

# 駆けつけサービス契約約款

実施：2021年7月1日

## 第1条（目的）

この約款は、大阪ガスセキュリティサービス株式会社（以下、「当社」といいます。）が、「駆けつけサービス」をご契約いただくお客さま（以下、「お客さま」といいます。）に対して、「駆けつけサービス」（以下、「本サービス」といいます。）の契約内容（以下、「本契約」といいます。）を定めるものです。

## 第2条（サービス内容）

本サービスの内容は、次のとおりです。

- ・お客さまのご自宅（お客さまがお引越に際し新たにご契約される物件を指し、以下、「対象物件」といいます。）の防犯に関してご懸念が生じた時に、お客さまからのお電話によるご依頼に基づき、警備員が駆けつけるサービス（以下、「警備員駆けつけ」といいます。なお、本サービスは、犯罪の未然防止を約束するサービスではございません。）
- ・対象物件の鍵の解錠に関するトラブルについて、お客さまからのお電話によるご依頼に基づき、作業員（警備員とは異なります。以下、同様とします。）が駆けつけて対応するサービス（以下、「鍵の解錠サポート」といいます。）

※事前に鍵の預かりはいたしません。

ただし、対象物件の所在地その他の理由により、一部のサービスの提供を行えない場合があります。

## 第3条（お客さま）

本サービスは、お客さまのみが利用することができます。また、対象物件と異なる物件では利用することはできません。

2. 本サービスを利用する場合、運転免許証等の公的機関が発行した身分証明書による本人確認が必要となる場合があります。

## 第4条（提供期間）

本サービスの提供期間は、原則として対象物件への入居日から2年間とします。ただし、お申込みから入居日までの期間が短い場合（お申込みから入居日までが2週間に満たない場合等）、入居日からご依頼を受けられない場合があります。なお、お客さまにスマモル賃貸プランの電気料金メニューの適用がある場合は、入居日から2年を経過した以降も、その契約が継続する限り本サービスの提供は継続されます。上記にかかわらず、退居に伴う解約の場合、または入居日から2年を経過する前に退居される場合は、退居日をもってサービスの提供は終了されるものとします。

## 第5条（サービス提供の中止）

お客さまにおいて次の事由が生じた場合、当社はお客さまに何らの通知を要することなく本サービスの提供を中止することができます。

- ①本サービスの目的に反した使用が繰り返される等、お客さまが正常な方法でご使用いただけない場合で、当社からお客さまに改善を申し入れたにもかかわらず、状況が改善されないとき
- ②お客さまが、暴力団、暴力団関連企業をはじめとする反社会的勢力またはその構成員または準構成員に該当することが判明した場合
- ③お客さまが、自らまたは第三者を利用して、次のいずれかに該当する行為をした場合
  - ・暴力的な要求行為
  - ・法的な責任を超えた不当な要求行為
  - ・取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
  - ・風説を流布し、偽計を用い、または威力を用いて当社の信用を毀損し、または当社の業務を妨害する行為
  - ・その他上記に準ずる行為
- ④本約款の各条項に違反したとき
- ⑤前各号に掲げる事由の他、当社が本サービスの提供上支障があると判断したとき

## 第6条（業務委託等）

当社は、本サービスの各種業務等について、業務の一部を委託することがあります。

2. 当社は、業務を委託する場合に、当社から業務委託先に対し、必要な範囲でお客さま情報を提供することがあります。この場合、当社は、業務委託先との間でお客さま情報の取り扱いに関する契約を結ぶ等、適切な監督を行います。

## 第7条（対象物件への立ち入り等）

当社または当社の指定する第三者は、本サービスの遂行に必要な場合には、対象物件に立ち入ることができるものとし、お客さまは正当な事由がない限り、立ち入りを承諾するものとする。

2. 対象物件を第三者へ貸借している場合で、お客さまが貸主の場合、お客さまは、対象物件の借主に対して、お客さまの責任にて、当社が本サービスの遂行のため対象物件に立ち入ることに関して承諾を得るものとします。

