生活トラブルサポートご利用規約

第1条（目的）

生活トラブルサポートご利用規約（以下「本規約」といいます。）は、CD エナジーダイレクト（以下「当社」といいます。）が、「ガス機器修理」、「水回り修理」、「PC 修理」、「鍵修理」、「住まいの小修繕」、「スマホ・ゲーム機器修理」（以下合わせて「トラブル解消サービス」といいます。）をご要望されるご契約者さまに、当社が提携するトラブル解消サービス提供事業者（以下「提携事業者」といいます。）を紹介するサポートサービス（以下「本サポート」といいます。）に関して定めるものです。

第2条（ご契約者さまの定義）

本規約における「ご契約者さま」（ご契約者さまの同意を得た同居する家族等を含みます。）とは、本サポート利用時において、当社の電気需給契約またはガス需給契約の契約者（ただし別紙1に記載の料金プランのご契約者さまは除く）であり、本規約の内容を確認・同意したうえで、第3条に定める申込方法により、本サポートの申込み手続きを行い、当社がその申込みを承諾した方をいいます。

第3条（本サポートの申込方法）

ご契約者さまは、生活トラブルサポートウェブページより本サポートを申込むものとします。
なお、提携事業者のトラブル解消サービスは、別途、ご契約者さまから提携事業者に直接お申し込みいただくものとします。

第4条（本サポート料金）

本サポートは、提携事業者のトラブル解消サービスを紹介するものであることから、本サポートに関するサービス料金は発生しません。

第5条（本サポートご利用時の特典）

本サポートのご利用にあたり、以下の特典付与条件を満たしたご契約者さまに、当社が別紙2で定めるカテエネポイント（以下「ポイント特典」といいます。）を付与します。

＜特典付与条件＞

・提携事業者によるトラブル解消サービス提供日の前日までに、生活トラブルサポートウェブページにて「特典お申込」をいただくこと（サービス提供日当日以降の特典お申込となった場合、特典は付与できませんのでご了承ください。）

・当社が提供する会員サイトサービス「カテエネ」に電気またはガスの契約を登録済みであること

・本サポートにお申し込みされたご契約者さま情報*と、トラブル解消サービスのお申し込みをするにあたり提携事業者に提供されたご契約者さま情報*が同じであること

*氏名、お電話番号、ご住所（スマホゲーム機トラブル対象の方は氏名・お電話番号のみとなります。）

・本規約に同意いただくこと

・提携事業者が提供するトラブル解消サービスのご利用ならびに提携事業者へのお支払いが生じた事実を当社が確認できること（確認は当社と提携事業者間で行います。）

第6条（ポイント特典付与の時期）

当社は、原則、ご契約者さまがトラブル解消サービスをご利用された翌月中に、別紙2に定めるポイント特典をご契約者さまに

付与します。ただし、特典付与条件の不備確認等で時間を要した場合、ポイント特典付与の時期が遅れる場合があります。

第7条（トラブル解消サービスについて）

トラブル解消サービスは、提携事業者が、当社から紹介を受けたご契約者さまに提供するサービスであるため、トラブル解消サービスのご契約は、ご契約者さまと提携事業者間で締結いただくものとなります。また、サービス料金についても提携事業者にお支払いいただきます。契約、サービス料金およびサービス内容の詳細は各提携事業者へご確認ください。

第8条（トラブル解消サービスの申込方法）

トラブル解消サービスは、本サポートの申込みとは別に提携事業者へ直接申込みが必要となります。トラブル解消サービスの申込方法は、生活トラブルサポートウェブページにてご案内します。

第9条（個人情報の第三者提供）

ご契約者さまは、当社と提携事業者間で第5条に定める特典付与条件を満たすことを確認するため、ご契約者さまの個人情報（氏名、カナ氏名、電話番号、郵便番号、住所、メールアドレス、カテエネ番号）を提携事業者に提供することに同意するものとします。

第10条（利用範囲）

本サービスは、ご契約者さまが、当社の電気需給契約またはガス需給契約の需要場所においてトラブル解消サービスの提供を受ける場合に限り、利用することができます。ただし、「鍵トラブル」および「スマホ・ゲーム機器トラブル」はこの限りではありません。

