

万が一のトラブルに備えて、  
このチラシを保管しておいてください。

保存版

東京ガス山梨の「ずっとも電気」をご使用のお客さまが対象※1となります。(お申し込み不要)

# 電気トラブルサポート

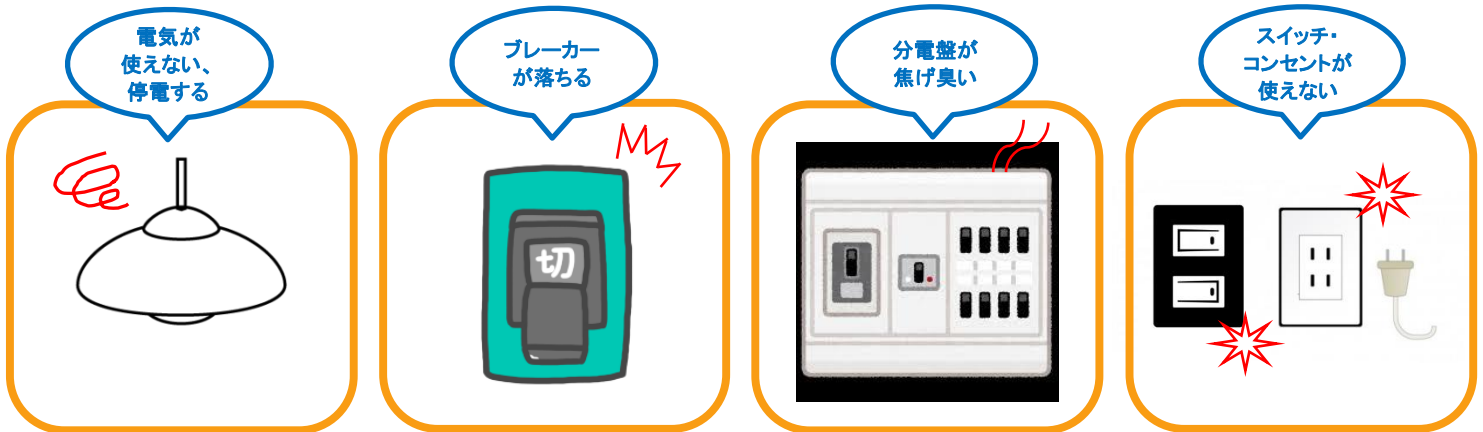
2022年9月末  
サービス終了

24時間  
365日受付

一次対応の出張費・  
60分以内の原因調査費が無料

無料の範囲は、電気設備や通電不良に関するトラブルの原因究明作業に要する60分以内の作業費およびその出張費となります。  
部品代、特殊作業代、60分以上の作業費の他、電気設備の故障や破損に伴う設備取替等を含む二次対応の費用については、お客さまのご負担となります。

こんな時はお電話ください！



「電気トラブルサポート」とは、「停電」「分電盤やブレーカーの不具合」「照明器具の不点灯・チラつき」「スイッチやコンセントの作動不良」など、**電気設備※2**や**通電不良に関するトラブル**等が起きた場合、専門スタッフがお伺いし、不具合箇所およびトラブル原因の調査を行うサービスです。

※下記のような例はサービス対象外となります

- 電球交換
- 家電製品・照明器具の故障対応
- 配線等の本格改修工事 等

## ご利用の流れ

電気設備のトラブルが発生したら、下記連絡先にお電話ください。

24時間365日受付

トラブルの状況を伺い、必要に応じてお客さま先へのお出張※3※4を手配します。

一次対応の出張費無料※5

当社委託事業者が訪問し、トラブルの原因の調査と一次対応を実施します※2。

一次対応の作業費無料(60分以内)※5

【ご注意事項】※1: 毎月15日時点で当社の電気の供給を受けているお客さまが、翌月1日からご利用頂けます。※2: 電気設備とは、電気のご利用に必要な設備であり、家電製品・照明器具等を除くものとします。※3: 本サービスは当社が提供し、当社取次元が委託する事業者が出張いたします。※4: 本サービスの対象外となるトラブルの場合、電話口でのトラブル解決に関するご案内で解決する場合、非常変災の場合など、出張サービスを行わない事があります。また、天候・交通状況・作業員の作業状況等により出張に時間を要する場合があります。なお火災の恐れがある等緊急の場合、お客さまの安全のために消防等への連絡をお願いし、出張を行わないことがあります。※5: 無料の範囲は、電気設備や通電不良に関するトラブルの原因究明作業に要する60分以内の作業費およびその出張費となります。部品代、特殊作業代、60分以上の作業費の他、電気設備の故障や破損に伴う設備取替等を含む二次対応の費用については、お客さまのご負担となります。※詳細は順次、東京ガス山梨ホームページ等でご案内します。○記載の社名や製品名・サービス名は各社の商標または登録商標です。

電気のトラブル時の  
お問い合わせ先

専用ナビ  
ダイヤル

0570-002-009

【手順】

1. 「東京ガスの電気の駆け付け」の件での連絡であることを、電話の冒頭でお伝えください。
2. ご契約者様氏名、住所、ご契約者との関係、電話番号、トラブル状況(一部停電・全部停電・ちらつき・コンセント使用不可等)、停電時刻(停電の場合)を、お伝えください。

