

<きらりライフサポート 利用規約>

本利用規約（以下「本規約」といいます）は、株式会社ぴんぴんきらり（以下「当社」といいます）に対し、当社の提供するサービス名称を「きらりライフサポート」（サービス名称が変更された場合、変更後のサービスも含みます。）とするライフサポートに関する業務を委託し、当社がこれを受託する契約（以下「本契約」といいます）に関する契約内容を定めたものです。

第1条（適用）

1. 当社が当社ウェブサイト上で掲載する諸規定やルールは、本規約の一部を構成します。
2. 当社が当社ウェブサイト上で掲載する諸規定やルールが本規約と異なる場合には、本規約を優先して適用します。

第2条（定義）

1. 本規約において、次の各号の語句は下記の意味を有するものとします。
 - (1) 「本サービス」とは、当社が提供するライフサポートサービス「きらりライフサポート」を意味します。
 - (2) 「本会員」とは、本サービスを利用する者を意味します。
 - (3) 「本件業務」とは、当社が本サービスの提供にあたり、本会員から受託する業務を意味します。
 - (4) 「ワーカー」とは、当社が本規約第17条に基づき、本件業務を再委託しまたは当社が雇用し、本会員に対して本件業務を直接実施する者を意味します。
 - (5) 「日程調整システム」とは、当社が本会員に対して提供する、本サービスの利用日程を確認、調整するためのシステムを意味します。
 - (6) 「コース」とは、別紙に規定される本サービスの提供形態を意味します。
 - (7) 「訪問予約」とは、本件業務を実施する日時の予約を意味します。
 - (8) 「訪問開始予定日時」とは、訪問予約におけるサービス開始予定日時を意味します。
 - (9) 「当初訪問予定日」とは、訪問予約において、当該訪問予約が追加された時点における訪問予定日を意味します。訪問予約の振替を実施した場合においても当初訪問予定日は変わりません。例えば4月1日の訪問予約を4月10日に振り替え、その後さらに5月20日に振り替えた場合、当該訪問予約の当初訪問予定日はどの時点においても4月1日となります。
 - (10) 「定期訪問スケジュール」とは、本規約第5条に基づき、本契約に関して本会員、当社およびワーカー間で合意される、訪問予約の追加ルールを意味します。

第3条（申込および契約の成立）

1. 本サービスを利用しようとする者は、当社指定の Web フォームより、本規約に同意して本サービスを利用することを申し込むものとします。この申込みを当社が承諾することをもって、本会員と当社の間で本規約を内容とする本契約が成立し、申込者は本会員としての資格を得るものとします。
2. 前項の申込みを当社が承諾するかどうかは当社の判断によるものとし、当社は申込みを承諾する義務を負わず、また申込者に申込みを拒否する理由を説明する義務を負わず、申込者は当社に拒否されたことについて異議を申し立てないものとします。
3. 第5条に定める訪問予約が確定したときをもって、当該訪問予約に関して、本会員と当社の間で、本契約に付随する有効な個別契約が成立するものとします。
4. 合意された定期訪問スケジュールに基づいて当社が追加する訪問予約について、本会員は異議を申し立てないものとします。

第4条（本件業務）

1. 本件業務の内容は、ワーカーが本会員の居宅に訪問して行う以下の業務です。
 - (1) 掃除、料理、洗濯、室内外の整理および家事支援または指導
 - (2) 子供の世話および遊び相手等の産前産後ケア
 - (3) 買物代行およびクリーニングの代行（代行に必要な移動時間も含む）通院、子供の通学または通塾等の送迎（車両の運転を伴わないものに限る）
 - (4) 専門知識にわたらない範囲での日常生活に関する相談または雑談
 - (5) 愛玩動物の世話（動物の愛護および管理に関する法律に定める動物の取扱業を除く）
 - (6) その他前各号に附帯関連する業務
2. 前項に掲げる本件業務の内容は、以下の業務を含まないものとします。
 - (1) 法令上の許認可が必要な業務であって当社が当該許認可を保持しない業務
 - (2) 高所作業
 - (3) 薬品または危険物の取扱いまたは移動運搬作業
 - (4) 15kg 以上の重量物の取扱いおよび移動運搬作業
 - (5) 貴金属または有価証券の取扱い
 - (6) 3歳未満の児童の保育サポート（ただし、保育者である利用者が目の届く場所にいる場合、またはワーカーが当社の指定する研修を受講した場合その他当社が別途事前に認めた場合を除く）
 - (7) 本会員または第三者に対するマッサージ等の接触を伴う作業
 - (8) その他当社が定めるガイドラインに含まれる依頼不可業務
 - (9) その他前各号に準ずる業務
3. 本サービスにおける実際の訪問時間数は、ワーカーを拘束した時間（談笑、お茶、食事

または待機等の時間、送迎サービスにおける移動時間を含む)をもとに算定します。なお、買い物代行や送迎等、本会員の居宅でない場所で本件業務を開始する場合であっても、本件業務を開始した時点で時間算定を開始し、本件業務開始場所と本会員の居宅間の移動時間についても訪問時間数に含めます。ただし、ワーカーが取得する休憩時間については、訪問時間数から除きます。

