

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Daigasグループをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

弊社グループでは、お客さまや社員の安全と健康を最優先に考え、新型コロナウイルス感染拡大防止の取り組みを引き続き継続します。また、感染が拡大する中でも事業継続を行うべく、BCP（事業継続計画）を再確認するなど、エネルギーの安定供給や保安確保に努めております。

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、出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。なお、一部の業務においては、お客さま宅へのご訪問が遅延する可能性があります。あらかじめご理解を賜りますようお願いいたします。

※1：お客さま宅内で一定の作業時間を要する業務

①ガスの開栓作業

ガスの使用開始にあたり実施する「ガス設備のガスもれ検査^{※2}」・「ガス機器設備調査」・「ガスメーターの開通作業」

②ガス機器の取り付け・修理・点検作業

③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する「ガス設備のガスもれ検査^{※2}」「ガス機器設備調査」

④ガスの検針^{※2}

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

⑤ガス配管設備等の維持管理業務^{※2}

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」

⑥緊急保安業務^{※2}

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：大阪ガスネットワーク㈱が実施する業務

2. 弊社グループコールセンターでの取り組みについて

弊社グループコールセンターでは、オペレーター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を引き続き実施させていただきます。

また、お客さまからの入電対応を継続的に行うべく、一部オペレーターについては在宅勤務を実施しています。通話音声の乱れ等が発生する場合がございますが、あらかじめご理解を賜りますようお願いいたします。

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が、各種お手続き^{※3}については、インターネットでも受付をさせていただいておりますので、ご利用をいただきますようお願いいたします。

<※3：インターネットでのお手続きはこちら>

- ・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

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

- ・都市ガスへの切り替え、ガス工事のお申込み、ガス設備調査の日程変更 等 (大阪ガスネットワーク側のサイトへ遷移します)

<https://network.osakagas.co.jp/procedures>

3. 屋外等での作業について

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が、ご理解を賜りますようお願いいたします。

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：全日9時～19時)
- 大阪ガスネットワーク導管ダイヤル (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、ガスの検針等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)