

くらしサポタス駆けつけサービス利用規約

第1条（適用）

1. 「くらしサポタス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、くらしサポタスサービスのうち、くらしサポタス駆けつけサービス（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す。
2. 「駆けつけサービス規約」に定めのない事項は、「くらしサポタスサービス利用規約」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、以下の2つのサービスの提供を行います。
 - (1) 水まわり、玄関鍵、窓ガラスに関するトラブルが発生した場合に、作業員1名で一次対応（30分以内、部品交換、特殊工具を必要としない作業）と出張料を無償提供するサービス。（以下、「トラブル駆けつけサービス」といいます）
 - (2) 軽作業（照明管球の交換、家具の移動、粗大ごみの搬出等）について、作業員1名で30分以内の作業と出張料を無償提供するサービス。（以下、「お手伝い駆けつけサービス」といいます）
2. 四国ガス㈱（以下、「当社」といいます）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. 作業員1名で行えない作業、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、別途有償となります（以下、「有料サービス」といいます）。
4. 「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。
5. 「駆けつけサービス」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（「トラブル駆けつけサービス」の内容について）

1. 「トラブル駆けつけサービス」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まわりのトラブル対応
 - (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
2. 「トラブル駆けつけサービス」は24時間体制での受付とします。ただし作業員の派遣を保証するものではありません。
3. 「トラブル駆けつけサービス」の利用には回数の制限はありません。
4. 水まわりのトラブルにおける一次対応の内容は、次のとおりとします。ただし、委託会社が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、簡易トローラー、薬剤等を使用することがあります）
 - (3) 破損箇所の応急措置

5. 玄関鍵のトラブルにおける一次対応の内容は、次のとおりとします。ただし、委託会社が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（破錠作業は9時～21時と致します）
- (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

6. 窓ガラスに関するトラブルにおける一次対応の内容は、次のとおりとします。ただし、委託会社が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4条（「お手伝い駆けつけサービス」の内容について）

1. 「お手伝い駆けつけサービス」の対象となるサービスは、次の各号のとおりとします。ただし、下記作業において、当社又は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は、本サービスを提供しないことがございます。

(1) 照明管球の交換

- ・ 蛍光灯、電球は会員にてご用意いただくものとします。
- ・ 吹き抜け等で高所作業の足場設置等の費用は会員の負担となります。

(2) 家具の移動

- ・ 作業員1名にて養生等不要で移動できる家具が対象となります。
- ・ 高価な家具、ピアノ等楽器、養生が必要となる物の移動、引っ越しの際の家具の移動等は対象外となります。

(3) 粗大ごみの搬出

- ・ 本サービスは戸建住宅のみを対象とさせていただきます。
- ・ 会員がお住まいの自治体のルールに従っての対応となります。
- ・ 自治体への申し込み、処理券の購入等は会員にて手続きをお願いいたします。
- ・ 粗大ごみは自治体で指定されているものに限りです。
- ・ 作業内容は、粗大ごみの指定回収場所への搬出に限らせていただきます。
- ・ 1度搬出した物のお戻しはできません。
- ・ 引越しによる家具の搬出については、本サービス対象外とします。
- ・ 大型の家具等、作業員1名で対応ができない場合は、ご希望に添えない場合がございます。

(4) その他住まいのお手伝い

- ・ お住まいおよび設備に関する簡易な作業を対象とします。
- ・ 電話での案内または専門業者の紹介をさせていただく場合がございます。
- ・ 専門的な知識、技術および特殊工具が必要な作業等で委託会社の作業員において対応が困難な場合はお断りすることがございます。

2. 「お手伝い駆けつけサービス」の現場駆けつけ対応は、事前予約制とし（予約受付は24時間体制）、対応時間は午前9時から午後5時まで（日曜・祝日・年末年始は除く）といたします。ただし、粗大ごみの搬出については、各自治体のルールに応じて、別途対応時間を会員とご相談させていただく場合が

ございます。なお、無償対応は年2回までとなり、3回目以降は有料となります。また、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。

第5条（サービスの利用申し込み）

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、住所等を伝えたくて、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」の利用申し込み時に、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作業員を派遣しないことがあります。
3. 会員は、作業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6条（「有料サービス」）

1. 「有料サービス」は、事前に作業員が作業内容、料金等を説明し、会員に事前の承諾を得た場合に限り提供するものとします。
2. 「駆けつけサービス」の提供にあたり、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、作業員は、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、作業員が「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作業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使用契約に基づくガス使用場所である個人の居住戸に限り、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、飲食店等の店舗及び施設は対象外とします。
2. 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作業員が到着するまでに時間を要する可能性があること、また会員のお住まいによっては翌日以降の訪問となる場合があることあらかじめ承諾することとします。
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あらかじめご了承ください。

6. 委託会社がトラブルの発生原因が会員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は、サービスを提供しないことがあります。

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。

本規約は、2019年4月1日から実施します。