

利用規約

2023年4月24日改定

第1条 定義

1. 弊社：三菱地所株式会社
2. 本家事代行サービス：弊社が事業として提供する「家事代行サービス」
3. 本申し込み書式：本家事代行サービスの申し込みの為のサイト（以下、「申し込みサイト」といいます。）又は書面
4. 依頼者：本家事代行サービスを利用する目的で弊社に個人情報およびその他の情報を提供の上、サービス利用を申し込む、または本家事代行サービスを利用する者、利用する法人
5. ハウスキーパー：依頼者の申し込みに基づき、家事代行を行う者として、弊社が承認した者、または弊社の業務委託先の家事代行会社が承認した者
6. 本契約：本利用規約の諸規定に従って、弊社と依頼者の間に成立する、本家事代行サービスの提供及び利用に係る契約
7. 鍵預かりサービス：本家事代行サービスの定期利用のうち、本家事代行サービス実施時に依頼者が立ち合い出来ない場合に利用出来る、弊社が鍵をお預かりするサービス、または依頼者がスマートロックを利用し開錠権限を担当ハウスキーパーに付与するサービス

第2条 総則

1. 本利用規約は、依頼者が遵守すべき事項及び依頼者と弊社との関係を定めるものです。
2. 依頼者は、本利用規約の内容を十分理解した上でその内容を遵守することに同意して本家事代行サービスを申し込み、または利用するものとします。

第3条 規約の改定

本利用規約は、弊社が必要と判断する場合、事前の予告なく変更されることがあります。この場合、弊社は、弊社のウェブサイトへの掲載その他の適切な方法にて、本利用規約を変更する旨および変更後の本利用規約の内容ならびにその効力発生日を周知するものとします。依頼者は、本利用規約変更後に本家事代行サービスを申し込み、または利用した場合には、変更された本利用規約の内容に同意したものとみなされます。

第4条 本家事代行サービスへの申し込みと承認

1. 依頼者は、本申し込み書式を経由して本家事代行サービスの利用について申し込みをし、これを弊社が承認した場合に、本家事代行サービスを利用できるものとします。
2. 本申し込み書式にて申し込みを行う依頼者は、申し込み情報の入力にあたり、入力した情報は全て真実であることを保証するものとします。
3. 申し込みした情報全てにつき、その内容の正確性・真実性・最新性等一切について、本家事代行サービスの申し込みを行った依頼者自らが責任を負うものとします。なお、虚偽の申告があった場合、本家事代行サービスの提供ができないことがあることを依頼者は予め承諾するものとします。
4. 依頼者は、自らの意思によってのみ本家事代行サービスに申し込むものとします。
5. 依頼者は、自らの意思によってのみ本家事代行サービスを利用し、利用にかかわるすべての責任を負うものとします。

6. 依頼者として申し込みできる個人の資格・条件は以下の通りです。
 - (ア) 満 18 歳以上であること。
 - (イ) 未成年である場合には法定代理人の包括的な同意を得ていること。
 - (ウ) 弊社と連絡が取れる手段（電子メールアドレスおよび電話番号）を保有していること。
 - (エ) 本利用規約の全ての条項に同意すること。
7. 弊社は本家事代行サービスへの申し込みを行った依頼者が、以下の各号のいずれかに該当する場合、または該当するおそれがあると合理的に判断した場合には、その申し込みを拒否することができ、弊社はこれについて一切の責任を負わず、また申し込みを拒否する理由を依頼者に説明する義務を負わず、依頼者はそれにつき異議を申し立てないものとします。さらに、弊社が依頼者による申し込みを承認した後であっても、依頼者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、弊社は任意に当該申し込みの承認を取り消すことができるものとし、その場合、依頼者に対して何らの補償、費用の支払いも行わないものとします。
 - (ア) 本利用規約に違反する行為を行い、または行うおそれがあると弊社が合理的に判断する場合。
 - (イ) 弊社に提供された申し込み事項の全部、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。
 - (ウ) 反社会的活動を行う団体、もしくはこれらと関連のある団体、その他反社会的勢力に所属している者、またはその団体。
 - (エ) その他弊社が依頼者申し込みを不相当と合理的に認めた場合。
8. 申し込み情報及び本家事代行サービスの利用において弊社が知り得た依頼者の情報については、弊社の「プライバシーポリシー」に従って取り扱われるものとし、依頼者はこれに同意するものとします。

