

技術相談サービス利用規約

第1条 (目的)

技術相談サービス利用規約（以下「本規約」といいます。）は、東京電力エナジーパートナー株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する「技術相談サービス」（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 (定義)

本規約における用語を次のとおり定義します。

- (1)「サービス利用者」とは、当社が指定する方法に従って本サービスの申込みを行い、当社がこれを承諾した方をいいます。
- (2)「需要場所」とは、電気の契約の単位であり、原則として、1つの建物（例えば、一戸建住宅やマンションの1戸などをいいます）に対して1つの契約を結びます。
- (3)「サービス対象物件」とは、サービス利用者が、本サービスの提供を受ける需要場所（建物内）のことをいいます。
- (4)「サービス対象設備」とは、サービス対象物件にある低圧の電気配線および電気機器（電気事業法第38条に定める一般用電気工作物に限る。）等をいいます。
- (5)「当社委託先」とは、当社が本サービスを委託する株式会社 TMJ および東京電力パワーグリッド株式会社ならびにこれらの会社の再委託先をいいます。サービス利用者は、当社が再委託先に本サービスを委託することを予め承諾するものとします。
- (6)「本サービス内容」とは、サービス利用者によるサービス対象機器に関する相談やコンサルト要望を受け、当社委託先がサービス対象物件へ出勤し、点検・調査・メーカー等への取次を行う本サービスの業務内容をいいます。なお、メーカー等への取次後にメーカー等から受けられるサービスは、本サービス内容に含まれません。

第3条 (適用関係)

本規約は当社が提供する本サービスをサービス利用者が利用する際に適用されます。

第4条 (サービス利用者資格およびサービス対象物件)

1. サービス利用者として本サービスを申し込むことができる方は、原則として、栃木県、群馬県、茨城県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、山梨県および静岡県（富士川以東）の供給区域に在住する方とし、本サービスの対象は、同区域内の建物に設置されるサービス対象設備に限ります。ただし、一部離島等対象外の地域を除きます。
2. サービス利用者は、サービス利用者たる地位、資格を第三者に譲渡、貸与、担保提供等することはできません。
3. 本サービスの利用および利用受付に関しては、サービス利用者およびその同居人が本サービスの利用者（以下「利用者」といいます。）となることとすることができます。なお、成年後見人その他の法定代理人からの照会、サービス利用等の申し出については登記事項証明書による法定代理権についての事実確認、および代理人確認書類の提出等の所定審査が必要となり、その審査完了後に利用できるものとします。

第5条 (本サービスの利用契約の成立)

1. 本サービスの利用契約は、本サービスの利用を希望する方が本規約に同意のうえ、当社が指定する方法に従って本サービスへ申込みを行い、当社が当該申込みを承諾した時点（以下「契約成立日」といいます。）をもって成立するものとし、当社が本サービスの提供を終えたときに終了します。
2. 前項の定めにかかわらず、当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの契約成立日に遡って契約を解約することがあります。
 - (1) 第4条第1項のサービス利用者資格を満たさない場合
 - (2) 本サービスの申込みの際に、虚偽の申告があった場合
 - (3) サービス利用者が当社が提供する本サービス以外のサービスの利用料金の支払いを現に怠り、または怠るおそれがある場合
 - (4) その他当社が適当でないと判断する場合

第6条 (本サービス利用料金)

1. 本サービスの利用料金は無償とします。
2. 当社委託先による出勤時、本サービス内容に含まれない業務を希望される場合にはサービス利用者と当社委託先等との間で別途の契約を締結のうえ対応することができます。当社委託先等とお客さま間で締結する別途の契約に基づく対応については費用が生じる場合があり、当該費用についてはサービス利用者にて負担するものとします。

第7条 (本サービスの出勤時間)

サービス利用者は、本サービスにおける現場への出勤時間が天候・交通状況・作業員の作業状況等により時間を要する場合があることを予め承諾するものとします。

第8条（本サービスの利用方法）

1. 本サービスの利用を希望する方は、当社が定める窓口（TEPCO ホットライン（24 時間 365 日受付）：0120-609-105）へ連絡するものとします。
2. サービス利用者以外の者がサービス対象物件を所有し、または管理する場合（賃貸物件に入居している場合等を指します。）には、本サービスの利用にはサービス対象物件の所有者または管理者の承諾を要します。なお、所有者または管理者の承諾は、サービス利用者が得るものとします。
3. 本サービスの提供にあたり、騒音や振動等の発生によって周辺住民への影響が予想される場合、本サービス利用者が周辺住民への説明等の対応を行うこととします。
4. 本サービス利用者は本サービスを受けるにあたり、当社委託先等に対し、サービス利用者確認のための個人情報提供、現場やトラブル状況確認のための情報提供に協力するものとします。

第9条（本サービスの提供の停止）

当社は次の各号に掲げる事由または現場の状況によって、本サービスの提供をお断りする場合があります。

- (1) サービス利用者以外の者からの依頼であって、サービス利用者本人からの承諾がない者による依頼と判明した場合
- (2) 台風・大雨・暴風・豪雪等の異常気象や地震・噴火・津波等の広域で発生する自然災害が発生している場合
- (3) 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。）が発生している場合
- (4) 依頼を受けた物件がサービス対象物件とは異なる場合
- (5) 利用者の立会いがない場合（ただし、利用者以外が立ち会うときは当社の定める手続きによる利用者の確認、承諾が必要となります。）
- (6) 不正な行為があった場合または不正な行為を行うおそれがある場合
- (7) サービス対象物件の建物所有者または管理者の承諾を得られない場合
- (8) 利用者が本サービスを本規約外の目的で利用しようとした場合
- (9) 本サービス利用時において、電話を長時間掛けつづける、必要以上に頻繁に掛ける行為など、当社または当社委託先の業務を妨害または業務に支障を与えるおそれが生じた場合
- (10) サービス利用者への対応、態度、行動等から判断し、当社が適正に本サービスを提供することが困難であると判断した場合
- (11) 本サービスを行う際に、当社または当社委託先の従業員および第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を侵害するおそれがあると判断した場合
- (12) トラブルの起因が利用者または第三者の故意である場合
- (13) 当社または委託先のシステムの定期的または緊急的な保守点検が必要な場合、またシステムに障害が発生した場合
- (14) その他当社が適当でないと判断した場合

