

# 家事代行利用規約

本規約は、てづくり倶楽部おたすけママ（以下「おたすけママ」といいます。）の家事代行業を、お客さまが利用するにあたり、適用する事項を定めるものとしてします。

## 第1条（てづくり倶楽部 おたすけママ規約(会則)）

1. 本規約はおたすけママが定めるてづくり倶楽部 おたすけママ規約に付随する規則です。本規約に定めのない事項については、てづくり倶楽部おたすけママ規約に定めるとおりとします。
2. 本規約とてづくり倶楽部 おたすけママ規約が明らかに矛盾抵触する場合は、本規約が優先するものとします。

## 第2条（家事代行の予約、キャンセル料）

1. 家事代行の利用を希望するお客さまは、本規約に同意の上、おたすけママに家事代行の利用を申し込むものとします。
2. お客さまの申し込みのあと、おたすけママのスタッフがご自宅を訪問し、家事代行のシステムを説明します。そのあと具体的な家事代行の内容を打ち合わせ、「家事代行お客様ファイル」を作成します。そのファイルに従って家事代行を行います。
3. おたすけママは、お客さまのご希望を伺って、家事代行を行う日時を決めます。ただし、ご予約状況により、ご希望の日時に設定できない場合があります。
4. 1回あたりの家事代行は、基本2時間以上とし、お客さまが希望する時間数であって、おたすけママが承諾した時間数とします。
5. 10分以上延長した場合は、30分の延長料金が加算されます。
6. 家事代行の予定日時の変更につきましては、予定日時の前日午後8時までにおたすけママまで申し出ることにより、無償で変更することが可能です。（平日(月)～(金)の10:00～16:00はおたすけママ、それ以外の土日・祝日と時間外は、090-8052-0221 青山まで）
7. 前項に定める変更可能締切時刻、前日の午後8時以降の家事代行の予定日時の変更、またはキャンセルにつきましては、キャンセル料として予定金額の全額をお支払いいただきます。
8. 予定日時当日の予定変更、キャンセルは、交通費も含めた予定金額の全

額お支払いいただきます。

### 第3条（家事代行のご提供）

1. お客さまへの家事代行のご提供は、おたすけママのスタッフが行います。
2. 家事代行の実施にあたり、おたすけママのスタッフは、お客さまの水道・電気・ガスを使用させていただきます。その使用料はお客さまにご負担いただきます。
3. 家事代行の実施にあたり、おたすけママのスタッフは、原則としてお客さま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いただきます。その使用による道具の消耗等は、お客さまにご負担いただきます。
4. 家事代行実施時まで、お客さまは貴重品（現金・有価証券・貴金属・美術品・希少価値のあるもの等）を片付け、おたすけママのスタッフが触れることのないよう、厳重に管理するものとします。
5. 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、お客さまは事前におたすけママのスタッフ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物、またはすでに破損・故障している物
  - (3) 接触に注意を要するもの（例：稼働中の電化製品）
  - (4) その他取り扱いに注意を要するもの
6. 第4項または第5項にお客さまが違反した場合、お客さまに損害が生じても、おたすけママおよびおたすけママのスタッフは責任を負わないものとします。

### 第4条（利用料金のお支払い）

1. お客さまは、当月に利用した家事代行の利用料金合計額を、おたすけママが予め定める支払い方法にて、翌月の15日までにお支払いいただきます。
2. お客さまは、家事代行の利用料金のほか、おたすけママのスタッフの交通費、作業中に立替金が発生した場合は立替金をおたすけママにお支払いいただきます。
3. ご利用料金お支払いが確認できない場合は、スタッフの派遣ができなくなりますので、ご注意ください。
4. お客さまの利用料金の滞納期間が1か月を超えた場合は、利用料金及びそれに対する支払い期日の翌日から年14.6%の割合による遅延損害金

をお支払いいただくものとしします。

#### 第5条（家事代行の内容）

1. 家事代行の実施は、お客さまからお申し込みいただきましたお客様ファイル記載の内容に従って行います。
2. 家事代行予定箇所の汚れの状態によっては、汚れが完全に落ち切らない場合があります。
3. お客さまは、お申し込みいただきましたお客様ファイル記載の内容以外を、おたすけママのスタッフに直接指示したり、命令することはできません。
4. お客さまは、以下の各号の方法により、家事代行の実施確認をするものとしします。
  - (1) 在宅での家事代行利用の場合、実施前に、お客さまはおたすけママのスタッフと家事代行箇所の状況確認・実施予定内容の確認を必ず行うものとしします。開始後の家事代行箇所の相違などのお申し出につきましては、お受けできない場合があります。
  - (2) 留守宅での家事代行利用の場合は、おたすけママのスタッフはお客様ファイルの記載内容に従って実施いたしますので、お客さまは、帰宅後実施状況の確認を必ず行うものとしします。
5. 家事代行開始後に、事前に想定した状況と異なることが発生、発覚した場合は、以下の各号のとおりとしします。
  - (1) 在宅での家事代行利用の場合、おたすけママのスタッフは、お客さまにご相談の上、作業内容を変更させていただくことがあります。
  - (2) 留守宅での家事代行利用の場合、おたすけママのスタッフは原則としてお客様ファイル記載の作業のみ行いますが、お客さまと連絡がつく場合はご相談の上、作業内容を変更させていただく場合があります。
7. 家事代行実施にあたり、おたすけママのスタッフはお客さま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。
  - (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) 医療行為
  - (4) 法令に違反する行為
  - (5) 公序良俗に反する行為
  - (6) その他、スタッフが施工困難と判断した作業(例：エアコンや換気扇、浴槽の解体を含む掃除など、専門知識を要するもの)

