

伊丹産業レスキューサービス概要

◆本サービスの提供対象となるお客さま

関西エリア（滋賀県，京都府，大阪府，奈良県，和歌山県，兵庫県（一部を除きます。），福井県の一部，岐阜県の一部，三重県の一部）、中部エリア（愛知県，岐阜県（一部を除きます。），三重県（一部を除きます。），静岡県（富士川以西），長野県）、北陸エリア（富山県，石川県，福井県（一部を除きます。），岐阜県の一部）、四国エリア（徳島県，高知県，香川県（一部除きます），愛媛県（一部除きます））及び中国エリア（鳥取県，島根県，岡山県，広島県，山口県，兵庫県の一部，香川県の一部，愛媛県の一部）において、新エネルギー開発株式会社またはその取次事業者である伊丹産業株式会社、およびその他取次事業者が提供し、新エネルギー開発株式会社が小売電気事業者として供給する「プラン A」、「プラン A セット割」、「プラン A 都市ガスセット割」、「プラン B」、「プラン C」、「ベーシック A」、「ベーシック A セット割」、「ベーシック B」、「ベーシック B セット割」の適用を受け、本サービスの適用に同意いただけたお客さまにご利用いただけます。

※高圧受電による契約は対象外となります。

◆提供するサービスについて

水まわり、カギ、窓ガラスのトラブル対応における出張費および 90 分以内の応急修理費用を無料で提供いたします。

◆トラブル対応依頼の連絡先について

伊丹産業レスキュー受付センター

0120-214-250（通話料無料・24 時間・365 日受付）

※ご契約者さま情報をお伺いさせていただきます。

※必ず「伊丹産業レスキューサービス利用規約」に同意の上、お電話いただきますようお願いいたします。

2019年12月1日	第一版改定
2020年2月10日	第二版改定
2020年4月1日	第三版改定
2020年6月18日	第四版改定
2020年10月1日	第五版改定
2021年2月8日	第六版改定
2022年7月1日	第七版改定
2023年7月21日	第八版改定
2023年9月29日	第九版改定

伊丹産業レスキューサービス利用規約

第1条（目的）

伊丹産業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「伊丹産業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。
- （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、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、関西エリア（滋賀県、京都府、大阪府、奈良県、和歌山県、兵庫県（一部を除きます。）、福井県の一部、岐阜県の一部、三重県の一部）、中部エリア（愛知県、岐阜県（一部を除きます。）、三重県（一部を除きます。）、静岡県（富士川以西）、長野県）、北陸エリア（富山県、石川県、福井県（一部を除きます。）、岐阜県の一部）、四国エリア（徳島県、高知県、香川県（一部を除きます。）、愛媛県（一部を除きます。））及び中国エリア（鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、兵庫県の一部、香川県の一部、愛媛県の一部）において新エネルギー開発株式会社またはその取次事業者である伊丹産業株式会社、およびその他取次事業者が提供し、新エネルギー開発株式会社が小売電気事業者として供給する「プランA」、「プランAセット割」、「プランA都市ガスセット割」、「プランB」、「プランC」、「ベーシックA」、「ベーシックAセット割」、「ベーシックB」、「ベーシックBセット割」の適用を受け、本サービスの適用に同意いただけた方に限りです。
（注）高圧受電による契約は対象外となります。
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. 毎月 20 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 1 ヶ月の間、本サービスをご利用いただけます。
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）カギのトラブル
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
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りますが、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（伊丹産業レスキュー受付センター（24時間365日受付）0120-214-250）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）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) 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
 - (6) 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
 - (7) 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
 - (8) 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。）
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
 - (7) 高所作業にかかわる足場設置に伴う作業
 - (8) 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
 - (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。）
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) 閉じ込めによる開錠作業
 - (9) 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
 - (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) 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）

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. 本サービス対象のトラブルの処置に関して会員または利用者と専門業者または第三者との間で発生した一切の紛争は、会員または利用者および専門業者または第三者との間で解決するものとし、当社は当該紛争に一切責任を負いません。
3. 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。
4. 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、会員の上承を得る

ことなく、本規約を変更することがあります。この場合には、本サービスの利用条件は、変更後の規約に従うことを会員には予め承諾していただきます。その内容は当社のホームページにて公表いたします。

第14条（個人情報利用・管理）

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. 本サービスにおける個人情報の収集は、本サービスの充実ならびに円滑な提供・運営、当社との契約の締結・履行、アンケートの実施、当社のサービス改善・開発、商品・サービスに関する広告・宣伝物の送付・勧誘・販売、その他これらに付随する業務を行うために必要な範囲内で行うものとします。
3. 当社は、お客さまサポートを目的とし、本サービスと関連する電気需給契約の契約主体である「新エネルギー開発株式会社」またはその取次事業者である伊丹産業株式会社、およびその他取次事業者に対して本サービスの利用実績を提供するものとします。
4. 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（第3項に定める「新エネルギー開発株式会社」、新エネルギー開発株式会社の取次事業者である伊丹産業株式会社、およびその他取次事業者、当社の委託先及び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。
5. 当社および当社委託先は自らの従業員等に対し、前4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（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。

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。

以上

本規約は、2023年9月29日から適用となります。