

# 利用規約

## 第1条 総則

- 1.本規約は、株式会社パソナ（以下「当社」といいます）がユーザー会員に対して提供するハウスキーピング請負サービス（以下「本サービス」といいます）の利用に関する事項について定めています。
- 2.当社が本サービスに関して登録会員に提示するサービスの詳細、諸規程及び注意事項（以下「諸規程等」といいます）も本規約の一部を構成します。
- 3.登録会員は、第3条（登録及び承認）に従って当社が管理・運用する本サービスに関連するシステム（以下「当社システム」といいます）へ会員登録の申請をした時点で、本規約のすべての内容を理解し、承諾されたものとさせていただきます。

## 第2条 定義

- 本規約において使用する基本用語の定義は以下のとおりです。
- 1)本サービス：当社がユーザー会員に対して提供するハウスキーピング請負サービス
- 2)会員登録申請者：本サービスの利用を希望する方で、利用契約締結のために第3条（登録及び承認）に従って当社システムで利用の申込みをする方
- 3)登録会員：本サービスの利用を希望する方であって、第3条（登録及び承認）に従って当社システムを通じて申請をし、当社がこれを承認した方
- 4)ユーザー会員：登録会員であって、利用契約を締結している方
- 5)ハウスキーパー：本サービスを行うことを目的として当社が雇用している者
- 6)利用契約：本規約の内容に従って、当社及び登録会員間において締結された契約
- 7)サービスメニュー：利用契約締結時に、当社及び登録会員間において決められた本サービスの提供内容（本サービスの利用料金、使用回数、曜日、利用時間等）
- 8)本サービス提供予定日：利用契約に基づき、ハウスキーパーにより本サービスを実施することが予定されている日
- 9)キャンセル：利用契約に基づく本サービス提供予定日における本サービスの受領をユーザー会員の申し出により取り消すこと

- 10)レギュラープラン：ユーザー会員が契約したプラン（契約時にサービスメニューの中から取り決めたサービスの実施頻度、曜日、時間数等）

### 第3条 登録及び承認

- 1.本サービスの利用を希望する方は、本規約のすべての内容を承諾し、かつ当社システムを通じて必要な当社所定の情報（以下「登録情報」といいます）を当社所定の方法で当社に提供することにより、当社システムを通じて申請することができます。
- なお、会員登録申請は、会員登録申請者ご本人がご自身に関する情報を提供し、行ってください。代理による登録申請は一切認めておりません。
- 2.当社は、第4条（登録の不承認）第1項に従って、前項に基づく会員登録申請者の会員登録の可否を判断し、結果を会員登録申請者に通知します。当社が登録承認を通知した時点で登録は完了したものとします。
- 3.登録会員、及びユーザー会員は、登録情報に変更が生じたときは、速やかに、当社所定の方法により、変更された登録情報を当社に提供するものとします。登録会員、及びユーザー会員が変更された情報を当社に提供しなかったことにより、会員に生じた損害、損失又は費用について当社は一切の責任を負いません。
- 4.登録会員、及びユーザー会員は、当社に提供した登録情報がすべて真実、かつ正確であり、最新の情報であることを保証するものとし、その内容の真実性、正確性、最新性等、提供した登録情報に関する一切の事項について、会員自らが責任を負うものとします。
- 5.ユーザー会員は、自らの意思によって本サービスを利用し、利用にかかわるすべての責任を負うものとします。

### 第4条 登録の不承認

- 1.当社は、会員登録申請者又は登録会員が以下の各号のいずれかに該当する場合、又は該当するおそれがあると判断した場合には、その会員登録を承認しないことがあります。なお、当社は会員登録を承認しないことについて一切の責任を負わず、また登録を承認しない理由を会員登録申請者に説明する義務を負わず、会員登録申請者はそれにつき異議を申し立てないものとします。
- 1)提供された登録情報の全部又は一部の内容に虚偽、誤記又は記載漏れがあった場合及びご本人以外の方が登録申請された場合
- 2)既に登録会員である場合
- 3)過去に登録会員、又はユーザー会員となり、本規約に違反していた場合

