

ベアーズ 利用規約

この利用規約（以下「本規約」といいます。）は、株式会社ベアーズ（以下「当社」といいます。）の提供する「家事代行」、「キッズ&ベビーシッターサービス」および「ハウスクリーニング」（これらに関するオプションを含みます。以下総称して「本サービス」といいます。）を利用されるお客様（以下「お客様」といいます。）との間で適用される取決めです。本サービスを利用するにあたって、本規約の内容をご理解・ご承諾いただき、お客様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。また、本規約と個別規約が異なる場合には、個別規約が優先するものとします。

<本サービス共通>

第1条 （本サービスに関する契約の締結）

1. 本サービスは、以下のいずれかのプランにより提供されます。

（1）定期プラン

毎月定期的にご利用いただくプランをいいます。定期プランには、(i)月額定額料金を定めるプラン（以下「定額制」といいます。）及び(ii)月額定額料金を定めず、実際に毎月ご利用された回数に1回あたりの料金を乗じる形の料金とするプラン（以下「回数制」といいます。）があります。

（2）スポットプラン

都度お申込みいただいた日時にご利用いただくプランをいいます。

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

3. 当社は、お客様のご希望を伺って、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。）を決定します。ただし、状況により、ご希望の日時に本サービス予定日時を設定できない場合があります。

4. 定期プランの場合、当社の説明終了後、お客様は本規約および説明内容に同意の上、本サービスに関する契約書（以下「契約書」といいます。）にご署名または当社ウェブサイト上での承認を行っていただいたときに本サービスに関する契約（以下「本契約」といいます。）が成立したものとします。

5. スポットプランの場合、お客様は本規約に同意の上、当社ウェブサイト上で申込みを行っていただき当社がこれを承認したときまたはお電話にて口頭で合意したときに本契約が成立したものとします。

第2条 （本サービスの内容）

1. 本サービスは、本規約（個別規約を含みます。以下同様とします。）および本契約の内容ならびに予めお客様と当社で相談の上決定した作業内容にしたがって実施します。

2. 本サービスによって清掃を行う場合、清掃箇所の汚れ等の状態によっては、汚れが完全に落ちない場合があります。

3. お客様が在宅で本サービスをご利用の場合、作業スタッフ（以下「スタッフ」といいます。）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。お客様のご不在時対応でのサービスプランの場合、スタッフは原則としてお客様との間で事前に定めた作業のみを行います。ただし、お客様からの別途のお申し出がある場合には、作業内容を変更させていただく場合があります。

4. 本サービスの実施により発生した廃棄物等はお客様にて処分をしていただきます。

第3条 (本サービスの利用料金)

1. 本サービスの利用料金は、契約書記載の料金または当社ウェブサイト記載の料金（以下「サービス利用料金」といいます。）となります。なお、本契約にかかるサービスの他、追加サービスが発生した場合は追加サービス分を加算した料金をお支払いいただきます。
2. 当社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、当社が別途定める料金表記載の各オプション料金をお支払いいただきます。
3. 定期プランの場合、契約期間中であっても、法令の制定、改廃、経済状況の変動、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。
4. サービス利用料金の支払予定日から2か月以上料金の支払滞納があった場合、支払期日の翌日から支払済みまでの日数に応じて、年14.6%の遅延損害金を加算して請求するものとします。

第4条 (フレンドリーポイント)

1. 本サービス予定日時の変更が発生した場合で、当月内の変更日の決定が困難となった場合、発行日以降に本サービスをご利用いただけるポイント（以下「フレンドリーポイント」といいます。）を付与するものとします。この場合、当月のサービス利用料金の減額または返金はいたしません。
2. 前項のフレンドリーポイントの有効期間は、発行日から起算して6月内といたします。
3. フレンドリーポイントは、本サービスの利用および当社の指定する商品に限り、利用できるものといたします。
4. フレンドリーポイントは、現金との引き換えはできません。
5. フレンドリーポイントは、定期プランの月額定額料金からの差し引きのための利用はできません。
6. 本条の規定は、定額制にのみ適用されるものとします。

