

# 住ミカタ・保証パックご利用規約

## 《1. 全サービス共通の条項》

### 第1条（目的）

住ミカタ・保証パックご利用規約（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「住ミカタ・保証パック」（以下、「本サービス」といいます。）の利用に関して定めるものです。

### 第2条（適用関係）

本規約は、本サービスの提供及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、個別のサービス毎に利用規約や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（ご契約者さまの定義）

本規約において使用する「ご契約者さま」とは、本規約や重要事項説明書の内容を確認し、同意したうえで、当社所定の申込方法により、申込み手続きを行い、当社がその申込みを承諾した方、およびスタイルプランSご契約者さまをいいます。

### 第4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5条（加入要件）

本サービスは、居住のために建てられ、店舗・作業場・事務所など業務に使用する設備がない住宅（持家に限ります。）にお住まいで、当社との間で、当該住宅を需要場所とするガスの使用契約を締結しているお客さまが加入することができます。

### 第6条（本サービスの申込み、利用）

ご契約者さまは、本サービスを当社に申込みする際には、あらかじめ別途定める重要事項説明書や本規約の内容を確認し、同意のうえ、当社所定の申込方法に則って申込むものとします。

## 第7条（本サービスの料金）

本サービスの料金は以下の通りとします。

### (1) サービス料金：月々 990 円（税込）

※2025年7月1日時点の料金です。但し、スタイルプランSご契約者さまは電気料金に含まれているためサービス料金はいただけません。

### (2) サービス料金は、毎月のガス料金と一緒にお支払いただきます。

### (3) サービス解約に伴う解約金は発生しません。

### (4) 消費税率はご請求時点での消費税率となります。

### (5) サービス料金やその他のご契約者さまに対する債権を、当社が指定する第三者（以下「請求事業者」といいます。）に譲渡することを、ご契約者さまはあらかじめ承諾するものとします。

### (6) 当社のサービスを複数ご契約いただいている場合、サービスの請求をまとめさせていただくことがあります。

## 第8条（サービス適用開始時期）

本サービスは、当社所定の申込方法により、ご契約者さまの申込みの通知を当社が受領した日が月初から10日の場合は翌月1日から、11日から月末の場合は翌々月1日からサービス適用開始となります。ただし、スタイルプランSをご契約の場合は、電気の供給開始予定日が1日から15日の場合は当月25日、16日から月末の場合は翌月10日からサービス適用開始となります。

## 第9条（サービス適用後の運用）

本紙に記載する各サービスは、ご使用の設備により、一部対応できない場合がございます。

住ミカタ・保証パックが適用となった場合、ご契約中のらく得保証、住ミカタ・プラスは解約となります。（ただし新築時点マンションデベロッパーが料金を負担している場合を除く。）

ご契約中のらく得保証、住ミカタ・プラスが解約となった場合、解約日にかかわらず、当該解約月分までのサービス料金を全額いただきます。その他のサービス・メンテナンス契約は解約となりません。

## 第10条（解約）

本サービスの解約は以下の通りとします。なお、スタイルプランSのご契約者さまについては、

(2)(3)の場合は、原則、電気の供給は継続となります。住ミカタ・保証パックのサービス提供は終了となります。

### (1) ご契約者（スタイルプランSご契約者さまは除く。）さまが、本サービスの利用契約を解約する場合は、当社所定の方法によりその旨を当社に通知することにより、本サービスの利用契約を解約することができます。この場合、当社がご契約者さまからの通知を受領した日が月初から10日までの場合は当月末、11日から月末までの場合は翌月末をもって、解約となり

ます。

- (2) 当社は、次の場合に本サービスの利用契約を解約できるものとし、ご契約者さまはあらかじめこれを承諾するものとします。なお、③により解約をする場合は、ご契約者さまは当社が被った損害を賠償するものとします。
- ①ガスの閉栓が行われた場合
  - ②サービス料金の支払いが4ヶ月以上遅滞した場合
  - ③ご契約者さまが当社の定める規約に違反していると当社または委託会社が判断した場合
- (3) 当社とのガス使用契約を締結している場合のみご契約いただけます。本サービスご契約後にガス使用契約を解約された場合は本サービスも解約となります。
- (4) 再三の契約、解約の繰り返しがある場合など、当社が対応できないと判断するものについては、契約ができないことがあります。

#### 第11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、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電気・水道・ガス料金、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。
  - ①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。
  - ②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及びそれに類する行為。
  - ③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。
  - ④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。
  - ⑤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。
  - ⑥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。
  - ⑦法律に違反する行為または違反の恐れのある行為。

## 第12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本サービスの対応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13条（個人情報）