- 4)未成年者である場合
- 5)過去に本サービスの利用を停止され、又は登録会員、又はユーザー会員登録を取り消されたことがある場合
- 6)支払停止若しくは支払不能の状態にある場合、又は破産手続開始、民事再生手続開始その他これらに類する倒産手続の開始の申立てがなされた場合
- 7)暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、総会屋、社会運動等標榜団体、特殊知能暴力集団その他これに準じる反社会的勢力（以下「反社会的勢力等」といいます）であると判明した場合、又は資金提供その他の行為を通じて反社会的勢力等の維持、運営若しくは経営に協力若しくは関与する等反社会的勢力等との何らかの交流若しくは関与をしている場合
- 8)当社が本サービスの提供先として不適当と判断した場合
- 9)当社が会員登録申請者及び登録会員の希望するサービスに医療行為又は身体的介助を必要とすると判断した場合
- 10)その他、前各号に準じる場合

#### **第5条 登録の取消及び利用契約の解除等**

- 1.当社は、登録会員、及びユーザー会員が以下の各号のいずれかに該当する事実が判明した場合には利用契約に基づく本サービスの提供を一時的に停止し、又は会員登録を取り消すことがあります。
  - 1)前条各号のいずれかに該当する場合
  - 2)本規約に違反し、又は違反するおそれがあると当社が判断する場合
  - 3)6ヶ月以上本サービスの利用がなく、かつ、当社からの連絡及び通知に対して応答がない場合
- 2.また、以下の各号のいずれかに該当する場合には当社は何ら催告を行うことなく、直ちに利用契約を解除することができ、かつ登録を取り消すことができるものとします。
  - 1)ユーザー会員が本規約に違反した場合
  - 2)ユーザー会員が利用料金のお支払いを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に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とき

- 3)ユーザー会員またはその同居者（ご家族など）がハウスキーパーの生命、身体もしくは精神の安全を害し、または害するおれのある言動をされ、当社において、この契約に基づくサービスの提供を継続することが困難と判断したとき
- 4)当社がユーザー会員の希望するサービスに医療行為または身体的介助を必要とすると判断した場合
- 5)ユーザー会員が当社サービスの利用者として不適当と当社が判断したとき
- 3.前項各号のいずれかに該当した場合、ユーザー会員は、当社に対して負っている債務の一切について当然に期限の利益を失い、直ちに当社に対してすべての債務の弁済を行わなければならないものとします。
- 4.当社は、本条に基づき当社が行った行為によりユーザー会員に生じた損害、損失又は費用について一切の責任を負いません。

## 第6条 利用契約の申込み及び成立等

- 1.登録会員は以下の各号のいずれかに掲げる方法により、利用契約の申込みを行うものとし、当社がこれを承諾したときに、利用契約が成立するものとします。
  - 1)当社所定の申込用紙の申込内容欄に記入の上、当社に提出する方法
  - 2)当社の管理・運営するウェブサイトを通じて当社所定の申込内容欄に入力の上、申込ボタンを押す方法
- 2.登録会員はサービスを申し込むにあたり、本規約に同意の上、希望のサービスメニューと、クレジットカード決済のためのカード情報等本サービスの提供を開始するために必要な事項を当社の管理・運営するウェブサイトを通じて入力するものとします。
- 3.登録会員からの利用契約の申込みを受けた場合、当社は、利用契約の申込みを承諾するに先立ち、当該申込時点において登録会員が希望する日時、曜日に、本サービスの提供を開始するために必要な事項を確認することができます。この確認には第9条（本サービスの提供範囲等）、第10条（掃除用具等必要設備・備品）、第11条（貴重品等の取り扱い）及び第12条（鍵の取り扱い）に定める事項の確認が含まれるものとします。
- 4.当社は、登録会員からの利用契約の申込みを承諾する場合には、登録会員に対して、本サービスの提供を開始する旨の通知を行うものとします。但し、当社が本サービスの提供を開始する旨の通知をすることなく、本サービスの提供を開始した場合には、本サービスの提供を開始した時点で、利用契約の申込みを承諾したものとみなします。なお、当社の都合または判断により、当社は、登録会員からの利用契約の申込を承諾しない場合があります。

