

テnderラビングケアサービス
家事代行 ライフソムリエール サービス規約

第1章 総則

- 1 本規約は、株式会社テnderラビングケアサービス（東京都千代田区大手町1-6-1大手町ビル213 以下、「当社」と言います。）が運営・提供する家事代行及び関連サービス「ライフソムリエール」（以下、「本サービス」と言います。）の内容、利用方法及び利用条件等について規定します。
- 2 本サービスの利用を希望する者は、あらかじめ本規約を確認・承認の上、本サービスの会員登録を行った上で、本規約に基づき、本サービスを利用することができるものとします。

第2章 会員登録

- 3 本サービスを利用できるのは、当社が本サービスの会員として承認・登録した者（以下、「会員」と言います。）に限定されません。
- 4 本サービスの利用を希望する者は、当社に対し、当社が指定する「会員登録書」を提出し、所定の手続により会員登録の申込みを行うものとします。
- 5 当社は、前項の申込みの内容を審査し、相当と認めるときは、当該申込者について会員登録を行います。
- 6 会員登録の期間は登録後1年間としますが、期間満了日の1か月前までにいずれの当事者からも書面による更新拒絶の申出がない限り、会員の登録期間は更に1年間自動更新されるものとし、それ以後も同様とします。
- 7 当社は、本サービスの運営状況、利用状況その他の諸般の事情に照らし、会員登録又は登録更新をお断りする場合があります。その場合、会員（会員登録の申込者を含む。）は、異議を述べることはできないものとします。
- 8 会員（会員登録の申込者を含む。）は、会員登録のために当社に提供した氏名、住所、連絡先等の個人情報（以下、「登録情報」と言います。）について、当社が本サービスの管理・運営を行うために保有し利用することをあらかじめ承認するものとします。当社は、登録情報を上記目的のために保有し利用するものとし、正当な理由なくこれを第三者に開示しません。
- 9 会員登録期間中に登録情報に変更を生じた場合、会員は、速やかに当社に対し所定の手続により変更事項を報告するものとします。
- 10 本規約に定める当社から会員に対する予告、通知、請求その他の連絡は、会員登録書に記載された住所又は連絡先（前項により変更された事項を含む。）宛に行うものとします。
- 11 会員は、随時、所定の手続により当社に退会を申し出ることにより本サービスの会員登録を抹消することができます。
- 12 当社は、次の各号に該当する場合は、随時、会員にその旨を通知することにより、会員登録を抹消することができるものとします。
 - ① 会員が本規約に規定する利用料金その他の金員の支払を延滞した場合
 - ② 会員が本規約に基づく当社に対する情報等の提供を怠った場合又はその登録情報、提出資料、申告情報等の内容に虚偽や不正があった場合
 - ③ 会員がサービススタッフとの間で直接取引を行った場合
 - ④ 会員又はその関係者が当社の信用を毀損する行為又は当社の営業を妨害する行為を行った場合
 - ⑤ 会員又はその関係者が当社の従業員又はサービススタッフに対し、暴力や暴言又は性的言動その他のハラスメント行為を行った場合
 - ⑥ 会員又はその関係者が反社会的勢力の構成員等であること又は犯罪行為に関与していることが判明した場合
 - ⑦ 会員につき破産その他の債務整理開始や差押え等がありその信用状態が悪化した場合
 - ⑧ 会員が正当な理由なく本サービスの予約のキャンセルを繰り返す場合
 - ⑨ 会員が本規約に違反した場合又は会員が本規約の定める責務を怠る場合