当社は、ガス・電気・熱等の各種のエネルギーやその他の商品・サービスをご契約者さまにご利用いただくにあたり、各種の申込みの受付、保安点検、機器販売、工事等の機会に、当社が直接または業務委託先等を通じて、または電話帳・住宅地図等の刊行物等により、ご契約者さまの氏名、住所、電話番号等の情報（個人番号および特定個人情報を除きます。以下「お客さま情報」といいます。）を取得しますが、これらの情報は以下の目的に利用させていただきます。

- (1) エネルギー供給およびその普及拡大
- (2) エネルギー供給設備工事
- (3) エネルギー供給設備・消費機器(厨房、給湯、空調等)の修理・取替・点検等の保安活動
- (4) 漏洩・火災自動通報、供給の遠隔遮断等のエネルギー供給事業に関連するサービスの提供
- (5) エネルギー消費機器・警報器等の機器および住宅設備の販売（リース・レンタル等を含む）、設置、修理・点検、商品開発、アフターサービス
- (6) 電気通信サービスおよび関連するサービスの提供
- (7) デジタルプラットフォーム等による生活関連の商品・サービスの提供・紹介
- (8) 上記各種事業に関するサービス・製品の調査・データ集積・分析、研究開発
- (9) 当社およびDaigas グループ会社の商品・サービスのお知らせ・PR
- (10) その他上記(1)から(9)に附随または関連する業務の実施

なお、当社は、上記の業務を円滑に進めるため、金融機関、クレジットカード会社、コンビニエンスストア、債権回収会社、情報処理会社、協力会社（サービスショップ、工事会社等）、Daigas グループ会社等に業務の一部を委託することができます。その際、当社からこれらの業務委託先

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。

※お客様情報の取扱いに関する詳細は、当社のプライバシーポリシーに定めるところによります。

#### 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（規約の変更）

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、改定日の一ヶ月前に、第16条に従い、当該改定の内容をご契約者さまに通知するものとします。ご契約者さまは、通知された改定内容に同意いただけない場合、当社に申し出ることで本サービスを解約することができます。なお、ご契約者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、当社はご契約者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。

#### 第16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17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 18 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。
- 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。
- ②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。
- ③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。
- 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 19 条（譲渡禁止等）

ご契約者さまは、ご契約者さまの権利について、第三者に譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

## 第 20 条（合意管轄）

ご契約者さまおよび当社は、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 21 条（準拠法）

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。

## 第 22 条（その他）

本規約に関する疑義または本規約に定めのない事項については、ご契約者さまおよび当社の双方が誠意をもって協議し、円満に解決を図るものとします。

## 《2. 住まいの駆けつけサービスについて》

### (1) 「住まいの駆けつけサービス」

①ご契約者さまの住宅におけるガス機器修理、水まわり修理、エアコン修理、住まいの修理の一次対応費用を無料で行います。ただし、そ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。

#### 〈住まいの駆けつけサービスの内容〉

ガス機器修理	給湯器・コンロ等ガス機器の修理の一次対応。
水まわり修理	水栓の水漏れ等水まわりの修理の一次対応。
エアコン修理	部屋が冷えない等エアコンの修理の一次対応。
住まいの修理	床・壁の補修やコンセント・スイッチ等電気まわりの修理の一次対応。

②住まいの駆けつけサービスで無料となる一次対応費用は、基本料（出張費+故障診断料）・修理費見積り手数料・簡易手直し作業料とします。それぞれの定義及び簡易手直し作業の範囲は次の通りとします。

#### 〈一次対応の対象範囲について〉

出張費	車両等でお客さま宅に訪問する費用。
故障診断料	不具合事象を特定するための費用。
修理費見積り手数料	修理実施時の費用見積り手数料。
簡易手直し作業料	簡易手直しの作業範囲は、下表の通りです。

#### 〈簡易手直し作業の範囲について〉

給湯器修理	使用説明および外観接続部の締め直しのみ。
コンロ修理	使用説明および電池交換作業（電池代は別途となります）、バーナートップの位置直し。
その他ガス機器の修理	使用説明および外観接続部の締め直しのみ。
水まわり修理	使用説明および外観接続部の締め直しのみ。
エアコン修理	使用説明およびリモコンの電池交換のみ（電池代は別途となります）。
住まいの修理	—

③住まいの駆けつけサービスにおいて故障の修理等の対応を完了した後に、当該対応を希望された原因事象の再発等の合理的な理由がないにもかかわらず、再度、同サービスの提供を依頼される場合など、当社および大阪ガスサービスチェーンが対応できないと判断するものについては、住まいの駆けつけサービスの提供をお断りする場合があります。

④住まいの駆けつけサービスの提供時にご契約者さまのご要望に応じて、機器・設備の交換をご提案させていただく場合があります。

⑤住まいの駆けつけサービスの対応時間は、訪問約束時刻が以下に規定する時間内の出勤分とします。規定時間外の対応は住まいの駆けつけサービスの対象外となり、一次対応についても有料となります。