- 5.登録会員は、当社が利用契約の申込みを承諾するときまでに限り、利用契約の申込みを撤回することができるものとします。

## 第7条 本サービスの利用料金及び支払方法

- 1.本サービスの利用料金
- 1)ユーザー会員は、本サービス利用の対価として、当社の定める利用料金を当社に支払うものとします。
- 2)本サービスのキャンセル・日時変更及びキャンセル料の発生有無については第14条（振替及びキャンセル）に定めるとおりとします。
- 3)ユーザー会員の都合により、利用時間を延長した場合には、15分単位にて切り上げて、追加利用料金が発生いたします。
- 4)月の途中でサービスの利用を開始する場合には、ユーザー会員は、その月の利用回数分（月額利用料金を、レギュラープランにおける一月の回数で除して算出した1回当たりの利用料金に、利用開始月に利用した回数に乗じて算出した額）を支払うものとする。
- 5)ユーザー会員は、本サービス提供のためのハウスキーパーの移動に係る交通費相当額として一律900円（消費税別）／1回を、利用料金と共に、当社に支払うものとします。サービス提供予定日の前営業日の12時以降の日程変更ご連絡、事前のご連絡のないキャンセル等により、ハウスキーパーがご利用場所へお伺いした場合も同様に、上記交通費相当額を頂戴します。
- 6)レギュラーサービスを週5日以上ご利用されるお客様については、交通費相当額として、一ヶ月当たり12,000円（消費税別）を、利用料金と共に、当社に支払うものとします。但し、ユーザー会員のご都合により、レギュラーサービスをキャンセルした場合で、月の利用回数が、13回以下となる場合には、5)の条項を適用とする。
- 2.支払方法
- 1)ユーザー会員は、本サービスの利用料金（前項の交通費相当額を含むものとし、以下同様とします。）を、クレジットカード決済（本人名義のものに限ります）により、支払うものとします。利用料金の支払いは、利用月の当月末締めで、当社から請求された額が、ユーザー会員が当社に登録したクレジットカード（以下「指定カード」という）の発行会社の定める契約者規約等において定められた振替日に契約者指定の口座から引き落とされるものとします。
- 2)ユーザー会員は、本サービスの利用料金を、クレジットカード決済の方法により支払うにあたり、以下の事項を承諾するものとします。

- ①ユーザー会員から当社に、指定カード変更の申し出がない限り、継続して本サービスの利用料金を指定カードにより支払うこと
- ②指定カードの会員番号又は有効期限に変更があった場合、遅滞なく当社にその旨を連絡すること
- ③指定カードによる決済が出来なかった場合には、当社が指定する方法により、当社より請求された本サービスの利用料金を支払うこと
- 3)ユーザー会員が利用料金の支払を遅滞した場合、ユーザー会員は、年 14.6%の割合による遅延損害金を当社に支払うものとします。

## 第 8 条 利用契約の契約期間

- 1.利用契約の期間は第 6 条（利用契約の申込み及び成立等）に基づき登録会員が当社に利用契約を申込み際に申込用紙に記入した又はウェブサイト申込内容欄に入力したサービス利用期間で、かつ当社が承諾した期間とします。
- 2.以下の各号のいずれにも該当した場合には、利用契約が同一期間で自動更新されるものとします。但し、利用契約の契約期間満了（更新された契約の場合は更新後の契約期間満了）時点において、本サービスの内容の変更、利用契約の契約条件の変更等が発生している場合には、当該変更等の後の本サービスの内容、利用契約の契約条件等により更新されるものとします。
- 1)利用契約の契約期間が満了する前月の 10 日（以下「ご契約更新確認〆切日」といいます）までに、ユーザー会員から利用契約を更新しない旨の申し出がなかった場合
- 2)利用契約の契約更新確認締め切り日までに、当社からユーザー会員に利用契約を更新しない旨の申し出がなかった場合

