

パルシステム千葉家事支援サービス約款

第1条【目的・適用】

本約款は、パルシステム千葉（以下、「当生協」という）の家事支援サービスの利用に関するルールを定めたもので、当生協が提供する家事支援サービスの家事代行サービス・ハウスクリーニング・墓参り代行サービス（以下「家事支援サービス」という）を利用する組合員（以下、「利用者」という）を対象としたものです。

当生協の家事支援サービスを利用する際は、本約款の内容を確認いただき、同意のうえで申し込むものとします。

本約款に定めのない事項については、当生協の定款及び利用の手引き等によるものとします。

第2条【家事支援サービス内容】

1. 家事代行サービス

当生協の職員及びスタッフが利用者宅を訪問し、利用者宅の快適性を維持・管理する家事（掃除、洗濯、炊事、整理収納など）の全部又は一部を利用者に代わって行うサービスです。

2. ハウスクリーニングサービス

当生協の職員及びスタッフが利用者宅を訪問し、利用者から指定された設備の機能回復・維持を専門的機械と技術を用いて実現するサービスです。

3. お墓のおそうじ代行サービス

当生協の職員及びスタッフが利用者から指定された場所に訪問し、利用者に代わってお墓のおそうじを行うサービスです。

第3条【家事代行サービス利用条件】

1. 家事代行定期コース

- (1) 1回2時間以上、月2回以上、契約期間2ヶ月以上の条件を満たす契約とします。
- (2) サービス実施最終日までに契約解除の申し込みが無い場合は、自動継続とします。
- (3) サービス実施最終日から2ヶ月間、家事支援サービスの利用がない場合、契約は当然に解除されるものとします。

2. スポット家事代行コース

- (1) 家事スポット長時間コースは、1回1時間以上の条件を満たす契約とします。
- (2) 家事スポット短時間コースは、1回15分以上、作業員2名体制および作業員1名体制の条件を満たす契約とします。

3. 整理収納サービス

- (1) 1回3時間以上を満たす契約とします。

4. 営業日・時間

第6項の規定を除き、通常営業時間、月曜日～金曜日 午前8時～午後7時（祝日を除く）
ただし、年末年始など当生協が別途定める定休日はこの限りではありません。

5. 延長と延長料

- (1) 家事代行定期コースのサービス延長は、15分単位で随時申し込めます。15分間の料金は1時間サービス料金の25%とします。
- (2) スポット家事代行コースのサービス延長は、15分単位で随時申し込めます。

6. 割増料金

下表の曜日時間に利用する場合は、割増し料金をお支払い頂きます。

	曜日・時間	割増し料金率
割増し時間の利用	月曜日～金曜日 午前6時～午前8時 午後7時～午後9時	契約サービス時間料金の 15%増し
割増し曜日の利用	土曜日・日曜日・祝祭日 午前8時～午後7時	契約サービス時間料金の 15%増し
割増し曜日と割増し時間の利用	土曜日・日曜日・祝祭日 午前6時～午前8時 午後7時～午後9時	契約サービス時間料金の 30%増し

7. 交通費

交通費として、サービス提供スタッフ1名・1回につき500円をお支払い頂きます。

8. サービス実施日不在時の鍵の運用方法

- (1) 家事代行定期コースを申し込みの利用者で利用希望日に利用者不在の場合、利用者宅のスペアキーをお預かりします。
- (2) 鍵をお預かりする際、鍵の写真付き「鍵お預かり書」にサービス提供スタッフ及び利用者双方で署名します。
- (3) お預かりした鍵は、細心の注意を払い厳重に管理・保管します。お預かりした鍵を紛失または破損した場合は、当生協が鍵の取替え費用を負担します。

9. キャンセル料

- (1) 家事代行サービスのキャンセル料は、当日キャンセルとなった場合を対象として請求します。キャンセル料は、事前に契約したサービス料金の全額とします。当日職員及びスタッフが利用者宅へ移動を始めている場合は、職員及びスタッフ1名・1回に対して交通費500円をお支払い頂きます。
- (2) 戦争、天災地変、交通機関の事故、通信の途絶、第三者の犯罪行為に巻き込まれた場合等、やむを得ない状況と当生協が認めた場合は、キャンセル料は請求しません。

