

コジマ長期保証約款(コジマネット)

第一章 総則

第1 条【保証】

株式会社コジマ（以下「弊社」といいます。）は、長期保証と全損保証の2 種類の保証サービス（長期保証と全損保証を総称して、以下「本保証」といいます。）のご加入商品について以下のとおり保証いたします。全損保証については、本約款第二章全損保証規定、長期保証については第三章長期保証規定によるものとします。

第2 条【個別加入】

弊社がご提供する本保証にご加入を希望されるお客様は、商品のお買上時に限り保証加入のお申込みをいただけます。長期保証、全損保証いずれもそれぞれ個別のお申込みとなります。なお、長期保証のみのご加入、全損保証のみのご加入、長期保証・全損保証セットでのご加入の3 パターンをご選択いただけます。

なお、ネットショップ「コジマネット」では、全損保証サービスは承っておりませんので、長期保証のみのご提供になります。

第3 条【保証の請求権者】

本保証の請求権者（以下「請求権者」といいます。）は、お買上保証商品の所有者とします。ただし、お買上保証商品の所有者と購入者が異なる場合、お買上保証商品購入後の譲渡等（転売を含みます。）の事実を弊社が確認できないとき、あるいはその事実が正当な行為によらないとき（同業者等の転売目的のご購入による転売が行われたとき等。）は、本保証の対象外となります。

第4 条【保証対象外商品】

以下の商品は本保証の対象となりません。

- (1) 携帯電話・スマートフォン、単独の機能を有しない周辺機器、衣料寝具類、宝飾品、コンタクトレンズ、眼鏡、スポーツ用品、ギフト、酒類、自転車、販売価格20万円（税込）以上の時計、各種ソフト等、オプション品、単独で販売される消耗品類、電池等。
- (2) 元来修理不能なもの。（使い捨てカメラ、特殊な外国製機械等。）
- (3) 保証の対象物が特定できないもの。

※保証対象商品等詳細につきましては、弊社の店舗にてお問合せください。

※ネットショップ「コジマネット」で取り扱いの保証対象商品詳細につきましては、Eメール:ec-support@kojima.net（午後6時以降のメールにつきましては翌日10時以降の対応とさせていただきます。）、もしくは電話（0120-39-0007[フリー

ダイヤル] 年中無休 午前10時～午後7時) にお問い合わせください。

第5 条【間接損害】

保証商品の直接的損害以外の以下のような間接損害は本保証の対象外です。

- (1) 保証商品の瑕疵、故障または損傷に起因して生じた身体障害。（障害に起因する死亡を含みます。）
- (2) 保証商品の瑕疵、故障または損傷に起因して他の財物（ソフトウェアを含みます。）に生じた故障、損傷もしくは汚損等の損害。
- (3) 保証商品の故障または損傷に起因して、保証商品、その他の財物が使用できなかったことによって生じた損害。

第6 条【準拠法】

1. 本保証は日本国内においてのみ有効で、日本国の法令の定めるところに従います。
2. 本約款に定めのない事態が生じた場合には、弊社が信義に則り誠実に対応いたします。

第7 条【本保証の変更、解約】

本保証は、保証期間の途中で変更や解約はできません。

第8 条【本約款の変更】

1. 弊社は、請求権者の利益に適合する場合や相当の事由があると認められる場合には、弊社ウェブサイトへの掲載による公表その他相当の方法で周知することにより本約款を変更することができるものとします。
2. 本条第1項による本約款の変更は、公表等の際に定める適用開始日から適用されるものとします。

第9 条【個人情報の管理】

弊社は、個人情報を正確かつ最新の状態に保ち、個人情報への不正アクセス、紛失、破損、改ざん及び漏洩等を防止する為、セキュリティシステムの維持、社内管理体制の整備、社員教育の徹底等の必要な措置を講じ、安全対策を実施し個人情報の厳重な管理を行い、予防ならびに是正に努めます。

