

制 定：2019年9月26日

改 定：2022年7月13日

## 家事のお手伝いサービス約款

### 第1条（本約款の目的）

「家事のお手伝いサービス約款」（以下「本約款」といいます。）は、京王電鉄株式会社が運営する「京王ほっとネットワーク」（以下「京王」といいます。）が提供する「家事のお手伝いサービス」（以下「本サービス」といいます。）について締結する「家事のお手伝いサービス契約書」（以下「本契約書」という）とともに、京王とお客様（以下「お客様」といいます。）の契約（以下「本契約」といいます。）の内容を定めるものです。

### 第2条（本約款の適用）

本約款は、別段の合意なき場合、本契約に係る京王とお客様の全ての関係に適用されます。

- 2 京王は、本約款以外の別の約款（以下「個別約款」といいます。）をお客様に通知する場合があります。この場合、当該個別約款は、本約款の一部を構成するものとします（以下「本約款」と「個別約款」をあわせて「本約款等」といいます。）。
- 3 本約款と個別約款に矛盾が生じた場合は、個別約款の規定を優先するものとします。

### 第3条（約款変更）

京王は、以下のいずれかに該当する場合、本約款等を任意に変更できるものとします。

- (1) 本約款等の変更が、お客様の一般の利益に適合するとき
  - (2) 本約款等の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき
- 2 変更内容は、京王が定める発効日から効力を生じ、京王は、発効日までに第5条の方法によりお客様に対して通知を行うものとします。変更後の本約款等の発効日以降に、お客様が本サービスを利用したときは、本約款等の変更同意したものとみなします。

### 第4条（契約適格）

以下に該当する方は、京王と契約締結できませんのでご了承ください。

- (1) 本約款等に同意されない方
- (2) 未成年の方
- (3) 第22条第1項各号のいずれかに該当する方
- (4) その他、京王の基準（お客様に公表する義務を負いません）に適合しない方

### 第5条（連絡・通知）

京王が、お客様に対して通知または連絡をする場合は、本契約書記載の連絡先へ、郵便、電話、FAX、訪問、ホームページへの掲載等の方法から、京王が適切と判断した方法により行います。

### 第6条（本サービスの内容及び契約プラン等）

本サービスは、お客様の「ご在宅時」に、京王のスタッフが日常のお掃除を有償にて代行するサービスです。

- 2 本サービスは以下の2つの契約プランがあり、お客様に希望する契約プランをご選択いただきます。ただし、初めてのお客様は必ず「スポットサービス」プランとなる点をあらかじめご了承ください（初めてご利用される方で、「定期サービス」プランをご希望される場合は、まず「スポットサービス」プランをご利用いただき、その後、「定期サービス」プランにて再度ご契約する、という流れになります）。

### 【契約プラン】

- (1) 「スポットサービス」プラン（以下「スポットサービス」といいます。）

お客様からご依頼いただいた日程にて、お客様の在宅時に本サービスを行うものです。

- (2) 「定期サービス」プラン（以下「定期サービス」といいます。）

毎月一定回数以上のご利用（以下「基準」といいます。）を前提として、在宅時に本サービスの提供を受けることをいいます（お客様は、第11条第2項のとおり、毎月実施希望日時をご連絡ください）。定期サービスをご利用の場合、ご契約時に以下の2つからコースを選んでいただきます。

- ① 「月1回ご利用」コース（以下「月1回コース」といいます。）

3ヵ月間で毎月1回のご利用を基準としたコースです。基準以上のご利用が認められない場合、基準を満たさないことが確定した時点以降の料金については、スポットサービスの料金でのご利用となることにご注意ください（基準を満たさないことが確定した時点以降に月1回以上のご利用があった場合であっても、スポットサービスの料金が適用されます）。また、3ヵ月間で3回以上のご利用実績がない場合、第26条第1項の自動更新はされず、契約は期間満了にて当然に終了するものとします。なお、月1回コースのご契約後、3ヵ月間で毎月2回以上のご利用実績があった場合であっても、月1回コースの料金が適用されます。

- ② 「月2回以上ご利用」コース（以下「月2回以上コース」といいます。）

3ヵ月間で毎月2回以上のご利用を基準としたコースです。基準以上のご利用が認められない場合、基準を満たさないことが確定した時点以降の料金については、確定した時点におけるご利用実績が月1回である場合には月1回コースでのご利用となり、月に1回もない場合は、スポットサービスの料金でのご利用となりますのでご注意ください。ただし、契約開始後2ヵ月連続で基準を満たさなかった場合、2ヵ月目のご利用実績を基準として、以降の料金を決定いたします。（基準を満たさないことが確定した時点以降に月2回以上のご利用があった場合であっても、上記に基づき、月1回コースまたはスポットサービスの料金が適用されます）。また、3ヵ月間で6回以上のご利用実績がない場合、第26条第1項の自動更新はされず、契約は期間満了にて当然に終了するものとします。

