

Mielele Japan 点検修理規定

第1章 総則

第1条 (目的)

本規定は、当社がお客様に提供する点検修理サービスについて、その提供条件、保証範囲、手続、権利義務等を定めることにより、サービス品質の確保とお客様保護を図るものとする。

第2条 (適用範囲)

本規定は、日本国内で販売された製品に適用される。本規定に基づく点検修理に対しては、日本国内に在住するお客様のみ申込みを可能とする。

第3条 (定義)

点検修理サービスは以下の2つの方法による。

- (1) 「出張点検修理」：対象製品が設置されている場所に当社が訪問して点検修理を行うこと。
- (2) 「引き上げ点検修理」：対象製品を当社又は当社指定場所へ輸送し、点検修理を行うこと。

第2章 保証と点検修理の区分

第1条 (保証期間)

掃除機や一部製品を除き、購入レシートや領収書、もしくは「Miele 機器保証書」で確認できる本製品の購入日より2年間とする。但し、保証規定の改定により保証期間が変更された場合はそれに準ずる。

第2条 (有償点検修理)

次の場合は有償点検修理となる。

- (1) 使用者の故意又は過失による故障・破損。
- (2) 経年劣化、消耗品の交換。
- (3) 使用者の設定ミス等に起因する復旧作業。
- (4) 無償修理対象外の製品。

有償点検修理費用は部品代、作業費、出張費その他必要費用により構成されるものとする。

第3章 点検修理不可

第1条 (点検修理不可対象)

当社は次のいずれかに該当する場合、有償無償を問わず点検修理を行わない。

- (1) 改造された製品。
- (2) 分解痕がある製品。
- (3) 非正規部品又は非適合品を装着した製品。
- (4) 著しく損壊し修復困難な製品。
- (5) 部品供給終了等により点検修理不能な製品。
- (6) 当社の設置施工手順書に準拠せず設置・施工された製品
- (7) 感染症、害虫、有害物質等の存在が疑われるなど作業員の健康を害する可能性がある、放し飼いの動物等が制御されずに点検修理の現場に入り込む可能性がある、作業スペースの著しい不足、崩落・転倒等の危険があるなどにより点検修理が安全に実施できない環境である場合
- (8) その他上記に準ずる事由により、当社が点検修理を不可と判断したもの

第2条 (改造の定義)

「改造」とは次の行為を指す。

- (1) 内部部品の非正規品・非適合品との交換・追加。
- (2) 非正規ソフトウェアへの書換え。
- (3) 配線・基板等の改変。

(4) 当社の製品仕様の範囲を逸脱した機能の追加または変更。
改造の疑いがある場合、当社は製品の内部を確認したうえで、点検修理の可否を判断する。

第4章 点検修理に関する手続および運用

第1条（点検修理受付方法）

点検修理依頼は当社窓口またはオンラインフォームにて申し込みがなされたものに限り受付する。受付時、当社は製品状態を確認し、上記第3章に定める点検修理不可の製品であると判断した場合は点検修理依頼の申し込みを断ることができる。

点検修理契約は、お客様の申し込みに対し、当社が受付を行った時に、本規定を内容とする点検修理契約が成立する。

点検修理は、出張点検修理または引き上げ点検修理によって実施する。

点検修理申込時に当社に提供したお客様又は製品の情報に誤りがあった場合、当社からの連絡に応じない場合、その他お客様の都合により当社が必要な作業を実施できないと判断される場合、当社は点検修理依頼の申し込みを断り又は成立した点検修理契約を解除することができる。

第2条（申し込みの撤回等）

点検修理の申込の撤回・契約解除については以下のとおりとする。

作業実施2営業日前まで：お客様はいつでも申し込みを撤回し、点検修理契約を解除することができる。

作業実施2営業日後以降：原則として解除できない。但し、当社の責めに帰すべき事由による場合はこの限りではなし。

第3条（引き上げ点検修理後の引き渡し）

引き上げ点検修理完了後、当社はお客様と合意した日時及び場所において製品を引き渡す。お客様の都合により製品を引き渡すことができない場合、当社は書面（fax及び電子メールを含む。以下本規定において同じ。）により引き取りを催告し、催告から10日以内に引取りがない場合、またはお客様が当社からの連絡に応じない若しくはお客様と連絡がとれないまま製品受領日より60日を経過した場合、当社はお客様が当該製品の所有権を放棄したものとみなし、当該製品を処分することができる。この場合、当社は当該製品の廃棄・保管費用の実費をお客様に請求することができる。

