

# ガス機器かけつけサービス規約

「西部ガス ヒナタくらしサービス」（以下「ヒナタくらしサービス」といいます。）は、西部ガス株式会社（以下「当社」といいます。）及び西部ガスリビング株式会社（以下「SGL」といいます。）が共同で運営、提供する会員サービスです。「ガス機器かけつけサービス」（以下「本サービス」といいます。）は西部ガス ヒナタくらしサービスのサービスメニューの一つです。当社は、本「ガス機器かけつけサービス規約」（以下「本規約」といいます。）に定めるところに従い、利用者（以下に定義されます。）に対して本サービスを提供します。なお、本規約は、特定商取引に関する法律に定める事項も兼ねております。

## 第1章 総則

### 1-1. 本サービス提供者

本サービスは、当社と SGL 及び SOMPO ワランティ株式会社（以下「SWT」といいます。）が共同でサービスを運営及び提供します（これらを、以下「サービス提供者」といいます。）。

### 1-2. 契約条件

本サービスの対象となるお客さまは、同一のご使用場所（以下「需給場所」といいます。）にて、当社と下記に定める家庭用のガス使用契約をご利用いただいている方で、ヒナタくらしサービスの会員組織である「ヒナタくらし倶楽部」にご入会いただいていることを条件とします。

なお、家庭用とは主として住居部分をご使用になるお客さまをいい、ガス使用契約は以下に定める契約のことをいいます。

一般ガス供給約款、家庭用高効率給湯器契約、床暖房契約（ホットメリット）、家庭用空調契約（ヒーポンメリット）、家庭用コージェネレーションシステム契約（マイホーム発電メリット）、家庭用厨房・給湯・暖房契約（ホームメリット）、ヒナタメリット契約

### 1-3. お申し込み及び料金

本サービスのお申し込みは第1-2条に定める契約条件に該当する場合を前提とし、以下の通りとします。なお、本サービスはお客さまと SGL がご契約いただきます。

(1) 一般ガス供給約款又は家庭用高効率給湯器契約を当社とご契約の家庭用のお客さまは、本サービスに有償で加入することができるものとし、年額 3,888 円（消費税込）でご提供します（以下「利用料金」といいます。）。利用料金は、銀行振込にて、SGL 所定の銀行口座にお支払いいただきます。

(2) 第1-2条の契約条件で第1-3条(1)以外のお客さまは、本サービスに無償で加入することができます。

### 1-4. お申し込み手続き

1. 本サービスは当社ホームページ内のお申し込みサイトをご利用いただくか、当社又は西部ガスリビングメイトの店舗にある当社所定の申込書に必要情報をご記入の上、お申し込みください。

2. お申し込みを SGL が受付した時点で、お客さま（以下「契約者」といいます。）とサービス提供者の間で本規約の規定を内容とする契約が成立するものとします。
3. お申し込みいただいてから、10 日程度でサービスのシステム登録が完了いたします。システム登録完了前までに本サービスをご利用いただくには申込書の写しが必要となりますので、大切に保管してください。
4. 第 1-3 条(1)の契約者については、SGL 所定の期日までに本サービスの利用料金の支払いが確認できなかった場合は、本サービスのお申し込みを取り消したものととして取扱います。なお、取り消しまでに本サービスのご利用があった場合、契約者は当該サービスによってサービス提供者が負担した金額を損害として賠償するものとします。

#### 1-5. クーリング・オフについて

1. 本規約は、第 1-4 条のお申し込みを SGL が受付した日から起算して 8 日を経過するまでの間、契約者は書面を当社に交付することにより契約を解除することができます（以下「クーリング・オフ」といいます。）。
2. 契約者がクーリング・オフを希望する場合、契約者が、第 1-4 条のお申し込みを解除する旨の意思表示、契約申込日、契約サービス名、契約者の住所、氏名、連絡先（電話番号）を記した様式自由の書面を作成し、前項に定める期間内に SGL 窓口に提出するか、SGL の指定する郵送先に送付するものとします。
3. クーリング・オフの意思表示は、前項に定める書面を提出し、又は送付した時にその効果を生じるものとします。
4. 前項の効果が生じた場合、サービス提供者は当該意思表示を行った契約者に対して、契約解除に伴う損害賠償等は請求できないものとし、既に利用料金の支払いを行っている場合は SGL より当該契約者に返還するものとします。

