

長野都市ガスのホッとサービス 利用規約

この利用規約（以下「本規約」）は、長野都市ガス株式会社（以下「当社」といいます。）が運営する『長野都市ガスのホッとサービス』（以下「本サービス」）の健全な運営を図るために定めるものです。

なお、「長野都市ガスの生活まわり駆けつけサービス」および「長野都市ガスの優待割引サービス クラブオフ」の2つのサービスを総称して本サービスといたします。

第1条（目的）

本サービスは、当社のガスおよび電気をご利用のお客さま（会員資格については、第3条に定める）に、「安心」で「快適」な生活に役立つ駆けつけサービスおよび優待割引サービスを提供することを目的とします。

第2条（内容）

1. 当社は第3条に定める会員に対し、本サービスを提供します。本サービスの詳細の内容については、第5条に定める情報の通知方法により、会員に告知するものとします。
2. 当社は、本サービスの一部の提供を株式会社リロクラブ（以下、運営会社）に委託します。
3. 当社は、第3条に定める会員に対し、当社が有益と判断したサービスを当社または運営会社、運営会社が斡旋した第三者から提供できるものとします。

第3条（会員資格および対象物件）

1. 本サービスを楽しむことができる方（以下「会員」といいます。）は、当社からのガスおよび電気の供給を受けている、本規約に同意した個人の方とします。
2. 会員は、会員たる地位、資格を第三者に譲渡、貸与、担保提供等することはできません。
3. 本サービスの利用に関しては、会員および会員の同居人が本サービスの利用者（以下、「利用者」といいます。）となるものとします。
4. 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。
5. 登録情報の不備、変更手続の不履行や遅延等により会員又は利用者が不利益を被ったとしても、当社及び運営会社はいかなる責任も負いません。

第4条（利用期間および利用料金）

会員は毎月15日時点で会員資格を有しており、かつ、当社からのガスおよび電気を供給している住宅を対象物件として、翌月の1か月間、当社が本サービスを提供している限り無料でご利用いただけるものとします。

第5条（サービス内容の通知方法）

本サービス内容は、以下のいずれかの、または以下を組み合わせる方法により、会員に通知されるものとします。

1. 当社が発行する広報誌、パンフレット等の媒体

2. 当社がホームページにて提供する情報

3. 上記に準じ当社が提供する情報

第6条（利用方法）

1. 利用者は、本規約および付随する規定（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。利用内容については、本規約および第5条に定める方法により通知された内容とします。

2. 本サービスの提供を受けようとする場合には、告知された内容に従って利用するものとします。

なお、本サービスの利用受付は24時間年中無休ですが、本サービスの提供時間は内容によって異なります。（「長野都市ガスの優待割引サービス クラブオフ」の当社指定の専用フリーコールによる受付は10：00～18：00(年末年始は除きます)となります。）

3. 当社および運営会社は、当社・運営会社に帰責事由があった場合を除き、前項の利用規約にかかわるトラブル等については一切責任を負わず利用者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。

第7条（サービスの内容）

(1)長野都市ガスの生活まわり駆けつけサービス

①会員は次の各号のトラブルが生じたとき、運営会社が24時間365日受付する当社指定の専用フリーコールへ電話連絡することで、トラブル解決を図るための情報提供又はトラブル内容により、会員立会いのもと、30分程度の応急処置サービス（以下「駆けつけサービス」といいます。）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を除きます。）

サービス名	対応内容	対応時間
a.水まわりのトラブル	・家屋の排水・トイレつまり、配管・水栓からの水漏れ等のトラブルに対応します。	・作業員1名による、部品交換や特殊作業を伴わない30分程度の応急処置と点検（1次対応といいます）を実施致します。
b.玄関鍵のトラブル	・玄関の鍵が抜けない事象や鍵の紛失等の鍵に関するトラブルに対応します。	
c.電気設備のトラブル	・電気設備のトラブルの際に点検・調査・応急処置を行います。	