第4条（点検修理の中止）

点検修理の製品診断の過程で点検修理不可の製品であることが判明した場合、当社は点検修理を中止し、引き上げ点検修理の場合は製品を着払いで返送する。

第5条（出張点検修理における提供物）

出張点検修理の場合、お客様は対象製品の点検修理に必要な電気、水、作業スペースその他点検修理の実施に必要なものを無償で提供するものとする。

これらの提供が行われず当社が点検修理を実施できなかった場合、お客様都合による点検修理作業の履行不能として、点検修理の義務を負わない。この場合、同一の故障と合理的に判断される故障について再度点検修理の申し込みがあった場合、有償点検修理として扱う。

第6条（委託）

当社は、本規定に基づく点検修理サービス提供の全部または一部を、当社指定の第三者に委託することができる。

第7条（プログラム等の更新）

当社は対象製品の安全性確保、法令改正への対応、または性能改善のため、製品に搭載されたプログラム等を更新する場合がある。

プログラム等の更新は、種別に応じ、次のとおり取り扱う。

セキュリティパッチ・法令対応更新：安全性または法令遵守のために必要な更新は、事前通知なく実施される場合がある。

機能追加・性能変更を伴う更新：製品の操作性または機能に影響を与える更新を行う場合、当社は事前にウェブサイトへの掲載、メールその他の方法によりお客様に通知する。

更新に起因してお客様に生じた損害については、当社の故意または重大な過失による場合を除き、当社は責任を負わないものとする。

第7条（免責）

当社は、天災、感染症の蔓延、法令の変更、通信障害その他当社の責に帰すべき事由によらない事由によるサービス提供の遅延・不能について責任を負わない。

第5章 カスタマーハラスメント防止

第1条（カスハラの定義）

本規定において「カスタマーハラスメント」（以下「カスハラ」という。）とは、当社従業員（委託先従業員を含む。）に対し、社会通念上相当な範囲を逸脱した言動により、精神的・肉体的負荷を与える行為をいい、以下の行為を含むものとする。

- (1) 暴言、威圧、侮辱、名誉毀損、差別的発言その他当社従業員の人格を否定する言動。
- (2) 脅迫、威嚇、長時間の電話・対面の拘束、過度な叱責、合理的根拠のないサービスの要求
- (3) SNS、掲示板等における事実に反する情報の流布、誹謗中傷、その他当社の社会的評価を不当に害する行為。
- (4) 正当な理由なく返金・補償等を繰り返し又は執拗に強要する行為。
- (5) 前各号に準じ、当社が合理的な根拠に基づきカスハラに該当すると判断する一切の行為。

第2条（カスハラに対する当社の対応）

当社は、カスハラと認められる行為に対し、以下の措置を講じることができる。

当該行為の即時中止を求める警告。警告は口頭または書面により行い、録音等により行為の記録を保存することがある。電話、対面対応、訪問対応等のリアルタイム対応の制限又は中止。書面（メール等）による対応への切替、または対応範囲の縮小。

カスハラ行為が悪質又は継続的な場合における点検修理申込みの受付拒否、点検修理サービス提供の一時停止又は契約解除。

脅迫、暴力その他法令違反の疑いがある場合、警察その他関係機関へ通報。

従業員の安全確保のために必要なその他一切の措置。

第3条（損害賠償請求）

カスハラ行為によって当社又は当社従業員が損害を被った場合、当社は当該お客様に対し損害賠償を請求することができる。

第6章 反社会的勢力の排除

第1条（定義）

反社会的勢力とは、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから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、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他の反社会的勢力を指す（以下、これらを「暴力団員等」という）。

第2条（表明保証）

お客様は、本規約に基づく点検修理契約の申込時及び契約存続期間中、暴力団員等に該当せず、以下の各号にも該当しないことを表明し、保証する。

- (1) 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること。
- (2) 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること。
- (3) 自己若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること。
- (4) 暴力団員等に資金、便宜等を提供していると認められる関係を有すること。
- (5) 役員又は経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること。

第3条（解除及び損害賠償）

当社は、お客様が前条の表明保証に違反することが判明した場合、何らの催告を要せず、直ちに点検修理契約を解除し、サービス提供の全部または一部を停止することができます。当該解除又はサービスの停止によりお客様に損害が生じた場合であっても、当社は一切の責任を負わない。また解除又はサービスの停止により当社に損害が生じた場合、当社はお客様に対し損害賠償を請求することができる。

第7章 雑則

第1条（個人情報）

当社は、点検修理に際して取得したお客様の個人情報は、依頼された点検修理に必要な範囲で利用し、当社プライバシーポリシーに従い適切に取り扱う。

第2条（改定）

当社は本規定を改定する場合、効力発生日の14日前までに当社ウェブサイトへの掲示その他適切な方法によりお客様に通知する。

第3条（準拠法及び裁判管轄）

本規定に関する紛争については定東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。本規定は日本法を準拠法とする。

附則

本規定は2026年7月1日から効力を有する。