

カテゴリ	質問	回答
申込について	キャンセルはできますか？	アクアバンクで申し込みを受領し、契約が完了した後のキャンセルは、原則受け付けておりません。また、受取拒否や長期不在、住所不明によって配達ができなかった場合は、違約金として1配送当たり10,000円(不課税)をお支払いいただきます。
	契約時に提出する書類はなんですか？	書類の提出は不要です。
	月末にサーバーが届くと損ではないですか？	ウォーターサーバーが到着した日の翌日から2年間の契約となりますのでどのタイミングでお申し込みいただいても損にはなりません。3年目以降に関しては1年契約となります。2023年11月15日以前にご契約いただいている方は初年度から1年間の契約になります。 ※例)2016年11月21日に到着(翌日22日から2年契約開始) →2018年11月21日までご使用可能
	すでにアクアバンクを利用しており、ペンギンモバイルで契約しなおしたいのですが、どのような流れになりますか？ 違約金の有無も教えてください。	一度解約してからお申し込みください。 解約につきましては、アクアバンクコールセンターへご連絡いただけますように、よろしく願いいたします。満期での解約以外の場合、通常通りの違約金がかかりますのでご注意ください。 【アクアバンク カスタマーセンター】 TEL：0120-185-116 (受付時間 9：30～17：00 土日祝日及び年末年始・夏季休暇除く)
	JCBのクレジットカードでも申し込みできますか。	可能です。
	注文時に日付け指定できますか？	お申し込み時に指定する事は出来ません。 お申し込み後、アクアバンクコールセンターへ連絡いただき 日付指定をお願いいたします。
	同時購入可能で、同じ日に届ける事はできますか？	基本的に、同日中にお申し込みいただければ同日に発送いたします。ただし、申込状況などにより同日にお届けができない可能性がございます。ご契約後アクアバンクから送られてきた メールにご返信という形でその旨記載いただけますと、スムーズにご対応可能です。
	申し込み方法がわかりません。どのように申し込めばいいのでしょうか？	代理店専用サイトのアクアバンク紹介ボタンよりお申し込みいただけます。 代理店様でない場合につきましては、代理店様から紹介をいただければ、お申し込み可能ですので、紹介者様にご相談ください。
	設置場所で受け取る事が出来ない為、申込みしてから移動したいのですが問題ないでしょうか	問題ございませんが、メンテナンスの関係もございますので、移動後アクアバンクカスタマーセンターへご連絡いただき、住所変更のお手続きをお願いいたします。
	会社名義でのクレジットカードがない場合はどうしたら良いのでしょうか？	契約名義とクレジットの名義が同一でなくてもお申し込みいただけますので、代表者の方のクレジットカードでお申し込みをお願いいたします。
	1年未満に10,000ℓを使ってしまった場合は、1年待たずカートリッジを交換することになりますか？またその場合、金額も教えてください。	カートリッジはご自身で交換する事が出来ない為、年間10,000リットル以上使用する場合は、2台目の設置をご検討をお願いいたします。
申し込みが出来ていないようなのですが、どうすればいいのでしょうか？	弊社サイトのお申し込み完了後のページに表示されている「アクアバンクの申し込みへ進む」もしくは、弊社のサイトにて申込後に届くメールに記載のアクアバンク申し込みURLより、申し込みへ進んで完了していただけます様をお願いいたします。	

カテゴリ	質問	回答
申込について	離島でも申し込み可能ですか？	<p>離島を含む日本全国でお申し込み可能です。</p> <p>ただし年1回の訪問メンテナンスにつきまして離島は対象外ですので、メンテナンス済みのサーバーと交換の対応になります。</p> <p>その他メンテナンス対象外地域につきましては、アクアバンクカスタマーセンターにてご確認をお願いします。</p> <p>【アクアバンク カスタマーセンター】 TEL：0120-185-116 （受付時間 9：30～17：00 土日祝日及び年末年始・夏季休暇除く）</p>
