

# ゲーム機まごころ保証 サービス規程

ゲーム機まごころ保証（以下「本保証」といいます。）は、株式会社 Joshin（以下「当社」といいます。）が運営・提供する延長保証サービスです。当社は、本保証にご加入いただくお客さまに対して、本保証の加入の証明となる保証内容説明書（リーフレット）および保証加入証書（以下リーフレットと保証加入証書を総称して「保証書」といいます。）を書面にて発行します。保証書が発行され、お客さまがこれを受領した時点で、本保証の加入手続が完了し、お客さまと当社の間で、「ゲーム機まごころ保証サービス規程」（以下「本規程」といいます。）の内容に基づく契約が成立するものとします。当社は、本製品（保証書に記載された製品でかつ第4条で対象機器としているものをいいます。以下同じ。）について、本規程に定めるところに従い修理（以下「保証修理」といいます。）を提供します。なお、お客さまは、本保証にお申込みいただいた時点で、本規程にご同意いただいたものとみなします。

## 第1条. 本保証の範囲

1. 本保証は、本製品の取扱説明書や注意書に従って正常に使用したにもかかわらず、本製品に生じた故障であり、かつ、本製品の製造メーカー（以下「メーカー」といいます。）の保証規定において保証対象となる故障（以下「メーカー自然故障」といいます。）が対象となります。
2. 第12条に定める保証の適用除外事項に該当する場合には、メーカー自然故障であっても、本保証の対象外とします。
3. 当社は、修理委託先（当社を含み、製品ごとに当社がその裁量で選定するものとします。以下同じ。）によるメーカー自然故障該当性の診断および第12条の規定に基づき本保証の提供可否を判断するものとし、特段の記載のない限り、次条以降において「自然故障」とは本保証が提供される故障を指すものとします。

## 第2条. 保証期間

本保証が効力を有する期間は、本製品のメーカー保証期間終了日の翌日から始まり、メーカー保証期間開始日から3年が経過する日に終了します（以下この期間を「本保証期間」といいます。）。本保証期間内において本製品にかかる保証修理の回数に制限はないものとします。第6条第(2)号から第(3)号により本保証が終了する場合を除き、メーカー保証期間内に故障や初期不良等によりメーカーまたは販売会社から交換品（新品のものとしてします。以下同じ。）が提供されたこと、その他理由の如何を問わず、加入時からの本保証期間は変更されないものとします。

## 第3条. 保証内容

本保証期間内に本製品に自然故障が発生した場合、当社は、保証加入証書に記載された保証限度額の範囲内で自然故障にかかる保証修理を行います。なお、保証限度額は消費税込の金額となります。当社は、当社が指定する拠点まで、お客さまから本製品を送付いただいた上で保証修理を行います。この場合の往復の送料は、お客さまがヤマト運輸株式会社の宅急便を利用した場合に限り、本保証に含まれます。

## 第4条. 本保証の対象機器

本保証の対象機器は、保証書に記載された製品のゲーム機本体およびこれに付属するコントローラー等（ただし、メーカーの保証規定において保証対象となる付属品に限ります。）とします。