第5条 (本サービスの契約期間・更新)

1. 本サービスの契約期間は、契約開始日から1年を経過した日の属する月の末日までとします。
2. 契約期間満了の1か月前までにお客様または当社のいずれかから申出がない場合、本サービスの契約期間は自動的に1年間延長されるものとし、以後も同様とします。
3. 本条の規定は、定期プランにのみ適用されるものとします。

第6条 (本サービス実施に伴う確認事項)

1. 本サービスの実施にあたり、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負担とさせていただきます。

2. 定期プランの場合、本サービスの初回時は、サービス時間内にお打合せの時間を 30 分程度設けさせていただきます。
3. 本サービス時は当社社員が指導やコーディネートのため、同行させていただく場合があります。
4. インフルエンザ等の感染症にかか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。
5. 定期プランの場合、本サービスにおいて、専任制プランを選択した場合であっても、専任スタッフにやむを得ない事情がある場合には、代理手配・日程変更・フレンドリーポイントの付与をご提案させていただきます場合があります。
6. 本サービス実施時までには、お客様は貴重品（例：現金・有価証券・各種金券・預金通帳・キャッシュカード・貴金属・健康保険証・運転免許証・パスポート・領収書・印鑑・美術品・高価品・希少価値のあるもの等）を鍵のかかる場所またはスタッフが立ち入らない場所へ保管し、お客様にて厳重に管理させていただきます。
7. 以下各号に定める物、やむをえず前項の保管ができない貴重品、およびその他取り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へ通知を行うこととします。
 - (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すでに破損・故障している物
 - (3) 接触に注意を要する物（例：稼働中の電化製品）
 - (4) その他取り扱いに注意を要する物
8. 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。
9. スタッフが利用する母国語、または英語で意思疎通可能なお客様に限り、日本語能力試験 N4 レベル以上の日本語能力を有しないスタッフがサービス実施させていただく場合があります。
10. 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、連絡がとれない場合、当社にてお預かりした鍵は廃棄させていただきます。
11. お客様は、現在、自己が暴力団、暴力団員、暴力団でなくなったときから 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下これらを「反社会的勢力」という。）に該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを保証するものとします。

第 7 条 （禁止行為）

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、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) スタッフを、直接の指揮命令の下に労働させる行為
- (5) 本サービスの運営または提供に支障を生じさせる行為
- (6) 法令、公序良俗に反する行為
- (7) その他不適切な行為

第8条 (お支払方法)

1. お客様は、当月にご利用いただいた本サービスの利用料金等を、以下の各号の支払方法にて当社にお支払いいただくものとします。
 - (1) 本サービスのサービス利用料金、オプション料金、延長料金および割増料金は、末日締め1か月単位でのお支払いとし、原則として、クレジットカードまたは後払い決済でのお支払いとなります。但し、別途協議の上、当社が特に認めた方法を定めた場合は、この限りではありません。なお、クレジットカード支払は、お客様のご加入されているカード会社が定める引落日に引落しとなります。
 - (2) 当社指定の日時にクレジットカード決済がなされなかった場合、当該決済日から3日以内に銀行振込にて、第1号の料金を当社指定口座へお支払いいただきます。この際の振込手数料は、お客様の負担といたします。
 - (3) 後払い決済は、株式会社ネットプロテクションズの提供する「NP後払い」決済サービスとなります。後払い決済の利用条件については、株式会社ネットプロテクションズの「NP後払い利用規約」の規定によります。
2. 前項に基づきクレジットカード決済がなされず、3日以内に当社指定口座へサービス料金がお振り込みいただけなかった場合または後払い決済の支払期日までのお支払いがいただけなかった場合は、当社は、定期プランの場合、契約期間内であっても本サービスの提供を停止し、またはスポットプランの場合次回以降のスポットプランの利用をお断りすることができます。