24時間365日  
受付

## 第1条 (目的)

「電気トラブルサポート」利用規約 (以下「本規約」といいます。)は、東京ガス山梨株式会社 (以下「当社」といいます。)が運営する「電気トラブルサポート」(以下「本サービス」といいます。)の健全な運営を図るために、本サービスの利用に関して定めるものです。

## 第2条 (内容)

- 1.当社は、第4条に定める会員資格を有する者 (以下「会員」といいます。)に対し本サービスを提供します。
- 2.当社は、会員に対し、当社の電気の取次元が委託した株式会社プレステージ・コアソリューション (以下「PCS」といいます。)が本サービスを提供できるものとします。
- 3.当社は、会員が第6条に定める本サービス対応窓口へ本サービスの利用を申し込むことをもって、会員が本規約に同意したものとみなします。

## 第3条 (用語の定義)

本規約において、次の各号に掲げる用語の定義は以下のとおりとします。

- (1)「需要場所」とは、電気の契約の単位であり、原則として、1つの建物 (例えば、一戸建住宅やマンションの1戸等)をいいます。)に対して1つの契約を結びます。
- (2)「本サービス対象物件」とは、会員が本サービスの提供を受ける需要場所のことをいいます。

## 第4条 (会員資格)

- 1.会員は、原則として、山梨県の供給区域において、当社と電気需給契約を締結している方とします。
- 2.本サービス対象物件は、当社との電気需給契約における需要場所とします。
- 3.本サービス対象設備は、会員が本サービスの提供を受ける需要場所で使用される低圧 (標準電圧100ボルトまたは200ボルト)の電気機器および電気配線とします。
- 4.会員は、当社との電気需給契約を解約した時点で、理由の如何を問わず会員資格を喪失するものとします。

## 第5条 (利用期間)

毎月15日を基準日とし、基準日時点で、資格を有している会員は、基準日を含む月の翌月から本サービスをご利用いただけるものとします。

## 第6条 (本サービスの内容)

- 1.会員は、本規約および当社のホームページ等に記載された内容に従って、会員の電気設備トラブルに起因する停電等が生じたとき、本サービス対応窓口へ電話連絡することで、PCSが定める営業日に次の各号に掲げる出張サービスを受けることができます (電話口のトラブル解決に関するご案内で解決する場合、非常震災の場合を除きます。)
  - (1) 目視および測定器等による点検
  - (2) 停電等発生原因の調査
  - (3) PCSが別に定める応急処置 (異常のない電気設備への送電、一般的なスイッチ・コンセント修理 (部品代を除く)等)
  - (4) 電気工事店紹介
- 2.以下の場合は有料でのご提供または作業等をお断りする場合があります。会員が以下の作業等を希望し、PCSが作業等を行うことが可能であると判断した場合は、PCSが会員に対して、作業料等を見積もりを行い、会員に提示します。会員は、自らの判断でPCSに対して、直接、作業等の申込みを行うものとし、作業等の完了後、PCSに対して、作業料等を支払うものとします。この場合、会員は、当社がPCSの作業等に関して、一切の責任を負わないことに予め同意するものとします。
  - (1) 60分を超える作業を要する場合の作業。
  - (2) 部品交換が発生する場合の交換部品代および作業。
  - (3) 不具合箇所の部品交換・本体交換・器具設置による処置が必要な場合に、当該部品交換・本体交換・器具設置をせずに同一箇所での不具合が発生した場合の2回目以降の作業。
  - (4) 測定器を会員宅内に設置し、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。
  - (5) その他多額の費用を要する、技術的に容易ではない等の作業。
  - (6) 台風等の異常気象、地震等の非常震災、暴動等の非常事態の場合等本サービスを提供することが困難または危険が伴うことが予測される場合の作業。
  - (7) その他当社またはPCSが不適切であると判断する作業。
- 3.会員は、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、予め承諾することとします。会員は、自己の責任において、PCSが本サービスに着手する前に、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。
- 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場合があること、土曜日、日曜日、国民の祝日 (国民の祝日に関する法律に規定される国民の祝日)をいう。)ならびに12月29日から1月3日、平日0:00~9:00および平日17:00~24:00に電話受付した場合は、翌営業日 (12月29日から1月3日の場合は1月4日)以降の訪問になることに予め承諾することとします。

## 第7条 (利用方法)

- 1.会員は、本規約および付属する規定 (以下「利用規約等」といいます。)に従い、自らの責任と負担により本サービスを利用するものとします。
- 2.当社およびPCSは、当社またはPCSに帰責事由があった場合を除き、前項の利用規約等にかかわるトラブル等については一切責任を負わず、会員は当該トラブル等を自己の負担と責任でその紛争の一切を解決するものとします。
- 3.本サービスにおいて、賃貸物件等の当該物件の所有者以外の入居者が会員である場合、設備改修等の作業が必要なケースについては、所有者の承諾の上での対応となります。なお、所有者への了解は会員が得るものとします。

