

「性能保証（電池モジュール）サービス終了のお知らせ」に関するご質問

【目次】

- ・ [契約に関すること](#)
- ・ [保証に関すること](#)
- ・ [料金に関すること](#)
- ・ [接続に関すること](#)

* 上記項目をクリックすると、ページ遷移いたします。

分類	質問	回答
契約に関すること	「性能保証（電池モジュール交換）サービス終了のお知らせ」が届いたのですが、お知らせの内容について詳しく教えてください。	当社が提供しているサービスのうち、付帯サービスの1つである蓄電システムの性能保証（電池モジュール交換）サービスの終了に関するご案内となります。蓄電システムにおいて、継続して2か月以上インターネットに接続されていなかったお客様に対し、蓄電システムレンタルサービス契約9条に基づき、性能保証サービスが終了する旨をお知らせしております。詳細は、蓄電システムレンタルサービス契約における契約要綱及び契約条項をご確認ください。
	性能保証サービスが終了するという事は、蓄電システムレンタルサービス契約も終了することになりますか？	蓄電システムレンタルサービス契約は継続となります。今回のご案内は、蓄電システムレンタルサービス契約に基づいてご提供するサービスのうち、付帯サービスの1つである性能保証（電池モジュール交換）サービスの終了であり、その他のサービスは、今後も継続してご利用いただけます。
	「性能保証（電池モジュール交換）サービス終了のお知らせ」を受け取りましたが、何か対応が必要でしょうか？	お客様のご対応が必要なことはございません。 蓄電システムレンタルサービス契約9条に基づき性能保証サービスが終了することについて、ご了承いただけますと幸いです。
	中途解約はできますか？	本契約は、任意の中途解約を定めておりませんので、契約条項第16条（やむを得ない事由による合意解約）に基づく対応をさせていただくこととなります。 合意解約の場合、①蓄電システムのレンタル期間の残期間の月額サービス料金合計額から②解約日より後の付帯サービスに係る料金相当額として当社が定める金額を控除した金額、消費税額、及び地方消費税額をご負担いただく必要があります（契約要綱（6）1参照）。また、解約に伴う撤去費用5万円、消費税額、及び地方消費税額をご負担いただいた上（契約条項第11条）で、蓄電システムを撤去させていただくこととなります。今後も、蓄電システムレンタルサービス自体は継続できますので、ご解約を進めて差し支えないか、ご検討いただけますと幸いです。

分類	質問	回答
契約に関すること	蓄電システムをインターネットに再接続させたら、性能保証サービスは復活しますか？	2か月間以上継続してインターネット接続が断絶した場合、その間の蓄電システムの稼働状態を確認することができず、蓄電システムメーカーにおいて蓄電システムの性能を保証しかねる状態となります。そのため、インターネット接続が再開したとしても、性能保証サービス（電池モジュール交換）の提供を再開することは出来ず、第9条に記載のない対応は致しかねます。
	性能保証サービス終了に関する説明は、契約申込書の何条に記載されていますか？	蓄電システムレンタルサービス契約申込書の裏面に記載のある契約条項第9条に、性能保証サービスの条件を規定しております。加えて、同申込書の表紙にも、契約要綱として付帯サービスの条件を記載した上で、赤字で「この書面の内容を十分にお読みください」と記載をさせていただいております。
	契約書には「インターネットに常時接続していること」と記載あるが、家でスマートフォンやPCのインターネットが途切れたことがあります。インターネットは契約書通り「常時接続している」状況なので、性能保証サービスは続けるべきではないでしょうか。	PCやスマートフォンなどの家電製品・機器に関するインターネット接続は途切れていない場合でも、蓄電システムのインターネット接続が途切れていることがあります。蓄電システムの常時監視は蓄電池メーカーのNECにて行っており、蓄電システムのインターネット接続が2か月以上切断されているお客様に今回のご案内をお送りしております。蓄電システムの状態を確認することができないことから、性能保証サービス（電池モジュール交換）の継続は対応いたしかねます。
	なぜこのタイミングで「性能保証（電池モジュール交換）サービス終了のお知らせ」を郵送することになったのでしょうか？	蓄電システムに関して、継続して2か月以上インターネットに接続されていなかったお客様を対象として、順次お知らせを通知させていただいております。