### 【オプション】

定期サービスをご利用のお客様のみを対象として、以下のオプションがございます。

- ① 名称：「不在宅オプション」（以下「本オプション」といいます。）

- ② 内容：不在時に、本サービスの提供を受けることができます。

- ③ 条件：本オプションの利用は、以下の2つを全て満たすお客様に限ります。

ア) 不在宅鍵管理費用をご負担の上、本サービス実施場所の鍵管理を京王に委託できること（別に定める「家事のお手伝いサービス鍵取扱規約」の内容に承諾いただくことが必要です。ただし、本サービスの開始時と終了時に、お客様またはお客様の指定する方の立会いが可能な場合、この限りではありません）。

イ) 本オプションの提供開始日前に、一度在宅で本サービスを利用すること。

④ 承諾事項：本オプション利用の前提として、お客様はあらかじめ以下の事項に承諾するもの  
とします。

- ア) スタッフ訪問時、お客様宅の鍵が施錠されていない場合、本サービスの提供前にお客様へご連絡いたします。その後の本サービスの提供に関しては、別途お客様との協議とさせていただきます。
- イ) サービス提供日にお客様が在宅であった場合（立ち合いを除く）、サービス提供は受けられません。改めてサービス提供日を調整させていただきます。
- ウ) スタッフ訪問時、事前の見積内容とサービスの提供箇所の状況が著しく異なる場合、作業を中止することがございます。この場合、改めて提供日を調整させていただきます。
- エ) サービス提供日において、郵便物・宅配便の預かり、電話受け、散歩、訪問者対応、児童送迎、公共料金等支払い等、本サービスに関係しない事項は一切お受け出来ません。
- オ) サービス提供日において、サービス終了時点での京王とお客様との間のサービス完了確認は省略いたしますが、サービス提供日以降にお客様自身にてご確認いただき、提供日から1週間以内にお客様に署名いただいたサービス完了確認書を受領させていただきます。
- カ) サービス提供日に事前の見積内容と異なる作業をご依頼する場合、再度の事前見積を行うことが必要です。

#### 第7条（本サービス提供後の確認）

京王は、サービス提供日に予定した作業が完了した際は、お客様にご確認をいただきます。お客様は、確認後、問題がなければサービス完了確認書に署名するものとしします。なお、お客様は、合理的な理由なくサービス完了確認書への署名を拒否することはできないものとしします。

#### 第8条（料金）

お客様は本サービスの対価として、以下の料金を支払うものとしします。

【全て税別】

基本料金 （※1）	スポットサービス	スタッフ1名2時間9,000円
	定期サービス	【月1回コース】 スタッフ1名2時間7,600円 【月2回以上コース】 スタッフ1名2時間7,000円
追加料金	スタッフ増員料金	【スポットサービス】 スタッフ1名2時間につき9,000円を最小単位として、 増員数に応じて加算
		【定期サービス】 ① 月1回コース スタッフ1名2時間につき7,600円を最小単位として、 増員数に応じて加算 ② 月2回以上コース スタッフ1名2時間につき7,000円を最小単位として、 増員数に応じて加算

	時間延長料金 (※2)(※3)	【スポットサービス】 2時間以降はスタッフ1名15分毎につき1,255円加算
		【定期サービス】 2時間以降はスタッフ1名15分毎につき1,000円加算
その他 料金	スタッフ出張費(※4)	スタッフ1名につき一律2,728円
	交通費(※5)	1作業につき一律837円
	不在宅オプション	月額564円

※1 スポットサービスは、スタッフ1名2時間9,000円、定期サービスでは、月1回コースはスタッフ1名2時間7,600円、月2回以上コースは7,000円がご依頼いただく最小単位です。例えば、定期サービス月1回コースでサービススタッフ1名1時間3,800円といったご依頼はできません。

※2 本サービス提供中に、京王または京王スタッフの責に帰さない事由により、京王または京王スタッフが、お客様に関連する事項で対応した時間についても、延長料金をお支払いいただきます。

※3 15分毎とは、15、30、45、60分を基準とし、基準時間を超えた場合切り上げての算出とさせていただきます。

(例) 17分→30分経過とします。

※4 スタッフ出張費は、サービス提供日当日、京王スタッフが、お客様宅に訪問途中及び到着後に、お客様の都合によりやむを得ず本サービスの提供を実施できないと判断した場合に、お支払いいただきます。

