

FAQ よくあるご質問

Q1 経年劣化が対象外なのはなぜですか？

経年劣化が起きてしまうのは自然現象であり、事業者様の責任ではないからです。自然現象や周辺環境によって経年劣化の進行はさまざまですが、定期的な清掃や日々の住まい方に気を配ることによって家は長持ちします。

Q2 リフォームやメンテナンスを他の会社に依頼すると長期保証が終了すると聞きました。

他の会社が手を加えた場合、不具合の原因や責任の所在が不明確になり、原因の特定が困難になるため弊社では保証を終了させていただきます。長期保証の期間中は新築工事の依頼先にリフォーム・修繕等をご依頼頂くことをお勧めいたします。

Q3 いつから住宅設備機器延長保証サービスが開始されますか？

各住宅設備機器の製造メーカー保証期間終了後から、延長保証が開始します。

Q4 故障が発生したらどこに連絡すればよいのでしょうか？ 夜中の緊急の故障などには対応できるのですか？

Life Assist60では会員専用窓口を設けています。
Life Assist60加入申込書に添付の問合せ先一覧に記載されている電話番号で24時間365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」などの修理対応は有償ですか？

引渡日から10年間は一次対応（応急処置）を無償で行います。
※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 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



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きた日本の住宅。

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、

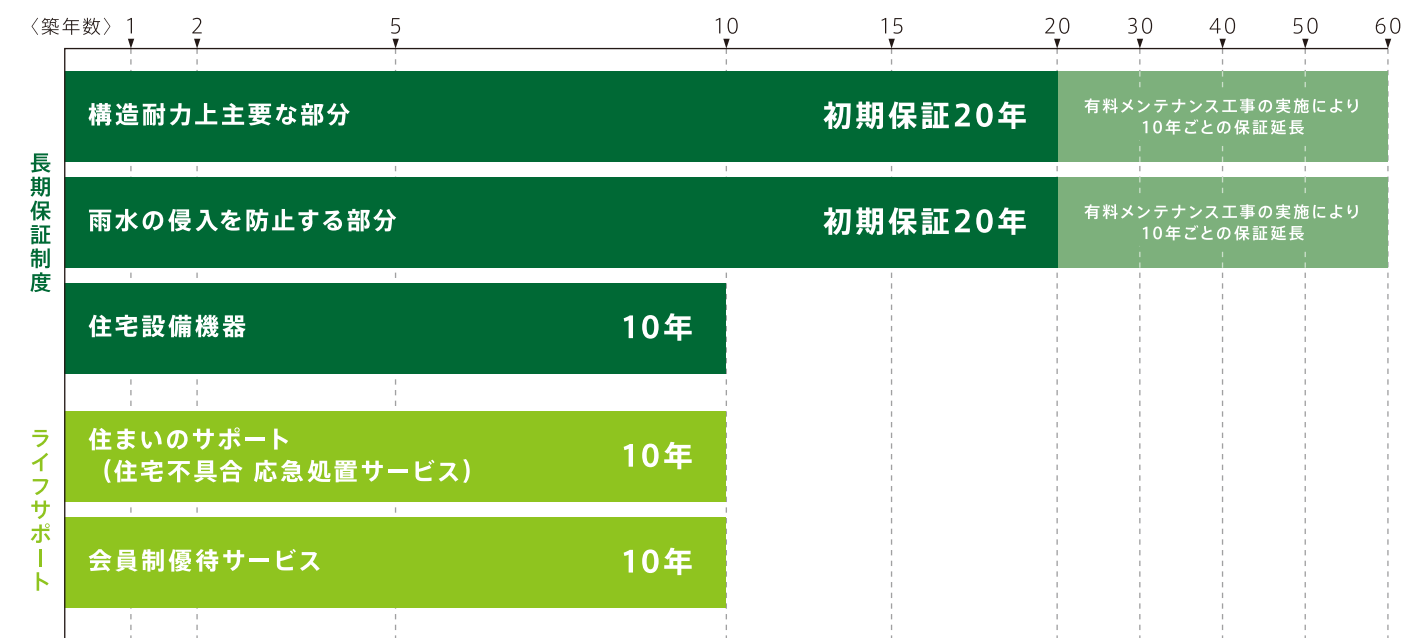
何かトラブルが発生すればそこにかかる費用は予想外に大きいものです。

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1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“Life Assist60”は安心、安全、豊かな暮らしをサポートし続けます。