第10条【個人情報の取得とその利用目的の範囲】

弊社は、ご本人の同意をいただいて個人情報を取得し、同意をいただいた範囲でのみ利用します。ご同意いただけない場合、本保証のご提供ができない場合がございます。

※本保証のご提供の可否の確認及び本保証を適用する為に利用します。

第11条【個人情報の第三者への開示・提供の禁止】

弊社は、取得した個人情報を適切に管理し、次のいずれかに該当する場合を除き、個人

情報を第三者に開示・提供いたしません。

- (1) ご本人の同意がある場合。
- (2) ご本人が希望されるサービスを行う為に、業務を委託する修理会社・保険会社・配送会社・工事会社・納入業者・製造元等の業者に対して開示・提供する場合。
- (3) 法令に基づき開示・提供することが必要もしくは可能である場合。

第12条 【業務委託先の監督】

弊社は、ご本人の同意をいただいて取得した個人情報を第三者と共同利用する場合、もしくは業務を委託する為に第三者に提供する場合、当該第三者について調査のうえ必要な契約を締結し、弊社と同様の情報管理を行うことを義務付けます。

第13条 【ご本人の照会】

1. ご本人の個人情報の照会・修正・削除等を希望される場合には、下記の弊社個人情報のお問合せ窓口までご連絡いただければ、ご本人であることを確認のうえで法令等に則り適正に対応させていただきます。

※株式会社コジマ個人情報保護管理者総務人事本部長

【個人情報お問い合わせ窓口】

電話：03-5396-0707

E メール： kjm-info@kjm-jp.com

電話受付時間：平日の午前10時から午後6時まで

午後6時以降のメールにつきましては翌営業日の

午前10時以降の対応とさせていただきます。

2. 【認定個人情報保護団体の窓口】

弊社は、個人情報保護法第47条第1項の認定を受けた一般財団法人日本情報経済社会推進協会の対象事業者です。下記の窓口におきましても個人情報に関するお問合せを受付けています。※弊社の商品・サービスに関する問い合わせ先ではございません。

名 称：一般財団法人日本情報経済社会推進協会

プライバシーマーク推進センター 個人情報保護苦情相談室

所 在 地：東京都港区六本木1丁目9番9号 六本木ファーストビル12階

電話番号：0120-700-779、03-5860-7565

第14条 【法令、規範の遵守と見直し】

弊社は、個人情報に関して適用される法令、規範を遵守すると共に個人情報保護をさらに徹底する為、適宜見直し改善に努めます。

第二章 全損保証規定

(コジマネットでは全損保証サービスは承っておりません)

第15条【保証の内容】

全損保証は、保証商品が、お買上日より1年以内に、日本国内で、偶発的な事故による全損（修理不能の場合及び税込修理金額が保証商品の商品金額（税込）の80%を上回る場合をいいます。）となった場合、請求権者に対し、新品代替品（保証商品と同一機種の商品、同一機種の商品が入手困難な場合は同等の商品（同等の商品とは、弊社取扱いの同一用途の商品の中から、保証商品の商品金額範囲内の同機種品もしくは同等品をいいます。）以下、本約款において同様とします。）の提供を保証します。なお、商品金額範囲内の同等の商品がない場合で、請求権者が商品金額を超える商品を選択された場合、差額は請求権者負担となります。

第16条【自己負担金】

新品代替品の引渡時に、弊社は、自己負担金として2,000円（税込）を請求権者からいただきます。

第17条【保証の種類】

新品代替品提供後の当該保証商品に関する所有権は、弊社が取得する旨の意思を表示した場合を除き、弊社に移転しないものとします。（この場合、当該保証商品の廃棄処理費用等は、請求権者のご負担となります。）

第18条【保証が受けられない主な場合】

以下に該当する場合は、全損保証は適用されません。

- (1) 全損に至らない破損。
- (2) 保証レシートに記載された商品と異なる場合。（保証レシートが改ざん・改変された場合を含みます。）
- (3) メーカー保証（リコールの対象となるものを含みます。）を受けられる故障または破損。
- (4) 破損の状況の特定が出来ない不具合。
- (5) 加工、改造、修理等による破損。
- (6) 盗難による損害。
- (7) 日本国外で生じた破損。
- (8) 第19条に定める必要書類が整わない場合。
- (9) 弊社の保証請求受付が本保証期間終了後であった場合。
- (10) 一般家庭用以外での使用（業務用の長時間使用等。）によって生じた破損。
- (11) 周辺機器（本体付属のケーブル・アダプタ類を含みます。）、プログラム等ソフトウェア、アクセサリ等、本体以外の付属品に単独で生じた破損。
- (12) 他の保険や保証制度等により求償可能な場合。

