

住まいのトラブル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。「住まいのトラブルかけつけサービス」（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「住まいのトラブル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し、SWT の事業協力会社を通じてサービスを提供します（これらを、以下「サービス提供者」といいます。）。

1-2. 契約条件

当社のガス供給区域を含む行政市町に居住していることとします。但し、区域外大口顧客のみが存在する市町は除きます。なお、本サービスの対象となるお客さまは、住居用の建物に居住していることを条件とし、かつ「西部ガス 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。

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て、当社とのガス供給契約種別により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) 第 1-2 条の契約条件を満たすお客さまは、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 条の契約条件で当社とガス供給契約を締結されているお客さまのうち、ヒナタメリット契約〔家庭用のみ〕、家庭用厨房・給湯・暖房契約（ホームメリット）、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）のお客さまは、本サービスに 2 年間無償で加入することができます。但し、無償加入の条件は一需要場所において新規でご契約するガス使用契約者のみとします。3 年目以降につきましては、第 1-3 条(1)の条件でサービスに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 窓口へ提出するか、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
 - (3) 当社とガス使用契約がないお客さま
 - ・ 本サービスの申込日の翌日

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。第 1-3 条(2)の契約者については契約期間を初年度は自動更新し、契約継続のご案内を通知しないものとします。3 年目以降は第 1-3 条(1)の契約者と同様に契約継続のご案内を通知します。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。
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。退会の申し出を頂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）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使用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、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. 住まいのトラブルかけつけサービス規程

本サービスは、利用者が専有・占有する物件（以下「本物件」といいます。）の居住部分の建物内における水廻り、玄関のカギ及び窓ガラスのトラブルについての応急処置サービス、並びに税務、健康・医療及び法律に関する電話相談サービスを提供するものです。

2-1. サービスメニュー

本サービスは、以下のサービスメニューから構成されます。

- (1) 水廻りのトラブルの応急処置サービス
- (2) カギのトラブルの応急処置サービス
- (3) 窓ガラスのトラブルの応急処置サービス
- (4) 税務相談サービス
- (5) 健康・医療相談サービス
- (6) 法律相談サービス（無料特典）

2-2. 対象物件

本サービスは、本物件のうち、利用者が専有・占有する建物内の居住部分を対象とします。

2-3. サービスの内容

本サービスの詳細なサービス内容は以下の通りです。なお、サービス内容にある応急処置とは、1 人工 30 分程度の軽作業（1 名の作業員が 30 分程度の時間で完了する事ができる作業）をいいます。

- (1) 水廻りのトラブルの応急処置サービス

トイレや台所・浴室・洗面所等の給排水管の詰まり、蛇口・排水パイプ等からの水漏れが生じた場合に、提携業者の手配を行い、詰まりの除去や水漏れを止めるための応急処置を実施します。

(2)カギのトラブルの応急処置サービス

出入口（玄関等）の鍵を紛失した場合で、室内に入ることができなくなったときに提携業者の手配を行い、応急処置として出入口の（玄関等）開錠・破錠作業を行います。

(3)窓ガラスのトラブルの応急処置サービス

窓ガラスが破損した場合に提携業者の手配を行い、当該窓ガラスの養生作業等の応急処置を実施します。

(4)税務相談サービス（事前予約制）

さまざまな税務に関する相談に対して、専門家が電話で適切なアドバイス（30分間／回）を行います。

(5)健康・医療相談サービス

さまざまな健康・医療に関する相談に対して、専門家が電話で適切なアドバイス（30分間／回）を行います。

(6)法律相談サービス（事前予約制・無料特典）

さまざまな法律に関する相談に対して、専門家が電話で適切なアドバイス（30分間／回）を行います。

2-4. サービス内容に含まれないもの

以下の事項は本サービスの内容に含まれません。

- (1)30分を超える作業を要する処置
- (2)部品交換に関する部品代・作業代等の費用
- (3)作業員の増員を要する作業の処置に係る作業員追加分の費用
- (4)マンションやアパート等の集合住宅における共用部分及び公共機関等の管轄部分に生じた詰まり、水漏れに関する応急対応
- (5)給排水管の凍結を原因とする水漏れ等の処置
- (6)屋外の水道等同一敷地内の居住部分以外で生じた詰まり、水漏れに関する応急対応
- (7)高所作業又は特殊な作業を要する処置
- (8)建物内のドア又は引き戸その他の扉の開錠
- (9)特殊な構造を持つ錠前又は開錠することができない錠前の開錠
- (10)破損した窓ガラスを処分するために要した費用
- (11)利用者ご自身の身分証明（顔写真付きかつ物件住所の両方が記載された公的証明等の提示）ができない場合の開錠
- (12)屋外と室内を仕切る窓ガラス以外のガラス（玄関ドアのガラスや室内ドアのはめ込みガラス等）の処置

2-5. サービスの利用方法

1. 本サービスをご利用の際には、会員証に記載された受付窓口までご連絡ください。
2. ご利用時には、利用者のお名前と会員証記載の会員 No. をお知らせください。
3. 第 2-1 条（4）税務相談サービス及び（6）法律相談サービスにつきましては、受付窓口にてご相談の日時をご予約頂き、ご予約いただいた日時に改めてお電話をかけていただきます。その際には会員証記載の会員 No. をお知らせください。

2-6. ご利用いただく際の注意事項

1. 本サービスは、SWT の事業協力会社である株式会社プライムアシスタンス（以下「プライム」といいます。

す。)を通じて提供されます。

2. 本サービスは、提携する専門業者を利用者に紹介し、利用料金の一部又は全部を当社が負担するものです。
3. 本サービスを利用する際は、必ず事前に、会員証に記載された受付窓口までご連絡ください。
4. 本サービスについて、サービス内容を予告なく変更する場合や、サービスの利用を制限させていただく場合があります。
5. 交通事情、気象状況等により、サービスの着手にお時間がかかる場合、又はサービスの提供ができない場合があります。
6. 本サービスの提供範囲外の費用は利用者のご負担となります。また、サービスのご利用後に、サービスの対象でないことが判明した場合、費用は全て利用者のご負担となります。
7. 利用者が本物件の賃借人の場合は、管理会社や本物件の所有者の承認を得てからの作業となります。
8. ホームセキュリティ等に加入されている場合は、ご加入の警備会社へ作業を依頼させていただく場合があります。
9. 一部の地域では、本サービスの提供ができない場合やサービス内容が異なることがありますのでご了承ください。

2-7. 免責事項

1. 当社、SWT 及びプライムは、本サービスの内容について、その完全性、正確性、確実性、有用性等につき、いかなる保証も行わないものとし、本サービスの利用により生じた結果に対する一切の責任は契約者が負うものとし、ます。
2. 本サービスに関して利用者と提携業者又は第三者との間で発生した一切の紛争は、契約者と提携業者又は第三者との間で解決するものとし、当社、SWT 又はプライムは当該紛争に関して一切責任を負いません。
3. 当社、SWT 及びプライムは、本サービスの提供に関し、賠償責任に関する第 1-12 条に定める範囲においてその責を負う場合のほかは利用者に生じた損害について一切責任を負いません。
4. 以下の事項に該当する場合は、本サービスの対象外となります。
 - (1) 故意又は重大な過失によって生じたトラブル
 - (2) 地震・噴火又はこれらによる津波を原因とする場合
 - (3) 戦争又は暴動を原因とする場合
 - (4) 風災や水災等の自然災害を原因とする場合
 - (5) 利用者ご自身で業者を手配された場合

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