

家事のお手伝いサービス利用規約

第1条（本規約の目的）

「家事のお手伝いサービス利用規約」（以下「本利用規約」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、お客様が「家事のお手伝いサービス申込書」（以下「本申込書」といいます。）による申込みに関して、京王とお客様（以下「お客様」といいます。）に成立する契約（以下「本契約」といいます。）の内容を定めるものです。

第2条（本利用規約の適用）

本利用規約は、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 本契約は、お客様から京王に対する本申込書の提出があり、京王が当該申込みを承諾した場合には、本申込書及び本利用規約をその内容として成立します。なお、京王による当該承諾は、京王による本サービスの履行の着手をもって代えることができるものとします。
- 3 京王は、お客様からの申込みを承諾する義務を負わず、承諾をしなかったこと及びその理由について、お客様に通知する義務を負いません。

第3条（利用規約の変更）

京王は、本利用規約を任意に変更できるものとします。

- 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。変更後の本規約の発効日以降に、お客様が本サービスを利用したときは、本利用規約等の変更同意したものみなします。

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) 本利用規約に同意されない方
- (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又は連絡をする場合は、本申込書記載の連絡先又は第15条により京王に通知された連絡先への郵便、電話、FAX若しくは訪問のほか、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。

- 2 前項のとおり京王からお客様へ連絡したにも拘らず、京王が相応と判断し通知した返答期間内にお客様から連絡がなかった場合、万一お客様に不利益が生じても、京王は一切の責任を負いかねます。

- 3 お客様から京王にいただいたお問い合わせ等に対する対応は、窓口営業日（土曜日、日曜日、祝日及び年末年始を除きます。以下「窓口営業日」といいます。）の営業時間（10：00から18：00までをいいます。以下「窓口営業時間」といいます。）内に行うものとします。なお、窓口営業時間終了後に受領したお問い合わせ等は、翌窓口営業日の受付として取り扱います。

【お問合せ窓口】 TEL：0120-84-5410

- 4 窓口営業日以外のサービス提供日当日に、京王スタッフが訪問しない等の緊急事態が発生した場合、お客様は以下の緊急連絡窓口にご連絡ください。

【緊急連絡窓口】 TEL：050-1782-5858（土日祝 10:00～18:00）

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、京王のスタッフ（以下「京王スタッフ」といいます。）が日常のお掃除を有償にて代行するサービスです。本契約は、仕事の完成を約する請負契約ではなく、京王が一定のサービスを遂行することを目的とした準委任契約（有償）となります。

- 2 本サービスは、前条第3項にかかわらず、窓口営業日以外においても提供されるものとします。
- 3 本サービスは、以下の4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、「定期サービス」プランをご希望される場合は、まず「お試しサービス」プラン又は「スポットサービス」プランをご利用いただく必要がございます。なお、京王は、本サービスの内容を通知の上、任意に変更・停止又は終了することができるものとし、お客様はこれに異議を申し立てないものとします。

【契約プラン】

- (1) 「お試しサービス」プラン（以下「お試しサービス」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。

本サービスを初めてご利用の方に限り利用することができます（別名義でのお申込みでも、住所が同じ場合は対象外となります）。

- (2) 「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。

- (3) 「定期サービス」プラン（以下「定期サービス」といいます。）

ご利用の6ヵ月前以内に「お試しサービス」、「スポットサービス」又は「子育て応援サービス」のご利用が必須となります。

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回コース又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なります。

【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3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。
 - 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。
 - ウ) 「家事のお手伝いサービス鍵管理規約」に同意すること。
- 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の場合は、事前に京王までご連絡ください。なお、在宅の場合でも鍵管理費用の支払いは発生いたします。
 - 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ヵ月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。

(4) 「子育て応援サービス」プラン（以下「子育て応援サービス」といいます。）

妊婦の方又は小学校入学前のお子様（未就学児）がいるご家庭を対象に、お客様の在宅時に、本サービスを行うものです。

本サービスの提供は1世帯につき1回までとします。ただし、せたがや子育て利用券及び杉並子育て応援券・こども商品券の利用を申し出たお客様に限り、最大2回まで利用ができます。

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。お客様はご確認後、本契約の内容と相違がなければ、サービス完了確認書に署名するものとします。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、留保又は遅延することはできないものとします。

第8条（料金）

お客様は本サービスの対価として、京王に対し、以下の料金を支払うものとします。

【全て税別】

基本料金 (※1)	お試しサービス	スタッフ1名2時間	6,273円
	スポットサービス	スタッフ1名2時間	11,000円
	定期サービス	① 月1回コース スタッフ1名2時間	9,437円
		② 月2回以上コース スタッフ1名2時間	8,837円
子育て応援サービス	スタッフ1名90分間	5,364円	
追加料金	スタッフ増員料金	【お試しサービス】 スタッフ1名2時間につき6,273円を最小単位として、増員数に応じて加算	
		【スポットサービス】 スタッフ1名2時間につき11,000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9,437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8,837円を最小単位として、増員数に応じて加算	

追加料金	時間延長料金 (※2)(※3)(※4)	【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1,491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1,237円 加算
その他 料金	スタッフ出張費(※5)	スタッフ1名につき一律4,546円
	交通費(※6)	1作業スタッフ1名につき一律1,000円
	不在宅オプション (※7)	月額564円

