

## 【くらし見守りサービス ご利用規程】

### 1.目的

東京ガス株式会社(以下「当社」といいます)が、ご契約者に、ガスメーターと通信装置による消し忘れ確認・遠隔遮断・自動通報・エネルギーご使用量のお知らせ・ガス未使用のお知らせに基づいた「くらし見守りサービス」(以下「本サービス」といいます)を提供することを目的とします。

#### 2.用語の定義

本規程における用語の定義は以下のとおりとします。

- ①ご契約者　　：当社と本サービスを契約された方であり、また、くらし見守りサービスご利用申込書(以下「申込書」といいます)のご契約者欄にご契約者として明示される方(本サービスの対象は当社所有のガスメーターが設置されている住戸(以下「本サービスの対象場所」といいます)に限ります。)
- ②お支払者　　：申込書のお支払者欄にお支払者として明示される方
- ③ウェブサービス：本サービスのウェブページおよびメールにて提供するサービス
- ④通信端末　　：パソコン・スマートフォン・フルブラウザ対応の携帯電話等
- ⑤メインユーザー：ウェブサービスの初期登録者
- ⑥サブユーザー　：メインユーザーによって登録されたウェブサービスのご利用者
- ⑦キーパスワード：初期登録に必要なパスワード

#### 3.本サービスの内容

(1)本サービスは、以下の①～④の4つのサービスを提供します。

- ①ガスの消し忘れ確認・遠隔遮断サービス
  - ご契約者およびその代理人からの電話連絡、通信端末の操作に基づき、ガスの消し忘れ確認やガスの遠隔遮断を行なうもの。
- ②自動通報サービス
  - ガスメーターの安全機能が働いたことや、予め設定されたお知らせ時間(予めご契約者が設定したガスを継続使用した際にガスを遮断するガス使用開始から当該遮断までの時間をいいます。尚、夏期(6月～9月)は約1時間、通常期(10月～5月)は約11時間～12時間に仮設定されています。)を超えたことを感知した場合にご契約者指定の電話番号に当社からその旨を連絡するもの。
- ③エネルギーご使用量のお知らせサービス
  - 本サービスの対象場所のエネルギーの使用量データ(電気のご使用量のお知らせについては、当社とガス小売契約・電気契約の両方を締結しているお客さまに限り、ご利用可能です)をウェブページおよびメールで提供するもの。
- ④ガス未使用のお知らせサービス
  - 本サービスの対象場所において0時から24時までの間ガス使用が無かった場合に、ガス未使用の旨をその翌日にメールでお知らせするもの。

(2)本サービスには、次の①～③の内容は含まれません。

- ①本サービスの対象場所におけるガス使用の有無以外に関するお問い合わせへの回答および本サービス結果に関する確認(本サービスの対象場所での安全確認・安否確認等。)
- ②エネルギーの使用方法や、ガス及び電気料金に関するお問い合わせへの回答
- ③電話回線およびインターネット利用環境の導入設置、修理および整備