## 第5条. 保証限度額を超過する場合の取扱い

1. 1回の保証修理に要する金額が、第3条に定める保証限度額を超過する場合には、当社は、お客さまのご希望に従い、以下各号の規定に基づく修理または代替品（新品またはリファビッシュ品のものとしてします。以下同じ。）の提供を行います。
  - (1) お客さまが修理を希望された場合、保証限度額の超過分（本製品の修理代金から保証限度額を控除した差額）をご負担いただくことで修理を行います。
  - (2) お客さまが代替品の提供を希望された場合、代替品の提供を行います。ただし、保証限度額の範囲内での代替品の提供が困難な場合には、お客さまにて代替品の購入金額の一部をご負担いただくことで、代替品の提供を行います。お客さまにご負担いただく金額は、代替品の販売価額（当社が選定した販売店における、当社が案内した時点で販売価額になります。）から保証限度額を控除した差額となります。なお、当社は、当該代替品の提供をもって保証修理に代えさせていただきます。
2. 代替品を提供する場合、原則として同一現行機の通常型番の提供を行います。代替品の提供にあたって、お客さまは当社に対して機種、型番等の指定を行うことはできません。本製品が、ソフトもしくは周辺機器付きモデルまたは特殊な外装モデル（限定のカラー等）の場合でも、代替品は通常モデルの製品となります。
3. 当社が保証修理をご依頼された本製品（以下「修理依頼品」といいます。）を回収し代替品が提供された場合には、当該修理依頼品の所有権は、代替品の提供と引換えに当社に移転するものとし、当社は、その後、当該修理依頼品をお客さまに返却する義務を一切負わず、これを任意に処分することができるものとします。
4. 本条に基づく代替品の提供または本製品の修理により本保証は終了し、当社が提供した代替品には新たな本保証は附帯されません。

## 第6条. 本保証の終了

以下各号いずれかに該当する場合には、本保証は終了となります。

- (1) 本保証期間が満了した場合。
- (2) 第5条に定めるところに従い保証限度額を超過する対応を行った場合。
- (3) メーカーの倒産、事業撤退、修理部品の供給停止、その他メーカーがその責任により本製品の修理を行うことができず（事業継承等により、メーカーと同等水準・同条件で修理を行う者が存在する場合を除きます。）、当社が代替品を提供した場合（代替品の提供については第5条第1項から第4項までの定めを準用します。）。

## 第7条. お客さまのご負担となる主な費用

本保証の範囲は、自然故障の保証修理および代替品の提供であることから、以下各号に定める費用は本保証には含まれず、専らお客さまのご負担によるものとします（なお、本保証の範囲外の費用を、以下各号に限定するものではありません。）。

- (1) お客さまのご都合により、出張または引取を希望されたときにかかる費用（出張修理費用、引取費用、梱包材費用等）。
- (2) 本製品の着脱費用（梱包材費用等を含みます。）およびヤマト運輸株式会社による宅急便以外の配送手段での送料（往復共）。
- (3) お客さまが送付した本製品一式（本製品および本製品の標準付属品を合わせたものをいいます。以下同じ。）に不足があることにより、別途送付が必要となったときにかかる費用。
- (4) 代替品提供時に、お客さまが誤って修理依頼品と同梱したソフト等を返送する場合にかかる送料。
- (5) 本保証利用時にお客さまからのご連絡が必要となる通信費用その他の費用。
- (6) 保証修理を行う際に、お客さまが代用品を必要とされる場合の当該代用品のレンタル費用（当社は、代用品の手配・提供等は一切行いません。）。
- (7) 第5条第1項に定めるところにより、お客さまが修理をご希望の場合に、修理委託先へ差額分をお振込みいただくための振込手数料等。
- (8) 第5条第1項に定めるところに従い代替品を提供する際に発生した、設置・工事費用ならびに修理委託先へ費用等をお振込みいただくための振込手数料等。
- (9) お客さまのご都合により保証修理をキャンセルされる場合（第12条に定める保証の適用除外事項に該当したことからキャンセル扱いとなる場合を含みます。以下同じ。）における技術費用、送料、見積費用等の一切の費用。
- (10) 第12条に定める保証の適用除外事項に該当する場合の一切の費用。

## 第8条. 保証修理の依頼方法（留意事項）

本保証期間内に、本製品の本体に自然故障が発生した場合には、お客さまは、ジョーシゲーム機まごころ保証窓口（下記記載）に連絡して保証修理をご依頼ください。保証修理受付時にジョーシゲーム機まごころ保証窓口から保証修理手続の順序をご説明しますので、説明手順に従ってください。なお、メーカー保証期間内の故障に関しては、メーカーのサポートセンターに修理をご依頼ください。

