

保証対象部位一覧

対象部位	保証の対象となる現象例	保証適用除外例	
温水洗浄トイレ	<ul style="list-style-type: none"> ● 本体・機能付き便座・手洗い器水栓 	<ul style="list-style-type: none"> ● ノズルの故障、便座ヒーターの故障 ● 操作パネルの故障、制御基板の故障 ● 温水ユニット、流量センサー、モーターの故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● フタ・便座・外装カバーの割れ・ひび割れ補修/交換、脱臭剤・カセット・洗剤等の交換、ケーブル・コードの補修/交換、着座センサー窓の清掃 ● 便座がたつき補修/連結管の交換 ● ボールタップ・切替弁・フロート弁・パッキン等の交換、カビ・汚れに対する清掃 ● 異常音に対する部位の清掃/交換
空調	<ul style="list-style-type: none"> ● 快適エアリー、エアファクトリー ● ウォームファクトリー、24時間換気システム ● 床暖房システム、空工工房プラス(空工工房・全館空調ユニット)、エアコン 	<ul style="list-style-type: none"> ● モーター・制御基板・各種電磁弁の故障 ● 各種電磁弁、圧縮機の故障 ● ファンモーター、熱交換器の故障 ● コンプレッサの故障 ● 操作パネルの故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● 給排気口・エアフィルター・熱交換器・アルミフィン等の清掃 ● ドレンホース詰まりによる漏水 ● 換気用フィルターの交換 ● コントローラーカバーの破損・欠損 ● 冷媒管・ドレン管の補修、冷媒ガス交換・補充 ● 液晶のドット落ち・欠けに関する修理
インターホン	<ul style="list-style-type: none"> ● スピーカー・マイク・モニターの故障 ● 制御基板の故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● ホルダー・フック等の割れ・ひび割れ 	
ホームエレベーター 電動シャッター 盗難防止・警報装置 アンテナ設備 人感センサー 分電盤 浄化槽・井戸ポンプ 電子錠(玄関ドア) HEMS(ホームエネルギーマネジメントシステム)	<ul style="list-style-type: none"> ● モーターの故障 ● 操作スイッチの故障 ● 制御基板の故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● カビ・汚れに対する清掃 ● 異常音に対する部位の清掃・交換 ● 電源線・信号線の不良 	
照明器具	<ul style="list-style-type: none"> ● 室内照明機器・屋外照明機器 ● 一体型LED照明機器 ● 各種スイッチ 	<ul style="list-style-type: none"> ● 操作スイッチの故障 ● 制御基板の故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● 管球類の交換、光量の減減 ● 異常音に対する部位の清掃・交換 ● 電源線・信号線の不良
コンセント	<ul style="list-style-type: none"> ● 各種コンセント 	<ul style="list-style-type: none"> ● 操作スイッチの故障 ● 制御基板の故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● 異常音に対する部位の清掃・交換 ● 電源線・信号線の不良
火災探知機	<ul style="list-style-type: none"> ● 制御基板の故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● 汚れに対する清掃 	

〔備考〕
 1. 保証の対象となる修理につきましては、セキスイハイム延長保証約款をご確認ください。
 2. 自然の消耗や劣化(変色、ひび、変形など、性能に関係しない不具合全般)は対象外です。
 3. 照明機器は機器本体の保証で、管球は対象外です。ただし、LED一体型の場合は、全体が対象となります。
 4. 太陽光発電設備と蓄電池はセキスイハイム保証書の保証基準としての別途保証が適用されています。
 5. ホームエレベーターなど保守契約が必要な設備につきましては、メーカーと別途保守契約を締結いただくことが条件となります。メーカーとの保守契約において修理の対象となる場合には、メーカーの保守契約が優先されます。
 ※上記は一般的な故障事例等に基づく保証対象・免責の事例となりますが、最終的な保証対象・免責の判断は、実際に故障の症状や使用状況の調査・ヒアリングのうえ、判断されますので、あらかじめご了承ください。
 ※自然災害等外的要因による故障、取り付け設置工事などに起因する機器不具合、製品仕様に影響ない損傷(変色・日焼けなど)、故意・過失による故障、技術的に極めて単純なお客様のミス(電源入れ忘れなど)による出張費用等は、本サービスの適用外とさせていただきます。
 ※製品の供給終了又は修理費用が新品再調達価格を超過する場合は、同一機種又は同等品を代替品として交換いたします。ただし、交換工事の内容によっては、一部お客様にご負担頂く費用が発生する場合がありますのでご了承ください。
 ※交換となった場合は、交換後の機器に対して延長保証書記載の保証期間で保証サービスを継続提供いたします。

セキスイハイム九州株式会社
 セキスイハイム お客様センター
0120-380-816

<新築版>
 セキスイハイム九州で
 新築お引渡し時に延長保証を
 付帯されている方向け

セキスイハイム九州株式会社
 住宅設備メンテナンス

延長保証

サービスガイド

「住宅設備延長保証書」「セキスイハイム延長保証約款」とともに大切に保管してください



■「住宅設備メンテナンス延長保証」について

- 保証内容/修理依頼の流れ ①
- 主な保証事例 ③
- 保証修理の対象となる事例・ならない事例 ④
- 保証対象部位一覧 ②②

時を経ても、続く価値を。
SEKISUI HEIM
 Unit Technology for the Future

「住宅設備メンテナンス延長保証」について

保証内容

キッチン・給湯器・トイレなどの
住宅設備を
安心の**10年保証**※1,2



住宅設備に不具合が発生した場合、
お引渡し日から10年間、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。

※保証の対象とならない故障・不具合を省略します。



システムバス

- 水栓
- 排水ボタン(浴槽)
- 浴室換気(暖房)乾燥機
- 地上波デジタル浴室テレビ
- 浴室スピーカー

洗面化粧台

- 本体(照明・曇り止めヒーター・排水ボタン)
- 水栓

温水洗浄トイレ

- 本体
- 機能付き便座
- 手洗い器

玄関・窓

- 電子錠(玄関ドア)
- インターホン
- 電動シャッター

主な保証対象部位



照明機器※3(LED一体型含む)

- 室内灯(キッチン・トイレ・フットライト)
取納室・通路・階段 他
- 屋外灯(玄関・バルコニー・勝手口 他)
- 各種スイッチ

その他

- ホームエレベーター※5
- 火災報知機
- 盗難防止・警報装置
- 人感センサー

屋外設備※4

- アンテナ設備

空調

- エアコン
- 快適エアリー
- エアファクトリー
- ウォームファクトリー
- 24時間換気システム
- 床暖房システム
- 空気工房

電気系統

- 分電盤 ●各種コンセント

システムキッチン

- 水栓
- ビルトイン食器洗い乾燥機
- ビルトイン浄水器
- ビルトインオーブンレンジ
- ガスコンロ
- IHクッキングヒーター
- レンジフード

給湯器

- 本体(電気・ガス・石油
エコキュート・ハイブリッド)
- 操作パネル

〈備考〉※1 保証の対象となる修理につきましては、セキスイハイム延長保証約款をご確認ください。
 ※2 自然の消耗や劣化(変色、ひび、変形など、性能に関係しない不具合全般)は対象外です。
 ※3 照明機器は機器本体の保証で、管球は対象外です。ただし、LED一体型の場合は、全体が対象となります。
 ※4 太陽光発電設備と蓄電池はセキスイハイム保証書の保証基準としての別途保証がしております。
 ※5 ホームエレベーターなど保守契約が必要な設備につきましては、メーカーと別途保守契約を締結いただくことが条件となります。メーカーとの保守契約において修理の対象となる場合には、メーカーの保守契約が優先されます。