- (13) 周辺機器（本体付属のケーブル・アダプタ類を含みます。）、プログラム等ソフトウェア、アクセサリ等、本体以外の付属品の瑕疵、故障または破損に起因した本体の破損。
- (14) 置き忘れ、紛失等の注意管理不足と判断される状態（飲酒、放置等を含みます。）での損害。
- (15) 以下の事由によって生じた破損。
- ①請求権者、所有者または購入者あるいはそれらの者と生計を一にする親族の故意または過失。
 - ②取扱説明書記載以外の使用。
 - ③自然損耗、摩滅、さび、かび、むれ、腐敗、変質、変色、電池の液漏れ、その他類似の事由またはねずみ食い、虫食い等の損害。
 - ④地震、噴火、津波、地盤変動、風水害、その他の自然災害。
 - ⑤核燃料物質（使用済核燃料を含みます。）、放射性物質もしくはそれに汚染されたもの（原子核分裂生成物を含みます。）の放射性、爆発性その他の有害な特性によって発生した事故。
 - ⑥戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装蜂起その他これらに類似の事変または暴動。（群集または多数の者の集団行動によって全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態。）
 - ⑦差押え、徴発、没収、破壊等国または公共団体の公権力の行使。（ただし、火災消防または火災避難に必要な措置としてなされた場合を除きます。）
 - ⑧詐欺または横領。

第19条【全損保証請求の手続】

1. 請求権者が、全損保証をご請求される場合、以下の書類を提出していただきます。なお、他に必要な書類等がある場合には、ご請求時にご案内いたします。
 - (1) 火災の場合...保証レシート・消防署発行の罹災証明書
 - (2) 破損等の場合...保証レシート・破損した全損保証商品
 - (3) 上記（1）及び（2）いずれの場合も、
 - ①請求権者ご本人を特定できる書面（例えば、運転免許証・健康保険証・印鑑証明書、パスポート等）
 - ②保証請求書
 - ③商品受領書（兼権利譲渡証・委任状）
- ※書類等のご提出が無い場合あるいは記載内容に不備がある場合には保証適用ができませんのでご注意ください。
2. 弊社またはその委託先（再委託先を含みます。）は、本条に規定する書類等を頂戴してから、事故の調査や損害額の査定等を行います。調査手続きが完了次第、請求権者あてに、書面で保証の可否と、否の場合はその理由を、可の場合は新品代替品提供の方法をご連絡いたしますので、請求権者はご連絡内容に従い新品代替品の提供を受けて

ください。

第20条【全損保証の終了】

全損保証は、新品代替品の引渡しもしくは保証期間の満了（お買上日より1年）を以て終了します。

第三章 長期保証規定

第21条【長期保証の内容】

1. 長期保証は、メーカー保証内容の延長として、お買上日より2年目以降に、通常故障（日本国内で保証商品の取扱説明書・本体注意ラベル等の注意書に従った正常な使用状態での故障）が発生した場合、メーカー保証に準拠し、保証商品のメーカー保証書記載内容及び本約款に基づいて、長期保証期間中何回でも弊社の負担により修理することを保証します。（3年保証商品の延長保証期間は2年目から3年終了までの2年間。5年保証商品の延長保証期間は2年目から5年終了までの4年間。10年保証商品の延長保証期間は2年目から10年終了までの9年間。）ただし、メーカー保証期間が1年間を超える場合は、メーカー保証期間終了後から長期保証の対象となります。
 - (1) 上記修理には、下記を含みます。
 - a メーカー保証書に無償出張修理対象の記載がある商品の場合の出張（料金）。なお、メーカー等保証書に無償修理出張対象の記載がない場合の出張修理及び離島もしくは遠隔地へのお出張修理を依頼される場合は、その出張に要する費用を申し受けます。
 - b 弊社指定の引取修理対象商品の場合の引取配送（料金）。なお、弊社指定の引取対象商品についてはお買上時に弊社販売員等よりご案内いたします。
 - (2) 破損による故障は、長期保証の対象外となります。
2. 前項の規定にかかわらず保証商品の故障が修理不能の場合、または税込修理金額が保証商品の商品金額（税込）の80%を上回る場合には、新品代替品を提供し、長期保証は終了します。この場合において、新品代替品については、長期保証にご加入できません。なお、商品金額範囲内の同等の商品がない場合で、請求権者が商品金額を超える商品を選択された場合、差額は請求権者負担となります。
3. 前2項の規定にかかわらず10年保証商品について、お買上日から満5年を経過した日以降に通常故障が発生した場合は、以下の通りに保証します。
 - (1) 修理される場合
保証商品の商品金額（税込）の30%を税込修理金額の限度として保証し、この限度を超えて修理される場合は、その超過額は請求権者負担となります。
 - (2) 修理されない場合及び修理不能の場合
弊社で新品代替品をご購入される場合には、保証商品の商品金額（税込）の30%から本条第1項（1）号aに定める出張料金（以下、本号において同様とします。）を

