

【サニーメイドサービス（家事支援外国人受入事業）特急プラン 約款】

株式会社ニチイ学館（以下、「当社」とします。）は、国家戦略特別区域家事支援外国人受入事業制度に基づき当社が提供する「サニーメイドサービス 特急プラン」（以下、「本サービス」とします。）について、以下のとおり取り決めます。

第1条 定義

本約款において、次の各号に掲げる用語の意味は、それぞれ当該各号に定めるとおりです。

- ①お申込者 本サービスをお申込みになった方（「サニーメイドサービス申込書」の申込者）
- ②ご利用者 本サービスをご利用になる方（「サニーメイドサービス申込書」のサービス利用者）
- ③お客様 お申込者およびご利用者
- ④担当店舗 お客様を担当する当社店舗
- ⑤当社担当マネージャー 本サービスの提供を管理する当社従業員
- ⑥当社サービス提供スタッフ 本サービスを提供するフィリピン人スタッフ

第2条 利用契約

- 1) 本約款は、当社とお客様との間で締結される本サービスの利用に関する請負契約（以下、「本契約」とします）の内容となります。ただし、本約款と異なる特約がお客様との間で取り決められている場合は、特約が優先して適用されます。
- 2) お客様は本サービスの電話でのお申し込みをもって、本約款の内容についてご了承いただいたものとします。

第3条 サービス内容・提供形態

- 1) 本サービスは、国家戦略特別区域ごとに定める認定区域計画において家事支援活動を行う区域として定められた区域（以下、「事業実施区域」とします。）において、国家戦略特別区域法施行令が定める次に掲げる家事のうちお客様が指定するものを当社が代行し、または補助することをいいます。
 - ①洗濯
 - ②掃除
 - ③以上の①～②までに掲げるもののほか、荷造り、寝具の準備、庭の手入れ等、家庭において日常生活を営むのに必要な行為
- 2) 本サービスは当社サービス提供スタッフが2名1組で提供いたします。（3名以上をご希望の場合は、当社までお問い合わせください。）
- 3) 当社サービス提供スタッフは、日本語以外の言語（英語等）で十分な意思疎通が可能です。
- 4) 当社サービス提供スタッフが日本語能力試験のN4以上の認定を受けていない場合、お客様が別途、書面「家事代行サービスご利用に係る同意書<日本語能力試験N4以上を保有していない当社サービス提供スタッフによるサービス提供について>」にご同意いただくものとします。）
- 5) 本サービスの留守宅での提供はお引き受けできません。サービス提供中は必ずご在宅いただきますよう、お願い致します。

第4条 お引き受けできない事柄

本サービスでは下記事柄をお引き受けすることはできません。

- ①事業実施区域以外の区域における本サービスの提供
- ②自家用車への同乗および当社サービス提供スタッフによる運転
- ③本サービスの提供手段として自転車を使用すること
- ④当社サービス提供スタッフと個人的な取り決めを結ぶこと
- ⑤特定宗教や政治に関わる活動
- ⑥高所や危険を伴うサービス
- ⑦医療に関わる行為
- ⑧介護業務に該当すると当社が判断した行為
- ⑨ハウスクリーニングに該当すると当社が判断した清掃作業
- ⑩金融機関等での出入金・送金・振込の代行、キャッシュカード、通帳のお預かり
- ⑪生業（農作業や個人店舗での接客など）に関する行為
- ⑫高額現金や貴重品を取り扱わせること、および買い物代行時のクレジットカード・プリペイドカード等、現金以外の決済カードの預かり
- ⑬ペットの世話
- ⑭未就学児（小学生未満）のベビーシッター業務
- ⑮その他当社がお引き受けできないと判断した場合

第5条 利用料金

お申込者は当社に対して、本サービス提供の対価として、当社が別途定める【料金表】に基づいて計算された利用料金を支払うものとします。

第6条 その他費用等

- 1) 本契約に関する「サニーメイドサービス申込書」のお客様控えに係る印紙税額をお客様負担とさせていただきます。
- 2) 本サービスの提供に必要な掃除道具や備品、電気、水道、ガスは、ご利用者のご自宅のものを使用させていただき、その費用はお客様負担とさせていただきます。

第7条 サービス提供日時の振替およびキャンセル料

- 1) 本サービスの別日への振替はお引き受けできません。なお、同日での時間変更はスタッフの手配が可能な場合はお受けできますが、ご要望に副えない場合もございます。あらかじめご了承ください。
- 2) 本サービスをキャンセルする場合、サービス料金の全額がキャンセル料として発生いたします。