第 5 条 契約の成立

依頼者が本家事代行サービス所定の依頼内容登録欄に依頼内容を記入の上で申込用紙を提出した時点、又は送信ボタンを押した時点では、本契約は成立しておりません。弊社がお客様からの依頼内容及びハウスキーパーの手配の可否を確認し、申し込みを承認した旨を通知することで本契約が成立します。

第 6 条 サービスの提供範囲

1. 弊社は、依頼者に対して、本申し込み書式所定の依頼内容登録欄に登録された条件に従って本家事代行サービスを提供します。尚、対応可能なサービス内容については弊社が定める通りとします。本家事代行サービスは、弊社から業務を受託した者により実施されるものであることを依頼者は予め承諾するものとします。
2. 日常的な家事の範囲を超える明らかな作業、重量物の運搬、高所での作業（台に乗っての作業）や浴室での台や浴槽の淵などに乗っての作業などの危険を伴う作業、ハウスクリーニングに該当する作業（エアコンやレンジフードの分解洗浄・お風呂のエプロンを外しての清掃作業など）、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、および、高齢者・障害者の身体介護などの直接身体に触れる作業、ペットのお世話、デイスポーターの操作（掃除含む）等、弊社が提供するに不相当と認められた作業につきましては、サービス提供できません。
3. ベランダなどの室外の作業については、ハウスキーパーの健康への配慮の観点から、悪天候の日又は気温摂氏 18 度以下若しくは 25 度以上の日は、本家事代行サービスでは提供できません。
4. ハウスキーパーの健康への配慮の観点から、サービス提供場所に存する冷暖房設備をハウスキーパーが任意に使用することができるものとし、使用に伴う電気・ガス料金は依頼者の負担とします。また、通常の使用により発生した

冷暖房設備の不具合、故障について、弊社及びハウスキーパーはその責を負わないものとします。尚、夏季に冷房の使用ができない場所では、サービスの提供はできません。

5. ペットを室内にて飼われている場合、ケージに入れていただくことでサービスの提供が可能です。ペットを室内で放し飼いにされている状態では、サービスを提供できない場合があります。なお、ペットを室内で放し飼いにされていた場合の責任は、第 18 条第 6 項に定める通りとします。
6. 本家事代行サービス提供時に、未就学児のお子様が在宅の場合、保護者もしくは 18 歳以上の依頼者の家族の方（日本語での日常会話が可能な方）の在宅も必要です。また、中学生以下のお子様のみを在宅させた状態では、サービスを提供できない場合があります。
7. 本家事代行サービス提供場所に吐瀉物、血液等が存在する場合、または室内に明らかに体調不良の方が居る場合等、感染症の恐れがあるとハウスキーパーが合理的に判断した場合、その他、安全面・衛生面の問題があると弊社またはハウスキーパーが合理的に判断した場合、本契約成立後においてもサービス提供をお断りさせていただく場合があります。
8. 現金、有価証券、貴金属、美術品、貴重品等については、依頼者の責任において厳重な管理をお願いいたします。適切な管理がなされていない状態で発生した、それらの破損・汚損・紛失・減失・盗難等に関して、弊社は故意又は重過失による場合を除き、一切責任を負いません。
9. 鍵預かりサービスにおいて、鍵を郵送にて弊社に預ける場合は、サービス利用開始日の 1 週間前までに鍵が弊社に到着することを必須とし、上記期日までに鍵が到着しない場合は、サービス利用開始時に依頼者が在宅する場合に限り本家事代行サービスの提供が可能となります。また、スマートロックを利用する場合は、サービス利用開始日の 1 週間前までに、デバイスを自宅玄関鍵に取り付けの上、担当ハウスキーパーのアカウントを登録して設定頂く必要があります。
10. 本家事代行サービス提供場所の気温、湿度、及び作業量等により、ハウスキーパーは作業中に小休憩を取ることがあり、当該小休憩はサービス提供時間に含むものとします。

