

東都生活協同組合

家事代行サービスのお申し込みにあたってご確認いただきたい事柄

この「東都生活協同組合家事代行サービスのお申し込みにあたってご確認いただきたい事柄」（以下「本ご確認事項」といいます。）は、東都生活協同組合（以下「組合」といいます。）の運営する「家事代行」（以下「本サービス」といいます。）を利用する組合員（以下「利用者」といいます。）が利用及びその申し込みをするにあたりその一切に適用し、利用者が遵守しなければならない事項を定めるものです。

（本ご確認事項の位置づけ）

第1条 本ご確認事項は組合が定める定款に付随する「東都生活協同組合家事代行利用規程」に基づくものです。本ご確認事項に定めのない事項については、東都生活協同組合定款及び諸規定に定めるとおりとします。

2. 本ご確認事項と諸規定が明らかに矛盾抵触する場合、本サービスの係る領域に関しては本確認事項が優先するものとします。
3. 本サービスの内、ベビー・キッズシッターサービスについては、別に定める「ベビー・キッズシッターサービスのお申し込みにあたってご確認いただきたい事柄」に従うものとします。

（本サービスの性質）

第2条 組合が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利用者の目的に沿って組合の技術・知識・経験等に基づき自らの裁量で作業を行う契約となります。従って、組合は善良な管理者の注意をもって利用者のご要望に沿うように誠実に本サービスを行います。本サービスの結果はご要望どおりにならない場合があることを、利用者は承諾の上で申し込むものとします。

2. 利用者への本サービス提供は、組合の家事代行スタッフ（以下「スタッフ」といいます。）が行います。
3. 組合は、本サービスの全体又は一部を第三者に秘密保持確認の上で委託することがあり、利用者はそれを承諾しているものとします。
4. 利用者の都合によるスタッフの指名・交代は原則として行いません。
5. 利用者は、本サービスが提供の対象とする作業について、組合への申し込みによらずにスタッフと直接契約及び交渉をすることはできません。
6. 本サービスの実施にあたり、スタッフは本サービス利用者ご自宅の水道・電気・ガスを使用させて頂きます。その使用料は利用者にてご負担頂きます。
7. 本サービスの実施にあたり、スタッフは原則として利用者のご自宅で普段使用されている洗剤・掃除用具などの道具を使用させて頂きます。その使用による道具の消耗等は、利用者にご負担頂きます。ただし、利用者のご要望により、スタッフは本サービスのために必要な洗剤・掃除用具などの道具を持参することがあります。
8. 本サービス実施にあたり、組合及びスタッフは利用者のご要望に沿うよう努力致しますが、以下のご要望にはお応えすることができません。
 - (1) 高所での作業や危険を伴う作業
 - (2) 専門資格の必要な作業
 - (3) 車の運転
 - (4) 医療行為
 - (5) 法令に違反する行為
 - (6) 公序良俗に反する行為
 - (7) その他、スタッフが実施困難と判断した作業
9. 本サービスの実施により出たゴミ・廃棄物等は利用者にて処分して頂きます。

（事故予防のための措置）

第3条 本サービス実施時まで、利用者は貴重品（現金・有価証券・貴金属・美術品・高価品・希少価値のあるもの等）を片付け、スタッフが触れることのないよう、利用者にて厳重に管理するものとします。

2. 以下の各号に定める、やむを得ず前項の保管ができない貴重品や、その他取り扱いに注意を要するものについては、利用者が本サービス提供前に組合まで知らせるものとします。
 - (1) 骨董品・絵画・置物・美術品等
 - (2) 破損・故障のおそれのあるもの又は既に破損・故障しているもの
 - (3) 接触に注意を要するもの（例：稼働中の電化製品、及び電子機器等で特に継続的に電源の供給を必要とするもの、又は生命の維持にかかわる装置など。）
 - (4) その他取り扱いに注意を要するもの

3. 前項に利用者が違反した場合に利用者に損害が生じても、組合及びスタッフは責任を負わないものとします。

(スタッフの入室を制限する場合)

第4条 利用者は本サービスを受ける際にスタッフの入室を制限したい部屋がある場合には、事前にスタッフへ申し出るものとします。

(利用者宅の鍵預かりについて)