#### 1-6. 契約期間及び退会の取扱い

1. 所定のお申し込み手続きが完了した契約者については、本サービスの利用開始は下記の通りとします。
  - (1) 既存のガス使用契約のお客さま
    - ① ガス使用契約の変更に併せて本サービスを申し込む場合
      - ・ 変更後のガス使用契約が一般ガス供給約款及び家庭用高効率給湯器契約以外の場合、ガス料金の適用日（次回定例検針日の翌日）
      - ・ 変更後のガス使用契約が一般ガス供給約款、家庭用高効率給湯器契約の場合、本サービスの申込日の翌日
    - ② ガス使用契約を変更せずに本サービスを申し込む場合
      - ・ 本サービスの申込日の翌日
  - (2) 新規のガス使用契約時に併せてお申し込みいただくお客さま
    - ・ ガスの開栓日
2. 本サービスは第 1-6 条第 1 項で定める本サービスの利用を開始した日を契約期間の起算日とします。起算日から 1 年間を本サービスの契約期間とし、第 3 項に定める継続を行わない場合は契約満了日の属する月の月末で本サービスが終了するものとします。但し、第 4 項に定める退会を希望する場合、及び第 1-3 条(2)の契約者であって、第 1-2 条の契約条件である契約が終了し、かつ本サービスを継続して

申し込まない場合は、解約日の属する月の月末で本サービスが終了するものとします。なお、申込日以降サービス利用開始日までの間は契約期間に含まれないことから、本サービスは提供しません。

3. 契約期間の更新に関して、第 1-3 条(1)の契約者については、契約の契約期間満了日が近づいた契約者が本サービスを継続する場合は、契約期間満了日の 2 か月前までに SGL から通知する契約継続のご案内に指定の期日までに、次年度分の利用料金を当社指定の銀行口座に振り込むものとします。なお、指定期日までに入金を確認できない場合は契約を継続しないものとして、当該契約者の契約は契約期間満了日の属する月の月末で本サービスが終了するものとします。第 1-3 条(2)の契約者については契約期間を自動更新し、契約継続のご案内を通知しないものとします。

4. 任意で本サービス契約期間中に退会を希望する場合は、電話・書面・当社ホームページにより、SGL にご連絡ください。退会の申し出をいただいた月の月末付で退会となります。

5. 第 1-3 条(1)の契約者は、会員登録のお申し込み又は退会のご連絡の時期にかかわらず、利用料金の日割り計算は行いませんのでご了承ください。

#### 1-7. 再加入

第 1-6 条の定めに従って本サービスが終了した場合であっても、第 1-4 条の手続きを実施することにより任意で再加入することができます。

#### 1-8. 本サービスの利用者

1. 本サービスの利用者（以下「利用者」といいます。）は以下の者をいいます。

(1) 契約者自らが居住もしくは使用している場合の契約者

(2) 契約者が賃貸借その他により、親族を含む第三者を居住させ、もしくは使用させている場合の当該第三者の代表者（以下「使用者」といいます。）

2. なお、契約者と使用者が異なる場合、契約者は使用者に対し、本規約を遵守させるものとします。

#### 1-9. 登録情報の変更

利用者の登録情報（氏名、住所、連絡先、本サービスの対象製品の品目、製造メーカー）に変更があった場合には、契約者は速やかにヒナタくらし倶楽部会員証（以下「会員証」といいます。）に記載された受付窓口にご連絡ください。登録情報の変更手続きを行っていない場合、本サービスを正常に提供できない場合がございますのでご了承ください。

#### 1-10. 個人情報の利用

サービス提供者は、本サービスのお申し込み又は利用等を通じて、利用者より今回ご提供いただいた個人情報を含む情報、当社と利用者とのガス供給契約等により既にご提供いただいている個人情報を含む情報を保管、使用、処理の上、本サービスを提供します。本サービスの提供にあたり必要な範囲で、サービス提供者の責任において、事業協力会社（ガス機器等の製造メーカー・修理会社・西部ガスリビングメイト・金融機関・専門業者等）、保険会社等へ利用者の個人情報を提供いたします。サービス提供者又はその事業協力会社は、利用者が提供した情報、データ等を、個人を特定できない形での統計的な情報として、利用及び公開することができるものとし、利用者はこれに異議を述べないものとします。

## 1-11. 本サービスの解除

利用者が以下のいずれかに該当する場合には、サービス提供者は契約者の会員資格を取り消し、本サービスに係る契約を解除できるものとします。

- (1) 暴力団、暴力団員（暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者を含みます。）、暴力団準構成員、暴力団関係企業その他の反社会的勢力（以下「反社会的勢力」といいます。）に該当すると認められる場合
- (2) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与する等の関与をしていると認められる場合
- (3) 反社会的勢力を不当に利用していると認められる場合
- (4) 法人である場合において、反社会的勢力がその法人の経営を支配し、又はその法人の経営に実質的に関与していると認められる場合
- (5) その他反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していると認められる場合
- (6) 本規約の規定のいずれかに違反した場合
- (7) 支払停止もしくは支払不能となり、又は破産手続き、民事再生手続きもしくはこれらに類する倒産手続きの開始の申立てがあった場合
- (8) その他、サービス提供者がその裁量により本サービスの会員として不適切と判断した場合

