

家事代行とくらしの相談 サービスご利用規約

令和4年5月16日

(目的)

第1条 この規約は、お客様とその家族の身体的、精神的負担の軽減と生活の質の向上を図ることを目的とする家事代行とくらしの相談に関するサービス（以下「本サービス」といいます）について、必要な事項を定めます。

(本サービスの申し込み)

第2条 本サービスの利用を希望するお客様は、当所に本サービスの利用を申し込むものとします。

- 2 当所は、お客様のご希望を伺い、本サービスを提供する日時（以下「本サービス予定日時」といいます）を決めます。ただし、状況により、ご希望の日時に本サービスを提供できない場合があります。
- 3 当所の説明終了後、お客様は本規約及び説明内容に同意の上、本サービスをお申込みいただきます。

(本サービスの内容)

第3条 本サービスは日常の家事等について、本規約及び予めお客様と当所で相談の上決定した作業内容に従って実施します。

- 2 お客様が在宅で本サービスをご利用の場合、スタッフはお客様にご相談の上、作業内容を変更させていただく場合があります。また、不在時対応でのサービスをご利用の場合、スタッフは原則として事前にご依頼のありました作業を行いますが、お客様と連絡がつく場合は、ご相談の上、作業内容を変更させていただく場合があります。
- 3 本サービス実施にあたり、当所はお客様のご要望に沿うよう努力いたしますが、以下のご要望には応じかねます。
 - (1) 高所での作業や危険を伴う作業
 - (2) 専門的な知識や資格、道具等の必要な作業
 - (3) 車両の運転、送迎（自転車や他の軽車両を含みます）
 - (4) 介護や医療行為（投薬を含みます）、お子様やペットのお世話など、身体又は生物に直接接触れる作業
 - (5) エアコンや換気扇、その他分解を要する電化製品等の清掃・修理等
 - (6) 高級衣料の洗濯、貴重品、貴金属のお手入れ等
 - (7) 法令等により制限又は禁止されている行為

(8) その他スタッフが実施困難と判断した作業

4 本サービス実施により発生したゴミ、廃棄物等はお客様にて処分していただきます。

(本サービスの提供時間)

第4条 本サービスの提供時間については、以下のとおり定めます。

午前8時～午後6時(祝祭日及び12/29～1/3を除く月～土)

2 電話による予約受付は午後6時までとします。

3 第1項に定めるサービス提供時間外において、本サービスの利用を希望される場合、割増し料金にて対応いたします。ただし、スタッフの手配等が困難な場合には、ご希望にお応えできない場合があります。

(本サービスの利用料金)

第5条 本サービスの利用料金は、別表1に定める料金表記載の料金となります(以下「サービス利用料金」といいます)。

2 当所が別途定めるオプションを申し込まれたお客様は、サービス利用料金に加えて、別表1に定める各オプション料金をお支払いいただきます。

3 提携サービスをご利用時は、サービス利用料金に加えて、別途提携サービス事業者が定める料金をお支払いいただきます。

4 お客様のご希望により、本サービスの所定の時間を超える場合、15分単位での延長とし、延長料金をお支払いいただきます(15分以内の延長の場合、15分相当の延長料金をお支払いいただきます)。なお、スタッフの当日のスケジュール等により、延長のご希望にお応えできない場合があります。

5 本サービス申込後、法令の制定、改廃、経済状況変動、租税公課の増減等により、当所は利用料金を改定できるものとします。

6 訪問車両の駐車スペースが確保できない場合、当該車両の駐車に要した費用はお客様にご負担いただきます。

(本サービス予定日時の変更・キャンセル等)

第6条 本サービス予定日時の変更については、本サービス予定日時の1営業日前午後6時までにお客様から当所にお申し出いただくことによって、無償で変更することができます。ただし、スタッフのスケジュール等により、日時のご希望にお応えできない場合があります。

2 お客様のご都合によるキャンセルにつきましては、別表1に定める金額をご負担いただきます。

- 3 本サービス予定日時にお客様がご自宅に不在であった場合、スタッフを30分間待機させ、待機開始から30分以内にお客様とのご連絡が取れない場合にはキャンセルとさせていただきます。
- 4 天災や感染症、事故、その他やむを得ない事情により、当所及びスタッフが本サービス予定日時にサービス提供が困難な場合、原則として本サービス予定日時前にお客様にご連絡いたします。その場合、キャンセル料は発生いたしません。

(本サービス実施に伴う確認事項)

