

FAQ よくあるご質問

Q1

保証書や点検の状況はいつでも閲覧できますか？

専用の住宅履歴システムで保証書やメンテナンス履歴、定期点検予定などの情報を管理しています。
PC・スマートフォンいずれでも閲覧可能です。
ご自身でご購入された家電製品等の保証書は、スマートフォンで撮影し、写真データとして保存していただくと便利です。

Q2

定期点検で補修が必要な箇所があった場合、対応してくれますか？

小修繕からリフォームまで承ります。後日対応になる可能性がありますのでご了承ください。
また、内容次第でサポートデスクへお電話いただくことで対応ができます。（修繕費用は実費でご負担いただきます）

Q3

いつから設備フリーメンテナンスが開始されますか？

引渡日から開始です。 ※「引渡日」とは竣工から1年以内の物件であることが前提となります。

Q4

故障が発生したらどこに連絡すればよいでしょうか？
夜中の緊急の故障などには対応できるのですか？

家価値60年サポートでは会員専用窓口を設けています。
会員証やマグネットに記載されている電話番号で24時間36日受付、対応しております。
また、設備以外の補修やリフォーム等のご依頼も受付いたします。
（受付後、住宅会社から折り返しのご連絡をさせていただく場合がございます）

Q5

「水栓からの水漏れ」や「トイレが詰まった」などの緊急対応は有償ですか？

引渡日から10年間は一次対応（応急処置）を無料で行います。
※一次対応とは、部品交換を伴わない30分程度の応急処置と点検作業を指します。
応急処置で完了しないトラブルに関しては別途ご相談の上、二次対応を承ります。

Q6

設備機器延長保証の対象外商品として海外製品とありますが、
海外製品はすべて対象外ですか？

国内で部品の供給がある一部海外製品は対応可能でございます。
日本国内で部品の供給がない設備については対応できません。

Q7

サービスの信頼性は大丈夫ですか？

設備フリーメンテナンスは、大手損害保険会社との間で保険契約を締結するなどにより、安定的な運営を確保しております。
また、定期点検は専門の資格を有した第三者機関の検査員がまいります。