第 7 条 サービスご利用に係る料金について

1. 本家事代行サービスのメニュー、サービス料金及び最低利用時間、交通費等については別途定める通りとします。
2. 依頼者による本家事代行サービスのキャンセル及びキャンセル料の発生有無については以下の通りとします。
 - (ア) 本家事代行サービスのキャンセルについては、サービス提供日の 3 日前の正午までに弊社所定の手続きをしていただく事で可能となります。サービス提供日の 3 日前の正午を過ぎたキャンセルについては、1 回分のご利用料金（税込）の 50%をご負担いただくこととなります。
 - (イ) 本家事代行サービスご利用開始時刻から 15 分以上依頼者と連絡が取れず、弊社が本家事代行サービスを開始できなかった場合は、ご利用料金全額負担でのキャンセル扱いとさせていただきます。
3. 本家事代行サービスの日時変更については、巡回型というサービスの特性上、可能な範囲での対応となります。
4. 依頼者は、弊社指定の方法にて本家事代行サービスの所定料金を弊社に支払うものとします。
5. ハウスキーパーの都合（急な体調不良等）により本家事代行サービスの全部又は一部の提供ができなかった場合には、弊社は依頼者に対し当該サービスに係る料金を請求しないものとします。
6. 本家事代行サービスの提供中に生じた水道光熱費については、すべて依頼者の負担とします。
7. 本家事代行サービスの実施にあたっては、依頼者の自宅にある掃除用具（掃除機、洗剤、雑巾、ブラシ等）を利用させていただきます。これらの購入費用や、補充に掛かる費用については、すべて依頼者の負担とします。

8. 鍵預かりサービスを利用する場合、所定の料金を弊社指定の方法にて弊社に支払うものとし、鍵が弊社に到着した月の翌月分から料金が発生するものとします。
9. 鍵預かりサービスの月中での解約に伴う返金はいたしません。お預かりした鍵を弊社から依頼者に返却する際に生じる宅配便の料金は、依頼者負担となります。

第8条 直接依頼の禁止

1. 依頼者は、本家事代行サービス利用の前後を問わず、弊社の紹介によって知り得たハウスキーパーに対し、弊社の承諾なしに直接家事代行サービスの提供を依頼することはできないものとします。
2. 依頼者は、本家事代行サービス利用の前後を問わず、弊社の紹介によって知り得たハウスキーパーに対し、弊社以外の家事代行サービスを紹介することはできないものとします。
3. 前2項に違反したことが発覚した場合、当該依頼者に対して本家事代行サービスの利用を停止し、本契約を解除すると共に、弊社に逸失利益等の損害が発生した場合にはその賠償を求めるものとします。

第9条 契約条件の変更

弊社は、法令の改廃、経済情勢の変動、租税公課の増減により、各種料金（サービス料金・交通費・キャンセル料金その他本家事代行サービスに係る一切の料金）その他の本契約の条件を変更できるものとし、弊社が変更内容をお客様に対して通知または公表した後に依頼者が異議なく本家事代行サービスのサービス提供を受けた場合には、依頼者は当該変更内容を承認したものとみなします。

第10条 サービスの中断

弊社は、以下のいずれかに該当する場合には、依頼者に事前に通知することなく、依頼者それぞれを対象とした本家事代行サービスの全部、または一部を永久的に停止、または一時的に中断することができるものとします。

- (ア) 依頼者向け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または緊急に行う場合。
- (イ) コンピューター、通信回線等が事故により停止した場合。
- (ウ) 火災、停電、天災地変などの不可抗力により本家事代行サービスの運営ができなくなった場合。
- (エ) その他、弊社が本家事代行サービスの停止または中断を必要と判断した場合。

第11条 情報の保存

弊社は、依頼者の情報を、運営上一定期間保存していた場合であっても、情報を保存する義務を負うものではなく、弊社はいつでもこれらの情報を削除できるものとします。なお、弊社は本条に基づき弊社が行った措置に基づき、依頼者に生じた損害について、弊社の故意又は重過失による場合を除き、一切の責任を負いません。

第12条 情報セキュリティ

1. 申し込みサイトでは、当該サイトへのアクセス状況を把握するために、Google 社の提供するサービスである Google アナリティクスを利用しています。Google アナリティクスはアクセス情報の収集のために Cookie を使用しています。このアクセス情報は匿名で収集されており、個人を特定するものではありません。詳細は Google アナリティクスの利用規約およびプライバシーポリシーをご覧ください。尚、Google アナリティクスによる情報収集を無効化したい場

合は、Google 社が提供する「Google アナリティクス オプトアウト アドオン」からオプトアウトの設定をすることで実施可能です。

2. 依頼者のブラウザからのアクセス状況を知るためにクッキー、Web ビーコンおよびリファラーを使用することがあります。当社はアクセス状況を分析して、申し込みサイト改善に役立てるために利用することがあります。尚、リファラーとは、アクセスログに記載されている情報のひとつで、当該ファイルを取得する（ブラウザで表示する）直前に閲覧していたページの URL を内容とする情報です。又、Web ビーコンとは、クリア GIF と称する 1×1 ピクセルの目に見えない透明なファイルをページに貼り付けることで、Web ビーコンが置かれたページへのお客さまの閲覧情報を収集する仕組みです。

