

TEPCO おうちレスキューサービス利用規約

第1条（目的）

TEPCO おうちレスキューサービス利用規約（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「TEPCO おうちレスキューサービス」（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）「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。
- （2）「サービス対象物件」とは、会員が、本サービスの提供を受ける需要場所のことをいいます。

第3条（適用関係）

本規約は当社が提供する本サービスを会員が利用する際に適用されます。

第4条（会員資格およびサービス対象物件）

1. 会員資格を有する者は、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）の供給区域においてSBパワー株式会社が提供する「おうちでんき」を適用している方に限ります。
2. 会員は、会員たる地位、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. サービス対象物件は、会員が居住の目的に使用する専用住宅とします。事務所、飲食店等の店舗、学校、病院、工場等の業務用の建物は除きます。
4. 本サービスの利用に関しては、会員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。）となることができるものとします。

第5条（業務委託）

当社は、本サービスを MS&AD グランアシスタンス株式会社（以下「当社委託先」といいます。）に委託（当社委託先以降の再委託を含みます。）するものとし、会員は予めこれを承諾するものとします。

第6条（利用期間、利用料金）

1. おうちでんき申込みの翌日より、おうちでんき契約期間中、本サービスをご利用いただけるものとします。
2. 本サービスの利用料金は無料とします。なお、本サービスを終了あるいは変更する場合には、ホームページ等で別途お知らせします。

第7条（本サービスの内容）

当社（当社委託先を含みます。）は、次の各号のトラブルが発生した場合に、サービス対象物件に出動し、30分以内の応急作業（部品交換を伴わない処置）を提供いたします。

- （1）水まわりのトラブル
サービス対象物件内の給排水設備、トイレ、洗面所または洗濯機置き場の蛇口、給水管もしくは排水管の詰まりまたは水漏れ
- （2）窓ガラスのトラブル
サービス対象物件の外壁に設置されている窓ガラスの破損
- （3）鍵のトラブル
サービス対象物件の玄関ドア、勝手口その他これらに類する出入り口の開錠が必要な事情の発生

第8条（本サービスの利用）

1. 利用者は、本サービスの利用を希望するときは、当社が定める窓口へ連絡するものとします。
2. 当社は、前項の連絡を受けたときは、サービス対象物件に訪問することができる専門業者の有無を確認し、その結果を利用者に連絡するものとします。
3. 賃貸物件等の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、利用者が得るものとします。
4. サービス提供にあたり、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、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。
5. 利用者は本サービスを受けるにあたり、当社委託先および専門業者に対し、会員確認のための個人情報の提供、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) 利用者以外の者からの依頼によるものと判明した場合
- (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
- (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。）
- (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) 第8条第1項に定める連絡をすることなく、利用者自ら専門業者を手配した場合
- (9) 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
- (10) 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
- (11) 利用者の対応、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
- (12) 本サービスを行う際に、当社または当社委託先の社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
- (13) 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
- (14) 当社または委託会社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
- (15) 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）

1. 水まわりのトラブルに関して、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) 高圧洗浄などの特殊作業が必要な配管詰まり
- (2) 貯水槽等、集合住宅の共有部分の水漏れ等
- (3) 店舗併用住宅の店舗部分の水漏れ等
- (4) 蛇口、給水管または排水管の凍結を原因とする水漏れ等
- (5) ガス給湯器のガス部分、温水洗浄便座の電気系統等の対応不能部分

2. 窓ガラスのトラブルに関して、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) 窓ガラスを外すことが出来ない箇所や商品
- (2) 集合住宅のエントランス等共有部分の窓ガラス等
- (3) 店舗併用住宅の店舗部分の窓ガラス等
- (4) 窓ガラス以外のガラス
- (5) 窓ガラス撤去のみの作業
- (6) お手持ちのガラス加工や移設

3. 鍵のトラブルに関して、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) 賃貸物件、分譲物件において、家主、管理会社等に確認が取れない場合
- (2) 集合住宅のエントランス等共有部分の作業
- (3) 店舗併用住宅の店舗部分の出入口等の開錠
- (4) 特殊な鍵の形状の場合
- (5) 鍵の作成
- (6) 金庫の開錠作業
- (7) 電気錠取付工事等

(8) 利用者本人であることが確認できない場合（運転免許証等の顔写真付公的身分証明書の提示のない場合。また、顔写真付公的身分証明書の提示があっても、当該身分証明書上の住所、氏名が当社に届出のある住所、氏名と異なっていた場合）また、当社が利用者の運転免許証等の身分証明書を確認し、利用者の名義と一致することを確認したうえで開錠作業を行った場合、開錠作業をしたことで発生した居住者または第三者との間で生じたトラブルについてはすべて利用者で解決するものとします。

第11条（解除）

1. 当社は、会員が次の各号のいずれかに該当する場合、事前に通知することなく、直ちに本サービスの利用契約を将来に向かって解除することができるものとします。

- (1) 本サービスの利用契約締結の際、会員が故意または重大な過失によって事実を告げなかった場合、または事実と異なることを告げた場合
- (2) 会員および利用者が本規約に違反した場合

第12条（免責事項）