3. 前項でお客さまが借主の場合、お客さまは、対象物件の貸主に対して、お客さまの責任にて、当社が本サービスの遂行のため対象物件に立ち入ることに関して承諾を得るものとします。

4. 当社は、お客さまが第2項および第3項に定める承諾を得なかったことにより生じた損害については一切責任を負いません。

## 第8条（サービスの停止）

当社は、以下の各号に定める場合で本サービスの提供を継続できないと判断した場合には、本サービスの提供を停止します。停止期間中、当社は本サービスの提供についての義務を一切まぬがれるものとし、停止に起因する損害について責めを負わないものとします。

- ①天災地変、暴動、通信回線（お客さまが設置された通信機器等を含みます）の障害、停電、その他不可抗力による損壊等が生じた場合
- ②本サービス提供に必要なシステムに異常が発生した場合
- ③お客さま以外の依頼
- ④スマモル賃貸プランの適用がある場合で、スマモル賃貸プランの料金のお支払いがない場合
- ⑤申込内容に変更が生じたにもかかわらず、お客さまが電気需給契約を締結中の電力会社への連絡を行わなかった場合
- ⑥本サービス対象の不動産自体の瑕疵もしくはお客さまの管理上の瑕疵があった場合
- ⑦本サービスの継続に通常必要となる作業を行う場合

## 第9条（損害賠償）

当社は、本サービスの提供にあたって、当社の責めに帰すべき事由によりお客さまに損害を与えた場合、お客さまに対して以下のとおり、当該損害の賠償をいたします。ただし、警備員駆けつけは犯罪の未然防止を約束するサービスではないため、犯罪によりお客さまに発生した損害については、当社による損害賠償の対象外といたします。

2. 当社に対して損害の賠償を請求する場合、お客さまは損害の発生の事実を知った後、遅滞なく当社に対して通知し、当社は現場確認や公的機関等から発行された証明書等により損害を確認したうえで、損害賠償を行います。ただし、その限度額は、1事故1億円までとします。

3. 本条の規定にかかわらず、お客さまが前項の通知を怠った場合は、賠償に関する諸手続きが行えない場合があります。

## 第10条（協議事項）

お客さまと当社は、本契約に定めのない事項については、法令および商慣習に従うほか、誠意をもって協議いたします。

## 第11条（守秘義務）

お客さまおよび当社は、本サービスを通じて知り得た秘密情報（技術情報、お客さま情報等）を善良なる管理者の注意をもって管理し、第三者へ漏らしてはなりません。このことは本サービス終了後も同様とします。

## 第12条（お客さま情報の取り扱い）

当社はお客さまの個人情報を当社ホームページに記載の「個人情報保護方針」に基づき取り扱います。お客さまの個人情報の利用目的については、「個人情報保護方針」をご参照ください。

2. 当社が本サービスの提供の一部を委託した場合は、委託先へ必要な範囲で個人情報提供、開示する場合があります。この場合、当社は委託先との間で取扱いに関する契約を結ぶ等、適切な監督を行います。

3. 当社は、業務品質向上等のため通話録音をさせていただくことがありますが、お客さま・緊急連絡先からの録音内容の確認のご依頼には対応いたしません。

## 第13条（権利譲渡の禁止）

お客さまは当社の同意なしに本サービスに関する権利・義務を第三者に譲渡できません。

## 第14条（相互協力）

お客さまおよび当社は互いに協力し、信義を守り誠実に本規定に従うものとし、本規程に定めのない事項および疑義の生じた事項については、お客さまおよび当社の協議により誠意をもって解決するものとします。

## 第15条（管轄裁判所）

本契約または本サービスの提供に関して、訴訟の必要が生じた場合には、大阪地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

## 第16条（改定）

当社は、本サービスの約款を予告なく変更させていただくことがあります。なお、変更後の約款につきましては、スマモル賃貸プランを供給する電力会社のホームページ等にお知らせいたします。

