

## \*充実のロードサービス

**レッカー牽引**  
 (故障により自走不能な場合に限り 20km まで無料搬送。)  
 (遠方の場合、現場近くの指定工場に運ぶ事もできます。)

## \*日常トラブルのサポートも充実

**バッテリー上がりジャンピング作業**  
 (バッテリー充電は実費になります。)

**パンク時のタイヤ交換**  
 (チェーン脱着はサービスに含まれません。)

**キー閉じこみ**  
 (セキュリティ付等の特殊作業は実費になります。)




**ガス欠**  
 (ガソリンや軽油代は実費になります。)

## \*安心の「選べる遠方トラブルサポート」

遠方でのトラブルで自走できなくなった場合に選択できます。

※下記全てを満たす場合にご利用いただけます。

1. 車検証住所から 100km 以上離れている
2. レッカー牽引サービスを利用
3. オークネット保証コールセンターが指定する工場に入庫

<b>1</b>	<b>目的地までの タクシーサポート</b>	 目的地へ移動する手段としてタクシーをご利用される場合には 10,000 円 (税込) を上限金額として負担いたします。	<b>①④は重複利用できません</b>
<b>2</b>	<b>目的地までの レンタカーサポート</b>	 目的地へ移動する手段としてレンタカーをご利用される場合には 10,000 円 (税込) を上限金額として負担いたします。	
<b>3</b>	<b>ご帰宅の場合も 代替公共交通機関 サポート</b>	 トラブル現場から帰宅する場合には、代替公共交通機関の費用を1名につき 20,000 円 (税込) を上限金額として負担いたします。	
<b>4</b>	<b>夜でも安心 宿泊費用サポート</b>	 当日の帰宅が困難な場合には、最寄の宿泊施設を手配。1名につき1泊 15,000 円 (税込) を上限金として宿泊費用を負担いたします。	
<b>5</b>	<b>修理後搬送 サポート</b>	 遠方での修理後、自宅までの搬送費用を 50,000 円 (税込) を上限金額として負担いたします。	

\*車検保証にご加入の場合「選べる遠方トラブルサポート」はご利用いただけません。  
 \*新車延長保証には、上記サービス(ロードサービス、トラブルサポート等)は含まれておりません。

メンテナンス (修理関係)

オークネット保証コールセンター  
 **0120-85-1109**

フリーコール

※お名前と登録ナンバーをおっしゃって頂きますとスムーズにご案内できます。

保証会社



株式会社オーク・フィナンシャル・パートナーズ  
 〒107-0061 東京都港区北青山 2-5-8 青山 OM スクエア



## 保証ガイドライン

### お客様にお守り頂く事項

1. メーカーが示す正しい使用方法とお手入れ
2. 法令で定められた点検整備 (日常点検、定期点検)
3. メーカーが示す定期交換部品の指定通りの交換 (エンジンオイル等)

### お客様の名義変更について

1. 転売等で名義変更が行われた場合、保証の継承はできません。  
 (ご結婚等で名義が変更される場合は、ご購入の販売店までご連絡下さい)
2. 転居等で住所変更する場合は、ご購入の販売店へご連絡下さい。

### 保証に含まれない主な項目

以下に起因する不具合等は、保証対象外事項となります。

1. 一般的に品質、機能上影響の無い感覚的現象 (音、振動、操作、オイルのにじみ、フィルター等)
2. 通常の注意で発見・処理できたにも関わらず、放置したことにより拡大した不具合
3. 自動車メーカーが示す正しい取扱い方法と異なる使用、不適切な保管
4. レース、ラリー等による酷使。また、特殊な状態、場所での使用
5. 内装品・外装品
6. 不具合発生による肉体的・精神的不便による損失等 (通話代、休業補償等)
7. 改造部位及び改造が起因して引き起こされた不具合
8. 外的要因が起因して引き起こされた不具合 (落下物等)
9. オークネット保証コールセンターが指定する工場以外での修理
10. その他、消耗品

### 注意事項

- 保証修理を行うべき不具合が免責期間後に発生し、且つ受付が保証期間内である場合に限り保証の対象となります。保証期間終了後の修理受付及び申し出については保証の対象となりません。  
 ※免責期間については販売店へお問い合わせください。
- ロードサービスは保証項目に起因する場合に限り、無償対象となります。事故発生車両、脱輪、免責期間中などのサービスは有料となります。
- 必ずフリーコールの誘導に従ってご入庫してください。ご自身でレッカー搬送のお手続きをされた場合の費用は、お客様負担となりますので、予めご了承ください。

このガイドラインは、自動車（以下、バイクを含みます。）の修理保証サービス（以下、「本サービス」といいます。）について、本サービスの提供内容および提供条件をお客様との間で定めるものです。本サービスは本ガイドラインに従って利用するものとします。

