

リフォームアフターサービス規準

株式会社Panoma

2023年3月版

アフターサービスお問い合わせ窓口

電話：03-6427-4075

FAX：03-6427-4076

アフターサービス規準の適用について

1、無償アフターサービスの定義

弊社では、弊社によるリフォーム工事で発生した不具合等（以下、不具合等といいます）の是正を含めたアフターサービスを永続的に提供させていただきますが、一定の要件を満たす場合に無償でアフターサービス（以下、無償アフターサービスといいます）を実施しております。本書では無償アフターサービスの対象、実施する場合の範囲および期間等の規準を示しております。

2、無償アフターサービスの期間について

- ① 起算日 当該物件の発注者様への引渡し日をもって無償アフターサービス期間の起算日といたします。
- ② 期 間 末尾添付の別表（以下、別表といいます）に記載のとおり、「状態・現象」に記載する不具合等が発生した場合、「工種・項目」に応じて定めた「無償対応期間」を無償アフターサービス期間とします。

3、無償アフターサービスの適用について

- ① お客様と締結いたしました工事請負契約書に基づき弊社が行ったリフォーム工事による不具合等を対象といたします。
- ② 無償アフターサービスは2、に規定する期間内で4、に規定する査定により認められた不具合のみを対象といたします。
- ③ 住宅設備機器などの製品保証の内容は、保証書が製造者により発行されている場合、その保証書に記載のとおりといたします。
- ④ 表面上のキズ、汚れ等については、お引渡の点検確認時に確認されたもののみといたします。

4、無償アフターサービス適用の査定および補修方法について

① 無償アフターサービス適用の査定について

不具合等が無償アフターサービスの対象となるか否かの具体的認定および補修方法は、弊社または協力施工会社の係員による現地調査（目視を基本とした比較的簡易な調査）により専門的、経験的な見地から判断を行い、アフターサービス規準に則して補修を実施することといたします。

なお、作動不良や取付け不良の状態につきましては、構造、機能、安全上の見地から、その支障の範囲を判断するものといたします。

② 補修の方法について

補修は、上記査定に基づき弊社が必要と判断した範囲内で行いますので、部分補修となる場合があります。部分補修の場合、補修後の仕上げ面が補修部以外の部分と色合い等に相違が発生することがあります。それらにつきましてのお申し立てはご容赦願います。

③ その他

補修部分の材料等が廃盤、仕様変更が原因で現状に復さない場合があります。この場合もお申し立てはご容赦願います。

5、無償アフターサービスの適用除外項目について

不具合またはその発生要因が、以下の各号に該当する場合、無償アフターサービスの対象外とさせていただきます。

- ① お引渡し時の点検、確認時にご承認いただいたもの。
- ② お引渡し後の居住者による、改造工事等により仕様変更等が行われた場合。
- ③ アフターサービス規準記載の対象期間を超えたもの。
- ④ 規準書備考欄に適用除外と記載されているもの。
- ⑤ 天災事変（地震、風水害、雪害、凍結、火災）などの不可抗力に起因するもの。
- ⑥ 敷地周辺にわたる地盤の変質、周辺環境、塩害、公害、鳥害などに起因するもの。
- ⑦ 管理不十分または使用上の不注意、取り扱い説明書に拠らない使用をされた場合。

例・保守管理が義務付けられているもの（エレベーター、火災報知器、浄化槽、受水槽など）や通常必要なもの（消火栓、警報装置、テレビ共聴、ポンプ類、受水槽、排水管路、給水湯管路など）などに対する保守管理の不良に起因するもの。

- ・ 引渡し後常時使用しない部屋で換気を怠ったことによる、カビ、建具の反り、変色、変質など。
- ・ 換気不足や冷暖房使用、または冷暖房による外気との温度差に起因する、結露、カビ、変質など。
- ・ 屋根除雪を怠ったことに起因する落雪による建物や付帯設備への損害や第三者への被害など。
- ・ 動植物による、損傷、汚れ、変質など。
- ・ 家財の搬出入時に生じた傷など。
- ・ 排水管に多量のトイレトーパーを流したことによる排水管の詰まりなど。
- ・ 取り扱い説明書に記載されている、維持管理の方法を怠った場合など。