※5 交通費は、別途本サービス1作業につき一律837円をお支払いいただきます。

※6 不在宅オプションをご利用のお客様は鍵管理費用として月額564円を別途お支払いいただきます。

2 料金は予告なく変更される場合があります。

## 第9条 (支払方法)

料金は、「本契約書」に定めた方法で支払うものとします。なお、振込手数料等が発生する場合は、お客様負担とさせていただきます。

## 第10条 (支払時期)

お客様は、ご利用された本サービスの料金について、「本契約書」に定めた期日までに支払うものとします。

## 第11条 (サービス利用時の諸注意)

予約状況によっては、お客様の希望する日時にて本サービスを提供できない場合がございます。あらかじめご了承ください。

2 定期サービスご利用のお客様は、毎月20日までに、翌月分のご利用希望日時を京王までご連絡ください。

## 第12条 (貴重品の保管)

お客様は、現金・貴重品等(商品券、貴金属、通帳、キャッシュカード、保険証、免許証、個人・機密情報記載の重要書類、高額な美術品などを指しますが、これらに限りません)については、お客様ご自身でその管理を厳重にし、あらかじめ鍵のかかる場所等での保管を条件とした上

で本サービスをご利用いただきます。

- 現金・貴重品等の紛失・盗難に関しては、京王は、自己の責に帰すべき事由がある場合を除き、一切の責任を負いかねます。
- 京王スタッフが現金・貴重品等があると判断した場合は、お客様に申告し、お客様ご自身で保管していただきます。なお、不在宅オプション提供時においては、作業を中止する場合がございますので、あらかじめご了承ください。
- 現金・貴重品等の管理・保管について、再三のお願いにも関わらず、是正が見られない場合は、直ちに本契約を解除をすることもありますので、ご注意ください。

### 第13条 (キャンセル料)

お客様のご都合によりキャンセルされる場合は、あらかじめ京王に連絡するものとします。なお、キャンセルに際しては、以下のとおりキャンセル料が発生する場合がございますので、あらかじめご了承ください。

サービス実施予定日前日の18時まで	無料
サービス実施予定日前日の18時以降 (連絡無しの場合を含む)	サービス料金全額

- キャンセル料が発生した場合、お客様は、京王の指示に従い直ちに支払うものとします。

### 第14条 (遅延損害金)

お客様が支払期日を過ぎても料金を支払わない場合、支払期日の翌日から支払いが完了するまで、年14.6%の割合による遅延損害金を遅延した料金に付加し、京王の指定する方法・期日にて支払わなければならないものとします。

### 第15条 (お客様情報の変更届出)

お客様が京王に届け出た氏名、住所、連絡先、その他の届出事項に変更がある場合は、速やかに京王に届け出るものとします。お客様からの届け出がない場合や届け出を遅滞した場合で、万一お客様に不利益が生じた場合でも、京王は一切の責任を負いかねます。

### 第16条 (本サービスの委託)

京王は、本サービスの提供その他の業務を適切に行うため、その一部を自己の責任をもって第三者に委託できるものとします。

### 第17条 (権利義務の譲渡禁止)

お客様は、本契約上の権利義務を、京王の承諾なく、第三者に譲渡できないものとします。

### 第18条 (禁止事項)

お客様は、本サービスのご利用に関して、以下の行為を行ってはけません。

- 京王や京王のスタッフ、第三者に不利益または損害を与える行為
- 本サービスの提供、その他事業運営を妨げる行為
- 京王または京王の資産もしくは法的権利を侵害する行為
- 法令違反または公序良俗に違反する行為
- 他人になりすまして、本サービスを利用する行為
- 本約款の各条項に違反する行為
- 前各号の行為に該当するおそれのある行為または前各号の行為を助長する行為

(8) その他、京王が不適切と判断する行為

### 第19条 (免責事項)

京王は、以下の損害については、一切の責任を負わないものとします。

- (1) お客様の故意または過失による損害
- (2) 物品自体の瑕疵、自然消耗または性質による滅失、毀損または汚損による損害
- (3) 本サービスと因果関係のない身体的損害または精神的損害
- (4) 本サービス実施日から1ヵ月を経過した後に発見された、物品の滅失、毀損または汚損による損害
- (5) 地震・噴火・洪水・津波・火災などの天災地変または不可抗力によって生じた損害
- (6) その他、京王及び京王スタッフの責に帰さない事由によって生じた損害