第9条 (本サービスの結果確認)

1. お客様が在宅で本サービスをご利用の場合、お客様は、本サービス提供の内容等について以下の各号にしたがって確認等を行うこととします。
 - (1) 本サービス終了後、お客様は、直ちに、本サービス箇所の状況の確認および本サービス実施結果の確認を必ず行うものとします。
 - (2) 前号のお客様による本サービス箇所および本サービス実施結果の確認後、お客様は、以下の確認を行うものとします。
 - ・家事代行サービス：
電子メール等でお客様に送信する確認書をご確認の上、所定の方法によりご署名等を行うものとします。なお、確認書送信後24時間以内にご署名等がなされない場合、24時間経過した時点をもって、サービスが完了したものとみなすものとします。
 - ・ハウスクリーニング：
スタッフが作成する「ハウスクリーニング確認書」をご確認の上、所定の欄に署名・捺印を行うものとします。なお、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、速やかにお客様はスタッフへその旨を申し入れるものとします。
 - (3) お客様は、スタッフの勤務態度およびサービス内容に疑義が生じた際は、直ちに当社へ連絡するものとします。

2. 不在時対応でのサービスをご利用の場合、お客様は、スタッフの本サービス提供の内容等について、以下の各号にしたがって確認等を行うこととします。

(1) お客様は、帰宅後、直ちに、本サービス箇所の状況の確認および本サービス実施結果の確認を必ず行うものとします。

(2) 前号のお客様による本サービス箇所および本サービス実施結果の確認後、お客様は、以下の確認を行うものとします。

・家事代行サービス：

電子メール等でお客様に送信する確認書をご確認の上、所定の方法によりご署名等を行うものとします。なお、確認書送信後 24 時間以内にご署名等がなされない場合、24 時間経過した時点をもって、サービスが完了したものとみなすものとします。

・ハウスクリーニング：

スタッフが作成する「ハウスクリーニング確認書」をご確認の上、所定の欄に署名・捺印を行うものとします。なお、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、速やかにお客様はスタッフへその旨を申し入れるものとします。

(3) お客様は、本サービス箇所の状況の確認の結果、サービス内容との相違や不備等があった場合、所定の方法により、当社に申し出るものとします。なお、緊急の場合、お客様は、当社のコールセンターまで連絡するものとします。

(4) お客様は、スタッフの勤務態度およびサービス内容に疑義が生じた際は、直ちに当社へ連絡するものとします。

第 10 条 (連絡先の変更通知)

1. お客様は、本契約時にお伺いしたお客様の氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、勤務先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。

2. 前項の通知がなされていないことにより、当社からの通知が遅延または到達しなかった場合であっても、これらは、通常到達すべきときにお客様に到達したものとみなすものとします。

第 11 条 (本サービスの契約変更)

定期プランの場合、お客様は、本サービスの一部または全部の変更を希望される場合、当月 20 日までに当社所定の手続きを行うことにより、翌月 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 12 条 (本サービスの中止または解除)

1. お客様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本サービスの契約を解除できるものとします。

(1) 本規約に違反した場合

(2) お客様が、第 6 条第 1 項の表明保証に反し、暴力団、暴力団員、暴力団関係者または暴力団関係団体、その他反社会的勢力であると判明した場合

- (3) お客様が、犯罪行為等により逮捕、勾留された場合
 - (4) 定期プランにかかる本サービスまたは過去のスポットプランにかかる本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
 - (5) 本サービスを継続しがたい重大な事由が発生した場合
 - (6) 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様に対する損害賠償請求を妨げないものとします。

第13条 (本サービスの休止)

