

## HAS 利用規約

株式会社小学館集英社プロダクション(以下「当社」といいます)は、当社の運営する HAS(ハズ)(第 1 条に定めます)に関し、以下のとおり HAS 利用規約(以下「本規約」といいます)を定めます。当社と利用者(第1条に定義します)との間の HAS の利用契約は、本規約(第2条に定めるご案内等を含みます)を契約内容として成立するものとします。但し、地方自治体による助成金事業等(以下「助成金事業」といいます)を通じて HAS を利用する際に当該助成金事業が定める規約等と本規約が異なる範囲において、当該助成金事業が定める規約等が優先して適用されるものとします。

### 第1章 総則

#### 第1条 (定義)

本規約における用語の定義は、別途定めるものを除き、以下のとおりとします。

- ① 「HAS」とは、「Human(ヒューマン) Assistant(アシスタント) Service(サービス)」の略称であり、当社が運営・提供する以下のサービスの総称のことをいいます。
  - シッターサービス(病後児シッティングを含む)
  - 送迎サービス
  - 産前ケアサービス、産後ケアサービス、HASホームケアサービス
  - 教育サービス(オプション)
  - 沐浴・入浴(オプション)
  - 上記以外で当社が定めるサービス
- ② 「会員」とは、当社所定の会員登録手続きを行った上、当社と業務請負契約書を取り交わすことにより、当社が HAS の利用を承諾した者をいいます。
- ③ 「ビジター」とは、会員以外のもので、一時的に HAS の利用を申し込み、当社が HAS の利用を承諾した者をいいます。
- ④ 「利用者」とは、会員及びビジターのことをいいます。
- ⑤ 「ナーチャー」とは、当社が雇用している、利用者のお子さまのお世話をするスタッフをいいます。
- ⑥ 「お子さま」とは、第9条規定の利用申し込みの際に、ナーチャーがお世話をする対象として利用者が申告した子女のことをいいます。1家庭内で複数の「お子さま」がいる場合、1名ずつ「会員」か「ビジター」を選択できます。
- ⑦ 「オーダー」とは、当社と利用者との間で成立した HAS の利用申し込み(以下「申し込み」といいます)のことをいいます。
- ⑧ 「個人情報」とは、利用者及びお子さまに関する情報であって、当該情報に含まれる住所、氏名、性別、年齢、生年月日、電話番号、職業、メールアドレス、金融機関口座情報、個人識別符号、その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と容易に照合

することができ、それにより特定の個人を識別することができるものを含みます)をいいます。

- ⑨ 「利用料金等」とは、入会金、年会費、利用料金(会員料金又はビジター料金)・各種割増料金・各種割引料金・オプション料・キャンセル料・ナーチャー交通費のうち、利用者の実際のHAS利用に応じて当社に支払うべき料金をいいます。
- ⑩ 「病後児」とは、病気の回復期(熱が37.4度以下に落ち着き、医師から感染力がない旨診断がついた状態)や、外傷性疾患(怪我、火傷、腫れ物等)の症状が固定した時期のお子さまをいいます。

## 第2条 (本規約の適用範囲)

- 1 本規約は、利用者がHASを利用する際に一切に適用します。
- 2 本規約は、HASの利用条件を定めるものです。利用者は、本規約に従いHASを利用するものとします。
- 3 当社が、HASの円滑な運営・提供のため、別途定める「料金表」「ご入会・ご利用の手引き」「Web予約システム利用規約」等及び第3条第4項に定める通知方法により利用者に通知したその他の決まり等(以下総称して「ご案内等」といいます)も、本規約の一部を構成するものとします。尚、本規約の定めとご案内等の定めが異なる場合は、異なる範囲において当該ご案内等の定めが優先して適用されるものとします。

## 第3条 (本規約の変更等)

- 1 当社は、本規約の内容につき、HASの運営上必要な場合又はその他の合理的な理由に基づき変更が必要になった場合、合理的な猶予期間を設けて利用者に告知することにより、本規約を随時変更することができるものとします。告知時に当社が設けた猶予期間を経過するまでの間に会員から退会のお申し出がなく、HASの利用を継続される場合には、会員は当該変更後の内容に同意いただいたものとみなされます。
- 2 変更後の本規約は、当社が別途定める場合を除いて、当社のウェブサイト(<http://www.834988.com>)又はメール等を使い随時告知するものとします。
- 3 当社が前2項の手順を踏むことにより、会員は、本規約の変更に対し、異議を申し立て、権利を主張し、その他一切の請求をすることができないものとします。
- 4 当社は、本規約の変更以外にも、本条第2項に定めるウェブサイト上の表示、メールの送信、書面の交付等の方法により、利用者に対し随時必要な事項を通知するものとします。

## 第2章 会員登録

### 第4条 (会員の登録手続き)

- 1 HASへの会員登録希望者は、当社所定の「Human Assistant Service 申込書」を当社に提出して申し込むものとします。
- 2 当社のスタッフが、会員登録希望者の要望等を伺い、会員登録手続きを行います。

