

# 家事代行サービス利用規約

京の暮らし安心センター株式会社（以下「当社」）では、お客様に安心して家事代行サービスをご利用いただく為に、家事代行サービス利用規約（以下「本規約」）を定めるものといたします。

## 第一章 総則

### 第1条（名称及び所在地）

家事代行サービスとは、当社が認めた家事代行スタッフ（以下「スタッフ」）が提供する家事代行サービスの委託・請負をいいます。（以下総称して「本サービス」）

本サービスの本部は、京都府京都市下京区鶏鉾町 501 カワモトビル 6 階内におきます。

### 第2条（目的）

本サービスは、日常的な家事の代行を目的としております。調理は家庭料理を基本とし、清掃業務は日々の汚れを落とし快適な状態を維持することを目的としてサービスを提供いたします。

### 第3条（適用および運営）

本規約は、当社が提供する本サービスの利用者（以下「お客様」）すべてに適用されます。なお、本サービスの運営・管理は当社が行います。

### 第4条（本規約等の変更）

当社は、本規約等を任意に改定できるものとします。本規約等の改定は、改定後の本規約等を当社所定のサイトに掲示した時にその効力を生じ、お客様は改定後の本規約等に従うものとします。また、本サービス開始時には、本規約すべての記載内容について、同意されたものとみなします。

## 第二章 一般条項

### 第5条（会員登録）

「登録申込書・同意書」に記入・提出されたお客様を会員として登録し、サービスを提供いたします。その際、登録事務手数料として 5,500 円（税別）を頂きます。一旦納入された登録事務手数料は、いかなる理由があっても返還いたしません。

### 第6条（会員資格期間）

当社はお客様からの申し出をもって登録抹消の手続きを行います。申し出のない場合は、最終の利用から 5 年経過を目安に、登録申込書・同意書は責任をもって破棄いたします。5 年以内の利用停止・再開に伴っての登録事務手数料は頂きません。

### 第7条（サービス提供時間帯とサービス地域）

京都市内全域とその周辺（大津市、草津市、向日市、長岡京市、高槻市、茨木市、枚方市など）を中心に、24 時間 365 日サービスを提供します。

### 第8条（サービスの種類）

本サービスには、以下の 2 つのプランがあります。

- ① スポット利用  
ご利用が不規則の場合。また、一般家庭以外におけるサービス。
- ② 定期利用  
一般家庭において、週 1 回以上ご利用の場合。

### 第9条（利用料金）

本サービス利用料金は、基本料金・割増料金・オプション料金・基本派遣料・その他手数料から構成されます。詳細については「家事代行サービス料金のご案内」に定めます。

## 第10条 (利用方法)

- ① 完全予約制となります。当社へ予約日時をご連絡ください。
- ② 予約は2時間以上、その後は15分単位で受付けます。なお、1時間のみの予約も可能です。
- ③ 本サービスは、複数のスタッフによる担当制になりますが、ご指名にお応えする場合があります。
- ④ 緊急・夜間のご依頼は、スタッフの年齢・経験等がご希望に添えない場合がございます。お客様のご要望には出来る限りお応えしたいと考えておりますので、日時の余裕を持ってご予約ください。
- ⑤ スタッフへの直接の依頼や変更、キャンセルなどは、正式受付とみなされません。必ず当社へご連絡ください。

## 第11条 (交通費)

- ① スタッフ1名あたりの往復交通費として、基本派遣料1,000円(税別)と設定します。一部地域においては、実費計算とします。なお、公共交通機関を利用しての移動が困難な時間帯や地域、天候の場合は、相談の上タクシーを使用し実費精算となります。
- ② お客様宅の駐車スペースをお借りできる場合、担当スタッフが自家用車でお伺いすることがあります。また、状況、条件によっては周辺の駐車場代をご負担いただくことがございます。
- ③ 複数のスタッフで担当する場合は、スタッフの人数分の交通費を申し受けます。

## 第12条 (お支払)

- ① 利用料金は、月末締めでの口座振替となります。
- ② トライアルは、ご利用日当日に集金させていただきます。
- ③ ご利用の頻度が少ない場合は、当日に集金させていただきます。
- ④ 食材や用具購入の為、スタッフが立替えた費用は、実費を当日スタッフへお渡しください。

