

## 「電気の困った！相談窓口」利用規約

この利用規約（以下「本規約」といいます。）は、ENEOS Power株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する「電気の困った！相談窓口」（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1条（適用）

当社は、第3条に定める顧客に対し、本サービスを提供するものとし、本サービスの利用にあたっては、顧客は本規約およびこれに付属する規約（以下総称して「利用規約等」といいます。）に同意するものとし、

### 第2条（委託等）

当社は、本サービスの提供を第3条に定めるサービス提供者に委託します。なお、当該サービス提供者が、本サービスの提供を別の事業者へ委託する場合があります。

### 第3条（用語の定義）

本規約において、次の各号に掲げる用語の定義は次のとおりとします。

- (1) 「顧客」とは、次のエリアにおいて当社が提供する「ENEOSでんき」を受給している需要者をいいます。
  - ①東京電力パワーグリッド株式会社 供給エリア  
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、静岡県（富士川以東）。ただし、離島を除きます。
  - ②関西電力送配電株式会社 供給エリア  
京都府、大阪府、滋賀県、兵庫県（赤穂市福浦を除きます。）、奈良県、和歌山県、福井県（三方郡美浜町以西）、三重県（熊野市、南牟婁郡紀宝町、南牟婁郡御浜町）、岐阜県（不破郡関ヶ原町の一部）。ただし、兵庫県の淡路島、和歌山県の紀伊大島以外の離島を除きます。
  - ③中部電力パワーグリッド株式会社 供給エリア  
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。ただし、三重県の賢島以外の離島を除きます。
  - ④東北電力ネットワーク株式会社 供給エリア  
青森県、岩手県、秋田県、宮城県、山形県、福島県、新潟県。ただし、青森県の帯島、大島および宮城県気仙沼大島、宮戸島以外の離島を除きます。
  - ⑤四国電力送配電株式会社 供給エリア  
香川県（小豆郡（土庄町、小豆島町）、香川郡直島町を除きます）、愛媛県（新居浜市別子

山、今治市の一部（伯方町、上浦町、大三島町、宮窪町、吉海町、関前）、越智郡上島町を除きます）、徳島県、高知県。ただし、愛媛県の九島、高知県の大島、中ノ島、徳島県の竹ヶ島、小勝島、大毛島、島田島、香川県の与島以外の離島を除きます。

⑥九州電力送配電株式会社 供給エリア

福岡県、佐賀県、長崎県、大分県、熊本県、宮崎県、鹿児島県。ただし下記以外の離島を除きます。福岡県（志賀島）、佐賀県（加部島）、長崎県（鷹島、福島、平戸島、生目島、大島（佐世保市）、大島（西海市）、蛸浦島、崎戸島、寺島、南串島、沖ノ島、伊王島、樺島、牧島）、熊本県（戸馳島、維和島、永浦島、樋合島、前島、池島、大池島、大矢野島、野釜島、野牛嶋、坊主島、樋島、櫛島、上島、下島、通詞島、下須島）、鹿児島県（諸浦島、伊唐島、長島）、宮崎県（青島）。

⑦北陸電力送配電株式会社 供給エリア

富山県、石川県、福井県（一部を除く）、岐阜県の一部。ただし、石川県の能登島、福井県の雄島以外の離島を除きます。

⑧北海道電力ネットワーク株式会社 供給エリア

北海道。ただし弁天島以外の離島を除きます。

⑨中国電力ネットワーク株式会社 供給エリア

鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、兵庫県の一部、香川県の一部および愛媛県の一部。ただし、下記以外の離島を除きます。岡山県（鹿久居島、頭島、長島）、広島県（田島、横島、向島、岩子島、因島、生口島、高根島、大芝島、下蒲刈島、上蒲刈島、豊島、大崎下島、平羅島、中ノ島、倉橋島、鹿島、沖野島、江田島、宇品島）、山口県（屋代島（周防大島）、沖家室島、長島、笠戸島、向島、竹ノ子島、角島、青海島）、島根県（瀬戸ヶ島、大根島（中海内）、江島（中海内））、愛媛県（越智大島、伯方島、大三島、岡村島）。

