

家事支援サービス事業利用約款は、組合員と生協との約束事を定めたものです。重要な約束事になりますので、よくお読みいただき、大切に保管していただくようお願い申し上げます。

## 生活協同組合パルシステム神奈川 家事支援サービス事業利用約款

2025 年 10 月 30 日制定

### （目的・適用）

- 第1条 本約款は、生活協同組合パルシステム神奈川（以下、「当組合」といいます）の家事支援サービス事業（以下、「家事支援サービス」といいます）の利用（代金等の支払を含む）に関するルールを定め、当組合の家事支援サービスを利用される組合員（以下、「利用者」といいます）を対象とします。
- 2 利用者は、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。
- 3 本約款に定めのない事項については、当組合の定款及び利用の手引き等によるものとします。

### （家事支援サービスの内容）

- 第2条 当組合の家事支援サービスは、当組合の職員及び業務委託スタッフ（以下、「家事支援スタッフ」といいます）が利用者宅を訪問し、利用者宅の家事（掃除、洗濯、料理など）の全部又は一部を利用者に代わって、または利用者と一緒にを行うサービスです。
- 下記の2点を主な目的として、サービスを行います。
- （1）利用者の生活の質の低下を未然に防ぐ
- （2）利用者の生活環境における快適性の維持・管理

### （家事支援サービスの利用条件）

- 第3条 家事支援定期コースの利用条件は、以下のとおりとします。
- （1）月4回定期コースは1回2時間以上、1か月に4回以上、契約期間は契約日から3か月とし、期間満了1か月前までに解除の申し入れがない場合には、従前と同一内容にて自動更新するものとし、以後も同様とします。
- （2）月2回定期コースは1回2時間以上、1か月に2回以上、契約期間は契約日から3か月とし、期間満了1か月前までに解除の申し入れがない場合には、従前と同一内容にて自動更新するものとし、以後も同様とします。
- （3）実施最終日から2か月間、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。
- （4）利用者の都合でやむを得ない場合、契約期間中の解約を受け付けます。利用者都合については、利用の手引きによるものとします。
- 2 家事単発・スポットコースの利用条件は、以下のとおりとします。
- （1）家事単発コースは、1回2時間以上の条件を満たす契約とします。
- （2）スポットコースは、1回15分以上の条件を満たす契約とします。
- 3 営業日・時間は、通常営業時間は祝日を除く月曜日～金曜日、午前9時～午後6時です。通常営業時間外は5項の規定に基づき、実施する場合があります。ただし、当組合が別途定める定休日（年末年始など）はこの限りではありません。
- 4 利用料金の詳細については、別に定めるところによります。
- 5 延長と延長料金は、以下のとおりです。
- （1）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）家事単発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。
- （3）スポット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15分サービス料金の100%とします。

## 6 割増料金

以下の曜日及び時間等を利用する場合は、以下のとおり割増料金をお支払いいただきます。

	曜日・時間	割増し料金率
割増し時間の利用	曜日：月曜日～金曜日 時間：午前6時～午前9時 午後6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	曜日：土曜日・日曜日・祝日 時間：午前9時～午後6時	契約サービス時間料金の15%増し
割増曜日と割増し時間の利用	曜日：土曜日・日曜日・祝日 時間：午前6時～午前9時 午後6時～午後9時	契約サービス時間料金の30%増し
家事支援スタッフを指名した場合	1回のご利用ごと	契約サービス利用料金に100円を加算

## 7 交通費

家事支援スタッフの1人につき利用1回あたりの交通費をお支払いいただきます。詳細は別に定めるところによります。また、やむを得ず有料駐車場を利用した場合、家事支援スタッフに駐車場料金をお支払いいただきます。

## 8 サービス実施日不在時の鍵の運用方法

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、利用者宅にキーボックスの設置、スペアキーの管理・共有をお願いしています。