第 13 条 依頼者の禁止事項

依頼者は、本家事代行サービスの利用にあたり、故意・過失を問わず以下の各号に該当する行為（以下、「禁止行為」といいます。）を行わないものとします。禁止行為を行った場合は、弊社は事前の告知無く、本家事代行サービスの提供停止、又は本契約の解除等、弊社が適切と判断した措置を行う場合があります。その場合、弊社は、これらの措置に関する質問・苦情は一切受け付けず、弊社はその理由を開示する責任を負わないものとします。

- (ア) 虚偽の情報を提供する行為。
- (イ) 弊社、他の依頼者ならびにハウスキーパーまたは第三者の著作権、肖像権、その他知的所有権、および弊社に対する権利を侵害する行為。
- (ウ) 弊社、他の依頼者ならびにハウスキーパーまたは第三者の財産、プライバシー等を侵害する行為。
- (エ) 弊社、他の依頼者ならびにハウスキーパーまたは第三者を誹謗中傷する行為。
- (オ) その他法令等に違反する行為、またはその虞のある行為。
- (カ) 犯罪的行為に結びつく行為。
- (キ) 公序良俗に反する行為。
- (ク) 反社会的活動に関する行為。
- (ケ) 他サービスおよびサイトへの勧誘または募集行為。
- (コ) 本家事代行サービスを通じて入手した情報を、複製、販売、出版その他私的利用の範囲を超えて使用する行為。
- (サ) 本家事代行サービスの運営を妨げ、あるいは弊社の信用を毀損するような行為、またはその虞のある行為。
- (シ) コンピュータ・ウィルスその他の有害なコンピュータ・プログラムを含む情報を送信する行為。
- (ス) ハウスキーパー・依頼者間で電話番号、メールアドレス、LINE などの連絡先交換をする行為。
- (セ) 本家事代行サービスに関し利用しうる情報を改ざんする行為。
- (ソ) 本利用規約に違反する行為。
- (タ) その他、弊社が不適切と合理的に判断する行為。

第 14 条 依頼者の責任

依頼者は、本利用規約に違反し、または本家事代行サービスの利用に関連して弊社または第三者に損害を与えた場合、その損害の一切を賠償するものとします。

第 15 条 知的財産権

1. 弊社は、依頼者申し込み情報及び本家事代行サービスの利用状況について、個人を特定できない形式に適宜、編集の上、無償かつ無期限で利用できるものとします。なお、この場合の二次的著作物の著作権は弊社に帰属します。
2. 本家事代行サービスに関する著作権、その他の知的財産権は、弊社または弊社が指定する第三者に帰属します。

第16条 個人情報の取扱

1. 弊社は、本家事代行サービスの提供に際し、依頼者から取得する個人情報（以下「個人情報」といいます。）を個人情報の保護に関する法律、その他の関係法令及び弊社のプライバシーポリシーに従って、適切に管理します。
2. 弊社は、個人情報を次の目的で利用します。
 - (ア) 本家事代行サービスの提供
 - (イ) 本家事代行サービスに関する問い合わせ対応
 - (ウ) 申し込みサイトの運営
 - (エ) その他、本利用規約の規定に関連する目的
3. 弊社は、前項の目的のために、必要な範囲内で、個人情報を弊社の業務委託先、業務提携先、業務提携先の業務委託先、及びハウスキーパーに提供することができるものとします。

第17条 秘密保持

1. 本利用規約において「秘密情報」とは、本利用規約又は本家事代行サービスに関連して、依頼者が、弊社より書面、口頭若しくは記録媒体等により提供若しくは開示されたか、又は知り得た、弊社の技術、営業、業務、財務、組織、その他の事項に関する全ての情報を意味します。但し、以下記載のものについては、秘密情報から除外するものとします。
 - (ア) 弊社から提供若しくは開示がなされたとき又は知得したときに、既に一般に公知となっていた、又は既に知得していたもの
 - (イ) 弊社から提供若しくは開示又は知得した後、自己の責めに帰せざる事由により刊行物その他により公知となったもの
 - (ウ) 提供又は開示の権限のある第三者から秘密保持義務を負わされることなく適法に取得したもの
 - (エ) 秘密情報によることなく単独で開発したもの
 - (オ) 弊社から秘密保持の必要な旨書面で確認されたもの
2. 依頼者は、秘密情報を本家事代行サービスの利用の目的のみに利用するとともに、弊社の書面による承諾なしに第三者に秘密情報を提供、開示又は漏洩しないものとします。
3. 前項の定めにかかわらず、依頼者は、法律、裁判所又は政府機関の命令、要求又は要請に基づき、秘密情報を開示することができます。但し、当該命令、要求又は要請があった場合、速やかにその旨を弊社に通知しなければなりません。
4. 依頼者は、弊社から求められた場合にはいつでも、遅滞なく、弊社の指示に従い、秘密情報並びに秘密情報を記載又は包含した書面その他の記録媒体物及びその全ての複製物を返却又は廃棄しなければなりません。

