

## サービス約款

### 第1条(目的)

東京ガスのガス機器スペシャルサポート(以下「本サービス」といいます。)は、東京ガス株式会社(以下「当社」といいます。)のガスをご利用のお客さまに安心して都市ガス用家庭向けガス機器および温水端末機器をご使用いただくことを目的とします。

### 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が、このガス機器スペシャルサポートサービス約款(以下「本約款」といいます。)に同意の上、当社所定の申し込み手続きを行い、当社が、加入資格の有無を確認し、第6条第3項に定める支払いの与信照会後適格と判断し、その旨を通知した個人とします。

(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、当社が提供する家庭用ガス小売契約(一般ガス供給約款、家庭用選択約款または「ずっともガス」)を締結しており、かつガスの供給を受けていること(一時的な閉栓で当社が認めた場合を含みます。)。なお、総合契約(複数のガスメーターを組み合わせて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、当社委託取引先企業(東京ガスライフバル、エネスタおよびエネフィットをいいます。以下同じ。)並びに第5条に定める機器を製造する事業者(以下「製造メーカー」といいます。)が、本契約の履行に必要な範囲内、お客さまの居住場所の敷地内および建物内に立入ること、並びに、これらの者に対しお客さまから電気、ガスおよ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(契約期間)

- 本契約は、当社が、お客さまからの申し込みを承諾した日として、郵送またはメール等の電磁的方法により通知する書面に記載された日をもって成立するものとする(以下「本契約成立日」といいます。)
- 本約款に別段の定めがない限り、本サービスの提供は、前項の通知書面に記載するサービス開始月の1日から開始するものとする(以下「サービス開始日」といいます。)
- 本サービスの提供期間は、前項のサービス開始日から1年間とし、本契約の契約期間は、第1項の本契約成立日から本サービスの提供期間の終了時までとします。本サービスの提供期間中に故障発生 の連絡を受け付けたものに第4条の内容が適用されます。
- 契約期間が満了する月の15日までにお客さままたは当社のいずれからも終了の意思表示がなされない場合、本契約期間満了の日の翌日からさらに1年間更新され、以後もこれに準ずるものとする。
- 本契約を更新されなかった場合、本契約期間終了後における当該契約対象機器等の修理・買い替えについては、すべて本サービスの対象外となります。

### 第4条(本サービスの内容)

- 本サービスの内容は、次項に定める修理保証(以下「修理保証」といいます。)および第3項に定める買い替え特典(以下「買い替え特典」といいます。)とします。
- 修理保証の内容は以下のとおりです。
  - 修理保証は、次の①～③に定める条件をすべて満たした場合において、第3項に定める買い替え特典を行わないときに、本項(2)に定める上限額の範囲内で、次の①にいう故障の修理費を当社が負担するものです。
    - サービス提供期間内に第5条第1項に定める対象機器に故障が発生したこと。
    - 上記①と同期間内にお客さまから修理の連絡を当社または当社委託取引先企業が受けたこと。
    - 上記②の故障連絡に応じ、当社が往訪して故障状況や修理・買い替えの可否等の確認・診断を行ったこと。
  - 往訪および修理は、1修理につき修理費消費税込み3万円を上限に無償で行い、その超過分は、お客さまにご負担いただきます。修理費には、出張費、技術料、交換部品費、別途料金(診断料、駐車代、待機料、高所作業料、その他追加料金等)が含まれるものとします。
  - 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。
  - 次の①～⑥の故障に対する修理費はすべて有償となります。
    - お客さまもしくは第三者の故意、過失または不当な取り扱いにより生じた故障
    - お客さまが当社または製造メーカーの承認を得ずに対象機器を改造して生じた故障
    - 対象機器の故障により他の財物に生じた故障または損傷等
    - 犯罪行為、法令違反、故意、重過失、戦争(武力行使等含む)、地震、噴火、津波等その他不可抗力により生じた故障
    - 施工上の問題に起因して生じた故障や、通常作業が不可能な高所、狭所等に設置されている機器の故障
    - 上記①～⑤の修理を当社または委託取引先企業以外が行った場合に、その修理に起因して生じた故障

- 補修部品のメーカー保有期限を過ぎ、当社が修理に必要な部品を入手できない場合、または修理に要する費用が代替品を購入するよりも高くなる等、修理に経済的合理性がない場合には修理保証を行いません。

