

家ゴト家事代行サービス利用規約(東京都ベビーシッター利用支援事業対応 サービス利用規約)

本規約は、「東京都ベビーシッター利用支援事業（一時預かり利用支援）」が適用されるサービスとして、株式会社パソナライフケア（以下「当社」といいます）が提供する「ベビーシッターサービス」（以下「本サービス」といいます）を利用される保護者（以下「お客様」といいます）と当社の間で、本サービスの利用に関する条件を定めることを目的としています。お客様が本サービスに申し込んだ時点で本規約に同意いただいたものとみなしますので、お申込みの前に必ずお読みください。

第1条 本サービスのお申し込み

- お客様は次のいずれかの方法により、原則として利用日の5営業日前までに本サービスの申し込みをするものとします。
 - 初回利用時は申込フォームから予約していただきます。
 - 2回目以降は電話（祝日を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで）、メール又はFAXでも予約が可能です（メール又はFAXの場合は24時間受付可能。但し、午後5時以降、土日・祝日及び年末年始（12/30～1/3）の受付に関しては、翌営業日受付扱いとなります。）。
- 当社は、前項の申込受付後、お客様に対し電話、メール等当社の定める方法で連絡します。本サービス提供が可能な場合は、当社がお客様に連絡をした時点で、本サービスの契約が成立したものとします。なお、申し込みが利用日直前となった場合を除き、当社はお客様に対し本サービスの契約内容を書面（以下「契約書」といいます）で事前に送付します。
- シッターの選定は、お客様のご希望、お子様の年齢、業務内容に基づき当社の裁量により決定します。

第2条 サービス利用可能日、対象年齢及び利用人数

- 本サービスの利用可能日・時間は、365日24時間です。ただし、ご予約状況により、ご希望の日時に本サービスが提供できない場合がございます。
- 本サービスの対象年齢は、原則として0歳から12歳（小学6年生）までとします。
- シッター1名につき、対応可能なお子様は1名です。お子様の人数が1名増えるごとにシッターの人数も追加してお申し込みください。

第3条 利用時間及び計算

- 1回あたりの本サービスの提供時間（以下「本サービス提供時間」といいます）は2時間以上とさせていただきます。
- 本サービスの利用時間が22時から8時59分までとなる場合、別途料金表に記載の追加料金をいただきます。
- 利用時間の計測は、本サービスの提供を開始した時からシッターの退去時までとします。
- 本サービス提供終了後、シッターはお客様に本サービスの提供内容を報告するものとし、報告の時間は、利用時間に含まれるものとします。
- お客様のご都合で提供が予約時間より早く終了した場合、本サービスの提供を打ち切った場合の利用時間は、本サービス申し込み時の予約時間数をご利用いただいたものとみなします。

第4条 本サービスの利用料金

- 本サービスの利用料金は、別途当社が定め、当社ウェブサイト上、電子メール、電話等により当社が示す金額とします。
- （1）利用料金のほか、本サービスの利用1回につきシッターの交通費（実費）をお支払いいただきます。交通費は、第5項のシッター利用料金支払いの際に合わせてお支払いいただきます。
 - シッターが公共交通機関を利用できない場合（本サービス提供時間が公共交通機関の運行時間外となる場合やその他交通事情による場合等）、本サービス提供場所からシッターの自宅までの全区間はタクシーを利用します。タクシーの利用料金もお客様負担とします。
- 22時から5時の時間帯で、当社が本サービスの提供が可能な場合は、別途追加料金をいただきます。その際は、個別でお見積をさせていただきます。
- 年末年始（12/30～1/3）の間は全ての時間帯で利用料金の30%割増しとなります。
- お客様は、本サービスの利用料金を、下記に定める方法で当社にお支払いいただくものとします。なお、当社口座へのお振込の場合は、振込手数料はお客様負担とさせていただきます。月末締め、翌月初めに請求書をお送りしますので、請求書の案内に従ってお支払いいただきます。
- お客様は、シッター又は当社に申し出ていただくことで本サービスの延長をすることができます。予約時間を超えて本サービスを利用した場合、30分単位で切り上げて延長料金をお支払いいただきます。（例：10分の延長の場合、30分相当の延長料金をお支払いいただきます。）。なお、スタッフの当日のスケジュール等により、本サービスの延長のご要望にお応えできない場合がございます。

