

キャットハンド 会員規程

ヒトトヒトキャリアライズ会社

最終改定日：2025年6月1日

※本規程は当社の提供するサービスをご利用いただくにあたり、会員の皆さまに遵守いただく事項を定めたものです。

キャットハンド 会員規程

本会員規程(以下「本規約」)は、ヒトトヒトキャリアライズ株式会社(以下「当社」)が会員に提供する家事代行等のサービス(以下「本サービス」)の利用条件を定めます。

第1条(総則)

1. 本規程は、会員が遵守すべき事項及び会員と当社との関係を定めるものです。
2. 会員は、本規程の内容を十分理解した上でその内容を遵守することに同意して本サービスを利用するものとし、本サービスを利用した場合には、当該会員は本規程を遵守することに同意したものとみなします。

第2条(本サービスの提供)

1. 本サービスの提供条件

当社は、会員に対して、契約書及び当社が別途通知する規則、その他の書面等(以下「諸規則」)に記載された条件に従って本サービスを提供します。

2. 本サービスの提供内容

本サービスは、会員の希望する内容のうち、当社が対応可能な範囲で提供されます。ただし、当社は、次の作業については対応できません。

- (1) 重量物の運搬、高所での作業等、危険を伴う作業
- (2) 高級衣料の洗濯、貴金属の手入れ等、専門的な技術を要する作業
- (3) 高齢者・障害者の身体介護、お子様やペットのお世話等の生物に直接触れる作業
- (4) 排泄物の処理
- (5) 日常的な家事の範囲を超える明らかな作業
- (6) バルコニー等の室外の作業については、悪天候の日または7月・8月の間は提供できません。なお、9月初旬から9月中旬頃迄の実施については気温によっては室外作業をお断りする事がございます。

猛暑の時期や冷房の効かない室内の作業等、現場の状況によっては、サービスの提供時間中に小休憩をとらせていただく可能性がございます。

※猛暑期において冷房の使用できないお宅については、サービスの提供ができかねる場合がございます。

3. 提供日時

本サービスの提供日時は、原則として、別途お渡ししている「家事代行サービスに関する

るご案内」の記載に則り実施日時を確定します。ただし、会員は、災害、交通事情、キャストの手配状況により、日時が変更される場合があることを承諾します。

4. キャンセル

会員は、当社指定の方法で連絡することにより、サービス提供日時の変更またはキャンセルができます。

契約プランにより最低利用回数が設けてあり、サービス予定日の 2 営業日前までは無料で再調整が行えますが、それ以降についてはキャンセル扱いとなり、再調整・お値引きなどは行っておりません。

※サービス実施開始予定時間を 15 分過ぎても、会員側の何等かの事由によりサービスの提供が出来ない場合も当日キャンセルとなります。

※急な病気によるキャンセルの場合も、当日キャンセルはキャンセル料が発生します。

※但し、感染症などやむを得ない場合は診断書または処方箋の写しを提出いただければ振替対応または無料にてキャンセルを承ります。

5. 第三者への委託

当社は、本サービスの提供を第三者に委託することがあります。

第3条（利用料金）

1. 本サービスの利用料金は、契約書記載の料金または当社ウェブサイト記載の料金（以下「サービス利用料金」）となります。なお、本契約にかかるサービスの他、追加サービスが発生した場合は追加サービス分を加算した料金をお支払いいただきます。
2. 当社が別途定めるオプションを申し込まれたお客様は、サービス利用料金に加えて、当社が別途定める料金表記載の各オプション料金をお支払いいただきます。
3. 定期プランの場合、契約期間中であっても、法令の制定、改廃、経済状況の変動、租税公課の増減等により、当社は利用料金を改定できるものとします。
4. サービス利用料金の支払予定日から 1 カ月以上料金の支払滞納があった場合、支払期日の翌日から支払済みまでの日数に応じて、年 14.6% の遅延損害金を加算して請求するものとします。

第4条（支払方法）

1. 会員は、当月にご利用いただいたサービス利用料金等を、以下の各号の支払方法にて当社にお支払いいただくものとします。

- (1) 本サービスのサービス利用料金、オプション料金、延長料金および割増料金は、末日締め1カ月単位でのお支払いとし、原則として、クレジットカードまたはNP後払い決済でのお支払いとなります。但し、別途協議の上、当社が認めた方法を定めた場合は、この限りではありません。なお、クレジットカード支払は、会員の加入されているカード会社が定める引落日に引落としとなります。
- (2) 当社指定の日時にクレジットカード決済がなされなかった場合、当該決済日から14日以内に銀行振込にて、前号の料金を当社指定口座へお支払いいただきます。この際の振込手数料は、お客様の負担といたします。
- (3) NP後払い決済は、株式会社ネットプロテクションズの提供する「NP後払い」決済サービスとなります。後払い決済の利用条件については、株式会社ネットプロテクションズの「NP後払い利用規約」の規定によります。