第4条【ハウスクリーニング利用条件】

1. 作業前にハウスクリーニング作業確認書の内容に同意の上、署名をお願いします。

- (1) 申し込みハウスクリーニングの作業範囲
- (2) 作業の流れ
- (3) エアコンクリーニングの注意事項
- (4) 確認事項（事前確認）

2. 作業完了後に「ハウスクリーニング作業確認書」に署名をお願いします。

3. 利用料金のほか、やむを得ず有料駐車場を利用した場合、当日現金にてサービス提供スタッフに駐車場代金をお支払い頂きます。

第5条【お墓のおそうじ代行サービス利用条件】

1. 作業前に電話等でお墓の所在地を確認させて頂きます。

2. 当日の作業開始前に、当生協から利用者へご連絡致しますので連絡が取れるようにお願いします。
万が一指定されたお墓の場所が分からず、連絡が取れない場合、作業日時を改めてサービスを行います。

3. 作業当日の天候によっては日程の変更をお願いする場合があります。

4. やむを得ず有料駐車場を利用し、その駐車場料金が1,000円を超えた場合は1,000円を超えた差額分を利用料金に加えて請求させて頂きます。

第6条【注文から契約・利用までの流れ】

1. 利用者は、利用にあたり注文書・インターネット・電話にてご希望の家事支援サービスを申し込みます。その後、当生協の職員またはスタッフが利用者へ連絡し、作業日時を決め、作業します。
2. 家事代行定期コース利用の場合のみ、事前に利用者宅へ職員またはスタッフが訪問し、サービスの詳細を説明します。その後、作業する職員及びスタッフを手配し作業を行います。
3. 作業終了後、作業完了確認書・完了報告書にて作業内容と利用料金をご確認頂きます。
4. 家事支援サービスにおける契約成立は、注文書・インターネット・電話にて申し込みの後、作業内容と実施日を決め利用者が同意した時とします。ただし、家事代行定期コースにおける契約成立は、注文書・インターネット・電話にて申し込みの後、事前に職員またはスタッフが訪問し、作業内容、利用料金、訪問スケジュールを確認し利用契約を結んだ時とします。
5. 契約日は、前項の契約成立時とします。

第7条【家事支援サービス実施にあたっての確認事項】

1. サービス実施にあたり、水道・電気・ガス・掃除道具・洗剤等を使用させて頂きます。その使用料は、利用者にご負担頂きます。
2. サービス実施にあたり、利用者は貴重品（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、職員及びスタッフの目に付かないよう厳重に管理願います。
3. やむを得ず前項の保管ができない以下の各号に定める貴重品、その他取り扱いに注意を要するものについては、利用者がサービス実施の前に職員またはスタッフに告知しなければなりません。
 - (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）
 - (4) その他取り扱いに注意を要するもの
4. 第3項および第4項に利用者が違反した場合、利用者に損害が生じても当生協の職員及びスタッフは責任を負わないものとします。
5. 当生協は、家事支援サービスの全部または一部を第三者に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。
6. サービス実施にあたり、当生協の職員及びスタッフは利用者の希望に沿うよう最大限の努力をいたします。しかし、以下の作業は、法令遵守と危険回避の視点から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) 専門資格が必要な作業
 - (3) 車の運転業務
 - (4) 医療行為
 - (5) 身体介護
 - (6) 法令に違反する行為
 - (7) 公序良俗に反する行為
 - (8) その他、職員及びスタッフに危険が伴うと判断した作業

第8条【利用限度額】

家事支援サービスの利用限度額は、原則として1回あたり20万円とします。限度額の引き上げを希望する場合は、別途当生協と相談するものとします。なお、当生協に加入して利用開始後3か月間の1回の利用限度額は3万円とします。

第9条【利用料金の支払い】

1. 利用者は、当生協に登録している支払い方法にて家事支援サービスの利用料金を支払うものとします。振り込み手数料が発生する場合は、利用者の負担といたします。料金の支払い方法は、原則として、以下のいずれかとします。
 - ①銀行等の口座からの引落とし（当月分の利用料金について、翌月6日に口座から引落とし、ただし6日が休日の時はその翌営業日）
 - ②クレジットカードによる支払い（当月分の利用料金について、クレジットカード会社が定める期日によりお支払い）
 - ③コンビニエンスストアその他当生協が指定した場所での支払い（当月分の利用料金について、翌月6日までに振り込み）
2. 前項にあてはまらない利用者は、利用料金を郵便振込用紙にて作業完了日（または振込用紙発送日）から2週間以内に振り込むこととします。振込手数料は当生協が負担します。