**ジョーシゲーム機まごころ保証窓口 0120-907-207（フリーコール）受付時間：10：00～19：00（年中無休）E-Mail：joshin-game@cs.sompo-swt.com**

- (1) お客さまから保証修理のご依頼をいただいた際、ジョーシゲーム機まごころ保証窓口は、お客さまの本保証に関する登録情報（保証番号、保証期間および個人情報等）の確認をいたします。お客さまから保証修理依頼に際してご通知いただいた情報と登録情報との間に相違があった場合、その他お客さまから必要な情報のご通知をいただけない場合には、本保証が提供されない場合がございます。
- (2) お客さまの保証書を確認できない場合、本保証の提供ができませんのでご注意ください。なお、当社は、紛失その他理由のいかなるを問わず、保証書の再発行は行いません。
- (3) 修理依頼にあたっては、本製品一式を同梱してお送りください。
- (4) 当社以外に修理を依頼した場合には、本保証が適用されませんのでご注意ください。
- (5) 当社が必要と判断した場合に本製品にかかる記憶装置のデータ（暗号資産等に関するデータを含みます。以下同じ。）の消去を行うことについては、お客さまには事前にご同意いただいているものとし、何ら異論を述べないものとします。なお、自然故障の原因および修理の方法にかかわらず、記憶装置のデータの消去、損失、損傷等に関するお客さまの損害については一切の責任を負いませんのでご注意ください。本製品に保存されたデータについては、必要に応じて、お客さまご自身で事前にバックアップを行ってください。
- (6) お客さまのご都合により、修理受付日から1カ月経過しても修理の着手ができない場合には、修理受付を無効とします。
- (7) 修理委託先の診断により、本製品に複数の故障箇所があると判定された場合、一部の故障箇所のみ修理を行うことはできません。また、修理委託先の診断により、複数の故障箇所のうち、保証対象外となる故障があると判定された場合には、お客さまにあらかじめご同意いただいた上で当該故障箇所の修理費用をご負担いただくことにより、全ての故障箇所を修理して返却するものとします。
- (8) お客さまから当社が指定する拠点まで本製品をご送付いただく際の運送中にかかる事故について、当社は何ら責任を負いません。発送方法や梱包についてご注意ください。

# ゲーム機まごころ保証 サービス規程

(9) お客様のご都合により保証修理をキャンセルされる場合、当社は本製品をお客さまに返送するものとし、本製品の処分のご依頼は承りません。

## 第9条. 登録情報の変更

以下各号いずれかに該当する場合には、登録情報の変更が必要になりますので、お客さまは速やかにジョーシゲーム機まごころ保証窓口までご連絡ください。ご通知いただかなかった場合には、本保証が適用されない場合があります。登録情報は保証書に記載されており、前条の依頼をされる際に必要となりますので、保証書の保管、管理には十分にご注意ください。なお、登録情報のうちお客さま情報の変更は、保証書に記載されたお客さまからご通知いただいた場合に限り承ります。

- (1) 本保証期間中に、初回保証修理時にご通知いただいた情報からお客さま名や連絡先電話番号、住所等の変更がある場合。なお、本製品の第三者への転売や譲渡をされる場合には、本規程の内容をご説明の上、お客さまから新しい所有者の情報をご通知ください。
- (2) メーカー保証期間内にメーカーまたは販売会社から交換品の提供等が行われ、製品情報または製造番号に変更があった場合。

## 第10条. 個人情報の使用

当社は、お客さまからご提供いただいた保証項目、個人情報等を保管、使用、処理の上、本保証を提供します。また、下記の範囲で利用します。

- (1) 保証修理に際して当社と事業協力会社による個人情報の共有が必要となる場合。
- (2) 本保証の履行に伴うリスクを対象とする損害保険会社（以下「本保険会社」といいます。）との間の保険契約の締結。
- (3) 個人情報の取扱いの全部または一部を委託する場合があります。
- (4) ご提供いただいた個人情報を同意なしに第三者へ提供することはありません。

