

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」、「料理代行（作りおきを含む）」「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. 当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。
4. 本サービスの利用に関する契約は、本利用規約、別途交付する基本契約書および重要事項説明書により構成されます。これらの内容に齟齬が生じた場合には、重要事項説明書、本基本契約書、本利用規約の順に優先して適用されるものとします。

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、前項の限りではありません。
4. 鍵預かりサービスをご利用の場合、当社は善良な管理者の注意をもって鍵を保管しますが、鍵本体の構造欠陥・劣化・不可抗力等に起因する鍵の破損・紛失については責任を負わないものとします。鍵紛失等により交換が必要となった場合でも、当社の故意または重過失がない限り、交換費用のお客様負担となります。
5. 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。
6. 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。

す。

7. お客様は、スタッフを当社の指揮命令下から離脱させるような指示命令や、本サービスの趣旨・範囲を逸脱する業務指示を行ってはならないものとします。なお、作業箇所や優先順位等についての希望・相談を行うことは、この限りではありません。
8. 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。
9. 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。
10. 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
 - ・ 衛生環境が著しく悪い場所での作業
 - ・ 害虫が多数発生している場所での作業
 - ・ 薬物・危険物が置かれている場所での作業
 - ・ スタッフの安全確保ができないと判断した場所での作業
 - ・ 当社または当社スタッフが実施困難と判断した作業
11. 本サービスにおける助産師・看護師等の専門職による支援は、医療行為または診断行為を行うものではありません。専門職の助言を受けたことによりお客様に発生した健康上の結果について、当社は医療水準に基づく責任を負うものではありません。
12. スタッフは、現場の状況により、お客様から依頼された作業が危険を伴うと判断した場合、作業の全部または一部を中止することができます。この場合、当社およびスタッフは中止に伴う損害について責任を負わないものとします。

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. 当社は、将来の本サービスの新規申込み分について、サービス利用料金を予告なく改定することがあります。
7. 既に締結済みの定期プランの利用料金を改定する場合、当社はお客様に対して事前に通知を行い、お客様の同意を得たうえで改定後の料金を適用します。

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罹患し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、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. 当社は、スタッフの安全確保の観点から、男性一人でお客様の居宅については、次の各号に定める場合に限り本サービスを提供します。
 - ・ 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
 - ・ 当社が安全と判断した場合
9. 男性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
12. 料理代行サービスをご利用の場合、提供後の食品の保存・再加熱・管理はお客様の責任において行うものとします。保存状態・再加熱方法の不備等に起因して発生した体調不良・食中毒等について、当社は一切の責任を負わないものとします。
13. 料理代行サービスにおいて、お客様が用意した食材に起因して発生した不具合（腐敗・異物混入・アレルギー・食材の消費期限切れ等）について、当社は一切の責任を負わないものとします。スタッフは、食材の安全性・鮮度・保存状態について判断する義務を負わず、疑義がある場合に作業の全部または一部を中止することができます。
14. お客様は、可燃物・薬品・特殊機械・精密機器等の危険物または特殊設備がある場合、事前に当社へ申告するものとします。申告がなかったことに起因する損害について当社は責任を負わないものとします。

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

1. 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

- ・ 本サービスの利用中またはこれに関連して、当社スタッフに対し、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引、その他これらに類する取引（いわゆるマルチ商法、ネットワークビジネス等）に関する勧誘、営業、情報提供、紹介その他これらに準ずる行為
- ・ 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・QRコード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 キャンセル・予約変更

1. お客様が予約をキャンセルまたは変更する場合は、当社が指定する方法により速やかに当社へ連絡するものとします。
2. キャンセル料金は、次の各号のとおりとします。
 - ・ 本サービス予定日時の24時間前までのキャンセル：キャンセル料は発生しません。
 - ・ 本サービス予定日時の24時間を切った後のキャンセル：サービス利用料金の50%
 - ・ 無断キャンセル（当日連絡なしの不在・連絡不能等を含む）：サービス利用料金の100%
3. 前項のキャンセル料は、次回利用分への充当はできず、原則として所定の方法によりお支払いいただきます。
4. 天災地変、交通機関の大幅な遅延・運休、急病その他お客様および当社の責めに帰さない事由があると認められる場合は、当社の判断によりキャンセル料を免除することがあります。

5. お客様からの連絡が著しく遅れ、スタッフの派遣準備が進んでいた場合、当社は前項の定めにかかわらず、合理的な実費相当額を請求できるものとします。

第9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10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11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11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
 - ・ 第6条に定める禁止行為（連鎖販売取引等に関する勧誘行為を含みます。）が行われたと当社が判断した場合
 - ・ 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12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に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その他必要な措置を講じることができるものとし、当該お客様は、当社に対し損害賠償金として、前項の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。なお、本項に基づく損害賠償請求は、当社の紹介業務およびスタッフ確保業務の重大な妨害行為に対する実損の補填を目的とするものです。
3. お客様は、当社スタッフに対し、当社を介さない連絡・依頼・金銭の授受その他これに類する行為を行ってはなりません。違反が発覚した場合、当社は利用停止その他必要な措置を講じることができるものとします。

第13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14条 損害賠償

1. お客様は、本規約への違反または過失により、当社または第三者に損害を与えた場合、そ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は、次の各号のとおりとします。
 - ・ 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およ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損害に限ります。
 - ・ 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ません。
 - ・ 予見可能性の有無を問わず、特別損害、逸失利益および間接損害（弁護士費用、当該損害賠償事由への対応に要した時間に係る損害、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。）については賠償の責任を負いません。
3. 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所有の消耗品を破損した場合の補償は、以下のとおりとします。
 - ・ 消耗品に損害を与えた場合は、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します。

- ・ 前号の購入時の金額について、お客様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、当社所定の基準により当社が算定します。
- 4. 前項に定める消耗品以外の物品の破損等については、現在価額を基準として補償します。ただし、補修・修理が適当と認められる場合には、当該補修・修理費用の負担をもって補償に代えることができます。
- 5. 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、お客様の責任において厳重に管理してください。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・盗難等について、当社は一切責任を負わないものとします。
- 6. 天災地変、感染症拡大、交通機関の遅延・運休、停電、断水その他当社の責めに帰さない事由により本サービスの提供が遅延または不能となった場合、当社はこれにより生じた損害について責任を負わないものとします。
- 7. 本条の規定は、当社または当社スタッフに故意または重過失がある場合には適用されません。

第15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16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17条 合意管轄裁判所

1. 本サービスまたは本契約に関して紛争が生じ、訴訟の必要が生じた場合、当社からお客様に対して提起する訴訟については、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。なお、消費者契約法その他の法令によりお客様に認められる裁判所の管轄を妨げるものではありません。

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

2025年11月19日改訂

2025年12月19日改訂