#### 4.本サービスの留意事項

(1)本サービス共通

- ①本サービスは日本語のみで提供します。
- ②本サービスは、ガスメーターの遠隔監視および遠隔操作を行うものであり、個々のガス機器を監視・操作するものではありません。
- ③本サービスをご利用する場合でも、ガスメーターが遮断する基準などの保安上の性能に変更はありません。
- ④本サービスは、鍋等の調理器具の焦げ付き・風呂の沸かし過ぎ・火災等を直接的に防止するものではありません。
- ⑤理由の如何を問わず、ガスメーターの交換があった場合は、本サービスを提供する各種手続きのため、交換日から一週間ほど本サービスの全てをご利用できなくなります。
- ⑥ご契約者は本サービスを利用するにあたり、連絡先電話番号を登録し、連絡先電話番号を変更するときは、当社にすみやかに連絡していただきます。
- ⑦当社からの連絡はフリーダイヤルを利用します。フリーダイヤル着信拒否や特定番号のみ受信等の各種制限を設定している場合は、当社からの連絡を受けられません。
- ⑧当社は、申込書に記載の第1連絡先、第2連絡先に連絡しても通話ができなかった際に、ご契約者またはその代理人から過去に当社へ連絡いただいた際に当社が把握した電話番号に連絡することがあります。(当社が当該電話番号を把握する機会としては、ご契約者からの遠隔遮断の依頼、お問合せ受付や自動通報の受信の際の発信者番号表示サービス(例：ナンバーディスプレイサービス等)があります。)
- ⑨電話回線方式の場合、ガスメーターの遠隔操作や各種メーター設定通信を実施する際に、電話の呼び出し音が数回鳴ることがあります。
- ⑩当社都合によるシステムメンテナンスに伴い、本サービスの全部または一部が提供できないことがあります。
- ⑪ガス小売契約の名義を変更された場合、解約の申し出がなければ自動で新しいガス小売契約者を、本サービスのご契約者とします。
- ⑫ガスが供給停止となった場合、本サービスの提供も停止します。供給が再開されると、本サービスも自動的に再開します。
- ⑬ご契約者が当社以外のガス会社（以下「他社」といいます）とガス小売契約を締結している場合も、本サービスをご契約いただけます。
- ⑭ご契約者が他社とガス小売契約を締結している場合、ご契約者は当社がサービス提供するにあたり他社が供給するガスの使用情報を利用することを承諾したものとします。
- ⑮ご契約者が他社とガス小売契約を締結している場合、ご契約者情報またはお支払情報を変更（移転等を含む）する場合や、本サービスの解約をご希望される場合は、当社が定める方法で当社にすみやかに連絡していただく必要があります。

(2)消し忘れ確認・遠隔遮断サービス

- ①以下の事項に該当する場合、ガスの消し忘れが正確に確認できないことがあります。
  - i）ガス機器の使用負荷に応じてガスの燃焼量を自動で制御する比例制御機能等により、ガスの流量が一時的に停止した場合
  - ii）口火、種火または微量の torch を使用している場合等、ガスメーターの感知性能を超えたごく微量なガスを継続的に使用している場合
- ②ガスメーターの遠隔遮断が何らかの理由でできなかった場合は、当社指定の係員が出勤してガスメーターでガスを止める措置を取ります。この措置のためにご契約者の敷地内に立ち入ることがあります。但し、当社指定の係員がガスメーター設置場所への立ち入りが困難な場合など、やむを得ない理由により、遮断できないことがあります。
- ③「エネファーム」、「エコウィル」、「ガスヒートポンプ(GHP)」および業務用で使用される機器等通常運転でもガスを長時間連続して使用する機器を所有している場合は、ガスの消し忘れが検知できないことがあります。

- ④ご契約者が他社とガス小売契約を締結している場合、ご契約者は当社が他社が供給するガスを本サービスにより遠隔遮断することを承諾したものとします。

(3)自動通報サービス

- ①当社は、ガスメーターの安全機能が働いたこと、または予め設定されたお知らせ時間を超えたことを感知したことを申込書記載の第1連絡先または第2連絡先の電話番号に連絡し、電話口に出られた方にお知らせします。ご連絡が取れなかった場合は、当社は安全のためガスを遠隔遮断します。
- ②個々のガス機器ごとに、お知らせ時間を設定することはできません。
- ③ガス流量が0.7kW以上で連続して流れ、お知らせ時間を超えた場合に通報します。ガスコン口の torch、その他のガス機器の口火や種火など、ガス流量が0.7kW未満の場合はお知らせしません。ただし、口火や種火など0.7kW未満であっても30日間以上連続してガスが使用されている場合はお知らせします。
- ④「エネファーム」、「エコウィル」、「ガスヒートポンプ(GHP)」および業務用で使用される機器を所有している場合は、お知らせ時間を設定することはできません。

(4)エネルギーご使用量のお知らせサービス

- ①当社は、ご契約者宅のエネルギー使用量を本サービスおよび当社ガス供給販売業・これに付帯する事業のために収集、利用します。尚、収集したエネルギー使用量データは、ご契約者が当社に支払うガスご使用料金の算出に使用するものではありません。

