

日本ガスひだまり暮らしサポート
トラブル駆けつけサービス会員規約

第1条（目的）

1. 日本ガスひだまり暮らしサポート「トラブル駆けつけサービス」会員規約（以下「本規約」といいます。）は、日本ガス株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する「トラブル駆けつけサービス」（以下「本サービス」といいます。）の利用に関して定めるものです。

第2条（適用関係）

1. 本規約は、本サービスの提供及びその利用に関して適用されます。
2. 当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎に利用約款や利用上の注意等の諸規定（以下「諸規定」といいます。）を設けることがあります。それらの諸規定は、本規約の一部を構成するものとします。本規約と諸規定の定めが異なる場合、諸規定の内容が優先します。

第3条（定義）

1. 「会員」とは、この会員規約に同意のうえ当社所定の加入申込み手続きを行い、当社がこれを承諾した個人をいいます。尚、承諾の通知は、郵送又はメールにて行います。
2. 「サービス対象物件」とは、会員が本サービスの提供を受ける住戸として加入申込み時に指定した居住住戸（事業用途に供する場合を除きます。）をいいます。
3. 「利用者」とは、個人である会員及びそれらの同居人を合わせたものをいいます。

第4条（委託）

1. 本サービスは、当社の委託会社（以下「委託会社」といいます。）が行います。
2. 委託会社は、自らが運営するコールセンターにおいて、以下のとおり、本サービスの受付業務等を行います。
 - (1) トラブル駆けつけ
 - ①水まわりのトラブル
 - ②玄関鍵のトラブル
 - ③窓ガラスのトラブル
 - ④電気設備のトラブル
 - (2) お手伝い
 - ①照明電球交換
 - ②家具の移動
 - ③高所設置窓の清掃

第5条（会員資格）

1. 会員として本サービスを享受することができるのは、当社からのガスの供給を受けている方とします。ただし、将来においてはこの限りではないものとします。

第6条（本サービスの申込み、利用）

1. 会員は、本サービスを当社に申込みする際には、予め本規約の内容を確認し、同意のうえ、当社所定の申込み方法で申込みものとします。
2. 会員及び利用者は、この本規約の定めるところに従い、本サービスを利用することができます。
3. 会員は、同居人による本サービスの利用に際して、同居人にこの本規約及び諸規定の定めを遵守させる義務を負うものとします。

第7条（本サービスの利用契約の成立）

1. 当社は、前条の会員からの申込みがあり次第、申込み内容を確認のうえ、当社所定の方法で承諾の通知を送付することにより、承諾の意思表示を行います。当社が承諾の意思表示を送付した時点で、本サービスの利用契約が成立したものとします。
2. 当社は、会員からの申込みに対して、以下の各号に該当する場合は申込みを承諾しないことがあります。
 - (1) 第5条の会員資格に合致しない場合
 - (2) ガス料金について、申込み時点で支払期日を超えてもなお、支払われていない場合
 - (3) 会員が、本サービスの利用をやめた日から6ヶ月を経過していない場合
3. 会員は、当社から承諾の意思表示があった後、当社が別途通知する日から本サービスを利用することができます。

第8条（利用開始）

1. 本サービスの利用開始日について、毎月15日までに申込書が到着した場合は申込み翌月の1日からとし、毎月16日以降月末までに申込書が到着した場合は申込み翌々月の1日からとします。

第9条（サービスの内容）

1. 会員は、問合せ時に、委託会社のコールセンターの求めに応じて、氏名、住所、電話番号等の情報を伝達します。
2. 会員は、本規約及び別途当社から会員に配付される利用案内に記載された内容に従って、以下の各号のとおり、本サービスを利用するものとします。
 - (1) 会員は、以下の①、②、③、④に該当するトラブルが生じたとき、委託会社が24時間365日受付するサービス対応窓口へ電話連絡することで、トラブル内容により30分以内の応急処置サービス（以下「トラブル駆けつけ」といいます。）を受けることができます（但し、電話口のトラブル解決に関するご案内で解決する場合を除きます。）。また、会員は、⑤、⑥、⑦に該当するお手伝いが必要なときに、委託会社が24時間365日受付するサービス対応窓口へ電話連絡することで、お手伝い内容により30分以内の作業（以下「お手伝い」といいます。）を受けることができます。
 - ①水まわりのトラブル
 - ②玄関鍵の紛失・故障、鍵のトラブル（ただし、特殊構造の鍵に関しては開錠できない場合があります。)
 - ③窓ガラスのトラブル
 - ④電気設備のトラブル（会員又は利用者が所有する家電製品は対象外とします。)
 - ⑤照明電球交換
 - ⑥家具の移動
 - ⑦高所設置窓の清掃
 - (2) 電気設備のトラブルに関する「トラブル駆けつけ」ならびに「お手伝い」の対応時間は、午前9時から午後5時までとし、無料対応はそれぞれ年2回までとします。また、3回目以降は、1回あたり8,000円（税別）が別途かかります。尚、年2回のカウント期間については、毎年4月から翌年3月までの1年間を指すものとし、契約1年目については契約日から最初に到来する3月までをカウント期間とします。
 - (3) 本サービスの対象はサービス対象物件のみとし、サービス対象物件以外では行いません。また、当該需要場所は、個人の居住用の住宅に限ります。店舗付住宅の店舗部分や集合住宅の共用設備、学校、病院、オフィスビル、飲食店等の店舗及び施設は対象外とします。
 - (4) 会員は、本サービスが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可能性があること、山間部やお住まいの地域によっては翌日訪問となる場合があることに予め承諾することとします。
 - (5) 会員は、本サービス利用時に騒音・作業音等が発生し、周辺住民に影響が及ぶ場合には、騒音に関する周

