

## スマイルプラス サービス規約

スマイルプラス合同会社（以下「甲」という。）と、サービス利用者（以下「乙」という。）とは、甲が乙に対して本規約に基づいて提供するサービス（以下「本サービス」という。）に関し、以下のとおり契約を締結する。

### 第1条 （本サービス）

1. 甲は乙に対し、本サービスを提供し、乙はそれに対し利用料金を支払う。
2. 本サービスは次のプランのうちから乙が選択したものとする。
  - (1) プレミアムプラン  
（家事代行・ベビーシッター・高齢者支援サービス・入院退院後サポートより選択可）  
通常の家事代行、ベビーシッターおよび高齢者支援を総合的に行うもの  
月2回以上かつ月間利用時間が12時間以上
  - (2) スタンダードプラン  
（家事代行・ベビーシッター・高齢者支援サービス・入院退院後サポートより選択可）  
料理、買い物代行、幼児教育を除く家事代行、ベビーシッターおよび高齢者支援サービスを総合的に行うもの  
月2回以上かつ月間利用時間が12時間以上
  - (3) ベビーシッタープラン  
（ベビーシッターサービスのみ選択可）  
子守、送迎のみの代行  
月2回以上または月間利用時間が12時間以上
  - (4) スポットサービス  
家事代行、ベビーシッター、高齢者支援サービス、入院退院後サポートを利用する場合  
で月1回以下または月間利用時間が12時間未満の場合
  - (5) イベント保育  
乙の指定する場所において、甲が託児出張サービスを行うもの  
イベント保育に関する合意は別紙「イベント保育に関する覚書」のとおりとする。
  - (6) ハウスクリーニング  
日常の家事代行では出来ない専門の清掃
3. 次の場合のベビーシッターはスタンダードプランに含まれるものとする。
  - (1) 乙の自宅以外で行うことを予定する者
4. スタッフ1名で世話をするお子様は、原則として2名までとする。

### 第2条 （掃除・家事）

本サービスで提供される掃除および家事（すべてのプランを含む）は次のとおり行うものとする。

- (1) 別途定める掃除道具および薬剤を除いて乙が所持する掃除道具を利用するものとする。
- (2) 掃除道具や消耗品、調理材料等は、乙の自宅にあるものを使用するものとする。

なお、買い物を代行したときは、甲は乙に対し、別途実費を請求するものとする。

### 第3条 (ベビーシッター)

本サービスで提供されるベビーシッター(すべてのプランを含む)は次のとおり行うものとする。

- (1) お子様の世話をするにあたり必要とされる玩具・教材等については、乙が所持しているものを甲が無償で使用するものとする。ただし、特に乙から要望があった場合には、甲は玩具・教材等を用意するものとする。この場合においては、甲は乙に対し、別途実費を請求するものとする。
- (2) ベビーシッターの提供場所は、乙の自宅または乙が用意したお子様を世話するに相応しい安全かつ清潔な場所とし、甲のスタッフの自宅等での世話は引き受けないものとする。この場合において、午睡・おむつ替え等の必要なお子様については、その場所を乙が確保する。
- (3) 遊園地、水族館、博物館、美術館等での世話については、午睡・おむつ替え等の必要のないお子様に限るものとする。この場合においては、お子様および甲のスタッフの入場料・交通費・飲食代等の諸経費は、別途乙が負担する。

### 第4条 (ハウスクリーニング)

1. 本サービスで提供されるハウスクリーニングは次のとおり行うものとする。

- (1) 本サービス箇所、内容については事前に甲が乙から承ったものに限るものとし、当日の申し出による追加は受け付けられないものとする。
- (2) 作業開始後の本サービス箇所、内容についての変更は受け付けられないものとする。
- (3) 作業開始後、甲が事前に想定していた状況と異なる事態が発生・発覚した場合、甲は乙に状況を説明しサービス内容を中断・変更する場合がある。
- (4) サービス箇所の機器の種類・状態によっては予定していたサービス内容を中断・変更する場合がある。
- (5) 甲が用意する作業車を駐車するスペースが確保できない場合、乙はサービス料金に加えて、駐車代金実費分を払うものとする。