## 第11条. 間接損害等

本保証に関する法律上の請求において、間接損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失等）、特別損害、付随的損害、拡大被害、他の機器や部品に対するデータの損失または損傷、第三者からの賠償請求に基づく損害、身体障害（身体障害に起因する死亡および怪我を含みます。）ならびに他の財物に生じた損害に関して、当社は一切の責任を負わないものとします。ただし、当社の故意または重大失によるものについては、この限りではありません。

## 第12条. 本保証の適用除外事項

以下各号いずれかに該当する場合には、本保証は適用されないものとします。

- (1) 本製品の仕様、構造上の欠陥または本来的性質に基づく制限、不具合、不利益等。
- (2) 本製品の機能に影響の無い範囲の使用摩耗や経年変化等の経年劣化に相当するもの（外観、傷、液晶の画面焼けやピクセル抜けおよび輝度低下、錆、腐食、カビ変質、その他類似の事由等）。
- (3) 本製品の付属部品、アクセサリまたは周辺機器等の本製品以外の製品（メーカーの保証規定において保証対象となる付属品を除きます。）の故障および損害。
- (4) 本製品の増設機器またはソフトウェア等の相性に起因する故障、不具合および損害。
- (5) 本製品を構成する部品で、当該部品が無ければ本来の仕様を満たさなくなるもの、修理委託先の確認時点で欠落している場合（本製品の欠陥により欠落し、お客さまの過失なく紛失した場合は除きます。）。
- (6) 取扱説明書や注意書に記載している取扱方法とは異なる不適切な使用（管理の不備、改進行為、増設、電池漏洩等）等、取扱いが不適当であることに起因する故障および損害。
- (7) 消耗品単体（電池、バッテリー等）の故障および損害（ただし、メーカー自然故障に起因する消耗品の故障の場合は除きます。）。
- (8) 破損、破裂、火災、落雷、異常電圧、水濡れ、地震、その他天災地変や、異物の混入（虫や埃等）の外部要因事由に起因する故障および損害（清掃ができないことを起因とする部品交換を含みます。）。
- (9) メーカー保証の対象外である加工、改造、修理、設置、工事もしくは清掃に起因する故障および損害（メーカーが定めるボイドシール（封印シール）を剥離した場合、メーカーが認めていないデータやソフトウェアが保存されていた場合等を含みます。）。
- (10) メーカーが定める想定された用法を超える過酷な使用に起因する故障および損害。
- (11) メーカーがリコール宣言を行った後の、リコール部品およびリコール部位に起因する本製品の故障および損害。
- (12) メーカー指定外の消耗品の設置または使用に起因する故障および損害。
- (13) 通信環境（インターネット等）を介してダウンロードしたデータ、プログラムまたはその他ソフトウェアに起因する故障および損害。
- (14) 記憶装置を持つ製品の一切のデータの復元および手配等。
- (15) 修理委託先が保証修理の依頼を受けた本製品の点検・診断を実施した結果、故障の存在を確認できなかった場合。
- (16) お客様ご自身で行い得る調整、保守、点検、検査、作業等（清掃、リカバリー、設定、ソフトウェアアップデート、更新等で完了する場合）。
- (17) お客様ご自身で付加されたラベル、シート、カバー類、塗装、刻印等の復旧。
- (18) 本保証以外の保証（製品のメーカー保証、部品毎のメーカー保証等）および保険の制度により補償を受けるまたは受けた場合。
- (19) 当社を経由せず修理をご依頼された場合。
- (20) 本製品を日本国外に持ち出された場合の日本国外からの保証修理依頼。
- (21) 本製品と異なる製品の修理をご依頼された場合や、シリアル番号や製品の内蔵データ等を確認の結果、本製品と同一であることが確認できない場合。
- (22) 盗難、紛失、置き忘れ、その他の事由により、お客さまが本製品を保有しておらず、本製品の状態が確認できない場合。
- (23) 国または公共団体の公権力の行使に起因する故障および損害。
- (24) 核燃料物質または核燃料物質による汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性に起因する故障および損害。
- (25) 戦争（宣戦の有無を問わず）、外国の武力行使、革命、内乱その他これらに類似の事変に起因する故障および損害。
- (26) 本製品の損害にかかる申告内容の真実性について明らかな疑義がある場合。