第8条 サービスご利用の注意事項

- 1) ご利用に際し、お願いしたいことについて
 - ①サービス品質向上と事故・トラブル防止のため、担当店舗より、サービスの細かな内容について確認させていただく場合がございます。
 - ②サービス提供中は、窓や玄関のドア等を開放して作業を行う場合がございます。
 - ③当社サービス提供スタッフへのお茶やチップ等のお心遣いはご遠慮ください。
 - ④当社がサービス提供を行う上でご利用者の生活習慣、身体状況（アレルギー）、宗教上の理由等により禁止されている行為や特別に注意を払う必要があるものについては事前にお申し出ください。
- 2) サービス内容について
 - ①広告物に掲載されている画像はイメージであり、実際のサービス内容とは異なる場合がございます。
 - ②本サービスは、お客様がお申込時にご承認いただいたサービス内容で実施いたします。
 - ③サービス提供日当日のサービス箇所・内容の変更およびサービスの延長を含むご希望はご遠慮ください。
 - ④サービス開始後に、事前にご想定した状況と異なる場合は、お客様にご相談のうえ、サービス内容の変更をお願いする場合がございます。
- 3) 貴重品等について
 - ①本サービス実施時までに、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、高価品、実印、本人確認書類となり得る各種身分証明書その他の貴重品類は、必ずお客様の施錠可能な保管場所へ収納して施錠していただき、収納できない場合は当社サービス提供スタッフが立ち入らない場所で移動させて保管していただき、移動が困難な場合は当社サービス提供スタッフの手の届かないようにしていただくなど、お客様が厳重に管理するものとします。収納、保管または管理がされなかったことによる紛失・損壊などのトラブルが発生した場合、当社は責任を負いません。
 - ②サービスを実施する場所より、物を移動する場合がございます。実施場所付近の大切な物、壊れやすい物、割れ物は事前当社サービス提供スタッフが立ち入らない場所への移動を、移動が困難な場合は当社サービス提供スタッフの手が届かないようにお願いいたします。また、当社サービス提供スタッフが立ち入る場所へご注意を要するものや破損している物がある場合は、必ず事前担当店舗にご通知ください。
 - ③当社で貴重品をお預かりすること、貴重品の保管場所をお開きすることは一切いたしません。

第9条 サービス提供の記録

当社は、本サービスをご提供後、内容を「サービス実施報告書」に記載し、その都度お客様に控えをお渡しするものとします。

第10条 契約期間

本サービスはご利用ごとに契約を締結いたします。

第11条 利用料金の支払い

本サービスをご利用の場合、クレジットカード決済または現金にてお支払いください。利用料金は、サービス提供のお申し込み手続き時その都度申込者に請求いたします。

第12条 契約内容の変更

- 1) 当社は、関連法令の改廃、経済情勢の変動、租税公課・消費税率の増減により、各種料金（サービス料金・交通費・キャンセル料金その他本サービスの提供に係る一切の料金）その他の契約条件を変更できるものとし、当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お客様が異議なく本サービスの提供を受けた場合には、お客様は当該変更内容を承認したものとみなします。
- 2) お客様は、申し込み時の住所、その他契約に関する内容に変更が生じた場合、速やかに担当店舗までご連絡ください。

第13条 苦情の申し立ておよび問い合わせ

お客様は、本サービスに苦情や疑問がある場合、以下の窓口で苦情申し立てや問い合わせをすることができます。
<苦情・相談窓口：お客様センター（0120-32-2017）【日本語対応のみ】、または担当店舗>

第14条 秘密保持および個人情報の保護

- 1) 当社は、業務上知り得たお客様およびそのご家族等の秘密および個人情報等について、守秘義務を遵守し、個人情報を適切に取り扱います。また、その守秘義務を、就業中またはもとより退職後も遵守するよう、当社に必要な措置を講じます。
- 2) 当社は、必要な範囲においてお客様およびそのご家族等の個人情報を取得し、取り扱います。なお、取得した個人情報は以下の目的のために利用します。

<個人情報の利用目的>

- ①本サービスの提供
- ②お客様およびそのご家族等へのサービス料金のご請求等
- ③お客様およびそのご家族等への当社グループのご案内やその他有益な情報の提供
- ④お客様とのご連絡および満足度等の調査
- ⑤個人が特定されない範囲での統計データへの利用

第15条 禁止事項

本サービスのご利用にあたり、次のいずれかの行為またはその恐れがある行為を禁止いたします。本サービスを提供する際に、以下に掲げる行為が見られた場合、提供を中止し、状況に応じて警察へ通報することがあります。

- ①当社担当マネージャーまたは当社サービス提供スタッフへの人種差別、民族差別、宗教差別、性差別に該当する表現、行為、およびセクシャルハラスメント、脅迫、威嚇、恫喝などの行為。
- ②当社担当マネージャーまたは当社サービス提供スタッフの生命、身体、精神または財産を傷つけるなど、当社担当マネージャーまたは当社サービス提供スタッフの人権を侵害する行為。
- ③その他、当社担当マネージャーまたは当社サービス提供スタッフの本サービス提供業務に支障をきたすような言動、行為。
- ④当社サービス提供スタッフをお客様等の住居に住み込ませる行為。
- ⑤本契約の期間中および終了後において、お客様またはそのご家族等が当社サービス提供スタッフをお客様またはそのご家族等の指揮命令の下に労働させる行為。
- ⑥この約款の記載内容に反する行為。