修理依頼の流れ

お問合せ前に…

- お手元に「住宅設備延長保証書」をご用意のうえ、機器のメーカー・故障箇所をご確認ください。
- セキスイハイムの保証書と住宅設備延長保証の保証書2種類ございます。**住宅設備延長保証書**をご用意ください。

修理受付

保証書の表面下部に記載の「お客様センター」にお電話ください。

対象機器の故障状況をお聞きしたうえで、修理を手配いたします。



修理受付窓口は



0120-380-816
九州エリア

セキスイハイム・ファミエス
お客様センターまで



お客様センター

お客様センターを通さず、お客様が修理依頼をなされた場合は、保証の対象となりません。

修理作業

事前にお客様と日程を調整したうえでご訪問し、修理・交換作業をいたします。

保証対象の
修理・交換費用は
無料です。



ご注意 故障原因・症状によっては、本サービス適用外となり、修理費用等有償となる場合もございます。有償対応となる場合は、原則お客様のご了解をいただき次第、修理手配を行います。緊急を要する場合等の事情によっては、修理を優先することもございますので、あらかじめご了承ください。

主な保証事例

対象機器	保証対象	事 例	原因分類
システムキッチン	○	IHクッキングヒーターのタッチパネルの1つが反応しなくなった。	基板・センサー故障
	○	レンジフードから異常音がする。	モーター不具合
	×	IHクッキングヒーターで、IH対応鍋以外の鍋を使用したことが原因で作動しない。	誤使用
	×	シンクのコーティングが取れて変色した。	変色
	×	パッキンの劣化により、水栓から水漏れが発生した。	消耗品
システムバス	○	浴室換気(暖房)乾燥機が異常音が発生して動かなくなった。	モーター不良
	○	シャワー水栓のバルブのストッパー故障。カチッと止まらなくなった。	部品内部の不良
	○	浴室換気(暖房)乾燥機の操作パネルの電源が入らなくなった。	基板の故障
洗面化粧台	×	バスタブのパッキンがずれた。	消耗品
	○	くもり止めヒーターが作動しなくなった。	基板の故障
給湯器	○	水栓のハンドル内部の部品が壊れ、隙間から水が漏れていた。	部品内部の不良
	×	水漏れのためカビで腐敗が進んだ。	腐敗
	○	着火不良が点滅しお湯が出ない。ファンモーター不良。	部品内部の不良
温水洗浄トイレ	○	ランプが点灯しお湯が出ない。ファンモーター不良。	モーター不良
	○	ボタンを押しても反応がなかった。	基板の故障
	×	凍結で配管が破裂し水漏れを起こした。	凍結破裂
	○	漏水及び作動ボタン不良。	基板の故障
エアコン	○	センサーが作動しなくなった。	センサーの故障
	×	ものを落として便器にひびが入った。	外部からの損傷
	○	風向を設定してもルーバーが作動しない。	基板・モーター不良
床暖房	○	温度を設定しても冷たい風が出ない。	基板の故障
	×	リモコンの運転ボタンを押しても動作しない。	リモコンの電池切れ
インターホン	○	敷設箇所の半分しか温まらなくなった。	基板の故障
	×	操作パネルの蓋の付け根が割れた。	外部からの損傷
インターホン	○	モニターが映らなくなった。	基板の故障
	×	通話が途切れる。	配線の接続不良

※記載されている事例は一般的な故障をもとに保証対象となる事例とならない事例をまとめたものです。症状が同じ場合でも、誤使用・消耗品の劣化・配管つまり等原因によっては、保証修理とならない場合がございますので、予めご了承ください。

保証修理対応となる故障・不具合*

- ① 基板・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による故障
- ⑤ コントローラの故障

保証修理対応とならない故障・不具合*

- ① 消耗品の交換
- ② 使用上の過失による故障
- ③ 施工不良による故障
- ④ 配管詰まり・水漏れ
- ⑤ 塗装剥がれ・傷
- ⑥ 災害など外的要因による故障
- ⑦ 清掃のみで完了した場合

※保証の対象となる修理につきましては、セキスイハイム延長保証約款をご確認ください。

■こんな時は…



エラーコードが出たが故障の原因が分からない。保証をうけられるのかしら？



まずはお客様センター(☎0120-380-816)までご連絡ください。

故障原因によっては、有償となる場合もございますが、有償対応となる場合は、原則お客様のご了解をいただき次第、修理手配を行うなど、ご説明をさせていただきます。



保証の

○ 対象となる修理

✕ 対象とならない修理の

部位別の事例

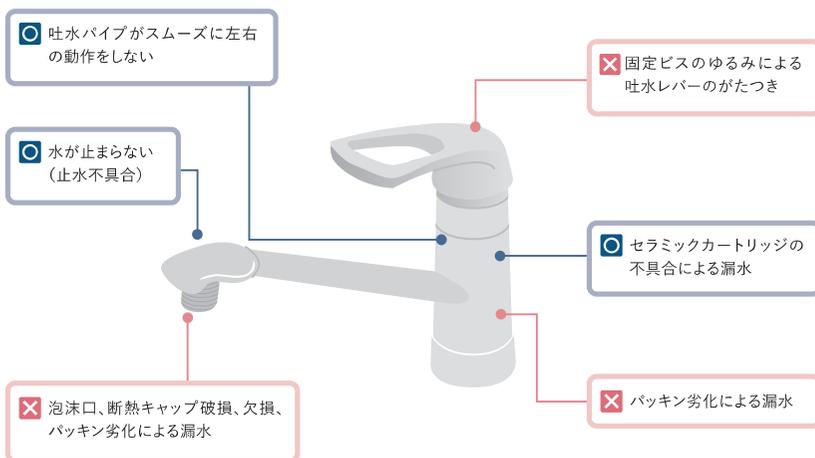
- システムキッチン 5
- システムバス 9
- 洗面化粧台 12
- 給湯器 14
- 温水洗浄トイレ 16
- 空調・床暖房 17
- インターホン 20
- その他 21

※記載されている事例は一般的な故障をもとに保証対象となる事例とならない事例をまとめたものです。症状が同じ場合でも、誤使用・消耗品の劣化・配管つまり等原因によっては、保証修理とならない場合がございますので、予めご了承ください。

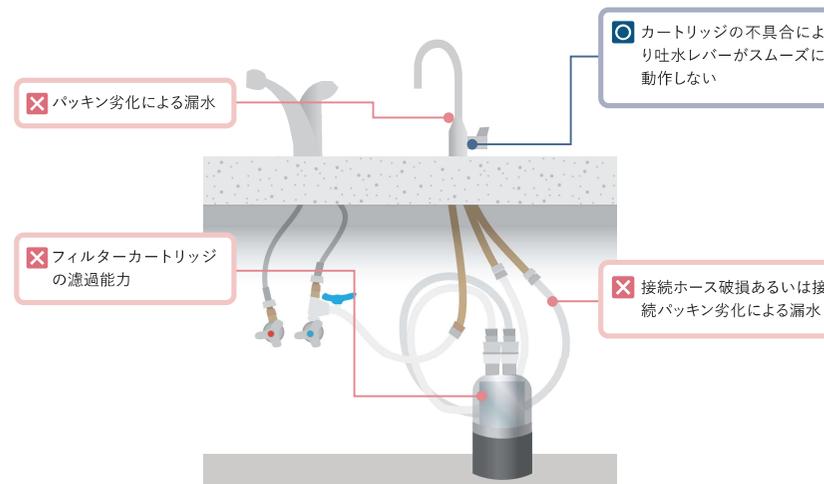
■ キッチン水栓 (シャワーあり)



