

2025 年 4 月吉日

お客様 各位

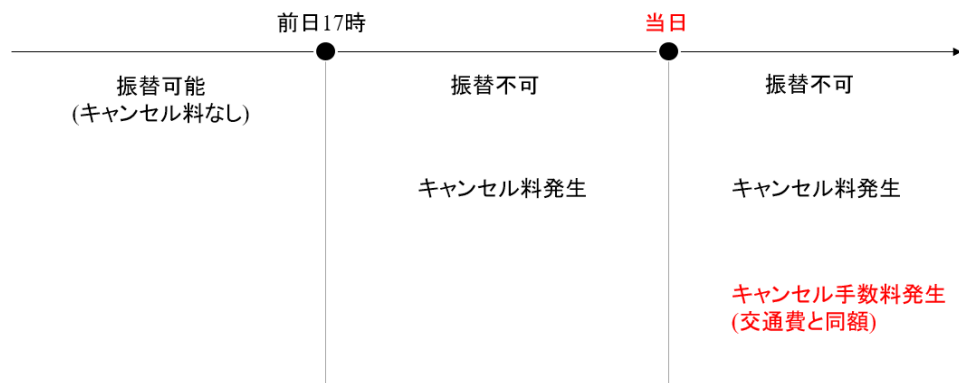
サニーメイドサービス約款改定に関するご案内

平素より、弊社の家事代行サービスに格別のお引き立てを賜り厚く御礼申し上げます。
この度、より多くの方々に広く安定したサービスをご利用いただくため、「サニーメイドサービス約款」の内容を改定致します。

記

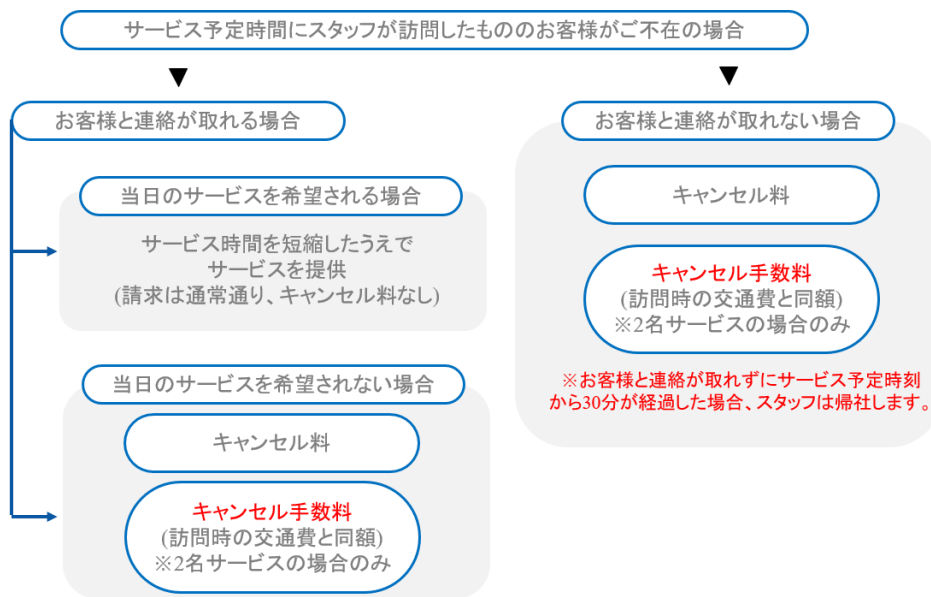
<改定内容>

- ・ (第3条1項)
サービス提供可能範囲を一部見直し、お客様にご提供できる範囲を拡大しました。
- ・ (第3条2項、第5条3項4項、第8条)
1名サービス(ライトプラン)の新設にあわせて、文言を追加・修正しました。
- ・ (第4条)
お引き受けできない事柄の基準を具体化しました。
- ・ (第7条)
キャンセル規定を一部修正しました。変更後の運用は以下の通りです。



