「ステーション 24」の連絡先

ガスが出ない時・消し忘れが心配な時
遠隔遮断・遠隔復帰の依頼は、こちらにご連絡ください

携帯・PHS OK **0120-117733**

受付時間／24 時間（日・祝日を含む）

こんなときは、こちらにお知らせください

●電話番号を変更されるとき・電話回線を休止されるとき
●お知らせ時間の変更を希望される場合
●マイツーホーに関するその他のお問合わせがあるとき

携帯・PHS OK **0120-117744**

受付時間／9:00～17:00（日・祝日を除く）

●建物の増改築等により通信装置の移設や取り外しが必要なとき

携帯・PHS OK **0120-242436**

受付時間／9:00～17:00（日・祝日を除く）

工 事 日：　　年　　月　　日
工事会社：
担 当 者：

この手引きの内容は2020年4月現在のものです。一部内容が変更することがございますので予めご了承ください。

改定年月日　2020年4月
発　行　者　東京ガス(株)ステーション24
印　刷　所　片貝印刷(株)

エネルギー・フロンティア TOKYO GAS

保存版

20.04

マイツーホー

ご利用の手引き

【マイツーホー とは?】

オーナーさまがご契約された東京ガスの安心サービス
詳細は本文をご覧ください。

1. 遠隔遮断サービス ―― 1
2. 自動通報サービス ―― 2
　①ガスメーター遮断 ―― 2
　②設定時間使用警報 ―― 3
　③登録内容の変更 ―― 5
3. その他 ―― 6
4. 困ったときは ―― 7・8
「ステーション 24」の連絡先 ―― 裏表紙

1. 遠隔遮断サービス

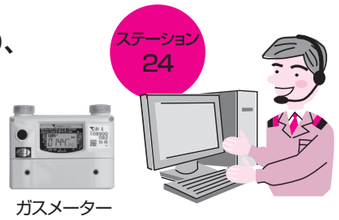
外出先で…

外出先からでも電話をいただければ、「ステーション24」がガスメーターでガスを遮断します。

1 外出先でガスの消し忘れを思い出した…

2 お電話で「ステーション24（0120-117733）」へ遮断を依頼します。

3 「ステーション24」からガスメーターに信号を送り、ガスの消し忘れを確認します
もし消し忘れがあれば、ガスを遮断します。
（ガスメーターを遮断するため、家中すべてのガスが止まります。）

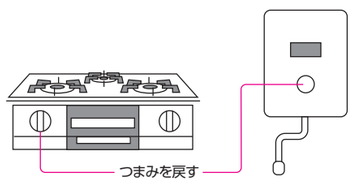


ガスメーター

遠隔遮断が何らかの理由でできなかった場合は、当社指定の係員がお客さまのお宅へ出動し、メーターガス栓でガスを止める措置をとらせていただきます。
ただし、オートロック等で係員がガスメーターの設置場所への立ち入りが困難など、やむを得ない場合は、ガスを遮断できないことがあります。

ご帰宅されたら…

1 すべてのガス機器を「閉」にしてください



2 お電話で「ステーション24」へガスメーターの復帰を依頼します

- ●通信回線を使ってガスメーターを復帰させます。
- ●ガスメーターはお客さまが復帰させることも可能です。
- ●大型のガスメーター（NS10号·16号）をご利用の場合は、お客さまに復帰操作をご案内します。