## 第 9 条 本サービスの提供範囲等

- 1.当社は、利用契約時に定めた日時、曜日に本サービスを提供します。（但し月 4 回 以上の利用に限ります）
- 2.サービスの実施場所は、第 3 条（登録及び承認）及び第 6 条（利用契約の申込み及び成立等）にて登録及び申し込みをした住所での提供となります。その他での場所でのサービスの提供を希望する場合には、別途、登録、契約をしていただくこととなります。
- 3.本サービスの提供は時間契約のため、依頼された作業を終了できない場合もございます。あらかじめご了承ください。

- 4.本サービスの提供は、日常的な家事の支援（お風呂、洗面所、トイレ、キッチン、リビング、お部屋等の掃除、洗濯、お料理の下ごしらえ、買い物等）を行うことを目的としております。なお、清掃箇所の汚れ等の状態、経年劣化等によって、完全に汚れが落ちない場合やカビ等がなくなる場合があります。
- 5.日常的な家事の範囲を超えることが明らかな作業、重量物の運搬、高所での作業などの危険を伴う作業、専門的な設備・器具を用いた作業その他専門的な技術を要する作業、自動車（四輪車及び二輪車）及び自転車（原動機付含む）の運転、高級衣料の洗濯、エアコン清掃、換気扇清掃、ペットのお世話、法令に違反する行為、公序良俗に反する行為、児童の日常生活の世話及び必要な保護に関する行為等、当社が提供することが不適当と認められる作業につきましては、提供しません。また、夏日の作業や冷房の効かない室内の作業など安全かつ適切な本サービスの提供のために休憩を要すると担当ハウスキーパー又は社員が判断した場合においては、担当のハウスキーパー又は社員が、サービス時間中に休憩をとらせていただくことがあります。
- 6.貴金属の手入れその他の貴重品に関する作業、その他の当社が提供することが不適当と認められる一切の作業について、本サービスの提供範囲には含まれず、また、当社は責任を負いません。
- 7.本サービスのユーザー会員及びユーザー会員が同居する方が感染症に罹患していることが判明したとき、本サービスの提供対象となる場所においてペットがゲージ等に入れられていないとき、その他安全かつ適切な本サービスの提供が困難となるおそれがある場合には、ユーザー会員は、事前に、当社のハウスキーパー又は当社に対して、当該場合に該当する旨を伝えてください。この場合において、当社が、本サービスの提供が困難と判断したときは、本サービスの提供をしないことがありますので、予めご了承ください。なお、第14条による振替及びキャンセルが可能な日以降に当該場合に該当することが判明し、本サービスの提供を行うことができない場合には、利用予定料金の全額をいただきます。また、お客様がペットをゲージ等に入れられない等お客様に起因する事由により事故が発生したときは、当社は責任を負わないものとし、当社のハウスキーパー又は当社の社員に損害が発生した場合は、利用ご希望者及びご利用者は当該損害について賠償する義務を負うものとします。
- 8.ハウスキーパーの日本語能力レベルについて
  - 1)本サービスは基本的に外国人のハウスキーパーが担当しますが、外国人ハウスキーパーの日本語能力が十分でない場合(日本語能力試験 N4 に満たない場合)があり、その場合には、日本語以外の言語で本サービスを提供いたします。
  - 2)尚、1)に該当する場合には、弊社の日本人営業担当者及びカスタマーサポートセンターが、ユーザー会員とハウスキーパー間を仲介し、責任を持って対応いたします。

- 9.ハウスキーパーは、医療行為や身体的介助を必要とするサービスは提供できません。
- 10.ハウスキーパーがユーザー会員の住居に住み込むサービスの提供はできません。

#### **第10条 掃除用具等必要設備・備品**

- 1.本サービスに必要な設備・備品（洗剤・雑巾・掃除機ほか）については、ユーザー会員のものを使用させていただきます。
- 2.業務中に必要になるガス・水道・電気（冷暖房を含みます）等の利用料金については、ユーザー会員にご負担いただきます。

#### **第11条 貴重品等の取り扱い**

- 1.万が一の事故を防ぐため、工芸品、美術品、貴重品等の置き場所・管理等に関しましては、サービス実施時までに片付け、ハウスキーパーが触れることがないよう作業対象区域外で管理いただくなど、ユーザー会員の責任において厳重な管理をお願いいたします。取り扱いに注意を要するものについては事前に当社までお知らせください。
- 2.現金及び有価証券、貴金属等の貴重品・金品につきましては、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、ユーザー会員の責任により、厳重な管理をお願いいたします。
- 3.ユーザー会員による適切な管理がなされていない状態で発生した、現金及び有価証券、貴金属等の貴重品・金品の破損・汚損・紛失・減失・盗難等に関して、当社は一切責任を負いません。