## 第17条（効力開始）

本約款は、2021年7月1日から有効とします。

## <警備員駆けつけに関する規程>

### 第18条 (警備員の出勤)

当社は警備員の出勤業務を総合警備保障株式会社(以下、「ALSOK」といいます。)等に委託します。

- 当社は出勤業務の委託先に対し、必要な範囲でお客さま情報を提供します。この場合、当社は委託先の間にお客さま情報の取り扱いに関する契約を結ぶ等、適切な監督を行います。
- 本サービスにおける警備員駆けつけの実施日は、お客さまの申込みにより、実際に駆けつけを実施する日とします。また、一件当たりの所要時間の目安は、5分～15分程度となります。ただし、案件により前後する場合があります。

### 第19条 (警備員駆けつけ時の措置)

お客さまの依頼をいただいた場合、監視センターの指令により警備員は対象物件に出勤し、対象物件の建物外周より目視可能な範囲内で異常発生の有無を確認(以下、「外周点検」といいます。)します。異常発生が認められた場合には、警察、消防等へ通報するなどお客さまの被害の拡大防止のための必要な措置をとります。

- 外周点検のため、警備員は、お客さまの承諾なく対象物件の敷地内に立ち入ることができるものとします。但し、門扉に鍵がかかっているなどの場合は敷地外からの点検といたします。
- 異常事態発生の場合、当社は、お客さまに対して、緊急連絡を行います。
- 天候・交通状況・警備員の出勤状況等により現場到着に相応の時間を要する場合があります。
- 警備員駆けつけサービスは、防犯に関するご心配時の警備員駆けつけサポートであり、日常生活の雑用等を警備員に依頼することはできません。  
[警備員に依頼できない行為の例]  
・医学的判断および医療類似行為または救急病院への警備員による搬出等の医療支援活動  
・人の身辺警備  
・ガスの消し忘れ対応  
・ポストの郵便物の整理・回収  
・植木の水やり  
・ペットの餌やり  
・賃貸マンションの敷地外に駐車している車両への対処  
・その他、当社が対応不可と判断したもの

### 第20条 (警備員駆けつけの報告)

警備員が外周点検を行った場合、警備員は点検報告書を対象物件へ投函します。また、監視センターは、必要に応じて警備員が外周点検を行った結果を登録電話番号に通知します。

### 第21条 (警備員駆けつけ出勤の料金)

お客さまからのお電話による依頼に基づき警備員を出勤させた場合には、当社は出勤に要する費用(1回の出勤あたり5,500円(税込))をお客さまに従量サービス料金として請求します。

- 従量サービス料金は、出勤の指示を行った時点で発生するものとし、お客さまが出勤をキャンセル・変更された場合でもお支払いいただきます。
- お客さまは当社の請求に基づき、期日までに上記金額をお支払いいただくものとします。

### 第22条 (出勤予約)

お客さまは、出勤を希望される日(以下、「出勤日」といいます。)の14日前まで当社に連絡することにより、出勤を予約することができます。

- 出勤可能時間は以下の時間帯とし、時間指定はできません。
  - 6:00～12:00
  - 13:00～19:00
  - 19:00～24:00
- 出勤予約後にキャンセルを希望される場合は、当社に出勤日の前日までにご連絡いただきます。
- 出勤日当日のキャンセルにつきましては、第21条第1項に規定する費用を申し受けます。

### 第23条 (免責)

警備員の駆けつけは、犯罪の早期発見および早期対応による拡大防止を目的とするものであり、犯罪の未然防止を保証するものではありません。従って、当社はお客さまが犯罪により被られた損害について、本契約に基づいて賠償する責めを負いません。これらの損害に対する備えとして、お客さまご自身で盗難保険等にご加入していただきます。

[当社が賠償する責めを負わない損害の例]

