

「さすガねっとご契約者さま向け駆けつけサポート」利用規約

第1条(提供サービス)

大阪ガス株式会社(以下「当社」といいます。)は、本規約に基づき「さすガねっとご契約者さま向け駆けつけサポート」(以下「本サービス」といいます。)を無償でご提供いたします。

第2条(適用関係)

本規約は、本サービスの提供およびその利用に関して適用されます。
当社は、本サービスの運営上、別途利用上の注意等の諸規程(以下「諸規程」といいます。)を設けることがあります。それらの諸規程は本規約の一部を構成するものとし、本規約と諸規程の定めが異なる場合、諸規程の内容が優先します。

第3条(本規約の変更)

当社は、本規約をご契約者さまの承諾を得ることなく、変更することがあります。この場合、料金その他の提示条件は、変更後の規約によるものとします。当社は本規約の変更がある際には、当社HPにて新たな規約を公表するものとします。

第4条(本サービスの利用申込み)

さすガねっとの契約を申込み者は、同時に本サービスの利用の申込みも行うものとし、本規約の内容を承諾したものとします。

第5条(加入要件)

本サービスは、大阪ガスネットワーク株式会社の小売託送供給約款別表第1の供給区域内の住宅においてサービスの提供を受ける場合に、加入することができます。

第6条(委託)

当社は、本サービスの受付・業務運営・サービス提供を、当社の関係会社・大阪ガスサービスチェーンおよび当社の提携事業者に委託します(以下、「委託会社」といいます)。

第7条(サービス内容)

本サービスの内容は下記の通りです。

- ①ご契約者さまの住宅内におけるインターネットの速度診断、接続設定サポート、アドバイス等を行うサービスです。ただし、ご契約者さまの住宅が賃貸住宅の場合は、ご契約者さまの所有物のみを本サービスの対象とします。
- ②本サービスの提供について、ご契約者さまの入電等によるご要望に応じて提供するも

のとし、さすガねっと開通月の翌月までとします。

- ③本サービスは、インターネット環境を将来にわたって担保するものではありません。
- ④対応サービス範囲外・不具合事象によっては、提携会社である日本PCサービス(株) (住所:大阪府吹田市広芝町 9-33 プレシデントビル)による有料対応をご提案します。
- ⑤本サービスの対応日時は、以下の規定通りとします。

平日(月～土):9時～17時 ※ただし、1月1日～3日は終日、対応日時に含まれません。

- ⑥本サービスのご用命は、原則、当社「さすガねっとダイヤル」へ連絡いただくものとします。

大阪ガス さすガねっとダイヤル:0120-001-021

受付時間:全日:9時～19時

- ⑦サービス内容

以下の点をご了承いただいたご契約者さまにサービスを提供するものとします。

(イ)本サービスの対象および作業内容

・インターネット接続設定サポート

対象機器	<ul style="list-style-type: none">・パソコン、スマートフォンおよびタブレット。※合計2台まで対象です。※コピー機、スマート家電等の周辺機器は対象外です。※ご契約者さまの所有物に限ります。・固定電話※1台まで対象です。※ご契約者さまの所有物に限ります。
作業内容	<ul style="list-style-type: none">・ホームゲートウェイ、ONUの設置場所および動作の確認。・無線ルーターの設置場所および動作の確認。・固定電話とホームゲートウェイの接続および動作の確認。・検証用パソコンおよびルーターによるインターネット接続テスト。・ご契約者さまの対象機器におけるインターネット接続アドバイス。※接続作業はご契約者さまに実施いただきます。・さすガねっとめっちゃはやプラン ひかりTVfor NUROをご契約の場合について、ホームゲートウェイとTVチューナーの接続および動作確認。※:TV利用設定作業はご契約者さまに実施いただきます。

・インターネット速度不良・途絶時の簡易診断

作業内容	<ul style="list-style-type: none">・ホームゲートウェイ、ONUの設置場所および動作の確認。
------	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・無線ルーターの設置場所および動作の確認。 ・検証用パソコンおよびルーターによるインターネット接続テスト および通信速度測定。 ・診断結果のご説明、必要な対応のアドバイス。
--	--

ただし、不具合事象の内容・通信回線事業者・インターネット設備の設置状況等によっては対応できない場合がございます。また、高所や狭所、その他の理由により、作業に必要なスペースが十分でないなど、担当者が困難であると判断した場合も対応できない場合がございます。

(ロ) サービス提供時の注意点について

- ・作業当日は、ご契約者さまの費用負担により電気・通信を使用させていただきます。
- ・作業中に破損の恐れのある場合は作業をお断りする場合がございます。
- ・取扱いに注意を要するものがございましたら、事前にお知らせください。
- ・作業にあたり、家具やインターネット設備周囲の備品を移動する場合がございます。また、ご契約者さまのパソコン、スマートフォン、タブレット、デジタル機器および周辺機器を使用させていただく場合がございます。
- ・データや通信設定の保護を優先し、一部対応できない場合がございます。
- ・作業内容によっては、当日中の作業完了が困難である場合、1 時間を超える作業の場合、部品交換の場合、提供範囲外の対応が必要な場合、別途料金が発生いたします。
- ・本サービスの提供には万全の注意を払いますが、精密機械のため不慮の事故が発生する可能性があります。本サービスを提供する過程で、ご契約者さまの機器等に保存されている記録データの復元不可能な破損、消失等が生じた場合、記録データの破損、消失等について当社は一切の原状回復責任、および損害賠償責任を負わないものとします。
- ・当社は、本サービスの提供に関して、以下の場合は作業を実施せずに、作業を終了する場合があります。
 - 1) 違法行為となる作業を要求された場合。
 - 2) ご契約者さまの責めに帰すべき事由により、作業に必要な機器等や環境が整っていない場合。
 - 3) 機器等が致命的な不具合により正常に動作しない場合。
 - 4) 作業中に、作業に必要な同意事項に同意いただけない場合。
 - 5) パスワード等、作業に必要な情報を開示いただけない場合。
 - 6) ご契約者さまが当社に届け出た内容に関し、虚偽の申告をしたことが判明し