## 1-12. 損害賠償責任の範囲

本サービスの提供に関して、サービス提供者の軽過失により、お客さまに生じた間接損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失等）、特別損害、付随的損害、拡大被害、他の機器の損失又は損傷、第三者からの賠償請求に基づく損害、身体障害（障害に起因する死亡及び怪我を含む。）並びに他の財物に生じた損害については、サービス提供者又は事業協力会社は一切の責任を負わないものとします。

## 1-13. その他の注意事項

1. 本サービスの内容又は履行方法等についてサービス提供者と契約者の間で見解の相違が生じた場合には、サービス提供者は、中立的な第三者の意見を求めることができます。
2. 契約者は、本サービスにお申し込みいただいた時点で本規約に同意したものとし、本規約を遵守の上、本サービスの円滑な運営ができるように最大限協力するものとします。

## 1-14. 本規約の変更

1. サービス提供者は、法令等に従って本規約を変更することがあります。
2. 前項に基づき本規約を変更する場合には、サービス提供者のホームページへの掲載その他の適切な方法により、変更内容及び変更時期を事前に契約者に周知することとします。

## 1-15. 本サービスの利用上の地位の譲渡等

1. 契約者は、本サービスの利用上の地位又は本規約に基づく権利もしくは義務につき、第三者に対し、譲渡、移転、担保設定、その他の処分をすることはできません。
2. サービス提供者は、本サービスにかかる事業を他社に譲渡した場合には、当該事業譲渡に伴い本サービスの利用上の地位、本規約に基づく権利及び義務並びに利用者の本人登録情報その他本サービスに関する情報を当該事業譲渡の譲受人に譲渡することができるものとします。利用者は、かかる譲渡につき本項において予め同意したものとします。なお、本項に定める事業譲渡には、法令上の事業譲渡のみならず、会社分割その他事業が移転するあらゆる場合を含むものとします。

## 1-16. 分離可能性

本規約のいずれかの条項又はその一部が、消費者契約法その他の法令等により無効又は執行不能と判断された場合であっても、本規約の残りの規定及び一部が無効又は執行不能と判断された規定の残りの部分は、継続して完全な効力を有するものとします。

## 1-17. 準拠法及び管轄裁判所

1. 本規約は日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとします。
2. 本規約に起因し、又は関連する一切の紛争については、福岡地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

## 第2章. ガス機器かけつけサービス規程

本サービスは、サービス提供者が提供するガス機器に関する修理のサービスです。サービス提供者は、需給場所において設置された第2-1条に定める対象製品について、本章に定めるところに従いサービスを提供します。

### 2-1. 対象製品

1. 本サービスは、出張修理可能な家庭用ガス消費機器のうち、需給場所に存在するものとし、具体的には以下の機器を対象とします（以下、対象の機器を「本製品」といいます。）。

ガス給湯器、ガス小型湯沸かし器、ガス風呂釜、ガスコンロ（カートリッジガスコンロは除く）、ガスオーブン、ガス炊飯器、ガスファンヒーター、ガスストーブ、ガス衣類乾燥機、ガス浴室暖房乾燥機

なお、利用者が居住物件の賃借人の場合は、修理作業にあたって管理会社や居住物件の所有者の承諾を得ていただく場合があります。

2. 公的住宅（公営・公社・UR都市機構・国等が管理する住宅）で、公的機関が所有するガス機器は、原則として本サービスの対象外とします。

### 2-2. サービスの範囲

1. 本サービスは、本製品の取扱説明書や注意書に従って正常に使用したにもかかわらず、本製品に生じた電氣的・機械的故障で、部品交換を伴う修理を行う必要があり、かつ本製品の製造メーカー（以下「メーカー」といいます。）の保証規定にて保証対象となる故障（以下「自然故障」といいます。）を対象とします。

2. 第2-9条で定める「サービスの適用除外事項」に該当する場合には、自然故障であっても、本サービスの対象外とします。

### 2-3. サービスの内容

1. 本サービスの契約期間内に本製品に自然故障が発生した場合、部品代を除く金額が本サービスの上限金額である10万円（消費税込）の範囲内にとどまる限り、サービス提供者は連帯して、部品代を除く全額を無償で修理します（以下「かけつけ修理」といいます。）。但し、同一箇所の修理は3回までとします。なお、ここでの「同一箇所の修理」とは同一部品の交換を行う修理をいうものとし、当該箇所の4回以上の修理は有償とします。