但し、次のような場合、HASの会員登録をお断りする場合があります。

■当社が定めたサービスエリア外のため、ナーチャーの訪問が困難な場合

■会員登録手続き時に、「Human Assistant Service 申込書」「ファミリーデータ」及び「お子さまデータ」等を正確に記入し、提出いただけない場合

■その他の理由で当社がHASのサービス提供を行うことが困難と判断した場合

■暴力団関係者その他反社会的勢力である、又は反社会的勢力と目的の如何を問わず、取引関係又は人的関係等があると判断される場合

- 3 入会金・年会費は、前項の会員登録手続き時に支払うものとします。当社が入会金・年会費の領収をし、かつ「業務請負契約書」を取り交わした時点で HAS の会員として登録されたものとします。(当社が入会金・年会費を免除した場合は「業務請負契約書」を取り交わした時点で、HAS の会員として登録されたものとします)
- 4 初年度の年会費は、初回利用日の属する月の1日から1年間を対象とします。次年度以降の年会費は、前年度が満了した後の初回利用日の属する月の1日から1年間を対象とします。
- 5 入会金・年会費は、別紙「料金表」記載の金額によります。一旦、お支払いいただいた入会金・年会費は、当社の事情で入会をお断りする場合(但し、本規約第7条に該当する場合は除きます)を除き、原則としてお返しいたしません。

#### 第5条 (会員情報の変更届出)

- 1 会員は、住所、電話番号、メールアドレス、口座番号、口座名義、緊急連絡先、その他お子さまデータ記載事項又はファミリーデータ記載事項等による当社への届出内容に変更があった場合には、当社へ必ず連絡し、当社所定の方法で変更をするものとします。なお、会員は当社の承諾なく契約当事者を変更することはできないものとします。
- 2 前項の届出がなかったことにより会員が不利益を被ったとしても、当社は責任を負わないものとします。

#### 第6条 (登録の自動更新・終了)

- 1 会員登録期間は初回利用日の属する月の1日から1年間とします。当社もしくは会員から会員登録期間満了2ヶ月前までに更新拒否の意思表示がない場合、当社より会員へ「更新時期のご案内」をお届けし、さらに1年間自動的に会員登録期間を延長するものとします。以降の更新も同様とします。なお、更新に際して、会員は次年度の年会費を口座振替にて当社に支払うこととします。
- 2 会員は、更新時に「お子さまデータ」等の必要書類を当社に提出するものとします。
- 3 会員は、更新を希望せず会員登録期間満了と共に終了させる場合には、本条第1項に定める「更新時期のご案内」の別紙「退会届(年会費請求停止届)」を当社が指定する期日までに提出することをもって、更新拒否の意思表示をしなくてはなりません。

## 第7条（登録の抹消・損害賠償）

次の場合、当社は会員登録を抹消することができます。なお、このとき年会費・利用料金等の未納金がある場合には、会員は直ちにこれを完納するものとします。また会員は、次の場合により当社に損害が発生した場合は当社にその賠償をしなくてはなりません。

- ① 会員が、利用料金等を所定の支払日から1ヶ月以上を経過しても支払わない場合
- ② 会員が、当社を通さず HAS に類似するサービス契約を直接ナーチャーと結んだ場合
- ③ 会員が提出した書類に虚偽の記載があった場合
- ④ 当社からの連絡に対し、ご対応いただけない場合
- ⑤ 過度なご要望内容で対応が困難な場合
- ⑥ 環境面等、お子さまに対する安全上のご相談に応じていただけない場合
- ⑦ 会員によるオーダー成立後のキャンセルが繰り返され、当社が HAS の運営に支障をきたすと判断する場合
- ⑧ 会員が本規約の条項に違反し、当社又はナーチャーが、その是正を申し入れたにもかかわらず、これに応じない場合
- ⑨ 会員が当社又はナーチャーに対して危害もしくは損害を与えた場合
- ⑩ 会員が当社又はナーチャーの名誉、信用を傷つける行為等があった場合
- ⑪ 会員が当社又はナーチャーの信頼を損ねる行為があった場合
- ⑫ 前各号のほか、会員に当社が不適切と判断する行為があった場合
- ⑬ 会員が法令、公序良俗に違反し、犯罪に結びつく行為をした場合
- ⑭ 会員が暴力団関係者その他反社会的勢力であること、もしくはあったことが判明した場合、又は反社会的勢力と目的の如何を問わず、取引関係又は人的関係等があること、もしくはあったことが判明した場合