定期プランの場合、お客様が本サービスの休止をご希望される場合、以下に従って取り扱うものとします。

- (1) サービスの休止は、サービス休止月から1年以内に再開することを前提としたお申し出のことをいいます。
- (2) サービスの休止をご希望される場合は、当月末日までに、翌々月以降の休止開始月と再開予定月をお申し出いただく必要があります。
- (3) 前号のお申し出において、再開予定月が休止開始月から1年以上あとの月をお申し出頂いた場合、解約扱いとさせていただきます。この場合、解約のお申し出と看做すものとします。
- (4) 第2号に基づきお申し出頂いた再開予定月が休止開始月から1年以内の月であった場合においても、当該再開予定月に再開せず、休止開始月から1年を経過した場合は、解約したものとみなします。

第14条 (本サービスの中途解約)

- 1. 定期プランの場合、お客様が本サービスの解約を希望する際には、解約月末日の1か月以上前までに当社所定の手続きに従い、お申し出ください。お客様が解約をお申し出いただいた時点で、解約月までの期間が1か月に満たない場合には、その翌月が解約月となるものとします。本サービスは、解約月末日をもって解約されるものとし、ご利用の有無にかかわらず、解約月までの料金をお支払いいただきます。なお、月途中で解約はできないものとします。
- 2. 回数制の場合、前項の解約月の料金は、第22条、第27条及び第30条に定めるサービス予定日時のキャンセルの有無にかかわらず、解約月の実施予定回数（本契約で合意している毎月の予定回数をいう。）分に相当するサービス利用料金に、オプション料金を加算した額とします。
- 3. 前二項にかかわらず、お客様が前二項に定める解約月までの料金を事前にお支払いいただいた場合には、お客様は当該お支払日をもって、本契約を解約することができるものとします。

第15条 (直接契約の禁止)

- 1. お客様およびその家族は、本サービスの契約期間中、契約終了後を問わず、当社が手配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、直接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、お客様は、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様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16条 (本規約の変更)

当社は、予告期間を設けた上、当社が運営するウェブサイト上の適宜の場所に掲示する方法その他当社が適当と判断する方法で変更後の内容をお客様に告知することにより、本規約を変更することができます。変更後の本規約は、当該予告期間経過後に適用されるものとします。

第17条 (協議事項)

本規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、お客様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)

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 (<https://www.happy-bears.com/privacy>) に従って、お客様の個人情報を適切に取り扱うものとします。

第19条 (合意管轄裁判所)

本サービスまたは本サービスの契約に係る紛争が生じ、訴訟を提起する必要がある場合は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

<家事代行サービス>

第20条 (家事代行サービスの内容)

1. 家事代行サービスは、原則として、お客様宅の洗剤、用具等を使用させて頂き、お掃除や片付け、洗濯、買い物、料理等々、日常的な家事をお客様の代わりに行うサービスをいい、本規約(本サービス共通規定を含みます。)、本契約の内容および予めお客様と当社で相談の上決定した作業内容にしたがって実施します。
2. 家事代行サービスの実施にあたり、以下のご要望はお受けできないものとします。
 - (1) 脚立3段以上の高所作業・重たい物の持ち運び・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、高所での作業や危険を伴う作業。
 - (2) 専門資格が必要となる作業。
 - (3) 車両(自転車、その他の軽車両を含みます。)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。
 - (4) 介護や医療行為(投薬行為を含みます。)
 - (5) お子様の見守りなどのベビーシッター業務(ただし、お客様と契約したプランにおいて、ベビーシッター業務が本サービスの内容となっている場合は除きます。)
 - (6) エアコン、換気扇、洗剤を使用してお風呂の天井清掃、バスタブのエプロン内清掃等の専門清掃。

- (7) 郵便ポスト等を利用した鍵の受け渡し。
 - (8) 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。
3. 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。
- (1) 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。
 - (2) 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がございます。
 - (3) アレルギーや苦手な食品等は、予めお知らせください。
 - (4) 初回ご利用の際は、味付けの打ち合わせのため、できる限りご在宅ください。
 - (5) 調理品は、冷凍保存を基本とさせていただきます。
 - (6) 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、傷んでしまった調理品の補償はいたしません。
 - (7) お料理サービスのうち、「楽ラクうちごはん」を利用される場合は、前各号に加え、メニューのアレンジなどの要望はお受けできません。

