

修理ご利用規約

第1条（適用範囲）

1. 本規約は、パナソニック コンシューマーマーケティング沖縄株式会社（以下、当社）が、第2条に定める製品に対して、第3条に定めるお客様へ、提供する各種修理サービス（以下、本サービス）に適用されるものとします。

第2条（対象となる製品）

1. 本サービスの対象となる製品（以下、対象機器）は、パナソニック株式会社の製品並びに、関係グループ会社（家電ルートを通して）販売する製品（以下、「パナソニック製品」という）として日本国内で販売する製品とします。
但し、一部の担当外製品、アクセサリやオプション、部品供給の終了した製品や旧製品は、本サービスの対象外とします。
2. 対象機器は日本国内で販売された日本国内モデル並びに海外向けモデルのみとし、海外で販売されたパナソニック製品は本サービスの対象外とします。

第3条（対象となるお客様）

1. 本サービスの対象となるお客様は、対象機器をお持ちのお客様とします。
2. 本サービスのご利用は日本国内に居住のお客様並びに、日本国内に一時入国されているお客様（以下、「お客様」という）に限らせていただきます。
海外から本サービスをご利用いただくことはできませんので、予めご了承ください。

第4条（目的）

本サービスは、お客様が安心・安全に対象機器をお使いになれるよう、以下の場合の当該対象機器に対し、その機能・性能を修復または、維持（原状回復）することを目的とします。

- (1) 当該対象機器が故障をした場合
- (2) 当該対象機器が本来の性能・機能が発揮できなくなっている場合
- (3) 当該対象機器が法律で定める長期使用製品安全点検制度適用の点検対象商品の場合

※第8条第4項に記載の部品保有期間を過ぎた対象機器は、本サービスの提供ができない場合があります。

- (4) その他、当社が必要と判断した品質上の問題が懸念される場合

第5条（お申込）

1. 本サービスのご利用に際し、お客様がご利用希望の旨を、電話もしくは、電子取引入力（以下、「Web」という）によりお申込になり、当社が本サービスに必要なお客様の氏名、当該対象機器の設置保有場所、ご連絡先などの個人情報及び付帯情報をお預けいただくとともに本サービス提供の可否等の確認後、お客様のご依頼の承諾をもって本サービス提供に関する契約が成立するものとします。
2. 当社担当員が対象機器設置保有場所へ訪問して、本サービスを提供する場合も、上記個人情報及び付帯情報を、当社へお預けいただくものとします。

但し、当該個人情報については、第 11 条に定める通りに取り扱うものとします。
3. 本規約に定める場合の他、お申し出の内容や対象機器の状況、その他の事情により本サービスの提供ができない場合があります、当社の任意の判断でご依頼をお断りする場合がございますので、ご了承ください。
4. 本サービスの受付後、お客様との連絡・訪問・ご来店など、本サービスの履行に必要な業務遂行が果たせない場合、受付日より起算し 10 日経過後、受付をキャンセルとさせていただきます。

第 6 条（料金）

1. 本サービスのご利用料金は、以下の料金の合計とします。
 - (1) 出張料

出張修理の場合には、修理料金の他に当社規定の出張費用をご負担いただきます。ただし、対象機器が保証書の期間内であれば無料となります。

なお、一部エリアによりフェリーなどの特殊料金や遠方距離費用を加算させていただく場合があります。
 - (2) 見積書・各種報告資料作成料

お客様のご依頼による見積書や修理に関する各種報告書及び資料等の作成は有料となります。
 - (3) 修理サービス料

修理サービス料は、修理実施に伴う、技術料+部品代の合計です。

保証書の規定による保証期間内であることが明確な修理（修理品と共にご購入年月日、販売店名を明記された保証書をご提示されていること）の場合は、無料となります。

但し、保証期間内であっても保証書のご提示がいただけない場合や記載事項に不備がある場合、使用上の誤りや輸送、落下などによる故障及び損傷の場合は、有料となりますのでご注意ください。（保証規定は保証書をご覧ください。）

修理のご依頼があり、点検の結果、対象機器に異常がない場合は、別途当社が定める点検の技術料をお客様にご負担いただく場合があります。
 - (4) 営業時間外・休日指定料金