## 第3章 利用条件

### 第8条（HAS の利用）

HAS の利用条件は原則として以下のとおりとします。

#### ■HAS 利用可能時間

24時間、年中無休

#### ■保育対象

0歳～12歳(小学6年生の3月31日まで)のお子さま

#### ■申し込み単位および HAS 概要

#### 1 シッターサービス(病後児シッティングを含む)

会員:1回の利用時間が連続する2時間以上、30分単位にて承ります。

ビジター:1回の利用時間が連続する3時間以上、30分単位にて承ります。

※安全上、家事はいたしません。

※利用者宅等保育環境の整っている場所で行います。

**【ごきょうだいの利用について】**

利用者宅内では1名のナーチャーにつき、ごきょうだい2名まで承ることができます。

保育対象年齢のごきょうだいが HAS 利用時間内にナーチャーおよびお子さまと同じスペースでお過ごしになる場合は、会員もしくはビジターで利用ください。ごきょうだいの安全にも配慮し、万一の緊急事態に備えます。

**〔同時間利用の場合〕**

ごきょうだい2名 (A、B)とも会員の場合:連続する2時間以上

A(会員)	B(会員)
2時間以上 30分単位	1時間以上 30分単位

ごきょうだい1名 (A)が会員、1名 (B)がビジターの場合:連続する2時間以上

A(会員)	B(ビジター)
2時間以上 30分単位	1時間以上 30分単位

ごきょうだい2名 (A、B)ともビジターでの場合:連続する3時間以上

A(ビジター)	B(ビジター)
3時間以上 30分単位	1時間以上 30分単位

**〔交代で1名ずつ利用の場合〕**

ごきょうだい2名 (A、B)とも会員の場合:連続する2時間以上

A(会員)	B(会員)
1時間以上 30分単位	1時間以上 30分単位

ごきょうだい1名 (A)が会員、1名 (B)がビジターの場合:連続する2時間以上

A(会員)	B(ビジター)
1時間以上 30分単位	1時間以上 30分単位

※ごきょうだい全てがビジターの場合は、同時利用のみとなり、交代での利用は承れません。

※利用者がごきょうだい1名のお世話をし、ナーチャーがもう1名のお子さまを対応する場合は1名分のご請求となります。オーダー予約日前営業終了時間以降、当初の予定と異なり、ナーチャーが2名のお子さまを対応した場合は2名分のご請求(ごきょうだい割引適応)となり、ごきょうだい割引分は2割増しにてお支払いいただきます。ご了承ください。

※オーダー予約日前営業終了時間以降、ごきょうだいの利用において、利用人数が減少した場合でも、ご予約どおりの利用料金をお支払いいただきます。

## 2 送迎サービス

送迎各1回につき、1時間以内

- ・お子さまとお会いする出発地から到着地までを1回と数えます。往復は2回と数えます。
- ・必ず大人と引継ぎをします。利用者(親族を含む)以外へお子さまを引き渡しする場合は、引き渡し終了後、ナーチャーより利用者へ完了報告をします。
- ・待機やシッティングは含みません。

## 3 産前ケアサービス・産後ケアサービス・HASホームケアサービス

会員:1回の利用時間が連続する2時間以上、30分単位にて承ります。

ビジター:1回の利用時間が連続する3時間以上、30分単位にて承ります。

- ・日常的な家事(掃除・洗濯・炊事等)を行います。
- ・利用者とお子さまが在宅時のみ承ります。

※シッターサービスと組み合わせる場合は、1時間以上、30分単位かつ、1回の合計利用時間が連続する2時間(ビジターは3時間)以上にて承ります。

※ごきょうだいが、交代で1名ずつ、シッターサービスと産後ケアサービスもしくはHASホームケアサービスを組み合わせる場合は、1名につき1時間以上、30分単位となり、1回の合計利用時間が連続する2時間(1名が会員、もう1名がビジターの場合も2時間)以上にて承ります。同時利用は承れません。

## 4 教育サービス

シッターサービスのオプションサービスとして承ります。30分以上、30分単位にて承ります

## 5 沐浴・入浴

シッターサービスのオプションサービスとして承ります。

## 6 宿泊を伴うシッターサービスの場合

- ・安全上、およそ3歳以上のお子さまを対象とします。
- ・ナーチャーも寝具をお借りして仮眠をとります。

## 第9条 (申し込みとオーダーの成立)

- 1 当社は、利用者の申し込みに対して、ナーチャーの訪問可否を調整した上、ナーチャーを決定し利用者へ連絡します。利用者が申し込みをした時点では、オーダーは成立しておらず、当社が訪問するナーチャーを利用者へ連絡した時点で、そのオーダーが成立するものとします。
- 2 利用者は、以下のいずれかの方法で申し込みをするものとします。申し込みの受付方法及び受付時間は原則として以下のとおりとし、利用希望月の前月1日より受付を行います。

### ■電話による受付

営業時間:平日 月～金曜日 午前9時～午後6時まで

土曜日 午前10時～午後4時まで

※当社の休日(第10条に定め、本条において同様とします)を除きます。

■インターネットによる受付(会員のみ)