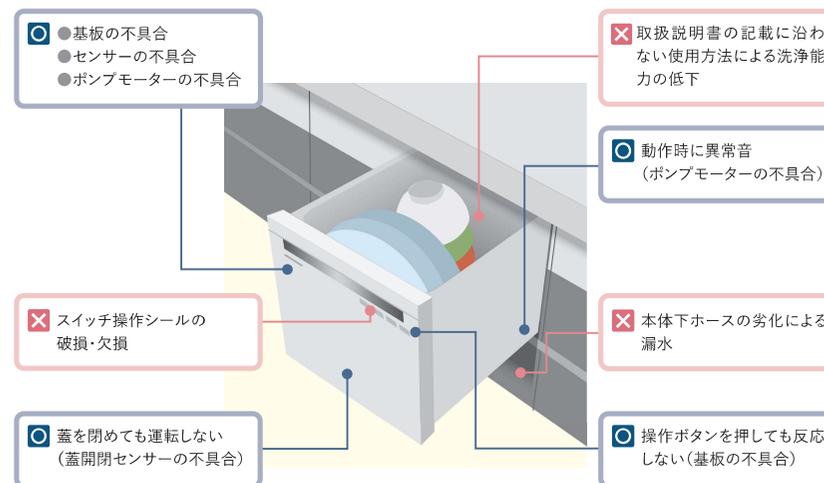
■ キッチン水栓 (シャワーなし)



■ ビルトイン浄水器

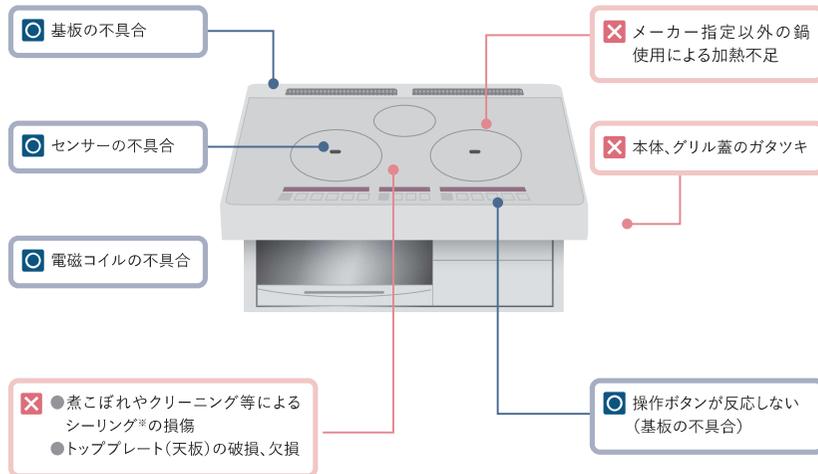


■ ビルトイン食器洗い乾燥機

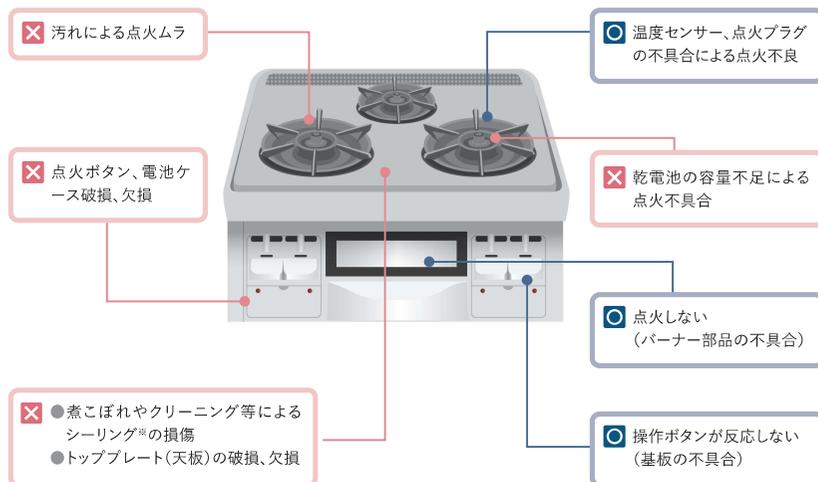


※記載されている事例は一般的な故障をもとに保証対象となる事例とならない事例をまとめたものです。症状が同じ場合でも、誤使用・消耗品の劣化・配管つまり等原因によっては、保証修理とならない場合がございますので、予めご了承ください。