●変更箇所

- ーサービス開始予定時刻 30 分前までだった基準をサービス当日に前倒ししました。
- ーお支払いいただく科目を交通費からスタッフが訪問する場合の交通費と同額の
キャンセル手数料に変更しました。



●変更箇所

- ー上記に合わせて、キャンセル手数料に変更しました。
- ー在宅サービスでお客様と連絡が取れずにスタッフが待機しサービス開始予定時刻から30分が経過した場合、スタッフは帰社する規定を追加しました。

- ・ (第8条1項)
留守宅サービス（ご不在時サービス）の運用を具体化し明文化しました。
ゴミ捨ての対応を緩和し、提供可能範囲を拡大しました。
- ・ (第8条2項)
サービス箇所・内容を変更する場合の運用を具体化し明文化しました。
- ・ (第8条3項)
当社が責任を免除される条件を限定し、当社の責任範囲を明文化しました。
- ・ (第10条)
掃除用具の代理購入の運用を明文化しました。
- ・ (第11条)
契約書の電子化導入に伴い、スポットプランの再契約の運用を見直し修正しました。
- ・ (第13条)
サービス休止再開後に担当スタッフが変更する可能性について明文化しました。

- ・ (第 14 条)
プラン変更後に解約する際に解約精算金が発生する条件期間について、解約時の条件期間と統一する変更を加えました。
- ・ (第 15 条)
お客様のお支払いを期日までに確認できない場合の対応について明文化し、お支払いが確認できるまでサービス提供を中止する可能性を追加しました。
- ・ (第 17 条)
契約時には緊急連絡先の記載を原則必須としました。
- ・ (第 19 条)
サービスラインナップ拡充に伴い提携事業者が増えたことを受け、お客様の個人情報を他事業者に提供する範囲を追加しました。
- ・ (第 23 条)
当社グループ全体で反社会的勢力との関係を遮断し、排除をより一層推進していくことから、反社会的勢力の定義、及び規約に違反した場合の対応を追加しました。
- ・ (第 25 条 2 項、3 項)
損害賠償の運用を具体化し明文化しました。

<改定日>

2025 年 6 月 1 日

改定後の約款の内容につきましては、次項に記載の内容をご確認ください。
通常約款の改定にあわせて、特急プランの約款も改定しておりますが、特急プランの約款独自の変更はございません。
何卒、ご理解賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

以上

【 サニーメイドサービス（家事支援外国人受入事業） 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」（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たとおりです。

- 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、国家戦略特別区域法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炊事
 - ②洗濯
 - ③掃除
 - ④日用品の買い物
 - ⑤以上の①～④までに掲げるもののほか、荷造り、寝具の準備、庭の手入れ（庭掃除、草むしり）等、家庭において日常生活を営む上で必要な行為
 - ⑥小学生以上の児童の世話（ただし、当社サービス提供スタッフが家事支援外国人（フィリピン人スタッフ）の場合、日本語能力試験のN4以上を保有しているスタッフがサービスを行い、且つ、お客様が①～⑤のうちいずれか1つ以上と併せて指定された場合のみ提供可能です。）
- 2.) 本サービスは当社サービス提供スタッフが1名または2名で提供します。（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、日本語また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家事支援外国人である場合、お客様は別途、日本語能力試験の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、ご同意いただくものとします。

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高所のサービス（天窓の拭き掃除や吹き抜けの天井に設置された照明器具の手入れ等、一般的な住居における床から天井よりも高い場所での作業等）
- ⑦危険を伴うサービス（重量物の移動、害虫・害獣駆除、熱中症の恐れがある環境での作業等）
- ⑧専門知識や専門技術が必要な器具及び薬剤を使用する作業
- ⑨家具や家電の組み立て作業
- ⑩医療に関わる行為
- ⑪介護業務に該当すると当社が判断した行為
- ⑫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、通帳の預かり
- ⑬生業（農作業や個人店舗での接客など）に関する行為