(2) 「需要場所」とは、当社が電気を供給する顧客の需要地点をいい、原則として、「ENEOSでんき約款 関東エリア低圧」、「ENEOSでんき約款 関西エリア低圧」、「ENEOSでんき約款 中部エリア低圧」、「ENEOSでんき約款 東北エリア低圧」、「ENEOSでんき約款 四国エリア低圧」、「ENEOSでんき約款 九州エリア低圧」、「ENEOSでんき約款 北陸エリア低圧」、「ENEOSでんき約款 北海道エリア低圧」、「ENEOSでんき約款 中国エリア低圧」（以下総称して「需給契約」といいます。）“II 契約の申込み” 8 需要場所(2)および(3)によります。

(3) 「サービス対象物件」とは、需要場所の住宅・住戸をいい、顧客個人の住宅・住戸に限るものとし、事務所、飲食店等の店舗、学校、病院等の業務用の建物は除きます。

(4) 「サービス対象設備」とは、サービス対象物件内で使用される電気配線および電気を使用するための設備、また玄関錠および窓ガラスをいいます。

(5) 「サービス提供者」とは、当社が本サービスの提供業務を委託する会社をいいます。

(6) 「所有者」とは、サービス対象物件の登記簿上の所有者をいいます。ただし、顧客を除きます。

#### 第4条（利用資格）

本サービスの利用資格を有する者は、利用規約等に同意した顧客に限ります。

#### 第5条（利用資格の喪失）

顧客は、当社との需給契約を解約した時点で、理由の如何を問わず本サービスの利用資格を喪失するものとします。また、利用規約等への違反があった場合においても、本サービスの利用資格を喪失するものとします。

#### 第6条（利用期間）

本サービスは毎月25日を基準日とし、基準日時点で利用資格を有している顧客が、基準日の属する月の翌月末までの間、本サービスを利用できるものとします。

#### 第7条（サービス内容）

1. 顧客は、サービス対象設備に不具合が生じた場合、利用規約等および当社ホームページに従って、サービス提供者が24時間365日受付するサービス対応窓口へ電話連絡することにより、本サービスを利用することができます。顧客は、サービス提供者による電話相談又はビデオ通話サービスを無料にて利用することができます（通話料金およびデータ通信料金は顧客自身の負担となります）。また、電話相談およびビデオ通話サービスによって不具合の解決に至らない場合には、次の各号に掲げるサービスを有料にて受けることができます。この場合に発生する出張や各種作業に係る費用は、サービス提供者にお支払いいただきます。

##### (1)電気設備のトラブル対応

サービス対象設備に次のような不具合が生じた場合、サービス提供者が、サービス対象物件に出張し、原因調査、応急処置および復旧作業を行います。

- 「サービス対象設備」に起因する停電等の不具合
- ブレーカーがよく落ちる場合
- 漏電遮断器が動作した場合
- 分電盤や電線が焦げ臭い場合
- 電気がちらつく場合
- 照明がつかない場合
- コンセントに電気設備をつないでも使えない場合
- コンセントにつなぐとすぐ電気が落ちてしまう場合
- コンセントが破損している場合
- 管球の不具合

（サービス対象物件の住居用照明器具の管球に不具合が生じた場合、顧客が新しい管球

を事前に用意していることを条件に、サービス対象物件に出張し、管球の交換作業を行います)

● その他、これらに準じる場合

(2) 家鍵のトラブル対応

サービス対象物件の玄関ドア等の開錠作業を行います。

(開錠作業時にはサービス対象物件に居住していることが証明できる、顔写真付きの身分証明書のご提示が必要となります)

