

## 家事代行サービスご利用規約

この利用規約（以下「本規約」といいます。）は、有限会社中央ケアサポートが提供する家事代行サービス（以下総称して「本サービス」といいます。）をお客さまが利用するにあたり適用されるお客さまとの取決めです。本サービスをご利用にあたり、本規約の内容をご理解・ご承諾いただき、お客さまは本規約の各条項を遵守するものとします。なお、本サービスに関し、当社が特約その他個別規約を設けている場合には、当該個別規約も本規約と一体となって適用されるものとします。

### 運営・管理

---

本家事代行サービスは有限会社中央ケアサポート（富山市二口町5丁目4-1テフィスD棟1階）が運営・管理を行います。

#### 第1条 規約の適用

1. 本規約は、当社が提供する本サービスに共通して適用される基本的な条件を定めるものです。
2. 当社は、本サービスの各々につき、当社の判断にて随時、特約その他本サービスに適用される規約（以下「個別規約」といいます）を定めることができるものとします。個別規約が定められた場合は、当該個別規約が対象とする本サービスには、当該個別規約において別途の定めがない限り、本規約に加え、当該個別規約が適用されるものとします。
3. お客様は、本サービスの利用を開始する前に、本規約および個別規約について同意するものとし、かつこれを誠実に遵守するものとします。
4. お客様は、本規約および個別規約の内容に同意したうえで本サービスを利用したものとみなします。
5. 本サービスの各々について、本規約と個別規約に相違がある場合には、当該個別規約が本規約に優先するものとします。
6. 本規約（以下個別規約を含みます）に基づき、当社とお客さまとの間に締結される本サービスの提供に関する契約のことを「本契約」というものとします。

#### 第2条 サービス提供条件

1. お客様は、本サービスのご利用にあたって下記内容をご了承いただくものとします。
  - (1) 電気、水道、ガス、本サービス提供のため使用する箇所または作業場所（シンクや浴室等を行い、以下「本サービス提供箇所」といいます）を使用させていただきます。なお、水道光熱費はお客様負担となります。
  - (2) 洗剤、道具（掃除道具、調理道具等を指し、家電も含みます。以下同じ）、調味料（料理代行サービスのみ）を使用させていただきます。
  - (3) 貴重品・金品（現金および有価証券、貴金属、美術品、アクセサリ等）につきましては、お客様にて厳重な管理をお願いいたします。なお、適切な管理がなされていない状態で発生した、現金および有価証券、貴金属等の貴重品・金品の破損・紛失に関して、当社は責任を負わないものとします。  
ただし、当社、当社代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失による場合を除き、ま

た、当社の過失（重過失を除く）による損害についての当社の責任は第11条第2項を限度とします。

(4) 本サービス提供目安時間を超えての本サービスの提供は原則行いません。

(5) 本サービス提供中は、お子様や、ペットを本サービス提供箇所付近に近づけないでください。ペットをケージに入れていない状態で損害が生じた場合、当社は責任を負わないものとします。

ただし、当社、当社代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失による場合を除き、また、当社の過失（重過失を除く）による損害についての当社の責任は第11条第2項を限度とします。

(6) 本サービス提供中の環境に応じて冷暖房を使用させていただきます。

(7) 本サービス提供箇所の状態、経年劣化により、完全に汚れが落ち切らない場合があります。

(8) 本サービスは、本契約、当社ウェブサイトおよび予めお客様と当社で相談の上定めた本サービス内容並びに本サービス提供目安時間にしがい実施します。本サービス開始前、または開始後に事前にお客様とご相談した状況と異なることが発生、発覚した場合は、お客様にご相談の上、本サービス内容等を変更させていただく場合があります。なお、不在宅サービスにおいて、お客様と連絡がつかない場合、お客様にご相談をせずに本サービス内容等を変更させていただく場合があります。

(9) 以下に定める内容に関しては、本サービス対象外となります。

- ・ 本サービス内容として定められていない作業
- ・ 高所や危険を伴う作業
- ・ 専門資格の必要な作業
- ・ 車の運転
- ・ 劇薬・危険物を取り扱う作業
- ・ 高級衣料の洗濯
- ・ 医療行為
- ・ 高齢者・障害者の身体介護などの直接身体に触れる行為
- ・ 法令に違反する行為
- ・ 公序良俗に反する行為
- ・ その他当社において取扱いができないと判断する作業

(10) 以下のいずれかに該当する場合には、お客様に事前に通知することなくサービスの全部または一部を永久的に停止、または一時的に中断させていただく場合があります。

- ・ 本サービスにかかわるコンピューター・システムの点検、または保守作業を定期的にもまたは緊急に行う場合
- ・ 本サービスにかかわるコンピューター、通信回線等が事故により停止した場合
- ・ 第11条に定める不可抗力により本サービスの運営ができなくなった場合
- ・ その他、当社が停止または中断を必要と判断した場合

