

## 大阪ガスのハウスクリーニング ご利用規約

このたびは大阪ガスのハウスクリーニングをご利用いただきありがとうございます。この利用規約（以下「本規約」といいます。）は、大阪ガス株式会社（以下「当社」といいます。）が提供するハウスクリーニングサービス（以下「サービス」といいます。）の利用に関して定めるものです。お客様は本規約に定める内容に同意の上、サービスをご利用いただくものとします。

### 第1条（総則）

1. 本規約は、サービスをご利用になるお客様と当社との関係すべてに適用されます。
2. サービスのご利用にあたりお客様は、本規約の内容を遵守するものとします。万一、本規約の内容に違反された場合、以後のご利用をお断りできるものとします。
3. 当社は本規約に付随して個別規約を定めることができます。この場合、個別規約は本規約の一部を構成するものとし、本サービスの利用には本規約に加えて個別規約の規定が適用されます。ただし、本規約と個別規約の定めが異なる場合には、個別規約の定めが本規約より優先して適用されるものとします。

### 第2条（訪問依頼）

1. お客様は当社指定のダイヤルにお電話、または当社指定のお申込みフォームで所定の事項をお申し出いただくことにより、サービス提供を依頼するものとします。
2. 前項を受け、当社は、お客様のご希望の日時にご指定の場所へ訪問し、サービス内容および料金を確定します。当社とお客様の契約は、当社が提示した見積および確認事項についてお客様にご承諾いただいた時点で成立となり、即日サービスを提供させていただきます。
3. 予約の混雑状況によりご希望の日時に訪問およびサービス提供ができない場合があります。
4. 確認のために、当社からお客様がご依頼時に指定した連絡先宛に、電話・電子メールなどで連絡をすることがあります。その際にお客様が指定した連絡先が不通などで連絡がとれない場合、訪問およびサービス提供をキャンセルする場合がありますが、それによってお客様が損害または不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

### 第3条（注文内容の変更・キャンセル）

お客様は、電話で当社に申し出ることによって、注文内容を変更およびキャンセルすることが可能です。

#### 第4条（サービスの提供）

1. サービス実施にあたり、電気、水道、ガス、作業場所（シンクや浴室・ベランダ等）を使用させていただくことがあります。なお、その際の水道光熱費はお客様にご負担いただきます。
2. サービスにより発生した汚水は、ベランダや屋外の排水溝・浴室や洗面台などの排水溝などに、適切な処理を行った上で、「一般汚水」として排水することがあります。
3. サービス提供エリアは、当社の基本約款1.（2）に記載の供給区域内の一般住宅を対象いたします。
4. サービスの提供時間は、訪問約束時刻が以下に規定する時間内の出動分とします。

全日 9 時～17 時（12/31～1/3 は除く）

5. サービス提供の際には現金及び貴金属・貴重品は必ず片付けてご自身で管理いただくようお願いいたします。取り扱いに注意を要するものがあれば、事前にお知らせください。なお、適切な管理がなされていない状態で損害が生じた場合は、当社およびサービスを行うスタッフ（以下、「スタッフ」といいます。）は責任を負わないものとします。
6. お客様およびそのご家族が感染症にかかる場合、またはその疑いがある場合は事前に当社にお知らせください。状況によりサービスの提供を控えさせていただくことがあります。
7. サービス提供予定箇所付近の大切な物、壊れやすい物、割れ物等は事前に移動いただきますようお願いいたします。事前に移動されなかったことにより損害が生じた場合、当社およびスタッフは責任を負わないものとします。
8. サービスは、当社サービス Web サイトに表示する提供範囲、サービス提供目安時間に準じて行います。ただし、サービス提供箇所の状態によっては、サービス Web サイトの表示内容と異なる場合があります。
9. サービス提供予定箇所に、機器や部品の故障や強度の劣化が見られるなど、作業することにより悪化する恐れがある場合、当該箇所への予定していた作業は、お客様とご相談の上、作業中止とさせていただく場合があります。
10. サービス提供予定箇所の状態、汚れの状態によっては、サービス提供範囲、内容が異なる場合があります。
11. サービス提供目安時間を超えての作業は原則行いません。
12. サービス提供目安時間は 1 人での作業を想定していますので、2 人以上で作業を行う場合にはサービス提供目安時間よりも短い時間で終了する場合があります。