②駆けつけサービスの対象は会員が利用しているガスおよび電気を供給している需要場所のみとし、需要場所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、飲食店等の店舗および施設は対象外とします。

③会員は、駆けつけ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、また山間部については翌日以降の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。

④会員は、駆けつけ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。

⑤駆けつけサービスの利用料金は、次のとおりとします。

1. a. 会員は、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。

2. b. 1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、会員は事前に運営会社のスタッフと協議の上、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。

なお、2次対応はサービス実施業者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次対応の費用をサービス実施業者の定める支払い方法で直接支払うものとします。

⑥駆けつけサービス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上で、2次対応等の作業を依頼するものとします。

⑦その他、利用における注意事項は下記のとおりです。

サービス名	注意事項
a.水まわりのトラブル	<ul style="list-style-type: none"> ・給水管の凍結、食洗機・洗濯機・ディスポーザー・自動洗浄便座等の家電製品本体の故障によるものはサービス対象外となります。
b.玄関鍵のトラブル	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスの対象は、玄関ドアに限定します。 ・破壊による開錠（以下「破錠」といいます。）の対応時間は9時～21時となります。 ・防犯性の高い特殊な鍵、鍵の形状が複雑な場合は破錠対応となる場合があります。 ・開錠、破錠作業時に、会員本人と確認するために運転免許証やパスポート等の顔写真入りの身分証明書の提示を求めます。 ・開錠・破錠に伴う鍵の作製、シリンダー交換は2次対応工事となります。 ・賃借物件にお住まいの会員で、破錠・本体交換が必要な作業の場合は、管理会社様へご相談、ご確認ください。
c.電気設備のトラブル	<ul style="list-style-type: none"> ・会員または利用者が所有する家電製品は対象外となります。 ・現場駆けつけ対応時間は9：00から17：00までとなります。 ・電気設備のトラブル無償対応は年1回（毎年1月1日～12月31日）となります。

⑧以下の場合には本サービスの対象外といたします。

- a. ガス機器にかかわる作業。
- b. 30分を超える作業を要する場合の作業。
- c. 建物共用部・共用設備におけるトラブル対応。
- d. 請負契約、売買契約等に付随するアフターサービス対象や、他業者の施工・設置に起因する不具合。
- e. 高所作業にかかわる足場設置費用および作業。
- f. 部品交換が発生する場合の交換部品代および作業。
- g. 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不具合が発生した場合の2回目以降の作業。
- h. その他多額の費用を要する、技術的に容易でない等の作業。
- i. 地震等の天災や火災、暴動等の非常事態の際の作業。
- j. 21時から翌日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、当社または運営会社が判断する破壊による開錠等の作業。
- k. 入居当初からの故障・破損に関するトラブル。

l. 原状回復に関するトラブル。

m. その他当社または運営会社が不適切であると判断する作業。

(2)長野都市ガスの優待割引サービス クラブオフ

①会員は、「長野都市ガスの優待割引サービス クラブオフ」専用ホームページに掲載されている宿泊施設やレジャー施設、グルメなどを優待価格で利用することができるサービス（以下「優待割引サービス クラブオフ」といいます。）を受けることができます。

②会員は、「優待割引サービス クラブオフ」の利用に際し、「優待割引サービス クラブオフ」専用ウェブサイトに掲載された「ClubOff Alliance 会員規約」をよく読み、その内容を確認し、承諾のうえで利用することとします。

③会員は、当社指定のログイン ID および当社が指定した初期パスワードで「優待割引サービス クラブオフ」専用ホームページにログインすることで、または専用ダイヤルに電話し必要事項を伝えることで、サービスを利用することができます。

④第 8 条の規定に基づき、当社は、会員の承諾なく、また、会員への事前の通知なく、任意に、優待割引サービス クラブオフの一部を変更すること、または休止することがあります。