NS型ガスメーター
（10·16号）

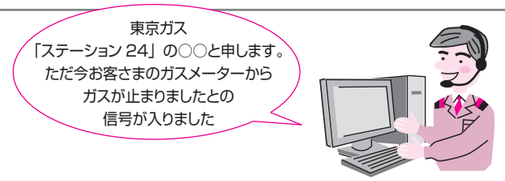
2. 自動通報サービス ①ガスメーター遮断

ガスメーターが異常を感知し、自動的にガスを遮断した後、「ステーション24」がお客さまに電話で対応方法をお知らせします。

1 ガスメーターが異常を感知し、自動的にガスを遮断します
通信回線を使って「ステーション24」に自動通報します

ガスメーター

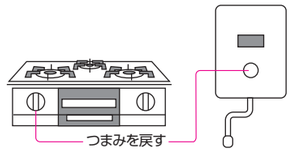
2 「ステーション24」からお客さまに電話します



3

〈ご連絡が取れた場合〉

続けて、「ステーション 24」から対応方法をご案内します。
①すべてのガス機器を「閉」にしてください。
②状況を確認させていただき、対応方法をご案内します。



確認させていただくことの例

- ●ガス機器を取り替えた
- ●メーターガス栓を閉めたままだった
- ●ガスコードなどを誤って外してしまった
- ●ガスメーターと連動されている警報器が鳴った
- ●何らかの工事などでガス管を破損されてしまった

③安全が確認された後に、ガスメーターの復帰方法をご案内します。

〈ご連絡が取れない場合〉

「ステーション24」にご連絡いただければ、安全が確認された後に、ガスメーターの復帰方法をご案内します。

地震によりガスメーターがガスを遮断した場合

- ●ガスメーターに内蔵されている「感震器」で大きな地震（震度5相当以上）のあったことを感知すると、ガスを遮断します。
- ●地震でガスを遮断したあと、ガスメーターより下流側（ガス機器側）のガスもれ検査を自動的に行い、ガスもれがない場合は自動的に復帰して再びガスが使用できるようになります。
- ●地震時にガスの使用やガスもれの疑いがある場合などには、ガスは遮断したままとなります。
- ●大型のガスメーター（NS10号·16号）をご利用の場合は、自動復帰しないため、お客さまに復帰操作を行っていただきます。
- ●地震による電話回線の混乱を避けるため、自動通報および電話でのご連絡は行いません。

警報器とガスメーターが連動されている場合

- ●別途ご用意（有料）いただいた警報器をガスメーターと連動されている場合は、これらの警報器が作動してガスが遮断された場合も、「ステーション24」からお客さまにご連絡いたします。

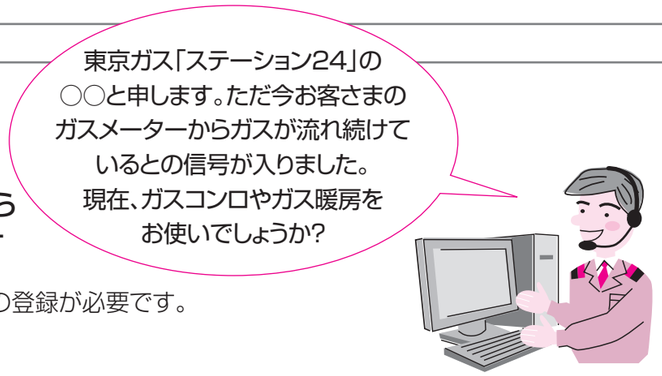
2. 自動通報サービス　②設定時間使用警報

1 設定された時間を越えても連続してガスが流れていることを
ガスメーターが感知します
通信回線を使って「ステーション24」に自動通報します

ガスメーター

2 「ステーション24」から
お客さまに電話します

※あらかじめ、電話番号の登録が必要です。



3

〈ご連絡が取れた場合〉

●ガス機器の消し忘れのご確認をお願いします。
●そのままガスのご使用を続けますと、ガスメーターが自動的にガスを遮断することがあります。このとき、「ステーション24」より復帰方法などについて再度電話でご連絡します。

〈ご連絡が取れない場合〉

●お客さまとの電話連絡が取れない場合は、安全のためガスを遠隔遮断します。

ガスを使い続けた場合に
東京ガスからお知らせするまでの時間

お知らせ時間は、ガス消費量（大・小）に応じて、時期（夏期・通常期）ごとに設定することができます。

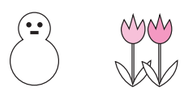
		夏期（6月～9月）	通常期（10月～5月）
ガス使用量が小さい場合（ガスコンロなど）	※ 初期設定	1時間	11～12時間
	変更可能な設定	1時間	
		1.5時間	
		2時間	
		3時間	
		5時間	
		11～12時間	
ガス使用量が大きい場合（給湯器など）	設定変更はできません	給湯器：１時間 風呂釜・小型湯沸器：3～5時間	

