

第1章 総則

第1条 (目的)

本規約は、東京ガス横浜中央エネルギー株式会社(以下「当社」といいます)が提供する会員制度(以下「本サービス」といいます)に関する会員の権利義務及び利用条件等を定めることを目的とします。

第2条 (定義)

本規約において使用する用語の定義は、次のとおりとします。

- 「会員」とは、本規約を承認の上、所定の手続により登録を行い、当社が承認した者をいいます。
- 「プレミアムプラン」「スタンダードプラン」「ライトプラン」とは、会員が選択できる本サービスの各種利用プランをいいます。
- 「有料プラン」とは利用プランのうち、会費が発生するプレミアムプラン・スタンダードプランのことを指します。
- 「無料プラン」とは利用プランのうち、会費が発生しないライトプランのことを指します。
- 「会員情報」とは、会員が当社に提供した氏名、連絡先等、個人を識別できる情報をいいます。

第3条 (規約の適用)

当社は本規約に基づき本サービスを提供し、会員は本規約を遵守するものとします。

第2章 会員登録とプラン

第4条 (入会条件及び契約単位)

- 本サービスに入会する資格を得るには、以下の条件をすべて満たしている必要があります。
 - (1)原則、当社担当地域内*の居住用建物にお住まいであること
 - (2)過去に当社より会員資格の停止または取消処分を受けていないこと
 - (3)反社会的勢力に該当せず、またその関係者でないこと
 - (4)原則、生年月日とメールアドレスをご提供いただけること※神奈川県横浜市区、神奈川区、港北区、青葉区、都筑区、旭区、瀬谷区、鶴見区
- 当社は、上記の条件を満たしていないと判断した場合、会員登録を承認しないことがあります。
- 本サービスの契約は、1住居につき1契約とし、複数住居において本サービスを利用する場合、それぞれの住居ごとに契約が必要となります。

第5条 (会員登録)

- 会員登録を希望する者は、本規約に同意の上、当社所定の手続に従って申込みを行うものとします。
- 当社は、申込者の登録を承認したときに、会員契約が成立するものとします。

第6条 (プランの選択及びサービス開始日)

- 会員は、申込時にプレミアムプラン・スタンダードプラン・ライトプランのいずれかを選択するものとします。
- 会員のサービス開始日は、選択したプランに応じて以下のとおりとします。
 - (1)プレミアムプラン:申込書に記載の加入期間開始日
 - (2)スタンダードプラン:申込書に記載の加入期間開始日
 - (3)ライトプラン:①月初から15日までの申込受付分は翌月1日・②16日から月末までの申込受付分は翌月15日から開始
- 会員は、当社の定める方法および時期に従い、プランの変更を申請することができます。
- プラン変更の効力発生日は、当社の通知に基づくものとします。

第3章 サービス内容

第7条 (サービス対象範囲)

修理・修繕サービス、機器点検・簡易清掃サービスの対象は、入会申込時の会員(お支払い者と機器設置先が異なる場合は機器設置先)の住宅における所有物とします。

第8条 (修理・修繕サービス)