入力可能時間:24時間

※申し込みを受付した証として、当社から申し込み確認メール(自動配信)が返信されます。

申し込み確認メールが返信されない限り、当社にて受付されていないこととなります。お手数ですが、お電話にてお問い合わせください。

※申し込み確認メールの返信以降、当社スタッフによる確認・ナーチャーのスケジュール調整や連絡等は、当社の営業時間内に行います。

※詳細はWeb 予約システム利用規約をご参照ください。

■申し込み期限

会員:利用希望日の前営業日の正午まで

ビジター:利用希望日の6営業日前の午後6時まで

(予めお子さまデータ等必要書類が揃っており、1家庭内で会員のお子さまと利用する場合は会員の申し込み期限に準じます)

※上記の申し込み期限までにいただいた申し込みは可能な限り調整しますが、利用希望日時が集中する等、調整が難しいと当社が判断した場合は申し込みをお断りすることがあります。

※上記の申し込み期限を過ぎた場合でもお困りの際はお問い合わせください。

【土曜日の受付について】 ※通常営業と異なります。以下の点にご注意ください。

・土曜日に申し込みをいただいた翌日曜・月曜(祝日の場合は翌営業日まで)分についてはナーチャー訪問の可否を土曜日当日午後4時までに報告いたします。オーダーが成立した場合、当日オーダー扱いとなります。詳細は第13条④をご参照ください。

・申し込み期限には土曜日を含みません。

例)月曜日(祝日の場合は翌営業日まで)の申し込み期限は金曜日の正午まで

・Web 予約システムによる翌日曜・月曜の受付は行っておりません。

・Web 予約システムより入力いただくことは可能ですが、当社スタッフによる確認・訪問の可否連絡等は翌営業日以降となります。

3 利用者は、お子さまに注意すべき感染症や既往症(アレルギー、ぜんそく、ひきつけ等)がある場合は、申し込み時に、必ずその旨を当社に知らせることとします。なお、症状によっては、当社は申し込みを受付できないこともあります。詳細は第 18 条及び第19条をご参照ください。

4 利用者は、申し込み後に変更・取消し(キャンセル)の必要が生じた場合、必ず当社に連絡するものとします。

※オーダーが成立した後の変更(延長を含む)は、訪問するナーチャーが可能な範囲で応じますが、やむを得ず別のナーチャーに変更させていただく場合があります。また、変更内容によっては対応が難しい旨ご返答させていただく場合がございます。

※オーダー成立後、オーダー予約日前々営業日午後6時(土曜日は午後4時)以降の変更

(延長を含む)依頼により、訪問するナーチャーが対応できず、新たなナーチャーへ変更した場合は、所定の割増料金・キャンセル料が発生します。尚、この場合、変更対応可否については、必ず訪問予定のナーチャーに可否確認をした上で確定させるため、ナーチャーが稼働中の場合等確認がとれない場合がございます。可否報告最終期限をオーダー予約日の前営業日営業終了時とし、この時点で訪問するナーチャーに変更対応可否の確認ができない場合には、元々のオーダー内容で訪問させていただくか、オーダーをキャンセルさせていただくかをご選択いただきます。尚、キャンセルの場合には所定のキャンセル料金が発生いたします。

- 5 利用者が、以下に該当する場合は、オーダー成立の前後を問わず、HASの利用をお断りさせていただきます。
- ① 利用料金等の支払いが滞っている場合
  - ② HASに類似するサービス契約を直接ナーチャーと結んだ又は結ぼうとしたことがある場合
  - ③ 申し込み時を含め当社に提供した情報に虚偽の内容があった場合
  - ④ 本規約第7条(登録の抹消・損害賠償)④～⑭に類する行為を行った場合

#### 第10条 (当社の休日)

当社の休日は以下のとおりです。

- ① 日曜日、及び国民の休日(土曜日については前条第2項をご参照ください)
- ② 年末年始
- ③ その他、当社が定めた日

#### 第11条 (ナーチャーの訪問)

- 1 当社は、利用者の要望する条件に合致したナーチャーが訪問できるよう努力します。
- 2 前項にかかわらず、ナーチャーの人員・地域・時間帯・その他の理由により、要望に沿えない場合があることを、利用者は了承するものとします。
- 3 当社は、訪問するナーチャーが決まり次第、利用者にナーチャーの氏名及び所定の事項(保育経験歴、資格の有無等)をメール又は電話にて連絡します。その後、訪問するナーチャーに支障が生じ、ナーチャーの変更を要する場合には、ただちに当社から利用者に連絡します。当社の責に帰すべき事由によらず、新たなナーチャーへの変更が難しい場合、当社はオーダーを取消しすることができるものとします。その場合のキャンセル料は発生いたしません。
- 4 訪問前日にナーチャーから利用者に電話連絡をします。利用者からナーチャーへの連絡は、原則以下の場合に限ります。
  - ・訪問前日のナーチャーから利用者への電話連絡時不在による折り返し連絡
  - ・訪問当日の緊急時連絡(当社営業時間外に限ります)
- 5 利用者は、ナーチャーの訪問時に、その当日の HAS の受付内容、利用条件、お子さまの健康状態等の詳細についてナーチャーと打合せをするものとします。