13. サービス開始後に、事前に想定した状況と異なることが発生、発覚した場合は、お客さまにご相談のうえ、作業内容を変更・中止させていただく場合があります。
14. サービス提供中は原則ご在宅いただきますようお願いします。やむを得ずサービス提供途中に外出される際は、現金及び有価証券、貴金属、美術品、アクセサリー等の貴重品・金品につきましては、お客さまにて厳重な管理をお願いいたします。お客さまの不在時に発生した、貴重品・金品の破損・紛失に関して、弊社は責任を負いません。
15. ペットを室内にて飼われている場合はサービス提供の際にはケージに入れていただけますようお願いいたします。ケージに入れていない状態で損害が生じた場合は、当社およびスタッフは責任を負わないものとします。またケージに入れていない状態でスタッフに損害が発生した場合は、お客さまは損害を賠償する義務を負うものとします。
16. 以下に定める内容に関しては、サービス対象外となります。
- (1)サービス Web サイトに、サービスとして定められた内容以外の作業
  - (2)高所や危険を伴う作業
  - (3)専門資格の必要な作業
  - (4)車の運転
  - (5)医療行為
  - (6)法令に違反する行為
  - (7)公序良俗に反する行為
  - (8)第三者に不利益を与える行為。同行為には、誹謗・中傷する行為、名誉・信用を傷つける行為のほか、迷惑行為を含む。
  - (9)営利を目的として本サービスを利用する行為
  - (10)その他当社において取扱いができないと判断する作業
17. 当社は、サービスの全部または一部を第三者に委託して実施しており、お客さまはそれを承諾するものとします。

## 第5条（免責事項）

次の場合、当社は、サービスの履行債務を免れるものとし、それによりお客さまが損害を被つても、当社は責任を負いません。

- (1)地震、落雷、台風、噴火、洪水、津波、大雪等の天災や、火災、停電、異常電圧、戦争、動乱、騒乱、感染症の蔓延、労働争議等の不可抗力により、サービスの実施が困難な場合
- (2)機器のメーカーや型式によって、サービス実施のための材料、部品、部材等の調達が困難である等、当社の責めによらない理由によりサービスが実施できない場合
- (3)お客さまおよびそのご家族が感染症にかかられた場合またはその疑いがある場合
- (4)サービス提供予定箇所に故障、不具合がある場合。もしくは正常に動作しない状態の場合
- (5)サービス提供予定箇所に、機器や部品の故障や強度の劣化が見られるなど、作業することにより悪化する恐れがある場合
- (6)サービス提供予定箇所の汚れの状態によって、汚れが完全に落ち切らない場合
- (7)お客さまから前条に定める協力が得られない場合
- (8)その他、当社の責めに帰すべき事由によらず、サービスが履行できない場合

## 第6条（ご利用代金について）

1. ご利用代金については当社ホームページに記載の通りとし、ご依頼時にお電話にてお伝えしますが、訪問時に確定したサービス内容を踏まえ、最終のお見積を提示させていただきます。
2. お客さまはご利用代金について、以下の方法でお支払いいただきます。

- ①現金
- ②クレジットカード（当社が指定するクレジットカード）

※お客さまが未成年の場合、法定代理人の利用同意を得てご利用ください。

3. お客さまはご利用代金について、サービス提供後ただちに、当社所定の手続により支払うものとします。

## 第7条（サービス内容のご確認）

1. 作業終了後に、お客さまにはスタッフと一緒に必ず仕上がりの確認をしていただくものとします。
2. 前項のお客さまによるサービス結果の確認後にお客さまに署名をしていただき、この署名をもってサービスは完了したものとします。確認の結果、汚れ残りがある場合は、その場でスタッフにご指摘いただければ、指摘事項を是正する範囲でやり直しさせていただきます。なお、サービス提供予定箇所の汚れの状態によっては、汚れを完全に落としきれない場合がありますのでご了承ください。

## 第8条（再清掃・点検）

- 当社はサービス実施日から1か月以内にお申し出があった場合、

下記に該当する場合、ご指摘いただいた相違や不備を是正する範囲で点検又はサービスのやり直しを実施させていただきます。

(1)作業実施前にお客さまと合意した作業が実施されていないことが認められる場合

(2)作業の不備が明らかな場合

(3)その他当社が必要と認める場合

- サービス内容やお申し出内容に照らし点検を行い、当社が当該箇所のご利用代金の返還を行うことが妥当であると判断した場合は、ご利用代金の返還を行います。

## 第9条（損害補償）

- 当社の故意又は重大な過失によることなく、お客さまが損害を被った場合は、サービス実施日（第8条に基づきやり直し又は点検を実施した場合はその日）から1か月以内にお申し出があった場合に限り、当社及び委託先の賠償責任保険に基づいて保険会社から受け取った保険金額を限度で、次項に定める場合を除き、損害を補償します。保険の適用外である場合は、ご利用代金相当額を限度とします。