4. 本会員は、ワーカーによる本サービスの様子を録画する場合には、事前にワーカーに告知し、明示的な承諾を得たうえで、社会通念上相当な範囲および場所において行うものとします。本会員が、ワーカーによる本サービスの様子を隠し撮りする行為は厳に禁じます。本会員は、承諾を得て録画した映像を、ワーカーに無断で使用したり、第三者へ漏洩、開示または公開したりしてはなりません。
5. ワーカーは、本件業務の実施時間中、子供の事故、怪我、体調の急激な悪化、災害等の緊急対応が必要な事態（以下「緊急事態」といいます）が発生した場合、本会員に対して直ちに連絡して指示を仰ぐよう努めるものとします。当社およびワーカーは、緊急事態において本会員に連絡が取れない場合であっても、子供の生命および身体の安全を優先し、当社およびワーカーの判断により、応急手当や医療機関での受診手配、避難等、妥当と考えられる対応をし、その過程で医療機関に医療行為の実施を許諾する権利を有します。なお、本会員は、当社およびワーカーに対して治療その他の医療行為の実施を求めてはならないものとします。
6. 前項の場合、本会員は、緊急事態への対応に要した費用を当社またはワーカーに支払うものとします。

第5条（定期訪問スケジュールおよび訪問予約）

1. 本件業務を行う日時については、本契約締結時に、本会員の申し出のもと、当社およびワーカーと協議の上、一または二以上の固定の週と曜日（日曜日から土曜日）の組合せ、祝日および年末年始（毎年12月31日から翌年1月3日）の訪問有無、コースおよび時間数からなる定期訪問スケジュールを取り決め、当社はそれを日程調整システムに登録するものとします。当社は、登録された定期訪問スケジュールに従い、毎月15日に翌々月末日までの訪問予約を確定させるものとします。なお、初めて定期訪問スケジュールを取り決めた際は、その日付が14日以前の場合は翌月末日まで、15日以降の場合は翌々月末日までの訪問予約を確定させるものとします。
2. 前項における固定の週と曜日の組合せとは、第○週の○曜日ではなく、○回目の○曜日によって特定されるものとし、例えば1日が水曜日の月の場合、第1月曜日はその月の6日を指します。
3. 本会員は、当社およびワーカー合意の上、複数の定期訪問スケジュールを登録することができます。
4. 本会員は、それぞれの定期訪問スケジュールについて、月8時間以上となるように申

し出るものとし、当社が別途認めた場合を除き、月 8 時間未満の定期訪問スケジュールは登録できないものとしします。なお、固定の週と曜日の組合せに祝日及び年末年始が含まれる場合であっても、当該祝日又は年末年始は定期訪問スケジュールに係る月 8 時間の算定に含まれるものとししますが、第 5 月曜日など、週の指定が「5」の日は月 8 時間の算定に含まれないものとしします。

5. 定期訪問スケジュールに基づき追加された訪問予約は、定期訪問スケジュールに係るコースで予約されるものとしします。
6. 本会員は、日程調整システム上で、定期訪問スケジュールによらない訪問予約の追加をワーカーにリクエストすることができます。ただし、当該訪問予約におけるコースは、登録されている定期訪問スケジュールに係るコースのみを選択することができます。また、本会員は、コースの基準時間より短い時間数での訪問予約をリクエストした場合、当該訪問予約について別紙記載の短時間料金が適用されることに合意するものとしします。
7. 第 6 条に基づく延長や短縮があった場合でも、当該訪問予約のコースは変更されません。
8. 本会員が定期訪問スケジュールの変更を希望する場合、定期訪問スケジュールを変更しようとする前月の 10 日までに、当社の指定する方法で、当社にその旨を申し出るものとしします。その後当社にてその対応可否を検討の上、遅滞なく本会員に通知します。なお、定期訪問スケジュールの変更の適用日は毎月 1 日とし、月の途中での変更はできません。また、当社が本会員の希望する定期訪問スケジュールに応えられない場合は、当社本会員協議の上、以下のいずれかの対応を行うものとしします。
 - (1) 定期訪問スケジュールの再調整
 - (2) ワーカーの変更
 - (3) 本会員の本サービスの利用の一時的な停止（前号のワーカーの変更を行う際に、新たなワーカーが見つからない期間に限る）
 - (4) 本会員の本サービスの利用の終了
9. 前項の定期訪問スケジュールの変更を行う場合、定期訪問スケジュールの変更適用日以降で確定している訪問予約については、第 7 条に定めるキャンセル手数料なくキャンセルされ、その後新たな定期訪問スケジュールに基づいた訪問予約が追加されるものとしします。ただし、別の日時から振り替えられた訪問予約についてはキャンセルされません。
10. 本会員とワーカーが別途合意した場合、定期訪問スケジュールにない訪問予約（以下「追加訪問予約」といいます）を追加することができます。追加訪問予約の時間数は、原則定期訪問スケジュールとして登録されている 1 回あたりの訪問時間数以上とするものとし、その時間未満で予約しようとする場合には、別紙記載の短時間料金が適用されます。

