西部ガスのあんしんパック利用規約

西部ガス株式会社、西部ガス熊本株式会社、西部ガス長崎株式会社、西部ガス佐世保株式会社（以下「当社グループ」といいます。）と１条（利用者）で規定するガス需給契約を適用中のお客さまに対して、本「西部ガスのあんしんパック利用規約」（以下「本利用規約」といいます。）に定めるところに従い、「西部ガスのあんしんパック」（以下「本サービス」といいます。）を提供します。なお、西部ガス熊本株式会社、西部ガス長崎株式会社、西部ガス佐世保株式会社は、西部ガス株式会社（以下「西部ガス株式会社」とあわせて「共同運営者」と総称します。）に業務委託を行い、共同運営者が本サービスを運営・提供いたします。

第１章. 総則

１条　利用者

１．本サービスをご利用いただくことができるお客さまは、住居用に都市ガスをご使用し、当社グループと下記に記載のガス需給契約を適用中のご家庭用のお客さま（以下「利用者」といいます。）とします。また、利用者の同居者も本サービスを利用できるものとします。なお、同居者とは、利用者と同一住所に居住しているお客さまをいいます。

ヒナタメリット契約、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）、家庭用空調契約（ヒーポンメリット）

２条　サービス提供者

本サービスは、共同運営者および西部ガスリビングメイト（共同運営者からサービス提供を委託します。以下「共同運営者」とあわせて「サービス提供者」と総称します。）がサービスを提供します。なお、共同運営者は、西部ガスリビングメイト以外の会社（以下「委託会社」といいます。）にサービス提供を委託することがあります。

３条　サービス内容

１．ガス機器修理
利用者が使用する対象機器に故障（故意や過失によるものを除きます。）が発生した場合、利用者からの依頼に基づき、サービス提供者または委託会社の作業員が訪問し、部品代・部材代を除く費用（出張費および技術料）について無料で修理をするサービスです。サービス内容の詳細は、第２章（ガス機器修理に関する規定）に定めます。
２．水まわりの応急処置
水まわりのトラブル応急処置サービス（1名の作業員が30分程度で完了することができる応急処置）です。サービス内容の詳細は、第３章（水まわりの応急処置に関する規定）に定めます。

４条　料金

１．３条（サービス内容）で定める各サービスの無料・有料の範囲は以下のとおりとします。

	無料※	有料
ガス機器修理	出張費・技術料	部品代・部材代
水まわりの応急処置	1名30分程度の作業 (具体的な応急処置内容は第3章で定義します)	左記以外の費用

※無料になる条件は、 それぞれ第２章、第３章で定義します。

５条　需要場所と対象機器・対象設備

１．「需要場所」とは、一般ガス供給約款で定義しているもので、当社グループがガスを供給し、利用者が本サービスの提供を受ける場所であり、利用者が主に居住の用に供している場所をいいます。
２．「対象機器・対象設備」とは、利用者が本サービスの提供を受けることができる機器・設備であり、需要場所に設置してあることを条件とします。

６条　サービスの利用方法

１．本サービスをご利用の際には、以下の受付窓口までご連絡ください。受付時に、受付窓口の担当者より手順をご説明しますので、説明手順に従ってください。ただし、ガス機器故障で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。

受付電話番号：0120-783-110　（24 時間 365 日電話受付）

２．ご利用時には、ガス需給契約者のお名前をお知らせください。利用者からご通知いただいた情報と当社グループの登録情報との間に相違があり、利用者から必要な情報をご通知いただけない場合は、本サービスの提供ができません。
３．利用者のご都合により、本サービス受付日から１か月を経過しても修理・応急処置の着手ができない場合には、受付を無効とします。
４．本サービスの訪問時間は、9時～17時です。水まわりの緊急時のみ、8時～22時に訪問いたします。

7条　利用開始と利用終了

1．１条（利用者）に記載のガス需給契約の適用開始日から本サービスの利用が可能です。
2．１条（利用者）に記載のガス需給契約の適用が終了した後は、本サービスは利用できません。
3．当社グループの事情により本サービスの提供ができなくなった場合、利用者に事前に通知したうえで、利用者の承諾を得ることなく本サービスの提供を終了できるものとします。

8条　個人情報の利用

1．サービス提供者は、本サービス利用を通じてご提供いただいた個人情報を含む情報とガス需給契約など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以下の目的のため保管、使用、処理します。
（1）本サービスの提供
（2）サービス提供者が取扱う商品および各種サービスの提案、提供、管理
2．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（ガス機器などの製造メーカーなど）へ利用者の個人情報を提供いたします。サービス提供者またはその事業協力会社は、利用者が提供した情報、データなどを、個人を特定できない形での統計的な情報として、利用およ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。
3．個人情報の取扱いについては、西部ガスホームページ（http://www.saibugas.co.jp/policy/kojin_tori.htm）上に公開している内容に則り取扱います。