第3章 本サービスの内容

- 13 当社が提供する本サービスの具体的な内容は、当社が設定する各種サービスプランの中から、会員の利用申込みを踏まえ、個別的に決定されるものとします。
- 14 当社は、いかなる場合にも、本サービスの内容として、次の各号に該当する業務を提供することはできません。
- ① 医療、看護、介護又はそれらに準ずる行為
 - ② 自転車、自動車等の運転行為又はその使用に特別の技能・経験を要する機械器具等を使用する行為
 - ③ その他個別的に指定する対応不可業務
- 15 当社は、次の各号に該当する場合には、利用申込み受付の前後を問わず、本サービスの提供をお断りする場合があります。
- ① 事前に決定されたサービス内容以外の業務の遂行をサービススタッフが要求された場合
 - ② 会員又はその同居人が感染可能性のある病気に罹患している場合又は 37.5 度以上の発熱がある等その健康状態に問題があると認められる場合（なお、その場合、本サービスの開始又は再開には医師による診断書の提出が必要となります。）
 - ③ 会員の自宅、その敷地又は居室内及び自宅周辺の状況や環境に照らし、本サービスを安全かつ円滑に提供することが不可能又は困難と判断される場合
 - ④ 当社又はサービススタッフと会員又はその同居人との間の信頼関係が損なわれたため、本サービスを安全かつ円滑に提供することが不可能又は困難と判断される場合
 - ⑤ 本サービスを提供することにより会員又はその同居人、サービススタッフその他の第三者の生命身体の安全又はその財産権に不測の損害が発生する可能性が存すると判断される場合
 - ⑥ 会員が本規約 12 項の各号に該当する場合又は会員が本規約に違反しあるいは本規約が定める責務を怠る場合
- 16 19 項又は 20 項の本件契約が成立した場合であっても、サービススタッフの急病、地震、台風、大雪等の気象条件や自然災害、公共交通機関の運行停止、火災や停電等の事故発生その他やむを得ない事情が発生した場合には、当社は本サービスの提供が出来ない場合がありますので予めご承知置き下さい。その場合、当社は、速やかに会員に対しその旨を連絡するものとします。

第4章 本サービスの利用方法

- 17 本サービスの利用を希望する場合、会員は、本サービスの利用希望日の3日前（土日祭日を除く。）までに、当社に対し所定の「サービス利用申込書」を提出することにより、本サービスの利用申込みを行うものとします。
- 18 前項の本サービスの利用申込みを受けた場合、当社は、本サービスの提供に応じることができるよう努めるものとしますが、本サービスの運用状況やサービススタッフの待機状況その他の諸般の事情に照らし、会員の利用申込みに応じることができない場合がありますので、予めご承知置き下さい。その場合、当社は、速やかに会員に対しその旨を連絡するものとします。
- 19 本サービスの利用申込みを受けてから3日以内（土日祭日を除く。）に、当社から前項の連絡を行わない場合、17 項の利用申込みに基づき、会員と当社との間で本規約に基づく個別的な契約関係が成立するものとします。
- 20 17 項にかかわらず、会員は、当社との間で本規約に基づき「家事代行ライフソムリエール定期利用契約」を締結することにより、定期・継続的に本サービスをご利用頂くことができます。
- 21 本サービスのご利用は、1 時間単位（延長は 30 分単位）とします。また、19 項又は前項の契約（以下、「本件契約」といいます。）が成立した場合、本件契約に基づく本サービスの内容（サービス内容、予定日時又は利用時間等）の変更は、あらかじめ会員から当社に対し所定の手続による申請を行い、当社がこれを了承した場合に限り、お受けできるものとします。
- 22 会員は、やむを得ない理由が存しない限り、本件契約に基づく本サービスのご利用をキャンセルすることはできません。また、会員が、本サービスの予定日の当日又はその前日（キャンセル対象日が日曜又は月曜である場合には直前の金曜日）の 17 時以降に本サービスのご利用をキャンセル（予定時間の一部キャンセルを含む。）する場合、会員は当社に対し、本件契約に基づき、所定のキャンセル料を支払うものとします。
- 23 会員の都合や指示により本件契約に基づく本サービスの開始予定時刻を超過してもサービススタッフがサービス提供を開始することができない場合、その経過時間は本サービスの利用時間に含まれるものとします。但し、当社は、会員からの連絡や指示がないまま、開始予定時刻を 30 分以上経過しても本サービスの提供を開始することができない場合、前項の予定日の当

日キャンセルと見なすことができるものとします。

- 24 会員の都合や指示により本件契約に基づく本サービスの終了予定時刻を超過した場合、当社は、その超過時間について本サービスの利用時間の延長と見なすことができるものとし、会員は当社に対し、「サービス利用申込書」又は「定期・継続的サービス内容確認書」に基づき、所定の延長料金を支払うものとします。
- 25 20項の「家事代行ライフソムリエール定期利用契約」の中途解約を希望する場合、会員は、遅くとも解約希望日の1か月前までに当社に対し所定の手続による中途解約申請を行うか、あるいは中途解約料として1か月分の利用料相当額を支払うものとします。