■ IHクッキングヒーター

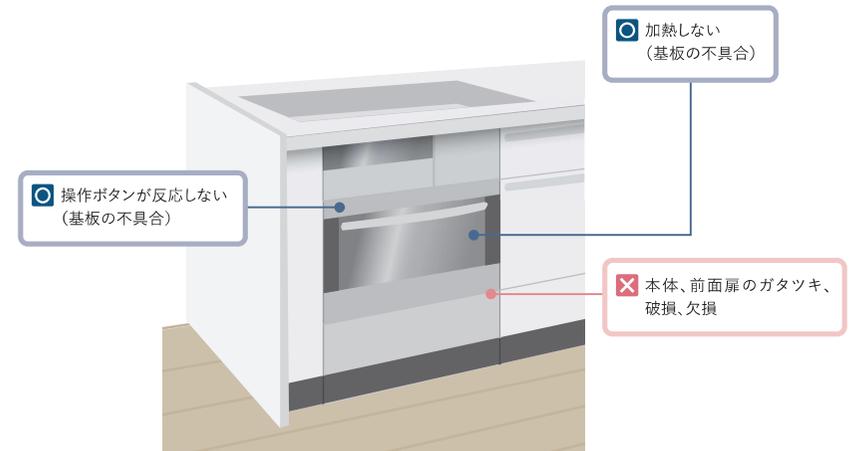


■ ガスコンロ

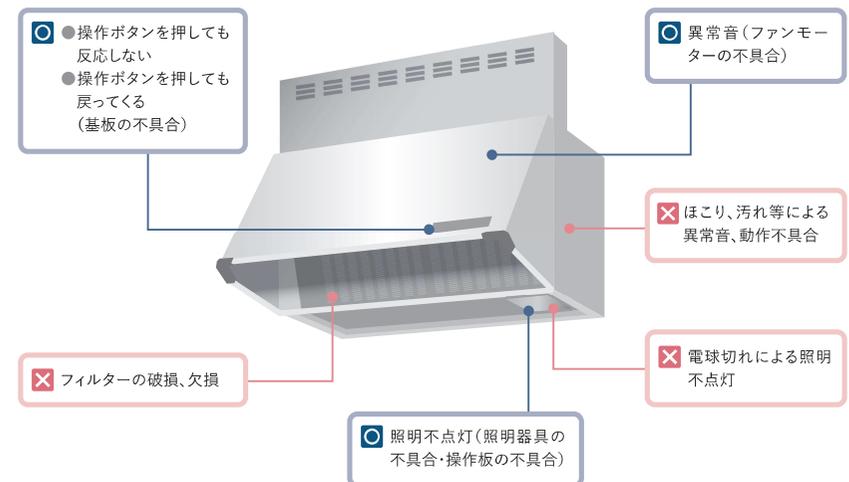


※シーリング……カウンターとトッププレートのつなぎ目

■ ビルトインオーブンレンジ

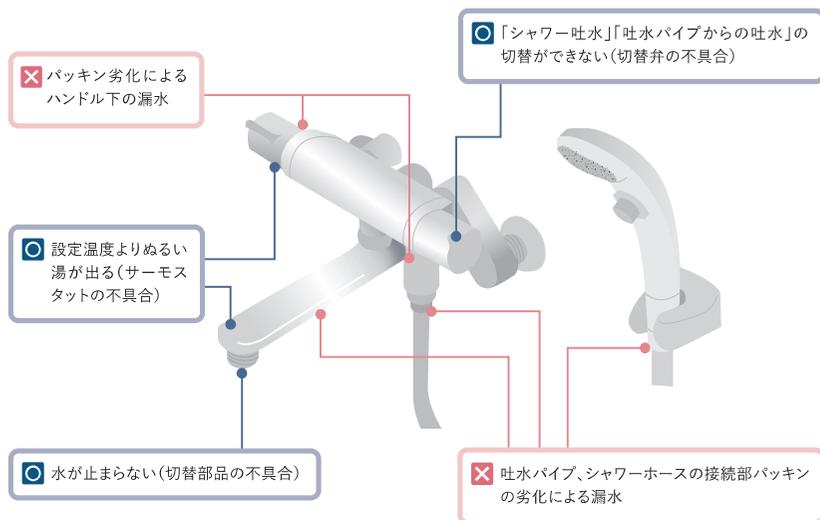


■ レンジフード

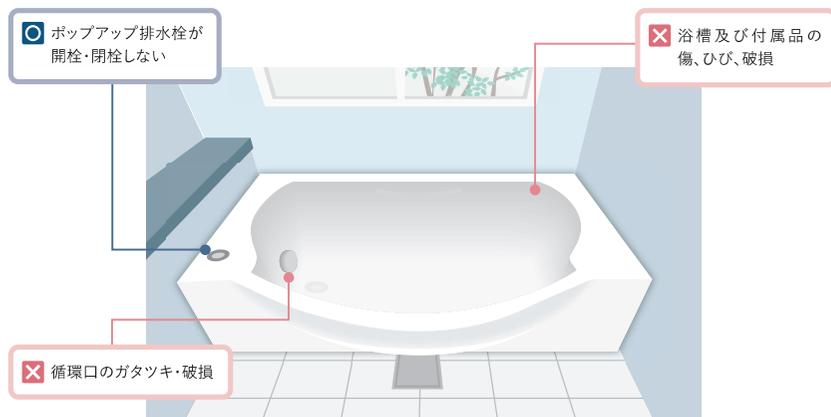


※記載されている事例は一般的な故障をもとに保証対象となる事例とならない事例をまとめたものです。症状が同じ場合でも、誤使用・消耗品の劣化・配管つまり等原因によっては、保証修理とならない場合がございますので、予めご了承ください。

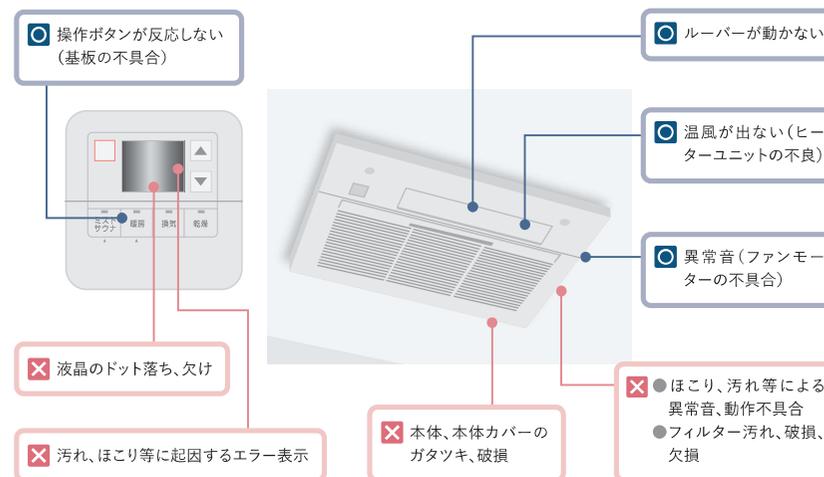
■ サーモスタット浴室水栓



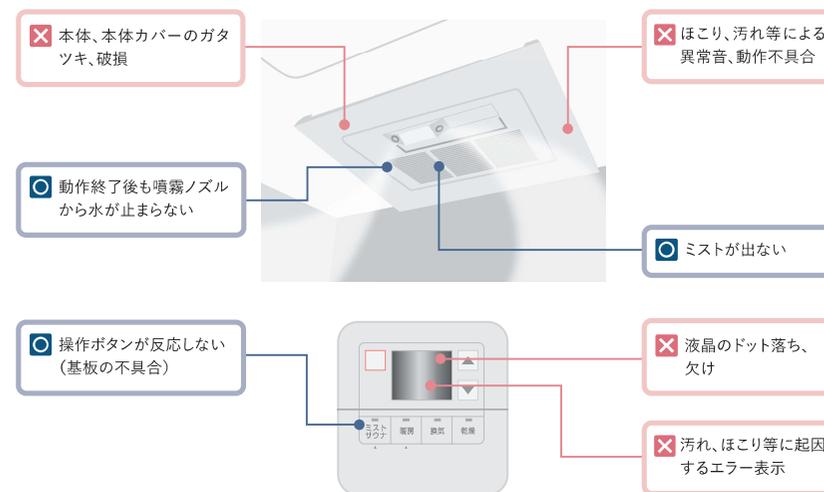
■ 浴槽・排水ボタン



■ 浴室換気(暖房)乾燥機



■ ミストサウナ

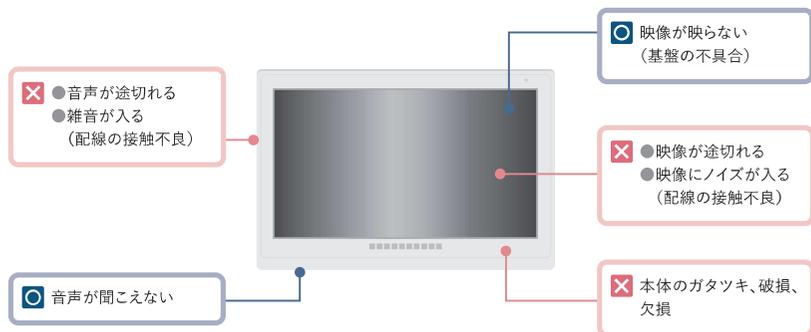


※記載されている事例は一般的な故障をもとに保証対象となる事例とならない事例をまとめたものです。症状が同じ場合でも、誤使用・消耗品の劣化・配管つまり等原因によっては、保証修理とならない場合がございますので、予めご了承ください。

