

## 日本海ガスもつとたすかる駆けつけサービス利用規約

### 第1条（適用）

1. 「日本海ガスもつとたすかる駆けつけサービス利用規約」（以下、「駆けつけサービス規約」といいます）は、日本海ガスもつとたすかるサービスのうち、日本海ガスもつとたすかる駆けつけサービス（以下、「駆けつけサービス」といいます）利用時に適用されるものとしません。
2. 「駆けつけサービス規約」に定めのない事項は、「日本海ガスもつとたすかるサービス利用規約」が適用されるものとします。

### 第2条（サービスの概要）

1. 「駆けつけサービス」は、会員の居住住戸であるサービス対象物件において、水廻り、玄関鍵、窓ガラスに関するトラブルが発生した場合に、会員からのトラブル対応の依頼を24時間体制で受付し、係員が所定の応急処置（以下、「一次対応サービス」といいます）を無償で提供するサービスです。ただし、係員の派遣を保証するものではありません。
2. 当社は、原則として委託会社を通じて「駆けつけサービス」を提供します。
3. 「駆けつけサービス」の利用には回数の制限はありません。
4. 一次対応サービスとは、サービス対象物件に係員が到着してから30分以内の部品交換、特殊工具を必要としない作業をいいます。
5. 30分を超過する作業、部品等の交換を伴う作業、特殊工具等を使用する作業等の一部作業は、当社所定の料金を申し受けます（以下、「有料サービス」といいます）。
6. 有料サービスは会員からの申し出がある場合に提供します。  
なお、一次対応サービスを提供する場合であって、作業時間が30分を超過することが見込まれる場合には、あらかじめ会員にお知らせします。

### 第3条（サービス対象のトラブル）

1. 「駆けつけサービス」の対象となるトラブルは、次の各号のとおりとします。
  - (1) キッチン、洗面所、トイレ、浴室等における給排水の漏水、詰まり、破損に起因して生じた水廻りのトラブル対応
  - (2) 鍵の紛失、鍵穴に異物が詰まる等に起因して生じた玄関鍵のトラブル対応
  - (3) 窓ガラスの割れ・ヒビが生じる等の窓ガラスに関するトラブル対応

### 第4条（サービスの利用申込み）

1. 会員は、「駆けつけサービス」を利用しようとする場合には、当社が指定するコールセンターに電話連絡のうえ、オペレーターの求めに応じ会員名、住所等を伝え、サービスの利用を申し込みするものとします。

2. 「駆けつけサービス」の利用申込み時に、オペレーターの指示に基づき会員自らがトラブル解消策を実行し、当該トラブルが解消した場合には係員を派遣しないことがあります。
3. 会員は、係員がサービスを提供する前に身分証明書等の提示を求めた場合、サービス対象物件の所有者又は管理者等から事前の承諾を得るよう求めた場合は、これに応じていただくものとします。

#### 第5条（一次対応サービス）

1. 水廻りトラブルにおける一次対応サービスの内容は、次のとおりとします。ただし、委託会社を実施する作業内容を保証するものではありません。
  - (1) 漏水の場合の止水応急措置、シールテープ処理、汎用パッキンの交換等
  - (2) 詰まりの場合の詰まり除去（ローポンプ、ラバーカップ、薬剤等を使用することがある）
  - (3) 破損箇所の応急措置
2. 鍵トラブルにおける一次対応サービスの内容は、次のとおりとします。ただし、委託会社を実施する作業内容を保証するものではありません。
  - (1) 開錠作業、開錠不可の場合の破錠作業
  - (2) 中折れ鍵、異物等の除去、清掃
  - (3) ドアガード外し
  - (4) 各部調整、シリンダー清掃、潤滑剤塗布
3. 窓ガラストラブルにおける一次対応サービスの内容は、次のとおりとします。ただし、委託会社を実施する作業内容を保証するものではありません。
  - (1) 破損箇所の養生、破損物除去作業

#### 第6条（有料サービス）

1. 有料サービスは、事前に係員が作業内容、料金等を説明し、会員の事前の承諾を得た場合に限り提供するものとします。
2. 一次対応サービスを提供する場合であっても、作業時間が30分を超過する場合は10分間超過するごとに所定の料金が発生します。この場合、係員は、会員に所定の料金が発生する旨をあらかじめ説明し、承諾を得るものとします。なお、会員の承諾が得られない場合は、作業を継続しないものとします。
3. 会員は、係員が有料サービスを提供することを承諾した場合には、作業完了後に当該費用を係員に直接支払うものとします。
4. 委託会社は、会員との協議により有料サービスの提供を機器メーカー等の第三者に委託することがあります。

#### 第7条（サービス提供の制限）

1. 「駆けつけサービス」におけるサービス対象物件は、会員と当社とのガス需給契約に基づくガス需要場所である個人の居住住戸に限ります。ただし、店舗付住宅の店舗部分や集合住宅の共用部または共用設備、学校、病院、オフィスビル、飲食店等の店舗および施設は対象外とします。
2. 天候、交通状況、係員の作業状況等により係員が到着するまでに時間を要する場合があること、また山間部については翌日訪問となる場合があります。
3. 停電時にはサービスを提供できないことがあります。
4. 作業時に騒音・振動等が発生し周辺住民に影響が及ぶ場合には、会員が周辺住民への説明などの対応を行うものとします。また、21時から翌日9時までの間、周辺住民への影響を考慮してサービスを提供しないことがあります。
5. 玄関鍵のトラブル対応時において、運転免許証・パスポート等顔写真入りの身分証明書により居住者の本人確認が必要となります。お持ちでない場合は、サービスを提供しませんので予めご了承ください。
6. 委託会社がトラブルの発生原因がサービス利用者の故意によるものであると判断した場合は、サービスを提供しないことがあります。
7. サービス対象物件の所有者又は管理者等から事前の承諾が得られない場合は、サービスを提供しないことがあります。
8. その他委託会社がサービスを提供することが困難であると判断する場合サービスを提供しないことがあります。
9. 当社は、前各項のほか「駆けつけサービス」の利用上の注意事項等については、当社が会員に配布するパンフレット又は当社ホームページに掲載するものとします。

#### 第8条（保証の限度）

1. 「駆けつけサービス」はトラブル発生時に応急的な処置を施すものであり、トラブルの再発防止を保証するものではありません。会員は必要に応じて、自らの費用と責任において専門業者に処置を依頼するものとします。
2. 「駆けつけサービス」は会員が被った一切の損害を保証するものではありません。
3. 「駆けつけサービス」は会員が当社又は委託会社以外の第三者にトラブル解消の措置を依頼した場合の当該費用を補てんするものではありません。
4. サービス対象物件の所有者又は管理者等から事前の承諾が無しにサービスを提供したことによって生じた一切の紛争について当社及び委託会社は関与しません。

#### 第9条（サービス内容の変更）

1. 当社は、会員との事前協議なしに「駆けつけサービス」のサービス内容を変更することがあります。この場合、当社は、当社が適当と認める方法により会員に通知するものとします。

第10条（その他事項）

1. 「駆けつけサービス」利用に関する注意事項等であって、この「駆けつけサービス利用規約」に記載のない事項は、別に会員に配布するパンフレット又は当社ホームページに掲載するものとします。

本規約は、2021年9月1日から実施します。