第18条 免責事項

1. 弊社による依頼者の本家事代行サービスへの申し込みの不承認、本家事代行サービスの中断または提供の停止もしくは終了、その他原因の如何を問わず弊社が本家事代行サービスの全部又は一部を提供できないことにより依頼者が被った一切の損害（精神的苦痛、またはその他の経済的損失を含む一切の不利益を含む。以下同じ。）に関して、弊社（弊社社員またはハウスキーパーを含む。以下本条において同じ。）の故意若しくは重過失による場合を除き、弊社は責任を負わないものとします。
2. 依頼者による本家事代行サービスの利用に関連して、依頼者が損害を被った場合、弊社の故意又は重過失による場合を除き、弊社は責任を負わないものとします。但し、弊社の過失（重過失を除く。）によって、本家事代行サービス提供時間内に依頼者が損害を被った場合で、当該損害の発生から7日以内に依頼者が弊社に対して損害の内容を報告した場合にはこの限りでなく、弊社は、依頼者に現実かつ直接的に生じた通常損害の範囲で、弊社が本家事代行サービスの提供に当たり適当と判断し、手当て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て、その損害を賠償するものとします。
3. 鍵をお預かりしていないサービスについて、サービス終了時刻に依頼者が不在であった場合で特段の指示がない時には、施錠無しでハウスキーパーは退去するものとし、これにより生じた損害について、弊社は一切の責任を負わないものとします。なお、施錠に関する特段の指示があった場合も、弊社と鍵預かりサービスを締結していない場合に生じた損害については、依頼者の指示の適否、それに従った弊社の過失の有無に拘らず、弊社は一切の責任を負わないものとします。
4. 弊社の故意または過失によって、本家事代行サービスに伴い預かった会員の鍵を紛失した場合、双方が誠実に協議して解決を図るものとします。なお、その解決方法として弊社が鍵の交換費用を負担した場合には、弊社は鍵の交換費用の負担をもって、紛失によるその他一切の責任を負わないものとします。
5. 鍵預かりサービスの利用に伴い付与された、スマートロックの開錠・利用権限について、何らかの事情により開錠が出来ずサービス提供が出来なかった場合においても、依頼者は予定されていたサービス提供に係るサービス料金の全額を負担する義務を負うものとし、弊社は、弊社社員またはハウスキーパーの故意または重過失がある場合を除き、理由の如何を問わず一切の責任を負わないものとします。
6. ペットを室内で放し飼いされている状態で生じた損害については、弊社は責任を負わないものとします。なお、弊社に損害が発生した場合は、依頼者は当該損害を賠償するものとします。
7. 18歳未満のお子様のみを在宅させた状態で生じた依頼者（そのお子様を含む）の損害については、弊社は一切の責任を負わないものとします。
8. 消費者契約法その他の強行法規の適用その他何らかの理由により、弊社が依頼者に対して損害賠償責任を負う場合においても、弊社は、弊社の故意又は重過失に起因する場合を除き、通常生じうる損害の範囲内で、かつ、本家事代行サービスの1回分のご利用料金を上限として損害賠償責任を負うものとします。

第19条 本契約の終了

1. 本契約は、次の各号の場合に、終了するものとします。
 - (ア) 依頼者が、本契約の終了を申し出、弊社がこれを承認した場合
 - (イ) 依頼者が、死亡した場合
 - (ウ) 依頼者が本利用規約に違反し、弊社が本契約解除の通知をした場合
 - (エ) 弊社が、本利用規約に基づき、本家事代行サービスの提供を終了した場合
 - (オ) その他、弊社が、依頼者による本家事代行サービスの利用の継続を適当でないと判断し、本契約を終了す

る旨通知した場合

第20条 準拠法及び合意管轄

1. 本利用規約は日本法に基づき解釈されるものとし、本利用規約の一部の規定が無効な場合でも、適用可能な他の規定については効力があるものとします。
2. 本家事代行サービスに関連して訴訟、調停の必要が生じた場合には、東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

以 上