただく場合、訪問料金を含む取替作業に関する工事費は、当社にて負担いたします。ただし、対象製品の設置状況により別途部材や特殊作業が発生する場合は、お客様にあらかじめご連絡の上、お客様に実費をご負担いただくことがあります。また、離島等でお客様の個別事情により発生する追加費用（船代・飛行機代・宿泊代など）が別途発生する場合は、お客様にあらかじめご連絡の上、お客様に実費をご負担いただくことがあります。
2. 当社指定の浄水器は、特別価格でお求めいただけます。特別価格は、専用窓口にてご案内させていただきます。ただし、対象製品の設置状況等により、当社担当者の訪問確認後に改めて詳細な見積額をご案内させていただく場合があります。
3. 浄水器取替プランのご利用期間に制限はありません。
4. 前条第4号、9号または10号に該当する場合、また当社が適正な施工が困難であると判断した場合は、浄水器取替プランはご利用いただけません。

第8条（浄水器クリーニングプランのサービス内容・費用・期間）

1. 別途当社がご案内する浄水器の有償クリーニングをご利用いただいた場合、浄水カートリッジ定期宅配サービスにおいて、次回お届けする浄水カートリッジ代金から割引します。割引金額は、専用窓口にてご案内させていただきます。
2. 浄水器クリーニングプランのご利用期間に制限はありません。

第9条（サービス提供不能時の対応）

1. 対象製品および補修部品の生産、販売およびアフターサポートの終了を理由に、本サービスの提供が不能になった場合、当社は速やかにその旨をご連絡し、代替策をお客様と協議の上対応を決定します。
2. 本サービスの提供が不能になった場合、当社に故意または過失がない限り、当社は一切の責任を負いません。

第10条（サービスの業務委託）

当社は、本サービスに関する業務の一部または全部を当社認定サービス代行店に委託することがあり、お客様はこれを承諾するものとします。

第11条（サービス内容の変更・終了）

当社は、本サービスの内容または提供条件を必要に応じて変更または終了することができます。本サービスの内容・条件を変更または終了する場合、原則として事前に当社ウェブサイトへの掲載その他適切な方法によりお客様へ告知いたします。ただし、緊急その他やむを得ない事情がある場合には、事後に告知することがあります。本サービスの変更・終了後も、変更・終了前にお客様が既に受けたサービス内容には影響を与えません。

第12条（規約の解釈および準拠法）

1. 本規約の解釈に疑義が生じた場合や本規約に定めのない事項が発生した場合には、関係法令に照らした上で、お客様と協議の上、解決するよう努めるものとします。
2. 本規約は日本法を準拠法とし、紛争が生じた場合には、当社所在地を管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

改定履歴

2026年2月2日 制定・施行

2026年4月6日 一部改定