

小池家政婦紹介所 家事代行サービス利用規約

本利用規約は、有限会社小池家政婦紹介所（以下「当社」といいます）が行う家事代行サービス（以下「本サービス」といいます）をお客様に提供し、お客様が本サービスを利用するにあたり、その一切に適用する事項を定めるものとします。

第1条 申し込み、予約と契約の成立

本サービスの利用を希望されるお客様は、本利用規約に同意の上、当社へ電話、FAX、電子メール等で本サービスの利用を申し込むものとします。お申込みくださったお客様は、お申込みいただいた時点で、本利用規約に同意いただいたものとみなします。

当社は、本サービスの利用に関するお申し込みのあったお客様から本サービス実施のために必要な所定の情報の提供を受け、お客様のご要望に基づき、本サービスの作業内容を決定し、当該作業内容、料金および支払方法ならびに提供の時期等を記載した見積書を作成いたします。

当社は、前項の定めに従って当社が作成した見積書をお客様に交付し（対面による交付・ファックス・郵送・電子メールへの記載または電子ファイルの添付等の適宜の方法によります）、お客様がお申し込み内容と相違ないことを確認承諾されたうえで、本サービスの予約ならびに契約が成立したものとします。

第2条 本サービスの提供、実施、お客様へのお願い事項

お客様への本サービスの提供は、原則当社スタッフ（以下「スタッフ」といいます）により提供いたします。

当社は、お客様都合によるスタッフの交代は原則行いません。

ご予約状況により、ご希望の日時に本サービスが提供できない場合がございます。

1回あたりの本サービス提供時間数は1.5時間以上とさせていただきます。

本サービスの実施にあたり、スタッフはお客様宅のガス・水道・電気（冷暖房を含みます）を使用させていただきます。その使用料はお客様にてご負担いただきます。

本サービスの実施にあたり、スタッフはお客様宅の設備および洗剤、掃除道具、調理道具等の備品を使用させていただきます。その使用による設備や備品等の消費・消耗等に伴う費用は、お客様にてご負担いただきます。

本サービスは、提供予定時間を超えての作業は原則行いません。

本サービスの実施により出たゴミ・廃棄物等はお客様にて処分していただきます。

本サービスによってお客様が清掃を希望される場合、清掃予定箇所の汚れ等の状態によっては、汚れが完全に落ち切らない場合がございます。また、実施前に想定した清掃予定時間、実施範囲等と実際の作業とでは内容が異なる場合がございます。

本サービス提供時に、サービス提供スタッフ以外の当社スタッフが、本サービスの実施状況の確認や指導等の為、同行させていただく場合がございます。

インフルエンザ等の感染症にかかられた場合またはその疑いがある場合は事前にお知らせください。状況により本サービスの提供を控えさせていただく場合がございます。

本サービス実施時までには、お客様は、現金・キャッシュカード・パスポート・健康保険証・運転免許証・印鑑・有価証券・貴金属・美術品・貴重品・高価品・希少価値のあるもの等の貴重品につきましても、誤解を防ぐためにも、本サービスの作業対象区域内に放置されぬようお客様の責任により作業対象区域外の鍵のかかる場所またはスタッフが立ち入らない場所で厳重な管理をするものとしします。

以下の各号に定める、やむをえず前項の保管等ができないものや、その他取り扱いに注意を要するものについては、お客様は本サービス実施時までにはスタッフに知らせるものとしします。

美術品、工芸品、骨董品、絵画、置物等

破損・故障のおそれのあるものまたは既に破損・故障しているもの

接触に注意を要するもの

その他取扱いに注意を要するもの

貴重品関連告知にお客様が違反した場合、お客様に損害が生じても、当社およびスタッフは責任を負わないものとしします。

お客様が不在宅での本サービスの利用を希望され、当社がお客様から鍵をお預かりする場合には、善良なる管理責任をもって鍵を保管し使用させていただきます。また、当社はおお客様に対し、お預かりした鍵の、「鍵預り証」を発行いたします。