8. 家事代行の実施により出たゴミ・廃棄物等はお客さまにて処分していただきます。

#### 第6条 （家事代行の結果確認）

1. 在宅での家事代行のご利用の場合、おたすけママはスタッフに対し、家事代行の実施内容等をご請求書に記録させ、以下の各号に従ってお客さまの確認を受けるものとします。
  - (1) 家事代行終了後、お客さまは、ただちに家事代行実施箇所の状況確認、結果確認を必ず行うものとします。
  - (2) 前号のお客さまによる家事代行実施箇所および結果の確認後、お客さまはおたすけママのスタッフが作成した請求書をご確認の上、所定の欄にサインまたは捺印するものとします。家事代行実施前に確認した内容との相違や不備がありましたら、その際にスタッフにお申し付けください。
2. 留守宅での家事代行利用の場合、おたすけママはスタッフに対し、家事代行の実施内容等を記録させ、以下の各号に従ってお客さまの確認を受けるものとします。
  - (1) お客さまは、帰宅後、家事代行実施箇所の確認および結果の確認を必ず行うものとします。
  - (2) 前号のお客さまによる家事代行実施箇所および結果の確認後、お客さまは、おたすけママのスタッフが作成し、所定の場所に備置したご請求書をご確認の上、所定の欄にサインまたは捺印し、所定の場所に備置するものとします。家事代行申込時に確認したお客様ファイルの内容との相違や不備などがありましたら、ご請求書にその内容をご記入ください。おたすけママのスタッフが次回の訪問時に対応させていただきます。緊急の場合はおたすけママまでご連絡ください。

#### 第7条 （家事代行の中止）

お客さまが次の事項に該当した場合は、おたすけママは直ちに家事代行の実施を中止いたします。

- (1) 本規約をお守りいただけない場合
- (2) おたすけママのスタッフへの暴行、セクシャルハラスメント、脅迫、恫喝、威嚇等、および、スタッフの名誉・身体等を傷つける言動または行為があった場合
- (3) お客さまが暴力団、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場合

- (4) ご利用料金の未払、または滞納が発生した場合
- (5) その他、おたすけママが家事代行の実行できないと判断するに足る事情が生じた場合

#### 第8条 (損害賠償)

1. おたすけママのスタッフの過失によって、お客さまが損害を被った場合、おたすけママは、スタッフの責めに帰すべき事由から現実かつ直接的に生じた通常損害の範囲で、おたすけママが加入する賠償責任保険に基づいて、保険会社が使用年数等によって賠償金額を査定した保険金額を限度として損害賠償責任を負います。但し、自然の消耗もしくは性質によって物品自体が壊れて生じた賠償責任は含まれません。
2. 前号において、おたすけママが損害賠償の義務を負担する範囲は、お客さまが申し込まれた家事代行の内容、また実施時間内にスタッフが行った行為に限らせていただきます。
3. 天変地異、法令の制定改廃、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、おたすけママのスタッフの責めに帰さない事由からお客さまが被った損害、およびお客さま自身の故意または過失から生じた損害については、おたすけママは責任を負わないものとします。
4. お客さまが家事代行を利用したことから生じたお客さまの損害、および原因の如何を問わず、おたすけママが家事代行を実施できなかったことから生じたお客さまの損害については、責任を負わないものとします。

#### 第9条 (保育について)

1. おたすけママでは、ひとりでお留守番できるお子さまでも、確実な安全が保障できないため、お子さまをひとりきりにさせる時間が発生してしまう保育はお断りいたします。
2. 病気のお子さまのお預かりに関しては、医療行為ができませんので、回復に向かっていている場合のみお引き受けします。  
回復期を除いた病中・病後児の保育はお引き受けできません。  
ただし、回復期であっても、保育中に病状が悪化した場合などは責任を負うことはできませんのでご了承ください。
3. 投薬につきましても、医療行為ができませんので、行うことはできません。
4. 保育中に緊急連絡が必要な事態が発生した場合に備え、常にご連絡がと

れる状態にさせていただくか、どうしてもご連絡が取れない場合は、ほかにご連絡が取れてご指示いただける連絡先をご用意ください。

5. 保育に必要な情報は、すべて保護者をご用意ください。情報が無いとご依頼に対応できないことがあります。

#### 第10条 （その他）

1. おたすけママの判断により、家事代行の全部または一部が変更され、または廃止されることがあります。家事代行の全部または一部の廃止の場合には、お客さまに対して、変更・廃止の予定日の1か月前までに通知することとします。なお、家事代行の変更・廃止によってお客さまに生じた損害については、おたすけママは一切責任を負わないものとします。
2. おたすけママは、本規約を任意に改訂できるものとします。本規約の改定後、お客さまが家事代行を申し込んだ場合は、お客さまは変更後の規約に同意したものとみなします。
3. 本規約に定めのない事項等において、問題が発生した場合は、法律に基づき、誠意をもって協議の上、解決するようにいたします。