第 6 条（訪問予約の振替および延長、短縮）

1. 本会員は、訪問開始予定日時の 12 時間以上前に限り、ワーカーに対し、当該訪問予約の当初訪問予定日の翌月末日までの任意の日時への訪問開始予定日時の変更（以下、「振替」または「振り替え」といいます）を要請できます。本会員からかかる要請がなされ、かつ、本会員とワーカーとが別途合意した場合に限り、当該訪問予約は合意した日時に振り替えられます。ただし、訪問予約が振替されても、当該訪問予約に係る当初訪問予定日は変更されません。
2. 1 つの訪問予約を複数の日程に分割して振り替えることはできません。
3. 本会員は、ワーカーに対し、日程調整システム上で訪問予約の延長または短縮を要請できます。本会員からかかる要請がなされ、かつ、本会員とワーカーとが別途合意した場合に限り、当該訪問予約は延長または短縮されます。
4. 本会員は自己の責任において、日程調整システム上で訪問予約の振替および延長、短縮手続きを行うものとし、かかる振替手続きがなされないとき、当社は訪問予約の振替および延長、短縮がなされなかったものとして取り扱うことができるものとします。
5. 本会員の都合により訪問予約が短縮される場合、本会員は以下各号について同意するものとします。
 - (1) 当該訪問予約の時間数が、当該訪問予約に係るコースの基準時間数よりも短い場合は、別紙に定める短時間料金が適用されること。
 - (2) 当該訪問予約について、第 7 条第 2 項に基づくキャンセル手数料が発生する場合があること。
 - (3) 前号のキャンセル手数料は、ワーカーが訪問予約の短縮に合意した時点で確定され、その後当該訪問予約を延長したとしても免除や再計算はされないこと。
6. 本会員は、特定の 2 つの訪問予約（訪問開始予定日時が早い順に、それぞれ「訪問予約 A」「訪問予約 B」といいます）について、以下各号のいずれかに該当する行為をしてはならず、またワーカーおよび当社にこの承認を求めてはならないものとします。当該行為が発覚した場合、当該訪問予約に係る振替はなかったものとして第 7 条第 1 項または第 2 項に基づくキャンセル手数料が計算されるものとします。
 - (1) 第 7 条第 1 項に係るキャンセル手数料を不正に免れようとする、以下各号のすべてに該当する行為（実施順序は問わない）
 - ① 訪問予約 A を訪問予約 B の訪問予定日に振り替える
 - ② 訪問予約 B をキャンセルする（定期訪問スケジュールを変更することで実質的にキャンセルする行為を含む）
 - (2) 第 7 条第 2 項に係るキャンセル手数料を不正に免れようとする、以下各号のすべてに該当する行為（実施順序は問わない）
 - ① 訪問予約 A の訪問予定日を未来に振り替える

- ② 訪問予約 B の訪問時間数を短縮する
- ③ 訪問予約 B を、訪問予約 A の振替前の訪問予定日に振り替える
- (3) 3 つ以上の訪問予約について、前二号に準ずる振替やキャンセル等の行為
- (4) 前各号のほか不正にキャンセル手数料を免れようとする行為

第 7 条（訪問予約のキャンセルおよび短縮）

1. 本会員が訪問予約を自らの都合でキャンセルした場合、キャンセルを申し出た時期に応じて、下表に定めるキャンセル手数料が発生します。

キャンセルを申し出た時期	キャンセル手数料
訪問開始予定日時の前月 10 日まで	手数料なし
上記以降、 訪問開始予定日時の 48 時間以上前	1,500 円（税込 1,650 円）
上記以降、 訪問開始予定日時の 12 時間以上前	キャンセルした訪問予約に係るサービス料金の 50%
上記以降、 訪問開始予定日時の 2 時間以上前	キャンセルした訪問予約に係るサービス料金の 100%
上記以降	キャンセルした訪問予約に係るサービス料金の 100%および訪問費

2. 本会員が訪問予約の時間数を自らの都合で短縮した場合、短縮を申し出た時期に応じて、下表に定めるキャンセル手数料が発生します。

短縮を申し出た時期	キャンセル手数料
訪問開始予定日時の 48 時間以上前	なし
上記以降、 訪問開始予定日時の 12 時間以上前	短縮前の訪問予約と短縮後の訪問予約それぞれに係るサービス料金の差分の 50%
上記以降	短縮前の訪問予約と短縮後の訪問予約それぞれに係るサービス料金の差分の 100%

