# 生活かけつけサービス利用規約
# (対象プラン無料特典・関東エリア)

下記の事項を必ずお読みいただいたうえで、お申込みください。

対象プランにご加入で、『生活かけつけサービス』が特典として無料でご利用いただけます。本サービスは以下の利用規約『生活かけつけサービス利用規約(対象プラン無料特典・関東エリア)』に基づきご提供いたします。対象プランについては、利用規約最終ページをご確認ください。

**第1条(目的)**

生活かけつけサービス利用規約(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「生活かけつけサービス」(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、またはガス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(建物内)のことをいいます。

(3)「サービス対象設備」とは、会員が本サービスの提供を受ける需要場所(建物内)で使用する水まわり、鍵、窓ガラス、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)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、当社が定める低圧電気料金プラン、またはガス料金プランを適用(当社が供給を開始し、当社システム上有効契約として存在)している方とします。
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. 本サービスの利用および利用受付に関しては、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。なお、成年後見人からの照会、サービス利用等については登記事項証明書による事実確認、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(業務委託)**

当社は、本サービスの全部または一部の運営を、当社が選定する業務委託先に委託することができるものとし、当社の責任において、当該業務委託先に再委託を認める場合があります。会員はあらかじ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.毎月10日を基準日とし、基準日時点で、資格を有している会員は、基準日を含む月の翌月の1か月の間、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、ホームページ等でお知らせします。

**第7条(本サービスの内容)**

1. 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、90分以内(電気設備のトラブルは60分以内)の応急作業と応急処置に伴う消耗品・部品(注)を提供いたします。

(注)消耗品・部品にかかる費用は20,000円(税込)以内とします。消耗品・部品は当社指定のものに限らせていただきます。状況により発注、再出向となる場合がございます。

(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

(4)電気設備のトラブル
サービス対象物件の電気設備(電気事業法第38条に定める一般用電気工作物に限る)の不具合による停電等

・下記電気設備の不具合

| 電気設備 | 定格電圧・電流 | 極数(P)・素子数(E)・形状等 | 作業内容 |
|---|---|---|---|
| 漏電遮断器 | 100V・30A<br>100V-100/200V・30A<br>100V-100/200V・40A<br>100V-100/200V・50A<br>100V-100/200V・60A | 2P 1E OC付*<br>3P 2E OC付 欠相保護機能付<br>〃<br>〃<br>〃 | 漏電遮断器取替作業 |
| 配線用遮断器 | 100V・20A<br>100-100/200V・30A | 2P 1E<br>2P 2E | 配線用遮断器取替作業 |
| コンセント・スイッチ | 住宅設備における屋内用壁コンセント・スイッチ(屋外用コンセント、延長タップ等を除く) | | コンセント・スイッチ取替作業 |

＊ OC付=過電流遮断機能付
＊ 使用材料等は東京電力パワーグリッド株式会社指定の同等品に限らせていただきます。
＊ 状況により材料の発注、再出向となる場合がございます。

2.本サービスにおける現場への出動時間は、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に、利用者は予め承諾するものとします。

**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(TEPCOホッとライン(24時間365日受付):0120-609-105)へ連絡するものとします。

2.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
(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)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)高圧洗浄などの特殊作業が必要な配管詰まり
(4)貯水槽等、集合住宅の共有部分の水漏れ等
(5)蛇口、給水管または排水管の凍結を原因とする水漏れ等
(6)浄水器、食器洗浄機、給湯器、温水洗浄便座等の水まわり機器、ガス・電気系統等の対応不能部分
(7)作業員がトラブル状況（隠ぺい部分等）または蛇口、トイレ、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
(8)あまどいの破損や屋外の蛇口の不具合等を含む、建物外部の水まわりのトラブル
(9)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く。）
(10)作業実施に当たり必要な安全確認ができない場合やその他当社が作業の実施につき安全上の懸念があると判断した場合
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)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)窓ガラスを外すことが出来ない箇所や商品
(4)集合住宅のエントランス等共有部分の窓ガラス等
(5)窓ガラス以外のガラス
(6)窓ガラス撤去のみの作業
(7)お手持ちのガラス加工や移設
(8)高所作業にかかわる足場設置に伴う作業
(9)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
(10)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く。）
(11)作業実施に当たり必要な安全確認ができない場合やその他当社が作業の実施につき安全上の懸念があると判断した場合
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) 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)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
(4)集合住宅のエントランス等共有部分の作業
(5)特殊な形状の鍵等、対応ができない場合
(6)鍵の作成
(7)金庫の開錠作業
(8)電気錠取付工事等
(9)対象物件内に依頼者、居住者、利用者、その他の第三者の在室が確認された場合の開錠作業
(10)建物自体への出入りが可能な状態における、開錠等の作業
(11)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く。）
(12)利用者本人であることが開錠作業前に確認できない場合（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契約住所、契約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。
(13)作業実施に当たり必要な安全確認ができない場合やその他当社が作業の実施につき安全上の懸念があると判断した場合

