

# eコトくらぶ 会員規約

## 第1条 (目的)

eコトくらぶ会員規約（以下「本規約」といいます。）は、伊藤忠エネクス株式会社（以下「当社」といいます。）およびグループ会社（当社の連結対象社、持分法適用会社および当社指定の関連会社をいい、具体的には、当社がホームページに掲載している会社とします。以下、総称して「グループ会社」といいます。）が提供する「eコトくらぶ（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 (適用関係)

1. 本規約は、本サービスの提供およびその利用に関して適用されます。
2. 当社もしくはグループ会社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎に利用約款や利用上の注意等の諸規定（以下「諸規定」といいます。）を設けることがあります。それらの諸規定は本規約の一部を構成するものとします。本規約と諸規定の定めが異なる場合、諸規定の内容を優先します。

## 第3条 (定義)

1. 本規約において、次の各号に掲げる用語の定義は以下のとおりとします。
2. 「会員」とは、この会員規約に同意のうえ当社もしくはグループ会社に所定の加入申込手続きを行い、当該申込みに対しこれを承諾した個人をいいます。なお、当社の承諾は郵送または電子メールにて会員番号を通知する方法により行います。
3. 「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住戸として加入申込時に指定した居住住戸（事業用途に供する場合を除きます。）をいいます。
4. 「利用者」とは、個人である会員、およびそれらの同居人を合わせたものをいいます。

## 第4条 (委託)

本サービスは、一部のサービスを委託会社（以下「委託会社」といいます。）が行います。

## 第5条 (会員資格)

本サービスの会員資格は、当社もしくはグループ会社がガス供給する地域において、LPガス需給契約を締結していることが条件となります。ただし、将来において、LPガス需給契約を予定している場合はこの限りではありません。

## 第6条 (本サービスの申込み、利用)

1. 会員は、本サービスを当社もしくはグループ会社に申込みする際には、あらかじめ本規約の内容を確認し、同意のうえ、当社所定の申込を通じて、加入するものとします。なお、1つのLPガス需給契約につき、本サービスを1つ申込みすることができるものとします。
2. 会員は、本サービスの利用にあたり、前項に加え、eコトくらぶ クラブオフ専用ウェブサイトに掲載された「ClubOff Alliance 会員規約」および本規約に付随する「ガス機器延長保証利用規約」「その他特典サービス(家電修理サポートサービス)利用規約」の内容を確認し、同意のうえ利用するものとします。

## 第7条 (本サービスの利用契約の成立)

1. 当社もしくはグループ会社は、前条の会員からの申込があり次第、申込内容を確認のうえ、当社所定の方法で通知することにより、承諾の意思表示を行います。当社もしくはグループ会社が承諾の意思表示を送付した時点で、本サービスの利用契約が成立したものとします。
2. 当社もしくはグループ会社は、会員からの申込みに対して、以下の場合は承諾しません。
  - (1) 第5条の会員資格に合致しない場合
  - (2) LPガス需給契約に基づくガス料金について、申込み時点で支払期日を超えても、なお支払われていない場合
  - (3) 本サービスの解約日から1年以上経過していない申込みの場合
3. 会員に対して本サービスの提供が開始される日は、本サービスの利用契約が成立した日の属する月の翌月1日とします。ただし、毎月16日以降に利用契約が成立した会員は翌々月1日開始とします。

## 第8条 (本サービスの内容)

1. 会員は、委託会社のコールセンターの求めに応じて、氏名、住所、電話番号等の情報を伝達します。
2. 会員は、本規約および別途、当社もしくはグループ会社から会員に配付される利用案内に記載された内容に従って、下記のとおり、本サービスを利用するものとします。

(1) eコトくらぶ ほのちゃん駆けつけサービス

- ①会員は次のトラブルが生じたとき、委託会社が24時間365日電話受付するサービス対応窓口へ連絡することで、トラブル内容により30分程度の応急処置サービス（以下「緊急駆けつけサービス」といいます。）を受けることができます（電話口のトラブル解決に関するご案内で解決する場合は除きます）。

【駆けつけサービス】

ア 水廻りのトラブル

イ 玄関鍵の紛失・故障、鍵のトラブル(但し、特殊構造の鍵に関しては開錠できない場合があります。)

