

東京ガスの水とでんきの駆けつけサービス 約款

第1条（目的）

東京ガスの水とでんきの駆けつけサービス（以下「本サービス」といいます。）は、お客さまに、水まわりと電気設備の不具合に対する応急処置を提供することを目的とします。この約款（以下「本約款」といいます。）は、本サービスの加入条件、本サービスに係るお客さまと当社との契約（以下「本契約」といいます。）の内容等を定めたものです。

第2条（本サービスの加入条件）

本サービスを受けることができる方（以下「お客さま」といいます。）は、以下の各号の条件をすべて満たしている方とします。

- ① 当社のガス供給エリア（東日本ガス地区、東彩ガス地区、日本瓦斯（ニチガス）真岡地区を除く）にお住まいで、当社がガス小売事業者となる家庭用のガス小売契約（〈i〉一般ガス供給約款に基づく契約又は、〈ii〉ガス基本約款及び選択約款（家庭用選択約款又は「ずっとガス」）に基づく契約をいいます。以下、単に「ガス契約」といいます。）を締結しており、かつ、当該契約に基づくガスの供給を受けていること。なお、総合契約（複数のガスメーターを組み合わせる1需要場所とみなし、メーターごとの使用量を合計して1つの使用契約とするガス契約）をご契約の場合は、原則として、ご契約にかかるすべてのガスメーターについて、ガスメーターごとに本サービスにご加入いただく必要があります。
- ② 当社が電気小売事業者となる家庭用の低圧の電気需給契約（電気需給約款及び電気料金メニュー定義書（「基本プラン」又は「ずっと電気1、1S、2、3」）に基づく契約をいいます。以下、単に「電気契約」といいます。）を当社と締結しており、かつ、当該契約に基づく電気の供給を受けていること。
- ③ 当社、当社が本サービスの提供を委託する株式会社プレステージ・コアソリューション（以下「運営会社」といいます。）、当社委託取引先企業（東京ガスライフバル、エネスタ及びエネフィットをいいます。以下同じ。）又は運営会社若しくは当社委託取引先企業の再委託取引先企業が、本契約の履行に必要な範囲内で、お客さまの居住場所の敷地内及び建物内に立ち入ること並びにこれらの方に対し電気、ガス及び水を提供していただくことについて、いずれも承諾していること。

第3条（契約の成立）

- 1 本契約は、お客さまが当社所定の方法により本サービスを申し込み、当社が、前条各号に定める加入条件等を確認したうえで、これを承諾することをもって、当社がお客さまからのお申し込みを承諾した日として当社所定の方法によりお客さまに通知する文書（電磁的記録を含む。）に記載された日（以下「本契約成立日」といいます。）に成立し、同日から効力を生じるものとします。

- 2 当社は、お客さまが本サービスの解約を再三にわたり繰り返された場合など、当社において対応できないと判断するときは、当該お客さまからの本サービスのお申込みを承諾しないことがあります。

第4条（委託等）

- 1 当社は、本サービスの提供を運営会社に委託します。
- 2 本サービスは、当社委託取引先企業又は運営会社若しくは当社委託取引先企業の再委託取引先企業が対応することがあります。

第5条（本サービスの提供期間）

- 1 本サービスの提供は、以下に定める月（以下「本サービス開始月」といいます。）の1日（以下、同日を「本サービス開始日」といいます。）から開始するものとします。本サービス開始日は、当社が、契約が成立したことを当社所定の方法によりお客さまに通知する文書（電磁的記録を含む。）に記載されます。
 - ① 本契約成立日が各月の1日から15日までの間の場合
本契約成立日が属する月の翌月
 - ② 本契約成立日が各月の16日から同月末日までの間の場合
本契約成立日が属する月の翌々月
- 2 本サービスのサービス提供期間（以下「本サービス提供期間」といいます。）は、本サービス開始日から1か月間とし、本契約の契約期間は、本契約成立日から本サービス提供期間の終了日までとします。なお、本契約の契約期間中に第11条2項に基づき本契約が解約された場合、解約処理が完了した時点で、本サービス提供期間及び本契約の契約期間は終了します。
- 3 本サービス提供期間中の各月の15日（日曜・祝日の場合は前営業日）までに、当社所定の方法により、お客さま又は当社から終了の意思表示が相手方に到達しない限り、本サービス提供期間及び本契約の契約期間は、翌月1日から更に1か月間自動更新され、以後もこれに準ずるものとします。
- 4 本契約が更新されなかった場合又は第11条第2項に基づき本契約が解約された場合、本契約の契約期間終了後における本サービスの対象設備（第7条に定めます）の不具合対応については、すべて本サービスの対象外となります。

