

東京ガスの「ずっとも電気」をご使用のお客さまが対象*1 お申し込み不要

電気のトラブルもまるごと安心!

電気トラブルサポート



電パッチョ

電気のトラブル時、一次対応の出張費・60分以内の原因調査費が無料

※無料の範囲は、電気設備や通電不良に関するトラブルの原因究明作業に要する60分以内の調査費およびその出張費となります。部品代、特殊作業代、60分以上の作業費の他、電気設備の故障や破損に伴う設備取替等を含む二次対応の費用については、お客さまのご負担となります。

＼ こんな時はお電話ください! /

電気が使えない、停電する

※電球交換、家電製品・照明器具の故障対応は除く

ブレーカーが落ちる

分電盤が焦げ臭い

スイッチ・コンセントが使えない

※スイッチ・コンセントの取り替えは除く

「電気トラブルサポート」とは、「停電」「分電盤やブレーカーの不具合」「照明器具の不点灯・チラツキ」「スイッチやコンセントの作動不良」など、電気設備*2や通電不良に関するトラブル等が起きた場合、専門スタッフがお伺いし、不具合箇所およびトラブル原因の調査を行うサービスです。

⚠ 下記のような例はサービス対象外となります。

- 電球交換、スイッチ・コンセントの交換
- 家電製品・照明器具の故障対応
- 配線等の本格改修工事 等

ご利用の流れ

電気設備のトラブルが発生したら、下記連絡先にお電話ください。

24時間365日受付

トラブルの状況を伺い、必要に応じてお客さま先へのお出張*3*4を手配します。

一次対応の出張費無料*5

当社委託事業者が訪問し、トラブル原因の調査と一次対応を実施します*2。

一次対応の作業費無料(60分以内)*5



【ご注意事項】*1 毎月15日時点で当社の電気(ずっとも電気1、1S、2、3)の供給を受けているお客さまが、翌月1日からご利用頂けます。*2 電気設備とは、電気のご利用に必要な設備であり、家電製品・照明器具等を除くものとします。*3 本サービスは当社が提供し、当社が委託する事業者が出張いたします。*4 本サービスの対象外となるトラブルの場合、電話口でのトラブル解決に関するご案内で解決する場合、非常変災の場合など、出張サービスを行わない場合があります。また、天候・交通状況・作業員の作業状況等により出張に時間を要する場合があります。なお火災の恐れがある等緊急の場合、お客さまの安全のために消防等への連絡をお願いし、出張を行わないことがあります。*5 無料の範囲は、電気設備や通電不良に関するトラブルの原因究明作業に要する60分以内の調査費およびその出張費となります。部品代、特殊作業代、60分以上の作業費の他、電気設備の故障や破損に伴う設備取替等を含む二次対応の費用については、お客さまのご負担となります。※詳細は順次、東京ガスホームページ等でご案内します。

電気のトラブル時のお問い合わせ先はこちら

東京ガスお客さまセンター

0570-002211 (ナビダイヤル*)

IP電話等ナビダイヤルをご利用になれない場合 TEL: 03-3344-9100

※ナビダイヤルはNTTコミュニケーションズ(株)のサービスです。電話料金はお客さまのご負担となります。

【月～土】9:00～19:00 【日・祝】9:00～17:00

音声案内に従って⑥→②の順に番号を入力し、オペレーターとお話してください。

【上記以外の時間帯】

音声案内に従って②→③の順に番号を入力し、オペレーターとお話してください。

Q&A

Q1 東京ガスとの契約があれば誰でも使えるのですか？

A 毎月15日時点で当社の電気(ずっとも電気1、1S、2、3)の供給を受けているお客さまが、翌月1日からご利用頂けます。電気を解約されない限りサービスは自動継続されます。

Q2 電球切れや家電製品の故障もサービスの対象になりますか？

A 電球交換、家電製品や照明器具の故障についてはサービスの対象外となります。

Q3 どのような場合に出張して貰えますか？

A 宅内の一部が停電する場合、分電盤に異常がある場合、ブレーカーが何度も落ちる場合、スイッチやコンセントがいつも通り使えない場合等の電気設備や通電不良に関するトラブル時に出張いたします。なお、本サービスの対象外となるトラブルの場合、電話口でのトラブル解決に関するご案内で解決する場合、非常変災の場合等には出張をお断りすることがあります。