3. 前二項におけるキャンセル手数料の算定基準となるサービス料金は、別紙におけるサービス料金とサービス料金に直接加算されるオプション料金の合計（税込金額）を指し、深夜早朝料金、訪問費は含みません。
4. 本会員は、当社またはワーカーの都合で訪問予約がキャンセルまたは短縮されることを承諾するものとします。当社またはワーカーの都合で訪問予約がキャンセルまたは短縮された場合、当該訪問予約に係るキャンセル手数料は発生しないものとします。
5. 本会員の故意、過失を問わず、ワーカーが本会員の居宅に入室できなかったことにより本件業務が実施できなかった場合、その時点で当該訪問予約は本会員都合のキャンセルとして取り扱うものとし、キャンセルした訪問予約に係るサービス料金の 100%およ

び訪問費がキャンセル手数料として発生するものとします。

6. 訪問開始予定日時から 48 時間以上前のキャンセルで、当該訪問予約が別の日程から振り替えられたものであった場合、第 1 項の表中の「訪問開始予定日時の前月 10 日まで」は、「当初訪問予定日の前月 10 日まで」と読み替えるものとします。
7. 本会員が訪問予約のキャンセルをしようとする場合、本会員の責任において、日程調整システム上でキャンセルを申し出るものとします。当社は、本会員が日程調整システム上でキャンセルを申し出た時期に応じてキャンセル手数料を計算するものとし、本会員が日程調整システム上の手続以外の方法（口頭、チャット等）でキャンセルの意向を示した場合であっても、当該意向をキャンセルの申し出として扱わないものとします。
8. キャンセルされた訪問予約については、いかなる理由があってもキャンセルを取り消すことはできません。
9. 本会員は、自己の都合による訪問予約のキャンセルまたは短縮について、ワーカーからキャンセルまたは短縮するように求めてはならないものとします。当該行為が発覚した場合、当該訪問予約は本会員の都合によりキャンセルまたは短縮されたものとみなし、第 1 項または第 2 項に基づくキャンセル手数料が発生するものとします。

第 8 条（休会）

1. 本会員は、帰省等のやむを得ない事情で一時的に本サービスの利用を中止したい場合、サービスの利用を中止する前月の 10 日までに当社指定の方法で意思表示を行い、当社がそれを承認することで、本サービスを休会することができます。
2. 以下各号に該当する場合、当社は本会員の休会を承認しないものとします。
 - (1) 休会の開始日または終了日が明確でない場合。
 - (2) 本会員が反復継続的な休会を行っている場合。
 - (3) 解約日が決まっており、その日までの訪問予約をキャンセルする意図で休会が申し込まれた場合。
 - (4) その他、当社が不適切と判断する場合。
3. 休会を行う場合、本会員は 1 ヶ月あたり 1,500 円（税込 1,650 円）の休会費用を当社に支払うものとします。
4. 休会は月の途中から開始、また月の途中で終了することも可能ですが、その場合でも 1 ヶ月分の休会費用が発生するものとし、休会費用の日割りは行いません。ただし、訪問実績がある、またはキャンセル手数料が発生する月については、休会費用は発生しません。
5. 訪問実績およびキャンセル手数料の発生するキャンセルがない月は、休会の申請登録の有無に関わらず、当該月は休会とみなされ、休会費用が発生します。ただし、当該月のすべての訪問予約が当社またはワーカーの都合によりキャンセルされていた場合は除きます。

6. 休会期間中については訪問予約を新規に追加することはできず、また休会が決定していた時点で確定していた休会期間中の訪問予約は、キャンセル手数料なくキャンセルされます。ただし、本会員が、訪問予約の確定後、訪問開始予定日時を休会期間外から休会期間内に変更する訪問予約の振替をしていたときは、当該振替に係る訪問予約については、キャンセル手数料が発生するものとします。本項のキャンセル手数料は、第7条第1項の表中「キャンセルを申し出た時期」を「休会の意思表示をした時期」に読み替えて算定します。

第9条（解約）

1. 当社及び本会員は、当月10日までに解約の意思表示を行うことにより、当月末日をもって本契約を解約することができます。
2. 前項の定めにかかわらず、本会員は、本件業務が開始した最初の月から6ヶ月の間（例：4月末日に入会申込を行い、5月からサービスを利用しはじめた場合、5月から10月末日までの間）は、転勤に伴う引越しなど本契約を継続し得ない特段の事由が無い限り、本契約を解約できません。ただし、当社が別途認めた場合、または当社の責めに帰すべき事由がある場合には、この限りではありません。
3. 前項の定めにかかわらず、本会員は、本件業務が開始した最初の日から30日以内は、いつでも本契約を解約できます。ただし、解約の意思表示をした日から2日後までに訪問予約がある場合には、本契約は当該訪問予約が終了する日まで有効に存続します。
4. 解約が決定していた時点で確定していた解約日以降の訪問予約（ただし、解約の意思表示をした日から3日以上先の日程の訪問予約に限ります。）は、キャンセル手数料なくキャンセルされます。ただし、本会員が、訪問予約の確定後、訪問開始予定日時を解約日以前から解約日以降に変更する訪問予約の振替をしていたときは、当該振替にかかる訪問予約については、キャンセル手数料が発生します。本項のキャンセル手数料は、第7条第1項の表中「キャンセルを申し出た時期」を「解約の意思表示をした時期」に読み替えて算定します。
5. 本契約終了後といえども、契約終了時点で存在する当社の債権（本会員の債務）は有効に存続し、本会員は、本規定に従って当該債務を履行するものとします。
6. 本会員が、本契約を解約後に再度当社と本契約を締結する際は、新たに入会金等を支払う必要があります。
7. 本契約終了後といえども、第13条（利用者情報の取扱い）、第15条（損害賠償等）、第17条（再委託、直接委託の禁止）第4項、第18条（禁止事項）、第20条（本規約等の変更）、第21条（権利義務譲渡の禁止）、第22条（可分有効性）、第23条（準拠法および合意管轄）、第24条（協議事項）および本条の規定は、有効に存続するものとします。