○ 保証の対象となる修理 ✕ 保証の対象とならない修理

システムバス

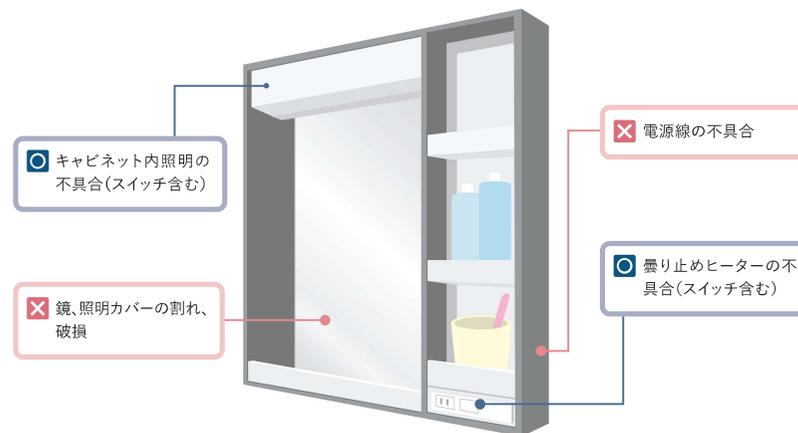
■ 地上波デジタル浴室テレビ



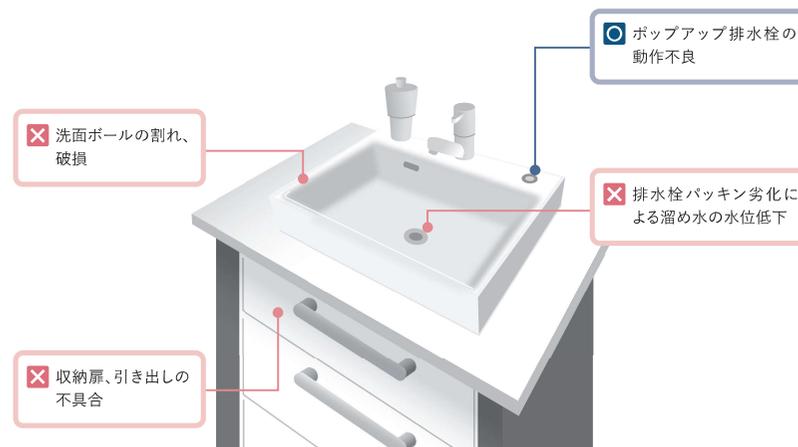
洗面化粧台

○ 保証の対象となる修理 ✕ 保証の対象とならない修理

■ 洗面化粧台(本体)



■ 洗面化粧台(洗面ボール)

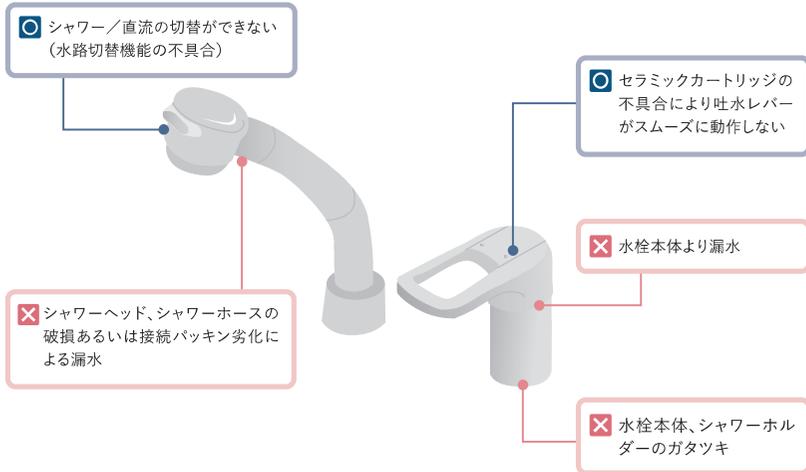


※記載されている事例は一般的な故障をもとに保証対象となる事例とならない事例をまとめたものです。症状が同じ場合でも、誤使用・消耗品の劣化・配管つまり等原因によっては、保証修理とならない場合がございますので、予めご了承ください。

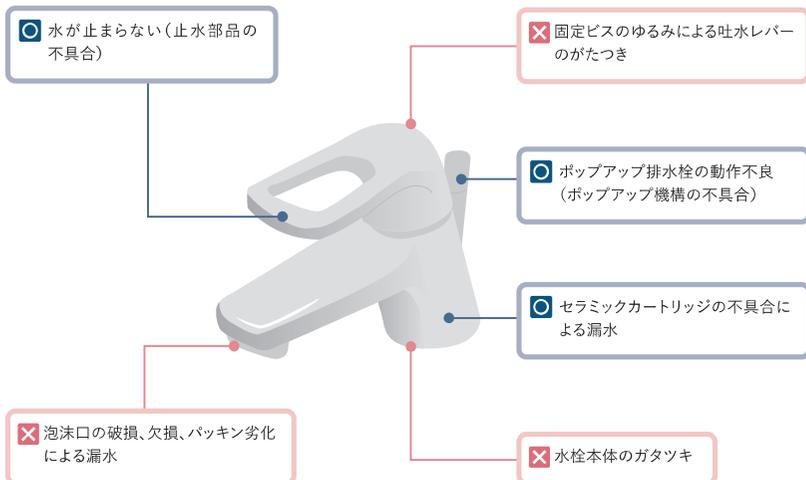
○ 保証の対象となる修理 ✕ 保証の対象とならない修理

洗面化粧台

洗面水栓 (シャワーあり)



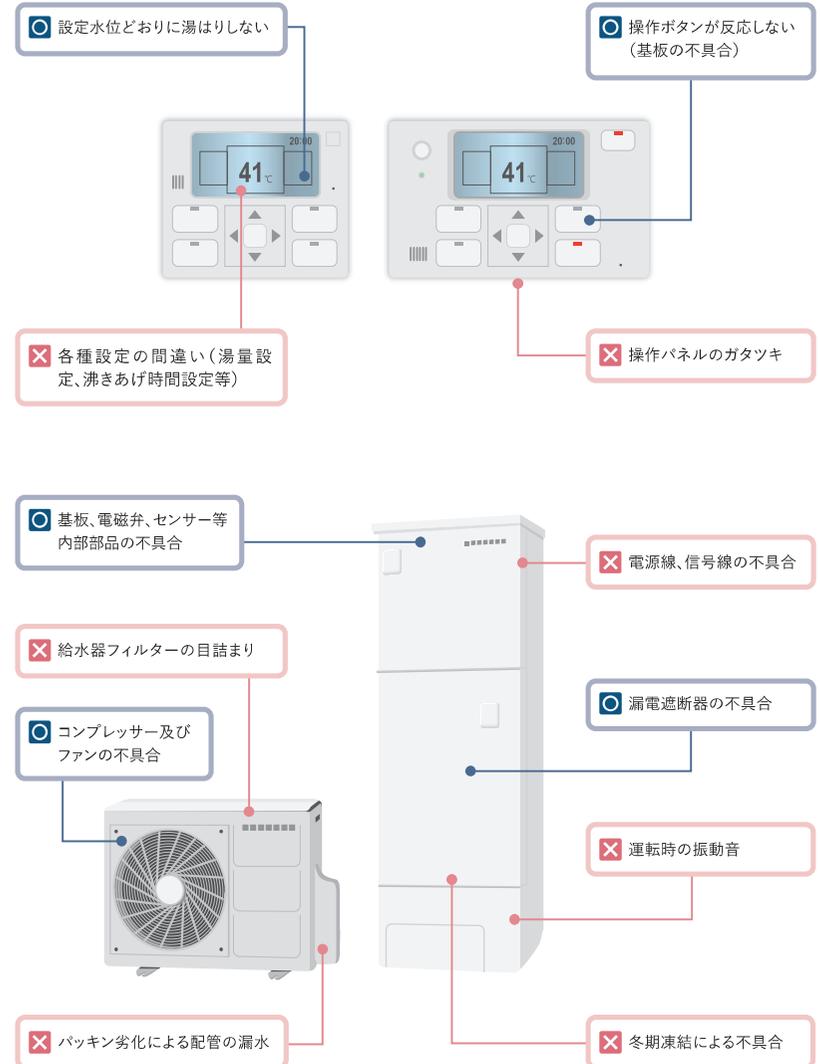
洗面水栓 (シャワーなし)