(11)スタッフが、料理内容等本サービス内容が分かる写真(個人情報を含みません)を撮影し、当社ウェブサイトにて掲載・紹介させていただくことがあります。

### 第3条 利用料金および支払方法

1. お客様は、本サービス利用の対価として、当社が別途定め、当社ウェブサイトおよび当社が発行するパンフレットなどに表示する利用料金（以下「サービス料金」といいます）を、当社が指定する方法により支払うものとします。
2. 第2条第1項(1)号に定める水道光熱費、第2条第1項2号に定める洗剤、道具などの消耗品および調味料に関する費用、交通費、食材費（料理代行サービスの場合のみ）はお客様負担となります。
3. 当社の責により、スタッフがお客様宅に伺えなかった場合には、当社はお客様へ一切の料金は請求しないものとします。
4. 災害などの事情により、本サービスの提供をすることが困難となった場合、または解約等により本サービスの提供が途中で終了した場合、お客様は本サービスの提供時間に応じたサービス料金、交通費および食材費（食材を購入した場合のみ）を当社へ支払うものとします。
5. 当社は、経済事情の変動または本サービスの業務内容の変更、拡張等によってサービス料金等を変更する必要がある場合には、サービス料金を改定することができるものとします。

### 第4条 サービスの注文・契約成立

1. お客様は、当社ウェブサイトにて必要事項を入力し送信する方法、またはその他当社が指定する方法により、本サービスの利用を申し込むことができるものとし、当社が承諾の通知を発した時点で、本契約成立となります。
2. 本契約成立後であっても、お客様について以下の各号に該当する事実が判明した場合には、本サービス提供をお断りさせていただく場合があります。
  - (1) 安全面・衛生面の問題があると当社が判断した場合
  - (2) お客様が指定した連絡先が不通などで連絡がとれない場合
  - (3) 当社に提供された情報の全部、または一部につき虚偽、誤記または記載漏れがあった場合
  - (4) その他、本契約に違反する行為を行い、または行うおそれがあると当社が判断する場合

### 第5条 変更・キャンセル

1. スタッフ訪問予定日時の変更、キャンセルをされる場合は、訪問予定日の前日17時までに電話等によりお申し出いただく方法、またはメールにて送信する方法によりご連絡ください。なおその場合、当社は無償で変更、キャンセルに対応するものとします。
2. 訪問予定日の前日17時を超えての変更、キャンセルの場合はご注文いただいたサービス時間に応じて、1時間あたり2,750円（税込）を当社にお支払いいただきます。担当ヘルパーが現地に到着してまった場合は 交通費もお支払いいただきます。
3. 本サービス内容の変更は、訪問予定日の前日の17時までに電話等により当社にお申し出いただく方法、または当社ウェブサイトにて必要事項を入力し送信する方法によりご連絡ください
4. ご訪問時にご不在だった場合（不在宅でのサービスを除く）や、何らかの事情でお客様宅に入室できなかった場合、予約したサービス内容は無効となり、サービス時間に応じて、1時間あたり2,750円（税込）、交通費600円（税込）を当社にお支払いいただきます。

5. スタッフに体調不良等やむを得ない事情がある場合には、スタッフの代理手配または日程変更等をご提案させていただく場合があります。

## 第6条 契約の解約について

1. 本契約の解約を希望する場合、当社へ解約の意思表示を解約予定日の10日前までに電話、電子メールまたは文書にて通知することにより解約できるものとします。なお、月途中での解約はできかねます。
2. お客様は、前項に定める通知が当社に到達した時点において未払いのサービス料金等およびこれにかかる消費税等がある場合には、直ちにこれを支払うものとします。
3. 当社は、当社の事情によりお客様に対してサービスを継続することが困難と判断した場合お客様に対し解約予定日の10日前までに解約を通知することにより、解約できるものとします。

## 第7条 鍵のお預かり

1. 当社は、お客様から鍵をお預かりする場合には、「鍵預かり証」を取り交わし、自己の財産にするのと同様の注意義務をもって保管し、使用させていただきます。また、本サービスを終了する場合には、速やかにお預かりした鍵をお客様にお返しいたします。
2. 万一、当社の故意または過失によって、鍵を紛失または破損した場合、直ちにお客様に連絡し、当社負担にて鍵を交換いたします。

## 第8条 本サービスの再提供・点検

1. 本サービスの仕上りにご満足いただけなかった場合、以下各号いずれも満たす場合に限り、当社負担で本サービスの再提供を承ります。
  - (1) 本サービス実施日から7日以内に電話、又はメールにてお申し出があった場合
  - (2) スタッフによる本サービス提供の不備が明らかな場合
2. 期間内にお申し出がなかった場合には、本サービスの提供が完了したものとします。