- ⑧ 重量物（ピアノ、水槽等）の不適切な設置、使用によるもの。
- ⑨ 通常の使用下で発生する使用材料の性質によるもの、経年変化に起因するもので、使用上支障がないもの。

例・消耗品など

- ・ ガラス面の結露や材料の性質、機能上発生する音、振動など。
- ・ 消耗、磨耗、乾燥や加湿による収縮変化、変色、退色、錆び、軋みなど。

- ⑩ 補修事項の発生後、速やかにお申し出が無かった場合やお客様自身で対応、処置された場合。
- ⑪ 無償アフターサービスの対象となる不具合との因果関係が不明な二次被害と思われるもの。
- ⑫ 第三者に転売した場合など。
- ⑬ 居住者または第三者の故意、または過失によるもの。
- ⑭ その他、その補修責任を弊社に帰することができない場合。

例・深夜、早朝、日祭日でのサービスマンや施工士の出張料。

- ・ 配管経路調査を行わなかった場合の節水便器の詰まり。
- ・ サービス工事に生じた不具合への対応。

■ アフターサービス規準について

※ 次頁記載のアフターサービス規準は「戸建て住宅、マンション」どちらにでも使用できるように、両方に共通して適用される項目と「戸建て住宅」または「マンション」のいずれかに適用される項目が合同記載されております。

お客様のアフターサービス規準適用項目につきましては、契約時およびお引渡しの際、弊社係員がご説明をさせていただきますのでご確認のほど宜しくお願いいたします。

※ 本アフターサービス規準は総括的なものでありお引渡しの物件には該当しない項目もあります。また、本規準内に明示のない現象については、発注者様にて引渡し検査時にご確認をお願い致します。

