

「安心駆けつけサービス」利用規約

第1章 (利用資格等)

第1条 (目的)

1. この利用規約（以下「本規約」といいます。）は、エフビットコミュニケーションズ株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する「安心駆けつけサービス」（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 (内容)

1. 当社は、第3条に定める顧客に対し、本サービスを提供します。
2. 当社は、本サービスの提供に際して、その業務の全部又は一部を第三者に委託できるものとします。

第3条 (用語の定義)

1. 本規約において、次の各号に掲げる用語の定義は次のとおりとします。
 - (1) 「顧客」とは、当社、及び当社グループ会社が提供する一般家庭向け「エフビットでんき」を需給する需要者、及び「ECoSS(エコス)」を提供するマンション等の物件で区分所有者または占有者をいいます。
 - (2) 「需要場所」とは、当社が電気を供給する顧客の需要地点をいいます。
 - (3) 「サービス対象物件」とは、需要場所の住宅・住戸をいいます。ただし、顧客個人の住宅・住戸に限るものとし、事務所、飲食店等の店舗、学校、病院等の業務用の建物、離島等の一部地域は除きます。
 - (4) 「サービス対象設備」とは、サービス対象物件内で使用される本サービスの対象となる設備又は機器をいいます。
 - (5) 「電気設備」とは、サービス対象設備のうち、電気配線及び電気を使用するための設備をいいます。
 - (6) 「ガス機器」とは、サービス対象設備のうち、次の機器をいいます。
 - ① ガス給湯器
 - ② ガス小型湯沸器
 - ③ ガス風呂釜
 - ④ ガスコンロ（カートリッジガスコンロは除く）
 - ⑤ ガスオーブン
 - ⑥ ガス炊飯器
 - ⑦ ガスファンヒーター
 - ⑧ ガスストーブ
 - ⑨ ガス衣類乾燥機
 - ⑩ ガス浴室暖房乾燥機
 - (7) 「サービス提供者」とは、当社が本サービスの提供業務を委託する会社をいいます。
 - (8) 「所有者」とは、サービス対象物件の登記簿上の所有者をいいます。ただし、顧客を除きます。

第4条（利用資格）

1. 本サービスの利用資格を有する者は、顧客本人に限るものとし、顧客は、当社、及び当社グループ会社との電気需給契約、または ECoSS に関する契約を解約した時点で、理由の如何を問わず本サービスの利用資格を喪失するものとします。

第5条（利用期間及び利用料金）

1. 顧客が本サービスを利用できる期間は、サービス対象物件の電気需給開始日、または ECoSS 提供開始日を本サービス開始日とし、利用資格を喪失した日を以って終了日とします。
2. 本サービスの利用料金は、無料とします。

第6条（サービス内容）

1. サービス提供者は、サービス対象物件において、サービス対象設備に不具合が生じた日及び顧客が当社指定のコールセンターに当該不具合を連絡した日のいずれも前条に定める利用期間中であった場合に、本規約に従い、本サービスを顧客に提供します。

第2章（電気のトラブルサービス）

第7条（電気設備に対する原因調査・復旧作業）

1. 本サービスにおいて、サービス提供者は、サービス対象物件に設置された電気設備に生じた不具合に対して、原因調査又は復旧作業を実施するものとします。
2. 前項に定める原因調査又は復旧作業の利用限度額は2万円（税込）とし、特殊作業を必要としない30分程度の軽作業に限られるものとします。ただし、顧客が利用限度額を超える原因調査若しくは復旧作業又は特殊作業が必要となる30分を超えると見込まれる作業を希望する場合には、サービス提供者は、第12条に定める手続きに従い、有償修理を実施するものとします。
3. 本サービスにおいて、サービス提供者が原因調査又は復旧作業を実施する電気設備の不具合とは、次の各号のとおりとします。
 - (1) 停電が生じた場合
 - (2) ブレーカーが頻繁に落ちる場合
 - (3) 漏電遮断器が動作した場合
 - (4) 分電盤や電線が焦げ臭い場合
 - (5) 電気がちらつく場合
 - (6) 照明がつかない場合
 - (7) コンセント挿入後に電気設備が使えない場合
 - (8) コンセント挿入直後に電気が落ちてしまう場合
 - (9) コンセントが破損している場合
 - (10) 前各号に準じる不具合が発生した場合

第8条（本サービスの対象外となる事由等）

1. 次の各号に該当する事由・作業・費用等は、前条に定める電気設備に不具合が発生した場合においても、本サービスの対象外とします。
 - (1) コールセンターによるご案内により不具合が解消する事由
 - (2) 特殊作業が必要となる30分を超えると見込まれる作業
 - (3) 部品交換が発生する場合の交換部品の購入費用及び交換作業