2. 本製品がメーカーの規定する出張修理対象製品である場合には、出張での「かけつけ修理」を行います。この場合の出張料は前項の金額に含まれます。

### 2-4. サービスの対象外

以下に定める場合には、本サービスの適用対象外とします。

- (1) 修理対象機器の修理に必要な部品を調達できない場合
- (2) 修理対象機器の型式が特定できない場合
- (3) 給湯器の水抜き弁の凍結による破損を原因とした場合の故障

- (4) ガス機器のオーバーホール、清掃、調整等
- (5) 修理対象機器が、メーカー及び販売会社の無償修理保証期間内である場合
- (6) 一般財団法人ベターリビングの認定を受けており、その無償修理保証期間内である場合

## 2-5. 上限金額超過の場合の対応

本サービスにおける1回の修理の見積り金額が、第2-3条第1項に定める額を超過する場合には、修理にかかる超過分の費用を利用者にご負担いただく事で、本製品の修理を行います。

## 2-6. 利用者のご負担となる主な費用

以下に定める事由及び費用は、本サービスには含まれておらず、いずれも利用者のご負担によるものとします。但し、本サービスの範囲外の事由及び費用を、これらに限定する趣旨ではありません。

- (1) 第2-3条第1項に定める、当該自然故障に係る修理に要する部品代
- (2) 本サービス利用時に利用者からのご連絡に必要となる費用、その他通信費用
- (3) 本製品の処分に係る費用（リサイクル費用を含む。）
- (4) 「かけつけ修理」を行う際に、利用者が代用品を必要とされる場合の当該代用品のレンタル費用（サービス提供者は、代用品の手配・提供等は一切行いません。）
- (5) 本製品が出張修理対象製品以外の場合に、利用者のご都合により、出張又は引取を希望される場合のこれに伴う諸費用（出張修理、引取費用、梱包材等）
- (6) 本サービスの対象外となる故障及び当該故障の修理に必要な費用
- (7) 本サービスの対象外となり、修理担当者から修理費用に関する説明を受けた結果、利用者が「かけつけ修理」を受けないこととした場合に、それまでに要した技術費用、出張費用、物流費用、見積費用等の一切の費用

## 2-7. サービスの利用期間

本サービスの開始は第1-6条に定めるサービス利用開始日とし、利用期間は本サービスの契約期間とします。

## 2-8. かけつけ修理の依頼方法

1. 本サービスの契約期間内に本製品に自然故障が発生した場合には、会員証に記載された受付窓口ご連絡して「かけつけ修理」をご依頼ください。修理受付時に、受付窓口の担当者より修理手続きの順序をご説明しますので、説明手順に従ってください。但し、メーカーの無償修理保証期間内の故障については、直接メーカーのサポートセンターに修理をご依頼ください。
2. 利用者による「かけつけ修理」のご依頼をいただいた際、受付窓口は、会員証記載の会員 No. を確認いたします。利用者より「かけつけ修理」依頼に際してご通知いただいた情報と登録情報との間に相違があった場合であって、その他利用者より必要な情報のご通知をいただけないときは、本サービスが提供されない場合がございますのでご了承ください（利用者におかれましては、本サービスの加入後、会員証の保管・管理に十分にご注意いただきますようお願いいたします。）。
3. 利用者のご都合により、修理受付日から1か月を経過しても修理の着手ができない場合には、修理受付を無効とします。