万が一お預かりした鍵を当社が紛失した場合には、お客様と当社双方が誠実に協議し解決を図るものとします。

協議の結果、当社の負担により紛失した鍵と同水準の鍵の交換で解決する場合は、当社が鍵交換の費用を負担することにより一切の解決とし、鍵紛失によるその他の責任を負わないものとします。

鍵交換についてお客様は当社に協力するものとします。また、当社は鍵の複製は行いません。

必要な場合はお客様にてご用意いただきます。お客様から求められた場合、また、本サービスの契約が終了した場合は、当社は速やかにお預かりした全ての鍵をお客様にお返しいたします。なお、本契約終了後、理由の如何を問わず、お客様と当社の間で3か月間連絡が取れない場合、当社にてお預かりした鍵は破棄させていただきます。

災害時及び悪天候時には、サービスの中止、日時の変更、スタッフの変更をお願いする場合がございます。

お客様は、スタッフがサービス実施する際には、ペット（犬、猫等）を別の居室・ゲージ等に入れるものとします。お客様の都合により、ペットを別の居室・ゲージ等に入れない状態で、スタッフがサービスを実施する場合、ペットが同室内にいることにより本サービスの提供に支障が生じた場合や、これによりお客様に生じた損害については、当社は責任を負いません。また、万が一、ペットに起因して当社スタッフに損害が発生した場合には、お客様は当該損害について賠償する責任を負うものとします。

当社がご提供する本サービスは、仕事の完成を目的とした請負契約ではなく、仕事の成否を問わずお客様の目的に沿って当社の技術・知識・経験等に基づき自らの裁量で作業を行う準委任契約となります。

第3条 利用料金と支払い

本サービスの利用料金は、当社が別紙で定めた通りとします。なお、家事代行の初回お試しサービスに関する割引料金は、一世帯/一企業あたり1回のみ適用とします。

利用料金のほか、本サービス1回につき別途当社が定めるスタッフの交通費を申し受けます。

定期契約期間中であっても、経済状況の変動、法令の制定、改廃、租税公課の増減等により、当社は利用料金を改定できるものとします。利用料金を改定する場合、定期契約期間中のお客様には、書面または電子メールにてご連絡します。

夜 22 時から朝 5 時の時間帯で、当社が本サービスの提供が可能な場合は、別途追加料金をいただきます。その際は、個別でお見積をさせていただきます。

お客様は、当月に利用した本サービスの利用料金合計額を、予め見積書に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。なお、当社口座へのお振込の場合は、振込手数料はお客様負担とさせていただきます。

お客様の希望により、所定の時間を超えて本サービスを利用した場合、15 分単位に切り上げて延長料金をお支払いいただきます。（例 20 分延長の場合、30 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、本サービスの延長のご要望にお応えできない場合がございます。

第 4 条 予定日時の変更、キャンセル

本サービスの利用日時の変更については、お客様から、本サービス提供予定日の 2 営業日前の 17 時 00 分（以下「変更可能時刻」といいます）までにお申し出があった場合は、無償でお受けいたします。それ以後の変更はキャンセル料を頂戴致します。（当社営業日：月曜日～土曜日 ただし祝日、年末年始を除く）

お客様から、変更可能時刻を経過後に変更またはキャンセルのお申し出があった場合には、キャンセル料として、当該回の本サービス利用料金の 30%をお支払いいただきます。なお、本サービス提供予定日のお申し出の場合には、当該回の本サービス利用料金の 60%をお支払いいただきますのであらかじめご了承ください。

本サービス利用予定日時にお客様が自宅にご不在の場合、スタッフを 30 分間待機させますが、30 分以内にお客様との連絡が取れない場合はキャンセル扱いとし、キャンセル料として当該回の本サービス利用料金の全額及び交通費相当額をお支払いいただきます。ただし、本サービスをご不在時にご利用いただく契約の場合は、本項の適用はございません。

定期契約か否かにかかわらず、スタッフの急な体調不良等により、予定していた本サービスを実施できない場合には、原則として、スタッフ変更又は日程変更にて対応させていただきます。ただし、スタッフ変更又は日程変更が難しい場合には、当該サービス提供日についてはサービスを中止させていただきます。この場合、当該日のサービス料金は発生いたしません。