(オーダー内容がお子さまの送迎等で、利用者とナーチャーが相対しない場合を除きます)

## 第12条 (利用料金等)

- 1 HAS の利用料金等は、別紙「料金表」記載のものとなります。消費税等は請求時に有効な消費税法等に従うものとします。
- 2 ビジターに入会金・年会費の負担はありません。
- 3 当社は、別紙「料金表」の内容について、当社が必要と判断した場合、第3条第1項の定めに基づき告知し、変更することができるものとします。

## 第13条 (利用料金等の支払い)

利用者の利用料金等の支払いについて、以下のとおりとします。

### ① 入会金(会員のみ)

会員登録手続き時に当社が指定する金融機関口座への振込みにより、支払うこととします。但し、当社が事前に入会金を免除している場合を除きます。

### ② 年会費(会員のみ)

初年度の年会費は、会員登録手続き時に当社が指定する金融機関口座への振込みにより、支払うこととします。ただし当社が事前に年会費を免除している場合を除きます。なお、次年度以降の年会費は、口座振替にてお支払いいただきます。

### ③ 利用料金等(入会金・年会費を除く)

■会員の利用料金等については、毎月月末締めにて、当社から会員に対して1ヶ月毎にご請求します。会員は、当該金額(消費税等込)を翌月27日(金融機関休業日の場合は翌営業日)に口座振替にて支払うこととします。

なお、残高不足等により引き落とし不能となった場合には、別途当社へ登録いただいている連絡先(メールアドレス、電話番号等)宛にご案内する指定期日までに、当社が指定する金融機関口座に振込みにより、支払うこととします。この場合の振込手数料は会員の負担となります。

■ビジターは、原則として利用希望日の3営業日前までに利用料金等(消費税等込)を当社が指定する金融機関口座への振込みにより、支払うこととします。この場合の振込手数料はビジターの負担となります。前述した期日までに振込みのない場合は、オーダーは自動的に取消しとなり、それにより生じる不利益について、当社は責任を負わないものとします。尚、1家庭内で会員登録があり、口座振替にて支払いをしている場合は、会員の請求金額に合算され、口座振替にて支払うこととします。

■各種割引チケットの有効期限の過ぎたものは受理しません。

割引チケットは利用当日の受理を原則といたします。

※すすくえいどについては、訪問時にナーチャーがすすくえいど利用表に押印します。当該翌月1日までにすすくえいど利用表を HAS 本部へファックスもしくは、郵送にて送信いただき、当社が当該利用表を受理することで割引が適用されます。なお、この場合の通信費は会

員負担となります。

④ 当日オーダー料

利用者が、利用希望日の前営業日の午後6時を過ぎて申し込みをし、当社がこれを受付してオーダーが成立した場合には、別紙「料金表」記載の当日オーダー料を利用料金等に加算して支払うものとします(土曜日に申し込みをする場合は、第9条第2項をご参照ください)。

⑤ キャンセル料

利用者の都合でオーダーをキャンセルする場合、利用者はその旨を当社に連絡したうえで、以下のキャンセル料を支払うものとします。

■ 前日キャンセル料

オーダー予約日前々営業日午後6時以降(土曜日は午後4時)のキャンセルについては、予約時間料金の半額

■ 当日キャンセル料

オーダー予約日前営業日午後6時(土曜日は午後4時)以降のキャンセルについては、予約時間料金の全額

営業時間については、本規約第9条・第10条に定めたとおりです。支払方法は、本条③利用料金等の定めに準じます。

なお、当社がキャンセルの連絡を受付けた時点でご予約時間の2時間前を過ぎていた場合、原則利用者はナーチャー交通費(本条⑦に定めます。)もご負担いただきます。

※教育サービス、沐浴・入浴のオプションサービスのご予約が、オーダー予約日前営業終了時間以降、お客さまのご都合によりキャンセルとなった場合、ご予約どおりの利用料金をお支払いいただきます。また、オーダー予約日前営業終了時間以降、オプションサービスのご希望をいただいた場合は、ナーチャーが対応可能な場合にかぎり承ります。その際は、通常オプション料金の2割増し料金にてお支払いいただきます。

■ ビジターにキャンセル料が発生する場合、本条③に従い既に支払われた利用料金等と相殺させていただきますので、予めご了承ください。なお、ビジターへの返金が発生する場合には、かかる振込手数料はビジターの負担となります。

⑥ 当日変更(オーダー予約日前営業終了時間以降の短縮・延長)

■ 予約時間より開始時間が遅れる場合・早めに終了する場合

お客さまのご事情により、ご予約時間より遅れてシッティングが開始した場合や早めに終了した場合でも、ご予約時間分の利用料金をお支払いいただきます。

■ 予約時間を延長する場合

シッターサービス、送迎サービス、産前ケアサービス、産後ケアサービス、HASホームケアサービス、教育サービスにつきまして、当該サービス利用終了時間より11分から30分延長した場合は30分の延長料金、31～60分延長した場合は1時間の延長料金をお支払いいただきます。その際の延長料金は、各種通常料金の2割増しとなります。