Q8

もしも工務店が倒産してしまった場合、サービスは続くのでしょうか？

家価値60年サポートのサービス範囲内で、点検および補修、リフォーム等を実施いたします。

Q9

天災の被害があった際も設備機器延長保証は適応されますか？

火災、地震、水害、落雷、ガス害、塩害およびその他の天災地変による故障は、設備保証対象外です。

暮らしの安心、お届けします。

Life Assist 60

 **House Assist Japan**
ハウスアシストジャパン株式会社

ハウスアシストジャパン株式会社

〒816-0931 福岡県大野城市筒井4-4-17

TEL: 092-588-9064

FAX: 092-592-7056



House Assist Japan
ハウスアシストジャパン株式会社

人も、家も長寿命。 だからこそ長期の保証が必要です。

世界的にみると比較的寿命が短いと言われていた日本の住宅。

しかしストック型の社会実現のために昨今の住宅寿命は長くなっています。

だからこそ長期保証が今、注目されています。

大事な建物の構造に関する事、家を傷めてしまう雨漏りに関する事、

生活に必要なキッチンやトイレ、お風呂などの設備機器、

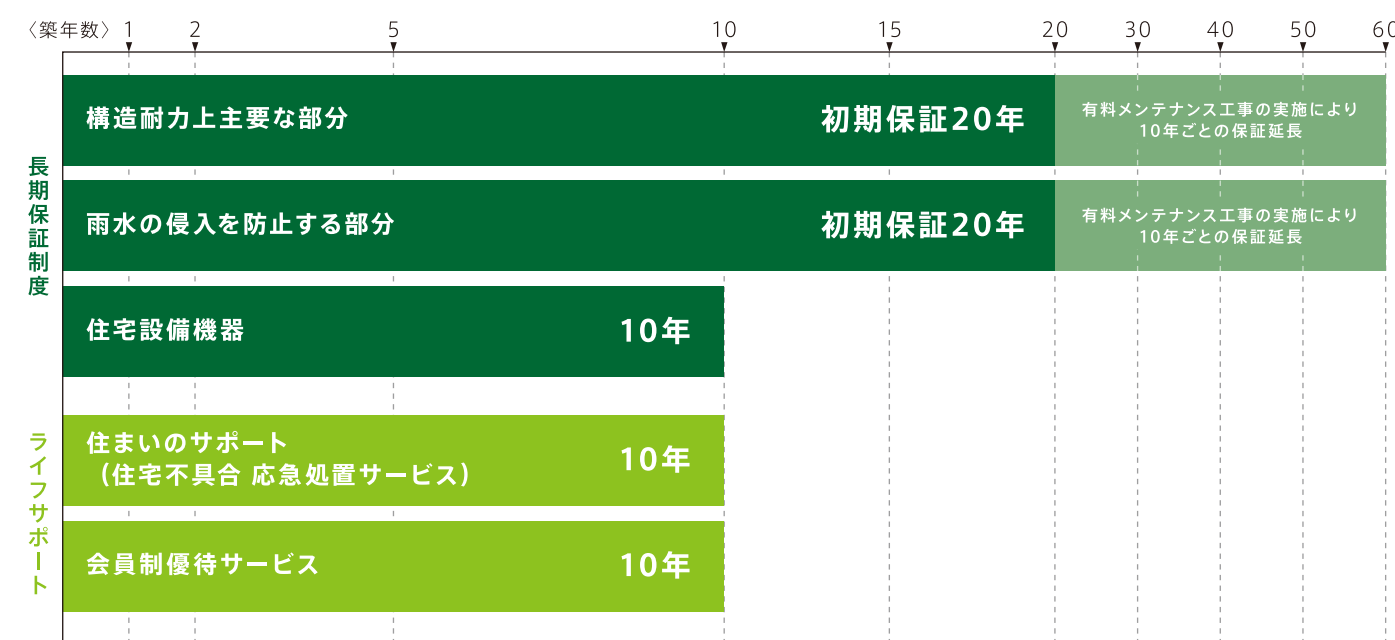
何かトラブルが発生すればそこにかかる費用は予想外に大きいものです。

プロのメンテナンス、充実の保証、満足のサービスで末永い安心をお約束します。

窓口は一つ。 大安心、大満足のパッケージプラン。



“Life Assist60”の最大の特徴は、住宅に起こる“重要なトラブル”にトータルに対応出来る点。
いざトラブルが発生したときにどこに相談すれば良いのだろう、誰に連絡すれば良いのだろう、
迅速に誠実に解決してくれるのはどこだろう、不具合を修繕する費用はすぐには準備できない。
そんな不安を窓口1つで解消します。
これまでバラバラだったサービスを1つにパッケージ化。



“Life Assist60”は家の構造的な部分をプロによる定期点検で最長60年まで保証します。また、通常1～2年程度の保証しかない住宅設備機器も延長して10年間に渡り保証します。またこれら長期保証に加え、水廻りのトラブルや窓ガラスの破損など緊急を要する事態には24時間対応の駆けつけサービスや、会員様の暮らしを豊かにするための各種ご優待サービスも利用可能です。大きな不安、急な出費に迅速に対応できるLifeAssist60は安心、安全、豊かな暮らしをサポートし続けます。



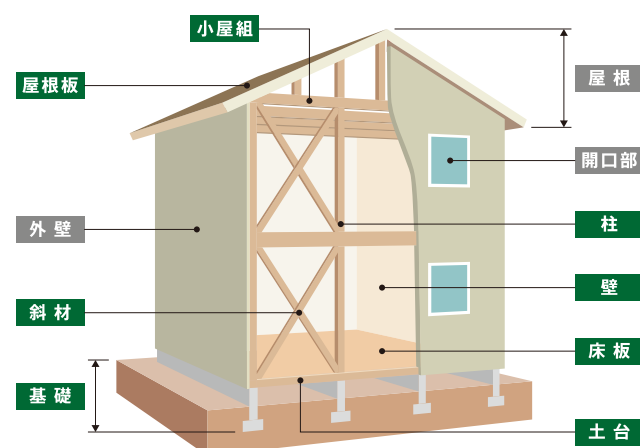
最長60年延長保証制度



住宅の品質確保の促進等に関する法律では、常時居住の用に供する建物の構造耐力上主要な部分につき10年間の瑕疵担保責任を負うとなっていますが、最長60年延長保証制度では初期保証で大幅に上回る最長20年の保証となっています。

