

コストコ家電延長保証サービス
物損+故障保証規約
発効日:2026年1月1日

この延長保証規約（以下「本規約」といいます。）は、コストコホールセールジャパン株式会社（以下「コストコ」といいます。）およびSquareTrade Japan合同会社（以下「SquareTrade」といいます。）が共同で提供するコストコ家電延長保証サービス（以下「本延長保証サービス」といいます。）を規律するものであり、両者は連帯して責任を負うものとします（以下、総称して「サービス提供者」といいます。）。本規約は、本延長保証サービスを購入するお客様（以下「お客様」といいます。）に適用されます。

第1条 目的

本規約の目的は、本延長保証サービスの提供に関し、お客様とサービス提供者との間の権利および義務を定めることにあります。

第2条 定義

「責任の制限」とは、領収書に記載されている、すべての割引前の製品の価格をいいます。

「製品」とは、コストコから購入され、本延長保証サービスの対象となる商品をいいます。

「メーカー」とは、原機器製造業者を意味します。

「メーカー保証期間」とは、各メーカーが独自の保証を提供している期間をいいます。

第3条 規約

1. 本延長保証サービスを購入したお客様は、本規約に同意したものとみなされます。
2. サービス提供者は、お客様への通知なしに本規約を変更する権利を有します。その場合、提供条件は変更後の規約に従うものとします。

第4条 延長保証期間

通常の使用条件下で発生する製品の機械的または電気的な故障に対しての延長保証期間は、本製品のメーカー保証期間終了日の翌日に開始し、本製品の購入日から満2年で終了します。また偶発的な損傷等についての保証期間は製品の購入日から始まり、満2年で終了します。第6条5に定める事項に該当し、製品本体の交換をした場合は、本条の定めにかかわらず本保証は終了します。

第5条 保証範囲

1. 本延長保証サービスは、対象の延長保証期間中に通常の使用条件下で発生した（リモコンやACアダプターを含む）製品の機械的または電気的故障および偶発的な損傷を対象とします。
2. 期間中にメーカー保証の対象となる問題が発生した場合、お客様はメーカーの提供するサービスに誘導されます。
3. 本延長保証サービスは以下を対象外とします。
 - (1) 特に定めのある場合を除き、通常の摩耗や劣化
 - (2) 故意による損傷、紛失、盗難、または回収不可能となった製品
 - (3) 虚偽の説明や重大な誤認表示のある製品
 - (4) 不適切な取り扱い、不注意、放置、故意の行為、誤使用もしくは乱用、製造業者が推奨もしくは認可していない修理、交換、取り扱い、または、製造業者の保証条件に従わなかったことによる損傷
 - (5) 製品に保存されているデータの復元または整理に関連する一切の費用
 - (6) プログラムまたは製品にダウンロードされたその他のソフトウェアによって引き起こされた故障や損傷

- (7) 特に定めのある場合を除き、製造業者の仕様に従った通常の使用、保管、運転以外の原因によって必要となる保守、サービス、修理、または交換
- (8) 業務用、教育用、レンタル用、または工業用として多用される製品
- (9) 日本国内の北海道、四国、九州、沖縄本島を除く離島及び離島に準ずる遠隔地への配送料
- (10) 天候、電源不良、不適切な機器改造、追加製品もしくは付属品、取り付け、設置もしくは組み立て、物体との衝突、故意の破損、動物・害虫被害、錆、腐食、バッテリー液漏れ、自然災害（嵐、海難、竜巻、ハリケーン、洪水、地震など予見不可能かつ防止できない物理的原因による事故）、その他の不可抗力や製品外部に起因する危険による損傷
- (11) リモコンや AC アダプターに関係するものを除き、電池などの消耗品、フィルターやガスケットのメンテナンスに限定された故障や損傷
- (12) 製品の設置や組み立てに起因する欠陥
- (13) 製品の梱包や開梱による損傷を含め、異なる場所間の移動、倉庫への搬入、搬出中の製品の輸送、配送、再配送、取り外し、再設置による損傷
- (14) 特に定めのある場合を除き、「外観上の損傷」（サービス提供者の判断により、製品の通常の作動機能を妨げない外観の損傷や変化。例：傷、擦れ、剥がれ、へこみ、歪み、色・質感・仕上げその他類似の状態の変化）
- (15) シリアル番号が削除または改ざんされた製品
- (16) 製造業者の保証、リコール、または工場からの通知で対象となる製造上の欠陥や機器の故障（製造業者が事業を継続しているか否かを問いません。）
- (17) 本延長保証サービスを利用する際のサービス提供者への連絡に必要な費用およびその他の通信費用
- (18) 求償を受けた後にサービス提供者による検査・診断で、機械的または電気的故障が確認されなかった場合
- (19) 再販目的で購入された製品の求償
- (20) 海外に持ち出された製品の求償
- (21) 製品情報がサービス情報に記載されている情報と異なる製品（第6条2項にさらに定義されます）。
- (22) デモ機や店頭展示品、または「現状有姿」で販売された製品

サービス提供者は、製品や機器の故障、サービスの遅延、本延長保証サービスの提供不能に起因する財産損害、時間的損失、データ損失を含む間接的、付随的、または結果的損害について一切責任を負いません。