第5条 定期契約の期間、更新

本サービスの定期契約の期間（以下「定期契約期間」といいます。）は、お客様と当社で予め定め見積書に記載した期間とします。定期契約期間満了の1ヶ月前までに、お客様または当社のいずれかから、書面または電子メールによる申し出がない場合は、当該定期契約は、同一条件をもって更に自動的に延長されるものとし、以後も同様とします。

お客様が定期契約期間の途中で、契約内容を変更しようとする場合は、予め当社と協議し、契約変更の手続きを行うものとし、

第6条 本サービスの中止または解除

当社は、事業規模の縮小、事業所および事業自体の休廃止等により、本サービスの提供が困難になるなど、やむを得ない事情がある場合には、お客様に対して、定期契約解除予定日の1ヶ月前までに通知することにより、定期契約を解除することができるものとし、

当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当した場合は、直ちに本サービスの契約を中止または解除することができるものとし、

お客様が、本規約に違反した場合。

お客様が、利用料金の支払いを2ヶ月分以上遅延され支払い督促を行ったにもかかわらず14日以内（文書により督促した場合は当該文書発送の日から14日以内）にその支払いをされない場合。

お客様またはその同居者（ご家族など）が、当社スタッフに対するセクシャルハラスメントその他わいせつな言動を行った場合。

お客様またはその同居者（ご家族など）が、当社スタッフの生命、身体もしくは精神の安全を害し、または害するおそれのある言動を行った場合。

お客様が、暴力団、暴力団員、暴力団関係者または暴力団関係団体、その他の反社会的勢力であると判明した場合。

お客様が、違法行為、犯罪行為に関連する行為もしくは公序良俗に反する行為またはそれらのおそれのある行為を行った場合。

その他当社が、契約に基づく本サービスの提供を継続することが困難または不適切と判断した場合。

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。

第7条 直接依頼の禁止

お客様は、本利用規約の有効期間のみならず、本利用規約の有効期間終了後においても、当社の紹介によって知り得たスタッフに対し、当社の承諾なしに直接家事代行サービスの提供を依頼してはならないものとします。

お客様は、本利用規約の有効期間のみならず、本利用規約の有効期間終了後においても、当社の紹介によって知り得たスタッフに対し、当社以外の家事代行サービスその他これに類似するサービスを紹介してはならないものとします。

本条に違反したことが発覚した場合、お客様は、10万円の違約金を当社に対して支払わなければならないものとします。

第8条 本サービスの内容

本サービスは、お客様からお申し込みいただきました内容に従って行います。

お客様は、お申し込みいただきました内容以外のサービスを、スタッフに直接指示または命令することはできません。

お客様は、スタッフと本サービス実施前に本サービス実施予定内容の確認を必ず行うものとします。本サービス開始後の、サービス内容の変更等のお申し出はお受けできません。

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、本サービスの内容を変更させていただく場合があります。また、不在宅での本サービスご利用の場合は、スタッフは原則として申込内容のサービスのみ行いますが、お客様と連絡がつく場合は、ご相談の上、サービス内容を変更させていただく場合がございます。

本サービス開始後に、事前に想定した状況と異なることが発生、発覚した場合、スタッフはお客様にご相談の上、予定していたサービス内容を変更させていただく場合がございます。但し、緊急を要する場合にはスタッフはお客様への事前の相談を経ずに、必要な対応（110番通報等の緊急対応を含む）をとることができるものとします。

本サービス提供にあたり、お客様のご要望に沿うよう努力いたしますが、以下のご要望にはお応えすることができません。

脚立3段以上の高所作業・重い物の移動や運搬・目より上の高さでの強力洗剤の使用・お風呂でのバスタブに足をかける作業等、高所での危険を伴う作業。

専門資格が必要となる作業。

車両（自転車、その他の軽車両を含む）の運転。ただし、サービス実施場所を往復するための交通手段として車両を使用する場合を除きます。

エアコン、換気扇、バスタブのエプロン内清掃等の専門清掃。

郵便ポスト等を利用した鍵の受け渡し。

法令に違反する行為、公序良俗に反する行為。

高級衣料の洗濯、貴金属の手入れ、高級家具や高級食器の取り扱いなどの専門的な技術を要する作業

生肉または生魚の提供、デイスポーターの操作（調理時の使用、掃除含む）

上記のほか、当社またはスタッフが実施困難と判断した作業。

本サービス提供にあたり、次の行為は行いません。お客様またはその同居者（ご家族など）の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり、お客様またはその同居者（ご家族など）からの金銭、物品、飲食の授受。