- 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、当該保証を優先的に適用するものとします。
- 当社は、修理を当社委託取引先企業に委託できるものとします。
- 次の作業は修理保証の対象となる作業ではありません。
  - お客さまにて取り替え可能な消耗品類(電池、五徳、焼き網、排気パネル、フィルター等)や別売品等の交換
  - 配管設備(暖房・追焚・給湯・給水)、エアコンドレン配管、冷媒配管、信号線、ハイテックボット、床暖房仕上げ材、コンロトッププレート等の交換
- 買い替え特典の内容は以下のとおりです。
  - 買い替え特典の提供は、サービス開始月の翌月の1日から開始するものとします。
  - 買い替え特典は、第2項(1)の①～③に定める条件をすべて満たした場合において、以下の①又は②のいずれかに該当するため第2項の修理保証を行わないときに、修理保証の代替として本項(5)に定める金額の範囲内で第5条第2項に定める対象機器の買い替え時の料金の一部を当社が負担するものです(現金給付は行いません。)。
    - 第2項(5)に該当する場合その他修理不能と診断された場合
    - 安心・安全の観点からのお客さまのご意向および当社のガス事業者としての社会的責任・使命等から総合的に考慮して、当社が買い替えが最適と判断した場合
  - 第2項(4)に定める故障の場合には買い替え特典は適用されません。
  - 買い替え特典は、買い替えの際、当社または当社委託取引先企業から新たな家庭用機器を購入する場合(ただし「東京ガスWebショップ」での購入を除く)であり、かつ、故障した機器と新たに購入する機器が、当社が定める次の基準で同一の商品群に分類される場合にのみ適用されます。なお、業務用機器への買い替えは、「家庭用機器の購入」ではないため買い替え特典の対象外となります。
    - 給湯機器(湯沸器、風呂給湯器等)②厨房機器(ガスコンロ等)③暖房・乾燥機器(浴室暖房乾燥機・ファンヒーター等)商品群一覧は当社ホームページ記載の別表を参照
  - 当社が買い替え特典で負担する金額は次のメーカー希望小売価格(税込)に応じて、それぞれ次のとおりです。

	メーカー希望小売価格(税込)	特典額
①	1万円超、10万円以下の場合	1万円
②	10万円超、30万円以下の場合	3万円
③	30万円超の場合	5万円

- ※家庭用燃料電池コージェネレーションシステムについては、発電ユニット・貯湯ユニットを含むシステム全体に対して5万円
- ※オープン価格の機器は、当社が定める基準に基づいた額(当社ホームページの別表を参照)
- (6)買い替え特典は、故障した対象機器1台につき1回限り適用されます。複数機器への買い替えをされた場合、新たに購入された機器のうちメーカー希望小売価格が最も高額な機器1台の同価格を基準として、1台分の買い替え特典を適用します。
- (7)買い替え特典は、最初に修理訪問のお申し込みをいただいた月の翌月を1か月目とした3か月目(エネファーム等(具体的な対象商品は当社ホームページに記載)の買い替えについては、1年以内とします。)の月末までに買い替えた機器の設置が完了したものが対象となります。

### 第5条(サービス対象機器)

- 修理保証の対象機器

修理保証の対象機器は、本サービス契約中のお客さまが、本サービスのお申し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で使用、かつ所有しており、以下の条件をすべて満たす都市ガス用家庭向けガス機器および温水端末機器のみを対象とします。ただし、非安全型機器(安全装置を搭載していない機器で、開放型小型湯沸器、金網ストーブ、CF式ふろがま、またはCF式湯沸器をいいます)、当社が部品を入手することができない機器、家庭用ガスエンジンコージェネレーションシステム(発電ユニット・貯湯ユニット)、家庭用燃料電池コージェネレーションシステム(発電ユニット・貯湯ユニット)、ガス住棟セントラル暖冷房給湯システム、ハイブリッド給湯暖房システム、ガスエンジン・ヒートポンプ・エアコン(GHP)、業務用機器および食器洗浄機等の一部機器は、修理保証対象外とします。

  - 国内メーカー製造の機器であること
  - 日本ガス機器検査協会(JIA)の認証がある燃焼機器またはこれに付随する温水端末機器であること
  - サービス開始日時点で、不具合・故障が無い機器であること
- 買い替え特典の対象機器