- ⑭高額の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
- ⑮ペットの世話
- ⑯未就学児（小学生未満）のベビーシッター業務
- ⑰従業員の安全衛生上支障がある等、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

- 1.) お申込者は、当社が別途定める【料金表】に基づいて計算されたスポットプラン（不定期プラン）又は定期プランの利用料金（以下、定期プランの月額利用料金を「パック料金」とします。）を本サービス提供の対価として同意し、ご契約いただくものとします。
- 2.) 定期プランのお申込者は、実際にサービスをご利用されたか否かに関わらず、契約期間中においてパック料金を毎月支払うものとします。
- 3.) 2名でのサービスの定期プランを月途中からご利用される場合において、該当月中の利用時間をご契約になった時間数に満たない場合は、当該月に限り、ご契約になったプランの1時間あたりの単価に、当該月中の利用時間を乗じた料金を支払うものとします。また、1名でのサービスの定期プランを月途中からご利用される場合において、該当月中の利用時間または利用回数がご契約になった時間または回数に満たない場合は、当該月に限り、利用した時間または回数分の料金を支払うものとします。
- 4.) 定期プランを月途中で解約される場合、当該月の利用時間または利用回数に関わらず、ご契約になったパック料金を全額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はお客様の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、その費用はお客様の負担とさせていただきます。
- 3.) 外出の同行で発生する当社サービス提供スタッフの食事代・交通費、買い物代行で発生する買い物の費用・交通費につきましては、お客様にご負担いただきます。当社サービス提供スタッフによる立て替えはいたしかねますので、事前にお客様でのご用意をお願いします。

第7条 サービス提供日時の振替およびキャンセル料

- 1.) 定期プランおよびスポットプラン（不定期プラン）をご利用の場合においての振替については、サービスご提供日の前日の17時までに担当店舗、またはお客様センター(0120-32-2017)【日本語対応のみ】までご連絡をいただければ、キャンセル料なしで振替が可能となります。これに対し、サービスご提供日の前日の17時以降にご連絡いただいた場合は、振替はできず、サービス料金の全額がキャンセル料として発生します。
- 2.) 振替については、同月内での日程変更にて承ります。また、変更後の日程にて担当するスタッフにつきましては、当該日にサービス提供が可能なスタッフを当社が選定するため、通常時の担当スタッフと異なる場合があります。
- 3.) 定期プランをご利用の場合において、月額のキャンセル料の発生につきましては、該当月の月額料金に別途キャンセル料が発生するのではなく、該当サービスを提供済扱いとし、該当月の契約時間数から、提供する予定であった該当サービスの時間数を差し引くものとします。
- 4.) サービス予定日当日に、当日のサービス提供を希望されない旨ご連絡いただいた場合は、スポットプラン（不定期プラン）をご利用の場合は、サービス料金の全額がキャンセル料として発生し、定期プランをご利用の場合は、該当サービスを提供済扱いとし、該当月の契約時間数から、提供する予定であった該当サービスの時間数を差し引くものとします。また、いずれの場合においても、2名でのサービスの場合は、別途スタッフが訪問する場合の交通費と同額のキャンセル手数料をご負担いただきます。
- 5.) 留守宅サービス（ご不在時サービス）提供の場合を除き、サービス当日にお客様がご不在の場合は、当日のサービス提供の実施希望についてお客様に連絡します。
 - ①お客様への連絡がとれない場合、もしくは当日のサービス提供を希望されない場合
前項と同様の取り扱いとします。
 - ②お客様への連絡がとれ、お客様がご在宅の下で当日のサービスを希望される場合
サービス提供時間を短縮し、当初予定のサービス終了時刻までサービスを提供するものとします。なお、スポットプラン（不定期プラン）をご利用の場合におけるサービス料金の減額は致しません。また、定期プランをご利用の場合において、該当月の契約時間数から、提供する予定であった該当サービスの時間数を差し引くものとし、請求は通常通り行います。
- 6.) サービス開始予定時刻の30分を経過してもお客様と連絡が取れない場合はキャンセルとみなし、スタッフは帰社できるものとします。この場合のサービス時間の取り扱いは前項同様の取り扱いとします。

