

* 2021年12月31日サービス終了いたします。

駆けつけサービスQ&A【お客さま向け】

Q	A
1	どこまで無料でやってくれるのか。対象となるトラブルは何か。 お住い(マンションでは専有部分のみ)の水回り・玄関鍵・窓ガラスのトラブルが対象となります。例えば、水道であれば止水応急修理やシールテープ処置等となり、鍵は解錠作業や破錠作業等、ガラスは破損個所の養生等を無料で対応します。基本的には、いずれのトラブルも30分以内の機能修繕作業(一次対応・応急措置)となり、部材代は別途請求させていただきます。依頼のお電話の際に、状況を教えていただき、有料となる可能性がある場合には事前にお伝えします。詳細は東京ガスHP (http://home.tokyo-gas.co.jp/service/kaketsuke/service.html)でご確認下さい。
2	その場で復旧できない場合はどうなるのか。 必要に応じて、その後の対応方法についてご案内します。修理を希望される場合は、サービススタッフからお見積りをご提示しますので、ご検討ください。なお、必ず対応したサービススタッフで修理・交換していただかなくてはならない、ということではありません。
3	無料という話だが、実際にはお金がかかるのではないのか。 別途費用が掛かる場合には、お電話もしくは駆けつけたサービススタッフが事前にご説明し、お客さまにご承認いただいた上で作業を行うことになります。
4	東京ガスの人が来てくれるのか。(どういった人が駆けつけてくれるのか。) トラブルの内容によって異なります。本サービスは株式会社プレステージ・インターナショナルに業務委託を行っており、お客さまのお宅には、株式会社プレステージ・インターナショナルから手配した担当エリアの東京ガスライフバル・エネスタまたは株式会社プレステージ・インターナショナルの提携するサービススタッフが伺います。なお、ご自宅に向う業者名は決定次第、事前にご案内致します。
5	電話してからどれくらいの時間で駆けつけてくれるのか。 時間帯やトラブル内容によって駆けつけ時間は異なりますので、事前にお客さまにお電話にて目安時間をお伝えいたします。
6	ガス・電気セット以外の人がWebでしか受け付けられないのはなぜか。電話で受け付けることはできないのか。(インターネットを使用できないセット契約者以外の方からの問い合わせ想定) 申し訳ありませんが、Webのみの受付となります。また、お支払いはクレジットカード限定で、ガス・電気とは別途のご請求とさせていただきます。予定です。
7	住まいの『水まわり・鍵・ガラス』のトラブルに遭遇したことはないが、どれくらいの頻度で発生するものなのか。 これまでの実績で、1年間で5人に1人が今回提携する会社の駆けつけサービス専用ダイヤルにご連絡いただいています。
8	ガス機器は駆けつけサービスの対象とはならないのか。 ガス機器は本サービスの対象外となります。これまで通り東京ガスライフバル・エネスタへご連絡いただけますようお願いいたします。
9	業務用機器は駆けつけサービスの対象とはならないのか。 業務用機器の場合、短時間で一次復旧できない機器が多いため、本サービスの対象外としております。業務用向けについては「myTOKYOGASビジネス」の会員向けに水まわりのサービスの特別割引を行う予定です。
10	サービスの利用回数に制限はあるのか？ 回数制限はございません。
11	専用ダイヤルはどこに記載されているのか？ 無償(ガス・電気セット契約)のお客さまは、A4チラシ、電気の供給開始ハガキ、東京ガスHPにてご確認いただけます。有償会員(ガスまたは電気契約のみ)のお客さまは、電気の供給開始ハガキ(電気契約ありの場合)、東京ガスHPに加え、マグネットを東京ガスから送付させていただきますので、そちらでご確認下さい。
12	依頼した後にキャンセルしたい場合はどうすればいいか？ 専用ダイヤルへキャンセルの旨をご連絡下さい。また、サービススタッフが到着後にキャンセルの場合は、訪問したサービススタッフへキャンセルをお伝え下さい。
13	同居の家族からサービスを依頼できますか？ 同居のご家族からのご依頼はお受けいたします。なお、鍵のトラブルについては、ご本人確認(同居のご家族であること)をさせていただきます。
14	時間指定で依頼することはできるか？ できます。日時のご希望がある場合には、サービス依頼のお電話をいただいた際にオペレーターにお申しつけください。お客さまのトラブルの内容等も鑑みて、サービススタッフの手配をいたします。なお、状況によってはご希望の時間に沿えない場合もございますので、予めご了承下さい。
15	このサービスがあることを知らず、自分で別の業者を頼ってしまった場合、その費用は負担してもらえますか？ 本サービスの専用ナビダイヤルにご連絡いただき、弊社業務委託先による駆けつけ対応の費用が無料となります。別の業者へご依頼された場合の費用は本サービスでは負担できません。
16	費用が発生する場合、誰に支払うのか？ 原則として、お客さまと業者との間で交渉・ご契約・ご対応とさせていただきますので、費用もサービススタッフまたは訪問したサービス会社に直接お支払いいただくことになります。
17	他にも気になっている部分があります。一緒に対応してもらえますか？ 同じ起因によるものであれば無償で対応しますが、別件の場合には有償となる場合があります。また、その場では対応できかねない場合もございますので、依頼時のお電話の際に詳細の内容をお伝えください。
18	サービスへの加入申し込みはどうすればいいか？ 東京ガスのガスおよび電気をお使いのお客さまは、改めてのお申し込みは不要となります。また、東京ガスのガスまたは電気の一方をお使いのお客さまについては、東京ガスのホームページから2016年4月中旬以降にお申し込みいただける予定です。お支払いは、クレジットカード限定で、ガス・電気とは別途のご請求とさせていただきます。予定です。
19	無償のサービスから有償に切り替わる際には、自動で更新されるのですか？ 有償に切り替わる時期は未定ですが、その際には、自動更新ではなく、事前にお客さまに継続の意思を確認させていただき手続きを設けさせていただきます。自動的に有償契約に移行することはございません。
20	本サービスは東京ガスとしてのサービスなのですか？ 本サービスは東京ガスのサービスとなります。なお、サービスの運営については、株式会社プレステージ・インターナショナルに委託しております。
21	ホームセキュリティを利用している場合でも、本サービスで鍵を開けてもらえるのか？ 本サービスをご利用できますが、まずはホームセキュリティ会社へお問い合わせ下さい。本サービスでは鍵の種類によっては開錠できないケースもございますので、ホームセキュリティで開錠させていただくことをお勧めします。
22	いつから利用できるのか？ <無償の場合>毎月20日時点で、会員資格を有し、かつ東京ガスのガスおよび電気を供給している住宅を対象に、翌月の1ヶ月間、サービスをご利用いただけます。(2016年4月については、3月20日時点で東京ガスの電気・ガスのセット割を適用する契約を締結されたお客さまを会員) <有償の場合>毎月20日時点で、会員資格を有し、東京ガスのガスまたは電気を供給している住宅で翌月の利用が可能です。
23	賃貸住宅に住んでいますが、サービスを利用できますか？ 原則として、所有者以外のご入居者の方もご利用いただけます。ただし、お住まいの設備・機器などへの対応が必要な場合には、必ず、ご入居者の方から所有者(オーナー等)に事前にご確認の上、ご利用いただけますようお願いいたします。
24	駆けつけの依頼は電話のみののか？WEBでは依頼できないのか？ 電話のみとなっております。トラブル状況や会員資格確認等も必要となりますので、電話受付に限定させていただきます。ご了承ください。