月～金曜日：9時～19時 土・日・祝日：9時～17時

※ただし、12月31日の17時以降、および1月1日～3日は終日、対応日時に含まれません。

⑥一次対応希望の連絡は、原則、当社グッドライフコールへ連絡いただくものとします。

大阪ガスグッドライフコール：0120-000-555

受付時間：全日：9時～19時

※ガス機器修理、水まわり修理、エアコン修理に関しては24時間365日受付

⑦あきらかに修理案件ではないものや、再三のサービス依頼など当社、大阪ガスサービスチェーンが対応できないと判断するものについては無料対応の対象外とします。

⑧一次出動を行い、修理をご要望の場合かつ、大阪ガスサービスチェーンが対応できないと判断した事象・商品（リンナイ製 ハイブリッド給湯・暖房システム等）については提携事業者・メーカーに取り次ぎさせていただく場合がございます。その際の提携事業者・メーカーの一次対応費用は有料となります。

### 《3. 暮らし応援サービスについて》

#### (1) 年1回利用可能な「暮らし応援サービス」の内容

①ご契約者さまの住宅設備であるガス機器・水まわりの診断、手直し、お手入れ、アドバイス等を行うサービスです。ただし、そ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。

ガス機器チェック	ガス給湯器の運転状態やガスコンロの燃焼状態の確認
水まわりチェック	キッチン・洗面所・浴室の水漏れ確認や排水管の詰まり、汚れの確認
お手入れサービス	キッチンのコンロ天板と水栓、浴室の鏡と水栓の簡易お手入れ
通信駆けつけサービス	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

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、利用上限は各サービス1年の期間内（4月～3月）に1回となります。

③本サービスは、ガス機器、水まわり設備、通信設備等の住宅設備の性能を将来にわたって担保するものではありません。

④ご契約者さまの要望に応じて、ガス機器、水栓の施工等をご提案します。

⑤本サービスの対応日時は、以下の規定通りとします。

月～土曜日：9時～17時

※ただし、日・祝日および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、当社グッドライフコールへ連絡いただくものとします。

大阪ガスグッドライフコール：0120-000-555

受付時間：全日：9時～19時

#### (2) ガス機器チェックの内容

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。

①ガス機器チェックの対象機器はガス給湯器（給湯暖房機、ふろ給湯器、給湯器、ふろ釜）・ガスコンロ（ビルトインコンロ、据置コンロ）です。  
ただし、対象機器の種類・メーカー・設置状況などによっては診断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にないなど、担当者が作業が困難であると判断した場合も診断できない場合がございます。  
ガス機器チェックサービスはガス給湯器・ガスコンロの将来の性能を保証するものではありません。

### (3) 水まわりチェックの内容

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。

#### ①水漏れの確認について

- ・キッチン、洗面所については水栓、給水管・給湯管・排水管の水漏れ確認を行います。
- ・浴室については水栓、シャワーHEADの水漏れ確認を行います。
- ・水栓、給水管、給湯管、排水管について水漏れが発生している場合、接続部の増し締めを行います。増し締めにて水漏れが解消しない場合もございます。
- ・水栓、シャワーHEADの吐水口のお手入れを実施します。
- ・水漏れ確認のため、ご契約者さまの水道、およびお湯を使用させていただきます。
- ・水漏れ確認のため、キッチン・洗面台の収納扉の中にあるご契約者さまの所有物を担当者が移動させていただきます。
- ・給水管、排水管が引出しの奥にある場合（キッチン等の収納部が引出し式となっている場合）は水漏れチェックが実施できない場合があります。

#### ②排水管の確認について

- ・キッチン、洗面所の排水管の詰まり・汚れ、浴室の排水口の汚れの確認を行い、ブラッシング等のお手入れを実施します。
- ・排水管確認のため、排水口キャップ・カバー等を外させていただき、ファイバースコープで排水管の汚れを確認させていただきます。
- ・排水管チェックはご使用の設備により、一部対応できない場合がございます。
- ・吐水口、排水管のお手入れは詰まりの予防のために行うものであり、清掃により汚れを落としきるものではありません。
- ・排水ネット等の取替はご要望があれば実施いたしますが、新しい排水ネットのご準備、使用済み排水ネットの処分はご契約者さまにご依頼いたします。

### (4) お手入れサービスの内容

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。

- ・キッチンのコンロ天板と水栓、ならびに浴室の鏡と水栓の汚れの確認を行い、1人工 15 分以内の拭き上げによるお手入れを実施します。

- ・事前に機器の外観・作動状況を確認したうえで、作業を依頼いただくものとします。
- ・作業前の事前確認事項に同意の上、作業を依頼いただくものとします。
- ・作業当日は、ガス・電気・水道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。
- ・危険を伴う作業はできない場合がございます。
- ・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。
- ・貴重品は、ご契約者さまにて保管いただきますようお願ひいたします。
- ・作業にあたり、家具や周囲の備品を移動する場合がございます。
- ・素材の保護を優先し、一部汚れを落としきれない場合がございます。
- ・作業にあたり、設備や機器に傷がついたり、塗装がはがれる場合がございます。
- ・防汚、撥水コーティングが施されているものは、その効果が損なわれる場合がございます。