- 当社は、修理・修繕サービス(ガス機器修理・水まわり修理・電気設備駆けつけ・住まい修繕駆けつけ)のご用命について、月～土曜日は9～19時まで、日曜・祝日は9～15時まで(12/31-1/3 除く)に会員専用フリーダイヤルにご連絡いただいた場合、最短当日中に訪問します。ただし、修理作業の所要時間や設置場所、設置エリアによっては、訪問日時を相談させていただく場合があります。
- プレミアムプラン・スタンダードプラン・ライトプランは、以下の通り修理・修繕費用の一部を無料とします。
 - (1)プレミアムプランは、修理基本料*(出張費+故障診断料)に加え、ガス機器修理の技術料を無料とします。(左記以外の技術料・部品・その他修理費用は有料となります。)
 - (2)スタンダードプランは、修理基本料*(出張費+故障診断料)を無料とします。(左記以外の技術料・部品・その他修理費用は有料となります。)※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、修繕箇所を特定するための費用
- 修理・修繕サービスの対象範囲・免責事項等は以下のとおりとします。
 - (1)ガス機器修理:都市ガス用家庭向けガス機器を対象とします(業務用機器・GHP・ガスエアコン・エネファーム一体型・エネファーム発電ユニット・エコウィル・ハイブリッド給湯器ヒートポンプユニット・太陽光発電・ソラモ等の大型機器および外国メーカー品・プロパンガス用機器は対象外とします)。
 - (2)水まわり修理:キッチン・トイレ・浴室・洗面所等の漏水、詰まり等の機能不全を対象とします(屋外設備は露出部分のみとします)。
 - (3)電気設備駆けつけ:照明・スイッチ・コンセント・換気設備・レンジフードの不点灯・チラつき・作動不良等の不具合事象の原因調査を対象とします。
 - (4)住まい修繕駆けつけ:壁紙・床・網戸・ふすま・ドアノブ等の補修・修繕箇所の特定調査を対象とします。
 - (5)メーカー保証期間の修理につきましてはメーカー保証対応となります。
 - (6)次の各号の故障等に対する点検・修理はすべて有償となります。
 - ①会員、または第三者の故意、過失または不当な取り扱いにより生じた故障。
 - ②会員が当社の承認を得ずに対象機器を改造して生じた故障。
 - ③「点検時期お知らせ機能」に関する訪問や「長期使用製品安全点検」に基づいた点検。
 - ④共用部分に起因する不具合。
 - ⑤他業者の施工・設置に起因する不具合。
 - ⑥高所作業にかかわる足場設置費用および作業費。
 - ⑦家電製品・照明器具本体等の不具合。
 - ⑧広域停電等の送配電事業者に起因する場合。
 - ⑨配線等の本格改修工事等の対応。
 - ⑩異常電圧、天災地変(暴風雨・雷・地震・浸水・雪等)等不可抗力により生じた故障。
 - ⑪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の場合。
- 修理・修繕サービスの適用は、会員専用フリーダイヤルへご連絡いただき、当社社員が訪問する修理・修繕を対象とします。

第9条 (機器点検・簡易清掃サービス)

- 有料プランは、契約期間内に対象機器*の点検・簡易清掃を実施します。
 - (1)プレミアムプラン:①サービス開始日から12ヶ月の間に1回・②13ヶ月目から契約満月の間に1回 計2回実施
 - (2)スタンダードプラン:契約期間内に1回実施※対象機器は、第8条3項(1)ガス機器修理に準じます。
- 点検・簡易清掃実施日は、事前にお知らせします。
- 点検・簡易清掃時には、実施に必要なガス・電気・水を会員に提供していただきます。
- 点検・簡易清掃時には、実施に必要な範囲内で作業員が会員の敷地内、建物内に立ち入ることについて、承諾いただきます。
- 点検・簡易清掃実施日に、会員が不在の場合は、往訪した旨を文書等でお知らせし、実施日について再度会員と調整決定します。なお、契約期間内にご連絡が取れない場合は、点検・簡易清掃が実施できない場合がございます。
- 機器の経年で腐食等により、作業員が点検不可能と判断した場合は、問診及び簡易診断とさせていただきます。

第10条 (その他付帯特典)

- 当社は、会員への付帯特典について、最新情報をホームページに記載します。
- 当社は、リーフレットやホームページ等に記載の付帯特典の内容について、予告なしに変更、追加、終了することができるものとします。変更、追加、終了の際は、メール

第4章 会費と支払い

第11条（会費）

会員は、各プランに定める所定の会費を、当社が指定する方法により支払うものとします。

第12条（支払方法）

- 1. 会費の支払方法は、クレジットカード類、銀行振込、その他当社が定める方法とします。
- 2. 支払期限は入会申込日から1か月以内とし、会費の支払が確認できない場合、本申込みを取消させていただきます。