#### **第12条 鍵の取り扱い**

- 1.本サービスを提供するにあたり、お預かりする鍵については、当社と担当ハウスキーパーが、善良な管理者の注意をもって管理します。
- 2.ユーザー会員より鍵をお預かりするに際しては、ユーザー会員より確認書にご捺印をいただいた上、お預かりします。
- 3.利用契約終了時に、お預かりした鍵は、ご返却いたします。一定期間内に、受け渡しによる返却が困難な場合には書留郵便をもってご返却いたします。尚、郵送期間中の紛失、破損等につきましては当社は責任を負いません。
- 4.万が一お預かりした鍵を当社が紛失した場合には、当社の責任により、紛失した鍵と同水準の施錠交換をします。なお、施錠交換についてユーザー会員は協力するものとします。

#### **第13条 担当ハウスキーパー**



- 1.本サービスの実施は、原則として、各ユーザー会員を担当するハウスキーパー（以下「担当ハウスキーパー」といいます）が行います。但し、やむを得ない理由により、本サービス提供予定日において担当ハウスキーパーが本サービスを実施できない場合があります。
- 2.国家戦略特別区域家事支援外国人受入事業にて、在留資格の認定を受けているハウスキーパーについては、認定を受けている活動区域である特区内での担当となります。
- 3.本サービス提供予定日において担当ハウスキーパーが本サービスを実施できない場合には、やむを得ず、ユーザー会員と可能な限り協議の上、以下の対応をとることがありますので、あらかじめご了承ください。
- 1)他の日程に振替（利用契約に基づく本サービス提供予定日から1ヶ月以内の変更に限ります）
- 2)当社が選定した代理のハウスキーパーの訪問（但し、ユーザー会員の鍵の授受が当社を通じて可能な場合に限ります。また、他の日程に振り替える場合もあります。）
- 3)キャンセル（当社都合でサービスの提供が出来ない場合は、提供できなかったサービス分の利用料金をいたしません）
- 4.当社は、やむを得ない理由により当社の判断で事前の予告なく担当ハウスキーパーを変更することがあります。
- 5.担当ハウスキーパー以外の者が本サービスの品質をチェックするため、担当ハウスキーパーと同行、協働する場合があります。

#### **第14条 振替及びキャンセル**

- 1.ユーザー会員が利用日の変更を希望する場合で、サービス提供予定日の前営業日正午時までに当社にご連絡をいただいた場合には、サービス提供予定日から1ヶ月以内で別の日時に本サービス提供日を振替えることができます。尚、振替日については当社営業日の9時～18時の間でユーザー会員のご希望を伺って調整をいたしますが、ご希望に添えない場合もございます。その場合には、当社が選定した代理のハウスキーパーが訪問いたします。当社が代替のハウスキーパーを選定できない場合には、第13条3項3)を準用いたします。
- 2.ご利用者が、本サービス提供予定日の前営業日正午までに当社にご連絡をいただいた場合には、本サービスをキャンセルすることができます。
- 3.本サービス提供予定日の前営業日正午時以降に、当社に振替又はキャンセルの希望のご連絡をいただいた場合や、いずれのご連絡がなかった場合は、当該サービス提供予定日分の利用料の全額をいただきます。

- 4. 第1項により、本サービス提供予定日を他の日時に振り替えた場合、再度の振り替えはできません。尚、振替後の本サービスのキャンセルについては第2項及び第3項によるものとします。
- 5. 利用契約時に取り決めたレギュラープラン内容（回数・曜日・時間）を変更する場合、変更を希望する月前月10日の18時まで（10日が休日の場合は前営業日）までに当社にご連絡いただいた場合には、翌月よりプランの変更ができます。前月10日の18時を過ぎた場合は、翌月分のレギュラープラン内容変更を承ることができません。
- 6. 第1項又は第4項に基づく、サービス提供日変更に伴い担当ハウスキーパーも変更になる場合があります。
- 7. 振替、キャンセル、レギュラープラン変更のご連絡、その他お問い合わせ窓口の受付時間は当社営業日の9:00～18:00とします。当社の休業日や年末年始及び大型連休を含む長期休業については、事前にHP等で告知いたします。