分類	質問	回答
契約に関すること	性能保証サービスを提供するための条件として、なぜネットワーク接続が必要なのでしょうか？ NEC製品と他メーカーで違いはあるのでしょうか。	<p>他のメーカー様の契約内容およびサービス内容についてはお答えしかねます。NEC製の蓄電システムは、ネットワーク接続により蓄電システムの不具合を遠隔監視し、適宜電話対応や修理を行う見守りサービスを提供するなど、ネットワークの常時接続を前提としています。そのため、NEC製の蓄電システムは、性能保証の前提として、ネットワーク接続が必須とされております。</p> <p>なお、性能保証サービス（電池モジュール交換）は今回の通知をもって終了致しますが、蓄電システムの不具合を監視し、不具合があった場合には直ちに通知させていただく見守りサービスについては、ネットワーク接続を前提に、今後もご利用いただけます。</p>

分類	質問	回答
保証に関すること	性能保証（電池モジュール交換）サービスが終了すると、蓄電システムレンタルその他のサービスの利用に影響は出ますか？	性能保証（電池モジュール交換）サービス終了に伴い、今後、蓄電システムの劣化による性能の低下が生じた場合でも、無償での電池モジュール交換を承ることはいたしかねます。性能保証サービス（電池モジュール交換）終了後も、蓄電システムレンタルその他のサービスは引き続きご利用いただけます。また、サービス終了そのものが蓄電システムの性能に影響を与えるわけではありません。
	性能保証（電池モジュール交換）サービスが終了するなら、他の蓄電システムに入れ替えたいので、蓄電システムレンタルサービス契約を終了したいです。	付帯サービスである性能保証がなくとも引き続き蓄電システムはご利用いただけます。仮に蓄電システムが正常に稼働しなくなった場合は、契約書の規定に従い、原則として必要な修理を行うこととなります。別の蓄電システムに入れ替えられる場合は、現在の契約を解約することになりますので、解約に伴う解約違約金及び撤去費用をご負担いただく必要がございます。
	インターネットを常時接続しなければ、性能保証サービスが受けられない理由を教えてください。	2か月間以上継続してインターネット接続が断絶した場合、その間の蓄電システムの状態を確認することができず、蓄電システムメーカーにおいて蓄電システムの性能を保証しかねる状態となるためです。なお、蓄電システムの不具合を監視し、不具合があった場合には直ちに通知させていただく見守りサービスについては、ネットワーク接続を前提に今後もご利用いただけます。

分類	質問	回答
料金に関すること	性能保証サービスが終了したことによりレンタル料金は変わりますか？	蓄電システムのレンタルサービスのうち、性能保証サービス（電池モジュール交換）の提供を終了させていただくのみで、レンタルサービス自体は引き続きご利用いただけます。性能保証サービスは弊社から無償で提供しているものですので、サービス料金は従前のままとなります。なお、契約条項第9条において、性能保証サービス（電池モジュール交換）の提供を終了した場合であっても、サービス料金は減額されない旨を記載させていただいておりますので、あわせてご確認ください。
	ONEエネルギーが性能保証サービスを提供しないのであれば、レンタル料金は減額されますか？	性能保証サービスはインターネット接続を前提とした付帯サービスとなります。契約条項第9条において、性能保証サービス（電池モジュール交換）の提供を終了した場合であっても、サービス料金は減額されない旨を記載させていただいております。
接続に関すること	インターネット常時接続が切れた段階で何らかの通知は届いていましたか？	恐れ入りますが、事前のご連絡は契約に含まれておらず、インターネット常時接続がされていなかった旨のご案内は、今回が初めてとなります。
	蓄電システムがインターネットに接続されているか自分で確認することはできますか？	【GEN2】 操作パネルでネットワーク接続確認画面を選定することでご確認いただけます。
		【GEN3/HH】 操作パネルで情報ボタンを押していただくと、メイン画面の右下でネットワーク接続の表示をご確認いただけます。
蓄電システムへのインターネット再接続の工事はしてもらえるのでしょうか？	大変申し訳ございませんが対応いたしかねます。	