#### (5) 通信駆けつけサービスの内容

- 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。
- ③ご契約者さまの要望に応じて、当社の通信サービス等をご提案します。また、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。

#### ④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) 通信駆けつけサービスのサービス対象

- ・インターネット接続設定サポート

対象機器	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。
作業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ネットワーク機器の設置場所および動作の確認。</li> <li>・無線ルーターの設置場所および動作の確認。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> ※接続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"><li>・ネットワーク機器の設置場所および動作の確認。</li><li>・無線ルーターの設置場所および動作の確認。</li><li>・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。</li><li>・診断結果のご説明、必要な対応のアドバイス。</li></ul>
------	---

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がないなど、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。

(口) 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、またはご契約者さまのご都合などにより2回以上の訪問になる場合は、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。

## (6) ガラス・鍵のトラブル応急サービスの内容

①「ガラス・鍵のトラブル応急サービス」は、委託会社である株式会社プライムアシスタンス（住所：東京都中野区本町1-32-2 ハーモニータワー21F）およびその提携業者に委託してサービス提供いたします。

②ご契約者さまの所有設備であるガラス・鍵の応急処置等を行うサービスです。ただし、集合住宅物件における共用部設備は対象外といたします。（詳細は(6)⑦サービス内容もご参照ください）

③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ます。

④ご契約者さまの要望に応じて、ガラス、鍵の交換等をご提案することがございます。

⑤本サービスの対応日時は、以下の規定通りとします。

受付：24時間365日

出動：24時間365日（気象状況または交通事情その他の事由によっては、本サービスの提供に遅れが生じ、または本サービスを提供することができない場合があります。）

⑥本サービスのご用命は、株式会社プライムアシスタンス コールセンターへご連絡いただくものとします。

株式会社プライムアシスタンス コールセンター：0120-970-555

受付時間：24時間365日

### 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) ガラスのトラブル応急サービス

作業内容	1人工30分以内の、窓ガラスの割れ・ヒビ・破損に対する応急処置作業。 (仮復旧、養生(養生資材費込))
対象	ガラス（ヒビ、割れ、破損）：破損箇所養生等の応急処置 (ガラス廃棄代はご契約者さま負担)

- ・窓ガラスまたは窓ガラスの部品その他部品付属品の交換が発生した場合、それに要する費用はサービスの対象外です。
- ・破損した窓ガラスを処分するために要する費用はご契約者さまにて負担いただきます。
- ・対象建物が店舗併用住宅の場合における店舗部分等、住宅設備以外の窓ガラスは本サービスの対象外です。
- ・当日中の作業完了が困難である場合、30分を超える作業の場合、またはご契約者さまのご都合などにより同日2回以上の訪問になる場合は、別途料金が発生いたします。
- ・作業にあたり、周囲の備品を移動する場合がございます。
- ・高所など、危険を伴う作業はできない場合がございます。

(口) 鍵のトラブル応急サービス

作業内容	1 人工 30 分以内の玄関ドア、勝手口その他これらに類する出入口鍵の解錠・破錠、ドアガードの解除。
対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外溝キーの解錠：通常ピン/ディスクタンブラーイプ（ピッキング対策品等除く）</li> <li>・ディンプルキーの解錠：MIWA の JN・U9、GOAL の V18 など、サムターン回しでの解錠</li> <li>・鍵の破錠：MIWA の 01 (G1) タイプなどの破錠</li> <li>・中折れ・異物除去：接着剤詰まりなど除く、中折れ・異物除去</li> <li>・鍵の作動不良：シリンダ-清掃・スプレー（潤滑剤）塗布・キーの清掃研磨など</li> <li>・鍵の作動不良（シリンダー分解時）：シリンダーを分解しての清掃など（通常ディスクタンブラー等）</li> </ul>

- ・解錠、破錠作業時は、運転免許証やパスポートなど顔写真入りの身分証明書による本人確認が必要です。
- ・自動車、バイク、自転車、対象建物が店舗併用住宅の場合における店舗部分の出入口等、住宅設備以外の鍵は、本サービスの対象外です。
- ・特殊な構造をもつ錠前は解錠できない場合があります。
- ・解錠・破錠等の後に行った、鍵の新規取付や部品交換に関する部品代・作業代等の費用はご契約者さまのご負担となります。
- ・当日中の作業完了が困難である場合、30 分を超える作業の場合、部品交換の場合、またはご契約者さまのご都合などにより同日 2 回以上の訪問になる場合は、別途料金が発生いたします。
- ・作業にあたり、周囲の備品を移動する場合がございます。
- ・高所など、危険を伴う作業はできない場合がございます。