(3) ガラスのトラブル対応

サービス対象物件に設置されている破損した窓ガラスの養生および清掃を行います。

2. 次の各号に掲げる場合は、本サービスの提供を停止します。

- ・ 台風・大雨・大雪・暴風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生じている場合
- ・ 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又は暴動が生じている場合
- ・ 顧客の立ち合いがない場合
- ・ 集合住宅の共用部分や地方公共団体が管理する部分に起因する不具合
- ・ 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
- ・ 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）
- ・ 不正な行為があった場合又は不正な行為を行う恐れがある場合
- ・ サービス対象物件の建物所有者又は管理者の承諾を得られない場合
- ・ 顧客が利用規約等以外の目的で利用しようとした場合
- ・ 本サービス利用時において、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける行為など当社又は、当社委託先の業務を妨害又は業務に支障を与える恐れがある場合
- ・ トラブル地域、繁忙期、繁忙時間等によって、サービス提供者のスタッフを出張手配できない場合
- ・ 顧客の対応、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
- ・ 本サービスを行う際に、当社又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
- ・ その他当社が適当でないと判断した場合

3. 各トラブルにおける本サービスの対象外事項

(1) 電気設備のトラブルについて

- ・ 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
- ・ 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）
- ・ 集合住宅の共用部分に起因する不具合
- ・ 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

- ・高所作業に伴う作業
- ・エアコンや冷蔵庫、TV など家電製品本体が起因する不具合
- ・電気機器本体交換に伴う作業
- ・その他多額の費用を要する、技術的に容易でない等の作業
- ・サービス提供者が屋内隠ぺい配線部分を含めた調査、改善が必要と判断した作業
- ・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
- ・サービス対象物件が本土と橋のかかっていない離島の場合

## (2)家鍵のトラブル

- ・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
- ・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）
- ・集合住宅の共有部分の作業
- ・特殊な形状の鍵等、対応ができない場合
- ・金庫の開錠作業
- ・サービス対象物件が本土と橋のかかっていない離島の場合
- ・開錠作業については、顧客と連絡が取れなければ承ることができません。  
（同居の親族であっても承ることはできません）
- ・立ち合い時に顧客本人であることが確認できない場合（運転免許書等の顔写真付公的身分証明書の提示がない場合。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、氏名が異なっていた場合）また、当社が顧客の運転免許証等の身分証明書を確認し顧客の名義と一致することを確認した上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又は第三者との間で生じたトラブルについてはすべて顧客で解決するものとします。

## (3)ガラスのトラブル

- ・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
- ・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）
- ・集合住宅の共有部分の窓ガラス等
- ・窓ガラス以外のガラス
- ・お手持ちのガラス加工や移設
- ・高所作業にかかわる足場設置に伴う作業
- ・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
- ・サービス対象物件が本土と橋のかかっていない離島の場合

## 4. 本サービスのキャンセル料金

- (1)出張手配後の出勤前にキャンセルする場合は、キャンセル料金として 5,000 円（税別）をサービス提供者にお支払いいただきます。

- (2) サービス提供者の現場到着後にキャンセルする場合は、到着時間が昼間（8時～20時）の場合は5,000円（税別）、夜間（20時～8時）の場合は8,000円（税別）をサービス提供者にお支払いいただきます。
- (3) 点検含め、トラブル現場での作業着手後のキャンセルの場合は、設定作業料金の最低金額でのご請求となります。

#### 第8条（利用方法）

- 1. 顧客は、利用規約等に従い、自らの責任と負担により本サービスを利用するものとします。
- 2. 賃貸物件等、顧客がサービス対象物件の所有者でない場合には、設備改修等の作業が必要なサービスについては、所有者の承諾を得た上で提供することとします。なお、所有者の承諾は、顧客が得るものとします。

