2023 年 7 月吉日

株式会社ｵｰｸ･ﾌｨﾅﾝｼｬﾙ･ﾊﾟｰﾄﾅｰｽﾞ

代表取締役社長　吉田 高志

保証サービスに関するご協力のお願い

貴社益々ご清栄のことと存じます。
また、平素は弊社保証サービスをご利用頂きまして、厚く御礼申し上げます。

日頃ご利用頂いております弊社保証サービスの運用ルールに関して改めてご案内致します。
ご承知の通り保証事業は保険事業と同様の性質を有しており、販売店様、ひいてはユーザーの相互扶助の精神と仕組みによって成立するものです。従いまして、少しでも適正、かつ低廉な保証料金をご提供するためには、 事業運営の健全化と安定した収支の確保が前提となります。私ども運営事業者と致しましては、保証契約の 増大と同時に、収支の安定化に努めることが最大の責務と認識致しております。
つきましては、事情ご賢察の上、**販売車両への保証契約付帯のご推進や納車点検整備の強化等**、保証引受の収支改善に向けましてご協力のほど、何卒よろしくお願い致します。

＜保証サービスの運用ルールについて＞

故障発生時の修理に関しては、下記のガイドラインに則り対応を行っておりますので、改めましてご理解ご協力賜りますようお願い申し上げます。

① 修理は当社が指定するメンテナンス担当工場にて実施させて頂きます。
つきましては、ユーザーへのアナウンスとして、「ディーラーで修理可」など誤解を与える表現はお控えください。また、故障が発生した場合、販売店（或いはユーザー）は当社指定の連絡先（コールセンターTEL:0120-85-1109）へ必ずご一報くださいますようお願い申し上げます。
第４条 修理の内容（２）、第６条 修理の受付（１）に記載

② 修理は対象部品の修復（修復不能な場合は対象部品の交換）を行います。工場推奨などの予備的整備は行わないものとします。
第４条 修理の内容（3）に記載

③ 日常点検、定期点検、法定点検整備、自動車メーカー指定の点検整備を実施せず部品交換を実施しなかったことが原因となった故障は本サービスの履行が出来ない場合がございます。
第７条 本サービスの履行ができない場合（1）⑯に記載

ご利用マニュアル記載ガイドライン（抜粋）

第４条（修理の内容）

（１）　保証期間内にお客様の車両に故障が発生した場合、保証範囲内において、お客様の車両を修理するものとします。

（２）　修理は、指定するメンテナンス担当工場にて実施します。指定するメンテナンス担当工場へはお客様が入庫するものとしますが、修理内容や自動車の状態によっては、販売店は他のメンテナンス担当工場に再入庫することができるものとします。また、お客様は修理期間や車両引渡日など、時期の指定は原則としてできないものとします。

（３）　修理では、対象部品の修復（修復不能な場合は対象部品の交換）を行います。工場推奨などの予備的整備は行わないものとします。

（４）　対象部品の交換は、原則としてリビルト部品（再生部品）や中古部品によって実施し、部品調達が行えない場合のみ、新品部品による交換を実施します。

（５）　修理を実施したのちに不要となった不具合部品の返却は原則として行いません。

第６条（修理の受付）

（１）　お客様の車両に故障が発生した場合は、指定する連絡先へ連絡するものとします。
連絡はお客様ご本人もしくは一親等以内のご家族（法人契約の場合は、販売店が認めた範囲）に限ります。なお、本サービスの免責期間中、および保証期間終了後の故障報告は、受付の対象外とします。

（２）　お客様は車両の故障発生日より２週間以内に指定するメンテナンス担当工場へ入庫するものとします。なお、２週間を過ぎた場合は修理の対象外とします。

（３）　メンテナンス担当工場では、お客様の車両を確認のうえ最終的な修理内容を決定するものとします。車両確認の結果として「修理保証項目明細」に記載されていない部品およびそれら部品に起因して発生したと判定された場合は修理の対象外となり、点検費用および作業工賃はお客様自身による費用負担とします。