本サービス提供にあたり、中学生以下のお子様のみが居宅する場合、当該お子様に事故等があった場合でも、当社またはスタッフの責めに帰すべき事由がある場合を除き、当社は一切の責任を負いません。

家事代行サービスのうち、お料理サービスを利用されるお客様は、以下の各号をご確認ください。

必要な調理道具は普段ご家庭でお使いの物を使用させていただきます。調理道具が十分に揃っていない場合は、新たにご購入をお願いすることや、お客様のご要望に添えない場合がございますので予めご了承ください。

アレルギーや苦手な食品等は、予めお知らせください。

初回ご利用の際は、味付け打ち合わせのためできる限りご在宅ください。

調理品は、冷凍保存を原則とします。お客様のご指示により冷蔵またはその他の方法にて保存を行い、鮮度が落ちたり傷んでしまったりした調理品の補償はいたしません。

買い物代行サービスを利用されるお客様は、以下の各号を予め承諾するものとします。

買い物にかかる費用は、スタッフ訪問時に直接お客様から受け取ります。

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、家事代行当日にご確認ください。

スタッフによる購入費用の立替はいたしかねます。

お客様は、スタッフの安全な作業環境確保のため、冷房使用や日陰の休憩場所などに配慮するものとします。高温多湿の作業環境で熱中症等の発生リスクが予見される場合は、スタッフから作業の中止または変更・作業時間の短縮・休憩場所の確保などをお願いする場合があります。

第9条 本サービス結果確認、作業のやり直し

お客様が在宅時に本サービスをご利用の場合、お客様は、以下の各号に従って本サービスの提供内容等について確認することとします。

お客様は、スタッフと本サービス終了後、本サービスの状況確認および実施結果の確認を必ず行うものとします。

前号のお客様による、本サービス実施結果の確認後、お客様はスタッフが作成する「サービス受領確認書」の所定の欄に署名(捺印を含む)するものとします。この署名をもって本サービスは完了したものとします。なお、確認の結果本サービス実施前に確認した内容との相違や不備等があった場合は、お客様はその場でスタッフに指摘、もしくは速やかに当社にその旨、連絡するものとします。

万が一、本サービス実施前に確認したサービス内容が実施されていないことが認められる、もしくは不備が明らかな場合は、当社は、当該箇所の本サービスのやり直しまたは利用料金の返還を行います。ただし、前号に定める確認時のお申し出に限らせて頂くものとし、「サービス受領確認書」へお客様が署名された後のお申し出は、お受けできません。

前号にかかわらず、「サービス受領確認書」へお客様が署名された後のお申し出であっても、本サービス内容やお申し出内容に照らし、当社が当該箇所の本サービスのやり直しまたは利用料金の返還を行うことが妥当であると判断した場合は、やり直しまたは利用料金の返還を行います。

お客様が不在時に本サービスをご利用の場合、お客様は、以下の各号に従って本サービスの提供内容等について確認するものとします。なお、お客様不在時のサービス提供は定期契約のお客様に限ります。

お客様は、帰宅後、直ちに、本サービスの状況確認および実施結果の確認を必ず行うものとします。

前号のお客様による本サービス実施結果の確認後、お客様はスタッフが作成し所定の場所に備え置きした「サービス受領確認書」を確認の上、所定の欄に署名するものとします。なお、確認の結果、本サービス実施前に確認した内容との相違や不備等があった場合は、お客様はその内容を「サービス受領確認書」に記入するか、当社へ電話または電子メールにて内容を連絡するものとし、この場合、当社はスタッフの次回訪問時に対応するものとします。ただし、緊急の場合には、お客様は当社まで電話にて連絡するものとし、対応については、お客様と当社にて協議のうえ決定させていただきます。