第 8 条（内容の変更・廃止等）

1. 当社は、経済情勢の変動、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、民法第 548 条の 4 に定める定型約款変更の定めにしたがい、利用者の承諾なく、本規約または本サービスの内容を変更または廃止することができるものとします。この場合においては、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、インターネット上に公表することによって利用者に周知します。また、以下の場合に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。

(1)震災・火災・豪雨・洪水・津波・噴火・戦争・騒乱・労働争議。

(2)システム障害・停電。

(3)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。

(4)第 2 条 2 項に定める運営会社が以下の事態になったときまたは代替の運営会社が選定できない正当な事由があるとき。

①解散決議、仮差し押さえ決定、仮処分決定がなされたとき。

②強制執行、破産、特定調停、民事再生手続き、特別清算、会社更生等の申し立てがなされたとき。

③公租公課滞納処分、手形小切手の不渡り処分、銀行取引停止処分等がなされたとき。

④その他業績が悪化し、またはそのおそれがあると認められる事由が生じたとき。

第 9 条（会員および利用者の義務）

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。

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法律に反し、または違反のおそれのある行為あるいは、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、その他当社が会員として不適格者と認めた場合には、当社は何らかの通知、催告せずして会員資格を喪失させることができ、運営会社に会員登録を抹消させることができるものとします。

- ①本人又は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・黙示を問わず了承した場合。
- ②利用規約等のいずれか1つにでも違反した場合。
- ③暴力、威力詐欺的手法を用いて経済的利益を追求する集団若しくは個人（いわゆる反社会的勢力）に属する、又は密接な関係を有する場合。
- ④その他、当社および運営会社が会員として不適切と判断した場合。

第11条（損害賠償）

会員および利用者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運営会社に損害を与えた場合、当社および運営会社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12条（免責事項）

1. 当社及び運営会社は、本サービスの運営に関して当社及び運営会社が損害賠償義務を負う場合であっても、当社又は運営会社が賠償する損害の範囲は、故意または重過失の場合を除き、逸失利益を除く通常かつ現実の損害に限るものといたします。
2. 当社及び運営会社は、本サービスの利用の際に会員または利用者が第三者との間でトラブルを発生させた場合には、一切責任を負わないものとします。

第13条（個人情報の取り扱い）

1. 当社は、当社のガスまたは電気の契約、本サービスの申込又は利用等で取得した会員及び利用者の個人情報（以下「会員等の個人情報」といいます。）については、「個人情報の保護に関する法律」その他の法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもって管理するものとします。
2. 会員は、会員等の個人情報を当社が次の各号の目的の範囲内で使用することに同意するものとします。
 - ①利用者より依頼を受けた各種サービスを当該利用者に対して提供するため。
 - ②本サービスの運営上必要な事項を会員に知らせるため。
 - ③本サービスその他当社の商品等の改善等に役立てるための各種アンケートを実施するた

め。

④本サービスの利用状況や会員の属性等に応じた新たなサービスを開発するため。

⑤関連サービスや商品の情報を提供するため。

3. 当社は、本サービスの提供に関わる業務を第三者に委託することがあります。この場合、当社は、業務遂行上必要な範囲で当該委託先に会員等の個人情報を取り扱わせることがあり、会員はあらかじめこれに同意するものとします。

4. 前項に定める場合のほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、当社は会員等の個人情報を第三者に開示・提供することがあります。

①個人または公共の安全を守るために緊急の必要がある場合。

②裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分、又は法令により開示が必要とされる場合。

③当社の権利又は財産を保護するために必要不可欠である場合。

④当社が本サービスを運営維持のため必要不可欠と判断する合理的かつやむを得ない事由が生じた場合。

第 14 条（管轄裁判所）

本サービスに関し訴訟の必要が生じた場合には、長野地方裁判所または長野簡易裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 15 条（準拠法）

利用規約等の成立、効力、解釈および履行については日本国法に準拠するものとします。

第 16 条（その他）

利用規約等に関する疑義または利用規約等に定めのない事項については、会員およ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。

以上

本規約は、2020年4月1日から実施します。