

## 【利用規約】

この利用規約（以下【本規約】と言います）は、Dr.MOTHER（以下【当社】と言います）が提供また運営するサービス（以下【本サービス】と言います）の利用に関する条件を、本サービスを利用して家事代行を依頼するお客様（以下【依頼者】と言います）と当社の間で定めたものです。

### 1・サービスの内容

- (1)家事代行サービスの提供
- (2)商品やサービス等のご紹介、ご案内

### 2・規約の同意

- (1)依頼者は、本規約の定めに従って本サービスを利用しなければなりません。  
依頼者は、本規約に有効かつ取り消し不能な同意をしない限り、本サービスを利用できません。
- (2)依頼者は、本サービスを実際に利用することによって本規約に有効かつ取り消し不能な同意をしたものとみなされます。
- (3)本サービスにおいて個別利用規約の定めにも従って本サービスを利用しなければなりません。

### 3・ユーザー登録

- (1)依頼者は、サービスの利用に際して依頼者ご自身に関する情報を登録する場合、真実・正確また完全な情報を提供しなければなりません。また変更があった場合は、報告を行うものとし変更前の登録情報は必ず修正しなければなりません。
- (2)依頼者は本サービスに登録した電話番号に、本サービスを利用してスタッフ、または当社から本サービスに関して電話やSMSメッセージやが送られてくることを許諾したものとみなします。
- (3)未成年者は親権者同意のもと親権者の名前、連絡先等を提示した場合のみご利用いただけます。
- (4)依頼者の本サービスにおける全ての利用券は、第三者に譲渡、貸与または相続させることはできません、

### 4・家事代行業務の依頼

- (1)家事代行契約の成立とは、依頼が確定しましたら当社よりメール或いは電話にてご連絡いたします。  
当社とスタッフは業務委託契約を締結しているためスタッフ個人が行えないサービスの場合は当日作業内容を変更またはお断りさせていただく場合があります。
- (2)依頼者は家事代行契約が成立した後でも契約のキャンセル・変更をすることができます。  
ただしサービス提供開始前の前々日20時以降の変更、キャンセルはやむを得ない場合を除き出来ません。

(3)依頼者は、スタッフとの間において成立した家事代行業務の業務委託契約の契約期間のみならず、契約終了後においても当社の紹介により知り得たスタッフに対し、当社の事前の書面による承諾なしに、直接家事代行業務の提供を依頼することはできないものとします。万一依頼者が当社の承諾なくスタッフに対し直接家事代行業務の提供を依頼締結した事実が発覚した場合、依頼者は当社に対し30万円を違約金として支払わなければなりません。

## 5・家事代行業務の内容

- (1)スタッフが提供する家事代行業務の内容は、日常の清掃、整理収納、洗濯、アイロン掛けです。
- (2)依頼者はスタッフが家事代行業務を円滑に行えるように可能な限り協力するものとします。例えばスタッフが道に迷った場合などは、電話等において道案内をするようにしてください。
- (3)スタッフが作業実施日に所定の時間に遅刻する場合は依頼者に対し、電話またはSNSにて事前に連絡があります。
- (4)鍵の紛失や依頼者不在時のトラブル、その他スタッフによる家事代行業務に起因するトラブルもしくは依頼者またはスタッフに生じた損害については、当社と依頼者の間で円滑に解決するものとし、大理石の洗剤使用、分解が必要な業務、ハウスクリーニング業務、高価な物品の破損は補償の対象外となります。

## 6・報酬等の支払

- (1)依頼者は、当社に対し、当社所定の家事代行業務の対価を作業終了後直ちに支払うものとします。支払い方法は、クレジットカード決済、現金決済のみとなります。
- (2)依頼者は当社に交通費を支払わなければいけません。この交通費は一律1000円と定めまします。しかしサービスエリア対象外、サービスに伺うに当たって高額な交通費が発生した場合には別途請求いたします。
- (3)依頼者は当社に対し当社所定の家事代行業務の対価を支払います。当社所定の基準に基づきスタッフに報酬を支払います。

## 7・キャンセル等

- (1)依頼者は家事代行の契約が成立した後でも契約をキャンセルまたは変更することができます。ただし、サービス提供開始前24時間前の変更は一切できず、キャンセルについてもサービス開始前の2日前以降はやむを得ない場合を除きできません。
- (2)依頼者が成立した家事代行の契約を、サービス提供開始前の2日前以降にやむを得ずキャンセルする場合は依頼者は当社に対しキャンセル料を支払わなければいけません。キャンセル料は、サービス提供開始日の2日前以降に依頼者がキャンセルした場合（無断でキャンセルした場合も同様）は利用予定金額の100%を支払わなければなりません。