第5条 本サービスの提供内容

- 本サービスは、契約書記載の内容に従って行います。
- お客様は、シッター業務以外の家事代行等のサービスや契約書に記載されていない事項について、シッターに直接指示または命令することはできません。
- お客様は、本サービス実施時に、契約書の記載内容の確認をシッターと必ず行うものとします。
- シッターは、本サービス提供開始の5分前までに指定された場所に到着し準備をします。必要な確認、打ち合わせ等は利用時間内に行うものとします。
- シッターが本サービスを開始するにあたっては、必ずお客様又はお客様の指定する18歳以上の成人の方（以下、併せて「お客様等」といいます）からお子様をお預かりさせていただきます。また、お子様だけを残しての本サービスの終了はできかねます。本サービス終了時には、必ずお客様等へお子様をお引渡しするものとします。

6. サービス開始時及び終了時を除き、お客様不在宅での本サービスの利用を希望され、当社がお客様から鍵をお預かりする場合には、善良なる管理責任をもって鍵を保管し使用させていただきます。その際、当社はお客様に鍵の「鍵預り証」を発行いたします。万が一お預かりした鍵を当社が紛失した場合には、双方が誠実に協議し解決を図るものとします。協議の結果、当社の負担により紛失した鍵と同水準の鍵の交換で解決する場合は、当社が鍵交換の費用を負担することにより一切の解決とし、鍵紛失によるその他の責任を負わないものとします。鍵交換についてお客様は当社に協力するものとします。また、当社は鍵の複製は行いません。複製が必要な場合はお客様にてご用意いただきます。お客様から求められた場合、また、本サービスの契約が終了した場合は、当社は速やかにお預かりした全ての鍵をお客様にお返しいたします。
7. 本サービスは、原則、お客様のご自宅の室内で提供します。ただし、お客様からのご要望によるご自宅の敷地内や敷地外へのお散歩、その他外出については、お客様ご指定の場所が安全かつ清潔であることを確認できると当社が判断した場合に限り対応させていただきます。
8. 本サービス提供中にお子様体調を崩された場合でも、ご家族の同行無くお子様を病院までお連れするサービスは行えないものとします。
9. 乳幼児（新生児を除く）の入浴は、シッター業務に含まれますが、浴槽に1人で入ることができることを条件とし、シッターと一緒に浴槽に入ってお世話をすることはできないものとします。
10. お客様が、ペットを飼っている場合に、当社又はシッターから、ペットをサークル又は籠に入れるよう要請があったときにはお客様はその要請に協力するものとします。お客様の都合により、ペットを別の居室・ゲージ等に入れられない状態で、スタッフがサービスを実施する場合、ペットが同室内にいることにより本サービスの提供に支障が生じた場合や、これによりお客様に生じた損害については、当社は責任を負いません。また、万が一、ペットに起因して当社スタッフに損害が発生した場合には、お客様は当該損害について賠償する責任を負うものとします。
11. お子様傷病中、または傷病後の場合には、本サービスの利用は出来ないものとします。ただし、病気の場合には感染の恐れがない、怪我の場合には症状が安定していると医師が判断した場合は除きます。（事前に当社へ診断書の提出が必要となり、本サービス提供の可否は当社が判断いたします。）また、シッターがお子様投薬を行うことはできないものとします。
12. お客様が調理済みの食事をシッターが電子器具を使って温める行為は本サービスの内容に含まれますが、火を使った調理はお受けできません。
13. 本サービス開始後に、事前に想定した状況と異なることが発生、発覚した場合、シッターはお客様にご相談の上、予定していたサービス内容を変更させていただく場合がございます。
14. 前項にかかわらず、お子様に緊急事態が発生した場合はお客様への事前の承諾を得ずに、シッターは必要な措置（医療機関や緊急連絡先への連絡、軽度の応急手当等）を行うことができるものとします。
15. その他、本サービス提供にあたり、お客様のご要望に沿うよう努力いたしますが、以下のご要望にはお応えすることができません。
高所での作業や危険を伴う作業、専門資格の必要な作業、車の運転、重い物の移動・運搬、医療行為、法令に違反する行為、公序良俗に反する行為
16. 本サービス提供にあたり、次の行為は行いません。
お客様またはその同居者（ご家族など）の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり、お客様またはその同居者（ご家族など）からの金銭、物品、飲食の授受
17. 当社がご提供する本サービスは、仕事の完成を目的とした請負契約ではなく、仕事の成否を問わずお客様の目的に沿って当社の技術・知識・経験等に基づき自らの裁量で作業を行う準委任契約となります。