#### **第15条 直接依頼の禁止等**

- 1. 登録会員及びユーザー会員（過去に登録会員であった場合を含みます）は、登録期間であるか否かを問わず、本サービスの提供に関連し知り得たハウスキーパーに対し、ハウスキーピングサービスの提供またはこれに類する行為を依頼してはならないものとします。
- 2. 登録会員、及びユーザー会員（過去に登録会員であった場合を含みます）は、利用規約の有効期間であるか否かを問わず、本サービスの提供に関連し知り得たハウスキーパーに対し、当社以外のハウスキーピングサービスその他の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。利用契約終了後も同様とします。
- 3. 登録会員及びユーザー会員（過去に登録会員であった場合を含みます）は、利用規約の有効期間であるか否かを問わず、本サービスの提供に関連し知り得たハウスキーパーに対し、登録会員及びユーザー会員の住居にハウスキーパーを住み込ませて、ハウスキーピングサービスまたはこれに類する行為の提供を依頼してはならないものとします。利用契約終了後も同様とします。
- 4. 前3項のいずれかに違反した場合、登録会員、及びユーザー会員は、1年分の利用料金を違約金として、当社に対して支払わなければならないものとします。また、これにより、当社に生じた損害が上記違約金の額を超える場合は、当社はその超える額を請求することができるものとします。

#### **第16条 ハウスキーパーの指揮命令**

- 当社は、本サービスの実施について、受託者として責任を負うものであり、ハウスキーパーへの本サービスに関する作業の指示、労務管理、安全衛生管理等に関する一切の指揮命令はすべて当社の責任において行います。ユーザー会員が、直接ハウスキーパーへの本サービスに関する作業の指示を行うことはできません。

## 第 17 条 業務終了報告

- 業務終了報告は、当社指定の用紙に担当ハウスキーパーが記入いたしますので、ユーザー会員は内容を毎回ご確認の上、所定の欄にサイン又はご捺印ください。ハウスキーパーが行ったサービス内容等について申し出がある場合には、当該ご利用日時の翌営業日の当社営業時間終了時刻までにご連絡くださいますようお願いいたします。その後のお申し出につきましては、当社は一切の責任を負いません。

## 第 18 条 禁止行為

- 登録会員及びユーザー会員は、以下の各号のいずれかに該当する行為をしてはならないものとします。
- 1)本規約に違反する行為
- 2)当社、本サービスの他の会員、ハウスキーパーその他の第三者の知的財産権、肖像権、プライバシー権、名誉権、その他の一切の権利又は利益を侵害する行為（直接的又は間接的に侵害するおそれのある行為を含みます）
- 3)違法行為、犯罪行為に関連する行為若しくは公序良俗に反する行為又はそれらのおそれのある行為
- 4)反社会的勢力等の維持、運営若しくは経営に協力若しくは関与する等反社会的勢力等との何らかの交流若しくは関与をする行為
- 5) 当社又はハウスキーパーへの虚偽の申込み、苦情申出
- 6) ハウスキーパー及び当社の社員等の関係者（以下本条において「社員等」といいます）に対する、人種差別的言動、名誉を棄損する言動、誹謗中傷する言動その他社会的、精神的損害を与える言動
- 7) ハウスキーパー及び社員等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
- 8) ハウスキーパー及び社員等に対する暴力、脅迫、恫喝、威嚇その他スタッフの身体等を傷つける言動
- 9) ハウスキーパー及び社員等の承諾を得ない写真撮影

- 10)当社による本サービスの提供を含み、当社の事業の遂行を妨害する行為又はそのおそれのある行為
- 11)当社が不適切と判断する行為
- 12)その他、前各号に準じる行為