第6条（料金）

- 1 本サービスの料金は、月額385円(税込)とします。
- 2 お客さまは、本サービスの料金を、本サービス開始月分から月1回、当社が別途指定する月のガス料金と同一の支払期限、同一の支払方法により、直接又はガス取次店を通じて、当社が別途指定する月のガス料金とともに、当社に支払うものとします。
- 3 当社のシステム処理上、本サービスの料金を前項の方法によりお支払いいただけない場合、お客さまは、本サービスの料金を、当社が送付する払込書等当社が指定する方法により、当社に支払うものと

します。

- 4 本サービスの料金の支払を受けたことに対する収入証明書の発行は、ガス料金を口座振替でお支払いのお客さまからのお申出があった場合にのみ、有料で行います。ガス料金をクレジットカードでお支払いのお客さまについては、発行いたしません。なお、発行手数料・発行手続については、当社ホームページをご覧ください。
- 5 本サービスの料金のお支払いが確認できない場合、当社は、未払いとなっている本サービスの料金全部の支払が確認できるまで、本サービスの提供を一時停止することができます。この場合、不具合対応の連絡をいただいても対応することはできません。

第7条（対象設備）

本サービスの対象設備は、本契約にご契約中のお客さまが、本サービスのお申込み時に指定したお客さま番号によって特定されるガスメーターが設置された場所に所在し、お客さまが所有する、次条表中記載の住宅設備とします。

第8条（サービス内容）

- 1 本サービスは、本サービスの対象設備に発生した、次表に定める「不具合事象」欄記載の不具合事象（本サービス提供期間中に発生したものに限る。）について、当社、運営会社又は当社委託取引先企業が、本サービス提供期間中に、お客さまからの不具合対応連絡を受けた場合に、当社、運営会社、当社委託取引先企業又は運営会社若しくは当社委託取引先企業の再委託取引先企業が不具合事象の確認・診断を行ったうえ、必要に応じて応急処置を行い、次表に定める「当社負担額」欄所定の費用を当社が負担するものです。

対象設備			不具合事象	当社負担額
水まわり 設備 ※1	キッチン 洗面所	給排水	漏水	不具合の原因調査及び応急処置における出張費及び30分以内の作業費 (作業員1名)
			詰まり	
			破損	
		蛇口	漏水	
			破損	
			トイレ	
	水止まらず			
	水流れない			
	詰まり			
	破損			
	浴室	給排水		
			詰まり	
破損				

電気設備 ※ 2	対象設備全般	一部停電※ 3	不具合の原因調査及び応急処置における出張費及び60分以内の作業費 (作業員1名)
		全室停電※ 3	
	照明	不点灯	
	スイッチ・コンセント	作動不良	
	換気設備	異音	
		作動不良	
破損			

※ 1 ガス機器、家電製品、雨水配管を除きます。住宅外設備（庭、屋上、駐車場、ベランダ等）は露出部分のみとします。

※ 2 電気のご使用に必要な設備であり、家電製品・照明器具本体等を除きます。

※ 3 広域停電等の送配電事業者に起因するものを除きます。

2 前項の応急処置とは、不具合事象によるお客さまや住居への損害の発生・拡大を一時的に防止するための処置であって、特殊技術又は特殊工具を必要としない処置をいいます。