第21条 (利用料金)

- 1. 家事代行サービスのうち、定期プランのうちロイヤルプランを申し込まれたお客様は、サービス利用料金に加えて、当社が別途定める料金表記載の料金をお支払いいただきます。
- 2. 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、30分単位での延長とし、延長料金をお支払いいただきます(30分以内の延長の場合、30分相当の延長料金をお支払いいただきます。)
- 3. お客様のご希望により深夜・早朝(21:00~7:59)のサービスを実施する場合、25%割増の割増料金をお支払いいただきます。

第22条 (家事代行サービス予定日時の変更・キャンセル等)

- 1. 定額制の場合、家事代行サービス予定日時の変更については、前営業日17時までに当社にご連絡を頂いた場合に限り、同月内での日程変更をお受けいたします。同月内での変更日の決定が困難となった場合には、第4条の定めに従いフレンドリーポイントを付与するものとします。
- 2. 定額制の場合、家事代行サービス予定日時のキャンセルについては、前営業日17時までに当社にご連絡を頂いた場合に限り、第4条の定めに従いフレンドリーポイントを付与するものとします。また、回数制及びスポットプランの場合にはサービス料金の請求をしないものとします。
- 3. 定期プラン及びスポットプランのいずれにおいても、家事代行サービス予定日時の変更について、前営業日17時以降に当社にご連絡を頂いた場合には、キャンセル扱いとさせて頂き、月額定額料金とは別途に時間あたりのサービス料金をお支払頂くことにより、日程変更をお受けいたします。なお、この場合においては、定額制の場合、第4条に定めるフレンドリーポイントの付与は行わないものとし、月額定額料金の減額もいたしません。
- 4. 定額制の場合、家事代行サービス予定日時のキャンセルについて、前営業日17時以降に当社にご連絡を頂いた場合には、第4条に定めるフレンドリーポイントの付与は行わないものとし、月額定額料金の減額もいたしません。

5. 回数制及びスポットプランの場合、前営業日 17 時以降のキャンセルまたは変更のご連絡があった場合は、キャンセル料として、サービス料金の全額をお支払いいただきます。

6. 鍵預かりによるご不在の場合を除き、サービス当日にお客様がご不在でサービスが行えない場合、その場でスタッフを 30 分待機させていただきます。その間にお客様と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。この場合、前営業日 17 時以降のキャンセル規定に準じます。

第 2 3 条 (延長)

1. 延長は 30 分単位でのお支払いとなります。なお、スタッフのスケジュールにより、当日延長できない場合がございます。

2. 延長料金は、当社が別途指定する金額となります。

第 2 4 条 (損害賠償)

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が損害を被った場合の当社の賠償責任の範囲は以下のとおりといたします。

(1) 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します。

(2) 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。

(3) 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。

2. 当社またはスタッフの責めに帰すべき事由によって、お客様所有の消耗品を破損した場合に関する補償は以下の通りといたします。

(1) 消耗品に損害を与えた場合は、「資産補償率表」(https://www.happy-bears.com/wp/wp-content/themes/bears_22/compensation.pdf) に従い、当該消耗品の購入時の価格から経年劣化を考慮した額を返金いたします。

(2) 消耗品補償オプションに加入されているお客様(途中加入される場合は、加入日の属する月の翌月から)においては、当該消耗品購入時の金額が 5,000 円未満のものについては、当該消耗品購入時の金額全額を返金いたします。

(3) 前各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。

3. 前項に定める消耗品以外の物品に関する破損等に関しては、現在価額を基準に全額返金いたします。ただし、補修、修理等が適している場合はこの限りではないものとします。

4. 発生から 2 か月以上経過した破損品(修繕対応の場合は 6 か月とします。)の補償には応じられません。但し、当該期間経過時に補償について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。

5. 本条の規定は、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。

第 2 5 条 (買い物代行)