ウ 窓ガラスのトラブル

エ 電気設備のトラブル

なお、電気設備のトラブルの対応時間は午前9時から午後5時までとし、無償対応は年1回（毎年1月1日～12月31日迄の期間内）までとなります。

【お手伝いサービス】

ア 照明管球交換

イ 家具の移動

なお、お手伝いサービスの対応時間は午前9時から午後5時までとし、無償対応はいずれか年2回までとなります（毎年1月1日～12月31日迄の期間内）。

- ② eコトくらぶ ほのちゃん駆けつけサービスの対象は会員が利用している LP ガス需給契約の需給場所のみとし、需給場所以外では行いません。また、当該需給場所は個人の居住用の住宅(専有部)に限ります。店舗付住宅の店舗部分や集合住宅の共用設備、学校、病院、オフィスビル、飲食店等の店舗および施設は対象外とします。
- ③会員は、eコトくらぶ ほのちゃん駆けつけサービスが現場への出勤時間を保証するものではなく、天候・交通状況・作業員の作業状況等により現場へ出勤することに時間を要する場合があること、また山間部については翌日以降の訪問となる場合があることに予め了承することとします。なお、離島や山間部・沿岸部、その他一部地域についてはサービス対象外とします。
- ④会員は、eコトくらぶ ほのちゃん駆けつけサービス利用時に騒音・作業音等が発生し周辺住民に影響が及ぶ場合には、騒音に関する周辺住民への説明などの対応を行うものとします。
- ⑤ eコトくらぶ ほのちゃん駆けつけサービスにおいて、以下の対応は行いません。
  - ア 建物共用設備におけるトラブル対応
  - イ 21時から翌日9時までの時間帯において、器物の破壊作業等で周辺住民に迷惑を掛けると、当社・グループ会社または委託会社が判断する作業
  - ウ その他当社・グループ会社または委託会社が不適切であると判断する作業
- ⑥ eコトくらぶ ほのちゃん駆けつけサービスの利用料金は、次のとおりとします。
  - ア 会員は、30分以内の作業（以下「1次対応」といいます。）を無料で受けることができます。
  - イ 1次対応にて30分を超える作業もしくは部品取り替え等の作業（以下「2次対応」といいます。）が発生した場合、会員は事前に当社・グループ会社もしくは委託会社のスタッフと協議の上、会員が費用（超過10分毎に1,500円。部品取り替えは実費。いずれも消費税等別）を負担することで2次対応を依頼することができます。なお、2次対応は当社もしくは委託会社のスタッフが費用を会員に説明し、会員が費用の支払いについて、同意した場合に限り、実施します。会員は、2次対応の費用をグループ会社または委託会社のスタッフに直接支払うものとします。
- ⑦ eコトくらぶ ほのちゃん駆けつけサービスの対象が賃借物件である場合、会員は管理会社などから承諾を得た上で、

2次対応等の作業を依頼するものとします。

⑧当社は、会員の承諾なく、また、会員への事前の通知なく、任意に、eコトくらぶ ほのちゃん駆けつけサービスの一部を変更すること、または休止することがあります。

#### (2) eコトくらぶ クラブオフ

①会員は、eコトくらぶ クラブオフ専用ホームページに掲載されている宿泊施設やレジャー施設、グルメなどを優待価格で利用することができるサービス（以下「eコトくらぶ クラブオフ」といいます。）を受けることができます。

②当社は、会員の承諾なく、また、会員への事前の通知なく、任意に、eコトくらぶ クラブオフの一部を変更すること、または休止することがあります。

#### (3) ガス機器延長保証

①会員は、所有する対象ガス機器の故障について保証限度の範囲にある限り、無償で修理できるサービス（以下「ガス機器延長保証」といいます。）を受けることができます。

②当社は、会員の承諾なく、また、会員への事前の通知なく、任意に、ガス機器延長保証サービスの一部を変更すること、または休止することがあります。

#### (4) その他特典サービス

① 会員は、所有する対象家電機器の故障について保証限度額の範囲にある限り、無償で修理サポートを行うサービス（以下「家電修理サポートサービス」といいます。）を受けることができます。

②当社は、会員の承諾なく、また、会員への事前の通知なく、任意に、家電修理サポートサービスの一部を変更すること、または休止することがあります。

### 第9条（会員資格の取り消しなど）

1. 会員は、本サービスの利用契約を解約する場合は、当社所定の方法によりその旨を当社もしくはグループ会社に申し入れることにより、本サービスの利用契約を解約することができます。この場合、当社もしくはグループ会社が会員からの申し入れを承諾した日をもって、本サービスの利用契約の解約日とします。

2. 会員は、会員と当社もしくはグループ会社との間の本サービスに係る LP ガス需給契約を廃止した場合は、当該廃止日または解約日をもって、自動的に本サービスの利用契約が解約されることを予め承諾するものとします。

3. 会員が第10条4項に定める禁止行為を行ったと当社またはグループ会社もしくは委託会社が判断したとき、当社は会員に対し何らの催告を行うことなく、直ちに本サービスを退会させることができます。併せて当社またはグループ会社もしくは委託会社は被った損害の賠償を請求することができるものとし、会員はその請求に応じるものとします。