## 第13条 (受付時間)

予約は電話、メール、FAXにて受付けております。

- ① 電話：予約受付時間は、月曜から土曜（祝日除く）9：00～18：00となります。（以下「営業時間」）
- ② メール：ホームページの「ご予約フォーム」またはメールにて24時間受付けております。
- ③ FAX：24時間受付けております。
- ④ ①～③いずれも、営業時間外（早朝・夜間・日祝日等）に受付けた予約に対する回答は翌営業時間内となります。
- ⑤ 急な予約や変更、キャンセルは電話でご連絡ください。
- ⑥ 予約のご連絡が前々日の18時を過ぎると前日着手受付料1,500円（税別）、前日18時を過ぎると当日着手受付料2,500円（税別）を申し受けます。
- ⑦ スタッフへの直接の依頼は、堅くお断りします。

## 第14条 (変更)

予約時間を延長、あるいは短縮する場合は前もって当社へご連絡下さい。変更連絡された時間帯や内容により、別途変更料が発生する場合があります。変更料は、変更に係る手数料として申し受けます。

1. ご利用日の前々日18時までの予約変更につきましては、変更料は発生しません。
2. 変更のご連絡が前々日の18時を過ぎると前日変更料400円（税別）、前日の18時を過ぎると当日変更料800円（税別）を申し受けます。
3. サービス開始の5時間前以降は、予約時間の短縮変更はいたしかねます。

## 第15条 (キャンセル)

予約をキャンセルする場合は前もって当社へご連絡ください。キャンセル連絡された時間帯により、別途キャンセル料が発生する場合があります。キャンセル料は、キャンセルに係る手数料として申し受けます。

1. ご利用日の前々日18時までのキャンセルにつきましては、キャンセル料は発生しません。
2. 前日（前々日の18時以降）または当日（前日の18時以降）になって、キャンセルされた場合のキャンセル料は、以下の通りとします。
  - ① 前日キャンセル料 予約時間に相当する料金の50%
  - ② 当日キャンセル料 予約時間に相当する料金の100%
- ③ 予約時間に相当する料金には、サービス料、指名料、受付料、時間帯加算、日祝加算が含まれます。基本派遣料は含まれません。
- ④ サービス開始の5時間前以降は、基本派遣料も合わせて申し受けます。
- ⑤ 早朝・夜間・日祝日のキャンセル連絡は必ず電話でご連絡ください。

- ⑥ 第19条の第2、3、4項は、当社及びお客様の双方の合意により、予約を白紙とすることが出来ます。その場合、キャンセル料はいただきません。また当社からもキャンセル料等をお支払いするということもいたしておりません。
- ⑦ 体調不良や事故などで担当スタッフが訪問できなくなった場合は、ご相談の上、下記の通りに対応いたします。
  - (1)当日は代わりのスタッフが担当する
  - (2)当日の予約をキャンセルの上、日時を変更する
  - (3)当日の予約をキャンセルする(2)(3)の場合、キャンセル料はいただきません。また当社からもキャンセル料等をお支払するということもいたしておりません。

## 第16条 (サービス内容)

1. 本サービスは、実施に先立ち、コーディネーターとの面談が必須となります。面談の際は、お客様のご要望をお聞きしながら、サービス内容やサービス提供目安時間を考慮し、サービスプランシートを作成いたします。スタッフはサービスプランシートに従ってサービスを実施いたします。
2. お客様は以下の項目を承諾しているものとします。
  - (掃除)
    - ① 汚れの状態によっては、汚れが完全に落ち切らない場合があります。
    - ② 汚れの状態によっては、サービス提供範囲、内容が異なる場合があります。
    - ③ 汚れの状態によっては、サービス提供目安時間内にすべての内容を終了できない場合があります。
    - ④ サービス提供目安時間を越えての作業は原則行いませんが、ご要望があった場合、担当スタッフによっては時間延長の上、作業を行うことがあります。(延長時間分は別途ご料金が発生します)
  - (調理)
    - ⑤ 当社の提示する「おうちごはんメニュー」より、事前にお選びいただいた献立のもと調理いたしますが、当日食材の不足があった場合は、メニュー内容の通りに調理できないことがあります。
    - ⑥ 調味料の不足などにより、味付けを変更することがあります。
    - ⑦ おうちごはんメニュー以外の献立をご希望の場合は、メニュー作成料として別途 1,000 円(税別)が必要です。
3. サービスの開始後に、事前に想定した状況と異なることが発生、発覚した場合は、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。
4. 当社およびスタッフはお客様のご要望に沿うよう努力いたしますが、以下のご要望にはお応えすることができません。
  - ① 水回り：排水口下の掃除。
  - ② 外回り：植木の剪定、洗車。
  - ③ 骨董品・絵画・置物・美術品等取扱いに注意を要するものの手入れおよび移動。
  - ④ その他：換気扇を分解しての掃除・網戸の掃除・エアコンクリーニング・ワックスがけ・高所や危険を伴う作業などのハウスクリーニング(掃除業者が行う専門的な作業)に該当する作業。大理石など専門知識が必要な材質の手入れ、官公庁の手続き、大型家具の移動など。
  - ⑤ 調理：魚をさばく。