(7) 年何回でも利用可能な「暮らし応援サービス」の内容

お客様の日々の生活、健康、省エネをサポートする「暮らし応援サービス」を無料で提供します。なお、一部のサービスについては、マイ大阪ガスへの加入および大阪ガスのガスのご契約が必要となります。詳細は各サービスの諸規程に定めます。

生活	ダスキンの充実のプロによるサービスを、お見積り価格から 10% 割引の特別価格でご提供。
	日本 PC サービスのパソコンや IoT 機器のトラブル対応を、お見積り価格から 10% 割引の特別価格でご提供。
	暮らしに役立つサービスを何度もお得にご利用できる暮らし応援クーポンをご提供。
健康	専属の看護師への健康状態等に関する無料相談。
省エネ	日々のガスと電気の効率的な利用を支える省エネアドバイスの配信。

※暮らし応援クーポンは当社提携の株式会社リロクラブが提供するクーポン情報提供サービス「クーポン Bank」です。会員さまは暮らし応援クーポンのご利用に際し、暮らし応援クーポン専用ホームページに記載された利用規約よく読み、同意した上で利用するものとします。

## 《4. 機器保証サービスについて》

### 第1条（サービスの目的）

機器保証サービスは対象となるガス機器が故障した際に修理を実施するサービスであり、ガス機器自体の安全性や品質を保証するものではありません。

### 第2条（サービスの範囲）

機器保証サービスの対象となるガス機器、メーカーは下表となります。下表以外のガス機器、メーカーへの適用はできません。

#### ＜対象機器・メーカー＞

対象機器	給湯器（給湯暖房機、ふろ給湯暖房機、暖房専用熱源機、給湯器、ふろ給湯器、貯湯式湯沸器、ふろ釜をいいます。以下同じ。）およびビルトインコンロ（ガス栓付含む）、据置コンロ（ペアフリーコンロ含む） 小型湯沸器、一口の据置コンロは対象外となります。
対象メーカー	（株）長府製作所、（株）ノーリツ、（株）ハーマン、（株）パロマ、（株）LIXIL、クリナップ（株）、タカラスタンダード（株）、パナソニック（株）、パーパス（株）（高木産業（株）、リンナイ（株）、TOTO（株）、大阪ガス（株）

なお、対象機器に付属するコントローラ等（当社の定めるものに限ります。）は、対象機器に含むものといたします。

対象機器に関するケーブル・コード・コネクター類、各種フィルター類（メーカーが消耗品として扱わないものは除きます。）、ドレンホース類、各種電池類、定期交換部品、外装部品、循環アダプター、配管類、設置・施工などの部材類、テレビリモコン等の別売・オプション類、コンロのトッププレート（天板、ガラストップ等）、汁受け皿、グリル扉、グリル受け皿、焼き網、五徳、バーナーキャップ類、排気口カバー、各種遮熱板は、機器保証サービスの適用対象外といたします。（ただし、機器保証サービスの適用対象内修理に伴う交換部品が上記部品と一体型の場合はその限りではありません。）

### 第3条（定義）

#### （1）「試運転日」

設置先において対象機器の試運転が行われた場合の当該試運転の実施日をいいます。なお、試運転が複数回行われた場合は、最初に試運転が行われた日をいうものとします。

## (2) 「購入日」

対象機器を購入された日をいいます。なお、本規約でいう「購入」とは、当該機器が未使用（試運転のみが行われた場合を含みます。）の状態で、当該機器を購入することをいいます（建物に付随して購入または取得された場合を含みます）。また、当該機器に関して製造者または販売者が発行する保証書類、当該機器購入の際に発行された領収証類（当該機器の購入が確認できるものに限ります。）、その他当該機器の購入日を明らかにできる資料がある場合を「購入日が明らかな場合」といいます。

## (3) 「メーカー保証開始日」（給湯器の場合）

### ①対象機器（給湯器）が当社製の場合

- i ご契約者さまが申込み時以前からお住まいの住宅において給湯器を購入された場合  
または、すでに所有していた場合  
イ 給湯器の購入日が明らかな場合  
当該購入日といたします。  
□ 給湯器の購入日が不明な場合  
給湯器の製造年月がわかる場合は、当該月の初日といたします。  
なお、製造年月が不明な場合は、機器保証サービスの適用対象外となります。
- ii ご契約者さまが新たなお住まいに入居された場合  
イ 給湯器が給湯暖房機、ふろ給湯暖房機または暖房専用熱源機の場合  
開栓日が、当該給湯器の試運転日から1年未満の場合は当該開栓日とし、  
1年以上の場合は当該試運転日から1年が経過した日といたします。  
なお、試運転日が不明な場合は、上記本号① i 口の定めによるものといたします。  
□ 対象機器の給湯器が前号以外の場合  
開栓日が、当該給湯器の製造年月の月初日から1年未満の場合は当該開栓日とし、  
1年以上の場合は当該製造年月の月初日といたします。  
なお、製造年月が不明な場合は、機器保証サービスの適用対象外となります。