※現在は初期設定となっています。

変更を希望される際は、裏表紙のフリーダイヤルにご連絡ください。

※お知らせまでの時間の測定は、使用途中でガス流量の変化（ガス機器の温度制御機能等）があると最初からやり直します。
※コンロのとろ火など、ガスの使用量を絞ってお使いの場合（0.7kW未満）はお知らせしない場合があります。

●設定時間の切り替え時期

通常期	切り替え月	夏期	切り替え月	通常期
1月　～　5月		6月　～　9月		10月　～　12月
	6月に夏期の設定に変更		9月～10月に通常期の設定に変更	

※ご加入時の設定は通常期の設定となります。夏期にサービス開始した場合は、次回の検針時（1ヵ月以内）に夏期の設定に変更します。

2. 自動通報サービス③登録内容の変更

ご連絡先について

●自動通報サービスで「ステーション24」からお客さまへ電話する連絡先には、「第1連絡先」「第2連絡先（不在時の連絡先）」があります。
●「第1連絡先」は「ご訪問結果のおしらせ」に記載された電話番号です。
●「第2連絡先（不在時の連絡先）」は、ご自身の携帯電話や勤務先等に連絡がほしい場合に登録することができます。なお、ご本人様以外の連絡先を登録される際は、予め連絡先の方に「ステーション24」から電話が入ることがあることをご説明ください。

連絡先の変更・登録される場合は、裏表紙のフリーダイヤルにご連絡ください。

※連絡先カードについて

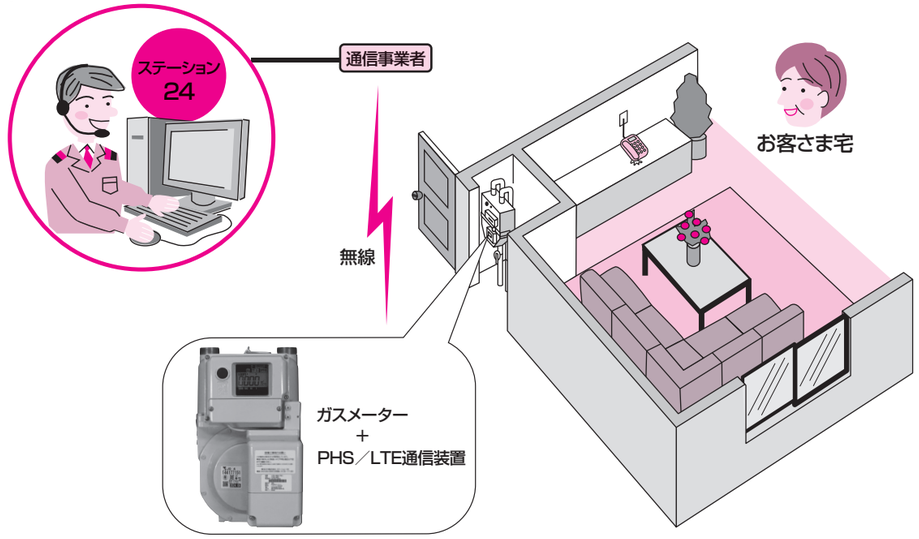
カードはご利用の手引きとともに別途配布します。
遠隔遮断・復帰受付専用フリーダイヤルをスマートフォン等に登録することをお勧めします。

3. その他

通信装置について

東京ガスが契約する通信装置を設置しています。

イメージ図



検針について

●マイツーホーをご利用のお客さまのガスの検針は、装置が正常に作動しているかの機能チェックを行うため、原則として通信回線を利用した検針とさせていただきます。
●通信回線を利用したガスの検針の場合は、検針実施日と「ガスご使用量のお知らせ」のお届け日が異なります。※
●「ガスご使用量のお知らせ」は配布またはハガキにてお知らせします。※
●通信回線を利用したガスの検針ができなかった場合、東京ガスの検針員（ハローメイト）がお客さま宅へお伺いして検針を行います。
●マイツーホーをご利用中止（ご解約）された場合でも、通信回線を利用したガスの検針やガスの安定供給および保安維持のためガスメーターと通信を継続することがあります。

