

東京ガスエネルギーとご契約の「ずっとも電気」の需給が開始されているお客さまが対象*1 お申し込み不要

2018年4月
サービス開始!

電気のトラブルもまるごと安心!

電気トラブルサポート



電気のトラブル時、一次対応の出張費・60分以内の作業費が無料

※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や応急処置に要する60分以内の作業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

「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と、応急対応*3まで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
- 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*4*5を手配します。

一次対応の出張費無料*6

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)*6



【ご注意事項】*1 毎月15日時点で、当社電気(ずっとも電気1、1S、2、3)の需給が開始され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 本サービスで行う対応は応急処置であり、その後の不具合、トラブルの再発防止を保障するものではありません。*4 本サービスは当社が提供し、当社の電気の取次元が委託した東京電力パワーグリッド株式会社が出張いたします。*5 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事があります。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。*6 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分以内の作業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。

電気のトラブル時のお問い合わせ先はこちら

東京ガスサービス対応窓口

電話受付時間

ナビダイヤル **0570-002-009**

24時間365日

【オペレーターに冒頭「東京ガスの電気トラブルサポート」で連絡していることをお伝えください】

東京ガスエネルギー株式会社

Q&A

Q1 このサービスはいつから始まるのですか？

A 2018年4月からサービス開始予定です。詳細は、順次東京ガスエネルギーホームページ等でお知らせします。

Q2 東京ガスエネルギー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、当社電気(ずっとも電気1、1S、2、3)の需給が開始されているお客さまが翌月1日からご利用頂けます。

Q3 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。

Q4 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。

Q5 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。

Q6 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分以内の作業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。

Q7 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、東京ガスエネルギーホームページに掲載する利用規約をご確認ください。※東京ガスエネルギー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、東京ガスエネルギー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。

○記載の社名や製品名・サービス名は各社の商標または登録商標です。

東京ガスエネルギーは東京ガスの取次店として電気をお取り扱いしております。
小売電気事業者：東京ガス株式会社(登録番号 A0064) 取次店：東京ガスエネルギー株式会社

■電気トラブルサポートに関するお問い合わせ先

東京ガスエネルギー株式会社 カスタマーセンター

03-6891-8303

電話受付時間／平日 9:00~17:00
(土・日・祝日休業)