

株式会社工進

修理ご利用規約

第1条（修理利用規約の適用範囲）

1. 本規約は、株式会社工進(以下「当社」といいます)が第2条に定める製品に対して、第3条に定めるお客様または当社製品取り扱いの日本国内の販売店(以下「販売店」といいます)へ提供する各種修理サービス(以下「本サービス」といいます)に適用されるものといたします。
2. 当社は、本規約に基づいてお客様または販売店に本サービスを適用させていただきますので、あらかじめ本規約にご同意いただいた上で、本サービスをご利用くださいますようお願いいたします。

第2条（対象となる製品）

1. 本サービスの対象となる製品(以下「修理依頼品」といいます)は、当社が日本国内で販売する製品といたします。
2. 前項1. で定めた修理依頼品であっても当社が指定する一部の製品や取扱説明書やカタログに記載のあるアクセサリー品、オプション品および部品供給の終了した修理依頼品は、本サービスの対象外といたします。
3. 当社が日本国内で販売した製品であっても当社が指定する海外向け製品並びに国内向け製品であっても海外で販売された製品は、本サービスの対象外といたします。

第3条（対象となるお客様）

1. 本サービスの対象となるお客様は、当社の修理依頼品をご購入されたお客様またはお持ちのお客様（以下「お客様」といいます）といたします。
2. 本サービスのご利用は日本国内にお住まいのお客様とします。海外にお住まいのお客様は本サービスをご利用いただけません。

但し、海外にお住まいのお客様であっても販売店を通じて修理依頼のお申込をされたお客様は除きます。
3. お客様が販売店を通じず、当社の修理受付窓口にて電話またはFAX及び当社ホームページの24時間WEBダイレクト修理にお申込された場合は、当社とお客様の直接修理受付（以下「ダイレクト修理」といいます）となります。
4. ダイレクト修理のご利用は北海道、沖縄（離島を含む）、並びに佐川急便代金引換サービス(代引き発送)非対応地域以外にお住まいのお客様といたします。

第4条（修理の目的）

1. 本サービスは、お客様が日本国内で使用される当社製品が故障した場合や、当社が修理を必要と判断した場合にその機能、性能を修復または維持（原状回復）する事を目的といたします。
2. 当社製品本来の機能、性能を上回る改造行為や仕様の変更またはお客様や販売店の特別のご要望を目的とするものではありません。

第5条（修理のお申込）

1. 本サービスは、お客様またはお客様から修理を依頼された販売店が本サービスをご利用

用の旨を、電話またはFAX及び当社ホームページの24時間WEBダイレクト修理よりお申込になり、当社が本サービスに必要なお客様の個人情報や付帯情報、販売店情報を確認後、当社がお客様または販売店のご依頼を承諾する事をもって成立するものといたします。

また成立した時点でお客様または販売店は本規約を承諾されたものといたします。

2. 修理依頼品は配送のみでの受付となります。当社への直接のお持ち込みや当社の出張引取及び出張納品でのお申込はできません。
3. 当社が定める除雪機等の一部大型修理依頼品に限り、出張引取及び出張納品サービスをお申込いただけます。
4. 本規約に定める場合の他、お申込の内容や改造、全損等修理依頼品の状況、その他の事情により本サービスの提供ができない場合は当社の任意の判断で本サービスのお申込をお断りする場合がございますので、ご了承ください。
5. 本サービスの成立後、お客様または販売店との連絡で、本サービスの履行に必要なお客様の個人情報や付帯情報、販売店情報の不備や不足等で当社が本サービスの遂行が困難と判断した時点で本サービスのお申込をキャンセルとさせていただきます。

第6条（修理依頼品の発送）

1. 修理依頼品発送の際は、お客様または販売店で箱のご準備、梱包をお願いいたします。
- パレットやカゴ台車等または未梱包での発送は修理受付をお断りする場合がございます。

2. 配送事故防止の為、燃料、オイル、水等の液体類はお客様または販売店で全て抜いた状態で修理にお出してください。
3. 燃料、オイル、水等の液体類により、修理依頼品が棄損した場合は保証いたしかねます。