第6条 本サービス提供終了後の確認、サービスのやり直し

1. 本サービス提供終了後、シッターはお客様に保育記録に基づき報告を行い、お客様はシッターと本サービス提供内容の確認を必ず行うものとします。
2. 前号の確認後、お客様はシッターが作成する「サービス受領確認書」の所定の欄に署名(捺印を含む)するものとします。この署名をもって確認が完了し、本サービスの利用時間が確定します。なお、確認の結果、契約書の内容との相違や不備等があった場合は、お客様は署名前にその場でシッターに指摘、もしくは速やかに当社にその旨、連絡するものとし、当該不備等が明らかな場合はシッターはその場で「サービス受領確認書」の記載内容を修正し、再度お客様の確認を得るものとします。
3. 「サービス受領確認書」の不備等の訂正は、前号に定める確認時のお申し出に限らせて頂くものとし、「サービス受領確認書」へお客様が署名された後のお申し出はお受けできません。

第7条 予約日時のキャンセル、変更

1. 本サービスの利用日時の変更については、お客様から、本サービス提供予定日の2営業日前の17時00分（以下「変更可能時刻」といいます）までにお申し出があった場合は、無償でお受けいたします。それ以後の変更はお受けすることができません。（当社営業日：月曜日～金曜日 ただし祝日、年末年始を除く）
2. お客様から、変更可能時刻を経過後に変更またはキャンセルのお申し出があった場合には、キャンセル料として、当該回の本サービス利用料金の全額をお支払いいただきます。また、本サービス提供予定日当日にお申し出の場合には、お申し出の時点で担当のシッターが自宅を出発していた場合には、当該回の本サービス利用料金の全額に加え、当該回の交通費実費もお支払いいただきますのであらかじめご了承ください。
3. 本サービス利用予定日時にお客様が自宅にご不在の場合、スタッフを30分間待機させますが、30分以内にお客様との連絡が取れない場合はキャンセル扱いとし、キャンセル料として当該回の本サービス利用料金の全額及び交通費実費をお支払いいただきます。
4. スタッフの急な体調不良等により、予定していた本サービスを実施できない場合には、原則として、スタッフ変更又は日程変更にて対応させていただきます。ただし、スタッフ変更又は日程変更が難しい場合には、当該サービス提供日についてはサービスを中止させていただきます。この場合、当該日のサービス料金は発生いたしません。