家事代行サービスのうち、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。

- (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様宅にお伺いし、購入費用をお預かりします。
- (2) 発生した費用や釣り銭につきましては、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。
- (3) スタッフによる購入費用の立替はいたしかねます。

＜キッズ&ベビーシッターサービス＞

第26条 （キッズ&ベビーシッターサービスの内容）

1. キッズ&ベビーシッターサービスは、1歳から12歳までのお子様を対象とした室内・屋外でのシッティング等、お客様のご要望にあわせたオーダーメイドサービスのことをいい、本規約（本サービス共通規定を含みます。）、本契約の内容および予めお客様と当社で相談の上決定した内容にしたがって実施します。
2. キッズ&ベビーシッターサービスの実施にあたり、以下のご要望はお受けできないものとします。
 - (1) 家事代行業務との同時作業（ただし、お客様と契約したプランにおいて、家事代行業務が本サービスの内容となっている場合は除きます。）。
 - (2) お子様が一人きりとなる時間帯が生じてしまうお預かり。
※必ずお子様を大人の方からお預かりし、大人の方へ引き渡しをさせていただきます。
 - (3) 0歳児のお預かり。
 - (4) 宿泊等、日を跨いでのお預かり。
 - (5) お客様との間で決定したサービス提供時間より早めにお客様がご帰宅された場合の減額要求。
 - (6) 37.5℃以上の熱があるお子様のお預かり。
※感染症回復期のお子様のお預かりに関しては、予め医師の診断書（登園許可書）をご用意ください。
 - (7) お子様ที่病气または大けがを負っている場合のお預かり。ただし、病気の場合については伝染のおそれがない、またはケガの場合には症状が安定していると医師が判断した場合を除きます。（診断書の提出が必要となります。）
 - (8) お子様への投薬行為。ただし、医師が処方・調剤した薬であり、かつ当社指定の投薬依頼書に記載がある場合を除く。
 - (9) 介護や医療行為等専門資格が必要となる行為。
 - (10) お子様に危険が及ぶ可能性があるとしてスタッフが判断した行為。
 - (11) 高所での作業や危険を伴う作業。
 - (12) 車両（自転車、その他の軽車両を含みます。）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。

(13) 当社またはスタッフの任意の判断により、安全性が確保できないと判断した場所でのお子様のお預かり。

(14) 当社またはスタッフの任意の判断により、お子様の安全性が確保できないと判断した作業。

3. キッズ&ベビーシッターサービスの利用にあたっては、以下の各号をご確認ください。

(1) スタッフ1名につき、お子様1名のシッティングを原則とします。ただし、3歳以上の未就学児1名と就学児1名の、お子様2名のお預かりについては、スタッフ1名での対応が可能です。

(2) 万が一シッティング中にお子様が発熱された場合、お客様と連絡を取り、早めの受け渡しなどのご相談をさせていただきます。また、ご連絡が取れない際は病院にお連れするなどの処置をとらせていただく場合がございます。

(3) お子様の健康保険証の保管場所確認、および緊急ご連絡先をお預かりさせていただきます。

(4) サービスの終了が予定の時間よりも早い場合でも、ご契約時間分のご料金をいただきます。

(5) 8:00~21:00以外の早朝・深夜サービスに関しては、スタッフが公共の交通機関を利用して移動できる時間のみ対応可能です。その場合、時間単価より25%割増の時間外料金にて承ります。

(6) 公共交通機関を利用するお子様の送迎にあたっては、スタッフにかかる当該交通費をご負担いただきます。

(7) サービス品質向上のため、事前にお客様の承諾を得た場合に限り、サービス中の様子を撮影させていただきます場合がございます。

第27条 (キッズ&ベビーシッターサービス予定日時の変更・キャンセル等)

1. 定額制の場合、サービス予定日時の変更については、前営業日17時までに当社にご連絡を頂いた場合に限り、同月内での日程変更をお受けいたします。同月内での変更日の決定が困難となった場合には、第4条の定めに従いフレンドリーポイントを付与するものとします。