- (4) 管球交換作業
- (5) 不具合箇所での部品交換、本体交換又は器具設置による処置が明らかに必要な場合に、当該部品交換、本体交換又は器具設置をせずに同一箇所で不具合が発生した場合の2回目以降の作業
- (6) その他多額の費用を要する、又は技術的に容易ではない作業
- (7) 台風等の異常気象、地震等の天災地変、暴動等の非常事態の場合等、本サービスを提供することに困難又は危険を伴うことが予測される作業
- (8) 不具合の原因箇所がマンションの共用部分又は管理自治体による管理部分に及ぶ場合
- (9) サービス提供者が、サービス提供できない離島等の一部地域に該当する場合
- (10) その他、当社又はサービス提供者が不適切であると判断する作業

第3章（ガス機器のトラブルサービス）

第9条（ガス機器に対する原因調査・復旧作業）

1. 本サービスにおいて、サービス提供者は、サービス対象物件に設置されたガス機器に生じた不具合に対して、原因調査又は復旧作業を実施するものとします。
2. 前項に定める原因調査又は復旧作業の利用限度額は2万円（税込）とし、特殊作業を必要としない30分程度の軽作業に限られるものとします。ただし、顧客が利用限度額を超える原因調査若しくは復旧作業又は特殊作業が必要となる30分を超えると見込まれる作業を希望する場合には、サービス提供者は、第12条に定める手続きに従い、有償修理を実施するものとします。

第10条（本サービスの対象外となる事由等）

1. ガス機器に生じた不具合が、次の各号に定める事由に起因する場合には、第12条に定める手続きに従い、顧客が有償修理を希望する場合を除き、本サービスの対象とはなりません。
 - (1) 消耗品の交換
 - (2) ガス機器本体の変質・変色・磨耗・劣化
 - (3) ガス機器本体以外の機器または消耗品
 - (4) 給排水管の水漏れ・詰まり・破損、またはさび・水垢等異物の流入または凍結
 - (5) ガス機器の液晶部位のドット落ち
 - (6) 過度の冷暖房・加湿によるもの
 - (7) ガス機器の自然特性または経年変化に伴う現象でガス機器の機能上支障がないもの
 - (8) 顧客又は第三者によりガス機器についてメーカー作成の取扱説明書等に記載のない使用・管理その他通常の使用方法から逸脱した使用・管理がなされた場合その他顧客の故意・過失に基づく行為
 - (9) メーカー指定品以外の機器がガス機器内またはそれに隣接して設置または使用された場合
 - (10) メーカーによる指定外の燃料・不純燃料の使用
 - (11) ガス機器の物理的な移動や落下によるもの
 - (12) 対象物件または給排水管等の対象物件に関連する設備の設計・工事・管理にかかる瑕疵・不良・不具合によるもの
 - (13) ガス機器の取り付けにかかる配線・配管工事の不良またはガス機器の据付不良によるもの

- (14) 火災・落雷・破裂・爆発または外部からの物体の落下・飛来・衝突もしくは倒壊等の偶然かつ外来の事由によるもの
- (15) 動植物・虫等によるガス機器への侵入によるもの
- (16) サービス提供者が、サービス提供できない離島等の一部地域に該当する場合
- (17) その他前各号に類似する事由

第4章（その他）

第11条（本サービスの対象外となる損害・費用）

1. 電気設備及びガス機器に不具合が生じた場合においても、次の各号に定める損害・費用は、本サービスの対象外となります。
 - (1) 火災保険もしくは建設工事保険等の損害保険または住宅瑕疵担保責任保険などの保険契約等の他の保証契約もしくは類似の保険契約の対象となる損害
 - (2) 電気設備及びガス機器のメーカーがリコール宣言を行なった後における、リコールの対象となったガス機器の修理費用等。なお、リコールとは設計・製造上の過誤などにより製品に欠陥があることが判明した場合に、無償修理・交換・返金などの措置を行うことをいい、法令によるものと製造者・販売者による自主的なものとを問いません。
 - (3) 地震・噴火・津波・地盤変動・地盤沈下・風害・水害・凍結・その他天災ならびにガス害・塩害・公害及び異常電圧・異常ガス圧・異常水圧・異常温度、燃料・給水の供給事情によるもの
 - (4) 戦争・外国の武力行使・革命・政権奪取・内乱・武装反乱・その他類似の事変または暴動（群衆または多数の者の集団行動によって全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態をいいます。）によるもの
 - (5) 核燃料物質もしくは核燃料物質によって汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性またはこれらの特性による事故によるもの
 - (6) 修理のためにガス機器を対象住宅から移動させる必要がある場合の修理費用等
 - (7) 海外メーカー等のメーカーで修理のための部品の供給を行うことができない場合の修理費用等
 - (8) 電気設備及びガス機器の故障に起因する身体障害（障害に起因する死亡を含みます。）または他の財物（ソフトウェアを含みます。）の故障もしくは損傷によりお客様が負担する損害
 - (9) 電気設備及びガス機器の故障に起因し、当該機器、その他の財物が使用できなかったことにより顧客が負担する損害
 - (10) 不具合の原因箇所がマンションの共用部分又は管理自治体による管理部分に及ぶ場合のもの
 - (11) その他、当社又はサービス提供者が不適切であると判断する作業