3 以下の各号に定める費用はお客さまの負担となります。作業員が、費用が発生する可能性が判明した時点でお客さまにご説明し、ご承認いただいたうえで作業を行います。ただし、場合によって作業をお断りすることがあります。

- ① 当日の作業時間が30分（電気設備は60分）を超える場合の超過分の作業費
- ② 部品交換が発生した場合の部品代及び部品交換作業費用（修補部品のメーカー保有期間の経過等の理由により、当社又は運営会社が不具合対応に必要な部品を入手できない場合があります。）
- ③ 特殊作業（通常作業が不可能な高所、狭所等に設置されている設備の不具合事象に対する作業、高所作業に関わる足場設置作業、高圧洗浄機を使用する作業等）が発生した場合の特殊作業費用
- ④ 追加人員が発生した際の費用（ドラム式洗濯機の排水詰まりで、機器下に排水口がある場合の洗濯機を移動するための追加人員費用等）

4 次表に定める作業は本サービスの対象外となります。

設備分類	対象外作業
対象設備全般	<ol style="list-style-type: none"> ① お客さま又は第三者の故意、過失若しくは不当な取扱いにより生じた不具合事象に対する作業 ② お客さまが対象設備を改造して生じた不具合事象に対する作業 ③ 犯罪行為、法令違反、戦争（武力行使等を含む）、地震、噴火、津波等その他不可抗力により生じた不具合事象に対する作業 ④ 他業者の施工・設置に起因する不具合事象又は施工上の問題に起因

	<p>して生じた不具合事象に対する作業</p> <p>⑤ 対象設備の不具合事象により他の財物に生じた不具合、故障又は損傷等に対する作業</p> <p>⑥ 不具合事象発生箇所の部品交換、本体交換、器具設置をせずに同一箇所で不具合が発生した場合の2回目以降の作業</p> <p>⑦ 集合住宅共用部、事務所、飲食店等の店舗、学校、病院等の業務用使用設備の不具合に対する作業</p> <p>※集合住宅共用部において、専用使用権のついた共用部（専用品、ベランダ等）に設置されている設備については、賃借人又は区分所有者の費用負担の場合に限り作業可能とします。</p> <p>⑧ 多額の費用を要する作業、技術的に容易ではない作業</p> <p>⑨ その他当社又は運営会社が不適切であると判断する作業</p>
水まわり設備	<p>① 家電製品及び給湯設備機器等の不具合対応</p> <p>② 水栓等の設備取替</p>
電気設備	<p>① 電球交換</p> <p>② 家電製品、照明器具の不具合対応</p> <p>③ 配線等の本格改修工事等の対応</p> <p>④ 測定器をお客さま宅内に設置し、その結果を分析し漏電箇所を特定する「細密漏電調査」に伴う作業</p> <p>⑤ 送配電事業者に起因する停電に伴う作業（送配電事業者による対応となります。この場合、お客さまより送配電事業者へ連絡していただく必要があります。）</p>

5 メーカー保証等、本サービス以外の保証等がある場合には、当該保証等を優先的に適用するものとします。また、ガス機器スペシャルサポートの水まわりオプション又は電気設備オプションに加入中の方については、本サービスに優先してガス機器スペシャルサポートの各オプションサービスを提供することとします。

6 本サービスは、本サービス提供期間中に限り、回数の制限なくご利用いただけます。ただし、同一の設備箇所における同一の不具合事象に対しては複数回のサービス提供をいたしません。

第9条（本サービスの提供の中断・中止等）

当社は、以下の各号に定める場合には、お客さまの承諾又はお客さまへの事前の通知なく、本サービスの提供を中断、中止又は変更することができるものとします。

- ① 震災・津波・噴火・火災等の災害、台風・豪雨・洪水等の異常気象又は戦争・騒乱・労働争議・疫病の流行等の非常事態
- ② 本サービスに関わるシステムの定期若しくは緊急に行う保守・点検又は本サービスに関わるシステムの障害・停電