第16条 お客様の解除権

- 1) お客様は、当社が、お客様およびそのご家族等の生命、身体、精神、財産等を傷つける等、本契約を継続し難い事情が認められる場合は、即時に本契約を解除することができます。
- 2) お客様は、お客様に対する本サービスの提供に関し、当社に不法行為や正当な理由のない債務不履行があった場合は、即時に本契約を解除することができます。

第17条 当社の解除権

- 1) 当社は、お客様およびそのご家族等が、第15条①～⑥のいずれかに違反する等、本契約を継続し難い事情が認められる場合は、即時に本契約を解除することができます。
- 2) 当社は、お客様またはそのご家族等が、当社サービス提供スタッフを直接雇用したこと、当社の承認なしに当社サービス提供スタッフに直接サービスを依頼したことが発覚した場合は、当社の判断で本契約を解除することができます。
- 3) 当社は、お客様およびそのご家族等との間の信頼関係に支障をきたし、その回復が困難であり、本サービスの提供を継続できないと判断した場合は、本契約を解除することができます。
- 4) 当社は、お客様が一定期間本サービスをご利用されず、担当店舗へのご連絡もいただけない場合は、当社から通知することにより本契約を解除することができます。
- 5) 当社は、その他やむを得ない事情があり、お客様に対して契約を解除する旨を記した文書を送付した場合は、当社の判断で本契約を解除することができます。
- 6) 前5項による解除は、第19条第6項に定める損害賠償の請求を妨げないものとします。

第18条 遅延損害金

お客様は、本サービスの利用料金の支払を遅延した場合、遅延した日の翌日から支払済みまでの遅延金額に対し、年14.6%の割合による遅延損害金を当社にお支払いいただきます。

第19条 損害賠償

- 1) 当社は、お客様に対する本サービスの提供にあたって、当社の責めに帰すべき事由によりお客様またはそのご家族等の生命、身体および財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害を賠償します。ただし、お客様およびそのご家族等に過失がある場合は、当社の賠償責任を免除し、または賠償額が減額されることがあります。
- 2) 物品の賠償にあたっては原状の復帰を原則とし、その対応にあたっては専門家による修理または復元を原則とします。
- 3) 修理または復元が不可能な場合は、原則として購入時の価格ではなく時価（購入価格或使用年数・耐用年数を考慮した額）をその賠償額とします。そのため、購入から長期間経過した物品については、賠償をいたしかねる場合があります。
- 4) 取り扱いに特別の注意が必要なもの等については、事前にお知らせください。お知らせのない場合、賠償をいたしかねる場合があります。
- 5) 当社がサービス提供を行う上でご利用者の生活習慣、身体状況（アレルギー）、宗教上の理由等により禁止されている行為や注意を払う必要があるものについては事前にお申し出ください。事前にお申し出のない事柄により当社がお客様の身体および精神に損害を及ぼした場合、当社は責任を負いかねます。
- 6) お客様またはそのご家族等は、お客様またはそのご家族等の責めに帰すべき事由により、当社担当マネージャーまたは当社サービス提供スタッフの生命、身体、精神および財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償するものとします。

第20条 免責事項

- 1) 本契約の有効期間中、天災その他、当社の責めに帰することのできない事由により、本サービスの一部または全部を提供できなくなった場合には、当社はお客様に対して本サービスを提供すべき義務を負いかねます。ただし、その場合は、当社はお客様に対し、その事由を速やかに通知いたします。
- 2) 前項の場合においても、お客様が既に実施した本サービスについては、所定のサービス利用料金を当社にお支払いいただけます。

第21条 準拠法・信義協議

- 1) 本契約は、日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとします。
- 2) この約款に定められていない事項やその解釈に疑義が生じた場合、お客様および当社は双方の信義に即して誠実に協議し、解決に努めるものとします。

第22条 第三者機関の仲介

お客様および当社は、双方の協議によっても解決が困難な事態が生じた場合には、行政等の第三者機関を仲介させ、誠意をもってその解決に努めるものとします。

第23条 合意管轄

お客様および当社は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることにあらかじめ合意します。

第24条 譲渡禁止

お客様は本サービスの申し込みに基づく権利義務の全部または一部を第三者に譲渡、もしくは担保の目的に供してはならないものとします。

第25条 約款の変更

- 1) 当社は、以下の場合に本約款を変更することができます。
 - ①本約款の変更が、お客様の一般の利益に適合するとき。
 - ②本約款の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。
- 2) 当社は、前項による本約款の変更にあたり、変更後の本約款の効力発生日の1ヶ月前までに、本約款を変更する旨および変更後の本約款の内容とその効力発生日を当社サービスホームページへの掲載等により、お客様に対して通知するものとします。

附則

この規約は、2020年4月1日から施行する。