利用規約

この利用規約（以下「本規約」といいます。）は、合同会社ファボル（以下「当社」といいます。）の提供する「家事代行」、「整理収納」、「産後ケア」その他サービス（以下総称して「本サービス」といいます。）を利用されるお客様（以下「お客様」といいます。）との間で適用される取決めとなります。お客様は本利用規約を理解・承諾した上でその内容と各条項を遵守することに同意したものとします。

第1条 本サービスの契約締結

1. 本サービスの利用を希望するお客様は、当社に本サービスの利用を申し込むものとします。
2. 弊社はお客様の希望を伺い、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。）を決定します。ただし、状況により、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。
3. お客様は本規約に同意の上、本サービスに関する申込みをいただいたときに本サービスに関する契約（以下「本契約」といいます。）が成立したものとします。

第2条 本サービスの提供内容と範囲

1. 本サービスは、本規約（個別規約を含みます。以下同様とします。）および本契約の内容ならびに予めお客様と当社で相談の上決定した作業内容にしたがって実施します。
2. 本サービス利用開始時および終了時にはご在宅いただきます。また、サービス内容により作業中ご在宅いただく場合があります。
3. 本サービス利用時、鍵預かりをお申込みの方は第2条1項の限りではありません。
4. 本サービスによって清掃を行う場合、清掃箇所の状態によっては汚れが完全に落ちない場合があります。
5. お客様が在宅中で本サービスをご利用の場合、作業スタッフ（以下「スタッフ」といいます。）はお客様に相談の上、作業内容を変更させていただく場合があります。お客様の不在時対応でのサービスプランの場合、スタッフは原則としてお客様との間で事前に定めた作業のみを行います。ただし、お客様からの別途のお申し出がある場合には、作業内容を変更させていただく場合があります。
6. お客様は、本サービスの具体的な遂行方法について、本サービススタッフへの直接指示および直接命令はできないものとします。
7. 本サービスの実施により発生した廃棄物等はお客様にて処分をしていただきます。
8. 家事代行サービスは、原則として、お客様のご自宅の洗剤、用具等を使用させていただき、掃除、洗濯等々、日常的な家事をお客様の代わりに行うサービスのことをいいます。本規約・本契約の内容および予めお客様と当社で相談の上決定した作業内容にしたがって実施します。
9. 本サービス(助産師と家政婦の産後ケアを除く)の実施にあたり、以下のご要望はお受けできないもの

とします。

- ・ 脚立使用の高所作業・重たい物の持ち運び・目より上の高さでの強力洗剤の使用・お風呂でのバスタブに足をかける作業、屋根等高所での作業や危険を伴う作業
- ・ 専門資格が必要となる作業
- ・ 「車両（自転車、その他の軽車両を含みます。）の運転
- ・ 医療行為（投薬行為を含む）や介護・介助
- ・ ベビーシッター業務
- ・ ペットシッター業務
- ・ エアコン内部、換気扇内部、お風呂の天井、浴槽エプロン内清掃等の専門清掃
- ・ 汚物処理
- ・ 害虫駆除
- ・ 当社または当社スタッフが実施困難と判断した作業

第3条 本サービスの利用料金

1. 本サービスの利用料金は、パンフレット記載の料金または当社ウェブサイト記載の料金（以下「サービス利用料金」といいます。）となります。なお、本契約にかかるサービスの他、追加サービスが発生した場合は追加サービス分を加算した料金をお支払いいただきます。
2. 定期プランの場合、契約期間中であっても、法令の制定、改廃、経済状況の変動、租税公課の増減等により、当社は利用料金を改定できるものとします。
3. サービス利用料金の支払予定日から30日以上料金の支払滞納があった場合、支払期日の翌日から支払済みまでの日数に応じて、年 14.6%の遅延損害金を加算して請求するものとします。
4. お客様のご希望により、本サービスの所定の時間を超える場合、30分単位での延長とし、延長料金をお支払いいただきます（30分以内の延長の場合、30分相当の延長料金をお支払いいただきます。）。
5. 延長料金は、当社が別途指定する金額となります。
6. 本サービスの利用料金は予告なく改訂する場合があります。

第4条 本サービス利用に伴う確認事項

1. 本サービス実施にあたり、お客様のご自宅およびご依頼場所の水道・電気・ガスを使用させていただきます。その使用料はお客様負担とさせていただきます。
2. 本サービス実施にあたり、消耗品・清掃用具・作業に必要な資材はお客様が用意するものとします。
3. インフルエンザ等の感染症にかかられた場合またはその疑いがある場合は事前にお知らせください。
4. 本サービスの延長は当該スタッフのスケジュール状況によってはお受けできない場合があります。
5. お客様の都合によるスタッフの指名・交代の依頼はご希望に添えない場合があります。

