

有料延長保証サービス規程の改定に関するお知らせ

掲載日：2026 年 10 月 19 日

この度、当社ではお客様により分かりやすく安心してお使いいただけるサービスを目指し、2026 年 11 月 1 日付で「有料延長保証サービス規程」の内容を一部改定いたしますのでお知らせいたします。

本改定に伴う保証対象製品・保証期間・保証内容・免責事項等の実質的な変更はございません。
お客様にご登録いただいている保証内容や受けられるサービスに変更はございません。

1. 改定日（効力発生日）
2026 年 11 月 1 日（日）
2. 主な改定内容
【規定の構成・表記の明確化】 お客様にとってより分かりやすい構成・表現に文章を見直しました。
【手続き・ルールの条項化】 修理のお申し込み方法、保証開始日の定義、解約時の返金ルールなどを分かりやすく整理・補足しました。
【法令に基づく規定整備】 民法の規定（定型約款に関する規程）に沿った条文体系へ整備いたしました。
3. 新規規程および新旧対照表
改定後の全文および変更箇所の一覧は、このまま次のページへスクロールしてご確認ください。（※PDFファイルとして保存・印刷して保管いただくことも可能です）

旧規定の項目	新規程の構成	区分	改定の目的・主な変更点
前文（タイトル・概要）	前文、第1条（本サービスおよび適用範囲）	対象範囲の分かりやすさ向上	サービスの目的や適用範囲、日本国内限定の適用であることを明確に整理しました。
1. 延長保証期間内の修理依頼先	第7条（修理の申し込み先・方法）	手続きの明確化	修理の受付窓口（TOTOメンテナンス）とお申し込み方法を独立した項目として分かりやすくまとめました。
2. 延長保証内容（1）～（3）	第3条（保証の対象製品）	対象製品の整理・明確化	保証対象となる製品条件（一般家庭用・新品・システム商品等）を1つに集約し、ご確認いただきやすくしました。
2. 延長保証内容（4）～（5）	第4条（保証の適用条件および起算日） 第5条（保証の内容および制限）	条文の分割・整理	無料修理の条件や部品交換のルールを整理し、より読みやすい構成に分割しました。
2. 延長保証内容（6）	第7条第2項	手続きの明確化	保証起算日の確認に必要な書類の保管に関するご案内を整理しました。
2. 延長保証内容（7）～（9）	第5条第2項～第3項	表現の分かりやすさ向上	部品交換や代替品対応時の注意事項を1つに集約しました。
2. 延長保証内容（10）	第1条第2項	配置の見直し	「日本国内のみ有効」とする案内を全体共通のルール（第1条）へ移動しました。
3. 保証対象外に関する注意事項	別表第1、別表第2	一覧性の向上（別表化）	保証対象外となる事例や個別機器の制限事項を「別表」として一覧化し、確認しやすくしました。
4. 引越しや第三者への賃貸・譲渡	第10条（保証契約の変更）	手続きの明確化	お引越しや所有者変更に伴うご連絡・変更手続きのルールをより具体的に記載しました。
5. 解約	第9条（保証契約の解除）	返金ルールの明確化	お申し込み後の解約（8日以内の全額返金や、それ以降の未経過期間に応じた返金）のルールを明確に記載しました。
6. 規定の変更	第13条（規程の変更基準）	法令に基づく規定整備	将来的に本規程を変更する際の手続きや、事前の周知ルールについて法令（民法）に沿って明記しました。
7. お客様の個人情報の利用	第12条（個人情報の利用）	取り扱いの明確化	修理・アフターサービスにおける個人情報の利用範囲や委託先での扱いを明確にしました。
注釈（保証起算日の定義）	第4条第2項	記載場所の整理	補足として記載していた保証起算日の定義を、正式な本文に組み込みました。
（旧規程に明記なし）	第2条（申込者・申込方法） 第6条（延長保証期間） 第8条（料金・支払方法） 第11条（業務委託） 第14条（反社会的勢力の排除） 第15条（準拠法及び合意管轄）	規定の補足・明確化	これまで運用上行っていたお申し込み方法・お支払い・反社会的勢力の排除等の記載を追加し、契約内容を明確に整理しました。

有料延長保証サービス規程

本規程は、ＴＯＴＯ株式会社（以下「当社」といいます）が製造・販売する製品について、延長保証サービス（以下「本サービス」といいます）への加入を希望されるお客様と当社との間の契約関係および提供条件を定めるものです。

第１条（本サービスおよび適用範囲）

1. 本サービスは、第３条に定める製品（以下「対象製品」といいます）に同梱された保証書に基づく無料修理（以下「通常保証」といいます）について、一定の料金（以下「延長保証料」といいます）をお支払いいただくことで、通常保証と同等の修理サービスを本規程所定の期間（以下「延長保証期間」といいます）延長して提供するものです。
2. 本サービスは、日本国内においてのみ有効です。