辺住民への説明などの対応を行うものとします。

(6) 本サービスの内容は、以下のとおりとします。

①会員は、第10条1項に定める利用料金を支払うことにより、30分以内の作業（以下「1次対応」といいます。）を無料で受けることができます。

②1次対応にて30分を超える作業もしくは部品取り替え等の作業（以下「2次対応」といいます。）が発生した場合、会員は事前に委託会社のスタッフと協議のうえ、会員が費用（超過10分毎に1,500円。部品取り替えは実費。いずれも消費税等別）を負担することで2次対応を依頼することができます。尚、2次対応は委託会社のスタッフが費用を会員に説明し、会員が費用の支払いについて、同意した場合に限り、実施します。会員は、2次対応の費用を委託会社のスタッフに直接支払うものとします。

(7) 「トラブル駆けつけ」において、以下の対応は行いません。

①建物共用設備におけるトラブル対応

②午後9時から翌日午前9時までの時間帯において、器物の破壊作業等で周辺住民に迷惑を掛けると当社又は委託会社が判断する作業

③その他当社又は委託会社が不適切であると判断する作業

(8) 「トラブル駆けつけ」の対象が賃借物件である場合、会員は管理会社などから承諾を得たうえで、2次対応等の作業を依頼するものとします。

(9) 「お手伝い」において、2名以上の作業員が必要な場合、対応に部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金については、利用者が別途実費を負担する場合があります。また、サービスの対象に含まれない事項についても、作業スタッフと協議のうえ別途有料でサービスを受けられる場合があります。

(10) 次の場合は「お手伝い」の対象外とします。

①ご用意いただいた電球では対応できない器具への交換

②引越しによる家具の移動、粗大ごみの搬出

③住居外へ出る家具の移動

④養生が必要な高価な家具や楽器などの移動

⑤こたつ・照明付きベッド・マッサージチェア等、コンセントの使用を伴う家具の移動

⑥部屋の外側の窓・窓の下部が床から2m以上3m未満に該当しない窓の清掃

⑦その他、当社または委託会社が不適切と判断した場合

第10条（利用料金）

1. 本サービスの利用料金は1か月単位とし、当社のガス、電気をセットで契約している会員は月額300円（税抜）、ガスのみ契約している会員は月額350円（税抜）とします。
2. 当社は、毎月の本サービス利用料金について、同月分のガス料金と合算して請求するものとし、本サービスのみの支払いは、一部を除き、できないものとします。
3. 支払われた利用料金は、当社が申込みを承諾しなかった場合を除き、途中退会や資格取消その他の理由如何を問わず一切返還しないものとします。
4. 本サービスの利用料金は、経済環境の著しい変化等合理的な理由により、変更する場合があります。その場合は、当社のホームページにて公開します。

第11条（会員資格の取り消しなど）

1. 会員は、本サービスの利用契約を解約する場合は、解約しようとする月（以下「解約月」といいます。）の前月10日までにその旨を当社に通知するものとし、当社は解約月以降、サービスの提供を行いません。
2. 解約は、月単位で行い、日割りは行いません。また、利用料金についても解約月の前月分までお支払いいただきます。
3. 会員は、以下の各号に該当した場合、当該廃止日又は退会日をもって、自動的に本サービスの利用契約が解約されることを予め承諾するものとします。