「住宅の品質確保促進法」に基づき基本性能にかかわる重要部分を保証します。

保証対象：「住宅の品質確保促進法」で定めるものの瑕疵（構造耐力上主要な部分+雨水の浸入を防止する部分）



新築住宅の瑕疵担保責任を10年間義務づける部分のイメージ

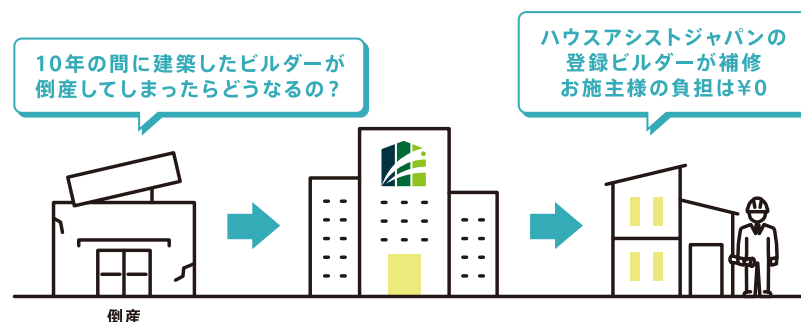
※在来軸組み広板の木造住宅の場合

- 構造耐力上主要な部分
- 雨水の浸入を防止する部分

※免責事項：
意匠上の不具合、主要構造部に起因しない仕上げ材の不具合、防蟻処理の不具合、自然災害等

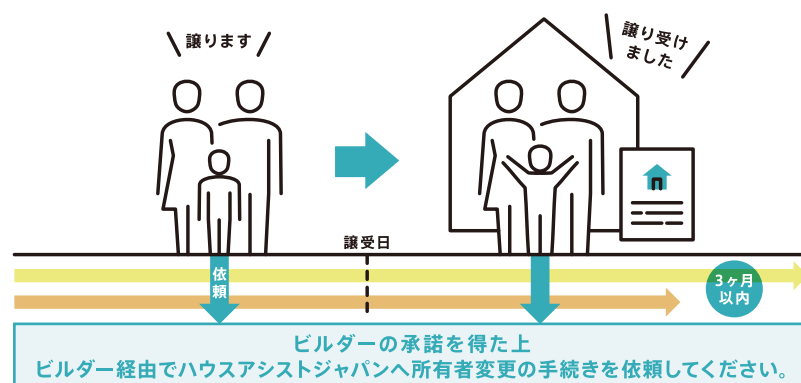
特長1 ビルダーが廃業・倒産してもハウスアシストジャパンが保証します

万が一、建築したビルダーが廃業・倒産した場合でも、保障期間内であれば、保証住宅の対象となる瑕疵についてはお施主様の負担無しで保証します。



特長2 途中で売却しても保証は継続

御住み替えなどでご自宅を売却しなければならぬときも、ハウスアシストジャパンの保証書が発行された住宅は、期間内であれば、譲渡・売却され所有者が変わっても保証が継続されます。（有料）



※名義変更料金につきましては、弊社窓口へお問い合わせください。

設備フリーメンテナンス (設備機器延長保証)



住宅設備の対象機器に保証対象となる故障や不具合が発生した場合、修理もしくは新品交換を10年間無償で行ないます。 ※引渡日から10年間適用されます。
保証対象となる故障や不具合に関してなど、詳しくは保証書及び約款をご確認ください。

基本プラン (10年間)



給湯器 (ガス・電気・エコキュート)

- 本体
- 操作パネル

お湯が出ない!

ボタンを押しても反応しない!



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
- 食洗機
- ビルトインオープンレンジ
- 電動昇降戸棚

IHコンロのパネルが反応しない!



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

混合水栓に不具合が!

曇り止めが効かない!



システムバス

- 本体 (排水ボタン)
- 浴室換気 (暖房) 乾燥機
- 水栓
- ジェットバス
- ミストシャワー
- 表示機リモコン

換気システムが動かない!

浴室リモコンの電源が入らない!



温水洗浄トイレ

- 本体・機能付便座・手洗器
- 換気扇

洗浄ノズルが動かない!

センサーが作動しない!

万が一のことがあっても安心！



「水が溢れて止まらない!」「トイレの水が流れない!」など水廻りのトラブルに加えて、鍵や窓などの破損に関するトラブルにも60年間対応します。サポートデスクにご連絡をいただくことで、引渡日から10年間は、30分以内の一次対応（緊急処置）を無料で受けられます。（引渡日から10年経過後は、お客様の実費負担にて緊急対応を承ります。）

緊急対応サービス（10年間回数無制限、ただし電気設備のみ年1回無料）

水廻りのトラブル

受付時間 24時間 対応時間 24時間

利用事例 ●排水つまり ●トイレつまり
●配管からの水漏れ等

対応内容

「水栓からの水漏れ」や「トイレが詰まった」など、室内での水廻りトラブルの際に、応急処置を行う作業スタッフを手配致します。

【注意事項】 ※食洗機、洗濯機、自動洗浄便座などの家電製品本体の故障についてはサービス対象外となります。ただし、設備フリーメンテナンスの期間内は、緊急性を要しなければ無償で対応が可能です。