（４）　修理にともなう代車や代替手段の用意はしないこととします。

第７条（本サービスの履行ができない場合）

（１）　以下の項目については、免責または本サービスの対象外とします。

①　指定するメンテナンス担当工場以外の工場で修理された場合。

②　修理内容を確認し終える前に、お客様の意思で修理を依頼された場合。

③　保証期間内ではない車両の場合。

④　商用目的（レンタカー用途・教習車用途、代車用途など）、私的競技・公的競技（レース・ラリー・ゼロヨン･ドリフト走行・原野走行など）もしくはテスト走行のために使用された場合。

⑤　故障が事故や事故による修復など、外的要因と判明された場合。

⑥　お客様による走行メーターの変更・取外しの痕跡が車両より認められる場合、または走行メーターが故障したにもかかわらず販売店が指定する連絡先へ連絡を行わずかつ速やかな修理も実施されない場合。

⑦ 本サービスの「修理保証項目明細」に記載のない部品の不具合、および記載のない部品が原因で発生した部品故障の場合。

⑧ 自動車メーカーが認めていない改造・架装の実施や、部品・アクセサリー・コンポーネントの利用による不具合の場合。

⑨ エンジンチューンナップ、車高の変更、灯火計器の増設など、道路交通法および道路運送車両法に適合しない車両と判明された場合。

⑩ 自動車メーカーが指定する油脂類・液類（オイル・ブレーキフルードなど）以外の使用が原因で故障となった場合。

⑪ 自動車メーカーの純正部品以外の部品を使用したことが原因となって発生した故障、および「修理保証項目明細」の対象部品に起因して発生したメーカー純正部品以外の部品不具合の場合。

⑫ 指定したメンテナンス担当工場において調査を行った際、故障の再現性や故障の現況が確認できない場合。

⑬ 本サービスの申込み後にお客様が装備、交換、または装着した部品・用品の不具合の場合、およびそれらが原因となり発生した不具合の場合。

⑭ 本サービスの申込み以前より故障原因が存在していた場合、または故障原因が存在していたと判断できる現象・証拠および理由がある場合。

⑮ 衝突・墜落・転覆・物の飛来・物の落下・地震・噴火・火災・台風・洪水・高潮・煤煙・飛石・薬品・障害物等との接触による故障の場合。

⑯ 日常点検、定期点検、法定点検整備、自動車メーカー指定の点検整備を実施せず部品交換を実施しなかったことが原因となった故障の場合。

⑰ 整備不良状態となった車両を運転したことから生じた故障の場合。

⑱ 自動車ユーザーマニュアルに記載された取扱方法を守らない使用の場合、仕様の限界を超える使用の場合、日常において不適切な状況での使用の場合、ボディの手入れ不備の場合、車両の駐車保管が不適切である場合、および一般車両が走行しない場所で車両を使用したことが原因による故障の場合。

⑲ 使用消耗または経年劣化による故障の場合。（回転部品等の磨耗およびそれに類するもの、電気部品の寿命、内外装品、樹脂部品、塗装面・メッキ面等の自然退色、錆、劣化など）。

⑳ 音・振動・オイルのにじみなど、機能上影響のない感覚現象の場合。

㉑ 運転方法に起因する現象または故障か否かの判断基準に乏しい現象の場合、もしくは動きが硬いまたは渋い、燃費不良、パワー不足、タイヤの片減り、車体不安定などの現象の場合。

㉒ 車両事故に起因する故障の場合。

㉓ 不正を伴う故障・整備･請求・申告等があったと判断した場合。この場合は判断した時点でお客様との保証契約を無効とし、保証料の返金も行わないものとします。

㉔ 故障発生の予防的整備および予備的整備の場合。

㉕ 修復歴に起因する故障の場合。

ガイドライン全文は「お申込みサイト」https://warranty.aucnet.co.jp/
▶帳票類出力→■各マニュアルをご覧ください。

今後とも弊社保証サービスをご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

以上