無償修理の場合でも燃料、オイル、水等の液体類が原因での故障は、有償修理となります。

また、修理依頼品の返却の際も配送事故防止の為、燃料、オイル、水等の液体類は抜いた状態(入荷時に燃料、オイル、水等の液体類が入っていた場合は当社にて廃棄させていただきます)で返却いたしますので、修理品到着後ご使用の際は必ず必要に応じて燃料、オイル、水等を入れてからお使いください。

4. 修理品に燃料、オイル、水等の液体類が入っている場合、配送業者が集荷をお断りする場合がありますのでご注意ください。またお守りいただけない場合は、次回より本サービスの受付をお断りさせていただく場合がございます。
5. 燃料、オイル、水等の液体類が原因で配送事故が発生した場合は、損害額の如何に関わらず全額をお客様または販売店に請求させていただきます。
6. 修理依頼品は正しい向きで、商品全体が箱の中に納まる様に梱包をお願いいたします。

全体または部分的な露出、倒立状態(上下逆さま)や横向状態で修理依頼品が棄損した場合は保証いたしかねます。

7. パレットやカゴ台車等で修理依頼品が入荷した際のパレットやカゴ台車等は、当社にて廃棄とさせていただきます。

パレットやカゴ台車等の返却をご希望される場合は、事前に返却希望の旨をお知らせください。返却時の送料を着払いにて発送させていただきます。

第7条（修理の料金）

1. 本サービスの料金（修理費用、交換部品代、配送料、その他費用、以下「修理料金」といいます）は修理依頼品の形式・状態・故障状況・お住いの地域により異なりますので、当社よりお客様または販売店にご案内いたします。
2. 修理料金は修理依頼品の形式により、定額の修理料金と定額外の修理料金とがあります。詳しくは当社ホームページ掲載の修理料金価格表で確認することができます。
3. 修理料金につきまして。

定額修理対象商品

■修理料金ランク：A(点検・簡易修理)とは：

・点検または修理に伴う分解を行わず、外部からの部品交換、軽修理、調整、清掃で修理が完了した場合、または異常なし症状出ず(非再現)の点検の場合にかかる**工賃のみ**の料金です。

※交換した部品代は別途必要となります。

■修理料金ランク：B(機能修理)とは：

・通常修理で部品交換を行い、修理が完了した場合にかかる料金です。

※部品代・工賃込みの料金となります。(付属品のバッテリー、蓄電池を除く。)

■修理料金ランク：C(重故障修理)とは：

・故障状況が通常の使用状態（取扱説明書に記載している）ではないと思われ、重故障と判断される場合にかかる**工賃のみ**の料金です。

※交換した部品代は別途必要となります。

※修理料金ランクCが適用される主なケース

例) エンジン部品や主要部品の焼き付き・モーター浸水・改造、分解状態、本来の使用方法から逸脱した使用による故障、本体全体の修理が必要等な場合。

■定額修理対象商品につきまして。

・定額修理料金ランクBの内容とは別にお客様のご要望で部品交換及び、追加で部品購入をご希望される場合は別途部品代が必要となります。

・異常なし、症状出ず(非再現)の際に予防として部品交換をご要望される場合においても別途部品代が必要となります。

定額修理対象外商品

■修理料金ランク：A(点検・簡易修理)とは：

・点検または修理に伴う分解を行わず、外部からの部品交換、軽修理、調整、清掃で修理が完了した場合、または異常なし、症状出ず(非再現)の点検の場合にかかる**工賃のみ**の料金です。