第 11条（遵守事項、禁止事項）

（1）ご契約者さまは、本サポートが円滑に行われるよう、当社および提携事業者に全面的に協力するものとします。

（2）ご契約者さまは、本サポートの提供に関する問い合わせまたは苦情等の申し出を行う場合、所定の窓口へ連絡するものとします。

（3）ご契約者さまは、本サポート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本サポートをご契約者さま以外の者が所有する機器もしくは居宅に利用する行為、または本サポートを通じて利益を得る目的の行為

②本規約および個別のサポート毎の利用規約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および個別のサポート毎の利用規約を逸脱する行為およびそれに類する行為

③本サポートに関係する個人・法人・団体を誹謗中傷する行為

④本サポートに関係する個人・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

⑤本サポートに関係する個人・法人・団体に不利益または損害を与える行為または与える恐れのある行為

⑥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

⑦法律に違反する行為または違反の恐れのある行為

第 12条（提供の拒否）

当社は、以下のいずれかの事由に該当すると判断した場合、ご契約者さまに対して、本サポートの提供を拒否することができるものとします。

①ご契約者さまからの本サポートの利用申込みであることを確認できない場合

②台風・大雨・暴風・豪雪などの異常気象、疫病や伝染病、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、本サポートを提供することが困難または危険が伴うことが予想される場合

③本サポートの対応内容を逸脱する場合

④提携事業者がトラブル解消サービスを提供することが困難であると判断する場合

⑤本サポート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

⑥当社または提携事業者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

⑦ご契約者さまから同様の申込が再三にわたる場合

⑧その他、社会通念上、本サポートの提供が困難であるとみられる場合

第 13条（個人情報）

本サポートの利用にあたりご契約者さまから取得した個人情報（ご契約者さまの氏名・住所・電話番号等）は、当社のプライバシーポリシーに従い、以下の目的に利用します。

①エネルギー供給およびその普及拡大

②エネルギー供給設備工事

③エネルギー供給設備・消費機器（厨房、給湯、空調等）の修理・取替・点検等の保安活動

④漏洩・火災自動通報、供給の遠隔遮断等のエネルギー供給事業に関連するサービスの提供

⑤エネルギー消費機器・警報器等の機器および住宅設備の販売（リース・レンタル等を含む。）、設置、修理・点検、商品開発、アフターサービス

⑥暮らしおよびビジネスを支えるサービス・製品の提供・紹介

ア．電気通信サービスおよび関連するサービスの提供・紹介

イ．デジタルプラットフォーム等による生活関連の商品・サービスの提供・紹介

⑦上記各種事業に関するサービス・製品のお知らせ・PR、調査・データ集積・分析、研究開発

⑧その他上記①から⑦に附随する業務の実施

第 14条（損害賠償）

ご契約者さまは、提携事業者のトラブル解消サービスにより損害を被った場合、提携事業者と協議のうえ、解決を図るものとします。当社は、提携事業者のトラブル解消サービスについて何ら責任を負わないものとします。

第 15条（通知）

当社は、当社のウェブサイト上に本サポートに関するご契約者さまへの通知の内容を掲載することをもって、本サポートに関するご契約者さまへの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当社のウェブサイト上に掲載した時点をもって、ご契約者さまに対して、当該通知がなされたものとみなします。

第 16条（反社会的勢力の排除）

（1）ご契約者さまは、次の各号のいずれかにも該当しないこと、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 年を経過しないも者、某暴力団準構成員、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ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ご契約者さま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与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。

③ご契約者さま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。

（2）ご契約者さまは、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、また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 17条（規約の変更）

当社は、必要に応じて、民法第548条の4に基づき本規約の内容について、追加、変更、廃止等の改定を行う場合があります。この場合、当社は、その効力発生日を定め、第 15 条に従い、当該改定の内容をご契約者さまに通知するものとします。

第 18条（譲渡禁止等）

ご契約者さまは、本規約上の地位または本規約に基づくご契約者さまの権利義務の全部または一部について、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19条（合意管轄）

ご契約者さまおよび当社は、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。

第20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21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、ご契約者さま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。

別紙1

本サポート利用対象外の料金プラン

おうちリンク B、おうちリンク C、おうちリンクガス、おうちリンク床暖房、パレット電気 B、パレット電気C、パレット電気AE

別紙2

本サポート

サポート種別	カテエネポイント付与数
ガス機器	2,500 ポイント
水回り	1,000 ポイント
鍵	1,000 ポイント
住まいの小修繕	1,000 ポイント
PC トラブル	3,000 ポイント
スマホ・ゲーム機	500 ポイント