## 9 キャンセル料

家事支援サービスのキャンセル料は、下表のとおりです。ただし、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組合が認めた場合は、キャンセル料は請求しません。

キャンセルのタイミング	料金
利用日の3営業日前まで	無料
利用日の2営業日前から利用日前日の午後5時まで	利用予定料金の3分の1 (家事支援スタッフの交通費なし)
利用日前日の午後5時後から利用日当日	利用予定料金の全額 (家事支援スタッフの交通費なし)

(注文から契約・利用までの流れ)

第4条 利用者は、利用にあたりインターネット・メール・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、事務局が利用者に連絡します。

2 事前に利用者宅へ事務局が訪問し、家事支援サービスの詳細を説明し依頼の聞き取りを行います。その後、作業する家事支援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いただきます。

4 家事支援サービスにおける契約成立は、インターネット・メール・電話にて申し込みの後、事前に利用者宅へ事務局が訪問し、作業内容と利用料金と実施日を確認し、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。

(家事支援サービス実施にあたっての確認事項)

第5条 家事支援サービスの実施にあたり、水道・電気・ガス・掃除道具・洗剤等を使用させていただきます。その使用料は、利用者にご負担いただきます。

2 家事支援サービスの実施にあたり、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、家事支援スタッフの目に付かないよう厳重に管理をお願いします。

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、利用者が家事支援サービス実施の前に家事支援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：稼動中の電化製品）

(4) その他取り扱いに注意を要するもの

4 第2項および第3項に利用者が違反した場合、利用者に損害が生じても当組合及び家事支援スタッフは責任を負わないものとします。

5 当組合は、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 家事支援サービスの実施にあたり、家事支援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、以下の作業や対応は、法令順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) 真夏日（30度以上）に30分以上の屋外活動（庭やベランダ掃除・草むしりなど）

(9) 強い薬品を使った特殊清掃（酸性洗剤と塩素系洗剤を同日に使うような清掃、洗剤によって皮膚トラブルなどを起こす可能性のある薬品の使用）

(10) 作業で発生したゴミなどを回収して持ち帰る行為

(11) 利用者宅の鍵のお預かり

(12) その他、家事支援スタッフに危険を伴うと判断した作業

(利用限度額)

第6条 家事支援サービスの利用限度額は、原則として1か月あたり10万円とします。限度額の引き上げを希望する場合は、別途当組合と相談するものとします。なお、当組合に加入して利用開始後3か月間の1か月あたりの利用限度額は5万円とします。

(利用料金の支払い)

第7条 利用者は、当組合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、当組合の宅配事業約款に準じます。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し（当月分の利用料金について、翌々月6日に口座から引落し、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組合が指定した場所での支払い（当月分の利用料金について、翌々月6日までに振り込み）

(利用料金の未払いへの対応)

第8条 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、当組合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、当組合の定める方法(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組合に支払う義務を負うものとします。

(不具合について)

第9条 万一、家事支援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組合が認めた場合は、当組合はサービス箇所のやり直しを行います。

2 利用者は作業後1週間以内に破損、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。

(クーリングオフ)

第10条 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。

(サービスの停止)

第11条 利用者が次の事項に該当した場合は、当組合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) 家事支援スタッフへの暴行、ハラスメント、脅迫、恫喝、威嚇等や家事支援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、当組合がサービス継続、困難と判断した場合

(5) 当組合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

(損害賠償)

第12条 家事支援スタッフの過失によって、利用者が損害を被った場合、当組合は、家事支援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組合の損害賠償責任が減縮されるものとします。

(個人情報の取り扱い)

第13条 利用者が家事支援スタッフに提供した個人情報は、当組合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、当組合のホームページ等にて公開するものとします。

(協議解決)

第14条 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、利用者と当組合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。

(管轄裁判所)

第15条 利用者と当組合との間で裁判上の争いとなったときは、当組合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。

(本約款の変更)

第16条 当組合は、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、当組合は、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、その他当組合が定める適切な方法

以上