第 10 条（料金等および支払い）

1. 本会員は、当社に対し、本件業務の料金として、別紙記載のサービス料金、訪問費、深夜早朝料金、入会金、その他オプション料金、キャンセル手数料、休会費用をそれぞれ当社の指定する方法で支払うものとします。ただし、当社は本会員に対し 1 か月以上の予告期間をもって個別に通知すること（メールによる通知を含みます。）または web 上に掲載して改定を通知することにより、本項におけるサービス料金の変更を行うことができるものとし、本会員はこれに同意するものとします。
2. 買い物代行を実施する場合の立替経費や、送迎を実施する場合の本会員の交通費等については、本会員とワーカー間で直接精算するものとします。なお、本会員とワーカーが別途合意しない限り、精算は買い物代行または送迎を実施した当日中に現金で行うものとします。
3. 買い物代行において、ワーカーは任意の手段（クレジットカード等）で決済を行うことができるものとし、それによってワーカーにもたらされる経済的利益（ポイント等）について、本会員は一切異議を唱えないものとします。
4. 本会員が、当社に対する料金の支払いを遅延した場合には、支払日の翌日から完済に至るまで年 14.6%（1 年を 365 日として計算）の割合による遅延損害金を付して支払うものとします。

第 11 条（ワーカーに対する本会員の安全配慮義務）

1. 本会員は、訪問予約の日に、自身や同居の家族に 37.5℃以上の発熱や感染症の疑い（以下「発熱等」といいます）がある場合には、訪問開始予定日時の 2 時間前までに、必ずワーカーに当該発熱等について連絡するものとします。
2. 本会員が前項の連絡を怠り、本件業務開始後に発熱等が発覚した場合、または訪問開始予定日時まで 2 時間を切ってから発熱等をワーカーに連絡した場合は、ワーカーは自身の判断で当該訪問予約をキャンセルすることができます。この場合のキャンセルは本会員の都合とみなされ、第 7 条に定めるキャンセル手数料を支払うものとします。本会員が第 1 項の定めに従い、2 時間前までにワーカーに発熱等について連絡していた場合についても、ワーカーは自身の判断で当該訪問予約をキャンセルすることができます。この場合はワーカー都合のキャンセルとみなされ、第 7 条規定のキャンセル料は発生しないものとします。
3. 本会員が第 1 項の定めに従い、2 時間前までにワーカーに発熱等について連絡していた場合において、ワーカーが自身の判断で当該訪問予約をキャンセルしなかったときであっても、第 7 条第 9 項の規定のとおり、本会員は、ワーカーから当該訪問予約をキャンセルするように求めてはならず、本会員が訪問予約のキャンセルを希望する場合には、本会員自身が当該訪問予約のキャンセル処理を行うものとします（本会員の都合によるキャンセルとなります）。

4. 発熱等がある場合で、本会員、ワーカー双方合意の上で本件業務を実施する場合、本会員は、感染等が起きないように最大限の注意を払うものとします。

第 12 条（資料・情報等）

1. 当社は、本会員から貸与された資料、機器等（以下「本件資料等」という）がある場合、本件業務以外の用途に使用してはならず、善良なる管理者の注意義務をもって使用・保管・管理します。
2. 本件資料等が不要となった場合、本契約が解除された場合、または本会員からの要請があった場合、当社は本件資料等をすみやかに本会員に返却します。

第 13 条（利用者情報の取扱い）

1. 当社による本会員の個人情報を含む利用者情報の取扱いについては、別途当社プライバシーポリシーの定めによるものとし、本会員はこのプライバシーポリシーに従って当社が本会員の利用者情報を取扱うことについて同意するものとします。
2. 当社は、プライバシーポリシーに記載した利用目的のために必要な範囲内で、本会員の個人情報をワーカーその他の当社の業務委託先または業務提携先に提供することができるものとし、本会員はかかる取扱いに同意するものとします。
3. 当社は、法令の範囲内で本会員が当社に提供した情報、データ等を、個人を特定できない形での統計的な情報として、当社の裁量で、利用および公開することができるものとし、本会員はこれに異議を唱えないものとします。