商品について	アルカリ度・ミネラル度はどれくらいですか？	<p>ホタテから抽出したカルシウムとマグネシウムにより、ミネラル分を含みます。</p> <p>ミネラル分を表す硬度は50～70mg/1ℓで、軟水です。</p> <p>アルカリ度を表すPh値は8.8～9.6の弱アルカリ性です。</p> <p>※上記の数値はご利用される地域の水道水の水質により前後します。</p>
	お湯にも水素は入っていますか？	<p>沸騰すると水素は抜けてしまいますが、弊社のサーバーのお湯の温度は約85度のため、水素が溶存しやすい環境です。</p> <p>しかし、温水の場合は、冷水に比べると水素が抜けやすくなっておりまして、お早めにお召し上がりください。</p>
	カートリッジの中に入っているろ過材は何ですか？	<p>ろ過材は「竹炭」「銀添着活性炭」「マイナスイオンセラミック」「遠赤外線セラミックボール」「テラヘルツ鉱石」です。</p> <p>カートリッジは国内で製造しており、すべて国認定の安全データシートに基づいた素材を使用しています。</p>
	ハイドロディスクはどういった役割がありますか？	<p>水素発生特殊セラミックで水素発生を持続させます。さらに天然のホタテから精製したカルシウムでミネラルとアルカリ度をアップし、銀添活性炭と竹炭で塩素や不純物を除去します。</p>
	水素の発生方法を教えてください。	<p>ハイドロディスクより化学反応方式で水素を発生させています。</p>
	サーバーの音はしますか？	<p>通常の冷蔵庫レベルの稼働音がします。</p> <p>サーバー稼働時の振動により、家具等に近づけて設置すると音が気になる可能性がございます。</p>
	なぜ年間10,000リットルなんですか？	<p>第三者機関で試験した結果、10,000リットル使用しても94.1%の塩素除去率を保つことがわかっております。※JISS3201（家庭用浄水器試験方法）の試験結果による</p> <p>毎日27リットルを使用し続けても、性能を保つよう設計しています。</p>
	水素水はどのくらいでできあがりますか？	<p>初回の際は、お水を溜めてから約2～3時間はおいていただくようお願いいたします。</p> <p>その後は、常にお水が溜まっていれば、随時水素を発生している状態ですので水を継ぎ足すことで、水素水の状態が維持できます。</p>
ロングタイプとショートタイプでは、水の貯蔵量は違いますか？	<p>違いはありません。</p> <p>サーバーの高さは違いますが、貯蔵量は全く同じ12リットルです。</p> <p>【内訳】サーバー本体：4リットル（冷水：2リットル お湯：2リットル） 上部タンク：8リットル</p>	

カテゴリ	質問	回答
商品について	沖縄の水道水は他県の水道水よりも塩素濃度が高く硬水なのですが安心して使用できますか？	飲料水として認められている水であれば、問題ございません。
	お湯の温度はカップラーメンやお茶をすぐ作れる温度なのか。	お湯は85°C程度となっておりますのでご利用いただけます。
	お湯を連続抽出した場合温度は下がるのか。また下がった場合どれくらいで適温になるのか。	内部のお湯のタンク容量が2リットルとなっております。一度に使い切っても極端に温度が下がることはございません。万が一温度が下がってしまった場合には、30分～1時間で85°Cまで温められます。
使い方・お手入れ	お手入れの頻度を教えてください。	夏場は1週間に1度、冬場は2週間に1度を目安にお手入れをお願いします。 また、背面のドレンタンクからの水抜きを半年に1度は行っていただきますようお願いいたします。
	お湯を使わないときは温水スイッチをオフにしてもいいですか？	衛生面の問題がございますので、必ず温水のスイッチはオンにさせていただいた上でのご使用をお願いします。
	サーバー内にある水はどの程度で入れ替えが必要ですか？	第三者機関にて、大腸菌、一般細菌について10日間の無菌状態を確認しておりますが、こちらはあくまで実験下の結果です。飲用としましては、4～5日以上放置せず、水の入れ替えをお願いします。
	サプリや薬をサーバーの水で飲みたいのですが、飲んでも大丈夫？	ミネラル分が含まれており、飲み合わせもございますので、医師にご相談の上、ご使用ください。
	妊娠していますが、水を飲んでも大丈夫ですか？	ミネラル分が含まれておりますので、医師にご相談の上、ご使用ください。