第8条 その他ご利用上の注意点

1. 本サービスは、原則当社スタッフにより提供いたします。
2. 当社は、お客様都合によるシッターの交代は原則行いません。

4. 本サービスの実施にあたり、シッターはお客様宅のガス・水道・電気（冷暖房を含みます）を使用させていただく場合があります。その使用料はお客様にてご負担いただきます。
5. 本サービスの実施にあたり、シッターはお客様宅の設備や備品等を使用させていただく場合があります。その使用による設備や備品等の消費・消耗等に伴う費用は、お客様にてご負担いただきます。
6. 本サービスは、第4条6項（本サービスの利用料金）に該当する場合を除き、予約時間を超えてのサービス提供は原則行いません。
7. 本サービスの実施により出たゴミ・廃棄物等はお客様にて処分していただきます。
8. 本サービス提供時、シッター以外の当社スタッフが本サービスの実施状況の確認や指導等の為、シッターに同行させていただく場合がございます。
9. 本サービス実施時までに、お客様は、現金・キャッシュカード・パスポート・健康保険証・運転免許証・印鑑・有価証券・貴金属・美術品・貴重品・高価品・希少価値のあるもの等の貴重品につきましては、誤解を防ぐためにも、本サービスの実施対象区域内に放置されぬようお客様の責任により実施対象区域外の鍵のかかる場所またはシッターが立ち入らない場所で厳重な管理をするものとします。
10. 以下の各号に定める、やむをえず前項の保管等ができないものや、その他取り扱いに注意を要するものについては、お客様は本サービス実施時までにシッターに知らせるものとします。
 - (1) 美術品、工芸品、骨董品、絵画、置物等
 - (2) 破損・故障のおそれのあるものまたは既に破損・故障しているもの
 - (3) 接触に注意を要するもの
 - (4) その他取り扱いに注意を要するもの
11. 本条第9項または第10項にお客様が違反した場合にお客様に損害が生じても、当社およびシッターは責任を負わないものとします。
12. 災害時及び悪天候時には、サービスの中止、日時の変更、シッターの変更をお願いする場合がございます。

第9条 本サービスの中止または解除

1. 当社は、お客様が次の各号のいずれかに該当した場合は、直ちに本サービスの契約を解除又はサービス提供を中止することができるものとします。
 - (1) お客様が、本規約に違反した場合。
 - (2) お客様が、利用料金の支払いを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) お客様またはその同居者（ご家族など）が、シッター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を行ったとき。
 - (4) お客様またはその同居者（ご家族など）が、シッターの生命、身体もしくは精神の安全を害し、または害するおそれのある言動を行ったとき。
 - (5) お客様が、破産、民事再生等の申し立てを受けまたは自ら申し立てたとき。
 - (6) お客様が、暴力団、暴力団員、暴力団関係者または暴力団関係団体、その他の反社会的勢力であると判明したとき。
 - (7) お客様が、違法行為、犯罪行為に関連する行為もしくは公序良俗に反する行為またはそれらのおそれのある行為を行ったとき。
 - (8) その他当社が、契約に基づく本サービスの提供を継続することが困難または不適切と判断したとき。

第10条 直接依頼の禁止

1. お客様は、本サービスにかかる契約期間のみならず、契約終了後においても、当社の紹介によって知り得たシッターに対し、当社の承諾なしに直接シッターサービスの提供を依頼してはならないものとします。
2. お客様は、契約期間のみならず、契約終了後においても、当社の紹介によって知り得たシッターに対し、当社以外のシッターサービスその他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。
3. 本条第1項または第2項に違反したことが発覚した場合、お客様は、10万円の違約金を当社に対して支払わなければならないものとします。