#### 第1条（用語の定義）

本ガイドラインで使用する用語の定義は以下の通りです。

- 「本サービス」とは、販売店がお客様に提示する「保証書」および「修理保証項目明細」に記載の自動車における本サービス対象部位の故障について修理保証を提供するサービスのことをいいます。
- 「保証書」とは、本サービスの対象となる自動車や保証期間など修理保証条件を示したものをいいます。
- 「修理保証項目明細」とは、本サービス提供のために修理を実施することができる範囲を項目明細として示したものをいいます。
- 「販売店」とは、お客様に本サービスを販売する店舗・法人のことをいいます。
- 「お客様」とは、本サービスを利用する契約者または自動車の使用者のことをいいます。

#### 第2条（サービスの概要）

- 本サービスは、お客様を被保証者とし、販売店を保証者とする自動車の修理保証を目的としたサービスです。
- 本サービスは、自動車の購入または法定24ヶ月点検（車検）を行った際に、本サービスの提供条件に合致することで任意で利用することができます。申込みを行うことで成立します。
- 本サービスの利用には、指定する申込書への記入・署名による申込みが必要です。
- 本サービスの利用にあたり、販売店が取得したお客様の個人情報は、本サービスの履行のために利用します。取得した個人情報は、本サービスの委託先に預託する場合があります。

#### 第3条（保証対象および保証範囲）

- 本サービスにおける保証対象および保証範囲は、別途「修理保証項目明細」に定めるものとします。
- 自動車メーカーや自動車ディーラーが提供する保証（以下、「メーカー保証」といいます。）などにより本サービスとは別に自動車の保証があり、修理項目および修理対象期間の重複する保証内容がある場合は、本サービスにかかわらず、メーカー保証を優先的に適用することとします。
- 本サービスの利用にあたり、お客様は以下を実施するものとします。なお著しく違反していると判断した場合は、本サービスの提供を拒否することができるものとします。
  - 車両ユーザーマニュアルに記載された車両取扱いを実施すること。
  - 点検整備（日常点検・法定定期点検）を実施すること。
  - メーカー指定の定期交換部品を交換すること。
  - メーカー指定の点検整備を実施すること。
  - 整備記録簿を保管すること（定期点検整備の実施・記録を行うこと）。
  - その他、本ガイドラインで記載する車両の取扱いを実施すること。

#### 第4条（修理の内容）

- 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。
- 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ですが、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。
- 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。
- 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。
- 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5条（免責期間）

- 本サービスにおける保証期間は別途定める保証書に記載される期間とします。
- 保証期間における修理は、商品に特別の定めのある場合を除き、回数・金額の上限を設けません。
- 本サービスには免責期間を設けています。免責期間中は受付を含めた修理を実施することができません。免責期間内に修理・点検・ロードサービスの利用などを実施する場合は、お客様自身による費用負担とします。

#### 第6条（修理の受付）

- 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。
- 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。
- 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。
- 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）

- 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。
  - 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。
  - 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。
  - 保証期間内ではない車両の場合。
  - 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。
  - 故障が事故や事故による修復など、外的原因と判明された場合。
  - お客様による走行・ドライバーの変更、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「修理保証項目明細」に記載のない部品・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。
  - 本サービスの「修理保証項目明細」に記載のない改造・塗装の実施や、部品・アクセサリ・コンポーネントの利用による不具合の場合。
  - 自動車メーカーが認めない改造・架装の実施や、部品・アクセサリ・コンポーネントの利用による不具合の場合。
  - エンジン・ミッション、車高調整、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違反しない車両と判明された場合。
  - 自動車メーカーが指定する油類類、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。
  - 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ンテナンス純正部品以外の部品不具合の場合。
  - 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。
  - 本サービスの申込み後にお客様が装着、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。
  - 本サービスの申込み以前に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不具合の場合。
  - 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・爆発・飛石・薬品・障害物等との接触による故障の場合。
  - 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しなかったことが原因となった故障の場合。
  - 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。
  - 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。
  - 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）。

- ②音・振動・オイルのじみなど、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が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。
- (2) 以下の場合には本サービスの対象外でお客様自身の費用負担とします。
  - ①法定点検整備、メーカーが指定している点検整備および定期交換部品にかかる費用。
  - ②法定24ヶ月点検（車検）にかかる費用、それに伴う予防的整備費用および日常使用時における予防的整備費用。
  - ③テスター診断など、診断のみの作業および調整費用（保証対象部品の手直しや修正など修理を伴う場合を除く）。
  - ④車両が使用出来ない事態に伴う機会損失および不便などに関する費用。（通信費・代車代・レンタカー代、宿泊代、交通費、休業補償、積載物補償、営業損失、精神的苦痛など）
  - ⑤修理発生時の入庫および引取りに関する費用。
  - ⑥消耗部品の交換・補充。（バッテリー充電および交換、エアコンコンプレッサーのクーラーガスの補充・交換、エンジンオイルの補充・交換、ベルト類、ブレーキディスク・パッド、電球、ヒューズの交換など）
  - ⑦法令の改正および官公庁の指示・指導などにより負担を余儀なくされた費用。
  - ⑧車両および車両に付属する製品の故障に起因するもので、車両に付属する製品およびその他の財物の使用の阻害によって生じた損害。
  - ⑨車両および車両に付属する製品の故障に起因するもので、健康障害・身体障害（障害に起因する死亡を含む）、搭載物など財物の滅失・き損・汚損によって生じた損害。
  - ⑩可燃性物質（使用済燃料も含む）もしくは核燃料物質によって汚染された物質（原子核分裂生成物を含む）によって起因する放射性・爆発性・その他有害特性の作用およびこれら特性に関わる事故によって生じた損害。
  - ⑪自国・諸外国を問わず戦争、武力行使、クーデター、権威奪取、内乱、武装集団による反乱、その他一般民衆を含め類似の事変または暴動（群集または多数の者の集団行動により、全国または一部の地域により著しく平穏が害され治安維持上重大な事態と認められるなどの状態）によって生じた損害。