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、サービスの細かい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。
- ④2名でのサービスの延長は、30分単位より承ります。1名でのサービスの延長は、原則不可とします。
- ⑤留守宅サービス（ご不在時サービス）提供については以下の内容についてあらかじめご了承ください。
 - ・定期プランをご利用の場合に限らせていただきます。
 - ・事前訪問時および鍵の受け渡し時は、必ずご在宅をお願いします。
 - ・当社での鍵預りを希望される場合は「鍵 預り証・受渡証」を発行し、お預かりします。（ご要望いただいた鍵の管理につきましては、当社にて厳重に保管し、サービス提供時のみ当社サービス提供スタッフが携行します。）
 - ・当社または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故意・過失により生じたトラブルを除き、「鍵 預り証・受渡証」を取り交していない鍵の取り扱いに関しては一切の責任を負いかねます。
 - ・原則として、サービス提供中は、ご利用者宅の電話や訪問者への対応はいたしかねます。
 - ・受取人の署名または押印が必要な郵便物ないし荷物の受け取りをご希望の場合は、あらかじめ担当店舗にご相談ください。
 - ・大切なものを捨ててしまうことがないように、ゴミ捨てはご指定のゴミ箱に入っているゴミの回収、またはお客様が封をしたゴミ袋のみ承ります。なお、誤って廃棄された場合の責任は負いかねます。
- ⑥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。
- ⑦ご利用者が、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（感染症法）に定める感染症等に感染、またはその疑いがある場合については、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・目安時間で実施します。
- ③サービス箇所・内容の変更等のご希望が発生した場合は担当店舗までご連絡ください。別途協議の上、双方同意するサービス内容・目安時間に変更した請負契約を新たに締結して実施するものとします。お客様からスタッフへ直接、サービス箇所・内容を追加・変更を指示することは偽装請負に当たり法律に抵触するためお控え願います。再プランニングは当社サービス提供スタッフだけの判断では応じかねます。当社担当マネージャーに連絡がない状態でサービス箇所・内容を変更し万一トラブルが生じた場合、当社は責任を負いかねます。なお、当日にご連絡いただいた、サービスの延長を含むご希望には応じかねる場合がございます。
- ④サービス開始後に、事前に想定した状況と異なる場合は、お客様にご相談のうえ、サービス内容や時間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、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、必ずお客様が施錠可能な保管場所に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に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いことによる紛失・損壊などのトラブルが発生した場合は、当社に故意又は重過失がある場合を除き、当社は責任を負いかねます。
- ②サービスを実施する場所により、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、割れ物等は事前に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します。また、当社サービス提供スタッフが立ち入る場所に取り扱いに注意を要するものや既に破損している物がある場合は、必ず事前に担当店舗にお知らせください。
- 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聞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する際、ご提供したサービス内容を「サービス実施報告書」等に記録し、その都度お客様に共有するものとします。

第10条 金銭の取り扱い

- 1.) 本サービスにおいて現金をお預かりする場合には、「金銭預かり帳」をもってお客様（お客様が指定した方を含みます）にその場で必ず金額等に関するご確認・ご了承をいただきます。
- 2.) 買い物代行後の購入品、領収書、つり銭は、サービスご利用日のうちに必ずご確認をお願いします。