#### **第 19 条 利用契約の解約**

- ユーザー会員が利用契約の解約を希望する場合には、当社所定の手続を行うことにより、利用契約を解約することができるものとします。ご契約更新確認〆切日（前月の10日18時まで。10日が休日の場合は前営業日）にご連絡をいただいた場合には、翌月末で解約となります。但し、ご契約更新確認〆切日（前月10日18時まで。10日が休日の場合は前営業日）を過ぎた後に解約のご連絡をいただいた場合には、翌月までの継続利用となり、また、キャンセルフィーとして翌々月分の利用料金の6割相当額をお支払いいただきます。

#### **第 20 条 本サービスの停止又は中断**

- 1.当社は以下のいずれかに該当する場合には、登録会員及びユーザー会員に事前に通知することなく、本サービスの提供（本サービスの提供に関連するシステムの運営その他一切の業務の提供を含みます。次項において同じ）の全部若しくは一部を停止又は中断することができるものとします。
  - 1)本サービスの提供に関連する当社のコンピューター・システムの点検又は保守作業を定期的又は緊急に行う場合
  - 2)コンピューター、通信回線等が事故により停止し、当面業務運営が出来ず現状復帰が見込めない場合
  - 3)火災、停電、天災地変などの不可抗力により本サービスの運営ができなくなった場合
  - 4)その他、当社が停止又は中断を必要と判断した場合
- 2.当社は、当社の都合により、利用契約又は本サービスの全部若しくは一部の提供を終了することができます。この場合、当社は、登録会員、及びユーザー会員（利用契約を終了する場合には、当該終了する利用契約の当事者であるユーザー会員に限ります）に対し、事前に通知するものとします。
- 3.当社は、本条に基づき当社がとった措置に基づき、登録会員、及びユーザー会員に生じた損害、損失及び費用について一切の責任を負いません。

#### **第 21 条 個人情報**

- システムの利用及び本サービスの提供に関連して、登録会員（会員登録申請者を含みます）から取得した個人情報（以下「個人情報」といいます）を取り扱う場合、当該個人情報は、個人情報の保護に関する法律、その他の関係法令に従って、適切に管理します。

## 第 22 条 個人情報の利用目的

- 当社は、個人情報を当社の個人情報保護方針に従って次の目的で利用します。
- 1)ハウスキーピングの取引に関する契約の履行及び本サービス、アフターサービスの提供
- 2)会員 ID の登録・削除、当社に関する問い合わせ対応
- 3)当社又は当社のグループ会社のハウスキーピングに関連した商品の営業活動及びマーケティング活動（アンケート、取材等）
- 4)その他、本規約等において定める目的

## 第 23 条 知的財産権

- 1.登録会員及びユーザー会員が当社に投稿した情報（以下「投稿情報」といいます）の著作権は、登録会員及びユーザー会員に帰属するものとし、会員は、当社による投稿情報の利用の一切を許諾し、当該利用について、著作者人格権を行使しないものとします。
- 2.投稿情報を掲載するか否かは当社が判断できるものとします。
- 3.当社は、投稿情報、登録会員及びユーザー会員の登録情報及び本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。
- 4.投稿情報、登録会員及びユーザー会員の登録情報及び利用状況等を用いて創作された二次的著作物の著作権は、当社に帰属します。
- 5.当社は、登録会員及びユーザー会員が投稿その他送信を行った文章、画像、動画その他のデータについては、当社の運営・管理するウェブサイトにおいて、無償で自由に利用（複製、複写、改変、第三者への再許諾その他のあらゆる利用を含みます）することができるものとします。

## 第 24 条 秘密保持

- 1.登録会員及びユーザー会員は、本サービスに関する情報（以下「秘密情報」といいます）を本サービスの利用の目的のみに利用するとともに、当社の承諾なしに、第三者に当社の秘密情報を提供、開示又は漏洩しないものとします。利用契約終了後も同様とします。

- 2.登録会員及びユーザー会員は、当社から求められた場合にはいつでも、遅滞なく、当社の指示に従い、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すべての複製物を返却又は廃棄するものとします。