## 第8条 (サービスの中断または中止)

- 1.本サービスに関して、担当者の作業状況・天候・交通事情、本サービスの提供に必要なシステム等が使用できない場合、その他運用上または技術上の理由等により、一時的に中断または中止することがあります。
- 2.当社およびPCSは、故意または過失がない限り、本サービスの中断、中止、遅滞、変更、本サービスの提供による会員の建物・設備・電気機器の損傷 (機能障害

を含みます。)等、一切の行為に関して、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。また、当社およびPCSの故意または過失による場合の損害賠償の範囲は、当社およびPCSに故意または重大な過失がある場合を除いて、通常の事情から生じた直接の損害に限定されるものとします。

## 第9条 (会員の義務)

- 会員は、次の義務を負います。会員は本サービスを利用する場合、会員と同等の義務を負うことを利用者に承諾させるものとします。なお、利用者とは、当社およびPCSが本サービスの利用を認めた本サービス対象物件に居住する方をいいます。
- (1) 利用規約等により提示された事項を遵守すること。
  - (2) 本サービスを利用資格のない第三者に提供しないこと。
  - (3) 本サービスを営業行為等、他の目的に使用しないこと。
  - (4) 本サービスの利用特権を第三者に譲渡、貸与、売却ならびにこれらに準ずる行為を行わないこと。
  - (5) 本サービスの秩序を乱す行為をしないこと。
  - (6) 法令に反し、または違反のおそれのある行為があるいは、本サービスの円滑な運営に支障をきたすような行為をしないこと。

## 第10条 (会員資格の喪失)

- 会員が以下の一つにでも該当した場合、当社は何らの通知、催告を要せずして会員資格を喪失することができ、PCSに会員登録を抹消させることができるものとします。
- (1) 第三者が利用資格を偽り、本サービスの申し込みを行うことを明示・黙示を問わず承知した場合。
  - (2) 第9条に定める会員の義務に違反する行為その他利用規約等に違反する行為をした場合。
  - (3) 当社、PCS、他の会員または第三者の権利、利益または名誉を侵害する行為をした場合。
  - (4) 法令に違反する行為またはそのおそれがある行為をした場合。
  - (5) 公序良俗に反する行為をした場合。
  - (6) その他、当社およびPCSが会員として不適切と判断した場合。

## 第11条 (利用規約等の変更および終了)

- 1.当社は、民法548条の4に定める定型約款の定めにしたがい、会員の了承を得ることなく、利用規約等を変更する場合があります。この場合、当社は、あらかじめ変更する旨および変更後の規定の内容ならびに変更の効力発生日を、1ヶ月の予告期間をもって、当社のホームページ上で周知します。変更の効力発生日以後の本サービス提供条件は、変更後の規定によります。
- 2.当社は、1ヶ月の予告期間をもって、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。当社のホームページ上でご確認くださいませ。

## 第12条 (損害賠償)

会員が利用規約等に反した行為、または不正もしくは違法な行為によって当社およびPCSに損害を与えた場合、当社およびPCSは会員および利用者に対して当該損害の賠償請求を行うことができるものとします。

## 第13条 (免責事項)

- 1.当社およびPCSは、本規約および当社のホームページ等に掲載された利用方法の違反等、会員の責めに帰すべき事由により生じた損害等については、その責めを負わないものとします。
- 2.当社およびPCSは、当社およびPCS以外の者の責めに帰すべき事由により生じた損害、会員の本サービスの利用の際に生じた第三者とのトラブル等については、その責めを負わないものとします。

## 第14条 (反社会的勢力の排除)

- 1.会員は、次の各号のいずれかにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを表明し、保証するものとします。
  - (1) 自ら (法人その他の団体にあっては、自らの役員を含みます。)が、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から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、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等その他これに準じるもの (以下総称して「暴力団員等」といいます。)であること。
  - (2) 会員が法人その他の団体の場合にあっては、暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること。
  - (3) 会員が法人その他の団体の場合にあっては、暴力団員等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。
  - (4) 自らもしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもって取引を行う等、暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること。
  - (5) 暴力団員等に対して資金等を提供し、また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。
  - (6) 会員が法人その他の団体の場合にあっては、自らの役員または自らの経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること。
- 2.会員は、自らまたは第三者を利用して次の各号のいずれか一つでも該当する行為を行わないことを保証するものとします。
  - (1) 暴力的な要求行為
  - (2) 不当な要求行為
  - (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
  - (4) 風説を流布し、偽計を用い、または威力を用いて、当社の信用を毀損し、または当社の業務を妨害する行為
  - (5) その他前各号に準ずる行為

## 第15条 (個人情報の取り扱い)

当社は、本サービスの提供で取得した会員および利用者の個人情報については、当社個人情報保護方針に従い、適切に取扱います。

## 第16条 (準拠法および管轄裁判所)

本規約に関する準拠法は日本法とし、本規約または本サービスに関連して、会員と当社間で紛争が生じた場合は、第一審の専属的合意管轄裁判所を東京地方裁判所または東京簡易裁判所とします。

=====  
以上  
本規約は2020年10月1日より実施します。