- 第7条 本サービスの実施にあたり、初回は1時間程度のヒアリングを行わせていただきます。
- 2 本サービスの実施にあたり、お客様宅の電気、水道、ガスを使用させていただきます。その使用料はお客様負担とさせていただきます。
 - 3 本サービスの実施にあたり、原則としてお客様宅の洗剤、掃除用具、食材、調味料等を使用させていただきます。その使用による消耗等に伴う費用はお客様負担とさせていただきます。
 - 4 清掃箇所の広さや汚れの度合い、経年劣化等により、ご希望通りの仕上がりにならないことがあります。
 - 5 提携サービスをご希望される場合、提携サービスを提供する事業者を同行させていただく場合があります。
 - 6 インフルエンザ等の感染症にかかれた場合又はその疑いがある場合は事前にお知らせください。
 - 7 ご不在宅でのサービスは、作業完了の確認サインがない場合でも、ご予約の時間をもってサービス終了とします。
 - 8 本サービスの提供については、専任スタッフを決め、訪問作業を行いますが、専任スタッフにやむを得ない事情がある場合には、代理の手配や日程変更等をご提案させていただきます。
 - 9 本サービス予定日時までに、お客様は貴重品等(例：現金、有価証券、預金通帳、貴金属、印鑑、美術品、骨董品、運転免許証等)を鍵のかかる場所又はスタッフが立ち入らない場所等へ保管し、お客様にて厳重に管理をお願いします。
 - 10 以下、各号に定めるもの、やむを得ず前項の保管ができない貴重品、及びその他取扱いに注意を要する物については、お客様は事前にスタッフに通知することとします。
 - (1) 骨董品、絵画、美術品、置物等
 - (2) 記念品、遺品、お土産品等、特別な愛着のある物
 - (3) 破損、故障のおそれのある物又はすでに破損、故障している物

(4) 接触到に注意を要する物（例：稼働中の電化製品等）

(5) その他取扱いに注意を要する物

11 室内でペットを飼育されている場合は、サービス提供時にゲージ等へ入れていただく場合があります。

12 お客様の都合によるスタッフの指名、交代の要請にはご希望に添えない場合があります。

(禁止事項)

第8条 本サービスの実施にあたり、お客様の以下の行為を禁止します。

(1) スタッフへの暴力、暴言、恐喝、恫喝、威嚇、その他スタッフの身体等を傷つける行為及び言動

(2) スタッフの身体に接触する行為、セクシャルハラスメント、その他わいせつな行為及び言動

(3) スタッフへの誹謗中傷、その他名誉を傷つける行為及び言動

(4) 法令、公序良俗に反する行為、その他当所が不適切と判断した行為及び言動

2 前項に掲げる行為及び言動があった場合、本サービスの提供を即時終了し、状況によっては警察等へ通報します。なお、前項に掲げる行為及び言動によりサービスの提供を即時終了した場合、予約時間分の料金についてお客様にご負担いただきます。

(本サービス料金の支払い)

第9条 お客様は、本サービス提供後すみやかにサービス利用料金及びオプション料金を現金にてお支払いいただきます。

2 回数券（前払い）によるお支払いができます。なお、回数券のご利用は購入日から6か月以内とします。

3 銀行振込等によるお支払いの希望につきましては、お客様と協議の上、個別に対応させていただきます。また、後払いとなる場合については、支払期限を定め、請求書を発行いたします。

4 前項の協議により定めた支払期限までに料金をお支払いいただけない場合や、利用者が強制執行や破産手続き開始申立てをした場合においては期限の利益を喪失し、直ちに債務の全額を弁済していただきます。

(本サービスの実施状況確認)

第10条 本サービス実施後、実施状況についてご確認のサインをお願いします。

2 実施状況についてのご確認は、予約終了時刻の5分前に行うものとします。

3 本サービス実施について、スタッフの提示した内容の相違や不備等があった場合、お申し出ください。次回サービス実施時に対応いたします。

(本サービスの契約変更)

第 11 条 本サービスお申込み時にお伺いしたお客様の氏名、住所、電話番号等に変更が生じた場合は、すみやかにご連絡ください。

(本サービスの中止又は解除)

第 12 条 お客様が以下の各号のいずれかに該当した場合は、当所は、何らの催告を要することなく直ちに本サービスを中止又は解除できるものとします。

(1) 本規約に違反した場合

(2) 反社会的勢力に属すると判明した場合

(3) サービス利用料金を所定の期日までにお支払いいただけない場合

(4) 本サービスを継続しがたい重大な事由が発生した場合、その他当所において本サービスの提供が不可能又は不適切と判断した場合

2 前項による解除は、当該解除の原因となったお客様に対する損害賠償請求を妨げないものとします。

(本サービスに関わる損害賠償)

第 13 条 当所は、本サービスの範囲外の事柄に関しては、一切の責任を負わないものとします。

2 当所又はスタッフの故意又は過失によって、お客様の建物や家財道具、お客様やご家族に損害を与えた場合、当所は当所が加入する賠償責任保険に基づいて保険会社から受け取った保険金額を上限としてその損害を賠償します。