9条　サービスの適用除外

1．交通事情、気象状況、伝染病などにより、サービスの着手にお時間がかかる場合、またはサービスが提供できない場合があります。
2．利用者が以下のいずれかに該当する場合にはサービスの提供をお断りします。
（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などを提供、または便宜を供与するなどの関係を有していると認められる場合
（3）本利用規約の規定のいずれかに違反した場合
（4）その他、サービス提供者がその裁量により不適切と判断した場合
3．サービス提供者を経由せずに修理を依頼された場合は、本サービスの対象外となります。

10条　損害賠償の免責

1．本サービスの提供に関して、サービス提供者の責めとならない事由により利用者に生じた損害についてサービス提供者は一切の責任を負わないものとします。
2．本サービスの提供に関して、サービス提供者の責めとなる事由により利用者に生じた損害のうち、間接的な損害（事業機会や事業利益の損失などをいいます。）について、サービス提供者は賠償の責めを負わないものとします。

11条　その他の注意事項

1．本サービスについてサービス提供者と利用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．利用者は、本サービス利用の際は、本利用規約を遵守のうえ、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。

12条　利用規約の変更

1．当社グループは、その裁量により本利用規約を変更することができます。
2．当社グループは、本利用規約の変更にあたり、当社グループのホームページへの掲載により周知するものとします。

13条　本サービスの利用上の地位の譲渡など

サービス提供者は、本サービスに関連する事業を他社に譲渡した場合には、当該事業譲渡にともない本サービスの利用上の地位、本利用規約に基づく権利および義務ならびに利用者の情報と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あらかじ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。

14条　分離可能性

本利用規約のいずれかの条項またはその一部が、消費者契約法その他の法令などにより無効または執行不能と判断された場合であっても、当該規定以外の部分は、引き続き有効であるものとします。

15条　準拠法および管轄裁判所

1．本利用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．サービス提供者と利用者の間で本サービスまたは本利用規約に関する訴訟の必要がある場合は、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。

西部ガスのあんしんパック利用規約

第２章. ガス機器修理に関する規定

サービス提供者は、本章に定めるところに従いサービスを提供します。

１条　対象機器

１．本サービスの対象機器は、需要場所に存在する出張修理可能な家庭用ガス消費機器で、具体的には以下のガス機器を対象とします。

ガス給湯器、ガス小型湯沸かし器、ガスふろ釜、ガスコンロ（カセットコンロを除く）、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、ガス温水式浴室暖房乾燥機（端末部分） ※エコウィル、エネファーム、家庭用ガスヒートポンプ、床暖房パネル、ハイブリッド給湯器、太陽熱利用給湯システム、ガス温水式浴室暖房を除く温水端末機、業務用ガス機器は対象外

２．ただし、ガス機器が利用者の所有物でない場合は、以下のとおりとします。
（１）需要場所が公的住宅（公営・公社・UR都市機構・国・県・市などが管理する住宅）で、公的機関が所有するガス機器は、本サービスの対象外とします。
（２）需要場所が（１）以外の賃貸物件で、オーナーまたはリース会社などが所有するガス機器は、利用者が所有者の承認を得たうえで本サービスの対象とします。

２条　サービスの範囲

１．本サービスは、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、１条（対象機器）に記載の対象機器に生じた故障（故意によるものを除く）を対象とします。利用者から修理依頼があり、サービス提供者が訪問し、部品代・部材代を除く、出張費および技術料について無料で修理をいたします。本サービスを利用するにあたって、部品・部材が必要な場合、利用者はサービス提供者から購入することとします。
２．３条（サービスの適用除外事項）に該当する場合は、本サービスの対象外とします。
３．サービス提供者や委託会社による診断および３条（サービスの適用除外事項）に基づき、本サービスの提供可否を判断するものとします。
４．無料となる金額は、当該修理にかかる部品代・部材代を除いた費用が10万円（消費税込、以下「上限金額」といいます。）を超えない範囲とします。ただし、1回の修理の見積り金額が上限金額を超過する場合には、当該修理にかかる上限金額を超過した分の差額費用を利用者にご負担いただくことで、修理を実施します。
５．前項の定めにかかわらず、同一部品の交換を行う修理は3回までとし、4回目以降の修理は有料とします。
６．以下に定める費用は、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。
（１）修理に要する部品代・部材代
（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）ガス機器の処分にかかる費用（リサイクル費用を含む。）
（４）サービス提供者が本サービスの対象外であると判断した場合、それまでに要した技術費用、出張費用、物流費用、見積費用などの一切の費用
（５）本サービスを提供する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・提供などは一切行いません。）