給湯器

○ 保証の対象となる修理 ✕ 保証の対象とならない修理

エコキュート

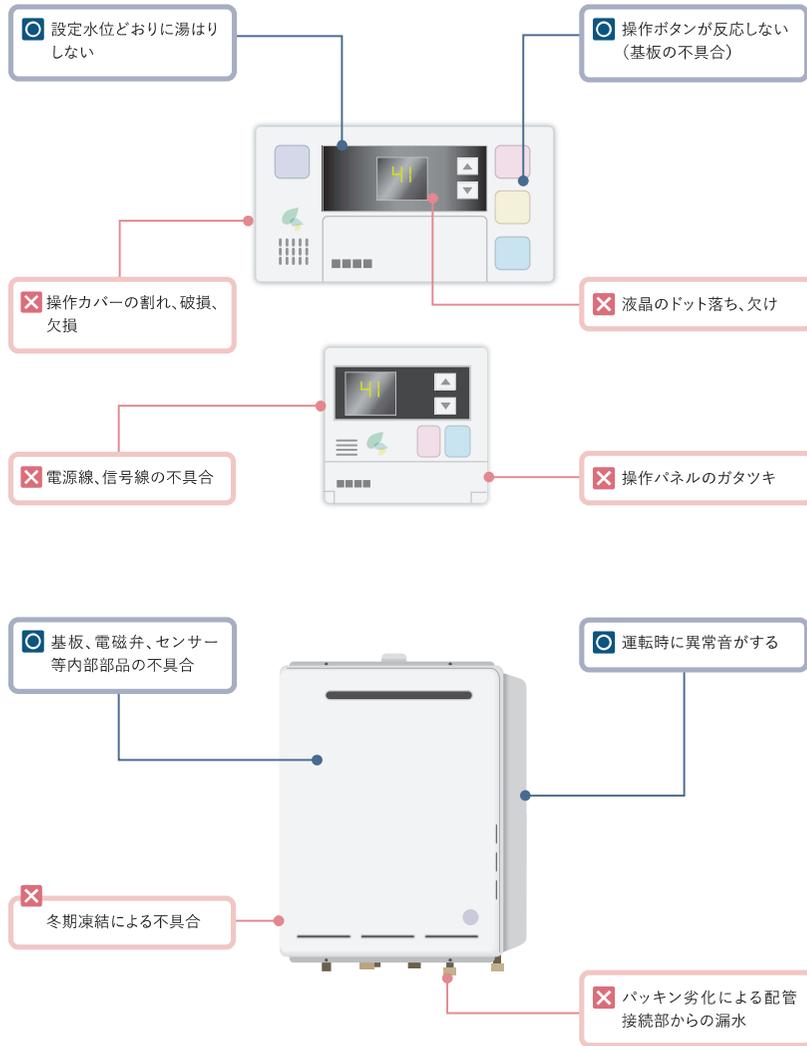


※記載されている事例は一般的な故障をもとに保証対象となる事例とならない事例をまとめたものです。症状が同じ場合でも、誤使用・消耗品の劣化・配管つまり等原因によっては、保証修理とならない場合がございますので、予めご了承ください。