出張修理の場合、営業時間外および休日（日祝）の指定については指定料金をいただきます。

2. 本サービスが履行された後、第6条に定める料金を「クレジットカード」にてお伺いした当社担当員へお支払いいただきます。尚、修理完了時に「現金」でのお支払いをご希望されるお客様は、お伺いした当社担当員にご相談ください。
3. 当社が修理を完了した日から3ヶ月以内に同一症状・同一箇所（同一部品）の故障が発生した場合、当該再修理料金は無料となります。
なお、再修理扱いになるか否かは当社にて判断させていただきます。
本サービスをキャンセルされる場合
(1) 当社担当員がお伺いするまでに、お電話でキャンセル頂いた場合は無料となります。
(2) 修理診断後、見積り金額をご提示後にキャンセルされた場合は、出張料をご負担いただきます。
(3) 当社が提示した見積り金額による修理サービスの実施に同意された場合、それ以降のキャンセルはお受けできません。当該金額に同意され次第、修理作業等を開始させていただきます。
4. 販売店が独自に定める延長保証（保険）は、本サービスに適用されません。
ご購入いただいた販売店に修理依頼されることをおすすめ致します。

第7条（業務委託）

当社は、本サービスの全部または一部を、当社が定める協力業者に対し委託する場合があります。

第8条（部品取り扱い）

1. 本サービスの提供に必要な補修部品は、当社が修理診断の実施により判断し、お客様に確認の上、交換することを基本とします。
2. 補修部品は、本サービスを継続的かつ安定して提供し、かつ環境保護の観点から、当社の判断により再生部品または代替部品を使用する場合があります。
3. 部品交換で取り外した故障部品につきましては、リサイクル利用や分析などを目的に、当社の判断で回収させていただく場合があります。
4. 補修部品の保有期間は、製品毎に定めています。本サービス対象機器の補修部品が当該期間を経過している場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

第9条（対象機器の取り扱い）

対象機器をお預りし、本サービスの提供後、お預りした日より起算し90日経過後も、

当該対象機器のお引取をいただけない場合、当該対象機器は当社に帰属し、当社の判断にて処分できるものとします。

なお、この場合、当該対象機器の保管に関わる費用並びに、処分に要する費用などの一切を、本サービスの依頼者であるお客様へ、当社より請求させていただきます。

第 10 条（データの取り扱い）

1. お客様により対象機器内の記録装置・記録媒体に記録されたデータ（画像、音声、その他お客様が機器内に記録されたデータ、以下総称して「お客様記録データ」といいます。）、対象機器内の動作に関するセンサー情報、ソフトウェア、各種設定内容、操作記録等を含み（以下総称して、「機器記録データ」といいます。）、およびネット接続した対象機器と不離一体化したアプリケーションサービスの利用履歴（接続記録データを含む）、ネット各種設定情報等のデータ（以下総称して、「IoT データ」といいます。）は、当社が作業に必要と判断した場合、初期設定等（工場出荷時等）に戻す場合があります、その際、これらのデータは失われますので、お客様にて必ずお客様記録データのバックアップと各種設定内容の記録をお願いいたします。
2. 対象機器の修理作業等にあたっては、細心の注意を払いますが、作業の過程で対象機器内のお客様記録データ、機器記録データ及びネット接続した IoT データの破損・消失等が生じる場合があります。当社は当該データの破損・消失等に関する責任は負いかねますのでご了承ください。
3. 対象機器内のお客様記録データや機器記録データは、故障の状況・改善等の確認のため、取り出しや複製等必要最小限の範囲で当社が使用させていただく場合があります。但し、その場合、それらのデータは本サービスの目的以外に活用することはありません。
4. 対象機器内の機器記録データ及び IoT データは故障要因を特定するため修理作業にて収集させていただく場合があります。また、対象機器がネット接続された商品の場合、修理作業時または修理申込み後、遠隔でそれらの情報を収集する場合がありますことをあらかじめご了承ください。
5. 修理作業時及び遠隔で収集した対象機器内の機器記録データ及び IoT データの情報は、本サービスの利便性向上、関連製品の修理対応及び新たなサービス・製品の開発等の目的で、パナソニックグループ会社、その他修理関係会社で活用させていただく場合があります。
6. 対象機器内の機器記録データ及び IoT データの活用にあたっては、第 11 条（個人情報の取り扱い）の規定を遵守するものとします。