## 8・プライバシー等

当社は依頼者のプライバシーの個人情報を当社のプライバシーポリシーおよび個人情報の保護に関する法律等の関係法令に従って適切に取り扱います。

## 9・禁止事項

依頼者は、本サービスの利用に際して、サービスないのお知らせや別途禁じられている事項のほか以下に記載することを行なってはなりません。

また理由のいかんを問わず恒久的に遵守しなければならないものとしします。

(1)法令、裁判所の判決、決定もしくは命令、または法令上拘束力のある行政措置に違反する行為。

(2)公の秩序または善良の風俗を害するおそれのある行為。

(3)当社または第三者の著作権、商標権、特許権等の知的財産権、名誉権、プライバシー権、その他法令上または契約上の権利を侵害する行為。

(4)過度に暴力的な表現、露骨な性的表現、人種、国籍、信条、性別、社会的身分、門地等による差別につながる表現、自殺、自傷行為、薬物乱用を誘引または助長する表現、その他反社会的な内容を含み他人に不快感を与える表現を投稿、または送信する行為。

(5)当社または第三者になりすます行為または意図的に虚偽の情報を流布させる行為。

(6)当社または、依頼者、スタッフの名誉、信用等を毀損する行為。

(7)当社が定める方法以外の方法で本サイトの利用権を現金、財物その他の経済上の利益と交換する行為。

(8)営業、宣伝、広告、勧誘、その他営利を目的とする行為

性行為やわいせつな行為を目的とする行為、面識のない異性との出会いや交際を目的とする行為、他の依頼者に対する嫌がらせや誹謗中傷を目的とする行為、その他本サービスが予定している利用目的と異なる目的で本サービスを利用する行為。

(9)反社会勢力に対する利益供与。その他の協力的行為。

(10)宗教活動、宗教団体への勧誘行為。

(11)他人の個人情報、登録情報、利用履歴情報などを不正に収集、開示または提供する行為。

(12)本サービスのサーバーやネットワークシステムに支障を与える行為、BOT、チートツール、その他の技術的手段を利用してサービスを不正に操作する行為、同様の質問を必要以上に繰り返す等、当社に対し不当な問い合わせまたは要求をする行為、その他当社による本サービスの運営または他の依頼者による本サービスの利用を妨害しこれらに支障を与える行為。

(13)上記(1)から(12)のいずれかに該当する行為を援助または助長する行為。

(14)その他当社が不相当と判断した行為。

## 10・依頼者の責任

(1)依頼者は、依頼者ご自身の責任において本サービスを利用するものとし、本サービスにおいて行った一切の行為およびその結果について一切の責任を負うものとしします。依頼者は作業依頼時

には、紛失等のトラブルが起こらないように、自己責任において貴重品は鍵のかかる場所に保管するものとする。

(2)当社は、依頼者が本規約に違反して本サービスを利用していると認めた場合、当社が必要かつ適切と判断する措置を講じます。ただし、当社はかかる違反を防止または是正する義務を負いません。

(3)依頼者は、本サービスを利用したことに起因して（当社がかかる利用を原因とするクレームを第三者より受けた場合を含みます。）当社がちよく当社が直接的もしくは間接的に何らかの損害（弁護士費用の負担を含みます。）を被った場合、当社の請求にしたがって直ちにこれを補償しなければなりません。

(4)高級食器、高価な家具、唯一無二の品物等の取り扱い、ハウスクリーニングなどの専門清掃は行えません。またペット等脱走の恐れのあるものは事故に繋がる可能性がないように各自で管理していただき、サービス中はゲージに入れていただきますようよろしくお願い致します。

もし万一事故が起こった場合は、保障の対象外となり責任は負いかねますので十分ご注意をお願い致します。

## 11・規約の変更

当社は、当社が必要と判断する場合、あらかじめ依頼者に通知することなく、いつでも、本規約を変更できるものとします。変更後の本規約は、当社が運営するウェブサイト内の適宜の場所に掲示された時点からその効力を生じるものとし、依頼者は本規約の変更後も本サービスを使い続けることにより、変更後の本規約に対する有効かつ取消不能な同意をしたものとみなされます。かかる変更の内容を依頼者に個別に通知することはいたしかねますので、本サービスをご利用の際には、随時、最新の本規約をご参照ください。

## 12・当社によるサービスの提供

(1)依頼者は、本サービスを利用するにあたり、必要なパーソナルコンピュータ、携帯電話機、通信機器、オペレーションシステム、通信手段および電力などを、依頼者の費用と責任で用意しなければなりません。