第２条（保証の申込者および申込方法）

1. 本サービスの申し込みを行うことができる者（以下「申込者」といい、本サービス契約成立後は「契約者」といいます）は、対象製品の所有者、購入者、建築・リフォームの施主、またはこれらの方から工事等を請け負った施工店・工事店等とします。
2. 申込者は、本サービスを当社が指定する方法（ウェブサイト上の専用画面、当社所定の申込書面の当社への送付等）により、当社延長保証事務局に申し込むものとします。
3. 申込者が本サービスを申し込むことができる期限は、対象製品の通常保証の保証期間の起算日から６カ月以内とします。
4. 延長保証料は、本サービスのウェブサイトやパンフレットに規定する方法（オンライン決済や専用振込用紙によるお支払い等）及び期限内にお支払いいただくものとします。
5. 契約者と、対象製品を実際に使用する者（以下「使用者」といいます）が異なる場合、契約者は使用者に対し、本規程の内容を十分に説明するものとし、使用者の本規程に反する行為は、契約者の行為とみなすものとします。

第３条（保証の対象製品）

本サービスを申し込むことができる対象製品は、当社が指定する当社の製造・販売する製品であり、かつ以下の各号の条件を全て満たすものに限られます。なお、対象製品の最新の情報は、当社ウェブサイトに掲載するものとします。

- (1) 一般家庭でご使用される製品であること。※事務所、店舗、病院、宿泊施設、車両、船舶等一般家庭ではない環境や不特定多数の利用者が想定される環境等に設置される製品は、対象外です。
- (2) 保証書が同梱された新品の製品であること。※中古品および展示品として使用された製品は、対象外です。
- (3) システムトイレ、ワンデーリモデル、レストルームドレッサー、洗面化粧台、システムバス／ユニットバス、およびシステムキッチン等のシステム商品については、以下に該当する製品であること。
 - ・当社カタログ等に記載されている所定のプランから選定・構成された製品であること。
 - ・当社が確認できる工事番号、製造番号または受注番号の明細に含まれる製品であること。

- (4) 当社の製造・販売する製品の出荷・設置後に追加または変更（後付け）された製品でないこと。
- (5) その他、製品に同梱する保証書や別表第1に規定する対象外の項目に該当しないこと。

第4条（保証の適用条件および起算日）

1. 当社は、延長保証期間内に対象製品が故障した場合、取扱説明書、本体貼付ラベル等の注意書きに従った正常な使用状態であったときに限り、本規程および製品同梱の製品保証書に従い、本サービスを提供します。
2. 本サービスにおける延長保証期間の起算点（以下「保証起算日」といいます）は、対象製品に同梱されている製品保証書に記載された保証開始日（お取付日またはお引き渡し日）に準じるものとします。ただし、家電量販店等で購入しお客様ご自身で取り付けた対象製品は「お買い上げ日」を保証起算日とします。

第5条（保証の内容および制限）

1. 本サービスに基づく修理は、延長保証期間内であれば、回数に制限なく無料（出張修理費を含みます）で行います。
2. 本サービスによる修理対応は、補修用性能部品（製品の機能を維持するために必要な部品。以下同じ）の交換を基本とします。交換により取り外された部品および製品は当社の所有となります。
3. 修理に使用する補修用性能部品は、対象製品の同一品ではなく代替品となる場合があり、外観の色やデザインが変更されることがあります（キャビネットの類似色への変更、水栓金具の形状変更等）。

第6条（延長保証期間）

1. 延長保証期間は、通常保証の期間を含めて、保証起算日から10年間または5年間（契約内容、対象製品、部位や機能により異なる）とします。
2. その他、詳細は別表第2に定める通りとします。

第7条（修理の申し込み先・方法）

1. 延長保証期間内に故障が発生した場合は、TOTOメンテナンス株式会社修理受付センターへ電話またはホームページより直接ご依頼ください。ご依頼の際は、本サービスに加入している事実（延長保証番号）のほか、品名、品番、保証起算日、故障状況をお伝えください。
2. 保証起算日を確認させていただくことがありますので、契約者は当該日付を証する記録（製品保証書の取り付け店記入欄、納品書、領収書等）を大切に保管してください。ただし、当該記録の提示がない場合であっても、客観的な方法により保証起算日が合理的に確認できるときは、当社の判断で本サービスを提供できるものとします。
3. 事前に本サービスに加入している事実の提示がない場合、本サービスの対象外となり、有料修理として取り扱われる場合があります。
4. TOTOメンテナンス株式会社以外の修理業者による修理は、本規程及び本サービスの対象外です。

第8条（料金・支払方法）

1. 申込者は、当社が別途定める延長保証料を、当社が指定する期日および方法により支払うものとしします。
2. 延長保証料のお支払い完了（決済手続の完了）をもって、本規程に基づく申込者と当社との間の契約関係が成立したものとします。