3 前項において、当所が損害賠償の義務を負担する範囲は、お客様が申し込まれた本サービス内容又は本サービス実施時間内にスタッフが行った行為に起因するものに限定するものとします。

4 補償する物品は、掃除機、モップ類、洗濯バサミ等の家事で使用する消耗品を除きます。

5 天災、地変、法令の制定改廃、公権力の行使、交通機関の事故、通信の途絶、第三者の行為、その他やむを得ない事情等、スタッフの責めに帰さない事由によって生じた損害、又はお客様自身の故意又は過失から生じた損害については、当所は一切責任を負わないものとします。

6 主観的価値である無形的損害賠償や、精神的慰謝料には応じられません。

(直接契約の禁止)

第 14 条 お客様及びその家族は、本サービス実施により当所が派遣したスタッフ及びその紹介により知り得たスタッフから、本サービスその他これに類するサービスを受けること、又は当該サービスを受けようとすることはできないものとします。

(協議事項)

第 15 条 本規約に定めのない事項及び本規約の条項のうち疑義が生じた事項については、お客様と当所とが協議して取り決めるものとします。

(個人情報の取扱い)

第 16 条 お申込みにあたり、当所が得たお客様の個人情報につきましては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づいて適切に取り扱うものとします。

2 お客様より提供された個人情報は、以下の目的のために利用します。

- (1) 各種サービス提供のため
- (2) お客様とのお取引に関する事務を行うため
- (3) アンケート、市場調査、データ分析、サービス研究・開発のため
- (4) 各種サービスの勧誘、案内のため
- (5) 各種サービスに関する問い合わせやアフターサービスにおいて、各種サービスに関する案内や報告を行うため
- (6) お客様との契約、法律等に基づく権利の行使又は義務の履行のため

3 お客様より提供された個人情報は、以下の場合を除いて、お客様の同意なしに第三者へ提供いたしません。

- (1) 法令に基づく場合
- (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

4 お客様の個人情報につきましては、最終利用日から 5 年間ご利用がなかった場合又は、お客様からお申し出があった場合、シュレッダー等を利用し、お客様を特定できないように細心の注意を払い、すみやかに処分をいたします。

5 お客様は、本サービスの提供を受けるために必要な範囲で、お客様の登録情報が当所に

よって使用されることに同意するものとします。

(合意管轄裁判所)

第 17 条 本サービスに係る紛争が生じ、訴訟を提起する必要がある場合は、静岡地方裁判所富士支部又は富士簡易裁判所を第一審の合意管轄裁判所とします。

附則

1 この規約は令和 4 年 5 月 16 日から施行する。

(別表1) サービス利用料金表

令和4年6月1日現在

【基本料金】 ※スタッフ1名で作業する費用です。

通常料金	¥1,100 (税込) /15分
回数券	¥11,000 (税込) /15分×12枚綴り (3時間分)

- ・サービスの提供にあたり、事前にヒアリング及び作業内容の説明等を行います (1時間程度、無料)。
- ・サービスの提供にあたり、有料駐車場を利用する場合、駐車場使用料金はお客様のご負担となります。
- ・延長は通常料金にて15分単位で承ります。15分以内の延長の場合、15分相当の延長料金をお支払いいただきます。
- ・買い物代行、公共料金支払等の場合は、サービス予定日時にお客様宅に伺い、購入(支払)費用として別途実費(現金)をお預かりします。
- ・買い物代行、公共料金支払等で発生した費用及び釣り銭につきましては、レシート又は領収書と相違がないかご確認いただき、サービス実施当日にご精算ください。
- ・スタッフによる購入費用等の立て替えはできかねます。
- ・規約第4条に定めるサービス提供時間外については、2割増しの料金で対応いたします。
- ・サービス提供時間外にサービスチケットご利用いただく場合、別途¥220 (税込) /15分の追加料金をいただきます。
- ・スタッフが2名以上必要な場合は、事前にご相談ください。

【オプション料金】

エンディングノート	¥550 (税込) /1冊
暮らしの相談	無料/30分間 ※30分を超えた場合 ¥1,100 (税込) /30分 ※暮らしに関する心配事、リフォーム、遺言、相続等 ※必要に応じて専門家(提携事業者)にお繋ぎします ※提携サービス事業者との相談や作業については、提携サービス事業者が定める料金が別途かかります。

- ・その他必要なサービスについては、金額をお客様と協議の上決定し、提供いたします。

【キャンセル料金】

1 営業日前の午後 6 時まで	0% (キャンセル料はかかりません)
1 営業日前の午後 6 時以降	ご予約時間分の金額の 100%

・天災等、やむを得ない事情の場合はこの限りではありません。