4. 電気設備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) 60分を超える作業を要する場合
(2) 集合住宅等の共用部分に起因するサービス対象物件内の不具合
(3) 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
(4) 高所作業に伴う作業
(5) 電気機器本体交換に伴う作業
(6) 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不具合が発生した場合の2回目以降の作業
(7) 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
(8) 作業員が屋内隠ぺい配線部分を含めた調査、改修が必要と判断した作業
(9) 一般送配電会社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
(10) 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く。）
(11) 作業実施に当たり必要な安全確認ができない場合やその他当社が作業の実施につき安全上の懸念があると判断した場合
(12) 下記以外の取替作業

| 電気設備 | 定格電圧・電流 | 極数（P）・素子数（E）・形状等 | 作業内容 |
|---|---|---|---|
| 漏電遮断器 | 100V・30A<br>100V-100/200V・30A<br>100V-100/200V・40A<br>100V-100/200V・50A<br>100V-100/200V・60A | 2P 1E OC付*<br>3P 2E OC付 欠相保護機能付<br>〃<br>〃<br>〃 | 漏電遮断器取替作業 |
| 配線用遮断器 | 100V・20A<br>100-100/200V・30A | 2P 1E<br>2P 2E | 配線用遮断器取替作業 |
| コンセント・スイッチ | 住宅設備における屋内用壁コンセント・スイッチ | | コンセント・スイッチ取替作業 |
| ＊ OC付=過電流遮断機能付 | | | |

**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）**
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会員が負うものとします。
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会員および利用者に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、いかなる場合においても、当社は、本サービスの提供に関し、以下に定める利用者に生じた損害については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む。）

**第13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、会員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14条（個人情報管理義務）**
1. 当社は、本契約において知り得た会員の個人情報について、「個人情報保護に関する法律」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、会員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、会員の個人情報について、相手方および会員の事前の承諾を得ずに第三者（当社の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15条（個人情報の取扱いについて）**
本契約において知り得た会員の個人情報は、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いたします。
詳細は当社プライバシーポリシー（https://www.tepco.co.jp/ep/privacypolicy/）をご覧下さい。

**第16条（反社会的勢力の排除）**
会員は、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17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、当社および会員にて協議のうえ、誠実にこれを解決するものとします。

# 生活かけつけサービス利用規約
# (対象プラン無料特典・関東エリア)

下記の事項を必ずお読みいただいたうえで、お申込みください。

**第18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。

各連絡先は以下の通りとなります。

| | |
|---|---|
| サービス利用の依頼 | TEPCOホッとライン<br>受付：24時間365日<br>電話番号：0120-609-105 |
| サービス内容に関する問い合わせ | 東京電力エナジーパートナーカスタマーセンター<br>受付：9：00 ～ 17：00　月曜～土曜(休祝日・年末年始除く)<br>電話番号：0120-995-113 |

以　上

本規約の適用期間は2026年9月29日からとなります。

対象プランは以下の通りとなります。

**【電気】**
**・プレミアムプラン　・プレミアムS　・プレミアムL　・TEPCOプレミアムプラン for エアロテックプラン**
**・スタンダードS　・スタンダードL　・スタンダードX**
**・再エネおあずかりプラン(スタンダードS、スタンダードL)**
**・電化プラスS　・電化プラスL　・電化プラスX**
**・時間帯別電灯(夜間8時間型)　・時間帯別電灯(夜間10時間型)　・季節別時間帯別電灯　・ピーク抑制型季節別時間帯別電灯**
**・深夜電力　・第二深夜電力　・再エネおあずかりプラン【時間帯別電灯(夜間8時間型)】**
**・再エネおあずかりプラン【時間帯別電灯(夜間10時間型)】　・再エネおあずかりプラン【季節別時間帯別電灯】**
**※高圧受電による契約は対象外となります。**

**【ガス】**
**・とくとくガスプラン　・とくとくガス床暖プラン**
**・東電ガスとくとくガスプラン for au　・JALガス Powered by TEPCO(東京ガスネットワーク供給エリア)**