(5)ガス未使用のお知らせサービス

- ①外気温が下がると、凍結防止のため機器内を保温するヒータが自動的に運転を行い、それに伴ってガスを使用することがあります。また、「エネファーム」及び「エコウィル」についても自動運転する場合があります。この場合、ガスの使用があるため、ガス未使用の旨をお知らせしません。

(6)ウェブサービスのご利用

- ①本サービスのウェブ画面におけるメインユーザー・サブユーザーはご契約者の判断により決定するものとし、当社はこれに直接関与しません。
- ②当社は、メインユーザー・サブユーザーのメールアドレス等の個人情報、各種操作履歴を本サービスおよび当社ガス供給販売業・当社電気供給販売業・これらに付帯する事業のために収集、利用します。
- ③お知らせ先のメールアドレスにメール受信拒否などの各種設定やプロバイダのセキュリティ設定をしている場合、当社からの各種メールを受信できないことがあります。
- ④当社は、本サービスを利用するために必要なハードウェアおよびソフトウェアに関する費用、通信料およびインターネット接続料を負担しません。
- ⑤ご契約者が本サービスのウェブサービスに登録しており、他社とガス小売契約締結後も本サービスを継続してご利用希望の場合、再度ウェブサービスの初期登録を行っていただく必要があります。その際、過去のガス使用量データ等が閲覧できなくなる場合があります。

#### 5.通信装置の設置

- (1)当社は、本サービスを提供するにあたり、ガスメーターと当社監視センターで通信を行うため、本サービスの対象場所のガスメーターに通信装置を設置します。尚、設置に必要な工事費は当社が負担します。
- (2)通信装置は、原則PHS／LTE通信方式を選択します。ただし、ご契約者宅の環境によっては、電話回線方式を選択する場合があります。
- (3)電話回線方式の場合、通信装置をご契約者所有の電話回線に接続します。
- (4)電話回線方式の場合、当社通信装置が接続できる環境であることを確認するために、ご利用の通信事業者等必要な情報を確認させていただきます。
- (5)通信装置および配線設備(以下「通信設備」といいます)を、やむを得ずご契約者宅壁等の財産上に設置することがあります。設置した通信設備を解約等の理由で撤去する場合、設置個所の穴埋め等の簡易な補修は実施しますが、経年に伴う変色補修や外壁全体の塗装等の補修は行いません。

#### 6.本サービスの開始

- (1)本サービスのご利用開始日(以下「サービス開始日」といいます)は、当社の登録手続き完了後、ご契約者宛に速やかに郵送でお知らせします。
- (2)ウェブサービスのご利用開始には、ご契約者本人またはご契約者が指定したメインユーザーによる初期登録が必要です。
- (3)ウェブサービスのキーパスワードは、サービス開始のお知らせハガキに記載します。

#### 7.通信装置の所有区分および維持管理

- (1)通信装置は当社の所有とします。
- (2)ご契約者は、善良な管理者の注意をもって通信装置を以下の①、②のとおり管理します。
  - ①ご契約者は、当社の事前承諾なく、通信装置の取外、移設、分解、改造、修理、第三者への譲渡または転貸できません。
  - ②ご契約者は、通信装置の移設等、現状からの変更を希望する場合は、当社に連絡します。
- (3)電話回線方式の場合、電話番号や電話回線の種類を変更するときは、当社にすみやかに連絡します。
- (4)ご契約者が、通信装置を紛失または破損した場合、機器相当額を当社に支払います。
- (5)当社は、必要に応じ、通信装置の点検・故障による交換、通信回線の変更に伴う設備の交換等を行います。それにともない、当社指定の係員が必要な業務の為にご契約者の敷地内に立ち入ることがあります。