2. 以下の作業に関してはサービス内容の対象外になるものとする。

- (1) 該当機器に定められた作業でない場合。
- (2) 該当機器の部品の分解が困難な場合。
- (3) 該当機器に故障・不具合がある場合、もしくは正常に作動しない場合。
- (4) 該当機器やその一部の部品に故障や劣化が見られ、作業することにより悪化する恐れがある場合。
- (5) その他、甲がサービスの取り扱いが不可能と判断する場合。

3. 保証金額

甲または甲の従業員の故意・過失によって、本サービス作業内に乙に損害が生じた場合、甲は当該損害を賠償するものとする。ただし甲または甲の従業員の過失による損害に対する賠償額については、甲が本サービスの提供にあたり適当と判断し、手当てする賠償責任保険に基づいて保険会社から受領した額を限度額として賠償するものとする。

#### 4. 免責事項

- (1) レンジフードが塗装されており、作業により塗装部分の剥がれや風合いが変化する可能性がある場合。または塗装されていない場合でも同様の可能性がある場合。
- (2) 浴室タイルの目地、ゴムパッキンなどに染み込んだカビ汚れを完全に除去できない場合。
- (3) 製造日より約10年以上経過しているエアコンでのクリーニング作業において不具合が発生した場合。またメーカーでの部品調達ができない場合。
- (4) 上記(1)～(3)以外で、サービス開始以前に甲が提示したクリーニング工程に生じる損傷などのリスクに対して、乙が承諾（承諾書へのサイン）した場合。
- (5) 甲または甲の従業員に責が認められない場合。

#### 第5条 （利用方法）

1. 乙は次の流れに従い、本サービスを利用することができる。

- (1) 希望日の前々日までに甲へ希望日時、場所等を電話で連絡する。
- (2) 利用時間は全てのプランおよびサービスにおいて1回あたり2時間以上30分単位とする。

\*ハウスクリーニングサービス時間においては要相談。

- (3) 予約の変更および時間の延長については、甲は可能な限り対応するが、これを保証するものではない。

#### 第6条 （指示・要望）

1. 本サービス内容についての指示・要望等は事前に甲が乙から承ったものに限るものとし、その場で乙から甲のスタッフへ直接連絡ないし指示することにより対応しないものとする。
2. 乙は甲に対し、スタッフの選定を一任するものとする。

#### 第7条 （免責）

1. 乙は貴重品ならびに危険物等を部屋の中に放置してはならず、甲は乙の貴重品について一切責任を負わないものとする。
2. 甲は乙の飼育する動植物について一切責任を負わないものとする。

#### 第8条 （緊急時の対応）

1. サービス提供中、応急処置が必要な事態が生じた場合には、乙はその対応を甲に一任するものとする。この場合において、医師の診察が必要なときは、甲は乙の指示に従うものとする。
2. 応急処置にかかった費用は、その全額を乙が負担する。

#### 第9条 （利用制限等）

乙または乙の家族に感染症疾患が生じたときは、甲はその状況の程度によりサービス提供の可否を決定するものとする。

甲の従業員又は甲の委託業務先に感染症疾患が生じたときは、甲は、他の従業員又は委託業務先により対応するよう努力するが、人員不足等やむを得ずサービスの提供を中止する場合がある。

第10条 (利用料金の構成)

本サービスの利用料金は基本料金、オプション指名料金、割増料金、交通費を合計した額とする。

第11条 (基本料金)

乙は甲に対し、次の基本料金に従い報酬を支払わなければならない。

(基本料金) 通常時間 (9:00~18:00) (税別/1時間あたり)

月間利用時間	VIPプラン	プレミアムプラン	スタンダードプラン	ベビーシッタープラン
～ 11時間	7,000円	3,500円	3,000円	3,000円
12時間 ～ 49時間	7,000円	3,000円	2,500円	2,000円
50時間 ～ 100時間	7,000円	2,900円	2,400円	2,000円
101時間以上	7,000円	2,800円	2,300円	2,000円
交通費一律	1,000円 (スタッフ1名につき)			