万が一、申込書に記載したサービス内容が実施されていないことが認められる、もしくは不備が明らかな場合は、当社は、当該本サービスのやり直しまたは利用料金の返還を行います。ただし、前号に定める確認時のお申し出に限るものとし、「サービス受領確認書」へお客様が記載した指摘事項の範囲とします。なお、「サービス受領確認書」へお客様が署名された後のお申し出はお受けできません。

前号にかかわらず、「サービス受領確認書」へお客様が署名された後のお申し出であっても、本サービス内容やお申し出内容に照らし、当社が当該箇所の本サービスのやり直しまたは利用料金の返還を行うことが妥当であると判断した場合は、やり直しまたは利用料金の返還を行います。

第 10 条 損害賠償、免責等

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が損害を被った場合の当社の賠償責任の範囲は、以下の通りといたします。

当社が賠償責任を負う損害の範囲は、お客様が申し込まれたサービス内容及びサービス実施時間内にスタッフが行った行為に直接起因するものに限り、

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。

予見可能性の有無を問わず、特別損害や逸失利益の賠償には応じられません。

前項のほか、当社またはスタッフの責めに帰すべき事由によって、お客様所有の物品を破損した場合に関する賠償責任の範囲は以下の通りといたします。

消耗品に損害を与えた場合は、当該消耗品の購入時の価格から損害時における使用の程度を考慮した額を支払います。

前号における当該消耗品購入時の金額について、お客様において当該消耗品購入時の金額が客観的かつ合理的な根拠をもって証明できない場合には、当社規定に従い算定するものとします。

消耗品以外の物品に関する破損等に関しては、現在の価格（市場価格との比較が困難などの理由により金額の算出が困難なものについては、当社が合理的な方法により算出した金額）を基準に全額支払います。ただし、補修、修理等が適している場合はこの限りではなく、補修等相当代金を支払うものとします。

前号の場合、損害の発生から2ヶ月以上（修繕対応の場合は6ヶ月以上）経過した破損品の賠償には応じられません。ただし、当該期間経過時に賠償について当社とお客様との間で継続した連絡が行われている場合は、同一期間補償期限を延長できるものとします。

前2項の定めにかかわらず、スタッフまたは当社の責に帰すべき事由によりお客様に与えた損害に対する賠償額については、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限度とします。保険の適用外である場合は、利用料金相当額を限度とします。

前3項の規定は、当社またはスタッフに故意または重過失がある場合には適用されないものとします。

お客様の責に帰す場合の破損や毀損、お客様からの作業方法に関する指示に従い、スタッフが作業を行った結果生じた損害につきましては、当社は責任を負わないものとします。

天災地変、法令の制定改廃、公権力の行使、交通機関の事故、第三者の不法行為、その他やむを得ない事情等による本サービスの休止または本サービスの提供中に生じたお客様の損害につきましては、当社は責任を負わないものとします。

第11条 個人情報の取扱いについて

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個人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。

当社の名称、住所及び代表者の氏名

有限会社 小池家政婦紹介所

群馬県前橋市本町 3-1-23

代表取締役 田嶋 龍之介

当社は、お客様から提供いただいた個人情報を、以下の目的で利用します。

本サービスお申込み受付、本サービスの提供、本サービス提供に関するお客様への連絡、本サービス利用料等の請求

お客様からの問い合わせ対応、相談対応

当社は、お客様から提供いただいた個人情報を、以下の内容で第三者へ提供すること

以下の各号の場合を除き、お客様の同意を得ずに個人情報を第三者に提供することはありません。

法令に基づく場合。

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場合。

当社に個人情報を提供していただくことは、お客様の自由意思によるもので、強制するものではありません。ただし、個人情報を正しくご提供いただけない場合には、利用の目的に記載されたサービスが十分にご利用できないことがあります。

第12条 管轄裁判所について

万が一、お客様と当社との間で紛争が生じた場合には、前橋市管轄裁判所とすることをお客様および当社は予め合意します。