### 第20条 (不可抗力)

以下のいずれかの事由が生じた場合、京王は、お客様に事前通知することなく、一時的に本サービスの提供を中止または遅延することがあります。

- (1) 地震、噴火、洪水、津波、伝染病、火災などの天災地変
- (2) 戦争、動乱、暴動、騒擾、労働争議、計画停電
- (3) 政府の規制または命令
- (4) その他、京王が合理的理由をもって判断するもの

2 本条の中止等によりお客様に損害が発生した場合でも、京王は責任を負わないものとします。

### 第21条 (契約の解約・解除)

京王またはお客様は、解約希望日の2週間前までに相手方に書面にて通知することにより、本契約を解約することができるものとします。なお、クーリングオフについては、本契約書裏面のとおりととなります。

2 京王は、お客様が以下の事由のいずれかに該当する場合、催告を要することなく直ちに本契約を解除することができるものとします。

- (1) 料金の支払期限後、1ヵ月以上支払いを怠ったとき
- (2) 差押、仮差押、仮処分または強制執行を受けたとき
- (3) 破産手続、民事再生手続、会社更生手続きの申立てを受け、又は自ら申し立てたとき
- (4) 逮捕、拘留されたとき
- (5) 本契約書および本約款の各条項に違反し、相当期間の催告後も是正しないとき
- (6) 第12条第4項の京王のお願いに従わない、過度にお問い合わせする、本サービス提供時間前後に正当な理由なく京王スタッフを拘束するなど、京王の業務遂行に支障がある行為を行ったとき
- (7) その他、お客様の行為が原因で、京王が本サービスを提供することが困難になったとき

### 第22条 (反社会的勢力の排除)

お客様は、京王に対して、自ら（お客様が法人の場合は、取締役、監査役その他執行役員等職務遂行に関して重要な地位にある従業員らを含むものとし、以下本条において同じとします。）が次の各号のいずれにも該当しないこと及び次の各号の個人又は団体から如何なる出資を受けていないことを表明して、確約するものとします。

- (1) 暴力団

- (2) 暴力団の構成員（準構成員を含む。以下同じ）
  - (3) 暴力団関係企業又は暴力団もしくは暴力団の構成員が出資若しくは業務執行に関して重要な地位に就いている団体
  - (4) 総会屋、社会運動標榜ゴロその他反社会的勢力に該当するもの
  - (5) 特殊知能暴力集団その他反社会的勢力に該当する団体又はその構成員
- 2 お客様は、京王に対して、自らまたは第三者を利用して、以下の各号に該当する行為を行わないことを表明して、確約するものとします。
- (1) 暴力的な要求行為
  - (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
  - (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
  - (4) 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて相手方の信用を毀損し、または相手方の業務を妨害する行為
  - (5) その他前各号に準ずる行為
- 3 京王は、お客様が前二項の表明事項に違反していた場合またはお客様が将来前記の表明事項に違反する事態になったと判断した場合は、何ら通知・催告なく本契約を解除することができるものとします。これらの場合、お客様は、自己の違反により、京王から本契約を解除されることに異議を述べないこと及びこれにより京王が被った損害を賠償することを確約するものとします。

## 第23条（期限利益の喪失）

第21条第2項または第22条第3項の解除がなされた場合、お客様は京王に対する一切の債務につき期限の利益を喪失し、直ちに京王に対して全債務を一括してお支払いいただきます。

## 第24条（契約者死亡の場合の措置）

お客様が亡くなられた場合、本契約は当然に終了するものとし、京王と別途合意した場合を除き、相続人の方は承継できないものとします。

## 第25条（損害賠償）

本サービスに関して、京王または京王スタッフの責に帰すべき事由により、お客様が損害を被った場合、京王はお客様に現実に発生した直接かつ通常の影響に限り、賠償するものとします。

- 2 お客様が京王または京王スタッフに損害を与えた場合、お客様はその損害を賠償しなければならないものとします。

## 第26条（契約更新）

定期サービスをご利用の場合、本契約の期間満了の1ヵ月前までに、京王またはお客様のいずれか一方から何らの申し出なき場合、本契約は、同一内容にて自動的に3ヵ月更新されるものとし、以降も同様とします。

- 2 前項にかかわらず、定期サービスご利用の基準を満たさない場合、契約期間満了日をもって契約は当然に終了するものとします。

## 第27条（合意管轄）

当社とお客様の間の紛争については、東京簡易裁判所または東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

## 第28条（協議解決）

本約款等の取り決めに疑義が生じた場合、または本約款等に定め無き事項については、京王とお客様の間で誠意をもって協議し、解決に努めるものとします。

（附 則）

本約款は、2020年2月1日より施行します。

（附 則）

本約款は、2022年7月13日より改定します。