(2)当社は、本サービスの全部または一部を、年齢、ご本人確認の有無、登録情報の有無、その他、当社が必要と判断する条件を満たした依頼者に限定して提供することができるものとします。

(3)当社は、当社が必要と判断する場合、あらかじめ依頼者に通知することなく、いつでも、本サービスの全部または一部の内容を変更し、また、その提供を中止することができるものとします。

## 13・当社の免責

(1)スタッフに関する登録情報に関して、その登録審査は厳重に注意しておりますが、当社は、依頼者に対し、その信頼性・正確性については保証しておりません。これらの情報に基づいて生じたいかなる損害についても、当社は依頼者に対し、一切責任を負いません。

(2)依頼者とスタッフとの間に生じる家事代行業務委託契約に関しては、二者間の自己責任にお任せしております。同契約に関して生じたいかなる損害についても、当社は一切責任を負いません。

ただし、二者間に何らかのトラブルがあった場合で、寄せられたクレームに正当な根拠があると当社が判断した場合、当社は当該スタッフまたは依頼者の登録削除を含め、二者間のトラブルに介入する場合がございます。

(3)当社は、本サービス（本コンテンツを含みます。）に事実上または法律上の瑕疵（安全性、信頼性、正確性、完全性、有効性、特定の目的への適合性、セキュリティなどに関する欠陥、エラーやバグ、権利侵害などを含みます。）がないことを明示的にも黙示的にも保証しておりません。当社は、依頼者に対して、かかる瑕疵を除去して本サービスを提供する義務を負いません。

(4)当社は、本サービスに起因して依頼者に生じたあらゆる損害について一切の責任を負いません。ただし、本サービスに関する当社と依頼者との間の契約（本規約を含みます。）が消費者契約法に定める消費者契約となる場合、この免責規定は適用されません。

(5)上記 13（4）ただし書に定める場合であっても、当社は、当社の過失（重過失を除きます。）による債務不履行または不法行為により依頼者に生じた損害のうち特別な事情から生じた損害（当社または依頼者が損害発生につき予見し、または予見し得た場合を含みます。）について一切の責任を負いません。また、当社の過失（重過失を除きます。）による債務不履行または不法行為により依頼者に生じた損害の賠償は、依頼者から当該損害が発生した月に受領した利用料の額を上限とします。

#### 14・準拠法、裁判管轄

本規約は日本語を正文とし、その準拠法は日本法とします。本サービスに起因または関連して依頼者と当社との間に生じた紛争については、その内容に応じて地方裁判所または簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 15・連絡方法

(1)本サービスに関する当社から依頼者への連絡は、当社が運営するウェブサイト内の適宜の場所への掲示その他、当社が適当と判断する方法により行ないます。

(2)本サービスに関する依頼者から当社への連絡は、当社が運営するウェブサイト内の適宜の場所に設置するお問い合わせフォームの送信または当社が指定する方法により行っていただきます。

以上

Dr.MOTHER  
2020年2月5日 作成

## 【個人情報保護ポリシー】

Dr.MOTHER（以下「当社」と記載）は、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」と記載）及び関連する法令並びに関係するガイドライン等を尊重・遵守し、お客様の個人情報（個人情報保護法第2条第1項に定義される「個人情報」をいい、以下同様とします。）について、本個人情報保護ポリシー（以下「本ポリシー」といいます。）に従って、適正に取り扱うものとします。

### 1・個人情報の利用目的

当社は、お客様から取得した個人情報について、ご本人様の同意を得た場合又は法令で認められている場合を除き、以下の利用目的のみで利用いたします。

- (1) 家事代行サービスの提供
- (2) アフターサービスの提供
- (3) 商品やサービス等のご紹介・ご案内
- (4) お客様からの問い合わせへの対応
- (5) アンケートやキャンペーン等の実施
- (6) 顧客動向分析・商品開発等の調査分析

### 2・個人情報の利用目的の変更

該利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲内において変更する場合があります。この場合、当社は、変更後の利用目的について、ご本人様に通知し、又は公表するものとします。

### 3・個人情報の取得

当社は、お客様の個人情報を適正に取得し、偽りその他不正の手段により取得いたしません。なお、当社は、上記の利用目的の達成に必要な範囲を超えてお客様から個人情報を取得いたしません。

