平成２７年６月

【メーカー保証とカード会員】

【相談】

家電販売店取り扱いのカードで、カード会員への５年間無料修理保証付きで商品を購入した。その後カード名義人が死亡したが、カード会員保証はメーカー保証と同じだと思っていたので、そのままにしていた。

　購入してから３年目の今月、商品が故障したため、購入した店へ修理に出した。カード会員本人はすでに亡くなっていることを告げると、有料扱いになると言われた。納得できない。

【アドバイス】

メーカー保証はその商品に対して製造したメーカーが保証するもので、ほとんどが１年間となっています。

　これに対し、カード会員保証は年会費を納めた会員が購入した商品を販売店が修理した場合、掛かった費用をカード運営会社が販売店に補填（ほてん）することにより、修理代が実質無料の保証制度となっていることが多いようです。

　ポイントは、カード会員保証制度に基づく無料修理は「会員の生存」を条件とする場合がほとんどで、会員が死亡すると保証制度の適用がないことです。

　今回の場合は、カード会員の死亡によって会員資格がなくなってしまっており、保証は適用されず、修理は有償となりました。このほか、会費の未納がある場合も、保証制度の適用が受けられない場合がありますので注意が必要です。

　このようなトラブルを防ぐためにも、入会時に保証継続方法や手続きの方法をパンフレットなどでよく確認しておくことが必要です。

　製品に異常を感じたら、リコール製品の可能性もあるので、メーカーや販売店に相談しましょう。

　製品事故の情報はインターネットでも分かります。経済産業省の「製品安全ガイド」や消費者庁の「リコール情報サイト」、製品評価技術基盤機構（ＮＩＴＥ）のホームページなどで調べてみてください。