	ペットにサーバーの水を飲ませてもいいですか？	ミネラル分が含まれておりますので、獣医師にご相談の上、ご使用ください。
	ミネラルウォーター・浄水器の水は使用できますか？	はい、使用できます。
	井戸水は使用できますか？	使用できますが、井戸水は水道法に適合した水をご使用ください。
困ったとき	水を注ぐ目安はどのくらいですか？	透明のタンク部分に「最低水位」のラインがございます。そのラインくらいに水位が下がってきましたら、上からピッチャー2杯分ほど注いでください。
	赤ちゃんのミルクに使ったり、飲ませても大丈夫ですか？	ミネラル分が含まれておりますので、医師にご相談の上、ご使用ください。
	1週間以上家をあけますが、サーバーはどうすればいいですか？	コンセントを抜き、水を抜いていただき、機械の中に入っております、ハイドロディスクを水に浸し、冷蔵庫で保管してください。 戻られましたら、ドレンタンクから水を抜き、通常のお手入れをしてください。 水を注いだ後は、空焚き防止の為、お湯の蛇口から水が出ることを確認してから電源を入れてください。
	サーバーが入っていた箱は捨ててもいいのか？	破棄していただいても問題ございません。
困ったとき	引っ越しの際はどうすればいいですか？	サーバーは引っ越し先にもご移動して使用いただけます。 サーバー移動時の注意点や住所変更についてのご案内もございますので、アクアバンクカスタマーセンターまでご連絡ください。 ※設置場所が変わった場合、ご連絡がないとメンテナンスに伺うことができませんのでご注意ください。
	故障させてしまったのですが、修理代金は発生しますか？	レンタル品ですので、お客様過失による破損、または故障、紛失の場合は、それぞれの部品代金 及び交換費用をご請求させていただきます。 また、重大な損害の場合は商品代金として、55,000円(税込)をご請求させていただく場合もございます。

カテゴリ	質問	回答
困ったとき	停電したのですが、そのまま使っても大丈夫ですか？	数時間の停電であれば問題ございませんが、気になられる場合は、一度お水を全て抜いて、お手入れいただきしてからご使用ください。 また念のため、本体のランプが点いていること、冷水・温水が出るかどうかご確認くださいませ。
	設置後、お湯が出ないのですがどうすればいいでしょうか	本体後ろ側にある、電源スイッチを押してください。20分ほどでお湯が出るようになります。
	お湯が出なくなったのですが修理は可能ですか？	保守につきましてはアクアバンクカスタマーセンターにて行っておりますので、そちらへご連絡下さい。 【アクアバンク カスタマーセンター】 TEL：0120-185-116 （受付時間 9：30～17：00 土日祝日及び年末年始・夏季休暇除く）
サービス内容について	カートリッジはいつ交換してもらえますか？	1年の節目の更新時メンテナンスで交換します。 メンテナンス業者がカートリッジを交換しますのでご安心ください。
	メンテナンスかかる時間と内容を教えてください。	オネストカナヤマという業者がお伺いします。メンテナンスの所要時間は約45分です。 専用の洗浄液を利用したの機械の洗浄や清掃・カートリッジの交換・蛇口の交換・ハイドロディスクの交換を行っております。 また、次の半年分のハイドロディスクと、一年分の除菌水もその際にお渡ししておりますので、保管いただきますようお願いいたします。
	メンテナンスについて、一部訪問できないエリアがあるとのことですが、どちらですか？	訪問できないエリアにつきましては、アクアバンクまでお問い合わせください。 また、メンテナンス訪問ができないお客様につきましては、契約更新時にメンテナンス済のサーバーと交換の対応をとっておりますのでご安心ください。
	メンテナンスはいつ来てもらえますか？	1年毎の前後に業者がお伺いします。 ご訪問日については、日程調整の電話が業者よりお客様に入ります。
	機種変更はできますか？	機種変更ご希望の場合は、事務登録手数料としてセルフ設置交換5,500円（税込）、業者設置交換8,800円（税込）が必要です。アクアバンクカスタマーセンターへご相談ください。
	初回ハイドロディスクが2つもらえるが、メンテナンス時も2つもらえるのか？	メンテナンス時に新規ハイドロディスクに交換。半年後に交換をするハイドロディスクもお渡しします