- 3.) 買い物代行時の現金以外でのお支払いはお引き受けできません。なお、掃除用具等の代理購入においては、サービス料金・交通費と同様の方法にて請求します。

第11条 契約期間

- 1.) スポットプラン（不定期プラン）をご利用の場合
ご利用ごとに契約を締結します。なお、当社が本約款（別途定める【料金表】を含みます。）の内容を変更した場合は、サービスご利用時の本約款の定めが適用されるものとします。
- 2.) 定期プランをご利用の場合
 - ①3ヶ月以上、1年以内の期間でご契約いただきます。なお、当社が実施するキャンペーン等において当サービスの最低利用期間および解約精算金等を別途定めた場合、当該定めが適用されるものとします。
 - ②定期プランを途中でからご利用される場合において、当該月中の利用時間がご契約になった時間数に満たない場合は、当該月に限り、前号の期間に算入しないものとします。

第12条 サービスプランの変更

お客様が定期プランの契約期間中において、サービスプランの変更を希望される場合、変更後のサービスプランにて3ヶ月以上、1年以内の期間で再度契約を結ぶものとします。ただし、変更後のプランの種類によりそのまま契約期間を引き継げる場合もございます。詳細につきましては、担当店舗へご相談下さい。なお、サービスプラン変更に伴う手数料は発生しません。

第13条 サービスの休止

- 1.) お客様の都合により本サービスを休止する場合
 - ①お客様の都合により本サービスの休止を希望される場合は、あらかじめ休止予定月の1ヶ月以上前（前々月末日まで）に担当店舗、またはお客様センター（0120-32-2017）【日本語対応のみ】までご連絡をいただくことで、休止予定月からサービスを1ヶ月間休止することができます。また、休止に伴う料金は発生しません。ただし、お客様からのご通知日から休止予定月までの期間が1ヶ月に満たない場合には、サービスを休止するか否かに関わらず、該当月の1ヶ月のサービス料金を全額ご請求させていただきます。
 - ②サービスの休止期間については、原則として1ヶ月とし、2ヶ月目以降の休止は不可とします。但し、入院等、やむを得ない理由により2ヶ月目以降の休止を希望される場合は、別途、担当店舗へご相談下さい。なお、休止の再開後は担当のスタッフを変更する場合があります。
 - ③お客様の都合による本サービス休止中または本サービス再開後に本契約を解約される場合において、本契約に基づく本サービス利用済み期間が3ヶ月に満たない場合は、本契約の月額料金の20%（小数点以下四捨五入）を解約精算金としてご請求させていただきます。
- 2.) 当社の都合により本サービスを休止する場合
 - ①当社は、以下の事由が生じた場合、自らの判断により本サービスを休止することができるものとします。この場合において、休止に伴う料金は発生しません。
 - ・天災、事変、その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合
 - ・当社が設置または管理する設備の異常、故障、障害その他本サービスをお客様に提供できない事由が生じた場合
 - ・上記のほか、当社が合理的な理由をもって本サービスを休止する必要があると判断した場合
 - ②前号に定める事由により本サービスを休止する場合、当社の定める期間において本サービスを休止できるものとします。また、当社都合による休止に関するご案内については、発生の都度、当社サニーメイドサービスのホームページにてご案内させていただきます。
- 3.) 当社の定める期間以外での休止については、原則、お客様都合の休止として判断し、第1項が適用されるものとします。
- 4.) 当社は、理由の如何を問わず、本サービスの休止によって生じたお客様の損害につき、一切責任を負わないものとします。ただし、当社の責めに帰すべき事由により本サービスを休止したことで、お客様に損害が生じた場合はこの限りではありません。
- 5.) 理由の如何を問わず最終利用月から1年以上サービスを休止している場合、利用再開の意思がないまたはサービスの利用再開が見込めないものと判断し解約をご案内させていただきます。

第14条 契約期間中の解約

- 1.) スポットプラン（不定期プラン）をご利用の場合
スポットプラン（不定期プラン）の解約をご希望の場合は、サービスご提供日の前日の17時までに担当店舗、またはお客様センター（0120-32-2017）【日本語対応のみ】までご連絡下さい。サービスご提供日前日の17時以降にご連絡いただいた場合、該当サービスを消化したものとし、サービス料金を全額ご請求させていただきます。
- 2.) 定期プランをご利用の場合
 - ①契約期間満了に伴う継続につきましては、契約期間満了月の前月末日までにお客様から担当店舗またはお客様センターに解約の通知がない限り、本契約は契約期間を除いて同一条件にて1ヶ月間契約期間が延長（更新）されるものとし、その