### 4・機微情報の取扱い

当社は、あらかじめご本人様の同意を得ることなく、要配慮個人情報（個人情報保護法第2条第3項に定義される「個人情報」をいい、以下同様とします。）、並びに労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療及び性生活（これらのうち要配慮個人情報に該当する情報を除く。）に関する情報（本人、国の機関、地方公共団体、個人情報保護法76条第1項各号若しくは個人情報保護委員会規則第6条各号に掲げる者より公開されているもの、又は、本人を目視し、若しくは撮影することにより取得するその外形上明らかなものを除く。以下「機微情報」といいます。）を取得、利用又は第三者に提供いたしません。

### 5・個人データの正確性の確保

当社は、お客様の個人データ（個人情報保護法第2条第6項に定義される「個人データ」をいい、以下同様とします。）を利用目的の達成に必要な範囲において、正確で最新の内容に保つとともに、利用する必要がなくなったときは、当該個人データを遅滞なく消去するように努めるものとします。

#### 6・個人データの安全管理

当社は、お客様の個人データの漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講ずるものとします。

#### 7・委託先の監督

当社は、お客様の個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合、その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、委託先に対する必要かつ適切な監督を行うものとします。

#### 8・第三者提供

当社は、お客様の個人データについて、以下の場合を除き、あらかじめご本人様の同意を得ることなく、第三者に提供いたしません。

(1)法令に基づく場合

(2)人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、ご本人様の同意を得ることが困難であるとき

(3)公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、ご本人様の同意を得ることが困難であるとき

(4)国又は地方公共団体の法令の定める事務を遂行する場合であって、ご本人様の同意を得ることが困難で、当該事務の遂行に支障を及ぼす恐れがあるとき

(5)法令に定めるところに従ってオプトアウトの方式で個人データ（要配慮個人情報を除く。）を第三者に提供する場合

なお、以下の場合には、上記の第三者への提供には該当いたしません。

(1)本ポリシーに定める利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託することに伴って個人データが提供される時

(2)合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される時

(3)特定の者との間で共同して利用される個人データが当該特定の者に提供される場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき

#### 9・保有個人データの開示、訂正、追加、削除又は利用停止等について

当社は、ご本人様から、保有個人データ（個人情報保護法第2条第7項に定義される「保有個人データ」をいい、以下同様とします。）の開示、利用目的の通知、訂正、追加、削除及び利用停止（以下「開示等」といいます。）のご請求があった場合、ご本人様からの請求であることを確認の上、遅滞なく対応いたします。ただし、個人情報保護法その他の法令により、当社が開示等の義務を負わない場合は、この限りではありません。なお、利用停止につきましては、利用停止の結果、サービスの提供ができなくなる場合がありますので、その旨ご了承ください。なお、開示請求と利用目的の通知につきましては、当社は実費を勘案した合理的な範囲内の手数料を徴収することができるものとします。

#### 10・Cookie（クッキー）等の利用

当社ウェブサイトでは、Cookie（クッキー）及びこれに類する技術を利用することにより、当社サービスの利用状況等を把握し、サービス向上に役立てています。Cookie（クッキー）の利用をご希望されない場合、ウェブブラウザの設定を変更することにより、無効化することができます。なお、Cookieを無効化すると、当社ウェブサイトの一部の機能をご利用いただけなくなる場合があります。

#### 11・行動履歴情報等の取得及び利用

(1)当社ウェブサイト閲覧後、ヤフー株式会社をはじめとする第三者から配信される広告がウェブサイトに掲載される場合があります、これに関連して、当該第三者が、当社ウェブサイトを利用したユーザーのCookie等を取得し、利用している場合があります。

(2)当該第三者によって取得されたCookie等は、当該第三者の個人情報保護ポリシーに従って取り扱われません。

(3)お客様は、当該第三者のウェブサイト内に設けられたオプトアウトページにアクセスして、当該第三者によるCookie等の広告配信への利用を停止することができます。

(4)お客様は、Cookieの送受信に関する設定を「すべてのCookieを許可する」、「すべてのCookieを拒否する」、「Cookieを受信したらユーザーに通知する」などから選択できます。設定方法は、ブラウザにより異なります。Cookieに関する設定方法は、お使いのブラウザの「ヘルプ」メニューでご確認ください。

(5)すべてのCookieを拒否する設定を選択されますと、認証が必要なサービスを受けられなくなる等、インターネット上の各種サービスの利用上、制約を受ける場合がありますのでご注意ください。

#### 12・本ポリシーの変更

本ポリシーを変更した場合には、当社ウェブサイトを通じて、適宜お知らせします。なお、最新の内容につきましては、次項の問い合わせ先までお問合せください。

以上

ご不明点等はお問い合わせフォームよりお問い合わせをお願い致します。

Dr.MOTHER  
2020年2月5日作成