窓ガラスのトラブル

受付時間 24時間 対応時間 24時間

利用事例 ●ガラスが割れてしまった
●ガラスにひびが入った等

対応内容

過失・不意の事故・空き巣被害により、住居内の窓ガラスが破損してしまった際、応急処置を行う作業スタッフを手配致します。

【注意事項】 ※窓ガラスのトラブルは、事件性がある場合、警察への届け出を出されてから状況に応じての対応となります。※窓ガラスのトラブル対象は、窓サッシとなり、応急処置とはベニア板等での養生作業をさします。



玄関鍵のトラブル

受付時間 24時間 対応時間 24時間

利用事例 ●鍵を忘れてしまった
●鍵を失くしてしまった等

対応内容

鍵を忘れてしまった、失くしてしまったなど、鍵のトラブルの際に応急処置を行う作業スタッフを手配致します。

【注意事項】 ※1回の出動は30分程度の作業（解錠・破錠）を目安としております ※鍵のトラブルのご利用について、解錠・破錠作業時には運転免許・パスポート等の本人確認書類が必要となり、お持ちでない場合はご紹介ができませんので予めご了承ください。 ※防犯性が高い特殊な鍵は対応できない場合がございます。 ※破壊による開錠の対応時間は9:00～21:00となります。



電気設備のトラブル

受付時間 24時間 対応時間 9:00～17:00

利用事例 ●照明がつかない
●コンセントの不具合
●漏電ブレーカーが落ちた等

対応内容

電気スイッチの不具合など電気設備のトラブルの際に点検・調査・応急処置を行います。

【注意事項】 ※家電製品（自動洗浄便座・食洗機・洗濯機など）本体の故障は対象外とします。ただし、設備フリーメンテナンスの期間内は、緊急性を要しない、対象の不具合であれば無料で対応が可能です。 ※機器本体の修理・交換、部品取り寄せが必要なトラブルについては即日対応ができない場合がございます。予めご了承ください。年1回（毎年1月1日～12月31日間）までの応急処置が無料となります。



お手伝いサービス（年間計2回まで無料）

家具の移動

受付時間 24時間 対応時間 9:00～17:00

対応内容

お部屋の模様替え、家具の移動等の際、作業スタッフが伺います。

【注意事項】 ※緊急対応・お手伝いサービスの1回の出動は作業スタッフ1名による、特殊工具・部品を必要としない30分程度の作業を目安としております。 ※1回の出動は30分程度の作業を目安としております。作業用具が必要となる場合は、費用が別途かかります。 ※応急処置で完了しないトラブルに関しては、施工店と相談の上、対応をさせていただく場合がございます。 ※部材代・交換費・作業費などが発生した際は、お客様のご負担となります。 ※部品交換に伴う、部品の取寄せには、日数をいただく場合があります



照明管球交換

受付時間 24時間 対応時間 9:00～17:00

対応内容

お部屋のダウンライトや蛍光灯等、照明管球交換に作業スタッフが伺います。
※管球はお客様ご自身でご用意いただいております。

【注意事項】 ※不具合状況により、メーカーを手配させていただく場合がございます。 ※地域・天候・交通状況・作業内容によって即日対応できない場合や現地到着までに時間を要する場合がございますので予めご了承ください。 ※作業スタッフ訪問時には、利用者の立会が必要となります。 ※無料範囲外の基本出張費は7:00～22:00 8,000円（税別）、22:00～翌7:00 11,000円（税別）がかかります。



24時間365日サポートデスク

住宅不具合などのトラブルや、リフォームに関するお問合せなどは、いつでもコチラへお電話ください。

優待サービス

新居での新生活を、オトクに彩る優待サービスを何度でもご利用いただけます。



利用登録でWのオトク

すぐに使える
500円クーポンを
もれなくプレゼント

¥500

アンケートへのご回答で
5,000円相当の
グルメやカタログギフトを
もれなくプレゼント



毎日の暮らしがあれこれオトクに！



スマートフォンの
クーポン画面を
見せるだけで
お得になるサービスも
たくさん

宿泊予約やパッケージツアーがさらにオトクに！

大手旅行サイトと提携！
Club Offから申込みとさらにオトクになるので、
大助かりです！



かんたんログイン

<https://www.club-off.com/ans/>



ログインID

パスワード

ログインIDとパスワードを入力してください

ログイン

> ログインID、パスワードを忘れた方へ

入力してクリック！

よりお得なVIP会員（500円/税別）も選択できます。

必要事項を入力

利用開始！