後も同様とします。

- ②契約期間中の解約につきましては、解約希望月の前月末日までにお客様から担当店舗またはお客様センターに解約の通知があった場合は、解約希望月をもって本契約を解約できるものとします。ただし、解約希望月の初日以降にお客様から担当店舗またはお客様センターに解約の通知があった場合においても、通知された月の次月までの月額料金を全額お支払いいただくことで、直ちに本契約を解約できるものとします。
- ③お客様が本契約締結後、本サービスの定期契約期間の初月および2ヶ月目に解約される場合、本契約の月額料金の20%（小数点以下四捨五入）を別途、解約精算金としてご請求させていただきます。
- ④解約精算金については、第5条第4項のとおり定期契約期間の初月および2ヶ月目の月途中で解約の場合、解約精算金に加え、解約希望月（②のただし書きに該当する場合は、解約希望月の次月分までとします。以下④および⑤において同じです。）の月額料金を全額ご請求させていただきます。これに対し、定期契約期間の3ヶ月日以降の月途中で解約の場合は、解約希望月の月額料金のみ全額ご請求させていただきます。
- ⑤サービスプランを変更した場合、サービスプラン変更に伴う再契約後の初月および2ヶ月目に解約をする場合は、解約希望月の月額料金のほか、本契約の月額料金の20%（小数点以下四捨五入）を解約精算金としてご請求させていただく場合がございます。

第15条 利用料金の支払い

- 1.) スポットプラン（不定期プラン）をご利用の場合、後払い決済（NP 後払い）にてお支払いください。利用料金は、サービス提供後にその都度お申込者に請求しますので、請求書発行から2週間以内にお支払いをお願いします。なお、銀行振込にかかる振込手数料はお申込者の負担となります。
- 2.) 定期プランをご利用の場合、クレジットカード決済または当社規定の後払い決済（NP 後払い）にてお支払いください。利用料金は毎月末に計算し、原則、翌月15日までにお申込者に請求（クレジットカード決済の場合は請求内容をメールにてお知らせ）します。
- 3.) お客様のお支払いを確認できない場合、当社はお客様に支払い及び支払いに必要な手続きを改めて依頼します。
- 4.) クレジットカードまたは当社規定の後払い決済（NP 後払い）の再登録や入金対応等、支払いに必要な手続きを当社が依頼した同月末日までにご対応いただけない場合には、翌月のサービスは提供を中止することがあります。お客様のお支払いを確認でき次第、当社はサービスを再開します。ただし、月途中の再開であっても当社は契約料金の全額を請求します。サービス料金の支払いが確認できて当社が本サービスの提供を再開した場合でも、当社サービス提供スタッフおよびスケジュールが変更となる場合があります。

第16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17条 緊急時の連絡先等

- 1.) 当社は、あらかじめお客様の緊急時の連絡先を確認し、本サービス提供中に事故等が発生した場合、および当社が必要と判断した場合等に、当該緊急連絡先へ連絡します。
- 2.) お客様が不慮の事故、急な病気、その他のご事情等により本サービスをご利用できなくなり、かつ、お客様から当社に連絡することができない場合は、緊急連絡先としてお伺いしている者から、第13条第1項に基づく本サービスの休止または第14条に基づく本契約の解約を求めることができます。なお、定期プランの場合は契約に際して、緊急時の連絡先の記載を原則必須とします。
- 3.) 本契約に基づく月額料金および解約精算金のお支払いがなく、かつ、お客様と連絡が取れない場合は、月額料金および解約精算金のお支払いについて、緊急連絡先としてお伺いしている者にご相談させていただく場合がございます。