(スポット料金) 通常時間 (9:00~18:00) (税別/1時間あたり)

利用時間	スポット料金
3時間～	3,500円
交通費一律	1,000円 (スタッフ1名につき)

(集中掃除プラン) 通常時間 (9:00~18:00) (税・交通費込/時間3.5時間)

派遣スタッフ数	利用料金
2名	25,000円
上記以外	応相談

(ハウスクリーニング料金) (税別/参考価格)

キッチン	26,000円～
レンジフード分解洗浄	15,000円～
トイレ	8,000円～
浴室クリーニング	15,000円～
エアコン (1台)	12,000円～
フローリングワックス (～150㎡)	25,000円～
ハウスクリーニングセット (例:3LDK)	70,000円～

※その他の料金については見積もり後、決定する。

第12条 (オプション指名料金・割増料金)

1. 乙は甲が本サービスを18:00～21:00の時間帯に行った場合は、基本料金に加えて、1時間あたり700円を加算した割増料金を支払わなければならない。
2. 乙は甲が本サービスを早朝夜深夜(21:00～翌朝9:00)の時間帯に行った場合は、基本料金に加えて、1時間あたり1,000円を加算した割増料金を支払わなければならない。
3. 乙は甲が本サービスを土曜・日曜・祝日に行った場合は、基本料金に加えて、1時間あたり500円を加算した割増料金を支払わなければならない。
4. 前項の割増料金は、年末・年始・夏季休暇中においては、基本料金の50%とする。
5. 乙が甲に依頼した当日に本サービスを行う場合は、緊急手配料として5,000円、依頼した翌日に本サービスを行う場合は2,500円の緊急手配料がかかるものとする。
6. 乙が甲の有資格を有するスタッフを指名する場合は下記のオプション料金を支払わなければならない。

(オプション指名料金) (税別/1時間あたり)

特別指名料	500円
調理師	700円
栄養士	1,000円
保育士・幼稚園教諭	700円
ホームヘルパー	700円
介護福祉士	1,000円
教員	1,000円
看護師	1,500円

第13条 (キャンセル等)

1. 乙が本サービスをキャンセルしたときは、甲に故意または過失がない限り、乙は次の定めに従い日時を変更することができるものとし、既に乙が支払っている利用料金は、乙に返還しない。

前々日以前のキャンセル	1ヶ月以内に予約した時間分
前日のキャンセル	1ヶ月以内に予約した時間の半数分
当日のキャンセル	変更不可

2. 甲に故意または過失がある場合で、乙がキャンセルした場合は、甲は乙に料金を返還する。
3. 当日、予定時間前にサービスを終了した場合において、これが乙の都合によるときは、乙は予定時間分の料金を甲に支払うものとする。

第14条 (請求および支払方法)

1. 甲は、利用料金を計算の上、書面または電子メールにより請求書を送付または送信するものとし、乙は当該請求書記載の料金について相殺または減額することなく、その全額を甲指定

の方法により、甲指定の支払期日までに支払わなければならない。この場合においては、振込手数料などの送金に係る手数料は乙が負担するものとする。

2. 本サービスの支払いは甲が認めた場合を除いて、原則として前払いとする。
3. 甲は毎月中旬に翌月の固定料金と先月の変動料金を乙に請求するものとする。  
乙は当該請求額を当月末までに支払うものとする。
4. 前項の規定にかかわらず、スポット料金、集中掃除プラン、ハウスクリーニング料金、その他甲が指定するサービスの利用料金については、現金にて支払うものとする。
5. 乙が支払わなかった場合は、乙は、甲に対し、約定支払日の翌日から年利14.6%で計算した遅延損害金、およびかかる料金を回収するにあたり甲に発生した諸費用（弁護士費用を含むがこれに限られない）を支払うものとする。乙は料金に対して課税される税金を同時に支払うものとする。