第5章 本サービスの利用料金等の精算

- 26 本サービスを利用した場合、会員は、当社に対し、本件契約及び本規約に基づき、本サービスの利用料金その他の諸費用（移動諸経費、キャンセル料金、延長料金等を含む。）を支払うものとします。
- 27 本サービスの終了にあたり、サービススタッフは、会員に対し、所定の利用明細書により当日提供した本サービスの内容を報告し、会員はその内容を確認の上、所定の作業報告書に署名するものとします。なお、同報告及び確認作業に要する時間は本サービスの利用時間に含まれるものとします。
- 28 会員は、当社に対し、26項に記載する本サービスの利用料金その他の諸費用を、当社が発行する当月末締め請求書に基づき、翌月末日限り、口座振替により支払うものとします。但し、本サービスの初回ご利用時に限り、本サービスの利用料金その他の諸費用は、サービス利用日の当日に現金にてお支払い頂くものとします。
- 29 会員が前項の金員の支払を延滞した場合、当社は会員に対し、年14.6%の割合による延滞料金を請求できるものとし、会員は直ちにこれを支払うものとします。

第6章 当事者の責務

- 30 当社は、会員に安全かつ円滑に本サービスを利用していただけるよう、常日頃より、本サービスの運営体制の維持・拡充を図るとともに、サービススタッフの教育訓練に努めるものとします。
- 31 本サービスの提供中に、地震等の自然災害や火災等の事故が発生した場合その他の非常事態時には、当社とサービススタッフは、相互に連絡を取り合い、社会通念上相当と考えられる危険回避措置を講じるとともに、速やかに会員に連絡しその指示を受けるものとします。
- 32 当社は、本サービスを提供するにあたり賠償責任保険及び損害保険を付保するものとし、会員は、本サービスに起因する損害を被った場合、同保険契約の範囲内でその補償を受けることができるものとします。但し、当社又はサービススタッフの帰責事由が存しない事象あるいは経年劣化による家財等の消耗・故障については補償の対象外とします。
- 33 会員は、サービススタッフが、本サービスの提供のために必要かつ相当な範囲内で、会員の自宅及びその造作設備、家財や器具、電気、ガス、水道等を使用することを承諾するものとします。
- 34 会員は、本サービスの安全管理又はトラブル防止の観点から、次の各号について厳重に注意するものとします。
- ① 会員は、自宅、その敷地及び居宅内（造作設備等を含む。）の安全性の確保、衛生環境の維持に努めるものとし、危険物・有害生物等は置かないものとします。
 - ② 会員は、現金、宝石その他の貴重品、取扱いに注意を要する美術品や骨董品等については、本サービスの利用に先立ち、予め会員の責任にて盗難防止又は事故防止のための適切な措置を講じるとともに、相当な方法により当社又はサービススタッフに対する注意喚起又は本サービスの事前事後の点検確認作業を実施して頂くものとします。
 - ③ 会員がペットを飼育している場合において、当社又はサービススタッフが要請した時は、ペットをケージ、サークル、別室に入れる等のご配慮を頂くものとします。
- 35 会員は、当社を介することなく、サービススタッフ（過去にサービススタッフであった者を含む。）に対し、直接に本サービス又はこれと同種の業務を依頼し取引することはできないものとします（会員が会員登録を抹消した後も同様とします。）。

- 36 当社と会員は、自身又は同居人が反社会的勢力の構成員又はそれに準ずる者あるいはそれらの者に経営を支配される者ではないことを相互に確約・保証するものとします。

第7章 その他

- 37 当社は、その経営及び事業の運営上必要な時は、随時、本規約の内容を修正・変更することができるものとし、当社からその内容を会員に通知した場合、その効力は当然に会員に及ぶものとします。
- 38 当社は、その経営及び事業の運営上必要な時は、随時、原則として3か月前までに会員に予告した上で、本サービスの提供を休止、再開又は廃止することができるものとします。
- 39 当社及び会員は、本サービスの安全かつ円滑な実現を図るため、相互に本規約を遵守するとともに、誠意をもってその債務の履行に努めるものとします。
- 40 当社及び会員は、本規約の解釈に疑義を生じた事項又は本規約に定めのない事項については、相互に誠意をもって協議の上、円満にその解決を図るよう努めるものとします。