※当社とガス小売契約を締結している場合に限ります

4. 困ったときは…

トラブル対応案内

●ガスが出ない

原因	処置方法など
ご不在などでお電話での連絡ができずに遠隔でガスをお止めしている	すべてのガス機器が止まっていることをご確認いただき、「ステーション24」にご連絡ください。通信回線を通じてガスをお使いできるよう復帰操作をします
遠隔遮断を依頼した後、復帰操作をしていない	
自動通報せずにガスメーターが故障した	「ステーション24」にご連絡ください。確認の上、ガスメーターを交換します

●ガスを使い続けていた、もしくはガスが遮断されたのに「ステーション24」から連絡が来ない

原因	処置方法など
とろ火で使用していた	コンロのとろ火など、ガスの使用量を絞ってお使いの場合（0.7kW 未満）はお知らせしない場合があります
途中でガスの流量が調整された、または他のガス機器を使用した	お知らせまでの時間の測定は、途中でガス流量の変更（ガス機器の温度制御機能等）があると最初からやり直します。ガスの流量の調整や、他のガス機器の使用でガス流量に変化があったことが考えられます
設定されているお知らせまでの時間に達していなかった	お知らせまでの時間の変更をご希望の場合は「ステーション24」にご連絡ください。また、お知らせまでの時間は夏期（6月～9月）・通常期（10月～5月）で変わります
サービス開始前だった	サービスの開始は、東京ガスでの登録手続きが完了してからとなります。サービス開始はハガキでお知らせします
ガスメーターの取替があった	ガスメーターの取替を行うと約1週間サービスが提供されません
地震等の揺れを感知して遮断した	ガスメーターが揺れを感知して遮断した場合には、大規模な地震発生時に電話回線の混乱を避けるため、通信しないようになっています。なお、ガスメーターは、ガスメーターの揺れ方が震度5相当以上の大きな揺れのときガスを遮断します

お問い合わせ対応案内

お問い合わせ	ご回答
個々のガス機器を遠隔遮断できないのはなぜか	遠隔遮断はガスメーターでガスを止めるためです
遠隔遮断の時刻をあらかじめ予約できないのはなぜか	お客さまが消し忘れに気付かれた時に対応を行うサービスのため、ご連絡をいただいた後、速やかにガスを遮断しています
深夜でも電話連絡がくるのはなぜか	ガスメーターからの通報があった場合は、安全のため速やかにご連絡しています。深夜のご連絡となる場合があります
湯沸かし器の口火などの連続使用の確認の連絡が入ったのはなぜか	30日以上連続してガスの流れを感知し続けた場合に、お客さまにご連絡します。口火や東京ガス温水システム（TES）などをご使用していることが考えられます。ご都合の良いときに1時間以上ガスを止めてください。 なお、ガスもれの疑いがある場合は、東京ガスの係員を伺わせます
地震が来たのにガスメーターが遮断していなかったのはなぜか	マイツーホーで使用するガスメーターは、遮断した後、ガスメーターより下流側（ガス機器側）のガスもれ検査を自動的に行い、ガスもれがない場合は自動的に復帰して再びガスが使用できるようになります。ただし、大型のガスメーター（NS10・16号）には、この機能はありません
警報器が鳴ったのにガスメーターが遮断しなかったのはなぜか	ガスメーターと警報器が無線機もしくは有線配線で接続され連動している場合にのみ、警報器が作動するとガスメーターは遮断します

マイツーホー以外のガスでお困りの時…

●東京ガス全般に関するお問い合わせ

【東京ガスお客さまセンター（総合）】

- **0570-002211（ナビダイヤル）**
- **03-3344-9100（IP 電話・海外からのご利用など）**

（受付時間）月曜日～土曜日　9時～19時、日曜日・祝日　9時～17時

●ガス臭い時などのお問い合わせ先

【ガス漏れ通報専用電話】

- **0570-002299（ナビダイヤル）**
- **03-6735-8899（IP 電話・海外からのご利用など）**

（受付時間）24 時間（日・祝日を含む）

memo