- ③ その他当社又は運営会社が本サービスを提供することが困難又は不適切であると判断した場合

第10条（譲渡禁止）

本契約に基づくお客様の一切の地位（本サービスの提供を受ける権利を含みます。）はお客様の一身に専属するものとし、当社の同意のない限り、承継、譲渡、売買、担保に供する等の行為をすることはできないものとします。

第11条（契約の終了、解約）

- 1 お客様が、本サービス提供期間中に、当社所定の方法により、本契約の終了を当社に申し出た場合において、当社が各月15日（日曜・祝日の場合は前営業日）までに当該お申出を受け付けたときは、当該受付をした月の末日をもって本契約は終了します。当社が各月15日（日曜・祝日の場合は前営業日）を超えて当該お申出を受け付けたときは、当該受付をした月の翌月末日をもって本契約は終了します。
- 2 お客様が次の各号のいずれかの事由に該当すると当社が判断したときは、当社は、催告なく直ちに、当社システム上の処理が可能な直近の日をもって、本契約を解約することができるものとします。この場合、本サービスの料金の日割り計算はいたしません。
 - ① 第2条に定める本サービスの加入条件を満たさなくなった場合（転居、名義変更、料金区分精算、契約種別変更、ガスメーター焼紛失、ガスメーターの一時閉栓（ガスの使用停止）等があった場合を含みます。）
 - ② 第6条に定める本サービスの料金を支払期日までにお支払いいただけない場合
 - ③ 当社と他の契約に基づく料金を期日までにお支払いいただけていない事実が判明した場合
 - ④ お客様がガス機器スペシャルサポートの水まわりオプション及び電気設備オプションに加入され、これらすべてのサービスの提供が開始した場合
 - ⑤ その他本契約に違反し、その旨を警告しても改められない場合

第12条（免責事項）

- 1 本サービスは、不具合対応した箇所の不具合を完全に回復させることや不具合対応の品質を保証するものではありません。
- 2 お客様は、本サービスの提供に伴って一時停電する場合があること、また停電により電気機器の故障やパソコンのデータの消失等（以下「故障等」といいます。）が生じる場合があることについて、あらかじめ承諾することとします。お客様は、自己の責任において、作業員が本サービスの提供に着手する前に、電気機器のコンセントを抜いたり、必要なデータのバックアップを取ったりすることにより、故障等の損害を回避するために必要な措置を講じるものとします。
- 3 お客様は、本サービスが、作業員の現場への出勤時間を保証するものではなく、天候・交通状況・作業員の作業状況等により現場へ出勤することに時間を要する場合があること、また希望時間の手配ができない場合があることをあらかじめ承諾することとします。

- 4 本サービスに関して、当社の責めに帰すべき事由によってお客さまが損害を被った場合であっても、当社が負う賠償責任の範囲は、既にお支払いいただいた本サービスの料金の合計額を限度とします。ただし、当社に故意又は重大な過失がある場合は、この限りではありません。

第13条（クーリングオフ）

- 1 お客さまが訪問販売又は電話勧誘販売でお申込みされた場合、お申込み内容を記載した書面を受け取った日からその日を含めて8日以内であれば、お申込みの撤回又は本契約の解除（以下「お申込みの撤回等」といいます。）をすることができるものとします。
- 2 お申込みの撤回等は、書面を発信した時に効力が生じますので、必ず郵便（できれば簡易書留）により上記の期間内（8日以内の消印有効）に、お客さまの氏名、住所、取扱担当店名、日付、お申し出印（お客さまの印）、お申込みの撤回等をする旨記載し、当社へお送りください。お電話での受付はできませんのでご注意ください。
- 3 本条に基づくお申込みの撤回等の場合、お客さまは損害賠償又は違約金の負担はないものとします。また、本サービスの料金をお支払い済みの場合は、当社は速やかにその全額を返還するものとします。
- 4 第1項に定める期間を経過した場合、お申込みの撤回等としての取扱いはできません。