第 11 条（個人情報の取り扱い）

当社は、お客様より入力（登録）いただいたお客様の氏名・住所などの個人情報（以下、個人情報）を、ウェブサイト上に掲載するパナソニック コンシューマーマーケティング

グ沖縄株式会社「個人情報保護方針」に従い適切に取り扱うものとします。

また、個人情報は、「個人情報の利用目的」に従い本サービス提供の目的のために、宅配業者ならびに第7条に定める協力業者に提供させていただきますが、お客様は、あらかじめこれに同意するものとします。

パナソニック コンシューマーマーケティング沖縄株式会社

・個人情報保護方針

<http://www.panasonic.com/jp/company/pcmc/privacy-policy.html>

・個人情報の利用目的

<http://www.panasonic.com/jp/company/pcmc/privacy-policy/purpose.html>

第12条（承諾事項）

1. 本サービスを提供するにあたっては、第10条に規定した対象機器内の機器記録データ及びIoTデータの情報と、それらをお客様の個人情報（氏名、住所、電話番号、生年月日）と組み合わせた秘匿性の高い個人情報は事前にお客様から承諾を得るものとします。

2. 個人情報の管理

対象機器内の機器記録データ及びIoTデータについては、本サービスの終了後もお客様の個人情報と紐づかないよう匿名化して保管するものとします。

なお、お客様から削除を求められた時は速やかに対応するとともに、当社が利用目的を新たに拡大・変更する場合は、改めてお客様に通知し、再同意を求めるとともに、Webサイトなどでその内容を公表するものとします。

第13条（損害賠償）

1. 本規約に定める事項並びに当社過失を除き、お客様に生じた損害（逸失利益、第三者からの損害賠償請求、対象機器の故障・不具合などにより当該機器を使用できなかったことによる損害）は、当社では一切責任を負いません。

2. 当社の故意または重過失による場合を除き、当社の過失に伴い、お客様への損害賠償を行う場合も、当該対象機器の価値に相当する額を上限とします。但し、価値とは減価償却後の残存価値、または損害発生時の同等機器の実売価格を基準として算出するものとします。

第14条（反社会的勢力との関係排除）

当社は、市民社会の秩序や安全に脅威を与え企業活動の健全な発展を阻害する反社会的勢力（暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団、その

他これらに準ずる者をいう)との関係を遮断し、反社会的勢力からの不当な要求には応じません。また、本サービスのお申込時や、受付後にお客様が当該反社会的勢力であることが判明した場合、当社は、催告その他何らの手続き及びいかなる損害の補償も要することなく、本サービスの提供を直ちに中止することができるものとします。

第 15 条 (不当要求行為およびカスタマーハラスメントへの対応)

お客様は、当社および関連会社に対し社会通念上相当な範囲を超える行為(下記 1～10)を行う事をご遠慮ください。これらの行為があったと当社が判断した場合、催告その他何らかの手続きおよびいかなる損害の補償も要することなく、本サービスの提供を直ちに中止することができるものとします。更に当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡の上、適切な対処をさせていただきます。

- (1) 暴力的な要求行為
- (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
- (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
- (4) 風説を流布(手段に関係なく SNS やインターネットも含む)し、偽計または威力を用いてパナソニックグループの名誉・信用を毀損し、またはパナソニックグループの業務を妨害する行為や誹謗中傷
- (5) 侮辱、人格を否定する言動
- (6) プライバシーの侵害行為
- (7) 保証の範囲を超えた無償修理の要求など、社会通念上過剰な要求
- (8) 合理的理由のない謝罪要求や関係者への処罰の要求
- (9) 同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為
- (10) その他前各号に準ずる行為

第 16 条 (利用規約の変更)

1. 本規約は当社によって改定される場合があります。この場合、本サービスのご利用条件は、変更後の最新の本規約によるものとしますので、最新の内容をご確認ください。
2. 変更後の本規約は、当社が別途定める場合を除き、Web サイトに表示した時点により、効力を生じるものとします。
3. 本規約の変更・追加・停止または中止等によりお客様が被った損害について、当社は一切責任を負わないものとします。

本規約は、日本国の法令に準拠します。

以上

制定日：2021年04月

改定日：2024年09月