

平成 30 年 3 月 6 日

特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく
理事長 吉岡 和弘 様

テックウインド株式会社
〒113-0034
東京都文京区湯島 3-19-11
湯島ファーストビル 7F
TEL : 03-4323-8600
FAX : 03-4323-8610
管理部 堤坂 和昭

弊社保証規定の改訂要請について（回答）

拝復、ますますご盛栄のこととお慶び申し上げます。平素より格段のご愛顧を賜り厚く御礼申し上げます。
さて、1 月 22 日付の貴信にてお問合せ頂きました標記内容について、回答申し上げます。
変更した規約につきましては、弊社 Web ページをご確認下さい。
なお、ご不明な点がございましたら、弊社担当者宛てにご連絡を賜りますようお願い申し上げます。

敬具

記

1. 要請についての回答

- (1) 消費者に対して、製品保証の範囲について約款により制限していることが製品購入時にわかるように明示すること。具体的には、「保証内容には制限があります」等の文言を一見してわかるように表示すること。

【回答】

別紙・1 代表例の内容で製品への表示に関する要請に対応する。
また、施行については、2018 年 4 月仕入れ分から対応とする。
既に出荷したもの及び在庫品について、明示修正は行わない。

- (2) 製品保証の対象範囲について、消費者に対し、約款において具体例を用いるなどしてわかりやすく表示する

こと。

① 保証規定 F について

「発生原因を問わず」の前に「お客様ご自身の組み立てセットアップによる場合は」等の文言を付け加え、購入者に要因のない破損の場合には保証されることを明示すべきです。保証規定の文言だと「発生原因を問わず」とされていることから一切保証されないように読めます。

【回答】

保証規定 F について、以下の通りに改正する。

現行：F.発生原因を問わず、製品の端子等を含む折れ・曲がり・欠損・焼損およびその他の物理的な破損を弊社にて確認した場合

改正：F.未開封/未使用の場合を除き、販売後に生じたと判断される製品本体部分の、基板上端子等を含む折れ、曲がり、欠損、焼損およびその他の物理的な損傷が確認された場合。なお、未開封/未使用を含む一切の判断は弊社及びメーカーが行います。

② 保証規定 N について

「お客様ご自身の利用環境に起因する」等の文言を加え、購入者に故意・過失がない場合には保証されることを明示すべきです。保証規定の文言だと購入者に帰責性のない要因についても保証対象外となるように読めます。

【回答】

保証規定 N について、以下の通りに改正する。

現行：N.自然消耗、磨耗、劣化による破損・故障・障害の場合

改正：N.お客様ご自身の利用環境に起因する自然消耗、磨耗、劣化による破損・故障・障害の場合

③ 保証規定 O について

「故意又は過失」について、例示がなくどのような場合に保証対象外となるのかがわかりにくい規定となっております。故意については、「ご自身で行われた不適合パーツの装着、改造、分解、ご自身または他社で行われた修理、その他マニュアルに記載外のご利用をされた場合」、過失については、「水没や落下、衝突に基づく破損など」と具体的な行為態様を例示した方がわかりやすいといえます。

【回答】

保証規定 O について、以下の通りに改正する。

現行：O.故意および過失による製品の破損の場合

改正：O.故意および過失による製品の破損の場合

(例)

- ・お客様自身で行われた不適合パーツの装着、改造、分解
- ・お客様自身または他社で行われた修理
- ・その他マニュアルに記載外のご利用をされた場合
- ・水没や落下、衝突に基づく破損など

④ 保証規定 E について

「不適切なお取り扱い」について、例示がなくどのような場合に保証対象外となるのかがわかりにくい規定となっております。「不適切なお取り扱い」について「（お客様自身の行った誤ったセットアップ、誤接続、装着パーツなど）」のように、具体的な行為態様を例示した方がわかりやすいといえます。

【回答】

保証規定 E について、以下の通りに改正する。

現行：E.製品の不適切なお取り扱いにより発生した動作不良と弊社にて判断した場合

改正：E.製品の不適切なお取り扱いにより発生した動作不良と弊社にて判断した場合

（例）

- ・お客様自身による誤ったセットアップ、誤接続、互換性の無いパーツの装着など

⑤ 保証規定 Q について

「合理的理由」について、例示がなくどのような場合に保証対象外となるのかがわかりにくい規定となっております。「合理的理由」について、「利用するにあたり著しく能力を欠く場合、不法行為や反社会行為が確認できた場合等社会的相当性を欠く場合」等具体的な内容を例示した方がわかりやすいといえます。

【回答】

保証規定 Q について、以下の通りに改正する。

現行：Q.その他、合理的事由から弊社が保証対象外と判断した場合

改正：Q.その他、合理的事由から弊社が保証対象外と判断した場合

（例）

- ・製品を正しく利用するにあたって必要となる知識・スキル等に著しく不足等があったと判断される場合
- ・不法行為や反社会行為を行った形跡などが確認された場合など

(3) 上記以外の規定の変更について

以下の内容を本規定に追加する。

追加：本保証規定の（例）とは、例示列挙となります。

別紙・1（代表例）

- 現行の電話サポート付き製品（PC パーツなど）に適用している「製品保証シール」



テックウインド製品保証書

保証期間は製品購入日より1年間です

- 保証期間中に製品が故障した場合、無償修理もしくはそれに相当する弊社指定の社店も取ります。
- 保証規定の詳細については弊社Webサイトにてご確認ください。
- 修理手続きについてはご購入頂いた販売店様にご依頼下さい。
- QNAP製品の保証期間は製品購入日より2年/3年間になります。詳細については弊社Webサイトにてご確認ください。

お客様相談窓口

☎ 03-5812-6131

※ 祝・祭日・弊社指定休業日を除く月曜～金曜 9:30～12:00/13:00～16:30

正規代理店 テックウインド株式会社

🌐 <http://www.tekwind.co.jp/>

- 改正後の電話サポート付き製品（PC パーツなど）に適用している「製品保証シール」



テックウインド製品保証書

保証期間は製品購入日より1年間です

- 保証期間中に製品が故障した場合、無償修理もしくはそれに相当する弊社指定の社店も取ります。
- 保証規定には制限があります。詳細については弊社Webサイトにてご確認ください。
- 修理手続きについてはご購入頂いた販売店様にご依頼下さい。
- QNAP製品の保証期間は製品購入日より2年/3年間になります。詳細については弊社Webサイトにてご確認ください。

お客様相談窓口

☎ 03-5812-6131

※ 祝・祭日・弊社指定休業日を除く月曜～金曜 9:30～12:00/13:00～16:30

正規代理店 テックウインド株式会社

🌐 <http://www.tekwind.co.jp/>