第5条 利用者が留守宅での本サービス利用を希望される場合は、利用者は組合にご自宅の鍵を預けて頂きます。その際、組合は利用者として「鍵預け申込兼預かり書」を捺印のうえ取り交わし、お預かりした鍵は組合において厳重に管理致します。

(料金のお支払い)

第6条 利用者は、利用した本サービスの利用料金合計額とスタッフの交通費を、組合があらかじめ定める方法にて組合にお支払い頂くものとします。

(本サービスの予約、キャンセル料)

第7条 本サービスの利用を希望する組合員は、本ご確認事項に同意の上、「家事代行・ハウスクリーニング受付センター」に利用を申し込むものとします（「家事代行・ハウスクリーニング受付センター」受付日：月曜日～金曜日、ただし年末年始の休業日を除く。）。

2. 本サービス申し込みの後、組合のスタッフが利用者のご自宅を訪問し、本サービスの詳細を説明致します。その後利用者にご署名頂き、組合は「サービス内容申込書」記載の内容に従って本サービスを行います。

3. 組合は、利用者のご希望をうかがって、本サービスを提供する日時（以下「本サービス予定日時」といいます。）を決めます。ただし、ご予約状況等により、ご希望の日時に本サービス予定日時を設定できない場合があります。

4. 本サービス予定日時における1回あたりの本サービス提供は2時間以上とし、利用者が希望する時間数であって、組合が承諾した時間数とします。

5. 組合とあらかじめ合意した日程で利用者が自身の都合で本サービスを受けることができない場合には、事前に「家事代行・ハウスクリーニング受付センター」へお申し出頂くものとします。ただし、その場合は当初手配した日程に対するキャンセル料として、その予定日1日前（土曜日・日曜日及び年末年始の休業日は日数に含めない）の午後5時を過ぎた時点から利用料金予定額の100%相当額を組合の指定する方法で組合に支払うものとします。

6. 本サービス予定日当日で以下に該当する場合には、利用者自身の都合によるキャンセルとみなし、利用予定額の100%相当額とあわせ、スタッフ交通費を組合の指定する方法で組合に支払うものとします。

(1) 利用者在宅でのサービス提供を申し込みされて、サービス開始予定時刻に利用者がサービス提供場所にご不在であった場合や、お呼び出しに対して応答が無く連絡も困難な場合

(2) 利用者留守宅でのサービス提供を申し込みされて、サービス開始予定時刻に、あらかじめ利用者と確認した方法にてスタッフがサービス提供場所に入場することが不可能であった場合

(本サービス実施範囲と内容の変更)

第8条 本サービスの実施は、利用者からお申し込み頂く「サービス内容申込書」記載の内容に従って行います。

2. 利用者は、以下の各号を承諾しているものとします。

(1) 本サービス提供予定時間を超えての作業は原則行わない

(2) 本サービス提供予定箇所の状態によっては、本サービスが事前に打ち合わせた時間内に完了しない場合があること

(3) 本サービス提供予定箇所の状態によっては、本サービス提供範囲・内容について変更させて頂く場合があること

3. 本サービス開始後に、原因の発生理由によらず事前にお申し込み頂いた際の想定と異なる事が発生・発覚した場合、スタッフから利用者にご相談の上で作業内容・時間を変更させて頂く場合があります。利用者にご相談の上で作業内容を変更した場合、利用料金の変更が発生することがありますので、必ずスタッフとご確認ください。その場で利用者にご連絡が取れない際には、スタッフは原則として「サービス内容申込書」記載の範囲内での作業のみを行います。利用者との連絡が行えず、サービスの変更対応ができなかったものについて、組合は責任を負いません。

(本サービス結果確認・作業のやり直し)

第9条 利用者は、本サービス実施前にスタッフとサービス箇所の状況確認・本サービス実施予定内容の確認を必ず行うものとします。本サービス開始後での本サービス箇所の相違などのお申し出については、組合及びスタッフはお受け致しかねます。ただし、留守宅で本サービス利用の場合、スタッフは「サービス内容申込書」記載の内容に従って本サービスを実施致しますので、利用者は帰