第11条 損害賠償

1. シッターまたは当社の故意または重大な過失によって、お客様宅の建物・家財道具や、お客様やご家庭に損害を与えた場合は、当社は損害賠償の義務を負います。
2. 前項に該当する場合を除き、シッターまたは当社の責に帰すべき事由によりお客様に与えた損害に対する賠償額については、当社が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。保険の適用外である場合は、利用料金相当額を限度とします。
3. お客様からの作業方法に関する指示に従い、シッターが作業を行った結果生じた損害につきましては、当社は責任を負わないものとします。
4. 天災地変、法令の制定改廃、公権力の行使、交通機関の事故、第三者の不法行為、その他やむを得ない事情等による本サービスの休止または本サービスの提供中に生じたお客様の損害につきましては、当社は責任を負わないものとします。
5. お客様の責に帰す場合の破損、毀損は、当社は責任を負わないものとします。
6. 次の各号に定める事由により生じた損害について、当社は責任を負いません。
 - (1) 本サービスを提供するにあたり、保護者より申告されたお子様の既往歴、状態の虚偽、または重要事項の申告漏れにより本サービスの提供の中断をしなければならぬとき（この場合は当該回の本サービスはお客様の都合によるキャンセルとして扱い、当該回の本サービス利用料金の全額をお支払いいただきます。）
 - (2) お子様の急激な体調の変化等、不測の事態に起因して事故が生じた場合
 - (3) 本サービスの契約に含まれないお子様が同行された場合や本サービスの契約に含まれないご依頼内容の場合は、如何なる理由があろうとも、当社では一切の責任を負いかねます
 - (4) 公共交通機関の遅延などによる不可抗力な事由による到着の遅れ
 - (5) 災害・事変等当社の責めに帰すことのできない事由が発生したとき
 - (6) 裁判所等公的機関の措置等やむを得ない事由により、本サービスの利用に遅延または不能等が発生したとき

第12条 個人情報の取扱いについて

1. お客様は、本サービスの提供を受けるために、必要な範囲でお客様の個人情報が本条に基づき当社によって使用されることに同意するものとします。
2. 当社の名称、住所及び代表者の氏名
株式会社パソナライフケア
東京都港区南青山3-1-30
代表取締役社長 高橋 康之
3. 当社は、お客様から提供いただいた個人情報を、以下の目的で利用します。
 - ・本サービスの提供のため
 - ・お客様からの問い合わせ対応、相談対応のため
 - ・マーケティング活動（当社及び当社グループ会社のその他サービスの情報提供、アンケート、資料の送付等）
4. 以下の各号の場合を除き、お客様の同意を得ずに個人情報を第三者に提供することはありません。
 - (1) 法令に基づく場合。
 - (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
 - (5) 当該第三者が学術研究機関等である場合であって、当該第三者が当該個人データを学術研究目的で取り扱う必要があるとき（当該個人データを取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）
5. 当社は、個人情報の取扱いの全部または一部を外部に委託することがあります。なお委託先は当社にて厳正な審査を経て選定し、秘密保持契約締結の上、当社は適切な管理・監督を行います。
6. 当社に個人情報を提供していただくことは、お客様の自由意思によるもので、強制するものではありません。ただし、個人情報を正しくご提供いただけない場合には、利用の目的に記載されたサービスが十分にご利用できないことがあります。
7. 保有個人データの開示、訂正、削除について
個人情報の保護に関する法律（「個人情報保護法」といいます）に基づく、保有個人データ及び第三者提供に係る記録の開示等（利用目的の通知、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止）の請求等に係る手続きは以下のとおりです。
 - (1) 開示等のご請求は原則ご本人に限り、ご請求に際してはご本人確認とご請求内容等が必要になりますので、当社所定の必要書類にご記入のうえ「10. お問い合わせ窓口」記載の連絡先へお申し出いただきます。
 - (2) 次のいずれかに該当する場合には、開示等の対象になりません。
 - *本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
 - *当社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
 - *他の法令に違反することとなる場合
8. 安全管理措置について
当社は、個人データについて、漏えい、滅失又は毀損（以下「漏えい等」といいます）の防止等、その管理のために必要かつ適切な安全管理措置を講じます。個人データの安全管理措置については、以下のとおりです。
 - (1) 基本方針の策定
当社は、個人データの適正な取扱いの確保のため、個人情報保護方針（<https://www.pasona-lc.co.jp/privacy/>）を策定しています。
 - (2) 個人データの取扱いに係る規律の整備
取得、利用、保存、提供、削除、廃棄等の段階ごとに、取得方法、責任者・担当者及びその任務等について「個人情報保護基本規程」（以下「個人情報保護基本規程」といいます）を策定しています。
 - (3) 組織的安全管理措置
 - ①個人データの取扱いに関する個人情報保護管理者を設置するとともに、個人データを取り扱う従業者及び当該従業者が取り扱う個人データの範囲を明確化し、個人情報保護法や個人情報保護基本規程に違反している事実又は兆候を把握した場合の個人情報保護管理者への報告連絡体制を整備しています。
 - ②個人データの取扱状況について、法令、個人情報保護基本規程その他の規範と合致しているかどうかを定期的に監査しています。
 - (4) 人的安全管理措置
 - ①個人データについての秘密保持に関する事項を就業規則に記載しています。
 - ②個人データの取扱いに関する留意事項について、従業者に定期的な研修を実施しています。
 - (5) 物理的安全管理措置
 - ①個人データを取り扱う区域において、従業者の入退室管理及び持ち込む機器等の制限を行うとともに、権限を有しない者による個人データの閲覧を防止する措置を実施しています。
 - ②個人データを取り扱う機器、電子媒体及び書類等の盗難又は紛失等を防止するための措置を講じるとともに、事業所内の移動を含め、当該機器、電子媒体等を持ち運ぶ場合、容易に個人データが判明しないよう措置を実施しています。
 - (6) 技術的安全管理措置
 - ①アクセス制御を実施して、担当者及び取り扱う個人情報データベース等の範囲を限定しています。
 - ②個人データを取り扱う情報システムを外部からの不正アクセス又は不正ソフトウェアから保護する仕組みを導入しています。