- 天災地変、暴動、通信回線(お客さまが設置された通信機器等を含みます)の障害、停電、その他不可抗力による損壊等により当社がお客さまに本サービスの提供ができなくなったことに起因する損害
  - 対象物件自体の瑕疵もしくはお客さまの管理上の瑕疵またはお客さまの故意や重過失により生じた損害
  - 地震・火災などの災害により、またはこれらの災害に起因する損害
  - 窃盗または強盗のために生じた火災または爆発等による損害
  - 窃盗・強盗・火災発生等ともなう、ALSOK、消防隊、警察隊等による入口扉・窓等破壊等の損害
  - 警備員駆けつけサービスとの因果関係が認められない損害
  - 警備員駆けつけサービスが停止されている間に生じた損害
  - 申込内容に変更が生じたにもかかわらず、お客さまが電気需給契約を締結中の電力会社への連絡を行わなかったことに起因する損害
  - その他客観的に判断して賠償免責に相当する損害
- 天候・交通状況・作業員の作業状況等により現場到着に相応の時間を要する場合があります。

## <鍵の解錠サポートに関する規程>

### 第24条 (サービス内容)

当社は、お客さまに対して、鍵の解錠サポートを行います。当社は、本業務をジャパンベストレスキューシステム株式会社(以下、「JBR」といいます。)等に委託します。

- 対象となる鍵は、対象物件の玄関鍵に限ります。
- お客さまの依頼をいただいた場合、作業員が現地に駆けつけ解錠作業を行います。

### 第25条 (鍵の解錠サポートの料金)

お客さまからのお電話による依頼に基づき作業員を出勤させた場合には、当社は出勤に要する費用(1回の出勤あたり5,500円(税込))をお客さまに従量サービス料金として請求します。

- 従量サービス料金は、出勤の指示を行った時点で発生するものとし、お客さまが出勤をキャンセル・変更された場合でもお支払いいただきます。
- お客さまは当社の請求に基づき、期日までに上記金額をお支払いいただくものとします。

### 第26条 (免責)

鍵の解錠サポートに関して、以下の事項に該当する場合、本サービスの提供をお断りする場合があります。

- お客さま以外の依頼
  - 災害・天災・暴動等に起因する依頼
  - 鍵の解錠の場合にお客さま本人の立会いがない場合
  - 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、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
  - 鍵の解錠サポートとは異なるサポート依頼
  - 対象物件以外に関する本サービスの依頼
  - 離島もしくはサービス提供が困難な地域からの依頼
- 天候・交通状況・作業員の作業状況等により現場到着に相応の時間を要する場合があります。
  - 当社及び業務委託先(業務委託先の業務提携先を含む)は、故意または過失がない限り、鍵の解錠サポートに関して、損害賠償等の責任を負わないものとします。
  - 作業員による対応にかかる費用はお客さまのご負担となる場合があります。

(別表)

[お客さまがご契約される会社]

名称	大阪ガスセキュリティサービス株式会社
所在地	〒532-0024 大阪市淀川区十三本町三丁目6番35号
電話番号	[駆けつけのご用命および苦情窓口] TEL 0120-750-082 (24時間受付(年中無休))
代表者	代表取締役社長 遠山 雅夫

[警備サービス提供会社]

名称	総合警備保障株式会社
所在地	〒107-8511 東京都港区元赤坂1-6-6
電話番号	03-3470-6811(代表)
代表者	代表取締役社長 青山 幸恭

[駆けつけに関する警備員の情報]

人数および担当業務	①契約対象物件からの駆けつけ依頼の受付業務 ：基地局に常時1名以上配置 ②駆けつけ依頼時の契約対象物件への派遣要員 ：待機所毎に1名以上配置
知識および技能	警備業法に基づく教育、 並びにALSOK独自の教育、訓練を実施
服装	指定の制服を着用
使用する機器・機材	車両、無線機、特殊警戒棒、ヘルメット、 防刃チョッキ、携帯電話、その他