### 第10条（本サービスにおける遵守事項、禁止事項）

1. 会員は、本サービスが円滑に行われるように、当社およびグループ会社ならびに委託会社のスタッフに全面的に協力するものとします。

2. 会員は、本サービスを提供するために必要となる電気・水道・ガス料金、通信料その他の費用を負担するものとします。

3. 会員は、本サービスの提供に関する問合せまたは苦情等の申し出を行う場合、委託会社所定の窓口へ連絡するものとします。

4. 会員は、本サービスの利用にあたって次の各号に該当する行為を行ってはならないものとします。

(1) 本サービスの内容、当社またはグループ会社もしくは委託会社のコールセンターへの電話番号を会員資格のない第三者に知らしめ、本サービスを受けさせる行為

(2) 本サービスを営利目的で利用する行為、または本サービスを通じて営利を得る目的の行為

(3) 本規約および諸規定に記載されている内容を超えるサービス提供を求める行為または本規約を逸脱する行為およびそれに類する行為

(4) 本サービスに関係する個人・法人・団体を誹謗中傷する行為

(5) 本サービスに関係する個人・法人・団体が保有する著作権、財産権、その他の権利を侵害する行為、または侵害する恐れがある行為

- (6) 本サービスに関係する個人・法人・団体に不利益または損害を与える行為もしくは与える恐れのある行為
- (7) 政治・選挙・宗教活動および個人の思想による活動の一切とそれに類する行為
- (8) 犯罪、反社会的行為を含む公序良俗に反する行為またはそれに関連する行為
- (9) 法律に違反する行為または違反の恐れのある行為
- (10) その他、本サービス利用の一般的なマナーやモラルを著しく逸脱し、不適切であると当社またはグループ会社もしくは委託会社が判断する行為

#### 第11条（提供の拒否）

1. 当社またはグループ会社もしくは委託会社は、以下のいずれかの事由に該当すると判断した場合、会員に対して、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。
  - (1) 会員本人からの本サービスの利用申し込みであることを確認できない場合
  - (2) e コトくらぶ ほのちゃん駆けつけサービスの対象となるトラブルの原因箇所が住宅の専有部分以外の共有部分または共用部分あるいは国・公共団体等が所有する部分などの場合
  - (3) 台風・大雨・暴風・豪雪などの異常気象、地震・噴火などの天災地変もしくは戦争・暴動または公権力の行使等により、本サービスを提供することが困難または危険が伴うことが予測される場合
  - (4) e コトくらぶ ほのちゃん駆けつけサービスの対象となるトラブルの原因が会員の故意による場合
  - (5) e コトくらぶ ほのちゃん駆けつけサービスの対応内容を逸脱する場合
  - (6) 当社またはグループ会社もしくは委託会社が本サービスを提供することが困難であると判断する場合
  - (7) 本サービスを提供することにより、第三者の所有物の損壊、第三者の権利または利益の制限あるいは第三者に損害が生じることが想定される場合
  - (8) 当社またはグループ会社もしくは委託会社のシステムの定期的、緊急的な保守点検が必要な場合またはシステムに障害が発生した場合
  - (9) 停電が発生した場合
  - (10) 前各号以外でも、社会通念上、本サービスの提供が困難であると当社またはグループ会社もしくは委託会社が判断する場合

#### 第12条（個人情報）

1. 当社およびグループ会社ならびに委託会社は、会員の個人情報については、個人情報保護法に従い、必要な保護措置を講じたうえで、以下のとおり取扱うものとします。
  - (1) 会員が本サービスの提供を受けるために、会員が自ら告知する以下の個人情報を取得します。
    - ① 氏名、郵便番号、住所、性別、電話番号、電子メールアドレス等の会員が利用時または会員登録時に届け出た事項
    - ② 本サービスの利用にあたって、会員が届け出た事項
  - (2) 当社またはグループ会社もしくは委託会社は、秘密保持契約を締結した別の委託会社に個人情報を提供することができるものとします。ただし、個人情報の提供を受けた別の委託会社は本条第2項に定める個人情報の利用目的に従い利用するものとします。
2. 前項で取得した個人情報を以下の目的のために利用します。
  - (1) 本サービスの提供、管理をするため
  - (2) 当社またはグループ会社もしくは委託会社が本サービスに関する情報提供資料を送付するため
  - (3) 当社またはグループ会社もしくは委託会社の行う事業において、契約の締結・履行、債権回収および債務の履行、資産・設備等の形成・保全、商品・サービスの開発・改善、商品・サービスに関するダイレクトメール等によるご案内その他これらに付随する業務を行うため
  - (4) 当社またはグループ会社もしくは委託会社が提供する各種商品・サービスの案内、問い合わせへの対応、その他これらに付随する業務に利用すること