第 14 条（権利の侵害）

当社は、本件業務を行うにあたり、第三者の権利を侵害しないよう留意するとともに、本件業務に関連して第三者との間で紛争が生じた場合、自己の責任と負担において処理・解決するものとします。ただし、当該紛争が、本会員の指示、本件資料等その他本会員の責に帰すべき事由に起因する場合はこの限りではなく、本会員の責任と負担において処理・解決するものとします。

第 15 条（損害賠償等）

1. 当社は、本サービスの提供にあたり、本会員、当社およびワーカーのリスクを限定するために、適当と判断した賠償責任保険（以下、単に「賠償責任保険」といいます）に加入するものとします。
2. 当社またはワーカーの故意または過失によって、本件業務時間内に本会員に損害が生じた場合、損害の発生から 30 日以内に本会員が当社に対して内容を報告するもの限り、当社が当該損害を賠償します。当社に対する本会員の当該損害の報告が遅れたことによって賠償責任保険が適用できなかった場合、当社はその責任を負いません。

3. 本会員に生じた損害が当社またはワーカーの過失（重過失を除きます。）に起因するとき、当社が本会員に賠償する金額は、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、かつ、当社の損害賠償責任の範囲は、直接かつ現実に生じた通常の財産的損害に限られ、精神的損害、逸失利益、特別損害、間接損害等（弁護士費用、本会員が当該損害賠償に係る事由の対応に時間を要したことによる損害、当該事由に関連して要した通信費・電話代、家具や家電の破損に伴いそれらが使用できないことによって生ずる損害等を含みますがこれらに限りません。以下同じ）を含まないものとします。
4. 当社またはワーカーの故意または過失により、当社が本会員に対して損害賠償責任を負う場合、当社は、当該損害につき金銭による賠償責任のみを負うものとし、損害が生じた物の代替品または修理の手配、メーカーまたは修理業者の選定およびメーカーまたは修理業者への対応、その他の金銭賠償以外の対応を行う義務を負わないものとします。なお、本会員に生じた損害が本会員の物に関して生じたものである場合は、本会員が当該物の代替品の購入または修理業者による修理に係る費用の支払を証する領収書を当社に提出した場合に限り、当社は当該費用に係る損害の賠償をするものとし、また、当社またはワーカーの過失（重過失を除きます。）による損害については、当社は、その領収書に記載の金額または前項に定める保険金額のいずれか少ない金額を上限として賠償する責任を負うものとします。
5. 本会員が別紙規定の鍵預かりオプションを利用しており、当社またはワーカーが本会員から手渡されて預かった鍵を紛失した場合、当社はその鍵の交換費用を補償するものとします。この場合、当社は、鍵の交換費用の他は本会員に生じた損害を賠償する責任は負いません。
6. 当社は、鍵の交付が手渡し以外の方法（郵便受け、傘立ての下にいられているなど）によりなされていた場合または本会員が鍵預かりオプションを利用することなくワーカーに鍵を交付していた場合には、鍵の紛失に関して生じた損害について一切の責任を負いません。
7. 当社またはワーカーの都合により訪問予約の開始予定日時の24時間以上前にキャンセルまたは短縮となった場合、当社は、故意または重大な過失がある場合を除き、当該キャンセルまたは短縮によって本会員が被った損害について何ら責任を負わないものとします。当社またはワーカーの都合により訪問予約が開始予定時刻の24時間前以降にキャンセルまたは短縮となり、またはワーカーが訪問予約に遅刻して訪問の時間が後ろ倒しになったことにより本会員に損害が発生した場合、当社は、故意または重大な過失がある場合を除き、本会員に直接かつ現実に生じた通常の財産的損害に限り、本会員が当該訪問予約に関して当社に支払を予定していた料金を超えた金額について、当該訪問予約に係るサービス料金の50%に相当する金額を上限として責任を負います。
8. 第4条第5項に定める緊急事態が発生した場合、当社およびワーカーは最善を尽くす

ものとしませんが、緊急事態対応の結果については、当社およびワーカーの責に帰すべき事由による場合を除き、子どもの後遺症等の損害も含め、一切の責任を負いません。

9. 本会員は、国や地方自治体の助成を受けるにあたっては、定められた要件を事前に確認の上、当社に本件業務を依頼するものとし、本件業務が助成の適用外となった場合においても、当社は一切の責任を負いません。
10. 本会員は、本利用規約への違反もしくは過失により、当社、ワーカーまたは第三者に損害を与えた場合、その損害を賠償するものとし、ただし、当社は当該損害に対し、賠償責任保険を適用できるように最大限努めるものとし、

第 16 条（報告義務）

1. 当社は、本会員の請求があるときは、合理的な範囲において、口頭または電磁的方法（eメール等）にて、遅滞なく本件業務の実行状況を報告しなければなりません。
2. 本件業務の遂行に支障を生じるおそれのある事故の発生を当社が知った場合、当社は、その事故の帰責の如何にかかわらず、その旨をただちに本会員に報告し、本会員と今後の対応方針についての協議を行うものとし、