2. 前項に基づきクレジットカード決済がなされず、14日以内に当社指定口座へサービス料金がお振り込みいただけなかった場合、またはNP後払い決済の支払期日までのお支払がいただけなかった場合は、当社は契約期間内であっても定期プランの本サービスの提供を停止し、また、スポットプランの場合はキャンセル及び次回以降のご利用をお断りすることができます。

第5条（本規程の変更）

本規程は、当社の判断により事前の予告なく変更・追加・削除（以下「変更等」といいます。）されることがあります。当社は、本規程を変更等する場合には、変更等の内容及び変更等の効力発生時期を、当該効力発生時期までに弊社所定の方法で告知するものとします。会員は、告知された効力発生時期以降に本サービスを利用または継続した場合には、変更等された本規程の内容に同意したものとみなされます。

第6条（通知）

本規程に基づく当社から会員への通知は、書面の交付、郵送、電子メール、または、当社webサイトへの掲載のいずれかにより行います。ただし、住所、電子メールアドレス等の登録情報に誤りがある場合、通知の送信完了をもって、通知が到達したものとみなします。

第7条（会員の責任）

会員は、本サービスの利用にあたり、故意・過失を問わず、当社が別途「家事代行サービスに関するご案内」において禁じている事項、及び以下の各号に該当する行為（以下、「禁止行為」）を行わないものとします。禁止行為を行った場合は、当社は事前の告知無く、

本サービスの提供の中断若しくは中止、利用停止、又は会員資格の抹消等、当社が適切と判断した措置を行う場合があります。その場合、当社は、これらの措置に関する質問・苦情は一切受け付けず、当社はその理由を開示する責任を負わないものとします。なお、当社が本条に基づき本サービスの提供を中断又は中止した場合でも、会員は当該本サービスのサービス利用料金の支払義務を免れないものとし、また、当社に対し支払済みのサービス利用料金の返金請求をすることはできないものとします。

- (1) 虚偽の情報を登録する行為。
- (2) 当社、ならびに当社キャストまたは第三者の著作権、肖像権、その他知的所有権、および当社に対する権利を侵害する行為。
- (3) 当社、ならびに当社キャストまたは第三者の財産、プライバシー等を侵害する行為。
- (4) 当社、ならびに当社キャストまたは第三者を誹謗中傷する行為。
- (5) 法令に違反する行為、またはその虞のある行為。
- (6) 犯罪的行為に結びつく行為。
- (7) 公序良俗に反する行為。
- (8) 反社会的活動に関する行為。
- (9) 他サービスおよびサイトへの勧誘または募集行為。
- (10) 当社の運営を妨げ、あるいは当社の信用を毀損するような行為、またはその虞のある行為。
- (11) コンピュータ・ウィルスその他の有害なコンピュータ・プログラムを含む情報を送信する行為。
- (12) 当社キャスト・会員間で電話番号、メールアドレス、LINE などの連絡先交換をする行為。
- (13) 本規程に違反する行為。
- (14) その他、当社が不適切と判断する行為。

第8条（当社の責任）

1. 本サービスの再実施

本サービスの提供結果に瑕疵があり、その状況について、当社が本サービスの標準水準に満たないと判断した場合は、当社は、無償でそのサービスを再実施します。

2. 事故等による損害賠償

- (1) 当社キャストの故意または重過失により、会員、会員の同居家族、会員の建物または家財道具に損害が生じた場合、当社が加入する賠償責任保険に基づいて当社が保険会社から受け取った保険金額を限度として賠償するものとします。
ただし損害賠償の義務の対象となる行為は、会員から請け負ったサービス内容の範囲

内でサービス担当者がサービス実施時間内に行った行為に限ります。

また、破損した物品に関しては経年劣化等を算出した上で現在の資産額を賠償するものとします。なお、保険の対象事象はサービス実施後24時間以内に申告があったもののみとします。