- 当社の故意又は重大な過失によることがない場合、以下に定める内容に関しては、補償対象外となります。

(1)当社のサービスに起因して発生した以下の破損等

・製造から10年以上経過したエアコンでのクリーニング作業によって不具合が生じ、部品の交換や修理ができない場合

・上記以外のクリーニング作業で不具合が生じ、メーカーの部品・部材保持期間を超えて交換や修理ができない場合

・当社に連絡なくお客さまがご自身で他の会社へ修理を依頼した場合

・お客さまからの指示または同意のもと、スタッフが作業を行った結果生じた損害の場合

・事前に当社からのクリーニング工程に生じる損傷等のリスクに関する説明に対して承諾をされている場合（塗装面の剥がれや風合いの変化など）

(2)当社に責が認められない事項

- ・戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変または暴動による補償対象機器に生じた故障または損害
- ・天変地異（自然災害を起因とする火災、水害、落雷、地震もしくは噴火またはこれらによる津波、またガス害・塩害等）または公害による補償対象機器に生じた損害
- ・主観的価値である無形的損害や慰謝料等の精神的損害

## 第 10 条（禁止事項）

- 1.サービスの実施にあたり、お客さまの以下の行為を禁止します。
  - (1)スタッフへの暴力、脅迫、恫喝、威嚇その他スタッフの身体等を傷つける言動
  - (2)スタッフの身体に接触する行為、セクシャルハラスメントその他わいせつな言動
  - (3)スタッフへの誹謗中傷およびその他名譽を傷つける言動
  - (4)法令、公序良俗に反する行為、その他当社が不適切と判断した行為
  - (5)第三者の個人情報もしくは虚偽の情報を不正使用してサービスを利用する行為
  - (6)本サービスの運営を妨げ、サービスの提供に支障をきたす恐れのある行為
  - (7)真に購入する意思なく商品を注文する行為
  - (8) お客さまがスタッフに対し、当社の承諾なしに直接サービスの提供を依頼する行為
  - (9)その他当社が不適当と判断する行為

## 第 11 条（個人情報の取扱い）

1. 当社は、お客さまの個人情報を、当社のプライバシーポリシー（<https://www.osakagas.co.jp/info/privacy.html>）に従い取り扱うものとします。
2. 当社は、お客さまの個人情報を、サービス提供のほか、プライバシーポリシーに記載の利用目的のために利用させていただきます。
3. 当社は、サービスおよびそれに付随する業務を円滑に進めるため、業務委託先に必要な範囲でお客さま情報を提供することができます。その場合、当社は、業務委託先との間で取扱いに関する契約を結ぶ等、適切な監督を行います。

## 第 12 条（準拠法および合意管轄）

1. 本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

2. お客様および当社は、本規約に関連した訴訟を行う場合は、大阪簡易裁判所および大阪地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意します。

### **第 13 条（反社会勢力の排除）**

1. お客様は、次の各号のいずれかにも該当しないこと、かつ将来にわたっても該当しないことを表明し、保証するものとします。

①自らが、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から 5 年を経過しない者、暴力団構成員、総会屋、社会運動等標ぼうゴロその他これに準じるもの（以下総称して「暴力団員等」といいます。）であること。

②お客様が自らもしくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって取引を行うなど、暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること。

③お客様が暴力団員等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること。

2. お客様は、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれか一つでも該当する行為を行わないことを保証するものとします。

①暴力的な要求行為

②不当な要求行為

③取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為

④風説を流布し、偽計を用い、又は威力を用いて、当社の信用を毀損し、又は当社の業務を妨害する行為

⑤その他前各号に準ずる行為

### **第 14 条（通知）**

当社は、本サービスに関するお客様への通知を当社のウェブサイト上にその内容を掲載することをもって、本サービスに関する通知に代えることができるものとします。

この場合、当社が当該通知内容を当社のウェブサイト上に掲載した時点をもって、お客様に対して、当該通知がなされたものとみなします。

## 第 15 条（規約の改定）

本規約およびその他の諸規定は、適宜追加、変更、廃止等の改定を行います。この場合、当社は第 14 条に従い、当該改定の内容をお客さまに通知するものとします。なお、お客さまが当該改定日後に本サービスの利用など改定内容の承認を前提とする行為を行った場合は、当社はお客さまが当該改定の内容を承諾したものとみなすことができるものとします。

本規約は、2026 年 2 月 1 日から実施します。