2. 定額制の場合、サービス予定日時のキャンセルについては、前営業日17時までに当社にご連絡を頂いた場合に限り、第4条の定めに従いフレンドリーポイントを付与するものとします。また、回数制及びスポットプランの場合にはサービス料金の請求をしないものとします。

3. 定期プラン及びスポットプランのいずれにおいても、サービス予定日時の変更について、前営業日17時以降に当社にご連絡を頂いた場合には、キャンセル扱いとさせて頂き、月額定額料金とは別途に時間あたりのサービス料金をお支払頂くことにより、日程変更をお受けいたします。なお、この場合においては、定額制の場合、第4条に定めるフレンドリーポイントの付与は行わないものとし、月額定額料金の減額もいたしません。

4. 定額制の場合、サービス予定日時のキャンセルについて、前営業日17時以降に当社にご連絡を頂いた場合には、第4条に定めるフレンドリーポイントの付与は行わないものとし、月額定額料金の減額もいたしません。

5. 回数制及びスポットプランの場合、前営業日17時以降のキャンセルまたは変更のご連絡があった場合は、キャンセル料として、サービス料金の全額をお支払いいただきます。

6. 鍵預かりによるご不在の場合を除き、サービス当日にお客様がご不在でサービスが行えない場合、そ

の場でスタッフを30分待機させていただきます。その間にお客様と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。この場合、前営業日17時以降のキャンセル規定に準じます。

第28条（賠償責任等）

当社またはスタッフの責めに帰すべき事由によって、お子様がけが等を被った場合、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または補償いたします。ただし、当社またはスタッフ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。

＜ハウスクリーニングサービス＞

第29条（ハウスクリーニングサービスの内容）

1. ハウスクリーニングサービスは、原則として、清掃箇所の汚れや、状態に合った専用洗剤や資器材を使用して仕上げる清掃サービスのことをいい、本規約（本サービス共通規定を含みます。）、本契約の内容および予めお客様と当社で相談の上決定した内容にしたがって実施します。
2. ハウスクリーニングサービスの実施にあたり、以下のご要望はお受けできないものとします。
 - （1）洗濯、料理、アイロン掛けその他清掃作業以外の家事代行業務
 - （2）専門資格の必要な作業
 - （3）脚立使用の清掃作業以外の危険を伴う作業
 - （4）お子様の見守りなどのベビーシッター業務
 - （5）上記の他、当社またはスタッフが実施困難と判断した作業
3. ハウスクリーニングサービスの利用にあたっては、以下の各号をご確認ください。
 - （1）ハウスクリーニングサービスでは、使用環境・年数によっては匂いや汚れを完全に切り取れない場合がございます。
 - （2）浴室のタイル目地、ゴムパッキン等にしみ込んだカビ汚れや石鹸カスなどの汚れは完全に落とせない場合があります。
 - （3）当社は、お客様にご満足いただけるよう最善の努力を尽くしますが、お客様のご要望・ご期待の全てに完全にお応えすることをお約束するものではございません。

第30条（ハウスクリーニングサービス予定日時の変更・キャンセル等）

1. 定額制の場合、サービス予定日時の変更については、前営業日12時までに当社にご連絡を頂いた場合に限り、同月内での日程変更をお受けいたします。同月内での変更日の決定が困難となった場合には、第4条の定めに従いフレンドリーポイントを付与するものとします。
2. 定額制の場合、サービス予定日時のキャンセルについては、前営業日12時までに当社にご連絡を頂いた場合に限り、第4条の定めに従いフレンドリーポイントを付与するものとします。また、回数制及びスポットプランの場合にはサービス料金の請求をしないものとします。
3. 定期プラン及びスポットプランのいずれにおいても、サービス予定日時の変更について、前営業日12