Q4 いつでも出張して貰えますか？

A 受付は24時間365日対応いたしますが、天候・交通状況・作業員の作業状況等により出張に時間を要する場合があります。

Q5 費用は発生しないのですか？

A 無料の範囲は、電気設備や通電不良に関するトラブルの原因究明作業や応急処置に要する60分以内の調査費およびその出張費となります。
部品代、特殊作業代、60分以上の作業費の他、電気設備の故障や破損に伴う設備取替等を含む二次対応の費用については、お客さまのご負担となります。

Q6 サービス利用開始の申し込み手続きをする必要はありますか？

A お申し込み手続きは必要ありません。

【「電気トラブルサポート」についてのご注意】

※サービスの詳細につきましては、当社ホームページに掲載する利用規約をご確認ください。※東京ガスはお客さまの承諾なく本サービスの内容を変更・終了することがあります。この場合、東京ガスのホームページ上に事前にお知らせします。※非常変災の場合等、やむを得ずお客さまの承諾や事前の告知なく本サービスの提供を中止することがあります。

\ ご好評につき 無料期間延長決定! /

東京ガスのガスと電気をご家庭でご利用のお客さま*は、2018年3月まで当サービスの月会費を無料でご利用いただけます。

生活まわり駆けつけサービス

(水まわり・玄関鍵・窓ガラス)



電パッチョ

🕒 24時間365日受付

一次対応における出張費・30分以内の作業費^[作業員1名]が無料

部品費、特殊作業代などの別料金が発生する場合があります。また、設備取替などの二次対応の費用については、すべてお客さまのご負担となります。

\ 📞 こんな時はお電話ください! /

対象となるトラブル

水まわり

※屋内設備が対象

キッチン・洗面所・浴室・トイレなどの

水漏れ

配管詰まり

⚠️ 下記のような例はサービス対象外です。

- 屋外設備(ベランダ・庭などの蛇口、屋根とい詰まり・漏水など)
- エアコンからの水漏れ(家電扱いのため)
- 給湯器(これまで通り、東京ガスライフバルなどにご連絡ください)
- 洗濯機の排水詰まりで、洗濯機の移動を伴う場合、2名体制となり、追加人員費用がお客さま負担となります。
- 設備取替などの二次対応

玄関鍵

※要身分証明書提示

紛失

施錠不良

鍵穴の詰まり

⚠️ 下記のような例はサービス対象外です。

- 室内ドア、自転車、バイク、自動車、窓ガラス、金庫などの鍵
- ドアガード、ドアチェーン、ドア自体の不具合
- 「顔写真入りで、現住所が印字されている身分証明書」の提示が無く、ご本人確認ができない場合
- 鍵交換、合鍵作成のみの対応
- 鍵交換などの二次対応

窓ガラス

※外気に面した窓ガラス

ヒビ

割れ

破損

⚠️ 下記のような例はサービス対象外です。

- 室内ガラス(リビングのドア、食器棚、浴室、飾りガラス、照明、トイレ、スタンドグラス、食器、花瓶など)
- 屋外ガラス(自動車、温室など)
- 台風など天災を起因とするトラブル
- ガラス交換などの二次対応

ご利用の流れ

1 ご家庭で水まわり・玄関鍵・窓ガラスのトラブルが発生したら専用ダイヤルにお電話

2 24時間365日コールセンターで受付

3 コールセンターからお伺い日時をご連絡

4 専門スタッフがお客さま宅にて駆けつけ対応



【ご注意事項】*サービス利用開始日は、毎月20日時点で、東京ガスの「ガス・電気セット割」を適用されている(ガス・電気ともに供給が開始されている)家庭用のお客さまにつきまして、翌月1日からとなります。*対象はお客さまの居住宅となり、事務所・飲食店などは対象外となります。その他、サービス対象は、裏面の利用規約第3条をご確認ください。*本サービスは応急処置(一次対応)であり、その後のトラブルの再発防止を保証するものではありません。*サービスの詳細につきましては、利用規約や当社ホームページをご確認ください。