○ 保証の対象となる修理 ✕ 保証の対象とならない修理

給湯器

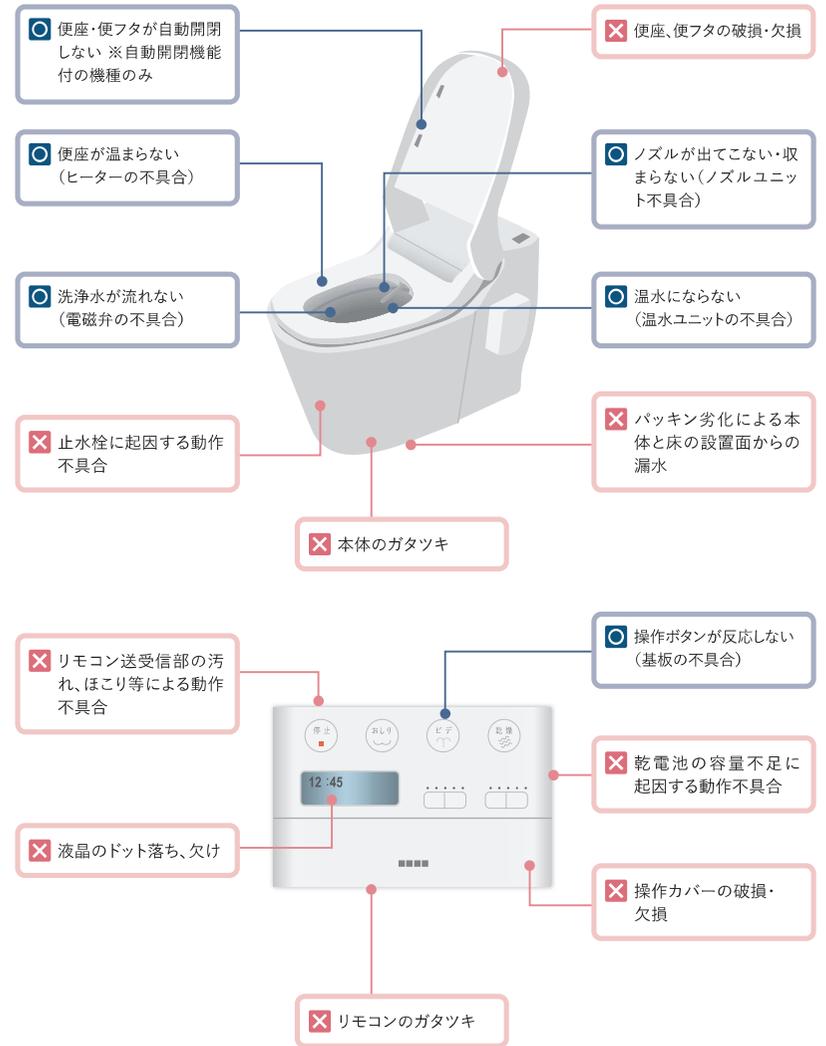
■ ガス給湯器



温水洗浄トイレ

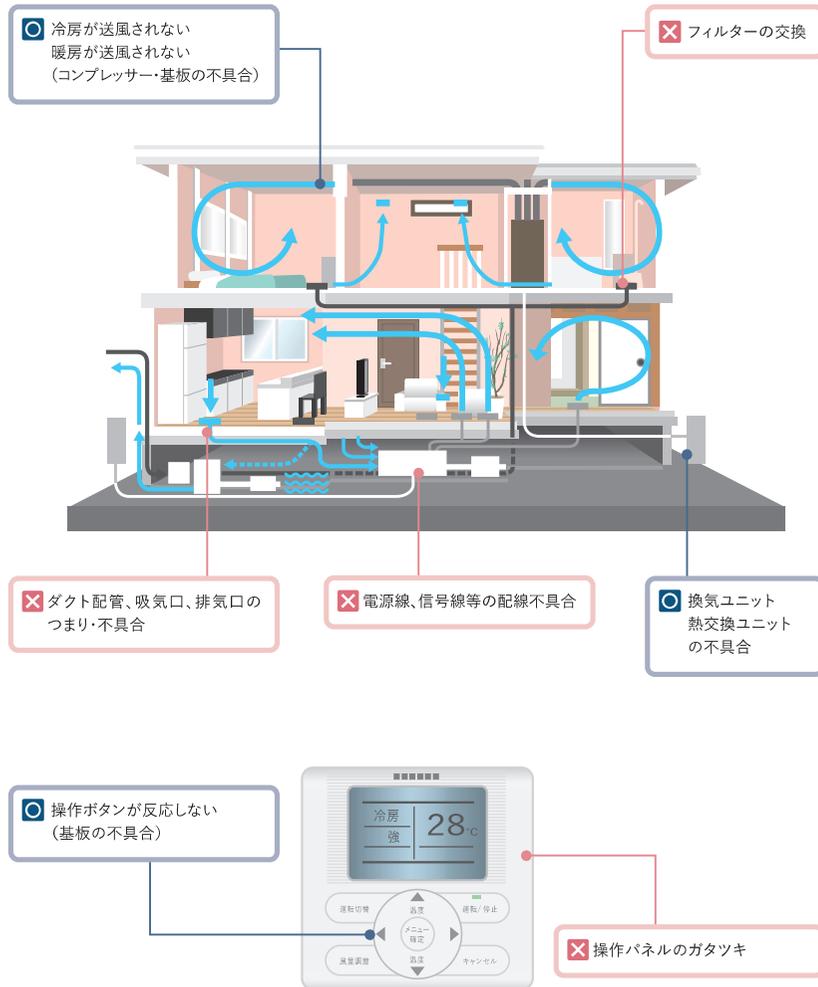
○ 保証の対象となる修理 ✕ 保証の対象とならない修理

■ 便器一体型温水洗浄トイレ

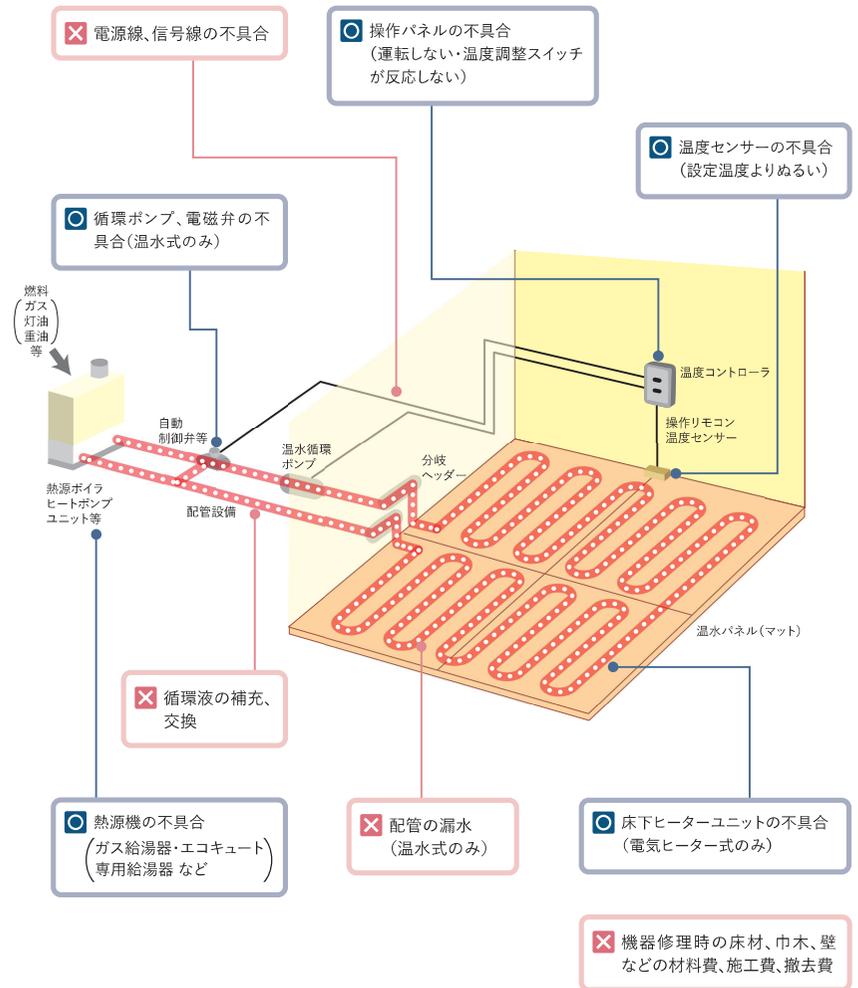


※記載されている事例は一般的な故障をもとに保証対象となる事例とならない事例をまとめたものです。症状が同じ場合でも、誤使用・消耗品の劣化・配管つまり等原因によっては、保証修理とならない場合がございますので、予めご了承ください。

■ 空調システム



■ 電気ヒーター式床暖房・温水式床暖房



※記載されている事例は一般的な故障をもとに保証対象となる事例とならない事例をまとめたものです。症状が同じ場合でも、誤使用・消耗品の劣化・配管つまり等原因によっては、保証修理とならない場合がございますので、予めご了承ください。

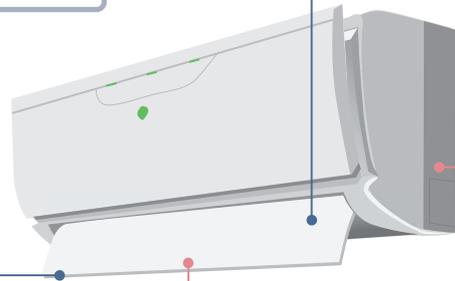
■ エアコン(天井カセット型・壁掛け型)

✕ リモコン(ワイヤレス)の不具合



○ ルーバーが動かない
(モーターの不具合)

○ 冷房が送風されない
暖房が送風されない
(コンプレッサー・基板の不具合)



✕ 本体からの漏水
(ドレンホース詰まり等)

✕ 本体、リモコン、リモコンホルダー等の
ガタツキ、破損

■ 室外機

○ コンプレッサー、熱交換器、
ファンモーターの不具合



✕ ドレンホース詰まりによる漏水

インターホン

■ インターホン

✕ カメラ角度調整

○ 画像が映らない(基板の不具合)

○ ●通話ができない
●通話時に雑音が入る
(基板・スピーカーの不具合)

○ 操作ボタンが反応しない
(基板、スイッチ部品の不具合)