第18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19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、就業中はもとより退職後も遵守するよう、当社は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
- 3.) 当社委託先のハウスクリーニングサービスおよびその他家事関連サービスをご利用の場合、取得した個人情報を、サービス提供にあたり当社協力会社へ提供します。
- 4.) 当社規定のモバイル決済または後払い決済をご利用の場合、本サービスの提供・管理・運営のため必要な範囲内で、ご請求に伴い取得した個人情報を当社協力会社へ提供します。
- 5.) 当社グループのご案内やその他有益な情報の提供に伴い、当社監督のもと、電話やメールでの連絡業務および発送業務を委託するため、取得した個人情報を当社グループ会社および外部業者へ提供します。
- 6.) 当社の提携先法人を経由して本契約を締結する場合、提携先法人に対し、サービス利用に関する請求業務、および提携法人へのサービス利用実績に関する報告業務等、業務上必要な範囲内で、取得した個人情報の一部を提供する場合があります。

第20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や行為、およびセクシャルハラスメント、脅迫、威嚇、恫喝、サービスと無関係の好意的態度の要求などの行為
- 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お客様によるサービス中の飲酒、および酩酊状態でのサービスのご利用その他、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の提供遂行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や直接雇用する行為、またはこれらに類する扇動・勧誘・引き抜きなどの行為
- ⑥この約款の記載内容に反する行為

第21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22条 当社の解除権

- 1.) 当社は、お客様による本サービスの利用料金の支払いが支払期限から1ヶ月以上遅延し、文書により利用料金の支払い催告を行ったにも関わらず、催告の日から14日以内に文書により請求した金額全額が支払われない場合は、本契約を解除することができます。
- 2.) 当社は、お客様およびそのご家族等が、第20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。
- 3.) 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。
- 4.) 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。
- 5.) 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。
- 6.) 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。
- 7.) 前6項による解除は、第25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23条 反社会的勢力の排除

- 1.) 当社およびお客様は、それぞれ相手方に対し、自らが暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係者、総会屋その他これらに準ずる者（以下「反社会的勢力」とします）のいずれでもなく、自ら又は第三者を利用して暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、取引に関して脅迫的な言動をし又は暴力を用いる行為、風説を流布し、偽計又は威力を用いて相手方の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為をしないことを表明し確約します。

- 2.) 当社またはお客様は、相手方が前項の確約に反する表明をしたことが判明した場合、前項の確約に反した行為をした場合には、何らの催告を要せずして、本契約を解除することができるとともに、相手方に損害が発生したとしても何らの賠償ないし補償をすることを要しません。

第24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25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.) スタッフの軽過失（重大な過失を除く過失）による損害に対する賠償額については、当社が本サービスの提供に当たり適当と判断し、当社が加入してい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賠償するものとし、当社の損害賠償責任の範囲は、直接かつ通常の損害に限られ、逸失利益、特別損害、間接損害等（弁護士費用、顧客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、製造から9年以上経過している物の補償に係る費用等を含みますがこれらに限られません。）を含まないものとします。
- 3.) 当社、当社担当マネージャーおよび当社サービス提供スタッフの過失に当たるか、またその割合に関する判断は、原則として当社指定の第三者機関による調査結果に委ねます。お客様がご自身で指定し、独自に実施する第三者機関による調査・対応費用については、当社は負担しません。ただし、当社とお客様との間で事前に協議し双方合意の上で指定した第三者機関の場合は、この限りではありません。
- 4.) 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。
- 5.) 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。
- 6.) 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。
- 7.) 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。
- 8.) お客様またはそのご家族等は、第 20 条①～⑥のいずれかに違反する等、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、当社担当マネージャーおよび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26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します。
- 2.) 前項の場合においても、当社は既に実施した本サービス分の料金をご請求させていただきます。お客様は、当該サービス利用料金を当社にお支払いいただきます。

第27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28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29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につぎ、あらかじめ合意します。

第30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31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ニーメイドサービスの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、2025年6月1日から施行します。