(7) 外的環境の把握

- ①当社が、外国において個人データを取り扱う場合は、当該国の個人情報保護制度に関する情報を把握した上で、個人データの安全管理のための措置を講じるものとします。
- ②個人データが外国にて取り扱われており、その当該外国の国名、個人情報の保護に関する制度の概要等をお知りになりたい場合は、
[10. お問い合わせ窓口] にお問い合わせください。

11. お問い合わせ窓口

保有個人データ（当社が、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する個人データであって、その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして個人情報保護法施行令で定めるものの以外のものをいいます）の開示等、あるいは個人データの取扱いに関するお問い合わせ、ご相談等は以下の窓口までご連絡ください。

個人情報保護管理者
株式会社パソナライフケア 管理部部長
東京都港区南青山3-1-30 TEL03-6832-7380
E-MAIL：privacy@pasona-lc.co.jp

第13条 管轄裁判所について

万が一、お客様と当社との間で紛争が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とすることをお客様および当社は予め合意します。

第14条 本規約の変更等について

1. 当社は、次のいずれかに該当する場合、お客様の承諾を得ることなく、当社が適当と判断する方法でお客様に通知することにより、本規約を変更できるものとします。なお、当社は変更の内容を本利用者に個別に通知することは要さず、お客様が自らの責任において本サービス利用の際、随時、最新の本規約を確認することとします。
 - ① 本規約の変更が、本利用者の一般の利益に適合する場合
 - ② 本規約の変更が、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、変更の内容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場合
2. 前項の定めにかかわらず、当社は、本規約の重要な変更については、変更後の利用規約（以下「変更後規約」といいます。）の効力発生日の1か月前までに、本規約を変更する旨及び変更後規約の内容とその効力発生日をホームページ上に掲示し、又は電子メールで通知します。
3. 登録会員に本規約の重要な変更により著しい悪影響が及ぶ場合、当該登録会員は前項の定める通知の受領後1か月以内に、当該変更に関する異議がある旨を当社に通知することができます。
4. 変更後規約の効力発生日以降に登録会員が異議を述べることなく本サービスを利用した場合、又は前項に定める期間内に異議を述べなかった場合、当該登録会員は、利用規約の変更同意したものとみなします。

制定 2022年6月24日

改定 2024年1月1日