## 第9条 禁止事項

1. 下記のような行為は禁止いたします。なお、禁止行為を行った場合は、本サービスの利用停止、本契約の解約・解除、またはお客様資格の抹消等、当社が適切と判断した措置を行う場合があります。その際に、お客様への通知は行いません。
  - (1) スタッフへの暴力、脅迫、恫喝、威嚇その他スタッフの身体等を傷つける言動
  - (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言動
  - (3) スタッフへの誹謗中傷およびその他名誉を傷つける言動
  - (4) スタッフとの電話番号などの連絡先交換をする行為
  - (5) スタッフへの直接契約を依頼する行為
  - (6) 犯罪に関連する行為
  - (7) 公序良俗に反する行為
  - (8) 選挙運動、またはこれに類似する行為
  - (9) 反社会的活動に関する行為

- (10) 法令に反する行為、その他当社が不適切と判断した行為
- (11) 第三者の個人情報もしくは虚偽の情報を不正使用して本サービスを利用する行為
- (12) 本サービスの運営を妨げ、サービスの提供に支障をきたす恐れのある行為
- (13) 真に購入する意思がない注文をする行為
- (14) 本契約に違反する行為
- (15) その他当社が不相当と判断する行為

## 第10条 損害補償

1. 当社またはスタッフの責めに帰すべき事由によって、お客様宅の建物・家財道具や、お客様やご家族に損害を与えた場合、当社または業務委託先が損害賠償いたします。
2. 当社または業務委託先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お客様の損害を賠償します。  
ただし、当社、当社代表者又はその使用する者の故意または重過失によりお客様に損害を与えた場合には、本項は適用されないものとします。  
※次項で定義する不可抗力による事故・天災等による事故につきましては、賠償保険金が支われない場合があります。  
※物損事故は、償却年数により保険会社の査定額での賠償となります。また、経年劣化 や自然消耗、耐久年数切れによる破損の場合は責任を負いかねます。  
ただし、当社に故意または重過失があった場合はこの限りではありません。  
※保険の適用外である場合は、お客様が当社に対し支払った金額を限度とします。
3. 前項の規定にかかわらず、以下の場合には、当社は責任を負いません。  
ただし、当社、当社代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失による場合を除き、また、当社の過失（重過失を除く）による損害についての当社の責任は前項を限度とします。
  - (1) 本サービスを提供するにあたり、お客様より申告された内容の虚偽や、重要事項の申告漏れによる損害
  - (2) 天災地変、地震、津波、洪水、台風、浸水、火災、伝染病、停電、戦争、内乱、テロリズム、暴動、争議行為、法令の制定改廃、交通機関の事故または遅延、通信回線の障害、第三者の不法行為およびその他の不可抗力（以下「不可抗力」といいます）により本サービスの休止、不能または遅延が発生した場合におけるお客様の損害、ならびに不可抗力により生じたお客様の損害
  - (3) 注意事項または作業不可事項について許諾、ご了承されていた場合
  - (4) お客様の主観的価値である無形的損害や慰謝料等の精神的損害の場合
  - (5) 本サービスの提供に対する協力が得られない場合（お客様がスタッフに対し、本サービスの提供に必要となる本サービス提供箇所の利用や道具の使用を拒否した場合等）
  - (6) スタッフによる本サービスの実施後に不具合が生じた場合（本サービス提供箇所や道具の故障等）で、お客様が直接第三者に修理を依頼した場合
  - (7) 逸失利益、拡大損害、間接損害の場合（お客様宅の建物・家財道具を転売すれば得られるはずであった収入等）
  - (8) 当社およびスタッフに責が認められない場合
  - (9) 当社またはスタッフがご案内した消費期限を超えて、お客様の判断で消費した場合に起こった損害

(10) スタッフがご案内した状態とは異なる温度帯、場所で保存された料理を消費した場合に起こった損害

(11) アレルギーや苦手な食材等について、事前に当社およびスタッフに使用禁止として報告されなかった食材を使った料理によって起こった損害

(12) お客様のご指示により、調理または保存を行ったことにより起こった損害

(13) お客様が再度調理を行ったことにより起こった損害

4. お客様の責めに帰すべき事由により、当社またはスタッフが損害を被った場合には、お客様は、かかる損害を賠償する責を負うものとします。

## 第11条 反社会的勢力に対する基本方針

1. 当社は、お客様に次の各号の事由が一つでも生じたときは、お客様に対して何らの通知または催告をすることなく、直ちに本契約の全部または一部について、履行を停止し、または解除をすることができるものとします。