第6条 製品について本延長保証サービスが必要となった場合の手続

1. お客様は請求を行う場合、下記の連絡先に電話してください。
0120-238-016（固定電話）
050-3648-0016（携帯電話）
10:00-19:00 年中無休
2. サービス提供者は、本延長保証サービスに関する情報（保証登録番号、製品情報、個人情報を含み、以下「サービス情報」といいます。）を確認します。購入時にお客様が提供する情報とサービス情報に重大な不一致がある場合、またはお客様が必要な情報を提供しなかった場合、本延長保証サービスは提供されないことがあります。

3. サービス提供者は、お客様が直面している問題のトラブルシューティングを試みます。製品によっては、サービス提供者の裁量により、お客様に請求対象の損傷や欠陥の写真・音声・動画の提出、または請求処理に必要なその他の書類の提出を求める場合があります。
4. 該当する場合、サービス提供者は、お客様に製品を提出する前にデータをすべてバックアップすることを推奨します。サービス提供者はデータの損失または漏洩について責任を負わず、サービス提供者が必要と判断した場合には製品に関連する記憶装置に保存されたデータを消去できることについて、お客様は異議なく同意したものとみなされます。
5. サービス提供者が第6条3を試みて問題を解決できない場合、製品（または以下に記述するその付属品）を同等の種類・品質・機能を備えた製品（値引き前商品通常価格を上回らない価格の他の製品と交換することがあります。また、リモコンやACアダプター等、製品本体ではなく付属品に故障の原因がある場合は、付属品の交換のみを行います。なお、付属品の交換のみで本延長保証サービスは終了せず、値引き前商品通常価格を保証上限額として本延長保証サービスを受けられるものとする。）に交換します（以下「代替製品」といいます。）。お客様は、代替製品のモデル、型番、販売店を指定することはできません。お客様が製品をサービス提供者に返却しない場合、サービス提供者がお客様に費用を請求することがあります。
6. 注意事項:
 - (1) 保証期間終了後に求償請求が行われた場合、本延長保証サービスは適用されません。
 - (2) メーカーの保証期間中のメーカーの保証の対象となる問題に本延長保証サービスは適用されません。お客様がメーカー保証期間中にサービスを必要とする場合は、メーカーに直接連絡してください。
 - (3) 交換のために提出された製品の所有権は、代替製品が支給された時点でサービス提供者に移転します。サービス提供者は元の製品をお客様に返却する義務を負わず、独自の裁量で処分することができます。所有権は一切の担保権や負担なく移転され、お客様に返還する義務はありません。

第7条 責任の限定

本延長保証サービスに基づきお客様が行うすべての請求に関連してサービス提供者が支払う交換の総額は、責任の制限を超えないものとします。サービス提供者が交換を行った場合、サービス提供者は本延長保証サービスに基づくそれ以上の義務を負いません。交換製品の価格が責任の制限を超える場合、超過分の費用はお客様の負担となります。また、同一製品へ交換もしくは、製品の修理が不可能な場合、サービス提供者は、お客様に対し第6条5に従い交換品を提供しそれ以上の義務を負いません。

第8条 契約の解除

1. 本延長保証サービスの購入から90日以内に契約の解除を行い、かつお客様が求償請求を行っていない場合、本延長保証サービス料金の100%が返金されます。契約の解除を行う場合、下記連絡先へ電話してください。
0120-238-016（固定電話）
050-3648-0016（携帯電話）
10:00-19:00 年中無休
2. 前項にかかわらず、本延長保証サービスが製品の売買契約の解除に伴って解除される場合、お客様は本延長保証サービス料金の100%を返金されます。
3. 本延長保証サービスは、代替製品の配送および設置が完了した時点で自動的に終了されます。
4. 本延長保証サービスは、延長保証期間が満了した時点で自動的に終了されます。
5. サービス提供者は、お客様が以下のいずれかに該当する場合、本延長保証サービスを解除することができます。

- (1) 暴力団、暴力団員（過去 5 年以内に暴力団員でなくなった者を含みます。）、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。）であると認められた場合
 - (2) 反社会的勢力に資金や便益を提供、または取引を行ったと認められた場合
 - (3) 反社会的勢力を不正に利用したと認められた場合
 - (4) お客様が法人である場合、経営が反社会的勢力により支配または実質的に関与されていると認められた場合
 - (5) 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すると認められた場合
6. お客様が前各号に該当する場合、サービス提供者は一切の代替品提供を行いません。さらに、すでに代替品の提供が行われている場合、サービス提供者はお客様に対し、その代替品提供に要した費用の返還を請求することができます。

第9条 個人情報の利用

サービス提供者が収集した情報は、プライバシーポリシー
(<https://www.costco.co.jp/OtherTermsAndConditions>) に従って適切に取り扱われます。

第10条 お問い合わせ:

お問い合わせは以下までご連絡ください。

0120-238-016 または、050-3648-0016

年中無休 10:00-19:00

第11条 準拠法および管轄

本規約は日本法に準拠し、同法に従って解釈されるものとします。本規約に基づき、または本規約に関連して生じる一切の紛争は、書面による別段の合意がない限り、東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。