## 第13条. 解約

1. 本保証は、中途解約できないものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、本保証の範囲外である故障につき、お客さまが虚偽の申告または不正な手段（以下「不正行為」と総称します。）により保証修理の依頼を行った場合、当社は当該お客さまに通知することにより、本保証を解約できるものとします。なお、当社が保証修理を行った後に不正行為が判明した場合も同様とし、当社は当該不正行為のあった日に遡り契約を解約できるものとします。この場合、当社は、お客さまが支払われた保証料を一切返金せず、お客さまに対し、お客さまの不正行為により生じた損害（保証修理を行った場合の保証修理費用相当額を含みます。）の賠償を請求するものとします。

## 第14条. 反社会的勢力

1. 当社は、お客さまが、以下各号いずれかに該当する場合には、お客さまに対する書面による通知をもって、本保証を解除することができます。
  - (1) 暴力団、暴力団員（暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者を含みます。）、暴力団準構成員、暴力団関係企業その他の反社会的勢力（以下「反社会的勢力」といいます。）に該当すると認められること。
  - (2) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等の関与をしていると認められること。
  - (3) 反社会的勢力を不当に利用していると認められること。
  - (4) 法人である場合において、反社会的勢力がその法人の経営を支配し、またはその法人の経営に実質的に関与していると認められること。
  - (5) その他反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していると認められること。
2. 本保証は、前項に基づく解除により本保証加入時に遡って無効となるものとします。この場合において、当社は、既に保証修理を行っていたときは、当該保証修理費用相当額の返還を請求することができます。

## 第15条. その他の注意事項

1. 故障または損害の認定等について当社とお客さまの間で見解の相違が生じた場合には、当社は、専門家または中立的な第三者の意見を求めることができます。
2. 修理受付日から6カ月を経過してもお客さま都合により修理依頼品をお受け取りいただけない場合、当社は、当該修理依頼品の取扱いを決定することができます。お客さまはかかる決定に異議を述べないものとします。この場合、お客さまは、本保証に含まれない一切の費用（有償修理の費用や修理キャンセルの際に必要な費用等）に加え、保管に要した一切の費用をご負担いただくものとします。
3. 修理依頼品がメーカーで定める限定モデルの場合、修理の際に在庫部品の欠品等を理由に現行通常モデルに変更となる場合があります。
4. 当社は、お客さまがダウンロードされたソフトウェア等のデータに関しては、理由の如何を問わず一切の保証は行いません。

## 第16条. 保証料の損害保険充当

1. 当社は、保証料を原資として、本保険会社との間で当社を被保険者とする保険契約（以下「本保険契約」といいます。）を締結し、本保証を運用しています。
2. 本保証は、お客さまに対して本規程に従い保証修理を提供し、本保険契約に基づき本保険会社より受領する保険金を当該保証修理にかかる費用等の支払に充てる仕組みとなっています。そのため、故障の発生状況によりお客さまに対しても本保険会社の調査が行われる場合があります。

# ゲーム機まごころ保証 サービス規程

---

## 第 17 条. 本規程の変更

当社は、本規程の目的に反しない限度で、法令に従って本規程を変更することがあり、変更後の本保証にご加入いただくお客さまから、変更後の本規程が適用されることとします。

## 第 18 条. 合意管轄

本規程に関連して発生した当社とお客さまの間の一切の紛争については、大阪地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

ゲーム機まごころ保証サービス規程 3： 2026 年 4 月 1 日より適用