⑦ ナーチャー交通費

利用者は、別紙「料金表」に従い利用料金と合わせてナーチャー交通費を支払うものとします。

1オーダーにつき複数のナーチャーが訪問する場合、利用者は人数分のナーチャー交通費を支払うものとします。なお、業務終了が深夜にかかる場合の特別料金(深夜バス等)や送迎をともなう場合の送迎にかかる交通費(実費)は別途利用者負担となります。また、ナーチャーは、以下の場合にはタクシーを合理的な経路(訪問先から最寄り駅まで、ナーチャー宅から最寄り駅まで、訪問先からナーチャー宅まで等)において使用することができるものとし、利用者はタクシー代(実費)を別途負担するものとします。

■早朝や夜間で電車、バス等の公共交通機関がない場合や訪問に相当時間がかかると見込まれた場合

■お子さま又はナーチャーの安全性を確保するために必要だと当社が合理的に判断した場合

■電車、バス等の公共交通機関の停止、著しい遅延等のために代替手段とする場合

■上記のほか、合理的な理由があり、やむを得ない場合

#### 第14条 (利用料金等の不払い)

- 1 利用者の利用料金等の滞納期間が1ヶ月を超えたときは、滞納している利用料金等及びそれに対する支払期日の翌日から年14.6%の割合による遅延損害金を支払うものとします。
- 2 利用者の利用料金等の滞納期間が1ヶ月を超えたときは、第7条に基づき HAS の会員として登録を抹消することができるものとします。

#### 第15条 (不可抗力の場合)

- 1 天災・天候不順、公共交通機関の停止・遅延及び感染症拡大等の当社の故意又は過失によらない事由によりナーチャーの訪問が著しく困難になった場合や著しく困難になることが予測される場合、当社はオーダーを取消しすることができるものとします。また当該取消しにより利用者が損害を被った場合でも、当社は免責されるものとします。
- 2 天災・天候不順及び公共交通機関の停止・遅延等の当社の故意又は過失によらない事由によりナーチャーの訪問が予定時刻に開始できないことにより利用者が不利益を被った場合でも、当社は免責されるものとします。但し、利用料金については、実利用時間に応じたご請求にさせていただきます。
- 3 台風・地震・感染症拡大等による不可抗力等により、HAS 本部が休業することがございます。休業すると決定した場合の申込期限、キャンセル料等につきましては、ホームページおよび、会員 Web マイページにて告知いたします。

## 第4章 個人情報

#### 第16条 (利用者の個人情報の取扱い)

- 1 当社は、利用者及びお子さまの個人情報を以下の目的に使用することができるものとし、利用者はこれに同意します。
  - ① 利用者に対するHASのサービス提供(調整のご連絡、入金管理、会員管理等を含む)。
  - ② 当社及び当社のグループ企業が提供する各種サービスのご案内。
  - ③ 当社の社内で使用する研修・統計・マーケティング資料、サービス改善・向上を目的とした内部資料。
- 2 当社は、利用者の個人情報に関しては、情報管理責任者を配置し、善良なる管理者の注意義務に従って適切かつ安全に管理を行います。
- 3 当社は、利用者の個人情報を、第1項①の利用目的の範囲内で、必要に応じてナーチャーに提供しますが、当該個人情報の安全が図られるよう、ナーチャーに対して当社と同様の適切かつ安全な管理を義務づけます。
- 4 当社は、利用者の個人情報を、以下の場合を除いて利用者の承諾なしに第三者に提供しないものとします。
  - ① 本人の同意がある場合
  - 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又はお子さまの健全な育成推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
  - ③ 児童福祉法、その他の法令に基づく場合
  - ④ 裁判所、検察庁、警察その他の公的機関から、法律上の根拠に基づき個人情報の開示を求められた場合
- 5 利用者の個人情報についての開示、訂正、削除等のご請求やお問合せは、当社ウェブサイト中の「個人情報開示・訂正請求」に定める窓口  
(<http://www.shopro.co.jp/privacypolicy/request.html>) 又は HAS 本部(フリーダイヤル0120-834988/※第9条第2項に定める受付時間と同じ)にご連絡ください。なお、個人情報の開示、訂正、削除等のお手続きは当社指定の書式を郵送又は持参でご提出いただき、所定の費用を申し受けます。お電話又は口頭でのご請求は受け付けておりません。
- 6 その他、本条に定めなき場合は、当社のウェブサイトに掲載している「個人情報保護基本方針」(<http://www.shopro.co.jp/privacypolicy/>)に従い、取扱いをいたします。

#### 第17条 (ナーチャーの個人情報の取扱い)

- 1 利用者は、ナーチャーの個人情報に関して、善良なる管理者の注意義務に従って適切かつ安全に管理を行うこととします。
- 2 利用者は、ナーチャーの個人情報について、以下の場合を除いてナーチャーの承諾なしに第三者に提供しないものとします。
  - ① 本人及び当社の同意がある場合
  - 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又はお子さまの健全な育成推進のために特に必要がある場合であって、本人及び当社の同意を得ることが困難である場合
  - ③ 児童福祉法、その他の法令に基づく場合