第 17 条（再委託、直接委託の禁止）

1. 当社は、本件業務の全部または一部を第三者（ワーカー）に再委託できるものとし、
2. 前項の場合、当社は、ワーカーに対し、当社が本契約において負う義務と同様の義務を負わせるものとし、ワーカーの負う責任を当社も同様に負うものとし、ただし、本規約に別の定めがある場合を除き、当社は、本件業務中または本件業務後のワーカーまたは第三者の行為に起因する物品（金銭を含みます。）の紛失または盗難について一切の責任を負わないものとし、
3. 本会員は、本サービスにおいて、当社の指定する特定のワーカーが本件業務を実施することを承諾します。ただし、当社またはワーカーの都合により、本件業務を実施するワーカーが変更されることがあります。
4. 本会員は、当社の事前の書面の許可なく、ワーカーとの間で自己または第三者と本件業務またはそれに類似する業務について直接または間接に契約を締結することおよび締結の勧誘・相談をしてはなりません。

第 18 条（禁止事項）

1. 本会員は、当社から本件業務の提供を受けるにあたり、以下の各号のいずれかに該当する行為または該当すると当社が判断する行為をしてはなりません。
 - (1) 児童福祉法、その他法令に違反する行為または犯罪行為に関連する行為
 - (2) 当社の事前の書面による承諾なく、ワーカーとの間で自己または第三者と本件業務またはそれに類似する業務について直接または間接に契約を締結する行為およ

び締結の勧誘・相談をする行為

- (3) 当社またはワーカーに対する詐欺または脅迫行為
 - (4) 公序良俗に反する行為
 - (5) 当社、ワーカーの知的財産権、肖像権、プライバシーの権利、名誉、その他の権利または利益を侵害する行為
 - (6) 当社による本件業務の提供を妨害するおそれのある行為
 - (7) 当社またはワーカーに対する勧誘または営業行為
 - (8) 面識のない異性との出会いを目的とした行為
 - (9) 前各号の行為を直接または間接に惹起し、または容易にする行為
 - (10) 前各号の行為を試みる事
 - (11) その他、当社が合理的に不適切と判断する行為
2. 本会員が前項第2号に違反した場合、本会員は、違約金として50万円を当社に支払うものとします。なお、本項の規定は、当社による本会員への損害賠償請求を妨げるものではありません。

第19条（本サービスの停止および登録の削除等）

1. 当社は、次の各号に該当する場合には、本会員に対する事前通知なしに、本サービスの提供を一時的に停止することができるものとします。当該一時停止により、本会員に損害が生じたとしても当社は何ら責任を負いません。
- (1) 天災地変その他非常事態が発生し、もしくは発生するおそれがあり、または法令等の改正、成立により本サービスの運営が困難または不可能になった場合
 - (2) ワーカーから、本会員に対する本件業務の継続が難しいとの申し出があった場合
 - (3) 本会員が希望する条件に合致するワーカーが見つからない場合
 - (4) その他当社がやむを得ない事由により本サービスの運営上一時的な停止が必要と判断した場合
2. 当社は、本会員が以下のいずれかの事由に該当すると当社が判断した場合、当該本会員に何ら通知することなく、当該本会員の本サービスの一部または全部の利用を一時停止すること、または本契約を解除することができるものとします。なお、当社は、当該停止または解除について生じた本会員の損害に対して一切の責任を負いません。
- (1) 本会員が、本利用規約に違反した場合
 - (2) 本会員が、当社が本サービスの提供に必要と判断し、本会員に要請した資料もしくは情報を当社に提供せず、または不正確な資料もしくは情報を提供した場合
 - (3) 本会員が、反社会的勢力等に該当する、または資金提供その他により反社会的勢力等の維持、運営に協力もしくは関与している場合
 - (4) 本会員が、1年以上本サービスを利用しない場合
 - (5) 本会員が、当社からの連絡に対し1ヶ月以上応答がない場合

- (6) 本会員が、サービス料を支払期日までに支払わなかった場合
- (7) その他、本会員による本サービスの利用が不適切であると当社が判断する場合

第 20 条（本規約等の変更）

当社は、当社が必要と認めた場合は、民法第 548 条の 4 の規定により本規約を変更できるものとします。本規約を変更する場合、変更後の本規約の施行時期および内容を当社ウェブサイト上での掲示その他の適切な方法により周知し、または本会員に通知します。ただし、法令上本会員の同意が必要となるような内容の変更の場合は、当社所定の方法で本会員の同意を得るものとします。

第 21 条（権利義務譲渡の禁止）

当社および本会員は、相手方の事前の書面による承諾がない限り、本契約の地位を第三者に継承させ、または本契約から生じる権利義務の全部もしくは一部を第三者に譲渡し、引受けさせ、もしくは担保に供してはなりません。

第 22 条（可分有効性）

本規約の条項が、法令に抵触すると判断された場合またはいずれの当事者との関係においても法的拘束力を有しないと裁判所または官公庁その他の公的機関に判断された場合、当該条項は、当該法令に抵触しまたは法的拘束力を有しないと判断された限度で無効とみなされるものとし、本規約の他の全ての条項は有効に存続するものとします。