### ②対象機器（給湯器）が当社製以外の場合

- i 給湯器の購入日が明らかな場合  
当該購入日といたします。
- ii 給湯器の購入日が不明な場合  
給湯器の製造年月がわかる場合は、当該月の初日といたします。  
なお、製造年月が不明な場合は、機器保証サービスの適用対象外となります。

## (4) 「メーカー保証開始日」（温水端末機の場合）

温水端末機の購入日が明らかな場合、当該購入日といたします。

購入日が不明な場合は、製造年月の初日といたします。

なお、製造年月が不明な場合は、機器保証サービスの適用対象外となります。

(5) 「メーカー保証開始日」(コンロの場合)

①対象機器（コンロ）が当社製以外の場合

i ご契約者さまが申込み時以前からお住まいの住宅においてコンロを購入された場合、

またはすでに所有していた場合

イ コンロの購入日が明らかな場合

当該購入日といたします。

ロ コンロの購入日が不明な場合

コンロの製造年月がわかる場合は、当該月の初日といたします。

なお、製造年月が不明な場合は、機器保証サービスの適用対象外となります。

ii ご契約者さまが新たなお住まいに入居された場合

イ 開栓日が、当該コンロの製造年月の月初日から1年未満の場合は当該開栓日とし、

1年以上の場合は当該製造年月の月初日といたします。

なお、製造年月が不明な場合は、機器保証サービスの適用対象外となります。

②対象機器（コンロ）が当社製以外の場合

i コンロの購入日が明らかな場合

当該購入日といたします。

ii コンロの購入日が不明な場合

コンロの製造年月がわかる場合は、当該月の初日といたします。

なお、製造年月が不明な場合は、機器保証サービスの適用対象外となります。

(6) 「メーカー保証期間」

メーカー保証開始日から、原則として、B L認定品（財団法人ベターリビングの認定する機器をいいます。以下同じ。）の場合は2年間、B L認定品以外の場合は1年間といたします。ただし、当該機器のメーカーがこれ以外の保証期間を定めている場合は、当該定めによります。

第4条（機器保証サービスの期間）

機器保証サービス適用期間は、メーカー保証期間を含む購入年月日から給湯器は最大10年（ベターリビング認定品以外の場合7年）、ビルトインコンロは最大8年、据置コンロは最大6年までとし、メーカー保証開始日（左記が不明の場合は製造年月）より起算します。

メーカー保証開始日及び製造年月ともに不明の場合はサービスの対象となりません。

（住まいの駆けつけサービスは受けることができます。）

給湯器に接続されている温水端末機は、給湯器の機器保証サービス適用期間内に限り、サービスの対象となります。が、給湯器の機器保証サービス適用期間内であっても、温水端末機がメーカー保証開始日から起算して10年が経過する日以降はサービスの対象なりません。

また、給湯器と温水端末機の製造メーカーが異なる場合は原則サービスの対象となりません。

①給湯器・ビルトインコンロ・据置コンロの機器保証サービス適用期間

給湯器・ビルトインコンロ・据置コンロのメーカー保証期間が終了する日（すでにメーカー保証期間が終了している場合は本サービスの適用開始日）から、機器保証サービス期間が終了する日までといたします。

②温水端末機の機器保証サービス適用期間

温水端末機のメーカー保証期間が終了する日（すでにメーカー保証期間が終了している場合は本サービスの適用開始日）から、当該温水端末機のメーカー保証開始日から10年（当該温水端末機がB.L.認定品以外の場合は7年）が経過した日までといたします。ただし、給湯器の機器保証サービス適用期間内に限るものといたします。

## 第5条（故障修理）

(1) 機器保証サービス適用期間内に対象機器が故障した場合、当社は、ご契約者さまの依頼によりすみやかに技術者を派遣し、適切な故障修理を行います。この故障修理に要した基本料、技術料および部品代は、サービス料金に含まれるものといたします。

スタイルプランS契約者さまは電気料金に含まれているためサービス料金はいただけません。

(2) 前項の定めにかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、機器保証サービス適用期間内であっても前項の故障修理の対象とはならないものといたします。なお、機器の状態によって、ご契約者さまの依頼に基づき、有料にて修理を行い、または修理の仲介を行う場合があります。

①直接であると間接であるとを問わず、次に掲げる事由によって生じた故障・不具合または損傷の場合

- ・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（群衆または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態をいいます。）