３条　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．　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、電池漏洩など）など、取扱いが不適当であることに起因する故障
２．　１条（対象機器）で定めるガス機器以外に故障の原因がある場合
３．　自然災害、気象などの外部要因事由に起因する故障
４．　給湯器の水抜き弁の凍結による破損に起因する故障および損害
５．　消耗品類単体（焼き網、五徳、交換フィルター類など）の汚損および故障
６．　対象機器の機能に影響のない範囲の使用摩耗や経年劣化に相当するもの（外観、傷、液晶の画面焼けやピクセル抜け、錆、腐食など）
７．　対象機器の機能に影響がないにもかかわらず利用者のご希望により実施する訪問・点検など一切の費用
８．　修理対象機器の型式が特定できない場合
９．　メーカーの倒産、事業撤退、修理部品の供給停止などにより修理に必要である部品などの供給を行えない状態となった場合
１０．メーカーがリコール宣言を行った後の、リコール部品およびリコール部位に起因する対象機器の故障
１１．記憶装置を持つ製品のデータの復元および手配など
１２．オーバーホール、インターロック解除、タイムスタンプなどの修理とは異なる作業
１３．一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、その他本サービス以外の保証（製品のメーカー保証など）または保険の制度により補償を受ける、あるいは受けた場合
１４．全損または修理不能な状態の場合
１５．対象機器の故障にかかる申告内容の真実性について明らかな疑義がある場合
１６．第１章１条（利用者）となる前に発生した故障
１７．利用者もしくは第三者の故意、過失または不当な取り扱いにより生じた故障

第３章. 水まわりの応急処置に関する規定

サービス提供者は、本章に定めるところに従いサービスを提供します。

１条　対象となる場所・設備

１．本サービスは、需要場所における以下の場所と設備における水漏れ・詰まり・水が出ない（故意によるものを除く）場合を対象とします。

【対象となる場所と設備】
台所　　：水栓、給排水管、排水口、ディスポーザー
洗面脱衣室：水栓、給排水管、排水口
風呂　　：水栓、給排水管、排水口
トイレ　　：水栓、給排水管、排水口、トイレタンク、便器、温水便座

２．ただし、1項で定める設備が利用者の所有物でない場合は、以下のとおりとします。
（１）需要場所が公的住宅（公営・公社・UR都市機構・国・県・市などが管理する住宅）で、公的機関が所有する設備は、本サービスの対象外とします。
（２）マンションやアパートなどの集合住宅における共用部分および公共機関などの管轄部分の設備は、本サービスの対象外とします。
（３）需要場所が（１）以外の賃貸物件で、（２）以外のオーナーまたはリース会社などが所有する設備は、利用者が所有者の承認を得たうえで本サービスの対象とします。

２条　サービスの範囲

１．１条（対象となる場所・設備）で定める対象場所における作業員1名30分程度の応急処置を無料範囲とし、具体的な応急処置内容は以下に定めた内容です。なお、以下の応急処置には、専用機器や専用薬剤は使用いたしません。

・水漏れ　▶ 現状診断、止水弁閉め、フレキパッキン交換、シールテープ処理
・詰まり　▶ 現状診断、排水口清掃、ラバーカップ、ストレーナー清掃

２．前項で定める範囲を超過する場合は、超過分の作業にかかる費用を利用者にご負担いただきます。
３．前項までの定めにかかわらず、同一箇所の応急処置は3回までとし、4回目以降の応急処置は有料とします。
４．３条（サービスの適用除外事項）に該当する事項は、本サービスの対象外とします。
５．サービス提供者や委託会社による診断および３条（サービスの適用除外事項）に基づき本サービスの提供可否を判断します。
６．1項で定める本サービスとその後の本修理は別サービスであるため、別日での対応となる場合があります。

３条　サービスの適用除外事項

以下の事項は本サービスの内容に含まれません。

１．　作業員1名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・部材代・作業代などの費用
３．　作業員の増員を要する作業の処置にかかる作業員追加分の費用
４．　給排水管の凍結を原因とする水漏れなどの処置
５．　屋外で生じた詰まり、水漏れに関する応急処置
６．　高所作業または特殊な作業を要する処置
７．　機器接続具（給水ホース等）の水漏れなどの処置
８．　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、その他本サービス以外の保証（製品のメーカー保証など）または保険の制度により補償を受ける、あるいは受けた場合
９．　全損または修理不能な状態の場合
１０．対象設備の故障にかかる申告内容の真実性について明らかな疑義がある場合
１１．第１章１条（利用者）となる前に発生した故障
１２．利用者もしくは第三者の故意、過失または不当な取り扱いにより生じた故障

以　上

2021年1月28日 制定
2022年5月11日 改定
2023年8月　1日 改定
2024年4月　1日 改定

西部ガス株式会社
福岡市博多区千代1丁目17番1号

西部ガス熊本株式会社
熊本市中央区萩原町14番10号

西部ガス長崎株式会社
長崎市御船蔵町1番1号

西部ガス佐世保株式会社
佐世保市万津町7番36号