※交換した部品代は別途必要となります。

■修理料金ランク：B(機能修理)とは：

・通常修理で部品交換を行い、修理が完了した場合にかかる**工賃のみ**の料金となります。

※交換した部品代は別途必要となります。

■修理料金ランク：C(重故障修理)とは：

・故障状況が通常の使用状態（取扱説明書に記載している）ではないと思われ、重故障と判断される場合にかかる**工賃のみ**の料金です。

※交換した部品代は別途必要となります。

※修理料金ランクCが適用される主なケース

例) エンジン部品や主要部品の焼き付き・モーター浸水・改造、分解状態、本来の使用方法から逸脱した使用による故障、本体全体の修理が必要等な場合。

4. 当社ホームページ掲載の修理料金価格表は、当社に直接修理をご依頼されたダイレクト修理のお客様料金となっております。

販売店やその他お店に修理をご依頼された場合は料金が異なる場合がございます。

5. 製品によっては修理料金で代替のサービスを提供する場合がございます。

6. 配送に必要な発送用段ボールが必要な場合は、お申込時に合わせてお申込みください。

当社より有料で発送いたします。発送用段ボールの料金はお申込時にご確認ください。

または当社ホームページ掲載の修理料金価格表で確認することができます。

当社が定める除雪機等の一部大型修理依頼品は、当社規定の出張費用を加算させていただきます。

7. 修理料金とは別に、次の各号は当社が定める費用が必要となります。

- (1) 離島または離島適用地域にかかる配送料。
- (2) フェリーや航空便等の特殊料金。
- (3) 当社が定める試運転や品質検査以外の特殊なご要望に要する費用。
- (4) 当社が定める見積書や修理明細書以外の特殊なご要望に要する費用。
- (5) 点検の結果、修理依頼品がご申告の不具合症状が非再現で製品に異常がない場合は点検料(A 料金)と送料。

第8条（修理料金のお支払い）

1. 本サービスが完了後、ダイレクト修理のお申込をされたお客様で、有償修理の場合には佐川急便の代金引換サービス（代引き発送）で発送となりますので、第7条で定める修理料金を現金またはクレジットカードで佐川急便配達員へお支払いいただきます。
2. 前項 1. に定める佐川急便の代金引換サービス以外でのお支払いはできませんのであらかじめご了承ください。
3. 当社の故意・重過失を除き、一度お支払いいただいた修理料金の返金はいたしませんのであらかじめご了承ください。

第9条（修理のキャンセル）

1. お客様または販売店で修理依頼品を当社あてに発送、または当社に到着後に本

サービスのキャンセル及び修理依頼品の返却をご希望の場合は点検料(A 料金)と送料が必要となります。

2. 当社よりご案内の修理料金を承諾、修理進行のご指示をいただいた以降の本サービスのキャンセルはお受けできません。
3. お客様または販売店より本サービスの修理中止廃棄のご指示をいただいた以降の修理進行や修理中止返却はお受けできません。
4. 製造終了7年経過モデル(修理不可モデル)や、お客様または販売店のご指示で修理中止返却の場合、修理作業の特性上、入荷時と同じ状態でお戻し出来ない場合がございますのであらかじめご了承ください。

第10条 (無償修理)

1. 当社が発行する保証書の保証契約約款に基づき、保証期間、条件のもと無償修理をいたします。

なお、保証期間内でも改造や使用不適、中古購入、個人売買にて購入された製品、日本国外での使用、当社が指定する消耗品の消耗による故障等は、無償修理の対象とならない場合がございますので保証書の保証契約約款をよくご確認ください。

2. 保証期間内でも、初回修理以降でお客様起因による故障等は無償修理の対象とならない場合がございます。
3. 販売店が独自に定めた延長保証等は、本サービスに適用されませんので、当社以外の延長保証等のサービスをご希望のお客様は、ご購入いただいた販売店に修理依頼されるようお願いいたします。

4. 無償修理の対象とならない場合は本規約に基づき、有償修理とさせていただきます。
5. お客様のご要望で部品交換及び、追加で部品購入をご希望される場合は保証期間内でも別途部品代が必要となります。
6. 異常なし、症状出ず(非再現)の際に予防として部品交換をご要望される場合は保証期間内でも別途部品代が必要となります。

第11条（再修理）

1. 再修理の無償対応は同一症状・同一箇所・同一部品とし、修理依頼品の納品後3ヶ月以内となっておりますので期間内に当社までご連絡をお願いいたします。
修理完了品がお手元に届きましたら、ご使用されない場合でも3ヶ月以内に試運転を行い、故障箇所及び商品全体の動作確認をお願いいたします。
期間を過ぎてからのお申し出は新規の受付となります。
なお、エンジン搭載商品は動作確認後、2週間以上ご使用にならない時は燃料詰まりやオイル劣化防止の観点から、燃料や油脂類を全て抜いた状態で保管してください。
2. 前回修理から3ヶ月以内でも前回と症状が違う場合や、お客様起因による故障は再修理ではなく、新規の受付となりますのであらかじめご了承ください。