- (1) 会員と当社との間の本サービスに係るガス供給契約を廃止した場合
 - (2) 本条第5項に基づき本サービスから退会させられた場合
4. 会員は、以下の各号に該当した場合、本サービスの利用契約が解約される場合があることを予め承諾するものとします。当社は本サービスを解約する場合、第17条に従い、解約日を会員に通知するものとします。
- (1) 当社のガスを契約している会員がガスを一時的に停止し、一定期間過ぎてもガスの利用を再開しなかった場合
 - (2) 当社のガス料金の支払期限日を過ぎてもお支払いがなく、当社にてガスの供給を停止し、一定期間過ぎてもガスの利用を再開しなかった場合
5. 会員が第12条4項に定める禁止行為を行ったと当社及び委託会社が判断したとき、当社は会員に対し何らの催告を行うことなく、直ちに本サービスを退会させることができます。併せて当社及び委託会社は被った損害の賠償を請求することができるものとし、会員はその請求に応じるものとします。

第12条（本サービスにおける遵守事項、禁止事項）

1. 会員は、本サービスが円滑に行われるように、当社及び委託会社のスタッフに全面的に協力するものとします。
2. 会員は、本サービスを提供するために必要となる電気・水道・ガス料金、通信料その他の費用を負担するものとします。
3. 会員は、本サービスの提供に関する問合せ又は苦情等の申し出を行う場合、委託会社所定の窓口へ連絡するものとします。
4. 会員は、本サービスの利用にあたって以下のいずれかに該当する行為を行ってはならないものとします。
 - (1) 本サービスの内容、当社及び委託会社のコールセンターへの電話番号を会員資格のない第三者に知らしめ、本サービスを受けさせる行為
 - (2) 本サービスを営利目的で利用する行為又は本サービスを通じて営利を得る目的の行為
 - (3) 本規約及び諸規定に記載されている内容を超えるサービス提供を求める行為又は本規約を逸脱する行為及びそれに類する行為
 - (4) 本サービスに関係する個人・法人・団体を誹謗中傷する行為
 - (5) 本サービスに関係する個人・法人・団体が保有する著作権、財産権、その他の権利を侵害する行為又は侵害する恐れがある行為
 - (6) 本サービスに関係する個人・法人・団体に不利益又は損害を与える行為又は与える恐れのある行為
 - (7) 政治、選挙、宗教活動及び個人の思想による活動の一切とそれに類する行為
 - (8) 犯罪、反社会的行為を含む公序良俗に反する行為又はそれに関連する行為
 - (9) 法律に違反する行為又は違反の恐れのある行為
 - (10) その他、本サービス利用の一般的なマナーやモラルを著しく逸脱し、不適切であると当社又は委託会社が判断する行為

第13条（提供の拒否）

1. 当社及び委託会社は、以下のいずれかの事由に該当すると判断した場合、会員に対して、本サービスの提供を拒否することができるものとします。
 - (1) 会員本人からの本サービスの利用申込みであることを確認できない場合
 - (2) 本サービスの対象となるトラブルの原因箇所が住宅の専有部分以外の共有部分又は共用部分あるいは国・公共団体等が所有する部分などの場合
 - (3) 駆けつけサービスの対象となるトラブルの原因箇所が店舗、事務所又はこれに類するものである場合
 - (4) 台風・大雨・暴風・豪雪などの異常気象、地震・噴火などの天災地変もしくは戦争・暴動又は公権力の行使等により、本サービスを提供することが困難又は危険が伴うことが予測される場合
 - (5) 本サービスの対象となるトラブルの原因が会員の故意による場合

- (6) 本サービスの対応内容を逸脱する場合
- (7) 本サービスの対象について、同一箇所又は同一原因であり、かつ一か月のうち3回以上の依頼があった場合
- (8) 委託会社が本サービスを提供することが困難であると判断する場合
- (9) 本サービスを提供することにより、第三者の所有物の損壊、第三者の権利又は利益の制限あるいは第三者に損害が生じることが想定される場合
- (10) 当社又は委託会社のシステムの定期的、緊急的な保守点検が必要な場合又はシステムに障害が発生した場合
- (11) 停電が発生した場合
- (12) 上記以外でも、社会通念上、本サービスの提供が困難であるとみられる場合

第14条（個人情報）

1. 当社は、会員から取得した情報について、別に定める「プライバシーポリシー」に基づき、適切に取り扱います。

第15条（本サービスの内容変更等）

1. 当社は、会員の承諾又は会員への事前通知なく、本サービスの内容を変更することができるものとします。

第16条（損害賠償の制限）

1. 当社が会員に対して損害賠償責任を負う場合であっても、当社が会員に対して負う責任の範囲は、直接かつ通常生ずべき直接の損害（逸失利益を除きます。）に限定されるものとします。
2. 当社の故意又は重大な過失により会員に損害を与えた場合は、この限りではありません。