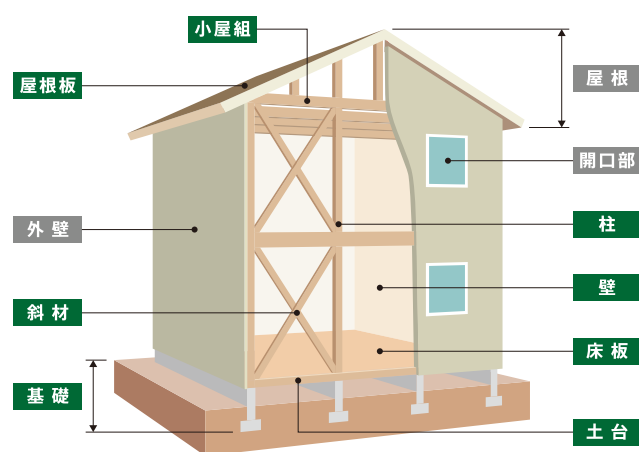
最長60年延長保証制度



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お引き渡しから20年の保証となっています。さらに20年後に点検を受け必要な手直し工事がある場合、所有者様のご負担にて手直し工事を行うことで10年間の延長保証が可能となります（延長保証料は別途）。その後10年毎に点検と手直し工事を行うことで最長60年の延長保証が可能です。

「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20年間保証します。

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

※在来軸組み工法の木造住宅の場合

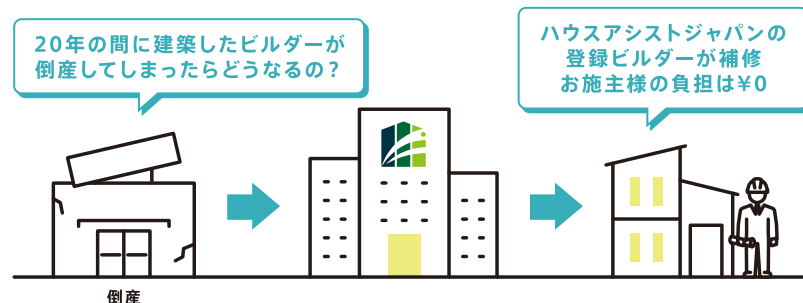
- 構造耐力上主要な部分
- 雨水の浸入を防止する部分

※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、経年劣化等

※最長60年延長保証制度は、住宅瑕疵担保責任保険の代替となるものではありません。

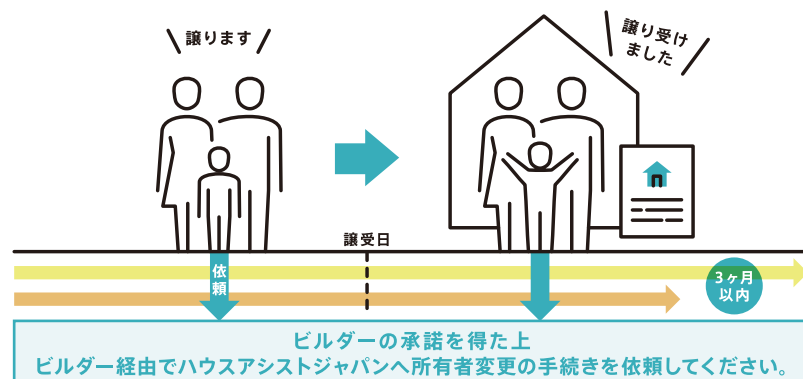
特長1 ビルダーが廃業・倒産してもハウスアシストジャパンが保証します

万が一、建築したビルダーが廃業・倒産した場合でも、保証期間内であれば、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。

住宅設備機器延長保証サービス



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最長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「Life Assist60利用規約」をご確認ください。

特長1

最長10年間何度でも利用可能！

保証範囲内の故障であれば、期間中の修理の回数は上限なく、何度でも修理いたします。いつでも安心して機器をお使い頂けます。

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、出張費など全て無料です。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頂いたものに限り。※保証範囲外の故障・不具合については、有償での修理となります。