## 第17条 (利用上の留意点)

1. 貴重品(現金・貴金属・有価証券等)は、予めお客様ご自身にて安全な場所で保管・管理をしてください。
2. 以下に定める、やむをえず保管ができない貴重品や、その他取扱いに注意を要するものについては、サービス提供前にスタッフまでお知らせいただくものとします。
  - ① 骨董品、絵画、置物、美術品等
  - ② 破損・故障のおそれのある物または既に破損・故障しているもの
  - ③ 接触に注意を要するもの(例：稼働中の電化製品)
  - ④ その他取り扱いに注意を要するもの
3. サービスの実施にあたり、スタッフはお客様宅の水道・電気・ガスを使用させていただきます。その使用料はお客様にご負担いただきます。
4. 家事に必要な備品、消耗品(洗剤等)は、お客様宅にあるものを無償で使用させていただきます。
5. 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。

## 第18条（鍵のお預かり）

お客様から鍵をお預かりする場合には、別途鍵預かり証を発行し、善良なる管理責任を持って保管・使用させていただきます。サービス提供時以外に使用することはありません。また、当社は鍵の複製は行いません。必要な時はお客様にてご用意ください。お客様から求められた場合、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全ての鍵をお返しいたします。

## 第19条（提供の制限）

以下の場合、サービスの提供が制限される場合があります。

- ① 予約時に、スタッフのスケジュール等の都合が合わない時
- ② 各種警報が発令され、通常のサービス提供が困難であると判断した時
- ③ 震度3以上の地震が短時間に複数回発生し、通常のサービス提供が困難であると判断した時
- ④ 局地的豪雨・積雪などにより交通網が混乱をきたし、ご指定の場所に訪問できない時

## 第20条（サービスの停止）

以下の場合、サービスを停止します。

- ① 本規約に違反した場合
- ② お客様の著しい不信行為により、サービスの継続が困難と判断した場合
- ③ 当社所属のスタッフと直接契約を結び実施した場合
- ④ 料金の支払いを1ヶ月分以上滞納し、支払い催告後1ヶ月以内に支払われない場合
- ⑤ 本サービスの実施が終了した場合

## 第三章 その他

### 第21条（保険の適用）

本サービスでは、事故の発生を未然に防止するため最大限の注意義務を尽くしておりますが、万一の場合に備えて賠償保険に加入しています。ただし、予測のつかない不可抗力による事故・天災等による事故につきましては、賠償保険金が支払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、自然消耗や耐久年数切れによる破損の場合は責任を負いかねます。

### 第22条（個人情報の取扱い）

お客様の個人情報（登録申込書・同意書など）は、個人情報保護法に基づき、守秘義務を遵守し、必要最小限の範囲内で当社のみにて使用いたします。外部等に漏洩することはありません。

### 第23条（免責）

以下に定める事由により生じた損害について、当社は責任を負いません。

- 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り、本サービスを中断しなければならない時  
（この場合はキャンセル扱いとなり、キャンセル料が発生します。）
- ② 公共交通機関の遅延などによる不可抗力な事由による到着の遅れ
- ③ 災害・事変等会社の責めに帰すことのできない事由が発生した時
- ④ 裁判所等公的機関の措置等やむを得ない事由により、本サービスの利用に遅延または不能等が発生した時
- ⑤ 戦争等の事態が発生した時

### 第24条（本規約に定めのない事項）

本規約に定めのない事項については、関係法令の定めを尊重し、双方が誠意を持って協議の上、決定します。

### 第25条（準拠法、裁判管轄）

本規約は日本国法に基づき解釈されるものとし、本規約に関連して訴訟の必要を生じた場合は、京都地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

平成29年10月1日現在