第12条（修理の業務委託）

1. 当社は、本サービス(付随する関連業務を含みます)の全部または一部を当社が定める協力業者に当社の判断において委託する場合がございます。

第13条（貸出機の提供）

1. お客様または販売店より修理依頼品をお預かりしている期間の代替製品や貸出機の提供は本サービスには含まれておらず、当社はお客様または販売店に対して、代替製品や貸出機の提供の義務を負いません。
2. 当社の判断のもと、代替製品や貸出機を提供する場合は、本サービスとは別に定める工進貸出機／貸出条件・ご利用規約に基づき提供いたします。

第14条（修理部品の取り扱い）

1. 修理時に交換した部品は環境保護等を推進するため、リサイクル利用や分析などを目的に、当社の判断で回収させていただいております。
2. 回収した部品は当社の所有物として、当社の判断により、利用または廃棄等をおこないますので、あらかじめご了承ください。

第15条（修理部品の保有期間）

1. 修理部品の保有期間は製造終了後、7年となっております。
修理部品の保有期間が終了している場合は、修理料金価格表に記載があっても修理ができない場合がございます。
2. 製造終了7年経過モデルで修理に必要な部品の保有期間が終了している場合は、修理をお受けできない、または修理不能で返却させて頂く場合がございます。
3. 製造終了7年経過モデルで、修理不能で返却の場合、修理作業の特性上、入荷時と同じ状態でお戻し出来ない場合がございますのであらかじめご了承ください。

第16条（修理品の保管）

1. お客様または販売店からお預かりした修理依頼品(付属品を含む)の修理が完了した場合、修理依頼品を未修理で返却する場合、その他ご指摘症状の非再現等で返却する場合において、お渡し可能な日程をお知らせした日より起算し、90日経過後も修理依頼品のお引き取りをいただけない場合、該当の修理依頼品は当社に帰属し、当社の判断において廃棄処分できるものといたします。
2. お客様または販売店からお預かりした修理依頼品(付属品を含む)の修理が完了した場合、修理依頼品を未修理で返却する場合、その他ご指摘症状の非再現等で返却する場合において、お客様または販売店にお渡し可能な日程を連絡先の不備等の諸事情でお知らせができない場合は、修理依頼品の入荷日より起算し、120日経過後もお知らせができない場合、該当の修理依頼品は当社に帰属し、当社の判断において廃棄処分できるものといたします。
3. お客様または販売店からお預かりした修理依頼品(付属品を含む)の修理が完了した場合、修理依頼品を未修理で返却する場合、その他ご指摘症状の非再現等で返却する場合において、お客様または販売店のご要望により当社で保管する場合は毎月1日から末日の一期制とし、月間保管料として3,000円(税別)が必要となります。ただし、保管期間は最長で3ヶ月間とし、保管期間を経過後も修理依頼品のお引き取りをいただけない場合、該当の修理依頼品は当社に帰属し、当社の判断において廃棄処分できるものといたします。

なお、該当の修理依頼品を当社にて廃棄処分した場合でも月間保管料はご請求させていただきます。

4. 廃棄処分したことにより、お客様または販売店に損害が発生した場合においても当

社では一切の責任を負いません。あらかじめご了承ください。

第17条（個人情報の取り扱い）

1. 当社では、本サービスの過程で当社にご提供いただいたお客様の氏名・住所等のお客様の個人情報（以下「個人情報」といいます）は当社のホームページ掲載の「プライバシーポリシー」に従い適切に取り扱うものいたします。
2. 個人情報は本サービス提供の目的のために、配送業者ならびに第12条に定める協力業者に提供させていただきますが、お客様または販売店は、あらかじめこれに同意するものいたします。