第14条（反社会的勢力との関係排除）

- 1 お客さま及び当社は、それぞれ相手方に対し、本契約お申込み時及び将来にわたり、以下の各号に定める事項を確約します。
 - ① 自己及び自己の役員又は重要な使用人（以下「関係者」といいます。）が、暴力団、暴力団関係企業若しくはこれらに準ずる者又はその構成員（以下、これらを併せて「反社会的勢力」といいます。）でないこと、また過去5年間において反社会的勢力でなかったこと。
 - ② 自己及び自己の関係者が、反社会的勢力を利用しないこと。
 - ③ 自己及び自己の関係者が、反社会的勢力に対し、資金等の提供ないし便宜の供給等を行うことにより、反社会的勢力の維持運営に協力又は関与をしないこと（ただし、法令により取引が義務付けられているものを除く。）。
 - ④ 自己及び自己の関係者が、反社会的勢力と関係を有しないこと。
 - ⑤ 自己が自ら又は第三者を利用して、相手方に対し、暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用いず、相手方の名誉・信用を毀損せず、相手方の業務を妨害しないこと。
- 2 お客さま及び当社は、相手方が前項に違反したと認める場合には、通知、催告その他の手続を要せず、直ちに本契約の全部又は一部を解除することができます。
- 3 前項の規定により本契約の全部又は一部が解除された場合には、解除された者は、その相手方に対し、解除により相手方が被った損害を賠償するものとします。また、解除された者は、解除により損害が生じた場合でも、相手方に対し損害賠償請求を行うことはできません。

第15条（規定外事項）

本約款の各条項に疑義が生じた場合又は本約款に定めのない事項については、その都度、お客さまと当社とで誠意をもって協議のうえ解決するものとします。

第16条（専属的合意管轄）

本契約に関して、お客さまと当社との間で裁判上の紛争が生じた場合は、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第17条（約款の変更）

- 1 当社は、当社が必要と判断した場合には、民法の規定に基づき、本約款を変更する旨、変更後のサービス約款及び変更の効力発生日を、あらかじめ当社ホームページに掲載する方法、書面による通知、その他当社が適当と認める方法でお知らせすることによって、本約款の内容を変更することができるものとします。この場合、本約款の内容及び本サービスの料金等は変更後のサービス約款によるものとします。
- 2 本サービスの利用条件は当社ホームページ掲載の最新の本約款によるものとします。

第18条（個人情報の取扱い）

- 1 当社においては、お客さまの個人情報を、ガス・電気・熱等のエネルギー供給販売業（エネルギーの調達を含む）、住宅設備機器・機械器具の小売業、設備工事業、土木建築工事業、建築リフォーム業、警備防災業、総合リース業、金融・保険業、生活関連サービス業、クレジットカード業、不動産業、教育支援業及びこれらに附帯する事業並びに関連するアフターサービスの提供及び上記各種事業に関するお知らせのために必要な範囲において利用するものとします。
- 2 当社は、各種事業を円滑に遂行するため、金融機関、情報処理会社、関係会社、委託取引先企業、本サービスの対象設備の製造事業者等に業務の一部を委託することがあります。その場合、委託先を適切に監督することにより、提供した個人情報が受託の目的の範囲内で、安全かつ適切に利用されるよう努めます。なお、個人情報の利用に当たっては、公正競争の確保に十分配慮するものとします。
- 3 個人情報の取扱いの詳細については、当社ホームページ（www.tokyo-gas.co.jp/utility/privacy.html）に掲載いたします。

第19条（当社からのご連絡）

当社は、本サービスに関する案内、本サービスの料金の支払、本サービスの解約など本サービスの提供にあたり必要な事項を、お客さまが希望された通知方法以外の方法でご連絡することがあります。

（附則）

- 1 本約款は、2021年10月1日から適用します。