6. 日本語での意思疎通が困難な場合はサービス提供が希望に沿えない場合があります。
7. 本サービス利用中、ペットが当社スタッフと接することがないように、ケージへ入れるもしくは別室で隔離した状態にすることとします。
8. 男性お一人宅のご依頼は下記の場合に限るものとします。
 - ・ 単身赴任中の場合
 - ・ 申し込みが配偶者からの依頼の場合
 - ・ 利用者からの紹介の場合
 - ・ スタッフ2名での訪問を承諾できる場合
9. 男性お一人宅からのご依頼の場合、スタッフ2名での作業、作業時間は依頼時間の1/2とします。
10. 男性お一人宅から依頼があった場合でもスタッフ2名の手配が不可能な場合はお断りするものとします。
11. 本サービス利用のお客様は自己が次の各号に掲げる者（以下「反社会的勢力」と称する。）に該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約・保証するものとします。
 - ・ 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
 - ・ 暴力団関係企業
 - ・ 総会屋
 - ・ 社会運動等標ぼうゴロ
 - ・ 特殊知能暴力集団
 - ・ その他前各号に準ずる

第5条 貴重品の扱い

1. 本サービス実施までに、お客様は貴重品（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・健康保険証・運転免許証・パスポート・領収書・印鑑・美術品・高価品・希少価値のあるもの等）を鍵のかかる場所または当社スタッフが立ち入らない場所で保管し、お客様にて厳重に管理するものとします。
2. 以下各号に定める物、やむをえず前項の保管ができない貴重品およびその他取り扱いに注意を要する物については、お客様は事前にスタッフへ通知を行うこととします。
 - ・ 骨董品、絵画、置物、美術品等
 - ・ 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
 - ・ 接触に注意を要する物
 - ・ その他取り扱いに注意を要する物

第6条 禁止行為

本サービス実施にあたり、以下の行為を禁止します。

- ・ スタッフへの暴力、脅迫、恫喝、威嚇その他スタッフの身体等を傷つける言動
- ・ スタッフの身体に接触する行為、セクシャルハラスメントその他わいせつな言動
- ・ スタッフへの誹謗中傷およびその他名誉を傷つける言動
- ・ スタッフを直接の指揮命令の下に労働させる行為
- ・ 本サービスの運営または提供に支障を生じさせる行為
- ・ 法令、公序良俗に反する行為
- ・ その他不適切な行為

第7条 支払方法

1. お客様は、当月にご利用いただいた本サービスの利用料金等を、以下の各号の支払方法にて当社にお支払いいただくものとします。
 - ・ 本サービスの利用料金及び延長料金は原則として、現金、クレジットカード、電子マネー決済でのお支払いとなります。但し、別途協議の上、当社が特に認めた方法を定めた場合は、この限りではありません。
 - ・ クレジットカード決済がなされなかった場合、本サービス利用日から 7日以内に請求書にてお支払いいただきます。
2. 前項に基づきクレジットカード決済がなされず、7日以内に請求書でのお支払いがいただけなかった場合は、当社は、定期プランの場合、契約期間内であっても本サービスの提供を停止し、またはスポットプランの場合次回以降のスポットプランの利用をお断りします。
3. キャンセルに伴い発生する返金は以下の方法で対応するものとします。
 - ・ クレジットカードにて事前支払い後、予約日から実施日まで25日以上離れている場合、26日目以降に返金が発生した場合はクレジットカード以外での返金となることとします。
 - ・ 金融機関からの振り込みによる返金を希望する場合、振込手数料はお客様が負担するものとします。

第8条 本サービスの結果確認

1. お客様が在宅で本サービスをご利用の場合、お客様は、本サービス提供の内容等について以下の各号にしたがって確認等を行うこととします。
 - ・ 本サービス終了後、お客様は、直ちに、本サービス箇所の状況の確認および本サービス実施結果の確認を必ず行うものとします。
 - ・ 前号のお客様による本サービス箇所および本サービス実施結果の確認後、確認書をご確認の上、ご署名を行うものとします。署名が確認された次第、サービスが完了したものとみなすものとします。
 - ・ お客様は、スタッフの勤務態度およびサービス内容に疑義が生じた際は、直ちに当社へ連絡するものとします。