第17条（通知）

1. 当社は、本サービスに関する会員への通知を、以下の各号に掲げるいずれかの方法により行うことができるものとします。
 - (1) 会員の住所への郵送による通知
 - (2) 会員の電子メールアドレス又は本サービスに登録している電子メールアドレスへの通知
2. 会員への通知は、前項に定める方法により、当社が通知を発した時点でなされたものとみなします。
3. 当社は第1項各号に掲げる方法のほか、本サービスのウェブサイト上にその内容を掲載することをもって、本サービスに関する通知に代えることができるものとします。この場合、当社が当該通知内容を本サービスのウェブサイト上に掲載した時点をもって、会員に対して、当該通知がなされたものとみなします。
4. 会員が届出内容の変更があった場合にもかかわらず、当社に届出をしない場合（当社への届出後、当社がその変更内容を確認できるまでの間を含みます。）、本規約に定める当社からの通知については、当社が会員から届出を受けている連絡先へ発信したことにより、通知を行ったものとみなします。

第18条（変更の届出）

1. 会員は、当社に届け出た連絡先・住所や同居人等の情報（以下「登録情報」といいます。）に変更があった場合、当社所定の方法により速やかに変更手続きをとるものとします。
2. 個人である会員の名義変更については、以下の条件をいずれも満たした場合のみ登録事項の変更として取り扱います。その他の場合は、本契約は終了し、新たに会員になろうとする方と当社との間で新規の契約を締結するものとします。
 - (1) 2親等以内の親族間での名義変更であること
 - (2) サービス対象物件が同一であること
3. 前2項の登録情報の変更は、原則として会員の申し出により行うものとします。

第19条（反社会的勢力の排除）

1. 会員は、自らが暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標榜ゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下、これらをまとめて「反社会勢力」といいます。）に該当しないこと、及び以下の各号のいずれにも該当しないことを表明し、保証するものとします。
 - （1）反社会勢力が経営を支配していると認められる関係を有すること
 - （2）反社会勢力が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
 - （3）自己又は第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもってする等、不当に反社会勢力を利用していると認められる関係を有すること
 - （4）反社会勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与する等の関与をしていると認められる関係を有すること

第20条（規約の変更）

1. 本規約及びその他の諸規定は、適宜追加、変更、廃止等の改定を行います。この場合、当社は、改定日の一定期間前に、第17条に従い、当該改定の内容を会員に通知するものとします。会員は、通知された改定内容に同意しない場合は、すみやかに本サービスの利用契約の解約手続を講じなければならないものとします。会員が当該改定日後に本サービスの利用などの行為を行った場合、当社は会員が当該改定の内容を承諾したものとみなすことができるものとします。尚、本項により、規約等の変更を行った場合及び会員が解約・退会手続を行った場合に、会員及び第三者に損害が生じた場合であっても、当社は一切の責任を負わないものとします。

第21条（譲渡禁止等）

1. 会員は、会員の権利について、第三者に譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

第22条（合意管轄）

1. 会員及び当社は、本規約に関連した訴訟を行う場合は、鹿児島地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意します。

第23条（その他）

1. 本規約に関する疑義又は本規約に定めのない事項については、会員及び当社の双方が誠意をもって協議し、円満に解決を図るものとします。

本規約は、平成28年11月1日から実施します。

令和元年9月30日改定。

個人情報の取り扱いについて

1. 日本ガスひだまり暮らしサポート トラブル駆けつけサービス会員より取得する個人情報は、「日本ガス株式会社（以下「当社」といいます。）」の定めるプライバシーポリシー（<http://www.nihongas.co.jp/privacypolicy.html>）に基づく利用目的、及び次の利用目的のためにのみ利用させていただきます。
 - （1）当社及び日本ガスグループ各社の各種商品の販売及びサービスのご提供
 - （2）当社及び日本ガスグループ各社の各種商品及びサービス、キャンペーン、イベント等のご案内
 - （3）当社及び日本ガスグループ各社のご優待特典及び各種会員サービス等のご案内やご提供

- (4) 当社及び日本ガスグループ各社の保守・アフターサービス等のお客様サポート
- (5) 当社及び日本ガスグループ各社のお客様からのご相談・お問い合わせへの対応
- (6) 当社及び日本ガスグループ各社の新商品・新サービスの提供を目的とした開発、並びに当社及び日本ガスグループ各社の各種商品及びサービスの品質改善等のための調査・分析
- (7) その他上記(1)から(6)に附随する業務の実施

尚、上記以外の目的で個人情報を利用させていただく場合には、その都度、その利用目的を明確にし、お客様から事前の同意をいただきます。