買い替え特典の対象機器は、本サービス契約中のお客さまが、本サービスのお申し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で使用、かつ所有しており、以下の条件をすべて満たす都市ガス用家庭向けガス機器および温水端末機器を買い替える場合のみを対象とします。ただし、ガス住棟セントラル暖冷房給湯システム、ハイブリッド給湯暖房システム、ガスエンジン・ヒートポンプ・エアコン(GHP)、業務用機器および食器洗浄機等の一部機器は、買い替え特典対象外とします。

  - サービス開始日時点で、不具合・故障が無い機器であること

### 第6条(料金)

- 本サービスの利用料金は、申込書または所定の交付書面等(以下「申込書等」といいます。)記載の料金とします。
- お客さまは、申込書等記載の金額の賦払金を、本契約成立日の属する月以降ごとに月1回、計12回、分割して当社に支払うものとします。
- 支払い方法は以下のいずれかとします。
  - クレジットカード払いをご希望のお客さまは、前項の賦払金を、当社が指定するクレジットカード会社から毎月継続して立替えさせる方法により支払うものとし、お客さまは、申込書等記載の支払日(以下「支払期日」といいます。)までに、クレジットカード会社から当社に対する立替払いをさせるものとします。(引き落としの日はクレジットカード会社が定める日となります。)
  - 口座振替をご希望のお客さまは、前項の賦払金を、当社が指定する金融機関から毎月自動的に引き落とす方法により支払うものとします。引き落としの日は毎月27日(金融機関休業日の場合は翌営業日)とします。
- 利用料金の完済までに本契約が解約された場合であっても、お客さまは、利用料金全額を完済するまでの間、本条の支払方法により支払いを継続するものとします。ただし、お客さまが解約時まで本サービスをサービス開始日から1年以上継続されており、かつ、第8条所定の解約となる場合には、お客さまは解約月までの賦払金を支払えば足り、解約月の翌月以後に支払期日が到来する賦払金を支払う義務を負わないものとします。

### 第7条(譲渡禁止)

本契約に基づくお客さまの一切の地位(本サービスの提供を受ける権利を含みます。)はお客さま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8条(解約)

- 本サービス提供期間は1年間であり、お客さまは、第2項および第3項の場合を除き、本サービス提供期間途中での解約はできません。
- 解約時点において本サービスをサービス開始日から1年以上継続されているお客さまに限り、お客さまから各月15日までに当社に解約のお申し出があった場合、当社は同月末日をもって本契約を期間途中での解約を承諾します。
- お客さまが次の各号のいずれかに該当する場合、当社は本契約を催告なくただちに解約することができるものとします。ただし、(1)のうち、お客さまが当社とのガス小売契約を他社に切り替えた場合で、かつ本サービスの継続期間がサービス開始日から1年未満のときは、継続期間が1年に達した時点をもって解約とします。
  - 第2条の本サービスの加入条件を満たさなくなった場合(転居、ガス契約の名義変更、料金区分精算、ガス契約種別変更、ガスメーター焼粉失等があった場合を含みます。)
  - 第6条の賦払金を支払期日までにお支払いいただけない場合
  - クレジットカード会社または金融機関から、支払いを承認できない旨の通知があった場合
  - 当社との他の契約に基づく料金について(2)の事実がある場合
  - その他本契約に違反し、その旨を警告しても改めない場合

### 第9条(クーリング・オフ制度)

- 訪問販売または電話勧誘販売でお申し込みされた場合、お申し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、お申し込みを撤回または解除(以下「お申し込みの撤回等」といいます。)をすることができるものとします。
- お申し込みの撤回等は、書面を発信したときに効力が生じますので、必ず郵便(できれば簡易書留)により上記の期限内(8日以内の消印有効)に、ご契約者の氏名、住所、取扱担当店名(申込書5枚目 下部に記載)、日付、お申し出印(ご契約者の印)、お申し込みの撤回等をする旨記載し、当社へお送りください。お電話では受付できませんのでご注意ください。
- この場合、お客さまは損害賠償または違約金の負担はないものとします。また、料金をお支払済みのときは、速やかにその全額を返還するものとします。
- 上記期限を過ぎてしまった場合は、お申し込みの撤回等のお取り扱いができません。