第 23 条（準拠法および合意管轄）

1. 本規約は日本法に準拠し、これによって解釈されるものとします。
2. 本規約、本サービスに起因または関連して訴訟の必要が生じた場合、訴額に応じ、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 24 条（協議事項）

本契約に定めなき事項または解釈上疑義を生じた事項については、法令に従うほか、本会員当社誠意をもって協議のうえ解決をはかるものとします。

2019 年 3 月 28 日制定

2020 年 7 月 10 日改定

2022 年 1 月 20 日改定

2022 年 6 月 5 日改定

2023 年 7 月 27 日改定、2023 年 8 月 1 日施行

2024 年 2 月 1 日改定

2024 年 6 月 1 日改定

2024 年 8 月 1 日改定

<別紙>

【コースについて】

コース名	基準時間	時間単価
2 時間未満コース	なし	3,300 円（税込 3,630 円）
2 時間コース	2 時間	3,000 円（税込 3,300 円）
2.5 時間コース	2.5 時間	2,800 円（税込 3,080 円）
3 時間コース	3 時間	2,500 円（税込 2,750 円）
3.5 時間コース	3.5 時間	2,400 円（税込 2,640 円）
4 時間以上コース	4 時間	2,300 円（税込 2,530 円）

【各種料金について】

1. サービス料金

訪問予約に係るコースの時間単価に実際の訪問時間数を乗じ、訪問ごとに算出します。

ただし、本会員の都合で、コースの基準時間よりも短い時間数での訪問を実施した場合、当該訪問におけるサービス料金には短時間料金が適用され、その金額は、以下各号のうちいずれか安価な方となります。

- (1) 短時間訪問単価（3,300 円、税込 3,630 円）に、実際の訪問時間数を乗じた金額
- (2) 訪問予約に係るコースの時間単価に、当該コースの基準時間に乗じた金額

なお、当社またはワーカー都合で訪問時間が短くなった場合には短時間料金は適用せず、サービス料金は、訪問予約に係るコースの時間単価に、実際の訪問時間数を乗じた金額を適用します。

【例】

- ① 3 時間コースで、2.5 時間の訪問を実施したケース
 - (1)での計算：3,630 円 × 2.5 時間 = 9,075 円
 - (2)での計算：2,750 円 × 3 時間 = 8,250 円▶(2)での計算（8,250 円）を適用
- ② 3 時間コースで、1 時間の訪問を実施したケース
 - (1)での計算：3,630 円 × 1 時間 = 3,630 円
 - (2)での計算：2,750 円 × 3 時間 = 8,250 円▶(1)での計算（3,630 円）を適用

また、当社と本会員が合意した場合（各種オプション適用時等）、定期訪問スケジュールごとに上記とは異なる時間単価を定めることができます。

2. 訪問費

訪問 1 回につき 800 円（税込 880 円）です。また、当社と本会員が合意した場合（各種オプション適用時等）、定期訪問スケジュールごとに上記とは異なる訪問費を定めることもできるものとします。

3. 深夜早朝料金

午前 8 時以前、もしくは午後 8 時以降の本サービス利用時に発生し、金額は 1 時間あたり 400 円（税込 440 円）です。訪問ごとに、深夜早朝料金の対象時間数に 400 円（税込 440 円）を乗じて算出するものとします。

4. 入会金

本サービスを利用開始した際に発生し、金額は 5,000 円（税込 5,500 円）です。

【オプションおよびオプション料金について】

オプション名	オプション内容	料金
鍵預かり オプション	鍵預かり証を発行し、ワーカーが鍵をお預かりします。紛失時は、鍵の取り替え等の費用を全額当社が補償します。	1 ヶ月あたり 1,000 円（税込 1,100 円） ※日割りなし
ピンチヒッター	どうしても穴が開けられない予定がある場合、スポットで代替りのワーカーをマッチングします。 ※マッチング成立の確約はできません。	1 回あたり 2,500 円（税込 2,750 円） ※マッチング成立時のみ発生します。
スペシャル オファー	需要が高くなかなかワーカーが見つからないエリアやご依頼に対して、還元額を上げることで優先的にワーカーをお探しします。 ※契約成立後のオプション解除はできません。	1 時間あたり 200 円（税込 220 円）～ ※サービス料金（短時間訪問単価含む）に加算して精算されます。
ベテラン指名	特に経験が豊富な超ベテランのワーカーや、保育士や調理師などの資格をもつワーカーをお探しします。 ※契約成立後のオプション解除はできません。	1 時間あたり 500 円（税込 550 円）～ ※サービス料金（短時間訪問単価含む）に加算して精算されます。
ロイヤル コンシェルジュ オプション	ワーカーとの LINE やシステム上でのやり取りを常に見守り、各種スケジュール調整等を代行します。	1 ヶ月あたり 5,000 円（税込 5,500 円） ※日割りなし