第9条（保証契約の解除）

1. 本サービスの解約を希望される場合は、延長保証料のお支払い完了（決済手続の完了）から8日以内に当社延長保証事務局までご連絡ください。当該期間内に限り、延長保証料（税込）全額を返金いたします。
2. 8日を超えて解約を希望される場合、延長保証料の一部について、当社内規に基づき、残りの保証期間に応じて減額された金額を返金いたします。（ただし、残りの延長保証期間によっては、返金額はゼロとなります。）

第10条（保証契約の変更）

1. 契約者が引越し等により連絡先（電話番号・住所）を変更した場合、または家屋の譲渡・賃貸等により対象製品の所有者が変更となった場合は、速やかに当社延長保証事務局まで届け出るものとします。
2. 所有者の変更に伴う本サービスの承継は、前項の届出があり、かつ当社が合理的に認めた場合に限り、新しい所有者へこの契約に基づく地位を承継させることができるものとします。

第11条（業務委託）

1. 当社は、本サービスにおける修理受付、出張修理、その他付随する一切の修理実務および事務手続について、TOTOメンテナンス株式会社または当社が適当と認める第三者（以下併せて「認定第三者」といいます）に委託することができるものとし、契約者はこれを予め承諾するものとします。

第12条（個人情報の利用）

1. お預かりした申込者、契約者、使用者および代理申込者の個人情報は、当社プライバシーポリシーに基づき、修理対応のために認定第三者に提供いたします。
2. 当社は、お預かりした個人情報を、製品安全に関する大切なお知らせや暮らしに役立つ情報を、当社および当社グループ会社からご案内する際に利用いたします。プライバシーポリシーに関する詳細は、当社ウェブサイト（<https://jp.toto.com/pp/>）をご覧ください。

第13条（規程の変更基準）

1. 当社は、以下の場合に、当社の裁量により本規程を変更いたします。
 - (1) 本規程の変更が、契約者の一般の利益に適合するとき。
 - (2) 本規程の変更が、本規程の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。

2. 当社は、前項による本規程の変更を行う場合、変更後の本規程の効力発生時期を定め、効力発生日の 1 カ月前までに、本規程を変更する旨および変更後の本規程の内容並びにその効力発生時期を当社ウェブサイトへの掲載その他適切な方法により周知するものとします。
3. 変更後の本規程は、前項の効力発生時期が到来した時点より効力を生じるものとします。

第 14 条（反社会的勢力の排除）

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、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または受付後に、申込者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。

第 15 条（準拠法及び合意管轄）

1. 本規程は、日本国の法令に準拠し、同法に従って解釈されるものとします。
2. 本規程に関する一切の紛争（裁判所の調停手続を含む）は、東京地方裁判所（または東京簡易裁判所）を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

【別表第1】本サービス固有の対象外・運用の制限一覧

分類	対象外（免責）または制限となる具体的な内容・事例
①施工・配管・外部要因	(1) 製品以外の給排水配管類、および施工・据付・接続の際現地で使用された部材類 (2) 輸送、施工、管理、メンテナンス等の不備による不具合
②維持管理・点検	(1) 取扱説明書記載の本来使用者に処置していただくべき事項（お手入れ、点検、消耗部品の消耗や劣化等）において生じた作業や交換用の補修用性能部品、およびこれらに起因する不具合 (2) 製品に不具合が発生していない状態における、点検費用および予防的な補修用性能部品の交換費用
③運用・手続上の制限	(1) 製品登録または申し込み時の申告情報と、実際の事実（製品情報や使用状態等を含みます）に差異がある場合 (2) 市中在庫品、または集合物件等の理由により、設置もしくは引き渡しまでの期間が長く、生産終了等の理由により補修用性能部品の保有期間が終了している場合

【別表第2】特定の機器・製品に関する制限

対象製品	10年保証に加入されていても5年保証に短縮される機器・製品	備考
共通	当社製品に組み込まれた「他社製」の機器製品等	離島は出張料実費の場合あり
システムバス/ユニットバス	バスリフト、スライドチェア、一般換気扇（換気機能のもののみ）	浴室換気暖房乾燥機（「三乾王」等）は10年保証の対象
システムキッチン	ガスコンロ、IHコンロ、オーブンレンジ、フード、還元水素水生成器、食器洗い乾燥機、照明、蒸気排出ユニット、電動昇降式ミドルウォール、アルカリイオン生成器	
洗面化粧台	快適涼暖ウォールキャビネット	
対象製品	5年保証のみ加入できる製品	備考
トイレ	ウォシュレット一体形取替機能部	保証期間を「5年」とするプランにのみ加入可能（10年プランは対象外）
対象製品	延長保証に加入している製品に組み込まれていても、延長保証対象外となる製品	備考
システムトイレ、ワンダーリモデル、レストルームドレッサー、洗面化粧台	小型電気温水器（湯ぽつと）、魔法瓶電気即湯器	期間やプランを問わず、一律で本サービスの対象外