### 第10条(反社会的勢力との関係排除)

- お客さまおよび当社は、本契約申し込み時および将来にわたり、自己、自己の役員若しくは自己の重要な使用人(以下、「自己等」といいます。)または経営を実質的に支配する者が、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、自己等が反社会的勢力の威力等を利用せず、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(ただし、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等(準ずるものを含む)をしないことを表明保証します。
- お客さままたは当社は、相手方が前項に違反した場合は、何らの催告を要せずに本契約の全部または一部を解除することができるものとします。
- お客さままたは当社は、相手方が第1項に違反したことにより損害を被った場合は、相手方に対し、当該損害について本約款に基づく損害賠償を請求できるものとします。また、被解除者が本契約の解除により損害を被ったとしても、解除者はこれによる一切の損害賠償を要しないものとします。

### 第11条(規定外事項)

- 本約款の各条項に疑義が生じた場合または本約款に定めのない事項についても、その都度お客さまと当社とで誠意を持って協議のうえ解決するものとする。
- 本契約に関して裁判上の紛争が生じた場合は、東京地方裁判所また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12条(内容の変更・中止等)

- 当社は、当社が必要と判断した場合には、あらかじめ当社ホームページに変更後のサービス約款および変更の効力発生日を掲載する方法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り、本約款の内容を変更できるものとします。この場合、本サービスの内容および料金等は、変更後のサービス約款によるものとします。
- 当社は、経済情勢の変動もしくは本サービスの提供が困難となる等の事情が発生した場合には、お客さまの承諾またはお客さまへの事前通知なく、本サービスの内容を変更し、または本サービスの全部もしくは一部の提供を中止または変更できるものとします。また、以下の場合は、本サービスの提供を中断することができるものとします。
  - 震災・火災・豪雨・洪水・津波・噴火・戦争・騒乱・労働争議
  - システム障害・停電
  - 本サービスに関わるシステムの定期的または緊急に行う保守・点検

### 第13条(お客さま情報の利用目的)

- 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、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、不動産賃貸・管理業、教育支援業およ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および上記各種事業に関するお知らせのために利用するものとします。
- 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、ガス機器製造メーカー等に業務の一部を委託することがあります。その場合、委託先を監督することにより、提供した個人情報を受託の目的に限り、安全かつ適切に利用されるよう努めます。なお、個人情報の利用にあたっては、公正競争の確保に十分配慮するものとします。

### 第14条(お客さま情報の共同利用)

当社は、下記のとおり、お客さまの個人情報を共同利用するものとします。

- 共同して利用するお客さま情報
  - お客さま基本情報(氏名、住所、電話番号、生年月日、ご加入サービス、料金関連情報、ご利用状況等)
  - お客さまご利用のエネルギー設備情報(内管、ガスメーター、ガス栓、ガス機器の機種・機器名等)
  - お客さまからのお申し出内容、訪問・作業履歴(販売・修理等の内容・日付等)
- 共同利用する者の範囲

東京ガスライフバル、エネスタ、エネフィット、当社が契約を締結する保険会社および保険代理店
- 利用する者の利用目的

(1)エネルギー供給販売業 (2)住宅設備機器・機械器具の小売り (3)設備工事業 (4)土木建築工事業 (5)建築リフォーム業 (6)警備防災業 (7)リース業 (8)金融・保険業 (9)生活関連サービス業 (10)クレジットカード業 (11)不動産賃貸・管理業 (12)教育支援業
これらに附帯・関連するアフターサービスの提供、上記各種事業に関するお知らせ(具体的な利用例)

  - ガス機器を購入・修理されたお客さまへの満足度等に関する調査
  - リコール等、不具合の発生した機種をお持ちのお客さまへのお知らせ
  - より快適なエネルギー設備のご提案
  - お申し出へのフォロー、ご報告等
  - 有効期限の近い警報器がお持ちのお客さまへのお取り替えのお知らせ
- 上記お客さま情報の管理責任者

東京ガス株式会社

### 第15条(本約款の変更)

- 当社は、変更の必要が生じたときに、法令の規定に基づき本約款を変更することができます。変更の内容及び効力発生日については、事前に当社ホームページに掲載します。
- 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。

#### (附則)

- 本約款は、2019年6月1日から適用します。なお、本約款の適用開始日前に本契約が成立した場合も、本約款(第4条3項(1)を除く。)を適用するものとします。
- 前項の規定に関わらず、2018年6月1日より前に本契約を締結されたお客さまが、TESエアコン・ガスエアコンから電気エアコンに買い替えされる場合における買い替え特典の適用については、2018年6月1日以降にTESエアコン・ガスエアコンに故障が生じた場合であって、かつ、第4条3項各号に定める条件を満たす場合に限りです。