時以降に当社にご連絡を頂いた場合には、キャンセル扱いとさせて頂き、月額定額料金とは別途に時間あたりのサービス料金をお支払頂くことにより、日程変更をお受けいたします。なお、この場合においては、定額制の場合、第4条に定めるフレンドリーポイントの付与は行わないものとし、月額定額料金の減額もいたしません。

4. 定額制の場合、サービス予定日時のキャンセルについて、前営業日 12 時以降に当社にご連絡を頂いた場合には、第4条に定めるフレンドリーポイントの付与は行わないものとし、月額定額料金の減額もいたしません。
5. 回数制及びスポットプランの場合、前営業日 12 時以降のキャンセルまたは変更のご連絡があった場合は、キャンセル料として、サービス料金の全額をお支払いいただきます。
6. 鍵預かりによるご不在の場合を除き、サービス当日にお客様がご不在でサービスが行えない場合、その場でスタッフを 30 分待機させていただきます。その間にお客様と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。この場合、前営業日 12 時以降のキャンセル規定に準じます。
7. 前各項の規定にかかわらず、札幌支店、名古屋支店、福岡支店管轄エリアでのサービスにおいては、前々営業日 12 時以降前営業日 12 時までの間にキャンセルまたは変更のご連絡があった場合、キャンセル料として、サービス料金の半額をお支払いいただきます。前営業日 12 時以降のキャンセルまたは変更のご連絡があった場合は、キャンセル料として、サービス料金の全額をお支払いいただきます。

第31条 (損害賠償)

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、以下の基準にしたがって、賠償または補償いたします。

- (1) 当社またはスタッフによる過失か否かの判断にあたっては、原則として当社指定の第三者機関による調査・対応とさせていただき、お客様の任意の依頼に基づく第三者機関による調査・対応費用につきましては、当社は負担いたしません。ただし、当社とお客様との間で協議のうえ決定した第三者機関の場合は、この限りではありません。
- (2) 前号に従い、スタッフによる過失が認定された場合には、当該物品の時価相当額または修理・補修に必要な費用のうちいずれか低い額を限度として補償いたします。
- (3) 対応保証期間はサービス完了日から起算して2週間以内となります。
- (4) 前各号にかかわらず、製造日より8年以上経過したエアコン清掃に関しては補償いたしません。
- (5) 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に関しては補償いたしません。

< 国家戦略特別区域家事支援外国人受入事業に関する特約 >

1. 当社は、国家戦略特別区域法（平成 25 年法律第 107 号）に基づき、当社が特定機関として認定されている区域において、外国人家事支援人材（以下「外国人スタッフ」といいます。）による家事支援業務（以下「特区事業」といいます。）を提供します。
2. 特区事業の提供対象となるお客様に対しては、外国人スタッフが法令ならびに施行規則等に基づき、

サービスを提供させていただくことがあります。

3. 日本語能力試験（JLPT）のN4以上の日本語能力を有しない外国人スタッフによる本サービス提供は、外国人スタッフとお客様の間で円滑な意思疎通が確保される場合で、当社が定める方法に基づき明示的に合意を頂いたお客様へのご提供に限るものとします。
4. 特区事業において、本サービスは請負契約に基づき家事支援活動を提供するものとし、利用世帯は、外国人スタッフを指揮命令の下に労働させてはいけません。
5. 特区事業における本サービスの提供内容は、国家戦略特別区域法施行令第16条に定める通り「炊事」「洗濯」「掃除」「買物」「家庭において日常生活を営むのに必要な行為」及び「それらと併せて実施されるものに限る児童の日常生活上の世話及び必要な保護」の6つのみとさせていただきます。このうち、「それらと併せて実施されるものに限る児童の日常生活上の世話及び必要な保護」に関するサービスは、N4以上の日本語能力を有する外国人スタッフのみが提供可能となります。

2016年12月1日 改定

2019年5月1日 更新

2020年10月1日 更新

2022年2月21日 更新

2022年12月6日 更新

2023年10月1日 更新

2024年6月1日 更新