- ・対象機器の自然の消耗、かび、むれ、塩害等による腐敗・さび、変質、変色、その他類似の事由

- ・対象機器の年月日、時刻管理に関連する部品の故障・不具合に起因する対象機器の故障・不具合または損傷

- ・取扱説明書の記載に反する使用等、ご契約者さまの契約対象機器の不適正な使用または不適切な維持・管理

- ・当社の了解なしに対象機器を改造、調整したことによる故障・不具合または損傷

- ・当社または当社の指定する者以外の業者が修理したことによる故障・不具合または損傷

- ・核燃料物質（使用済核燃料を含みます。以下同じ。）もしくは核燃料物質によって汚染された物（原子核分裂生成物を含みます。）の放射性、爆発性その他有害な特性またはこれらの特性

### による事故

- ・火災、地震、水害、落雷、塩害、風害、虫、その他天災地変ならびに公害やその他の外部要因による故障・不具合または損傷
- ・破裂、爆発、または外部からの物体の落下、飛来、衝突もしくは倒壊、水濡れ、対象機器の落下等の偶然かつ外来の事由
- ・消耗品により生じた故障・不具合または損傷
- ・対象機器の設置不良に起因する故障・不具合または損傷
- ・メーカー指定外の燃料、使用電源（電圧）の使用による故障・不具合または損傷
- ②対象機器のメーカーがリコールを行う場合または取替えを認めた場合もしくは無料で修理を行う場合
- ③対象機器故障時に一時貸出した製品に生じた故障・不具合または損傷
- ④熱量変更に伴う改造・調整にかかる費用
- ⑤本サービス以外の他の保証において修理の対象となる故障・不具合または損傷
- ⑥対象機器の調整または清掃（当社が故障修理に必要と判断した調整または清掃作業は除く。）に係る費用
- ⑦対象機器の修理が本サービスの対象外と判明した場合で、それに関する費用
- ⑧機器保証サービス適用期間外またはメーカー保証期間中に発生し、修理されなかつた故障・不具合または損傷
- ⑨業務用に使用された場合または一般家庭用電源以外（例えば業務用の長時間使用、車両・船舶への搭載など）に使用された場合の故障・不具合または損傷
- ⑩機器保証サービス対象外の製品、部品、配管類等に起因する故障・不具合または損傷
- ⑪その他老朽劣化、補修部品の保有期間超過後の欠品等、当社の責に帰さない事由による修理不可能な故障や対象機器の保証書に記載する保証外事項

### 第 6 条（免責事項）

ご契約者さまは、次の各号のいずれかに該当する場合は、当社の機器保証サービス業務の履行等、本契約上の当社の債務を免除することに同意するものといたします。

- ①止むを得ない事情により機器保証サービス業務を行うことができない場合（当社の責に帰さない事由により機器保証サービス業務の履行に必要な部品が調達できない場合を含む。）
- ②施工不良や高所、狭所など、メンテナンスに必要なスペースが十分に確保できない場合

### 第 7 条（不担保事項）

当社は、対象機器の故障発生等に伴ってご契約者さままたは第三者に発生した身体または対象機器以外の財産の損害、営業上の損害等の二次被害に対する賠償責任を負わないものといたします。また、当社は、機器保証サービスによって、対象機器の品質、安全性についてなんら保証するものではありません。

当社は、前項の規定により本サービスを解除した場合には、ご契約者さまに損害が生じても何らこれを賠償し補償しないものとします。

## 《5. 故障時買い替えサポートについて》

### 第1条（サービスの目的）

「故障時買い替えサポート」は、「スタイルプランS」または「住ミカタ・保証パック」のご契約者さま（以下、「ご契約者さま」といいます。）が大阪ガス製機器への買い替えをする際に、一定の費用を当社が負担するサービスです。

### 第2条（対象となる機器）

ご契約者さまが保有している以下のガス機器（以下、「対象機器」といいます。）で故障が発生し、大阪ガス製機器への買い替えを行った場合に「故障時買い替えサポート」の対象となります。

- ①給湯器（給湯暖房機、ふろ給湯暖房機、暖房専用熱源機、給湯器、ふろ給湯器、貯湯式湯沸器、ふろ釜）
- ②エコウィル（ガスエンジン発電ユニット、コーチェネ用ボイラー）
- ③エネファーム（燃料電池発電ユニット、燃料電池用ボイラー）
- ④ビルトインコンロ（ガス栓付ビルトインコンロを含む）
- ⑤据置コンロ（ペアフリーコンロを含む）

※小型湯沸器・一口の据置コンロは対象外

### 第3条（サポート上限金）

買い替えサポートの上限金額は下記の通りとなります。

①給湯器、②エコウィル、③エネファーム	2万円
④ビルトインコンロ	1万円
⑤据置コンロ	5千円

### 第4条（サポート期間）

#### (1) 「スタイルプランS」の場合

「住ミカタ・保証パック」の適用開始日が属する月の6か月後の1日からサポート開始となります。また、「スタイルプランS」を解約した場合は電気供給停止日にサポート期間は終了します。