	ハイドロディスクをなくしてしまった場合、どのようにすればよいでしょうか？	交換をしなくても使用は可能ですが、水素の濃度が低くなる為、半年ごとの交換を推奨しております。 紛失してしまった場合で、ハイドロディスクの交換を希望される場合は、別途ご購入していただく形となります。 ご購入の場合はアクアバンクカスタマーセンターにご連絡下さい。ハイドロディスクの値段は5,980円+税+送料になります。ご決済方法は口座振り込み、または代引きのご対応となります。
	使用済み、交換済みのハイドロディスクは廃棄してしまってよいのでしょうか？	廃棄していただいて問題ありません。各自自治体のルールにのっとり廃棄をお願いいたします。

カテゴリ	質問	回答
設置条件	サーバーはどこでも置けますか？	コンセントに近く、安定したところであれば設置可能です。水をそそげるように、上部に30cmくらい空間をあけてください。 日当たりの良い場所や暖房器具がある場所、不安定な場所、植物が近くにある場所は避けてご設置ください。室外でのご使用はおやめください。 また、背面は壁から10cm以上離し、左右についても他の製品に触れないように設置してください。
	セルフ設置は難しいですか？コンセントを挿すだけでいいですか？	組み立ては必要ですが、説明書も入っておりますので難しくはございません。
料金・ランニングコスト	4,378円（税込）以外にはかからないのですか？	月々お支払いいただくのは4,378円（税込）だけです。※電気代や水道代を除く ただし、初回のみ登録事務手数料として3,300円（税込）をいただいております。 また、業者設置コースをお選びの場合は、初回に設置作業料8,800円（税込）がかかります。 ※お届け先が北海道・沖縄の場合、サーバー1台あたり3,300円（税込）の送料を別途いただきます。
	月の電気代はいくらですか？	使用頻度により異なりますが、約1000円程度となります。
	2ヶ月目は料金が発生しますか？	初月に2ヶ月分お支払いいただきますので、2ヶ月目は発生致しません。
	決済日は毎月5日ですか？	毎月20日にカード会社様に決済をいたします。 カード会社様の明細にて、ご確認いただけます様をお願いいたします。
	クレジットカードを変更したいのですが、そうすればいいのでしょうか？	お支払いいただくクレジットカードの変更につきましては、アクアバンクカスタマーセンターにて承っております。 【アクアバンク カスタマーセンター】 TEL：0120-185-116（受付時間 9：30～17：00 土日祝日及び年末年始・夏季休暇除く）
解約	解約後、サーバー・タンク以外に返却しなければいけないものは何ですか？	「本体（タンク受けリング含む）」、「タンク（上下タンクとカートリッジ、フロート含む）」、「ピッチャー」です。 また、未使用のハイドロディスクがあれば、そちらも返却をお願いします。 （使用済みの分は廃棄していただいて大丈夫です）
	解約時のウォーターサーバー、タンク等の引き取りについて	指定業者によりお引取りをさせていただきます。
	中途解約について	契約の途中で解約（中途解約）となった場合は下記の違約金がかかります。 契約が2年未満の場合、20,000円をお支払いいただきます。 契約が2年目以降の場合、15,000円をお支払いいただきます。 年払い（一括払い）の場合、残月数分の返金等はありませんが、違約金は発生いたしません。 ※2023年11月16日以前にご契約の方は下記です。 契約が1年未満の場合、15,000円をお支払いいただきます。 契約が2年目以降の場合、10,000円をお支払いいただきます。 年払い（一括払い）の場合、残月数分の返金等はありませんが、違約金は発生いたしません。
	満期解約について	満期解約ご希望の場合は、契約満了日の2ヶ月前までに、アクアバンクまで解約意思をご連絡ください。 満期解約の場合、違約金はありません。
	申し込み後のキャンセルはどうすればいいのでしょうか？	アクアバンクカスタマーセンターへご相談ください。 【アクアバンク カスタマーセンター】 TEL：0120-185-116（受付時間 9：30～17：00 土日祝日及び年末年始・夏季休暇除く）