- ④ 裁判所、検察庁、警察その他の公的機関から、法律上の根拠に基づき個人情報の開示を求められた場合

## 第5章 その他

### 第18条（お子さまの既往症等について）

お子さまに注意すべき感染症や既往症（アレルギー、ぜんそく、ひきつけ等）がある場合、利用者は、HAS 会員登録時・更新時に当社に提出する必要書類等に記入します。また、申込み時及び第11条第5項に定めるナーチャーとの当日の打合せ時に必ずその旨を知らせることとします。なお、症状又は処置方法の如何によっては、利用をお断りすることもあります。

### 第19条（病気のお子さま・同居のご家族について）

- 1 当社及びナーチャーは、HAS のサービス提供に際し、医療行為（医師又は看護師資格を有するものによる目的をもった行動）をいたしません。
- 2 病気のお子さまは利用できません。
- 3 病後児のお子さまの利用は、以下各号に沿うこととします。伝染又は感染するおそれのある病気の場合は、医師から感染力がない旨の診断がなされない限り、利用できません。
- ① お子さまが、本規約第1条に定める「病後児」の基準を満たし、医師の判断により快方に向かっている場合は利用できます。
- ② 感染力がない旨診断がなされたことを証明する「シッティング依頼届」を提出いただきます。
- ③ 投薬については、医療行為となるため可能な限り保護者である利用者が行うこととします。それが困難な場合、原則として医師による処方に従い調剤されたものであり、かつ当社所定の「薬についての依頼書」に記載がある場合のみ、ナーチャーが利用者代行して投薬の対応をいたします。ただし、薬の種類により対応できない場合もございます。ご不明な場合は、その都度当社にご相談ください。お子さま1人で薬を飲む場合でも、「薬についての依頼書」が必要となります。
- ④ 37.5度以上の熱がある場合はお預かりができません。その場合や症状が悪化された場合は速やかに利用者にご連絡をした上で引継ぎをします。
- 4 万一、病後児のお子さま又は前項③に従って投薬したお子さまが、HAS のサービス提供中又はその後に病状が悪化したとしても、ナーチャー又は当社の故意又は重過失を原因とする場合を除いては、当社は免責されるものとします。
- 5 同居のご家族が感染症もしくは感染の疑いがある場合、利用をお断りさせていただく場合がございます。
- 6 「学校保健安全法」と「保健所における感染症対策ガイドライン」に基づき対応します。
- 7 予防接種を受けた当日は、体調が急変する可能性がありますので利用をお控えください。
- 8 怪我や体調不良等のためシッティングの前日もしくは、当日に病院に受診した場合は、事前に HAS 本部へお知らせください。

#### 第20条(緊急時の対応等)

- 1 当社及びナーチャーは、HAS サービスの提供中、お子さまの身体に急変が生じた場合又はその他必要があると判断した場合は、予め利用者が指定した緊急連絡先へ連絡するとともに、速やかに軽度の応急手当を行うことや、利用者指定の主治医又は近隣の医療機関に連絡を取るなどの必要な措置を講じることができるものとします。
- 2 当社及びナーチャーは、利用者の了承なしにお子さまに自ら医療行為を施すこと(軽度の応急手当を行う場合を除く)、医療機関を受診すること、並びに医療機関に対して医療行為を許諾することはできないものとします。但し、利用者が指定した緊急連絡先に連絡を行ったにも関わらず相当時間経過後も利用者との連絡が取れない場合又は生命の保護のために急を要される場合、当社又はナーチャーは利用者の代理人として医療機関を受診させ、なおかつ医療機関がお子さまに対して医療行為を施すことを許諾できるものとし、利用者はこれを予め承諾するものとします。

#### 第21条(必要品・消耗品・光熱費等の負担)

利用者は、お子さまのお世話のために必要な哺乳瓶・ミルク・食事・飲み物・おむつ・玩具等の備品及び消耗品の用意、サービス提供に際して必要な保育環境の整備、またサービス提供中に必要とするガス・水道・電気等の光熱費を負担することとします。

#### 第22条(利用者の責任)

次の場合には、利用者の責任となります。また、利用者は当社に発生した損害を賠償しなくてはなりません。

- ① 利用者が、故意又は過失によって、お子さまの健康状態やその他お子さまのお世話をするにあたり知っておくべきことについて、当社又はナーチャーに対し伝達しなかった、もしくは正確に伝達しなかったことが原因となって、利用者もしくはお子さま、又は当社もしくはナーチャーに損害が発生した場合
- ② 利用者が当社を通さず、直接ナーチャーと契約した場合
- ③ 損害の原因が利用者の指示による場合
- ④ その他、損害の原因が専ら利用者やそのお子さま、又は保育環境にある場合