#### (2) 「住ミカタ・保証パック」の場合

サービス適用開始日が属する月の6か月後の1日からサポート開始となります。また、「住ミカタ・保証パック」を解約した場合は、「住ミカタ・保証パック」の適用終了をもってサポート期間は終了します。

### 第5条（サポートの対象となる場合）

外来的事故に直接起因しない電気的事故または機械的事故によって対象機器に損害が発生した場合で、修理不能等により対象機器を買い替える必要があり、大阪ガスサービスチェーンにて買い替えた場合に対象となります。

### 第6条（提供方法）

当社または大阪ガスサービスチェーンに故障の修理依頼をし、対象機器と同等の機能を有する

大阪ガス製機器を購入した場合に、購入費用のうちサポート上限金額を限度に購入金額をサポートします。

#### 第7条（サポートの対象とならない主な場合）

ご契約者さまは次の各号のいずれかに該当する場合は、買い替えサポートの対象とならないことを同意するものとします。

- ・「機器保証サービス」の適用が可能である損害
- ・使用誤りによる損害
- ・ご契約者さま、または代理人の故意もしくは重大な過失または法令違反によって生じた損害
- ・火災、落雷、破裂または爆発、風災・雪災等の自然災害、吹込みまたは雨漏り等による損害、盜難、水災、その他不測かつ突発的な事故等、電気的事故または機械的事故以外により生じた損害
- ・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って生じた損害
- ・核燃料物質もしくは核燃料物質によって汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性によって生じた損害またはこれらの特性による事故に随伴して生じた損害。また、これら以外の放射線照射もしくは放射能汚染によって生じた損害またはこれらに随伴して生じた損害
- ・対象機器の使用もしくは管理を委託された方、ご契約者さまと同居の親族の故意によって生じた損害
- ・地震もしくは噴火またはこれらによる津波によって生じた損害
- ・差押え、没収、収用、破壊等国または公共団体の公権力の行使によって生じた損害
- ・対象機器の欠陥、自然の消耗もしくは劣化または性質によるむれ、かび、変色、変質、塩害等によるさび・腐敗、腐食、浸食、ひび割れ、剥がれ、肌落ち、発酵もしくは自然発熱の損害その他の類似の損害またはねずみ食い、虫食い等によって生じた損害
- ・経年劣化による損傷
- ・対象機器に対する修理、清掃等の作業中における作業上の過失または技術の拙劣によって生じた損害
- ・詐欺または横領によって生じた損害
- ・対象機器に加工を施した場合、加工着手後に生じた損害
- ・真空管、電球等の管球類に単独に生じた損害
- ・対象機器の平常の使用または管理において通常生じ得るすり傷、かき傷、塗料の剥がれ落ち、ゆがみ、たわみ、へこみその他外観上の損傷または汚損であって、対象機器ごとに、対象機器が有する機能の喪失または低下を伴わない損害
- ・ご契約者さま、またはその代理人の不誠実行為によって生じた損害
- ・格落ち（価値の低下をいいます。）によって生じた損害
- ・自力救済行為等によって生じた損害
- ・異物の混入、純度の低下、化学変化、質の低下等の損害
- ・温度、湿度の変化または空気の乾燥、酸素の欠如によって生じた損害
- ・修理費中に航空運賃が含まれている場合、航空輸送によって増加した費用
- ・機械・設備・ソフトウェア・ネットワーク等における日時認識エラーが原因でこれらのものに誤作動・故障が発生した結果生じた損害
- ・対象機器の製造者、販売者および取付施工業者が、所有者に対し法律上または契約上の責任を負うべき損害
- ・不当な修理や改造または取付けによって生じた損害

- ・対象機器に付属する配管の凍結によって生じた損害
- ・ご契約者さまから第三者に譲渡された対象機器に生じた損害
- ・ご契約者さまが、本サポートが指定する事業者等以外に修理、交換を依頼された場合
- ・触媒、溶剤、冷媒、熱媒、ろ過剤、潤滑油その他これらに準ずる物のみに発生した損害
- ・電池、フィルター類、パッキン等の消耗部品のみに発生した損害
- ・外装部品、製品本体外の設備部品（ケーブル、コード、アダプター等の配線類、配管等、循環金具、パッキン類、信号線、フィルター、その他施工部材等）ドレンホース、排水ホッパー、オプションリモコン、水質維持に関連する部品、五徳、汁受け皿、排気パネル、グリル類（受け皿、焼網等）、別売品等の付属部品のみに発生した損害

#### 第8条（故障が発生した場合の手続き）

故障が発生した場合は、原則、当社グッドライフコールまたは大阪ガスサービスチェーンにご連絡ください。

#### 第9条（問合せ先）

「故障時買い替えサポート」に関する内容については下記へお問い合わせください。

大阪ガス株式会社  
〒541-0046 大阪市中央区平野町 4-1-2 (TEL : 0120-000-555)

#### 附則

本規約は、2025年7月1日から実施します。