

## TOTOリモデルサポートデスクにおける対応について

謹啓 平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度は、TOTOリモデルサポートデスク（以下「サポートデスク」と呼びます）にご相談をお寄せくださり、誠にありがとうございます。サポートデスク一同、お客様のお悩みの解消に向けて誠心誠意サポートさせていただく所存です。

なお、以下のようなサービスはご提供できません（法律による制約があります）。  
何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

敬具

### 記

#### 1. お客様のご意見・ご要望に関しまして、業者様に対する説得は行いません。

お客様からご要望いただいた場合も、当社がお客様に代わって、業者様にお客様のご意見・ご要望をそのままお伝えするのみとさせていただきます。当社から業者様に対する説得や交渉等を行いません。  
また、業者様のご意見をお客様にお伝えする場合も同様といたします。

#### 2. お客様と業者様との話し合いの場で、当社判断による和解や仲裁のお手伝いは行いません。

お客様・業者様の双方よりご要望いただいた場合、お客様と業者様との話し合いの場に当社も同席させていただきます（お客様に代わって当社が単独で出席することはいたしません）。その際、双方のご要望に応じて、話し合いの内容を明確にするための「記録の作成」と、双方の理解をサポートするための「専門用語の解説」を行わせていただきます。  
当社の判断に基づく意見を述べたり、双方に譲歩を求めたり、解決策を提案したりするなど、和解や仲裁のお手伝いは行いません。当社は、当事者間の理解のサポートを行いますが、判断・交渉等は当事者間で行っていただきます。

#### 3. お客様と業者様との間で取り交わされた契約関連書類の閲覧・コメントは差し控させていただきます。

当社は、お客様と業者様との間で取り交わされた契約関連書類を閲覧したり、その内容についてコメントやアドバイスを行ったりすることはいたしません。

#### 4. 当社製品以外（他社様の製品や業者様による施工）の不具合の原因特定はいたしません。

他社様の製品や業者様による施工に関しましては、当社は不具合の有無やその原因を判断する立場にございません。他社様の製品や業者様による施工の不具合に関しましては、当社において過去蓄積された事例などがある場合には、それをもとに想定される原因を一般論としてお伝えするにとどめ、不具合の有無やその原因について判断を行うことは差し控させていただきます。

#### 5. お話し合いの状況に応じ、サポートデスクにおける対応を終了する場合がございます。

お客様と業者様とのご意見に食い違いがある場合、お話し合いの状況次第では、当社サポートデスクにおける対応を継続することが難しくなる場合がございます。

そのようなケースにおいては、大変恐縮ではございますがサポートデスクにおける対応を終了させていただいたうえで、お客様のご要望があれば、ご参考までに外部の紛争解決相談窓口の情報をご提供いたします。

なお、当社として特定の紛争解決機関へのご相談をお勧めするものではございません。

※当社社員のお客様対応品質向上のため、会話は録音させていただく場合があります。あらかじめご了承願います。  
以上

《本件に関するお問い合わせ先》  
TOTO株式会社  
TOTOリモデルサポートデスク  
TEL 0120-1917-05