第10条（各トラブルにおける本サービスの対象外事項）

当社は次の各号に掲げる事項に該当する場合、本サービスの対象外となります。

- (1) 事務所、飲食店等の店舗、学校、病院、工場等の業務用の建物におけるトラブル
- (2) 住居と併用する右記に属する部分（事務所、飲食店等の店舗、学校、病院、工場等）
- (3) 作業員がトラブル状況（隠ぺい部分等）または給排水管等の種類によって対応ができない（状況悪化、二次被害の可能性がある場合や、メーカー対応となる場合等）と判断した場合
- (4) サービス対象物件が、本土と橋の架かっていない離島の場合（他の離島を介して本土と繋がっている場合を除きます。）
- (5) 高所作業にかかわる足場設置に伴う作業
- (6) その他多額の費用を要する、技術的に容易ではない等の作業
- (7) 請負契約、売買契約等に付随するアフターサービス対象や、他業者の施工・設置に起因する不具合
- (8) 不具合箇所の部品交換・本体交換・器具設置による処置が明らかに必要な場合に、当該部品交換・本体交換・器具設置をせずに同一箇所でも不具合が発生した場合の2回目以降の作業
- (9) 一般送配電事業者および配電事業者の事業用電気工作物と一般用電気工作物との接続部分に起因する不具合

第11条（免責事項）

1. 当社（当社委託先を含みます。本条において以下同じ。）は、本サービスの内容について、その完全性、正確性、確実性、有用性等につき、いかなる保証も行わないものとし、本サービスの利用により生じた結果に対する一切の責任はサービス利用者が増うものとします。
2. 本サービスの提供に関し、当社の責めに帰すべき事由によりサービス利用者へ損害が生じた場合には、当社はこれを賠償するものとします。
3. 前項の定めにかかわらず、当社は、本サービスの提供に関し、以下に定める利用者へ生じた損害については当社に故意または重過失がある場合を除き、一切責任を負いません。
 - (1) 当社の責めに帰することができない事由から生じた損害
 - (2) 当社の予見の有無にかかわらず、特別の事情から生じた損害
 - (3) 逸失利益（情報の消失、毀損等による損害を含みます。）
 - (4) 本サービスの提供後の、本格改修として対応する当社委託先、メーカー、施工工事店等とのトラブルから生

第12条（規約の変更）

当社は、本サービスの運営上必要と判断した場合、民法第548条の4の規定に基づき、サービス利用者の了承を得ることなく、本規約を変更することがあります。この場合、変更後の本サービスの利用条件は、変更後の規約によります。また、変更後の規約は当社のホームページにて公表いたします。

第13条（個人情報管理義務）

1. 当社は、本契約において知り得たサービス利用者の個人情報について、「個人情報の保護に関する法律」その他の法令およびガイドライン（以下「個人情報保護法等」といいます。）の法令を遵守し、かつ善良なる管理者の注意をもって管理するものとします。
2. 当社は、サービス利用者から書面によって個人情報を取得する場合には、個人情報保護法等の定めに従い、予めその利用目的を明示します。
3. 当社および当社委託先は、本契約期間中、契約終了後において、サービス利用者の個人情報について、サービス利用者の事前の承諾を得ずに第三者（当社委託先の再委託先は除きます。）に開示または提供をいたしません。ただし、裁判所等の公的機関から照会があった場合その他法令（金融商品取引所規則を含みます。）の定めによる場合は、この限りではありません。
4. 当社および当社委託先は自らの従業員等に対し、前3項の義務を遵守させるよう、必要かつ適切な監督を行います。

第14条（個人情報の取扱いについて）

本契約において知り得たサービス利用者の個人情報は、法令等に従い、業務の適切な運営の確保その他必要と認められる範囲において利用します。

詳細は当社プライバシーポリシー(<https://www.tepco.co.jp/ep/privacypolicy/>)をご覧ください。

第15条（反社会的勢力の排除）

サービス利用者は、自らが、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下、これらをまとめて「反社会的勢力」といいます。）に該当しないこと、および次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、また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）反社会的勢力が経営を支配していると認められる関係を有すること
- （2）反社会的勢力が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
- （3）自己または第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってする等、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること
- （4）反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等の関与をしていると認められる関係を有すること

第16条（規約外事項）

本規約に定めのない事項について疑義が生じたときは、当社およびサービス利用者にて協議のうえ、誠実にこれを解決するものとします。

第17条（準拠法および専属的管轄裁判所）

1. 本規約は日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとします。
2. 本規約に関し紛争が生じ、それを裁判によって解決する場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

各連絡先は以下のとおりとなります。

| | |
|-----------|---|
| サービス利用の依頼 | TEPCO ホットライン 受付：24 時間 365 日 電話番号：0120-609-105 |
|-----------|---|

以上

本規約の適用期間は2023年10月23日からとなります。