トラブルの際は
こちらへご連絡を

専用ナビダイヤル

0570-002-009

24時間365日受付

IP電話などナビダイヤルをご使用になれない場合、スマートフォンや携帯電話などの無料通話分を利用される場合は ▶ 03-5213-0818

*本サービス会員専用の電話になりますので、ガスおよび電気の契約内容や料金に関するお問い合わせ等、本サービスの内容以外はお受けできません。また、サービス利用開始日前の対応はお受けできません。*通話料が発生しますのでご了承ください。



「東京ガス生活まわり駆けつけサービス(水まわり・玄関鍵・窓ガラス)〈無償版〉」利用規約

この利用規約(以下「本規約」)は、東京ガス株式会社(以下「当社」)が運営する『東京ガス生活まわり駆けつけサービス(水まわり・玄関鍵・窓ガラス)〈無償版〉』(以下「本サービス」)の健全な運営を図るために定めるものです。

第1条(目的)

本サービスは、当社のガスおよび電気をご利用のお客さま(会員資格については、第3条に定める)に、「安心」で快適な生活に役立つ駆けつけサービスを無償で提供することを目的とします。

第2条(内容)

1. 当社は、第3条に定める会員に対し、本サービスを提供します。本サービスの詳細な内容については、第5条に定める情報の通知方法により、会員に告知するものとします。
2. 当社は、本サービスの提供を株式会社プレステージ・コアソリューション(以下、運営会社)に委託します。
3. 当社は、第3条に定める会員に対し、有益と判断したサービスを当社または運営会社、運営会社が斡旋した第三者が提供できるものとします。

第3条(会員資格および対象物件)

1. 本サービスを受けることができる方(以下「会員」といいます。)は、以下の条件を全て満たす方とします。ただし、当社が別途認めた場合はこの限りではありません。
 - (1)当社とのガスの契約が、一般ガス供給約款、家庭用選択約款または「ずっともガス」であること。
 - (2)当社との電気の契約が、「ずっとも電気1」または「ずっとも電気2」であり、ガス・電気セット割を適用していること。
 - (3)当社からのガスおよび電気の供給を受けていること。
2. 本サービスの対象物件は、会員が居住する個人の住宅とします。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。
3. 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。
4. 本サービスの利用に関しては、会員および会員の同居人が本サービスの利用者(以下「利用者」といいます。)となることとすることができます。

第4条(利用期間および利用料金)

1. 会員は、毎月20日時点で会員資格を有しており、かつ、当社からのガスおよび電気を供給している住宅を対象物件として、翌月の1ヶ月間、本サービスを提供している限り無料でご利用いただけるものとします。なお、本サービスが終了した場合、自動的に有償サービスに移行することはありません。
2. 会員は、本規約の有効期間中、会員資格を有するものとし、本規約が終了した場合には、理由の如何を問わず会員資格を喪失するものとします。

第5条(サービス内容の通知方法)

本サービス内容は、以下のいずれかの、または以下を組み合わせる方法により、会員に通知されるものとします。

1. 当社が発行する広報誌、パンフレット等の媒体
2. 当社がホームページにて提供する情報
3. 上記に準じ当社が提供する情報

第6条(利用方法)