■ 無償アフターサービス規準（戸建、マンション兼用）

工種・項目		適用	対象箇所・部位	状態・現象	無償対応期間	適用・備考
1	構造・躯体		増改築部分の鉄筋コンクリート造の基礎	浮沈、亀裂 破損	3年	構造強度に著しい影響がある場合のみ 浮き、沈下は着工時に地盤調査を行った場合のみ 亀裂、破損は巾0.3mm以上で鉄筋の錆汁を伴う場合のみ 施工範囲が10m未満の場合を除く
2			増改築部分の柱、梁、木製階段や手摺など	浮沈、変形 破損、軋み	3年	構造強度に著しい影響がある場合のみ 材料特性（乾燥収縮等）による変形、変質を除く 施工範囲が10m未満の場合を除く
3			増改築部分の下地交換を伴うモルタル塗りやサイディングの外壁	浮沈、亀裂 剥離、膨れ 雨水漏水	3年	モルタル塗りは構想上影響の無い軽微な亀裂やムラを除く 材料特性（乾燥収縮等）による変形、変質を除く 施工範囲が10m未満の場合を除く
4	木工	下地	壁、天井、屋根及び庇廻りの木下地	取付不良 浮沈、破損 剥離、軋み	1年	既存下地に起因する不具合を除く 材料特性（乾燥収縮等）による変形、変質を除く 部分的な補修工事、改修工事を除く 鋼製下地、ボード工事を含む
5		造作	内法材、造作材、化粧材 など			
6	屋根 防水	屋根	葺材：ガルバリウム鋼板または同等品 葺材：板金、スレート、瓦 など	雨水漏水 破損、剥離 亀裂、腐食	3年	部分的な補修工事、改修工事の場合を除く 雨水漏水を伴わない変質や錆など外観上の不具合を除く ガルバリウム鋼板、FRPやアスファルト防水は無償対応5年とする 各種シール工事は無償対応2年
7		防水	防水種：FRP、アスファルト など 防水種：塗膜防水、シート防水 など			
8	建具	木製	建具枠、本体（硝子、金物共）	建付不良 動作不良 施錠不良 雨水漏水	1年	木製建具、障子、襖の反りは動作不良を伴う場合のみ 使用説明書などに依らない使用に起因する不具合を除く 結露や荒天時の雨水漏水を除く サッシ等のカバー工法は9、を適用
9		鋼製	建具枠、本体（硝子、金物共）、網戸			
10	床	フローリング	戸建：フローリング及びその下地 非木造：フローリング、システム床など	反り、軋み 浮き、色ムラ 表層剥離	1年	乾燥収縮など材料特性による不具合を除く 防音フロア材や無垢フロア材の浮沈、軋みを除く 使用説明書などに依らない使用に起因する不具合を除く 既存下地やスラブなどに起因する不具合を除く
11		畳他	畳表、畳床 絨毯、合成樹脂床、クッションフロア など			
12	塗装	屋根、外壁	ウレタン系、シリコン系塗装 （上記以外は無償対応1年）	変色、変質 亀裂、剥離	3年	塗膜に付いては製造者の保証規定による シール部への塗装に生じた不具合を除く
13		上記以外	屋内外の木部、金属部 （ウレタン系塗材以上に限る）		1年	環境要因、使用方法による退色、汚染、摩耗などを除く 既存下地に起因する不具合を除く
14	クロス工		屋内の壁、天井面のビニルクロス施工部	剥離、亀裂 膨れ、シワ 柄不一致	1年	材料特性（乾燥収縮等）による不具合を除く 引渡し後に生じた糊残りを除く 既存下地に起因する不具合を除く
15	左官、タイル、石工		屋内外の壁、床、その他（下地、目地共）	剥離、亀裂 膨れ、浮き	2年	製造者規準内にある製品ムラや自然退色を除く 軽微な亀裂やムラ、白華及び柄の不一致を除く 既存下地に起因する不具合を除く
16	金属工		雨樋、笠木、庇など屋根以外の板金部 金属製階段や手摺	取付不良、脱落 雨水漏水 表面の錆や剥離	2年	製造者規準内にある製品ムラや自然退色を除く 雨水漏水を伴わない変質や錆など外観上の不具合を除く 環境要因、使用方法による退色、汚染、摩耗などを除く
17	雑工		カーテンレールや物干などの各種金物取付、タオル掛やペーパーホルダー等衛生設備関連アクセサリ取付、ポストや表札の取付 など	取付不良、脱落	1年	製品本体に付いては製造者の保証規定による 使用説明書などに依らない使用に起因する不具合を除く 環境要因、使用方法による退色、汚染、摩耗などを除く
18	家具、収納		造作家具や組立家具、棚などの収納類	取付不良、脱落	1年	製品本体に付いては製造者の保証規定による 使用説明書などに依らない使用に起因する不具合を除く
19	防蟻、消毒		木部の防蟻処理、防腐処理	効果不良	1年	防蟻、防腐施工業者の保証規定による
20	設備工	給排水 衛生	屋内外配管、給排水器具、衛生器具	動作不良 取付不良 配線、配管不良 支持、接続不良 組立設置不良	2年	製品本体に付いては製造者の保証規定による 使用説明書などに依らない使用に起因する不具合を除く 保守管理を怠ったことに起因する不具合を除く 環境要因による退色、汚染、摩耗などを除く 異物による配管の詰まり、凍結による配管や器具の破損を除く パッキン、フィルター、管球、電池、冷媒などの消耗品を除く お客様支給材の不具合や支給材に起因する不具合を除く 既存器具の再取付後に発生した不具合を除く 工事範囲外の既存配管や配線に起因する不具合を除く 工事範囲外の既存配管や配線に生じた不具合を除く
21		電気	屋内外配線、配線器具及び照明器具、弱電設備			
22		空調	屋内外配管、配線及び機器類			
23		ガス	屋内外配管、配線及び機器類			
24		熱源	各種給湯設備、暖房設備、乾燥設備			
25		ユニット	ユニットバス、システムキッチン本体及び付属品			
26	エクステリア・外構		サンルーム、バルコニーテラス、カーポート、門扉、フェンス、物置などのエクステリア工事。組石工事、駐車場などの土間コンクリート工事 ① やアスファルト舗装、舗石工事 ②。その他植栽工事を除く外構工事。	施工不良 取付組立不良 動作不良 傾き、脱落、浮沈	2年	製品本体に付いては製造者の保証規定による 使用説明書などに依らない使用に起因する不具合を除く 環境要因、使用方法による退色、汚染、摩耗などを除く 保守管理を怠ったことに起因する不具合を除く ①、②は1、を適用する
(備考)		適用欄に○印が記された項目が、アフターサービス対象項目です 太陽光発電や太陽光給湯、及びエコキュートなどの高効率給湯器のアフターサービスは、20、～25、を適用する				