#### 第23条(遵守事項)

- 1 当社は、HAS のサービス提供に際しては、以下の事項をお引き受けいたしません。利用者が以下の事項に違反し、ナーチャーがこれらにやむを得ず関与したことが原因で損害が発生したとしても、当社は責任を負いません。
  - ① ナーチャーは、当社を通していない HAS のサービスは提供いたしません。
  - ② ナーチャーは、自転車又は自動車(タクシーを除く)によるお子さまの送迎はいたしません。
  - ③ ナーチャーは、1名で複数のお子さまの戸外保育はいたしません。

- ④ ナーチャーは、お子さまの安全を最優先させるため、お子さまのお世話以外の家事全般をお引き受けいたしません。(産前ケアサービス、産後ケアサービス、HAS ホームケアサービスを除く)
  - ⑤ ナーチャーはお子さまのみを残して業務を終了いたしません。必ず利用者もしくは利用者が指定する大人に引き継いで終了します。
- 2 HAS 利用中におけるお子さまの事故、物品の紛失・破損を未然に防ぐために利用者は以下の事項に了承の上、対策をとるものとします。
- なお、ナーチャーの故意又は過失によらず、利用者が以下の事項に違反したことが原因で損害が発生したとしても、当社は責任を負いません。
- ① 利用者は、貴重品を、自らの責任において管理するものとします。
  - ② 利用者は、事故・誤飲等の原因となるような物品、及び破損しやすい物品等は、予めお子さまの手の届かないところへ保管するものとします。
  - ③ その他、一般的に事前に予測できる範囲の事故や物品の破損・紛失に関しては、利用者は予防策をとるものとします。
  - ④ 産後ケアサービス、HAS ホームケアサービスの利用に際し、ナーチャーが利用者の指示により家事サポート業務を行っている間は、利用者の責任においてお子さまの見守りを行い、利用者がお子さまの安全に責任を負うものとします。
- 3 WEB カメラ及び、録音・録画機器の設置について
- ① 利用者宅内においてお子さま見守りのための WEB カメラ等を設置し、利用中に、お子さまのご様子等を WEB カメラ等で録音、録画される場合は、事前に HAS 本部へ申告をお願いいたします。WEB カメラ等による録音、録画に同意したナーチャーを派遣いたします。
  - ② ナーチャーのプライバシーに配慮いただき、シッティング開始前の打合せ時に WEB カメラ等の設置場所をナーチャーへお伝えください。
  - ③ シッティング中のお子さま、ナーチャーの様子の確認以外の目的での利用はお控えください。
  - ④ ナーチャーが映りこんだ映像や音声等をブログ、SNS 等へ投稿・公開は、ナーチャーのプライバシー保護のため禁止いたします。

#### 第24条（損害賠償）

当社は、HAS のサービス提供に伴って、当社又はナーチャーの過失又は軽度の過失により、利用者又はお子さまの生命、身体又は財産に損害を与えた場合、当社が加入する損害賠償責任保険（保育サービス業総合補償制度）の範囲内において利用者に対してその損害を賠償するものとします。また、当社又はナーチャーの故意又は重大な過失により、利用者又はお子さまの生命、身体又は財産に損害を与えた場合、民法416条に規定される賠償する責任を負います。

#### 第25条（秘密保持・守秘義務）

当社及び利用者は、事前に相手方の書面による同意を得ずに、HAS の利用により知り得た互いの

情報(第4章に規定する個人情報も含む)を第三者に一切開示、漏洩しないものとし、本規約に別途定めがある場合を除き、HAS の利用又はサービス提供の目的以外には一切使用しないものとします。

#### 第26条 (譲渡禁止等)

利用者は、HAS のサービス提供を受ける権利及び会員資格を第三者に譲渡、売買、名義変更、質権の設定その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

#### 第27条 (サービス提供の中止及び廃止)

- 1 当社は、天災地変、法令の制定改廃、行政指導、社会情勢、経済状況の著しい変化、経営上の都合その他やむを得ない事由が発生した場合、会員に合理的な期間を設けて事前通知を行った上で(ただし、天災地変など、弊社の責によらない事由の場合はこの限りではありません)、HAS のサービスの全部又は一部の提供を中止又は廃止することができるものとします。
- 2 前項の手続きを経た上で HAS のサービス提供を廃止する際、当社は全ての会員を退会させることができるものとします。この場合、会員が前払いしている利用料金等がある場合には残存分を返還させていただき、原則としてそれ以外の補償は行わないものとします。
- 3 会員は、前2項の場合において、当社に何ら異議を申し立てることができないものとします。

#### 第28条 (合意管轄裁判所)

本規約又は HAS の利用に関して紛争が生じた場合、訴額に応じて、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29条 (その他)

本規約に定めのない事項、又はその解釈について疑義が生じた場合には、当社及び利用者は互いに誠意をもって協議の上、解決することとします。

附則 本規約は、2022年5月1日より施行します。