第9条 連絡先の変更通知

1. お客様は、本契約時にお伺いしたお客様の氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス等に変更が生じた場合は、直ちに当社へ通知するものとします。
2. 前項の通知がなされていないことにより、当社からの通知が遅延または到達しなかった場合であっても、これらは、通常到達すべきときにお客様に到達したものとみなすものとします。

第10条 本サービスの中止または解約

1. お客様が以下の各号のいずれかに該当した場合は、当社は、何らの催告を要することなく直ちに本サービスを中止または解約ができるものとします。
 - ・ 本規約に違反した場合
 - ・ お客様が第4条8項に同意いただけない場合
 - ・ お客様が、第4条第9項の表明保証に反し、暴力団、暴力団員、暴力団関係者または暴力団関係団体、その他反社会的勢力であると判明した場合
 - ・ お客様が、犯罪行為等により逮捕、勾留された場合
 - ・ 本サービス利用料金を所定の期日までにお支払いいただけない場合
 - ・ 本サービスを継続しがたい重大な事由が発生した場合
 - ・ その他、当社が本サービスの提供が不可能または不適切と判断した場合
 - ・ 前項による解約は、当該解除の原因となったお客様に対する損害賠償請求を妨げないものとします。

第11条 直接契約の禁止

1. 本サービスの契約期間中、契約有効期間終了後においても、当社スタッフおよびその紹介により知り得たスタッフから、本サービスおよびこれに類似するサービスを受けることまたは当該サービスを受けようとする事当社への承諾なしに依頼することはできないものとします。
2. 前項に違反したことが発覚した場合、当社は当該お客様に対してサービスの利用停止および損害賠償金として、前項スタッフまたは当該スタッフと同レベルのスタッフがお客様に同様のサービスを提供した場合に、当社が得られるサービス料金相当額を支払うものとします。

第12条 本規約の改定

1. 本規約は、当社の判断により事前予告なく変更・追加・削除されることがあります。本規約を変更する場合は当社ウェブサイト上において適宜の場所に掲示する方法その他当社が適当と判断する方法で変更後の内容をお客様に告知することにより、本規約を変更することができます。告知後に本サービスを利用された場合は変更された本規約に同意したものとみなされます。

第13条 損害賠償

1. お客様は、本利用規約への違反若しくは過失により、弊社または第三者に損害を与えた場合、その損害の一切を賠償するものとします。
2. 当社または当社スタッフの責めに帰すべき事由によってお客様が損害を被った場合の当社の賠償責任の範囲は以下のとおりといたします。
3. 損害賠償の義務を負担する範囲は、お客様が申し込まれたサービス内容及びサービス実施時間内にスタッフが行った行為に直接起因するものに限り、
 - ・ 主観的価値である無形的損害賠償や精神的慰謝料には応じられません。
 - ・ 予見可能性の有無を問わず、特別損害、逸失利益、間接損害等（弁護士費用、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）の賠償には応じられません。
1. 当社またはスタッフの責めに帰すべき事由によって、お客様所有の消耗品を破損した場合に関する補償は以下の通りといたします。
 - ・ 消耗品に損害を与えた場合は当社規定に従い、当該消耗品の購入時の価格から経年劣化を考慮した額を返金いたします。
 - ・ 前各号における当該消耗品購入時の金額について、お客様において該消耗品購入時の金額が客観的かつ合理的な根拠をもって証明できない場合には、当社規定に従い算定するものとします。
2. 前項に定める消耗品以外の物品に関する破損等に関しては、現在価額を基準に全額返金いたします。ただし、補修、修理等が適している場合はこの限りではないものとします。
3. 貴重品（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・健康保険証・運転免許証・パスポート・領収書・印鑑・美術品・高価品・希少価値のあるもの等）は会員の責任において厳重な管理をお願いいたします。適切な管理がなされていない状態で発生した貴重品の破損・汚損・紛失・減失・盗難等に関して、当社は一切責任を負いません。
4. 本条の規定は、当社またはスタッフに故意または重過失がある場合には適用されないものとします

第14条 協議事項

1. 本規約に定めのない事項および本規約の条項のうち疑義が生じた事項については、お客様と当社とが協議して取り決めるものとします。

第15条 個人情報の取扱い

1. 当社は、当社ウェブサイトで公開する個人情報保護ポリシーに従って、お客様の個人情報を適切に取り扱うものとします。

第16条 合意管轄裁判所

1. 本サービスまたは本サービスの契約に係る紛争が生じ、訴訟を提起する必要がある場合は、大阪

地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

2024年11月27日制定・施行

2025年2月13日改訂

2025年3月10日改訂

2025年5月15日改訂