#### 第15条 （保証金）

1. 乙は甲が後払いを認めた場合で、甲が必要だと判断した場合は、利用時間に応じて甲が定める利用額の1ヶ月相当にあたる保証金を預託しなければならない。
2. 乙に利用頻度に過度の増減があった場合は、甲は保証金の追納を求めることができる。
3. 保証金は、本サービスおよび付随するサービスの利用料に対する担保として乙が甲に預託するものとする。乙から甲への未払い、滞納金の債務不履行がある場合は、甲はこれに保証金を充当できるものとする。
4. 甲に預託されている保証金は、返還請求権を第三者に譲渡、他の債権の担保に供することはできないものとする。また本サービス利用期間中に本サービス利用料金と相殺できないものとする。
5. 保証金は、本サービス提供後30日以内に乙の指定する口座へ返金する。振込手数料は乙の負担とする。

#### 第16条 （契約期間）

1. 本契約の契約期間は、サービス開始日より開始し、甲乙間で別途合意がない限り定めないものとする。
2. 契約期間の定めがない場合、乙は書面により解約の申し出をすることにより、申し出日の翌月末で解約したものとする。
3. 前項の規定にかかわらず、乙は、1ヶ月分のサービス利用料金（直近3ヶ月の平均により算定する）を甲に支払うことにより、直ちに本契約を解除することができる。
4. 甲乙間で契約期間を定めた場合、甲ないし乙が相手方に契約期間満了の1ヶ月前までに書面により契約を更新しないとの通知を行わない場合には契約期間は同期間自動更新する。
5. 乙が契約期間の途中で解約した場合でも、乙は甲に対し、その契約期間満了までの利用料金を支払う。

#### 第17条 (損害賠償額の予定)

1. 本サービスの利用中、甲の責に帰すべき事由により、乙に損害が生じたときは、甲の加入する保険(賠償責任保険、損害保険)の限度内で、甲は乙に対し、賠償金を支払うものとする。
2. 甲は、下記のいずれかに該当する場合には、乙に対する損害賠償責任を負わないものとする。
  - (1) 事故・天災その他不可抗力による損害が発生した場合
  - (2) 甲の責めに帰さない事由による乙(ベビーシッターの場合は乙のお子様)の病気・怪我及び死亡等による損害
  - (3) 乙が甲に提出した申込書に虚偽もしくは事実と異なる記載があり、誤記または虚偽の記載に起因して乙(ベビーシッターの場合は乙のお子様)に損害が発生した場合
  - (4) 予約を受けていないお子様に生じた損害の場合
  - (5) 乙(ベビーシッターの場合は乙のお子様)の健康状態に異常があり、予めその旨の報告がなく、それに起因して乙(ベビーシッターの場合は乙のお子様)に損害が発生した場合
  - (6) 損害の発生が乙に起因する場合
  - (7) 乙が本規定に定める申告等の義務を怠ったことが寄与して損害が発生した場合
  - (8) 乙の防災・防犯対策が十分でなかったために損害が発生した場合