特長3

窓口一本化でスムーズなトラブル対応！

住宅設備機器延長保証サービスも、P5住まいのサポートサービスも、1つの電話窓口で受付するため、スムーズな対応をご提供いたします。

対象となる設備機器



システムキッチン

IH・ガスコンロ、浄水器一体型水栓、レンジフード、食器洗浄乾燥機



インターホン

本体



システムバス

水栓、シャワーヘッド・ホース、浴槽（排水ボタン）、表示機リモコン、浴槽乾燥暖房機



洗面化粧台

水栓、排水ボタン、照明、くもり止め



温水洗浄トイレ

本体、機能付便座



ガス給湯器又は、エコキュート

本体、リモコン

保証対象及び対象外の事例

設備機器	トラブル・不具合対象となる修理例	対象となる修理例	× 対象とならない修理例
IHクッキングヒーター	IHクッキングヒータが作動しない	制御基板の不具合	噴きこぼれた煮汁などが内部に浸透した等の外的要因
ガス給湯器	お湯がわかない エラー表示が出る	制御基板の不具合 作動弁（バルブ等）の不具合	機器本体以外のブレーカー側の不具合等 水質や異物等の外的要因
レンジフード	異音や振動がする 電源が入らない	モータの不具合 スイッチ内部の基板の不具合	油分付着等の外的要因
食器洗浄乾燥機	エラー表示が出て動かない 食器の洗浄が悪い	制御基板の不具合 ポンプモータの不具合	ゴミ詰まり等の外的要因 洗剤詰まり等の外的要因
浴室乾燥暖房機	ファンが動かない 温風が出ない	モータの不具合 ヒータの不具合	埃等の異物混入の外的要因 フィルタ汚れ等の消耗品の不具合
温水洗浄便座	水が流れない ノズルが出てこない 便座が温まらない	リモコン内部の信号発信部の不具合 モータ（ステッピングモータ）の不具合 ヒータの不具合	対象外部位であるトイレタンク・便器部分の不具合 汚れ詰まり等の外的要因 便座の割れ・破損等の外的要因

保証範囲内の故障・不具合

- ① 基盤・センサーの故障
- ② モーターの故障
- ③ 据付型リモコンの故障
- ④ 製品内部の金属劣化
- ⑤ コントローラの故障
- ⑥ など

保証範囲外の故障・不具合

- ① 消耗品の交換
- ② 使用上の過失
- ③ 配管詰まり・水漏れ
- ④ 塗装剥がれ・傷
- ⑤ 災害など外的要因
- ⑥ 施工不良
- ⑦ など

住まいのサポートサービス

万が一のことがあっても安心！水漏れなどの住宅トラブルに対して専門業者を手配します。



「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最長10年間対応します。Life Assist60カスタマーセンター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（応急処置）を無料で受けられます。

駆けつけサービス（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、住宅設備機器延長保証サービスの期間内は、緊急性を要さなければ無償で対応が可能な場合があります。



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し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。※破損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、住宅設備機器延長保証サービスの期間内は、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な場合があります。※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日迄）の応急処置が無料となります。



【ご利用上の注意】 ※駆けつけサービスの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30分程度の作業を目安としております。※地域・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。 ※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。 ※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。 ※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。

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】 ※お部屋の外に出る、粗大ごみの搬出等はサービス対象外とさせていただきます。 ※高価な家具や楽器等、養生が必要なもの、1名で対応ができない大型の家具はご希望に添えない場合がございます。 ※引越しによる家具の移動については、お引き受けできません。



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】 ※蛍光灯や電球は予めご用意ください。 ※LED電球への交換については、一部対応できない器具があります。 ※吹き抜け等の高所作業にかかる足場設置の料金は会員様負担となります。 ※照明器具本体の設置はサービスに含まれません。



※お手伝いサービスの作業内容は、作業スタッフ1名による30分程度の作業となります。 ※30分を超過する作業料金については、会員様のご負担となり、サービス実施業者の定める方法で直接精算となります。 ※地域や作業内容によって即日対応できない場合や作業員の現地到着までに時間を要する場合がありますので予めご了承ください。 ※上記のお手伝いサービスをいずれか年2回（毎年1月1日～12月31日迄）基本出張費無料で承ります。なお、3回目以降は8,000円/回の費用を承ります。 ※年末等、ご依頼が集中した場合は、ご希望の日時に伺いできない場合がございます。

Life Assist60（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。



Life Assist60の優待サービス「Life Assist60 ClubOff」は簡単登録ですぐにお使いいただける、会員様限定の優待サービスです。国内外約20万のサービスを、割引などの会員特典付でお使いいただけます。

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

毎月応募できるプレゼント
キャンペーンも開催中！
宿泊・グルメ・映画や期間限定の
プレゼントがもりだくさん！



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
あります



オリックス レンタカー

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から申込むとさらにオトクになるので、
大助かりです！

大手旅行会社のパッケージツアー
40ブランド以上が
最大10%補助！



Life Assist60 ClubOff
かんたんログイン

<https://www.club-off.com/lifeassist60/>



スマートフォンの
はこちら

＼ 利用開始！ /



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



※提携ブランドが変更になる場合があります。 ※2019年12月現在の情報です。