た場合。

第8条(本サービスにおける遵守事項、禁止事項)

- ① ご契約者さまは、本サービスが円滑に行われるように、当社および委託会社のスタッフに全面的に協力するものとします。
- ② ご契約者さまは、本サービスを提供するために必要となる通信料その他の費用を負担するものとします。
- ③ ご契約者さまは、本サービスの提供に関する問合せまたは苦情等の申し出を行う場合、所定の窓口へ連絡するものとします。
- ④ ご契約者さまは、本サービスの利用にあたって次の各号に該当する行為を行ってはならないものとします。
- ⑤ 本サービスを営利目的で利用する行為、または本サービスを通じて営利を得る目的の行為。
- ⑥ 本規約および諸規程に記載されている内容を超えるサービス提供を求める行為または本規約を逸脱する行為およびそれに類する行為。
- ⑦ 本サービスに関係する個人・法人・団体を誹謗中傷する行為。
- ⑧ 本サービスに関係する個人・法人・団体が保有する著作権、財産権、その他の権利を侵害する行為、または侵害する恐れがある行為。
- ⑨ 本サービスに関係する個人・法人・団体に不利益または損害を与える行為または与える恐れのある行為。
- ⑩ 犯罪、反社会的行為を含む公序良俗に反する行為またはそれに関連する行為。
- ⑪ 法律に違反する行為または違反の恐れのある行為。

第9条(提供の拒否)

当社は、以下のいずれかの事由に該当すると判断した場合、ご契約者さまに対して、本サービスの提供を拒否することができるものとします。

- ① ご契約者さま本人からの本サービスの利用申込みであることを確認できない場合。
- ② 台風・大雨・暴風・豪雪などの異常気象、地震・噴火などの天災地変もしくは戦争・暴動または公権力の行使等により、本サービスを提供することが困難または危険が伴うことが予測される場合。
- ③ 本サービスの対象または作業内容を逸脱する場合。
- ④ 委託会社が本サービスを提供することが困難であると判断する場合。
- ⑤ 本サービスを提供することにより、第三者の所有物の損壊、第三者の権利または利益の制限あるいは第三者に損害が生じることが想定される場合。
- ⑥ 当社または委託会社のシステムの定期的、緊急的な保守点検が必要な場合またはシステムに障害が発生した場合。

⑦ 前各号以外でも、社会通念上、本サービスの提供が困難であるとみられる場合。

第10条(当社による本契約の解除)

当社は、契約者が本サービス規約、さすガねっと契約約款の解除事由に該当した場合当該規定に基づき本サービス契約を解除することができます。

前項解除権の行使は、当社から当該契約者に対する損害賠償の請求を妨げるものではありません。

第11条(本契約の終了)

さすガねっと契約約款に基づき、さすガねっと契約が解除される場合には、本サービスも終了するものとします。

第12条(個人情報)

本サービスの提供にあたり取得した個人情報の利用目的は、本サービスの提供およびその付随業務に加え、当社が公開するプライバシーポリシーに定めるものとします。

当社は、契約者から提供された個人情報を、本サービス履行の目的のために必要な範囲内で業務委託先に開示する場合があります。

第13条(本サービスの提供の中止)

当社は、本サービスを安定的かつ継続的に提供することが困難な場合または、その他やむを得ない事情があるときは、当社が判断する方法により終了予定日の6ヵ月前までに契約者に通知することにより、本サービスの全部または一部の提供を終了することができるものとします。

第14条(損害賠償の制限)

当社がご契約者さまに対して損害賠償責任を負う場合であっても、当社がご契約者さまに対して負う責任の範囲は、直接かつ通常生ずべき損害(逸失利益を除きます。)に限定されるものとします。

当社の故意又は重大な過失によりご契約者さまに損害を与えた場合は、この限りではありません。

第15条(通知)

当社は、本サービスに関するご契約者さま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、ご契約者さまに対して、当該通知がなされたものとみなします。

第16条(変更の届出)

- ① ご契約者さまは、氏名、住所、電話番号、メールアドレス、その他本サービスの利用に伴い当社へ届け出た内容に変更があった場合は、速やかに当社所定の方法で当社に届け出るものとします。なお、ご契約者さまが届出内容の変更があったにもかかわらず、当社に届出をしない場合(当社への届出後、当社がその変更内容を確認できるまでの間を含みます。)、本規約に定める当社からの通知については、当社がご契約者さまから届出を受けている連絡先へ発信したことにより、通知を行ったものとみなします。
- ② 前項の届出があった場合、当社は、その届出のあった事実を確認するための書類の提示又は提出をご契約者さまに求める場合があります。ご契約者さまはこれに応じるものとします。

第17条(反社会的勢力の排除)

- ① ご契約者さまは、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。
 - (イ) 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、暴力団準構成員、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。
 - (ロ) ご契約者さま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。
 - (ハ) ご契約者さま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 ご契約者さまは、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。
 - (イ) 暴力的な要求行為
 - (ロ) 不当な要求行為
 - (ハ) 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
 - (ニ) 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
 - (ホ) その他前各号に準ずる行為

第18条(準拠法)

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

第19条(紛争の解決)

本規約の条項または本規約に定めていない事項について紛議等が生じた場合、契約者および当社の双方誠意を持って協議し、円満に解決するものとします。

本規約に関する紛争は、大阪地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

以上