## 2-9. サービスの適用除外事項

以下の事項に該当する場合には、本サービスは適用されないものとします。

- (1) 利用者もしくは第三者の故意もしくは過失又はメーカー保証の対象外である加工、改造、修理、設置、工事もしくは清掃に起因する故障及び障害
- (2) 記憶装置を持つ製品のデータの復元及び手配等に係る一切の費用
- (3) 取扱説明書、注意書に記載している取扱方法とは異なる不適切な使用（管理の不備、改造行為、増設、電池漏洩等）等、取扱いが不相当であることに起因する故障及び損害
- (4) 本製品以外の工事箇所原因の故障及び損害（電線、電源、配管等に起因する故障及び損害等）
- (5) メーカーが定める想定された用法を超える過酷な使用に起因する故障及び損害（船舶への搭載、高温、高湿度等の特殊な環境での使用を含みます。）
- (6) 破損、破裂、火災、落雷、異常電圧、水濡れ、地震、その他天災地変等の外部要因事由に起因する故障及び損害
- (7) 水害、公害、塩害、ガス害及び異常環境（水質、水圧、電圧）等の外部要因事由に起因する故障、腐食及び損害
- (8) 消耗品類（電池、充電電池、焼き網、バッテリー、フィルター類、パッキン、ガスケット等）又はメーカーが指定する消耗品の交換。但し、利用者が交換を行うことが困難な減圧弁、圧力弁等の交換はサービス対象とします。
- (9) 本製品に取り付け可能な部品、装置（床暖房等）の故障及び損害、本製品に取り付け可能な部品、装置に起因する故障及び損害
- (10) メーカー指定外の消耗品の設置又は使用に起因する故障及び損害
- (11) 消耗品単体の故障及び損害
- (12) 本製品購入後の取り付け場所の移動、輸送時の落下、振動及び衝撃等、取扱いが不適当なために生じた故障及び損害
- (13) 契約者が本製品を保有しておらず、かつ本製品の状態が確認できない場合
- (14) 経年変化あるいは使用損耗により発生する現象で、通常使用に支障の無い部分で経年劣化の範囲に相当するもの（外装品、塗装面、メッキ面、樹脂部分、スプリング等のへたり、自然退色、劣化、錆、腐食、カビ変質、変色、その他類似の事由等）
- (15) 本製品の機能及び使用の際に影響の無い損害（外観、傷、液晶の画面焼けやピクセル抜け及び輝度低下を含みます。）
- (16) メーカーがリコール宣言を行った後の、リコール部品及びリコール部位に起因する本製品の故障及び損害
- (17) メーカーの倒産、事業撤退、修理部品の供給停止、その他メーカーがその責任により本製品の修理を行えず、又は修理のための部品等の供給を行えない状態となった場合（事業承継等により、メーカーと同水準・同条件にて修理を行う者が存在する場合、又は修理のための部品等で代替品の提供が可能な場合は除きます。）
- (18) 本製品の仕様、構造上の欠陥又は本来的性質に基づく制限、不具合、不利益等
- (19) 本製品の付属部品、アクセサリ、周辺機器等の本製品以外の製品の故障、増設機器等の相性に起因する故障及び不具合
- (20) サービス提供者が「かけつけ修理」の依頼を受けた本製品の点検・診断を実施した結果、サービス

提供者が故障の存在を確認できなかった場合

(21) 本サービスの対象外に起因する故障であることが判明した場合の修理技術費用、部品代金、出張費用、物流費用、修理見積費用等

(22) 部品交換を伴わない調整、手直し修理、保守、点検、検査、作業等（清掃、リカバリー、設定、ソフトウェアアップデート、更新等で完了する場合）

(23) 本サービス以外の保証（製品のメーカー保証、部品毎のメーカー保証等）及び保険の制度により補償を受ける、又は受けた場合

(24) サービス提供者を経由せず、修理をご依頼された場合

(25) 国又は公共団体の公権力の行使に起因する故障及び損害

(26) 核燃料物質もしくは核燃料物質による汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性に起因する故障及び損害

(27) 戦争（宣戦の有無を問いません）、外国の武力行使、革命、内乱その他これらに類似の事象に起因する故障及び損害

(28) 本製品の損害に係る申告内容の真実性について明らかな疑義がある場合

(29) 全損又は修理不能な状態の場合

## 2-10. 保証料の損害保険充当

1. SWT は、利用料金等を原資として、損害保険会社（以下「本保険会社」といいます。）とサービス提供者を被保険者とする保険契約（以下「本保険契約」といいます。）を締結し、本サービスを運営しております。契約者は、本保険契約の締結履行、保険金請求手続きその他を SWT に委託することについて事前に同意し、何ら異議を述べないものとします。これに基づき、前述の手続きは SWT が行います。

2. 本サービスは、契約者に対して本規約に従い「かけつけ修理」を提供し、本保険契約に基づき本保険会社より受領する保険金を当該「かけつけ修理」に係る費用等の支払に充てる仕組みとなっております。そのため、故障の発生状況により利用者に対しても本保険会社の調査が入る場合があります。

以 上

（当社）

福岡市博多区千代1丁目17番1号

西部ガス株式会社

代表取締役社長 酒見 俊夫

（SGL）

福岡市博多区千代1丁目17番1号

西部ガスリビング株式会社

代表取締役社長 工藤 青史

（SWT）

東京都千代田区丸の内1-8-3 丸の内トラストタワー本館12階

SOMPO ワランティ株式会社

代表取締役 田村 丘