第13条（返金）

会員が自己都合で退会または契約解除を行った場合でも、既に支払済みの会費は原則として返金いたしません。

第14条（契約期間及び更新）

- 1. 本サービスの契約期間は、会員が選択したプランに基づき、当社が定める期間とします。
- (1) プレミアムプラン：サービス開始日の前日から起算して2年経過した日の属する月の末日*
- (2) スタンダードプラン：サービス開始日の前日から起算して2年経過した日の属する月の末日*
- (3) ライトプラン：期間の定めなし（当社担当地域外への転居時や退会申出時に終了）
- ※例：サービス開始日「1月1日」の場合⇒12月31日、「1月2日」の場合⇒1月31日
- 2. 有料プランは、契約期間が満了する月の20日までに同プランの契約終了の申出がない限り、契約は同一条件で自動的に更新されるものとします。
- 3. 有料プランの更新は、更新分の会費の支払をもって、手続き完了とします。前項に定める契約終了の申出がなく、かつ満了月の20日までに更新分の会費をお支払いいただけない場合は、「NP 後払い」サービスの払込書を郵送します。払込書に記載の支払期日までに支払の確認ができない場合は、同一条件での自動更新を取り消します。
- ※「NP 後払い」サービスとは、㈱ネットプロテクションズのサービスで、会員がコンビニ・郵便局・銀行・スマホ決済等でお支払いいただくサービスです。●払込書が会員のお手元に届きましたら、その払込書の記載事項に従って発行から14日以内にお支払い下さい。●お支払い期日を過ぎてのお支払いの場合、手数料が加算される場合がございます。●金額が30万円を超える場合、お支払いは銀行振込のみとなります。なお、銀行振込の場合、振込手数料が発生する場合があります。振込手数料は会員のご負担となります。●「NP 後払い」サービスでは、株式会社ネットプロテクションズの後払いサービスが適用され、同社へ代金債権を譲渡します。当社および同社は、各社保有する個人情報をサービスの範囲内で相互に提供します。NP 後払い利用規約及び同社のプライバシーポリシー（<https://np-atobarai.jp/terms/atobarai-buyer.html>）を確認の上、これらに同意した後払いサービスをご利用ください。【・ご利用限度額：300,000 円（税込）・後払い手数料：無料】
- 4. 有料プランを更新しなかった場合でも、会費無料のライトプランをご利用いただけます。有料プラン契約期間満了日の翌日からライトプランに移行されます。
- 5. 当社は、契約更新のタイミングに合わせて、会員に対し更新予定日や変更される条件について通知することがあります。
- 6. 会員は、契約更新前にプラン変更や退会を希望する場合、当社が定める方法により手続きを行うものとします。

第5章 会員の義務と禁止事項

第15条（会員の責務）

- 1. 会員は、自己の責任において本サービスを利用するものとし、第三者に損害を与えた場合には自己の責任と費用においてこれを解決するものとします。
- 2. 会員は、氏名・住所・電話番号・メールアドレス等、情報に変更があった場合、速やかに当社所定の方法により変更手続きを行うものとします。

第16条（禁止事項）

会員は、以下の行為を行ってはならないものとします。

- 1. 虚偽の情報を登録する行為
- 2. 他の会員または第三者の権利を侵害する行為
- 3. 法令または公序良俗に反する行為
- 4. 本規約に基づく権利義務の全部または一部を第三者に譲渡、売買、担保に供する等の行為
- 5. その他当社が不適切と判断する行為

第6章 解約・退会・資格の停止

第17条（退会）

会員は、当社所定の手続によりいつでも退会することができます。（原則として返金いたしません。）

第18条（会員資格の停止及び取消）

当社は、会員が本規約に違反した場合、または第4条の入会条件を満たさなくなった場合、事前通知の上、当該会員の資格を一時停止または取消することができます。

第7章 規約の変更・通知

第19条（規約の変更）

当社は、本規約を必要に応じて変更することができるものとします。変更後の規約は、当社が指定する方法により通知し、その効力は通知日から生じるものとします。

第20条（通知方法）

当社から会員への通知は、当社ホームページへの掲示または会員が登録したメールアドレスへの送信によって行います。

第8章 雑則

第21条（個人情報の取扱い）

- 1. 当社は、会員の個人情報を、当社のプライバシーポリシー（<https://www.tg-yokoene.com/privacy>）及び東京ガスの個人情報保護方針（<https://www.tokyo-gas.co.jp/utility/privacy/index.html>）に基づき、適切に取り扱うものとします。
- 2. 会員は、本サービスへの登録に際して、当社のプライバシーポリシーに同意したものとみなします。
- 3. 当社が取得する個人情報の利用目的、第三者提供、保管期間、共同利用、開示請求手続等については、プライバシーポリシーに定めるとおりとします。

第22条（規定外事項）

本規約の各条項に疑義が生じた場合または本規約に定めのない事項については、その都度会員と当社とで誠意をもって協議のうえ解決するものとします。

附則

本規約は、2025 年 8 月 1 日より施行します。

重要事項のご説明

クーリング・オフに関するお知らせ

本会員お申し込み日または本書を受領された日のいずれか遅い日から起算して8日を経過するまでは、書面または電磁的記録*による通知をもって無条件で契約の解除を行うこと（クーリング・オフ）ができます。その効力は、書面または電磁的記録による通知を発送したとき（郵便消印日付など）から発生します。クーリング・オフのお申出があった場合は、すでにお支払いになった会費は速やかに返還させていただきます。
※電磁的記録とは、電子メール等をさします。お問い合わせは当社ホームページ <https://www.tg-yokoene.com> へお願いいたします。