第12条（有償修理）

1. 本サービスの対象外と定める作業の依頼を受けた場合には、サービス提供者は、対応可能な範囲かつ顧客の支払いの同意を得た場合において有償修理を実施するものとします。有償修理の実施にあたり、顧客とサービス提供者との間で、別途見積りに基づく有償修理の契約等を締結するものとし、その利用料金は、顧客がサービス対象物件において実費により当該サ

サービス提供者に直接支払うものとし、なお、夜間（当日）の有償対応が必要な場合には、部品の入手状況等により、当日中の作業を行えない場合があります。

2. 有償修理に関する、顧客とサービス提供者の契約等について、当社は一切の責任を負わないものとし、

第13条（利用方法）

1. 顧客は、本規約及びこれに付属する規約（以下総称して「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、
2. 賃貸物件等、顧客がサービス対象物件の所有者でない場合、かつ本サービスの提供内容が顧客と所有者との賃貸借契約等において所有者の承諾を得るべき作業等である場合においては、顧客は自らの責任において、事前に所有者の承諾を得るものとし、
3. 顧客は、本サービスの提供にあたり、顧客からの電話受付時における天候、交通状況、作業員の作業状況等により現場への出勤に時間を要する場合があること及びサービス対象物件への出張が翌日以降となる場合があることを予め了承することとし、

第14条（本サービスの中断又は中止）

1. 天変地異又はサービス提供者の作業状況、天候及び交通事情等の理由により、一時的に本サービスの提供を中断又は中止することがあります。

第15条（顧客の義務）

1. 顧客は、本サービスの利用にあたり、次の義務を負うものとし、
 - (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使用させないこと
 - (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) 本サービスの利用資格を第三者に譲渡、貸与、売却又は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、もしくは違反のおそれのある行為、又は、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
2. 当社及びサービス提供者は、顧客が前項各号に違反した場合には、本サービスの提供を拒否することができるものとし、

第16条（本サービス提供の変更・中止・終了）

1. 当社は、利用規約等の内容を予告なく変更できるものとし、本サービスの提供時において、当該変更後の内容を優先して適用することについて、顧客は予め承諾するものとし、
2. 前項に定める利用規約等の変更時期は、当社が当社ホームページにおいて、変更後の利用規約等の内容を掲載した日とし、
3. 当社は、顧客に事前に通知することにより、本サービスの提供を中止又は終了することができるものとし、顧客はこれを承諾します。

第17条（損害賠償）

1. 顧客が、本規約に違反した行為又は不正もしくは違法な行為によって当社又はサービス提供者に損害を与えた場合、当社又はサービス提供者は、顧客に対して当該損害の賠償を請求することができるものとします。

第 18 条（免責事項）

1. 当社及びサービス提供者は、本サービスの提供にあたり当社及びサービス提供者に故意又は重大な過失がない限り、顧客及び所有者に対し、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。
2. 当社及びサービス提供者は、当社又はサービス提供者に故意又は重大な過失がない限り、本サービスの利用に関連して顧客に生じた紛争について一切責任を負わず、顧客は自らの責任と負担でその紛争の一切を解決するものとします。

第 19 条（反社会的勢力の排除）

1. 顧客は、次の各号のいずれ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つては、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又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) 顧客が法人その他の団体の場合にあつては、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) 顧客が法人その他の団体の場合にあつては、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又は第三者に損害を加える目的をもって取引を行うなど、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、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること。
 - (6) 顧客が法人その他の団体の場合にあつては、自らの役員又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. 顧客は、自ら又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、又は暴力を用いる行為
 - (4) 風説を流布し、偽計を用い、又は威力を用いて、当社の信用を毀損し、又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
3. 顧客が前2項各号の表明・保証のいずれかに違反した場合、当社は直ちに本サービスの提供を終了することができるものとします。

第 20 条（個人情報取り扱い）

1. 本サービスにおける個人情報の収集は、本サービスの充実ならびに円滑な提供・運営、当社との契約の締結・履行、アフターサービス、設備等の保守・保全、アンケートの実施、当社

のサービス改善・開発、商品・サービスに関する広告・宣伝物の送付・勧誘・販売、その他これらに付随する業務を行うために必要な範囲内で行うものとします。

2. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合を除き、顧客の個人情報を第三者に提供しないものとします。
 - (1) 顧客の同意がある場合
 - (2) 委託会社に業務の遂行上必要な範囲内で提供する場合
 - (3) その他、法律に基づき提供が義務づけられるなど正当な理由がある場合

第 21 条（準拠法及び管轄裁判所）

1. 本規約に関する準拠法は日本法とし、本規約又は本サービスに関連して、顧客と当社の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又は東京簡易裁判所とします。

以上

本規約の適用期間は、2019年8月1日から適用いたします。

エフビットコミュニケーションズ株式会社