- (5) グループ会社が提供する各種商品・サービスの案内、商品・サービスの開発・改善、サービス改善等のための各種調査・分析、問い合わせへの対応、その他これらに付随する業務に利用するために、当社が保有する会員の個人情報（通信の秘密に関する事項および医療に関する事項を除きます。）を当社がグループ会社に提供すること、および、グループ会社が保有する会員の個人情報（通信の秘密に関する事項および医療に関する事項を除きます。）をグループ会社が当社に提供すること
  - (6) 当社およびグループ会社が、登録アドレスあてに、広告・宣伝メール（「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」に定める「特定電子メール」を指します。）を送信すること
3. 前項（5）（6）に定める広告・宣伝メールの送信については、当社およびグループ会社は、会員からの申し出により、すみやかに停止します。
  4. 会員は、当社およびグループ会社ならびに委託会社が本サービスの利用状況を把握するための仕組みであるクッキー（Cookie）により利用状況を記録することに同意します。

### **第13条（本サービスの内容変更等）**

当社は、会員の承諾または会員への事前通知なく、本サービスの内容を変更することができるものとします。

### **第14条（損害賠償の制限）**

当社が会員に対して損害賠償責任を負う場合であっても、当社が会員に対して負う責任の範囲は、直接かつ通常生ずべき直接の損害（逸失利益を除きます。）に限定されるものとします。ただし、当社の故意または重大な過失により会員に損害を与えた場合は、この限りではありません。

### **第15条（通知）**

1. 当社は、本サービスに関する会員への通知を、次の各号に掲げるいずれかの方法により行うことができるものとします。
  - (1) 会員の住所、請求書の送付先への郵送による通知
  - (2) 会員の電子メールアドレスまたは本サービスに登録している電子メールアドレスへの通知
  - (3) 本サービス会員 web ページ上での通知
2. 会員への通知は、前項に定める方法により、当社が通知を発した時点でなされたものとみなします。
3. 当社は第1項各号に掲げる方法のほか、本サービスのウェブサイト上にその内容を掲載することをもって、本サービスに関する通知に代えることができるものとします。この場合、当社が当該通知内容を本サービスのウェブサイト上に掲載した時点をもって、会員に対して、当該通知がなされたものとみなします。

### **第16条（変更の届出）**

1. 会員は、氏名、住所、電話番号、メールアドレス、その他本サービスの利用に伴い当社へ届け出た内容に変更があった場合は、速やかに当社所定の方法で当社またはグループ会社に届け出るものとします。なお、会員が届出内容の変更があった場合にもかかわらず、当社またはグループ会社に届出をしない場合（当社またはグループ会社への届出後、当社がその変更内容を確認できるまでの間を含みます。）、サービスの対象とならない場合がございます。また、本規約に定める当社またはグループ会社からの通知については、当社またはグループ会社が会員から届出を受けている連絡先へ発信したことにより、通知を行ったものとみなします。
2. 前項の届出があった場合、当社またはグループ会社は、その届出のあった事実を確認するための書類の提示または提出を会員に求める場合があります。会員はこれに応じるものとします。

### **第17条（反社会的勢力の排除）**

1. 会員は、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また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) 会員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) 会員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) 会員が自らもしく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) 会員が暴力団員等に対して資金等を提供し、また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) 会員が法人その他の団体の場合にあつては、自らの役員また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. 会員は、自らまた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、または暴力を用いる行為
  - (4) 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、もしく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

#### **第18条（規約の変更）**

本規約およびその他の諸規定は、適宜追加、変更、廃止等の改定を行います。この場合、当社は、改定日の一定期間前に、第15条に従い、当該改定の内容を会員に通知するものとします。会員は、通知された改定内容に同意しない場合は、すみやかに本サービスの利用契約の解約手続を講じなければならないものとします。会員が当該改定日後に本サービスの利用などの行為を行った場合、当社は会員が当該改定の内容を承諾したものとみなすことができるものとします。なお、本項により、規約等の変更を行った場合および会員が解約・退会手続を行った場合に、会員および第三者に損害が生じた場合であっても、当社は一切の責任を負わないものとします。

#### **第19条（譲渡禁止等）**

会員は、会員の権利について、第三者に譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

#### **第20条（合意管轄）**

会員および当社、グループ会社、委託会社は、本規約に関連した訴訟を行う場合は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意します。

#### **第21条（準拠法）**

本規約の成立、効力、解釈および履行については、日本国法に準拠するものとします。

#### **第22条（その他）**

本規約に関する疑義または本規約に定めのない事項については、会員および当社の双方が誠意をもって協議し、円満に解決を図るものとします。

本規約は、2019年5月1日から実施します。