- ※1 各サービスの基本料金をご依頼いただく最小単位です。
(例) 定期サービス月1回コースでスタッフ1名1時間4,719円(税抜)といったご依頼はできません。
- ※2 本サービス提供中に、京王又は京王スタッフの責に帰さない事由(お客様からの追加作業依頼を含みます。)により、京王又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 お試しサービスと子育て応援サービスは延長できません。
- ※5 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、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京王スタッフが判断した場合に、お支払いいただきます。
- ※6 交通費は、別途本サービス1作業スタッフ1名につき一律1,000円(税抜)をお支払いいただきます。
- ※7 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(税抜)を別途お支払いいただきます。
- 2 本サービスの料金は、第5条に定める方法で通知の上、変更される場合があります。

第9条(支払方法)

お客様は、ご利用された本サービスの料金を、本申込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、以下のとおりに定められた期日までに支払うものとします。

クレジットカード払い	月末締め ※引落日は各カード会社により異なります。
銀行振込	月末締め翌月末払い
口座振替	月末締め翌月27日振替(非営業日の場合は、日付が前後します。)

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 京王は、京王スタッフの急な体調不良、怪我、忌引、その他やむを得ない事情により、サービス提供日当日に本サービスの提供を中止させていただく場合がございます。この場合、京王は、本サービスの振替実施をもって対応することを原則とします。
- 3 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含みますが、これらに限りません。本条において同様とします。）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くことができます。

- 2 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。
- 3 京王スタッフが、第1項に定める場所以外の場所に現金・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。
- 4 現金・貴重品等の管理・保管について、京王からの是正申し出があったにも関わらず是正が見られない場合、京王は、お客様への催告なく本契約を解除することができるものとします。

第13条（キャンセル料）

お客様のご都合により本サービスの利用を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（当該日が窓口営業日外にあたる場合、その前窓口営業日。以下本条において同じ。）の18時まで	無料
サービス実施予定日前日18時以降 (連絡無しの場合を含む)	サービス料金全額

- 2 キャンセル料が発生した場合、お客様は、本契約の定め及び京王の指示に従い、直ちにキャンセル料を京王に対して支払うものとします。なお、定期サービスをご利用のお客様の場合、本申込書に定めた方法で、第10条のとおり支払うものとします。

第14条（遅延損害金）

お客様が京王の定める支払期日を過ぎてもなお、本サービスの料金又はキャンセル料を支払わない場合、お客様は、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、遅延した本サービスの料金又はキャンセル料に付加し、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、これをやむを得ない事由として、その全部又は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、本契約上の地位並びに権利及び義務を、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、本サービスの利用に関して以下の行為を行ってはなりません。禁止行為が確認された場合、京王はお客様に事前通知することなく本サービスの提供の中止又は中断、利用停止等、京王が必要と判断した措置を行う場合がございます。この場合、当該措置に対するお客様からの質問・苦情は一切受け付けず、京王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、京王がお客様の禁止行為によって本サービスを中止又は中断した場合でも、お客様は本サービスの料金の支払義務を負うものとします。

- (1) 京王、京王スタッフ又は第三者に不利益若しくは損害を与える行為
- (2) 本サービスの提供その他京王の事業運営を妨げる行為
- (3) 京王又は京王の資産若しくは法的権利及び利益を侵害する行為
- (4) 法令違反又は公序良俗に違反する行為
- (5) 他人になりすまして、本サービスを利用する行為
- (6) 本利用規約の各条項に違反する行為
- (7) 前各号の行為に該当するおそれのある行為又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) お客様の故意又は過失による損害
- (2) お客様の有する物品自体の瑕疵、自然消耗又は性質による滅失、毀損若しくは汚損による損害
- (3) 京王による本サービスの遂行と相当な因果関係のない身体的損害又は精神的損害
- (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、毀損又は汚損による損害（京王の責めに帰すべき事由によるものを除く。）
- (5) 地震・噴火・洪水・津波・火災などの天災地変又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又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）政府の規制又は命令
- （4）京王スタッフの急病等の不測の事態
- （5）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）

京王又はお客様は、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、本申込書裏面のおりとなります。

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、仮処分又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）本申込書及び本利用規約の各条項に違反し、相当期間を定めた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若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、自ら又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、又は暴力を用いる行為

(4) 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又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又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項又は第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、京王又は京王スタッフの責に帰すべき事由（いわゆる軽過失によるものを指します。）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損害に限り、当該損害と相当の因果関係のある本サービスの料金（定期サービスの場合月額とします。）を限度として、賠償するものとします。ただし、京王の故意又は重大な過失により生じた損害については、この限りではありません。

2 お客様（お客様のご家族や飼っているペットも含みます。）が京王又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、京王又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京王の基準を満たさない場合、契約期間満了日をもって本契約は当然に終了するものとします。

第27条（合意管轄）

京王とお客様の間紛争については、訴額に応じ、東京簡易裁判所又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）

本利用規約等の取り決めに疑義が生じた場合、又は本利用規約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)

本利用規約は、2020年2月1日より施行します。

(附 則)

本利用規約は、2022年7月13日より改定します。

(附 則)

本利用規約は、2025年6月1日より改定します。

(附 則)

本利用規約は、2026年4月20日より改定します。