(1) 暴力団、暴力団員、暴力団関係者その他の反社会的勢力（以下「暴力団等」という）であるとき

(2) 代表者、責任者、実質的に経営権を有する者、または取引先が暴力団等である場合、または、暴力団等への資金提供を行う等密接な交際のあるとき

(3) 自らまたは第三者を利用して、相手方に対して、自身が暴力団等である旨を伝え、または、関係者が暴力団等である旨を伝えたとき

(4) 自らまたは第三者を利用して、相手方に対して、詐術、暴力的行為または脅迫的言辞を用いたとき

(5) 自らまたは第三者を利用して、相手方の名誉や信用等を毀損し、または、毀損するおそれのある行為をしたとき

(6) 自らまたは第三者を利用して、相手方の業務を妨害した場合、または、妨害するおそれのある行為をしたとき

(7) 前項による解除権の行使は、当社がお客様に対して、自らが被った損害の賠償を請求することを妨げません。

2. お客様は、自らが第1項に定める契約の解除事由に該当した場合、当社に対する一切の金銭債務について何らの手続きを要せず当然に期限の利益を失い、これを直ちに現金にて支払わなければなりません。

3. 当社は、お客様が第1項に定める契約の解除事由に該当し、本契約の全部または一部を解除した場合、お客様に損害が生じても、これを一切賠償しません。

## 第12条（本サービスの料金支払い方法）

1. お客さまは、当月にご利用いただいたサービスの利用料金等を、当社が予め定める支払い方法にて当社にお支払いいただくものとします。

2. 当月分を翌月引落予定日に当社が自動引落いたします。

## 第13条（本サービスの契約変更）

本サービス契約時にお伺いしたお客さまの氏名、住所、電話番号等に変更が生じた場合は、直ちに当社へ通知するものとします。また、本サービスの一部または全部の変更を希望される場合は、当月末日までに当社へお申し出ください。翌々月1日をもって本契約の内容を変更することができます。

#### 第14条（本サービスの中止または解除）

1. お客さまが以下の各号のいずれかに該当した場合は、当社は、何らの催告を要することなく直ちに本サービスを中止また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、  
その他当社が、本サービスの提供が不可能また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さまに対する損害賠償請求を妨げないものとします。

#### 第15条（本サービスに関わる損害賠償）

---

1. 当社は、本サービスの範囲以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. 当社またはスタッフの責めに帰すべき事由によって、お客さまが損害を被った場合、当社は、当社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. 前項において当社が損害賠償の義務を負担する範囲は、お客さまが申し込まれた本サービス内容また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・洗濯バサミなど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からお客さまが被った損害またはお客様自身の故意もしくは過失から生じた損害については、当社は一切責任を負わないものとします。

#### 第16条（直接契約の禁止）

---

1. お客さまおよびその家族は、本サービスの契約期間中、契約終了後を問わず、当社が派遣したスタッフおよ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また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
2. 前項のスタッフから前項のサービスを受けた場合、お客さまは、当社に対し、損害賠償金として、前項のスタッフまたは当該スタッフと同レベルのスタッフがお客さまに同様のサービスを提供した場合に、当社が得られるサービス料金相当額を支払うものとします。

## 第17条（協議事項）

---

1. 本契約に定めのない事項および本規約の条項のうち疑義が生じた事項については、お客さまと当社とが協議して取り決めるものとします。

## 第18条（個人情報の取扱い）

---

1. 当社は、当社ウェブページで公開する個人情報保護ポリシーに従って、お客さまの個人情報を適切に取り扱うものとします。
2. お客さまは、本家事代行サービスの提供を受けるために必要な範囲で、お客さまの登録情報が当社によって使用されることに同意するものとします。

## 第19条（合意管轄裁判所）

---

1. 本サービスに係わる紛争が生じ、訴訟を提起する必要がある場合は、名古屋地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

### <鍵のお預かりに関する特約>

当社は、お客さまから鍵をお預かりする場合には、別途発行する鍵預り証の規定に従い、善良なる管理責任をもって保管し、使用させていただきます。万一紛失または破損した場合は直ちにお客さまに連絡し、当社負担にて鍵を交換いたします。なお、当社は鍵の複製は行わないため、必要な場合はお客さまにてご用意願います。お客さまから求められた場合、また、本家事代行サービスを終了する場合には、速やかにお預かりした全ての鍵をお客さまにお返しいたします。

### <買い物代行サービスに関する特約>

1. 購入費用は、別途実費（現金）となります。家事代行開始時刻にスタッフがお客さま宅にお伺いし、購入費用をお預かりします。
2. 発生した費用や釣銭につきましては、レシートまたは領収書と相違がないかご確認いただき、家事代行当日にご精算ください。
3. スタッフによる購入費用の立替はできかねます。

令和5年10月