控除した額を限度として、修理見積額から出張料金を控除した額を、新品代替品購入費用の一部として保証し、長期保証は終了します。この場合において、新品代替品については、長期保証にご加入できません。ただし弊社で新品代替品をご購入されない場合は、本号の保証は適用されません。

4. 長期保証商品にメーカー保証が適用されるべき場合（メーカー保証期間内の故障、リコール等。）には、長期保証は適用されません。

第22条【自己負担金】

パソコン（通信契約を伴わないタブレットを含みます。）の長期保証を受ける場合に限り、前条に定める修理1回につき、1 万円を請求権者に自己負担いただきます。ただし、修理1 回につき要した費用（税込）が1 万円を下回る場合は、その額を自己負担額とします。

第23条【長期保証期間】

長期保証期間は、保証商品毎に保証商品のお買上日を起算日として以下の通りとします。ただし、本約款第4 条の保証対象外商品は除きます。なお、具体的保証商品・保証期間・修理保証種別（出張、引取、持込）等詳細につきましては、弊社店舗にてお問合せください。

- (1) 「長期保証3 年」

パソコン（通信契約を伴わないタブレットを含みます。）、パソコン周辺機器、プリンター、ポータブルオーディオ機器、ポータブルゲーム機。

- (2) 「長期保証10 年」

商品金額10 万円（税込）以上の冷蔵庫及びエアコン（室外機、室内機または両機器を合わせたものをいいます）。

- (3) 「長期保証5 年」

上記（1）及び（2）対象商品以外の家電製品。

第24条【長期保証の対象となる商品の範囲等について】

長期保証の対象となる商品は、以下の条件に合致するものといたします。

- (1) メーカーによる1 年以上の保証がなされている商品であること。
- (2) 日本国内で修理が可能であること。
- (3) 商品の商品金額が、9,800 円（税込）以上であること。

第25条【長期保証が受けられない主な場合】

以下に該当する場合は、長期保証は適用されません。

- (1) 商品の商品金額が9,800 円（税込）未満の場合。
- (2) 保証レシートに記載された商品と異なる場合。（保証レシートが改ざん・改変された場合を含みます。）