第18条（損害賠償）

1. 本規約に定める事項及び当社の故意・重過失を除き、お客様または販売店に生じた損害（お客様または販売店の逸失利益、第三者からの損害賠償請求、当該修理依頼品の故障・不具合等により当該修理依頼品が使用できなかったことによる直接的ならびに間接的損害）は当社では一切の責任を負いません。
2. 当社の故意・重過失を除き、当社がお客様または販売店に損害賠償を負う場合であっても、当該修理依頼品の価値に相当する金額を上限といたします。なお、当該修理依頼品の価値は、減価償却後の残存価値、または損害発生時に市場で販売されている同等商品または同等の性能を有する商品の実売価格を基準として算出するものいたします。

第19条（反社会的勢力との関係排除）

1. 当社は、自らが暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関連企業、

総会屋等、社会運動等の標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団、暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者（以下「反社会的勢力」といいます）のいずれにも該当しないことを表明するとともに、反社会的勢力と取引、資金提供、不当な要求、便宜供与その他いかなる関係も有しないものといたします。

2. 当社は、自らまたは第三者を利用して、暴力的な行為、不当な要求行為、脅迫的な言動、偽計・威力を用いてお客様または販売店の信用を毀損、または業務を妨害する行為、およびその他これらに準じる行為を行わないとともにすべてを遮断し、一切の要求に応じないものといたします。
3. 当社は、お客様または販売店が反社会的勢力と判明した場合は、催告その他、何らの手続きを要することなく、直ちに本サービスに関する契約の全部または一部を解除できるものといたします。

第 20 条（不当要求行為およびカスタマーハラスメントへの対応）

1. 当社のお客様または販売店から当社（当社の従業員、協力業者の従業員）に対して、社会通念上相当な範囲を超える行為（以下に定める行為を含みますがこれらに限りません）があったと判断した場合は、催告その他何らの手続きを要することなく、直ちに本サービスに関する契約の全部または一部を解除できるものといたします。

更に当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対処をするものといたします。

- (1) 暴力的な行為
- (2) 脅迫的・威圧的な言動や暴言

- (3) 保証の範囲を超えた不当な要求など、社会通念上過剰な要求
- (4) 本サービスとは関係のないものに関する修理・商品・金銭補償などの要求
- (5) 性的・差別的・侮辱・人格を否定する言動
- (6) 合理的理由のない謝罪要求や関係者への処罰の要求
- (7) SNS やインターネット上での誹謗中傷や虚偽の情報発信や拡散及び
当社の業務を妨害する行為またはほのめかし
- (8) 当社の従業員、協力業者の従業員や関係者のプライバシーの侵害行為
- (9) 同じ要望やクレームの繰り返しなどの行為や言動及び長時間の拘束行為
- (10) 不退去、居座り、監禁などの拘束的な行為
- (11) その他前各号に準ずる行為

第 21 条 (その他)

1. プライベートブランドモデルや特別モデルは本来と異なる色の部品または本体を使用
する場合がありますのであらかじめご了承ください。
2. 修理が完了した修理依頼品でも次のものは再修理および補償はいたしかねます。
 - (1) 機能上影響のない感覚的現象(音、振動、操作感、光沢、色つやなど)
 - (2) お客様または販売店が貼られたシール類や塗装、カラーリング。
3. 当社が定める見積りやその他事項の連絡方法、見積書、修理明細書以外の静止画
や動画等のご要望はお断りする場合がございますのであらかじめご了承ください。
4. 本規約に定めのない事項については、別途協議の上これを決定するものといたしま
す。

第 22 条（利用規約の変更）

1. 本規約は当社によって改定する事がございます。改定した時点で本サービスのご利用条件は改定後の最新の本規約を適用とさせていただきます。
2. 改定後の規約は工進ホームページに掲載した時点より有効とさせていただきます。常に最新の情報をご確認ください。
3. 本規約の改定・追加・中止などによりお客様または販売店が被った損害については当社では一切の責任を負いません。
4. 本規約は日本国の法令に準拠いたします。

以上

制定日:2025 年 9 月

改定日:2026 年 3 月

改定日:2026 年 6 月