- (2) 当社キャストの故意または重過失によって、本サービスに伴い預かった会員の鍵を紛失した場合、双方が誠実に協議して解決を図るものとします。なお、その解決方法として当社が鍵の交換費用を負担した場合には、鍵の交換費用の支出をもって、紛失による一切の責任を負わないものとします。
- (3) 会員が鍵預かりオプションを利用していないサービスについて、サービス終了時刻に会員不在であった場合で特段の指示がない時、または会員に合理的な連絡手段をもって連絡を試みたにも関わらず連絡が取れない場合は、施錠無しでキャストは退室させていただきます。なお、施錠する等の特段の指示の有無にかかわらず、鍵預かりオプションを利用していない場合に会員に生じた損害については、当社は責任を負わないものとします。
- (4) 室内でペットを放し飼いにされている状態で生じた損害については、当社は責任を負わないものとします。なお、当社のキャストに損害が発生した場合は、会員は当該損害について賠償する義務を負うものとします。
- (5) 中学生以下のお子様に対する保護責任を当社は負わず、お子様のみをご自宅に置いた状態で生じた当該お子様等への損害については、当社の故意または重過失に起因する場合を除き当社は責任を負わないものとします。
- (6) 当社キャストの軽過失により、キャンセルとなったサービスについての損害賠償については、家事代行サービスを履行できなかった場合に会員に生じる直接かつ通常の損害に限り当社はサービス料金を上限に責任を負い、その他の特別損害や間接損害等については責任を負わないものとします。

3. 免責

前項は、当社が本契約に関して負う全ての責任を定めたものとし、当社は、次の事項に起因する損害については責任を負いません。

- (1) 天災、火災、戦争、その他不可抗力
- (2) 交通機関の遅延、その他やむを得ない事情によるサービス提供の遅延または休止
- (3) 会員の指示に基づき実施した作業

第9条（個人情報の取り扱い）

1. 個人情報の取り扱い方針

当社は本契約に関して取得する会員の個人情報(以下「個人情報」)について、個人情報の保護に関する法律および当社のプライバシーポリシーに基づき、厳重に管理します。

2. 個人情報の利用目的

当社は、個人情報を次の目的で利用します。

- (1) サービス提供日時等に関する連絡、サービス利用料金の決済、その他本サービスの提供
- (2) 当社または当社の協力機関の商品等の案内

3. 個人情報の第三者への提供

当社は、必要に応じて、第2条第5項の委託先、第4条の決済を行う金融機関及びクレジットカード会社、その他当社の協力機関に対して、個人情報を提供することがあります。

4. 個人情報の取り扱いについて

ヒトトヒトキャリアライズ株式会社

個人情報保護管理者 浅川 大晃

記入いただく個人情報は、家事代行事業をはじめとする当社および関係会社のコンテンツ・サービスの案内及び提供のために利用します。

なお、必要項目を記入されていない場合は、サービスの提供ができかねますのでご了承ください。

記入いただいた情報をシステム上で保管・管理する場合があります。

また、記入いただいた口座情報・クレジットカード情報は、決済処理の目的で各種金融機関・決済代行事業者に書面又は専用のシステムを用いて提供します。

これ以外の場合において、会員の個人情報をご本人の同意なく第三者に提供することはありません。

なお、クレジットカード情報に関する取扱いは下記を参照ください。

利用目的：決済処理

取得者：ヒトトヒトキャリアライズ株式会社

提供先名：SMBC GMO PAYMENT

保存期間：決済処理までの合理的期間

記入いただいた個人情報に関して、利用目的の通知、個人情報の開示、訂正、追加、削除、利用停止、消去、第三者提供停止を求めることができます。これらの請求をおこないたい場合は、下記の窓口までご連絡ください。

【個人情報のお問い合わせ窓口】

住所：東京都渋谷区神宮前2-2 1-9

電話：0120-528-299

Mail：info@smile-cathand.com

第10条（解除・休止）

1. 会員による解除

会員は当社指定の方法で通知することにより、本契約を解除できます。本契約は、解除通知の書類が当社に到着した日の翌月末で終了します。

2. 当社による解除

当社は、次のいずれかに該当すると判断した場合、直ちに本契約の全部または一部を解除できます。

- （1）会員が本規程等に違反した場合
- （2）会員の経済的信用状況に不安がある場合
- （3）会員が暴力団、その他の反社会的勢力に帰属し、または、反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係にある場合
- （4）本サービスの提供に著しい支障がある場合
- （5）キャストの提供に関して原則できる限り要望に沿ったキャストの手配を行いますが、サービスの性質上、要望に沿うキャストがいない場合や安定的な提供が難しい場合、会社側からサービスの休止・契約の解除を申し出ることがあります。

3. 利用休止に関して

定期サービスの休止を希望する場合は、休止希望月の前々月までに当社までご連絡ください。

※休会は最大3カ月までご利用いただけます。

※3カ月間以上の休会を希望の場合には、「長期休会希望届」の書類を提出いただきます。

※期限内に休止希望の連絡・書類がいただけない場合は、対象月の定額料金が発生します。

※休会期間によって、キャストが変更となる可能性もございますので予めご了承ください。

※休会からサービスの再開をせずにサービスの解除をする場合は1カ月分の定額料金が発生します。

第11条（合意管轄）

本契約に関する紛争は、東京簡易裁判所または東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

（2022年8月1日改定）

（2025年6月1日改定・変更）