1. 利用者は、本規約および付属する規定(以下「利用規約等」といいます。)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。利用内容については第5条に定める方法により通知された内容とします。
2. 本サービスの提供を受けようとする場合には、告知された内容にしたがって利用するものとします。なお、本サービスの利用受付は24時間年中無休ですが、本サービスの提供時間は内容によって異なります。
3. 当社および運営会社は、当社・運営会社に帰責事由があった場合を除き、前項の利用規約にかかわるトラブル等については一切責任を負わず利用者は当該トラブル等を自己の負担と責任でその紛争の一切を解決するものとします。
4. 以下の場合は本サービスの対象外といたします。
 - (1)ガス機器にかかわる作業。
 - (2)30分を超える作業を要する場合の作業。
 - (3)特殊技術または特殊工具を必要とする同業他社が行う類似の対象事象との比較によって合理的に判断できる作業。
 - (4)共用部分に起因する不具合。
 - (5)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。
 - (6)高所作業にかかわる足場設置費用および作業。
 - (7)部品交換が発生する場合の交換部品代および作業。
 - (8)不具合箇所の部品交換・本体交換・器具設置による処置が必要な場合に、当該部品交換・本体交換・器具設置をせずに同一箇所での不具合が発生した場合の2回目以降の作業。
 - (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)地震等の天災や火災、暴動等の非常事態の際の作業。
5. 本サービスにおいて、賃貸物件等の当該物件の所有者以外の入居者が会員である場合、設備の交換等の作業が必要なケースについては、所有者の了解の上での対応となります。尚、所有者への了解は会員が得るものとします。

第7条(内容の変更・中止等)

1. 当社は、本サービスを予告なく変更できるものとし、その内容はホームページにて公開します。
2. 当社は、経済情勢の変動もしくはサービス提供が困難となる等の事情が発生した場合には、利用者の承諾または利用者への事前通知なく第2条に定める内容を変更し、または提供の全部ないしは一部を中止・変更できるものとします。また、以下の場合は、本サービスの提供を中断することができるともします。
 - (1)震災・火災・豪雨・洪水・津波・噴火・戦争・騒乱・労働争議。
 - (2)システム障害・停電。
 - (3)本サービスに関わるシステムの定期的または緊急に行う保守・点検。
 - (4)第2条2項に定める運営会社が以下の事態になったときまたは代替の運営会社を選定できない正当な事由があるとき。①解散決議、仮差し押さえ決定、仮処分決定がなされたとき。②強制執行、破産、特定調停、民事再生手続、特別清算、会社更生等の申し立てがなされたとき。③公租公課滞納処分、手形小切手の不渡り処分、銀行取引停止処分等がなされたとき。④その他業績が悪化し、またはそのおそれがあると認められる事由が生じたとき。

第8条(会員および利用者の義務)

- 会員は、次の義務を負います。会員は本サービスを利用する場合、会員と同等の義務を負うことを利用者に承諾させるものとします。
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提供しないこと。
 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. 本サービスの利用特権を第三者に譲渡、貸与、売却ならびに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、または違反のおそれのある行為あるいは、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。

第9条(会員資格の喪失)

- 会員が以下の一つにでも該当した場合、その他当社が会員として不適格者と認めた場合には、当社は何らかの通知、催告を要せずして会員資格を喪失することができ、運営会社に会員登録を抹消させることができるものとします。
1. 第三者が利用資格を偽り、本サービスの申し込みを行うことを明示・黙示を問わず承知した場合。
 2. その他、当社および運営会社が会員として不適切と判断した場合。

第10条(利用規約等の変更)

当社は、本サービスの運営上必要と判断した場合、利用者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、変更された規約は、本サービスのホームページ上でご確認いただけます。

第11条(損害賠償)

会員および利用者が利用規約等に反した行為、または不正もしくは違法な行為によって当社および運営会社に損害を与えた場合、当社および運営会社は会員および利用者に対して当該損害の賠償請求を行うことができるものとします。

第12条(免責事項)

1. 利用規約等、ホームページおよび第5条に定める情報の通知方法による利用方法等の違反等利用者の責めに帰すべき事由により生じた損害等については、当社および運営会社は、その責めを免れるものとします。
2. 本サービスの利用の際に過失等、本サービスの提供を行う当社および運営会社以外の者の責めに帰すべき事由により生じた損害、利用者の本サービスの利用の際に生じた第三者とのトラブル等については、当社および運営会社はその責めを免れるものとします。

第13条(個人情報取り扱い)

当社のガスまたは電気のご契約で取得した個人情報については、本サービス提供に必要な範囲内において、業務委託先である運営会社が本サービスを提供するために利用します。

第14条(管轄裁判所)

本サービスに関し訴訟の必要性が生じた場合は、当該物件の所在地を管轄する東京地方裁判所または東京簡易裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上