宅後に本サービスの実施状況の確認を必ず行うものとします。

2. 利用者在宅での本サービス利用の場合、組合はスタッフに対し、本サービス提供の内容等を記録させ、以下の各号に従って利用者の確認を受けるものとします。

(1) 本サービス終了後、利用者は直ちに本サービス箇所の状況確認及び本サービス実施結果の確認を必ず行うこと

(2) 前号の確認後、利用者はスタッフが作成する「サービス受領確認書」をご確認の上、所定の欄に署名すること

(3) 万一、本サービス実施前に確認した内容との相違や不備などがあった場合はその場でスタッフにお申し出頂くこと

万一、本サービス実施前に確認したサービス内容が実施されていないことが認められる、若しくは作業の不備が明らかな場合には、組合は当該箇所のやり直し又は利用料金の返還を行います。ただし、本項に定める確認時にお申し出頂いたものに限るものとし、「サービス受領確認書」へ利用者がご署名頂いた以後のお申し出は受けかねます。

3. 利用者留守宅での本サービス利用の場合、組合はスタッフに対して本サービス提供の内容等を記録させ、以下の各号に従って利用者の確認を受けるものとします。

(1) 利用者は帰宅後、本サービス箇所の状況の確認及び本サービス実施結果の確認を必ず行うこと

(2) 前号の利用者による本サービス箇所及び本サービス実施結果の確認後、利用者はスタッフが作成し所定の場所に備置した「サービス受領確認書」をご確認のうえ署名し、所定の場所に備置すること

(3) 本サービス申込時に確認した「サービス内容申込書」の内容との相違や不備などがあった場合は「サービス受領確認書」にその内容をご記入頂くこと（スタッフが次回訪問時に対応させていただきます。緊急の場合は組合までご連絡ください。）

万一、「サービス内容申込書」に記載したサービス内容が実施されていないことが認められる、若しくは作業の不備が明らかな場合には、組合は当該箇所の本サービスのやり直し又は本サービス利用料金の返還を行います。ただし、前号に定める「サービス受領確認書」に記入頂いた内容に限らせて頂くものとし、それ以外のお申し出は受けかねます。

(本サービスの中止)

第10条 利用者が次の事項に該当した場合は、組合は直ちにサービスを中止致します。

(1) 本ご確認事項をお守り頂けない場合

(2) スタッフへの暴行・セクシャルハラスメント・脅迫・恫喝・威嚇及びスタッフの名誉・身体等を傷つける言動又は行為があった場合

(3) 利用者が、暴力団、暴力団員、暴力団関係者又は暴力団関係団体、その他の反社会的勢力であると判明したとき

(4) その他、組合が本サービスを実行できないと判断するに足る事情が生じた場合

(損害賠償)

第11条 スタッフの過失によって、利用者が損害を被った場合、組合はスタッフの責めに帰すべき理由から現実的かつ直接的に生じた通常損害の範囲で、組合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て損害賠償責任を負います。ただし、スタッフの故意又は重大な過失によって、利用者が損害を被った場合、組合は民法その他の法令で定められた範囲で損害賠償責任を負います。

2. 前項において組合が損害賠償の義務を負担する範囲は、利用者が申し込んだ本サービス内容、又は本サービス実施時間内にスタッフが行った行為に限らせて頂きます。

3. 以下に示す損害については、組合は責任を負わないものとします。

(1) 天災地変・法令の制定及び改廃・公権力の行使・交通機関の事故・通信の途絶・第三者の行為・その他やむを得ない事情等、スタッフの責めに帰さない理由から利用者が被った損害、及び利用者自身の故意又は過失から生じた損害

(2) 利用者側の個別の事情に関連して利用者自身に生じた損害

(3) 原因の如何を問わず組合が本サービスを提供できなかったことから生じた利用者の損害

(個人情報取り扱い)

第12条 利用者が組合及びスタッフに提供した個人情報の取り扱いは、組合が定める個人情報保護規程に定めるとおりとします。

(管轄裁判所)

第13条 利用者と組合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利用者及び組合はあらかじめ合意したものとします。

(その他)

第14条 組合の判断により、本サービスの全体又は一部が変更又は、廃止されることがあります。本サ

サービスの全体又は一部廃止の場合には、利用者に対して契約解除予定日の1カ月前までに通知することにより、契約を解除することができるものとします。なお、本サービスの変更又は廃止によって利用者に生じた損害については、組合は一切責任を負わないものとします。

2. 組合は本ご確認事項を任意に改定できるものとします。なお、本ご確認事項の変更内容を組合公式サイトにおいて告知した後に、利用者が本サービスの利用及びその申し込みをすることによって、利用者は本ご確認事項の変更を承諾したものとみなします。

以上