#### 第8条（保証の失効）

以下の項目に該当した場合は、本サービスの利用が無効となり、保証料の返金も行わないこととします。

- (1) 支払期限までに保証料の支払いがない場合。
- (2) 車両を日本国外に持ち出した場合。
- (3) 車両の抹消登録をした場合。
- (4) 本ガイドラインに記載される内容をお客様が遵守されなかったと判断した場合。
- (5) 本ガイドラインおよび別途定める書類に記載される内容をお客様が遵守されなかったと判断した場合。
- (6) 故意に故障を生じさせ、または故障の事実、内容もしくは発生原因について虚偽の説明・申告を行うなど不正な修理の要請があったと判断した場合。

#### 第9条（オプション）

商品ごとに定められた付帯可能なオプションについては、保証申込時のみ選択可能とし、保証申込後のオプションの追加および、オプションの解約はできないこととします。

#### 第10条（保証の継承）

- (1) 本サービスにおいて、商品に特別の定めがある場合を除き、名義変更による保証の継承は行えないこととします。
- (2) 婚姻・移転などによって使用人名義人の氏名、住所、連絡先に変更があった場合は、速やかに連絡することで名義の変更を行います。なお、別途、所定の手続きが必要です。

#### 第11条（保証の解約）

商品に特別の定めがある場合を除き、中途解約に伴う返戻金は無いものとします。

#### 第12条（個人情報について）

- (1) お客様は、お客様の個人情報を次の各号の目的に利用することに同意するものとします。
  - ①本サービスの申込み内容、申込み情報の記録、保管、管理。
  - ②本サービスにおいて車両の点検・整備・修理に関する業務およびこれらに付随する業務の遂行。
  - ③お客様と契約または法令に基づく権利の行使や義務の履行。
  - ④本サービスに関わる各種案内（保証期間の満了・更新）の提供。
  - ⑤本サービスの品質向上を目的としたアンケートおよび調査の実施。
  - ⑥本サービスの品質向上を目的としたデータ集計および結果の分析。（ただし、集計結果は統計的に処理する場合のみに利用するものとし、個人を特定するデータと関連づけは行わないものとします。）
- (2) 次の項目にて定める場合において、その個人情報を第三者に提供できるものとします。
  - ①お客様の同意がある場合（Webでの同意も含む）。
  - ②統計的なデータ等、お客様本人を識別できない状態に加工して利用する場合。
  - ③法令に基づきお客様情報の開示、提供を求められた場合。
  - ④人の生命、身体または財産の保護のために必要な場合であって、お客様の同意を得ることが困難である場合。
  - ⑤国または地方公共団体等が公的な事務を実施する上で協力する必要がある場合で、お客様の同意を得ることにより、当該事務の遂行に支障を及ぼす場合。
  - ⑥販売店と提携・協力関係のある企業・団体に対し、本サービスを提供するうえで必要な情報を預託する場合。

#### 第13条（反社会的勢力の排除）

- (1) お客様は、現在または将来にわたって、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなつてから5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、暴力団関係団体、総会屋、社会運動等標ぼう二口、特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下、「反社会的勢力等」）に該当しないこと、および反社会的勢力等によってその経営を支配される関係、反社会的勢力等がその経営に実質的に関与している関係、反社会的勢力等に対して資金等を提供または便宜を供与する等の関係、その他反社会的勢力等と不当な取引に非難されるべき関係のいずれにも該当しないことを表明、確約するものとします。
- (2) お客様は、自らまたは第三者をして、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、取引に関して脅迫的な言動または暴力を用いる行為、風説を流布し偽計または威力を用いて相手方の信用を毀損または相手方の業務を妨害する行為、その他これらに準ずる行為の何れかの行為も行わないことを表明、確約するものとします。
- (3) お客様が前各項の何れかに違反するものと認められる場合および前各項の表明・確約が虚偽であることが判明した場合、何らの催告をせず、本サービスを解除することができます。またお客様は解除により発生した損害について何ら賠償、補償を求めることができないものとします。

#### 第14条（問題解決）

本ガイドラインに関して問題が生じた場合は、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。

#### 第15条（準拠法）

本ガイドラインは日本法に準拠し、同法によって解釈されるものとします。