## 第 25 条 紛争処理及び損害賠償

- 1.登録会員及びユーザー会員は、本規約に違反することにより、又は利用契約に基づく本サービスの利用に関連して当社に損害を与えた場合、当社に対して、その損害を賠償しなければなりません。
- 2.当社は、ハウスキーパー又は当社の社員の故意又は重大な過失によって、本サービス実施期間内にユーザー会員に損害が生じた場合、本サービスの提供に関連してユーザー会員が実際に被った通常かつ直接の損害（逸失利益、精神的慰謝料は除く）についてのみ、賠償するものとします。
- 以下の場合に限り、本サービスの提供に関連してユーザー会員が実際に被った損害(間接的損害、逸失利益は除く)について、賠償するものとします。
  - 1)誤った使用方法により、家電等が故障した場合
  - 2)食器、ガラス等を割ってしまった場合
  - 3)家具、床、壁などに凹みや傷をつけた場合
  - 4)花瓶、工芸品など装飾品を破損した場合
- 3.第 2 項に基づく当社の賠償額については、当社が本サービスの提供に当たり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。
- 4.前 2 項は、当社（当社の代表者及び被用者を含む）の故意又は重大な過失により生じた損害については適用されないものとします。
- 5.当社は、ユーザー会員の作業方法に従って作業を行った結果生じた損害については、一切責任を負わないものとします。

## 第 26 条 利用契約の終了

- 1.利用規約は次の各号の場合に終了するものとします。
  - 1)ユーザー会員が第 19 条（利用契約の解約）に基づく利用契約の解約をした場合
  - 2)ユーザー会員が死亡した場合
  - 3)ユーザー会員が第 5 条 1 項に該当し、当社が会員登録を抹消した場合

- 4)当社が、第20条2項に基づき、利用契約を解約した場合
- 2.当社は、利用契約の終了後、登録会員及びユーザー会員の投稿情報の全部若しくは一部を削除し、又は、引き続き当社の運営・管理するウェブサイトに掲載することができるものとします。

## 第27条 本規約及び契約内容等の変更

- 1.本規約（本サービスの内容を含む、諸規定等を含みます。以下本項において同じ）は、当社の判断により事前の予告なく変更・追加・削除されることがあります。
- 2.当社は、本規約を変更する場合には、当該変更内容及び変更日をHPに掲載、又は登録会員及びユーザー会員にメール等で事前に通知するものとします。変更日後、登録会員、及びユーザー会員が本サービスを利用した場合、又は当社が別途定める一定の期間内に登録取消しの手続きをとらなかった場合には、会員は、本規約の変更に同意したものとみなされます。
- 3.本規約の内容が変更された場合には、利用契約の契約期間中にもかかわらず、本サービスの内容、各種料金（本サービスの利用料金・キャンセル料金その他本サービスの提供に係る一切の料金）その他の利用契約の契約条件も変更されるものとします。
- 4.当社は、サービスメニューを変更する場合には、当該変更内容及び変更日を事前にHPに掲載、又は登録会員及びユーザー会員にメール等で通知するものとします。変更日後、当社が別途定める一定の期間内に登録取消しの手続きをとらなかった場合、またはユーザー会員が本サービスを利用した場合には、ユーザー会員は、利用契約の契約条件の変更を承諾したものとみなされます。

## 第28条 権利義務の譲渡禁止

- 会員は、登録会員又はユーザー会員としての地位及び当該地位に基づく権利義務を、当社があらかじめ承諾した場合を除き、第三者に対して、譲渡、担保提供その他一切の処分をしてはならないものとします。

## 第29条 連絡及び通知

- 本サービスに関する問い合わせその他、登録会員及びユーザー会員から当社に対する連絡又は通知、及び本規約の変更に関する通知その他の当社から登録会員及びユーザー会員に対する連絡又は通知は、別途当社の定める方法で行うものとします。

## 第30条 準拠法及び合意管轄

- 1.本規約の解釈と適用は、日本法に準拠します。

- 2.本規約及び本サービスに係るすべての訴訟については、東京地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### **附則**

- 本規約の改定は、2019年7月1日から実施します。
- 本規約の改定実施日より前から本サービスをご利用の会員については、第9条第1項については、「月2回以上、1回につき2時間以上」と読み替えて適用するものとします。