- (3) 修理に際し保証レシートの提示がない場合、提示された保証レシートに所定事項の記載がない場合または記載された字句が書き換えられたり、書き加えられた場合。
- (4) メーカー保証書においてメーカー保証の対象となる故障または損傷（お買上日から1年を超えてメーカー保証が適用される場合や、リコール等メーカーによる商品回収もしくは修理を含みます。）及び電気用品安全法に定める電気用品の技術上の基準に適合しないことにより生じた故障または損傷並びにこれらに起因して生じた損害。
- (5) 保証商品のメーカーが、リコール宣言を行なった後のリコール原因となった部位に係る修理。
- (6) 故障の状況または故障原因の特定が出来ない不具合や、経年劣化が原因の性能低下や性能の一部不発揮。
- (7) メーカー保証の対象外となる加工、改造、修理等による故障。
- (8) 自然損耗、摩滅、さび、かび、むれ、腐敗、変質、変色、電池の液漏れ、その他類似の事由またはねずみ食い、虫食い等の被害。かき傷・すり傷等使用上支障のない外観の傷、その他類似の不具合。
- (9) 消耗品の交換または分解作業を伴わない調整や手直し等の修理のみに止まる不具合。
- (10) 日本国内で修理不可能な故障。
- (11) 弊社の保証請求受付が保証期間終了後であった場合。
- (12) 他の保証制度（保険を含みます。）により求償可能な場合。
- (13) 一般家庭用以外での使用（業務用の長時間使用等。）によって生じた故障。
- (14) 弊社以外（㈱東京サービスステーション、㈱ビックカメラ、㈱ソフマップを除きます。）に修理を依頼された場合。
- (15) お買上げ後の取付場所の移動、落下等によって生じた故障。
- (16) 長期保証商品の付属品類・周辺機器（ケース、ストラップ、レンズキャップ、本体付属のケーブル・アダプタ類を含みます。）、ソフトウェア、アクセサリ等本体以外の付属品に単独で生じた故障。
- (17) 長期保証商品の付属品類・周辺機器（ケース、ストラップ、レンズキャップ、本体付属のケーブル・アダプタ類を含みます。）、ソフトウェア、アクセサリ等本体以外の付属品の瑕疵、故障または破損に起因した本体の故障。
- (18) 修理の際、請求権者が申告された故障状況及び故障原因が特定できなかった場合のすべての費用。
- (19) 以下の事由によって生じた故障。
 - ①請求権者、所有者または購入者及びそれらの者と生計を一にする親族の故意または過失。
 - ②不適切な使用（落下、衝撃、冠水、電池液漏れ等。）または維持・管理の不備によって生じたさび、かび、埃、虫食いや傷。
 - ③取扱説明書記載以外の使用。

- ④地震、噴火、津波、地盤変動、地盤沈下、風水害、その他の自然災害ならびにガス害、塩害、公害及び異常電圧。
- ⑤火災、落雷、破裂、爆発または外部からの物体の落下・飛来・衝突もしくは倒壊等の偶然かつ外来の事由。
- ⑥核燃料物質（使用済燃料を含みます。）もしくはそれに汚染されたもの（原子核分裂生成物を含みます。）の放射性、爆発性その他の有害な特性によって発生した事故。
- ⑦戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変または暴動。（群衆または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態。）

第26条【保証請求方法】

請求権者が、長期保証をご請求される場合、保証商品のメーカー保証書と保証レシート・故障した保証商品（持込修理対象商品）を、お買上店等弊社店舗（㈱東京サービスステーション、㈱ビックカメラ、㈱ソフマップを含みます。）にご持参の上、弊社に修理を依頼してください。保証商品が、出張修理対象商品・引取修理対象商品の場合には、長期保証規定第28条記載の長期保証修理受付センターにご連絡の上、修理を依頼ください。なお、弊社以外（㈱東京サービスステーション、㈱ビックカメラ、㈱ソフマップを除きます。）に修理を依頼された場合、長期保証の対象となりませんのでご注意ください。

※お買上げ時に弊社販売員等にご確認ください。

『持込修理対象商品』：メーカー保証書に持込修理対象と記載の商品。

『引取修理対象商品』：上記持込修理対象商品のうち弊社指定商品。

『出張修理対象商品』：メーカー保証書に出張修理対象と記載の商品。

第27条【お客様のご負担となるもの及び注意事項について】

1. 長期保証商品のご持参及びお持ち帰りの交通費、弊社等への連絡通信費、ご送付される場合の送料、及び第21条第1項（1）号aの費用を除くメーカーへの移動費用が発生した場合の費用及び諸掛かりは請求権者のご負担となります。
2. ご送付の場合は適切な梱包の上、紛失防止の為受渡の確認ができる手段（簡易小包や宅配等。）をご利用ください。ご送付において請求権者に過失があった場合には、弊社は保証を提供できませんのでご注意ください。
3. 当該保証商品を弊社にて廃棄処分する場合の諸費用（リサイクル費用を含みます。）、及び出張修理対象外商品・引取修理対象外商品を請求権者のご都合により出張修理・引取修理する場合の出張費用・引取費用は請求権者のご負担となります。

第28条【長期保証修理受付センター】

下記の連絡先までお問い合わせ下さい。

保証・修理のお問い合わせ先：0570-00-1991

以上

2020 年3 月31 日改定