#### 第18条 (損害金)

甲が乙に利用料金の後払いを認めた場合で乙が利用代金を支払わない場合は、乙は甲に対し支払日の翌日から完済するまで年14.6%の遅延損害金を支払わなければならない。

乙は甲が乙に対する未払利用料金及び遅延損害金の請求するに際して要する手続き費用(内容証明郵便に要する費用、弁護士費用等、甲に生じる費用一切を負担する。

#### 第19条 (解除事由)

1. 乙が次のいずれかの事由に該当するに至ったときは、甲は何らの催告をすることなく、直ちに本契約を解除することができるものとする。この場合においては、乙は甲に対して負担する債務について期限の利益を失い、直ちに債務の全部を履行しなければならない。
  - (1) 公序良俗に反する行為、法律、法令等に違反する行為を行ったとき
  - (2) 差押え、仮差押え、仮処分、強制執行または競売の申立てを受けたとき
  - (3) 公租公課の滞納処分を受けたとき
  - (4) 支払停止または支払不能の状態に陥ったとき
  - (5) 破産手続その他の倒産手続がなされたとき
  - (6) 資産、信用または支払能力等に重要な変更が生じたとき
  - (7) 甲の名誉または信用を失墜させ、もしくは甲に重大な損害を与えたとき
  - (8) 前各号に定めるほか本契約の履行を困難にする事由が生じたとき
  - (9) 甲が後払いを認めた場合で乙が未払いのまま支払い指定期日から14日経過したとき
2. 前項の規定に基づく契約の解除は、甲の乙に対する損害賠償請求権を妨げない。
3. 第1項の規定に基づいて契約が解除されたときは、乙は甲に対し、残りの契約期間分の料金

を違約金として支払わなければならない。

#### 第20条 （直接取引の禁止）

1. 乙は、甲との契約締結中、甲の業務委託先又は甲の業務委託先であった者と直接、本規約第1条にかかるサービス利用契約を締結してはならない。
2. 乙は、甲との契約終了後1年以内において、甲の業務委託先又は甲の業務委託先であった者と本規約第1条にかかるサービス利用契約を締結してはならない。
3. 前各項に違反し、甲に損害を発生させた場合、乙は、甲に対し違約金として、金50万円を支払う。もっとも、甲に実際に生じた損害が上記違約金額を上回る場合は、乙に対し、実際に生じた損害の賠償を請求できる。

#### 第21条 （料金の改定等）

経済情勢の変動等やむを得ない事由が生じたときは、甲は本サービスの利用料金を変更することができる。この場合においては、甲はその変更事項を遅滞なく乙に通知するものとする。

#### 第22条 （機密保持義務）

1. 甲および乙は、取引関係を通じて知り得た相手方の営業上または技術上の情報（以下「機密情報」いう）を、相手方の承諾を得ないで第三者に開示してはならない。ただし、次の各号に該当するものについてはこの限りでない。
  - ① 開示を受けまたは知得する前に公然知られた情報
  - ② 開示を受けまたは知得した後に自己の責によらずに公然知られた情報
  - ③ 開示を受けまたは知得する前に自己が既に保有していたことを証明できる情報
  - ④ 正当な権原を有する第三者から適法に取得したことを証明することができる情報
  - ⑤ 独自に取得したことを証明することができる情報
2. 甲または乙が前項の規定に違反し、これにより相手方に損害が生じたときは、相手方に対しその損害を賠償する責を負う。

#### 第23条 （本規約の改定）

本規約は、法令の変更または、監督官庁の指示、その他の必要が生じた時に改定される事があるものとする。なお、改定の内容が、乙の従来の権利を制限するもしくは乙に新たな義務が課するものである時はその改定事項をウェブサイトで掲示するなど甲が定める方法により通知する。この場合、甲がその都度定める期日までに乙が異議を申し出ないときは、乙はその変更に合意したものとみなす。

#### 第24条 （権利および地位の譲渡等）

甲および乙は、本契約に基づく一切の権利、義務および地位を相手方の承諾なしに、譲渡、転貸、担保差入その他形態を問わず処分することはできない。

第25条 (管轄裁判所および準拠法)

1. 本契約に関して紛争が生じ、それを裁判で解決するときは、名古屋地方裁判所または名古屋簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。
2. 本契約の成立および効力、並びに本契約に関して発生する問題の解釈および履行等については、日本国の法律に準拠するものとする。

平成 23 年 10 月 1 日 制定

平成 24 年 11 月 1 日 改定

平成 25 年 1 月 3 日 改定

平成 25 年 8 月 1 日 改定

平成 26 年 3 月 1 日 改定

平成 26 年 11 月 1 日 改定

平成 28 年 10 月 1 日 改定

平成 29 年 2 月 1 日 改定

平成 30 年 4 月 1 日 改定

平成 31 年(2019年)1月1日 改定

スマイルプラス合同会社

代表 松原 舞