#### 8.サービス料金の支払い

- (1)お支払者は、申込書に記載されたサービス料金に請求時点の消費税率を適用して算出した金額を毎月当社に支払います。尚、サービス料金は月額とし日割り計算はしません。
- (2)新規申込の場合、サービス開始日の属する月のサービス料金は無料です。
- (3)解約の場合、当社は解約日の属する月のサービス料金を請求します。但し、サービス開始日と解約日が同月の場合は、請求しません。
- (4)サービス料金のお支払方法及び支払期日は、当社とガス小売契約を締結している場合は原則ガス料金と同様とし、ガス料金と合算してお支払いいただきます。但し、お支払者の都合によりサービス料金の支払方法をガス料金と異なる方法にすることができます。
- (5)本サービスのお支払者が、当社のガス料金のお支払者と異なる場合のお支払方法は、当社指定の金融機関からの口座振替、クレジットカード払い、または払込みとなり、当社指定の支払期日までにお支払いいただきます。
- (6)ご契約者が他社とガス小売契約を締結している場合、ガス料金と同時収納ができないため、(4)及び(5)の規定に関わらず、新たに支払先情報をご登録いただく必要があります。また、支払方法は口座振替のみとなります。
- (7)当社は、必要に応じて通信装置等の点検・修理を行います。尚、その間サービスが提供できない場合もサービス料金は原則減額いたしません。
- (8)支払者が契約者と異なる場合には、契約者は事前に支払者の承諾を得た上で契約を締結していただきます。この場合、契約者は支払義務を免じられることはなく、支払者が不払いの場合には、契約者がサービス料金を支払う義務を負います。

#### 9.契約期間

本サービスの契約は、当社がご契約者の申し込みを承諾したときに成立し、解約されるまで継続します。

#### 10.解約

- (1)ご契約者は、ご契約者の都合により、当社への解約の旨を連絡することでいつでも本サービスを解約できるものとします。この場合、申込書は返却しません。
- (2)当社は、解約日の1ヶ月前までにご契約者に本契約の解約を通知することにより、解約することができます。

(3)当社は、(2)に関わらずご契約者において、以下の①～⑦のいずれかに該当する事由が生じたとき、何らかの催告なくただちに本サービスを解約することができます。この場合、すでにお支払済みのサービス料金の返金はしません。

- ①本規程7(2)、(3)を遵守されなかったとき
- ②ご契約者が移転された場合等、ガス小売契約が解約されたとき
- ③サービス料金の支払期日後5日を経過しても、お支払者からのお支払いがなく、書面による催告を受けた日から20日以内にお支払いがないとき
- ④PHS／LTE通信方式の場合、PHS／LTE回線の通信環境により、本サービスの提供が困難となるとき
- ⑤電話回線方式の場合、通信装置を接続した電話回線の変更・休止等により、本サービスの提供が困難となるとき又はご契約者の電話装置の支障となるおそれがあるとき。
- ⑥通信装置等の点検・修理が必要となっている状態において、当社の係員が行う作業を正当な理由なくして拒み又は妨害等することにより点検・修理が行えず、サービスの提供が停止されたままの状態であるとき
- ⑦ご契約者及び本サービスのご利用者が悪意を持って本サービスを利用することにより、他のご契約者の利用を妨げ、サービス利用の公平性を損なうとき

(4)ご契約者が本サービス加入後に当社とのガス小売契約を解約し、他社とガス小売契約を締結された場合、原則、本サービスは当社とのガス小売契約の解約の時に自動的に解約となります。ご契約者が、他社とのガス小売契約の締結後も引き続き本サービスのご利用を希望される場合、当社が定める方法によるお手続きが必要です。

(5)電話回線方式の場合、当社は、通信装置を当社指定の方法により回収します。

(6)PHS／LTE通信方式の場合、当社は、原則通信装置を回収しません。ただし、ご契約者の希望がある場合は回収を行います。

#### 11.サービス料金の改定・消費税等の税率変更時の取扱い

(1)当社は物価上昇等、経済情勢の変動、その他の事由により、サービス料金を維持しがたい場合には、改定日の2ヶ月前までにこの旨をご契約者に書面等にて通知した上で、サービス料金を改定します。

(2)ご契約者が新しい料金による本サービスの継続を承諾されない場合は、ご契約者は自ら手続きのうえ、本サービスを解約することができます。この解約について、本規程10(1)を準用します。尚、ご契約者から解約のお申し出がない場合は、料金の変更を承認されたものとします。