✕ 信号線、電源線等配線の不具合

✕ 本体、モニターカバー等のガタツキ、
破損

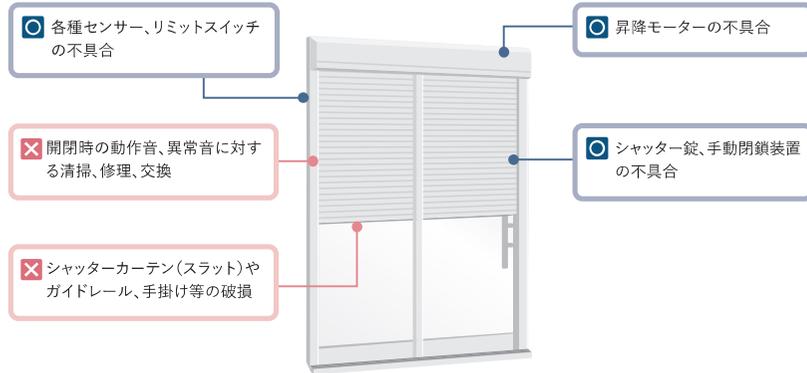


※記載されている事例は一般的な故障をもとに保証対象となる事例とならない事例をまとめたものです。症状が同じ場合でも、誤使用・消耗品の劣化・配管つまり等原因によっては、保証修理とならない場合がございますので、予めご了承ください。

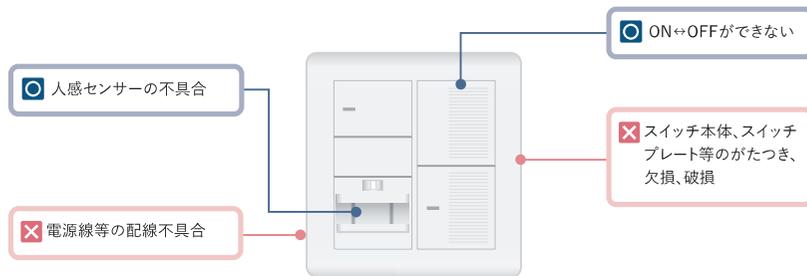
その他

○ 保証の対象となる修理 ✕ 保証の対象とならない修理

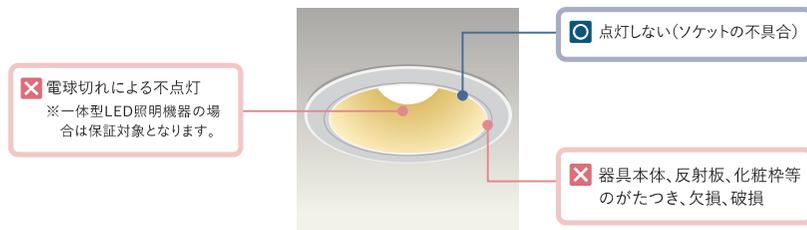
電動シャッター



照明スイッチ



照明・ダウンライト



※記載されている事例は一般的な故障をもとに保証対象となる事例とならない事例をまとめたものです。症状が同じ場合でも、誤使用・消耗品の劣化・配管つまり等原因によっては、保証修理とならない場合がございますので、予めご了承ください。

保証対象部位一覧

対象部位	保証の対象となる現象例	保証適用除外例	
システムキッチン	■ 水栓	<ul style="list-style-type: none"> ● 混合水栓内部の故障 ● セラミックカートリッジの故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● ホース・ヘッド、パッキン・吐水レバーの補修・交換、泡沫口の清掃・交換 ● 水栓のがたつき補修
	■ ビルトイン食器洗い乾燥機	<ul style="list-style-type: none"> ● 操作パネル、ドアセンサーの故障 ● モーター・制御基板の故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● 給排水ホース・本体内部ホース、パッキンの補修・交換、水位センサーの清掃
	■ ビルトイン浄水器	<ul style="list-style-type: none"> ● 操作スイッチの故障、制御基板の故障 ● 流量センサーの故障、電解槽の故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● フィルターカートリッジの交換 ● ホース・ケーブル・コード・パッキンの補修・交換、操作銘板の破損、欠損による故障、水栓のがたつき補修
	■ ガスコンロ	<ul style="list-style-type: none"> ● 点火スイッチの故障、点火プラグの故障 ● 温度センサーの故障、操作パネルの故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● トッププレート(天板)の割れ・ひび割れ ● 五徳、汁受け皿・グリルの清掃・交換、 ● 煮こぼれ後の点火プラグ・フレームロッドの修正、異常音・異臭に対する部位の清掃交換、破損・欠損部品の補修
	■ IHクッキングヒーター	<ul style="list-style-type: none"> ● 操作パネルの故障 ● ファンモーターの故障 ● 制御基板の故障 ● 温度センサーの故障 ● 電磁コイル・ヒーターの故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● トッププレート(天板)の割れ・ひび割れ ● グリルの清掃・交換、ケーブル・コード・パッキンの補修交換、煮こぼれによる本体内部部品の交換、破損・欠損部品の補修/交換
	■ レンジフード	<ul style="list-style-type: none"> ● モーターの故障 ● 操作パネルの故障 ● 照明器具の故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● フィルター・ランプ球の交換 ● 汚れに対する清掃 ● 異常音、異臭に対する部位の清掃/交換、破損・欠損部品の補修/交換
	■ ビルトインオープンレンジ	<ul style="list-style-type: none"> ● 制御基板の故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● 汚れに対する清掃
システムバス	■ 水栓	<ul style="list-style-type: none"> ● サーモスタット、切替弁ユニットの故障 ● 混合水栓内部の故障 ● セラミックカートリッジの故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● ホース・ヘッド、パッキン・吐水レバーの補修・交換、泡沫口の清掃・交換 ● 水栓のがたつき補修
	■ 排水ボタン(浴槽)	<ul style="list-style-type: none"> ● ポップアップ排水栓の故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● カビ・汚れに対する清掃
	■ 浴室換気(暖房)乾燥機	<ul style="list-style-type: none"> ● モーター、ルーバーの故障 ● 操作パネルの故障 ● ミストサウナ制御盤の故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● カビ・汚れに対する清掃 ● 異常音に対する部位の清掃/交換
	■ 地上波デジタル浴室テレビ	<ul style="list-style-type: none"> ● 操作スイッチの故障 ● 制御基板の故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● ケーブル・コード・パッキンの補修交換 ● 異常音に対する部位の清掃交換 ● 液晶ドット落ち・欠け
	■ 浴室スピーカー	<ul style="list-style-type: none"> ● 操作スイッチの故障 ● 制御基板の故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● ケーブル・コード・パッキンの補修交換 ● 異常音に対する部位の清掃交換
洗面化粧台	■ 本体(照明・曇り止め・排水ボタン)	<ul style="list-style-type: none"> ● くもり止めヒーターの故障 ● ポップアップ排水栓の故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● 鏡・洗面ボウルの割れ・ひび割れ ● カビ・汚れに対する清掃 ● 排水栓ボールチェーンの補修・交換
	■ 水栓	<ul style="list-style-type: none"> ● 混合水栓内部の故障 ● セラミックカートリッジの故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● ホース・ヘッド、パッキン・吐水レバーの補修・交換、泡沫口の清掃・交換 ● 水栓のがたつき補修
給湯器	<ul style="list-style-type: none"> ■ エコキュート ■ ガス給湯器(含む灯油・石油・電気) ■ ハイブリッド給湯器 ■ 操作パネル 	<ul style="list-style-type: none"> ● 各種流水・温度検知センサーの故障 ● 点火装置、ファンモーター、各種電磁弁、制御基板、操作パネルの故障 	<ul style="list-style-type: none"> ● 安全装置のリセット(湯出し過ぎ、地震、落雷時)、給排気口の清掃、パッキンの交換、冬期凍結による破損部位の修理 ● 異常音・異臭に対する部位の清掃交換、カバー補修交換、液晶ドット落ち・欠け、ケーブル・コード・パッキン交換