

お客さま各位

大阪ガス株式会社

新型コロナウイルスの感染拡大防止対策の継続について（ご理解とご協力のお願い）

平素は弊社をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

弊社は、新型コロナウイルス感染症対策として、お客さまや弊社グループ社員の安全と健康を最優先に考え、引き続き、感染拡大防止の取り組みを継続し、エネルギーの安定供給および保安の確保に努めてまいります。

訪問作業時の取り組みやコールセンターにおける弊社の対応などについてご案内いたします。

お客さまにはご迷惑をお掛けいたしますが、引き続きのご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。

1. お客さま宅訪問作業における弊社取り組みについて

お客さま宅内で一定の作業時間を要する業務^{※1}については、事前にお客さまにお伺いご承諾をいただきます。また、訪問する委託業務の協力会社においては、入社時の検温による体調管理、うがい・手洗いの実施、ご訪問時のマスク等感染対策用品の着用などにより、感染拡大防止対策を引き続き徹底しております。

※1：お客さま宅内で一定の作業時間を要する業務

①ガス設備調査

法令に基づき、全てのお客さまに対し4年に一度の頻度で実施している「ガス設備のガスもれ検査」「ガス機器設備調査（ガスふろがま、ガス湯沸器の給排気設備調査）」

②ガスの検針

お客さま宅内に設置されているガスメーターの検針作業

③ガス配管設備等の維持管理業務

ガスを安心・安全にご利用いただくために行う「ガス配管設備等の点検および工事」および法令に基づき実施している「ガスメーターの取替」

④ガスの開栓作業

法令に基づき、ガスの使用開始にあたり実施するガス設備の点検・ガスメーターの開通作業

⑤ガス機器の取り付け・修理・点検作業

⑥緊急保安業務

ガス漏れ通報時に行うガス設備の点検・調査・修繕業務 等

2. 弊社コールセンター（お客さまセンター）について

弊社お客さまセンターでは、オペレーターへの感染予防対策として、座席間隔拡大やパーティションの増設などの対策および一部受付時間の短縮などを引き続き実施させていただきます。

<「大阪ガスグッドライフコール」受付時間について>

| | 現在 | 変更前 |
|---------|------------|------------|
| 月曜日～土曜日 | 9:00～19:00 | 8:00～21:00 |
| 日曜日・祝日 | 9:00～17:00 | 9:00～21:00 |

なお、時間帯によっては、お電話がつながりにくい状況となっております。各種お手続き^{※2}については、インターネットでも受付をさせていただきますので、ご利用をいただきますようお願いいたします。

<インターネットでのお手続きはこちら>

<https://home.osakagas.co.jp/contact/index.html>

※2：ガスや電気料金等のご請求、支払方法や料金メニューの変更、名義変更、ガス・電気の契約開始や切替え、本社料金払込窓口における料金収納・各種受付 等

3. 夏期の気温・湿度が高い屋外等での作業について

5月26日に政府より「令和2年度の熱中症予防」が示されました。弊社は政府指針に基づき、当面の間、屋外等でお客さまや従業員同士と十分な距離が確保できる場合には、マスクをはずして作業等を行う場合がございますので、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

以上

【お問合せ先一覧】

- 大阪ガスお客さまセンター(ガスの開閉栓、ガス機器の修理、ガスや電気料金等のご請求、支払方法や料金メニューの変更、名義変更等に関するお問い合わせ先)
フリーダイヤル： 0120-0-94817 (受付時間：月～土9時～19時 日・祝9時～17時)
- 大阪ガスグッドライフコール(ガス・電気の契約開始や切り替え、ガス機器の購入等に関するお問い合わせ先)
フリーダイヤル： 0120-000-555 (受付時間：月～土9時～19時 日・祝9時～17時)
- 敷地内のガス管工事、道路からの引込みガス管の切断工事、ガスメーターの取替、ガスの検針に関するお問い合わせ先
フリーダイヤル： 0120-544-209 (受付時間：月～土9時～19時 日・祝9時～17時)
- ガス設備調査に関するお問い合わせ先
フリーダイヤル： 0120-099-209 (受付時間：月～土9時～19時 日・祝9時～17時)