(3)法令改正に伴う消費税等の税率変更がされた場合、新税率施行日の属する月の料金から、新しい税率を適用した料金をお支払いいただきます。

#### 12.サービス内容、ご利用規程の改定

(1)当社は、本サービスの名称、内容及びご利用規程を変更する場合があります。変更後のサービス内容は、当社ホームページ等で改定日の2ヶ月前までにお知らせします。

(2)当社は、本サービスに付随するオプションサービスを追加する場合があります。追加するサービス内容は、当社ホームページ等でオプションサービス開始日の2ヶ月前までにお知らせします。尚、オプションサービスにご加入された場合は、オプションサービスの特約・規約を適用します。

#### 13.サービスの終了

(1)当社は、当社の都合により、本サービスの全部または一部の提供を終了することがあります。

(2)当社は、本サービスの全部または一部の提供を終了するときは、ご契約者に対し、終了する3ヶ月前までに、その旨を書面等にて通知するものとします。

#### 14.損害賠償

当社の責任に帰すべき理由により、本サービス提供の不履行、ご契約者の電話回線に支障等ご契約者に損害が発生した場合、当社はご契約者に対して、通常かつ直接の損害賠償責任を負います。

#### 15.免責

(1)次の各号のいずれかの事由により、本サービスの全部または一部をご利用になれない場合でも当社はその責任を負いません。

- ①メインユーザー・サブユーザー所有の通信端末等の故障や不具合で、インターネットをご利用になれない場合
- ②通信事業者ならびにインターネットサービスプロバイダ等の通信設備の故障時や保守を行っている場合
- ③PHS／LTE通信方式の場合、PHS／LTEの電波環境が、設置後に悪化した場合
- ④ご契約者が、キーバズワードをメインユーザーに通知せず、初期登録をしていない場合
- ⑤本規程4(1)～(6)に該当しない場合

(2)サービス開始のお知らせハガキが郵送上の事故等当社の責任によらない事由により、第三者が記載事項を知得しご契約者に損害が生じても当社はその責任を負いません。

(3)天変地異等の避けられない理由によって、本サービス提供の不履行が生じたために、ご契約者に損害が生じても当社はその責任を負いません。

#### 16.検針・ガスメーターとの通信

(1)当社は、本サービス提供期間中においては、通信回線を利用したガスの検針(以下「電話検針」といいます)を行います。尚、なんらかの理由で電話検針ができなかった場合は、検針員による訪問検針を行います。

(2)電話検針の場合、検針実施日と「ガス使用量のお知らせ」のお届け日が異なります。検針後遅滞なく、直接ポスト投函もしくは、郵便のいずれかによりお知らせいたします。

(3)当社は、本規程5に記載する通信装置を利用し、電話検針やガス安定供給および保安の維持のためガスメーターと通信を行うことができます。

(4)解約した場合においても、通信装置を設置している限り、ご契約者は本規程7及び本規程16の(1)～(3)を承諾します。

#### 17.反社会勢力との関係排除

(1)ご契約者およびお支払者は、暴力団関係者その他反社会的勢力(以下、「反社会的勢力」といいます。)でないこと、反社会的勢力に対して資金を提供する等、その維持運営に協力等しないこと(但し、法令により取引が義務付けられているものは除く)、および法的な責任を超えた不当な要求行為等(準ずるものを含む)をしないことを表明保証します。

(2)当社は、ご契約者及びお支払者が(1)を反した場合は、何らの催告なく本サービスを解除することができます。

#### 18.業務の委託

当社は、本サービスの販売・通信装置の設置工事・監視業務その他の業務について、その業務を第三者に委託することがあります。

#### 19.協議

(1)当社とご契約者は、本規程に定めのない事項については、法令および商習慣に従うほか、誠意をもって協議します。

(2)本規程に関する紛争については、東京地方裁判所を、第一審の専属的合意管轄裁判所といたします。

#### 20.本規程の適用期間

本規程は2018年12月26日から有効とします。