第10条【利用料金の未払いへの対応】

1. 前条で定めた方法において指定の支払期日までにお支払いいただけなかった場合は、当生協より新たな期限を付した振込用紙を利用者宛に送付するものとし、以降、当生協の定める方法（別途督促手数料等の負担を含む）により支払いただきます。
2. 前項による支払いを含め2か月連続で指定の支払期日までにお支払いいただけなかった場合は、家事支援サービスを利用停止とさせていただきます。
3. 前項の場合、利用者は期限の利益を喪失したものとして、直ちにすべての利用料金につき当生協に支払う義務を負うものとします。

第11条【不具合について】

万一、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、もしくは作業の不備が明らかであると当生協が認めた場合には、当生協はサービス箇所のやり直しを行います。

利用者は作業後1週間以内に動作不良、破損、汚損等の確認をお願いします。サービス終了後1週間を超えた動作不良、破損、汚損等の不具合についてのお申し出は、お受けできません。

第12条【クーリングオフ】

利用者からの申出により契約を解除できる期間を契約日から原則8日間とします。但し、契約日から8日以内の場合でも家事支援サービスの作業に着手した後は、契約を解除できないものとします。

第13条【サービスの停止】

利用者が次の事項に該当した場合は、当生協は直ちにサービスを停止いたします。

- (1) 本約款をお守りいただけない場合
- (2) 職員及びスタッフへの暴行、ハラスメント、脅迫、恫喝、威嚇等や職員及びスタッフの名誉を損なう言動または行為があった場合
- (3) 利用者が暴力団関係団体等の反社会的勢力の構成員または関係者である事が判明した場合
- (4) その他、当生協がサービス継続、困難と判断した場合
- (5) 当生協のご利用代金の全部または一部の支払いが2か月以上遅延した場合

第14条【損害賠償】

1. 職員及びスタッフの過失によって、利用者が損害を被った場合、当生協は、職員及び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損害の範囲で、損害賠償責任を負います。ただし、利用者の損害発生につき、利用者の過失が認められるときは、当該利用者の過失割合により当生協の損害賠償責任が減縮されるものとします。
2. 戦争、天災地変、交通機関の事故、通信の途絶、第三者の犯罪行為に巻き込まれた場合やその他やむを得ない事情等、職員及び作業スタッフの責めに帰さない事由から利用者が被った損害、および利用者自身の故意または過失から生じた損害については、当生協は責任を負わないものとします。

第15条【個人情報の取り扱い】

利用者が当生協の職員及びスタッフに提供した個人情報は、当生協の個人情報保護方針に基づき利用し、管理いたします。なお、個人情報保護方針は、当生協のホームページ等にて公開するものとします。

第16条【協議解決】

本約款および関連する規定等に関し、適用上の疑義が生じ、または定めのない事項に関する問題が生じた場合は、利用者と当生協が双方誠意をもって話し合い、相互に協力、理解して問題解決を図るものとします。

第17条【管轄裁判所】

利用者と当生協との間で裁判上の争いとなったときは、当生協の主たる事務所の所在地を管轄する地方裁判所または簡易裁判所を、第1審の専属的合意管轄裁判所とします。

第18条【本約款の変更】

当生協は、サービスの充実・合理化、利用者の便宜向上、社会経済状況の変化への対応その他家事支援サービスの円滑な実施のため必要がある場合に、本約款を変更することができます。

その際、当生協は、本契約を変更する旨、変更後の本契約の内容および変更の効力発生日について、変更の効力発生日までに次に定める方法を適宜活用して利用者への周知を図ります。

- (1) 利用者への配付
- (2) 電子メールの送信等の電磁的方法
- (3) WEBサイトへの掲示
- (4) 定款に定める公告の方法、その他当生協が定める適切な方法

以上

2016年4月1日制定

2018年4月1日改定

2018年10月1日改定

2019年6月1日改定

2020年2月1日改定