#### 第9条（サービスの中断又は中止）

サービス提供者の作業状況、天候、交通事情等の理由により、一時的に本サービスの提供を中断又は中止することがあります。

#### 第10条（顧客の義務）

- 1. 顧客は、本サービスの利用にあたり、次の義務を負うものとします。
  - (1) 利用規約等により提示された事項を遵守すること
  - (2) 本サービスを利用資格のない第三者に使用させないこと
  - (3) 本サービスを営業行為等、他の目的に使用しないこと
  - (4) 本サービスの利用権を第三者に譲渡、貸与、売却又はこれらに準ずる行為を行わないこと
  - (5) 本サービスの秩序を乱す行為をしないこと
  - (6) 法令に反し、もしくは違反のおそれのある行為、又は、本サービスの円滑な運営に支障をきたすような行為をしないこと
- 2. 当社およびサービス提供者は、顧客が前項各号に違反した場合には、本サービスの提供を拒否することができるものとします。

#### 第11条（サービス内容の変更・中止・終了）

- 1. 当社は、本サービスの内容をその都合により予告なく変更できるものとし、顧客は変更後のサービスが提供されることを承諾するものとします。この場合、当社ホームページへの掲載をもってサービス内容変更の効力が発生するものとします。
- 2. 当社は、顧客に事前又は事後に通知することにより、本サービスの提供を中止又は終了することができるものとし、顧客はこれを承諾します。

## 第 12 条（損害賠償）

顧客が、利用規約等に反した行為又は不正もしくは違法な行為によって当社又はサービス提供者に損害を与えた場合、当社又はサービス提供者は、顧客に対して当該損害の賠償を請求することができるものとします。

## 第 13 条（免責事項）

1. 当社およびサービス提供者は、本サービスの提供にあたり当社およびサービス提供者に故意又は重大な過失がない限り、顧客および所有者に対し、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。
2. 当社およびサービス提供者は、当社およびサービス提供者に故意又は重大な過失がない限り、本サービスの利用に関連して顧客に生じた紛争について一切責任を負わず、顧客は自らの責任と負担でその紛争の一切を解決するものとします。

## 第 14 条（反社会的勢力の排除）

1. 顧客は、次の各号のいずれかにも該当しないことを表明し、かつ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) 自ら（法人その他の団体にあつては、自らの役員を含みます。）が、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から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、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等その他これに準じるもの（以下総称して「暴力団員等」といいます。）であること。
  - (2) 顧客が法人その他の団体の場合にあつては、暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること。
  - (3) 顧客が法人その他の団体の場合にあつては、暴力団員等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。
  - (4) 自らもしくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって取引を行うなど、暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること。
  - (5) 暴力団員等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること。
  - (6) 顧客が法人その他の団体の場合にあつては、自らの役員又は自らの経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること。
2. 顧客は、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれか一つでも該当する行為を行わないことを保証するものとします。
  - (1) 暴力的な要求行為
  - (2) 不当な要求行為
  - (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為

- (4) 風説を流布し、偽計を用い、又は威力を用いて、当社の信用を毀損し、又は当社の業務を妨害する行為
  - (5) その他前各号に準ずる行為
3. 顧客が前2項各号の表明・保証のいずれかに違反した場合、当社は直ちに本サービスの提供を終了することができるものとします。

#### 第15条（個人情報の取り扱い）

1. 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、アフターサービス、設備等の保守・保全、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。
2. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合を除き、顧客の個人情報を第三者に提供しないものとします。
  - (1) 顧客の同意がある場合
  - (2) 委託会社に業務の遂行上必要な範囲内で提供する場合
  - (3) その他、法律に基づき提供が義務づけられるなど正当な理由がある場合

#### 第16条（準拠法および管轄裁判所）

本規約に関する準拠法は日本法とし、本規約又は本サービスに関連して、顧客と当社の間で紛争が生じた場合は、第一審の専属的合意管轄裁判所を東京地方裁判所又は東京簡易裁判所とします。

以上

ENEOS Power 株式会社