



## 株式会社横浜セイビ サービス利用規約

2012年 1月30日制定  
2014年 4月 1日改定  
2022年 4月 1日改定  
2024年 6月 1日改定  
2025年 4月 1日改定

目的	本サービスはお客様(ご利用者様)に生活支援サービスを提供させていただくことを目的とします。
申し込み	本利用規約に同意し、サービス利用申込書を取り交わした時点で申し込み完了とします。
受付	受付時間は月～金 8:30～17:30となっております。(但し、祝日・12/29-1/3は除く) この時間以外は原則としてサービスに関する受付は行っておりません。 受付は、電話(0120-957-757)又はFAX(0120-057-757)、E mailにて承ります。
契約期間	本契約の期間は契約締結日から3ヶ月間とします。但し、本契約の期間満了1ヶ月前までにご利用者様もしくは横浜セイビ双方いずれからも契約終了の意思表示がない場合は、自動的に更新されます。
ご利用料金	サービスのご利用料金は、別紙料金表(又はホームページ)に記載のとおりとします。料金は全て税込みとします。 但し、契約期間中であっても経済情勢の変動、消費税法改定等により料金を改定することがあります。 新料金の適用は、別途、事前に通知させていただきます。
基本サービス	ご利用者様の基本サービスご利用日及び時間は、サービス利用申込書に記載のとおりと致します。 基本サービス利用日は、日・祝日及び 8/15-8/16、12/29-1/3を除いた日とし、サービス利用時間は8:30～17:30迄の間の6時間以内とします。
割増料金	下記項目について、ご利用者様のご要望によりサービスを行った場合には、所定の割増料金が加算されます。 ●日曜日・祝日: 35%割増 ●8時間を超える場合: 25%割増 ●8/15-8/16・12/29-1/3: 50%割増 早朝(6:00-8:30)、夜間(17:30-20:00)については、別途、スタッフの調整を含めご協議により決定するものとします。 ●早朝・夜間: 25%割増
サービス日の追加	振替の場合を除き、基本サービス利用日・サービス利用時間以外のサービスをご希望される場合は、7営業日前までにご連絡下さい。
サービス時間の延長	サービス時間の延長は15分単位で、最長1時間までと致します。 但し、延長は他お客様のサービスのご予約、スタッフの都合によりお受けできない場合もございますので予めご了承下さい。延長サービスの提供には、15分単位の延長料金、サービス利用時間外の場合は割増料金をご請求致します。
サービスの振替・キャンセル	ご利用者様の基本サービス利用日又は時間に不都合がある場合は、利用日・時間の振替手続をお願い致します。 振替手続は、スタッフの手配上、早急に電話、FAX又はメールでご連絡をお願い致します。 電話: 0120-957-757 FAX: 0120-057-757 E-mail: copier@yokohama-seibi.co.jp 平日 17時30分以降、土・日祝、年末年始、ゴールデンウィーク中のご連絡は、最長の営業日に順番に対応致します。 振替可能日は該当サービス日の翌月末までとします。また、再振替には応じかねますのでご了承下さい。 なお、スタッフの手配上、ご希望の振替日に応じることができない場合がございますので、予めご了承下さい。 ご利用者様のご都合によりサービスを提供できない場合で、振替を希望される基本サービス利用日の1営業日前17:30迄に振替のご連絡をいただけなかった場合には、キャンセル扱いとしサービス料金の50%をご請求致します。 また、ご利用者様のご都合によりサービス利用開始時間から15分を経過してもサービスを提供できない場合も、キャンセル扱いとし、一律3,000円と交通費をご請求致します。 但し、キャンセル扱いのご請求金額は1ヵ月あたり16,500円を上限とします。 ※無連絡を除き、新型コロナウイルスの感染(又は感染の可能性)が理由のキャンセルは、この限りではありません。
交通費	交通費は一律1名 1180円/回をご請求させていただきます。車使用も同額、敷地内駐車場をご用意いただけない場合は有料駐車場料金(コインパーキング料金)の実費をご請求させていただきます。 サービス対応エリア内で、横浜市戸塚区、泉区、栄区、港南区、南区、保土ヶ谷区、藤沢市、鎌倉市以外は、1430円/回をご請求させていただきます。但し、バス、市営地下鉄の乗り換えが重複する場合は、事前にご相談させて頂く場合がございます。 サービス中のスタッフの移動交通費(買物代行等)は、公共交通機関を利用の場合は運賃実費を、車使用の場合は車両使用基本料金3,300円(移動距離10km以下)、10kmを超える場合は10kmごとに880円の追加料金をいただきます。
車両費	定期サービスのご利用者様に限り、ごみ処分の為に、車両を利用した場合、利用料金8,800円/回をご請求させていただきます。
お支払い	定期サービスのご利用者様は、現金、paypay、または月末締め翌月27日までに弊社指定口座へお振り込み下さい。 振込手数料は原則ご利用者様のご負担となります。スポットプランの場合は、サービス完了後、現金にて集金致します。
立替金	定期サービスのご利用者様につきましては、買物代行(お料理の材料、清掃の洗剤、道具、作業に付随する品物)も承っております。 買物場所は、ご利用者様宅近隣のスーパー、ドラッグストア、コンビニエンスストアと致します。交通費が必要な場合、所要時間が30分を超える場合は、別途、サービス時間、交通費についてご相談させて頂く場合がございます。立替えをした代金はサービス料金と一緒にご請求致します。なお、スポットプランの立替による代行業務は原則、お受けしておりませんが、ご利用者様からお代金を事前にお預かりして、買物する場合は、買物完了後、移動中の交通費精算を含め、お預かり金を精算してご返金致します。
中途解約	ご利用者様は契約期間中であっても、いつでもこのサービスを解約することができます。但し解約する1ヶ月前までに横浜セイビに書面にてご連絡下さい。サービス開始後は、1ヶ月を過ぎますと違約金が発生いたしますのでご注意ください。 ①解約は1ヶ月単位でお受け致します。サービス終了月も原則、規定回数のサービスを行います。 ②解約1ヶ月前以降にご連絡いただいた場合、当該月の規定サービス月額または違約金として33,000円のいずれか低い方をお支払いいただけます。 ③サービス開始前、クーリングオフ期間を過ぎた後、中途解約をされる場合は初期事務手数料として11,000円をお支払いいただけます。
違約金の免除	※やむを得ない理由でのサービス休止が必要な場合は、この限りではありません。 解約が横浜セイビの責による場合は、ご利用者様は上記中途解約に定める違約金は発生致しません。

サービスの範囲	<p>ご利用者様にご満足いただけるサービスのご提供に努力いたしますが、以下のような危険を伴う作業、体に触れる作業等、ご利用者様のご体調(同居家族様のご体調)等によってはお断り(中止)する場合がございますのでご了承下さい。</p> <p>①椅子やテーブル、脚立使用による高所でのサービスや危険を伴う内容</p> <p>②専門資格の必要なサービス</p> <p>③ご利用者様の車両の運転(自転車、他の軽車両を含みます)</p> <p>④医療行為</p> <p>⑤ご利用者様宅の郵便受けを使用した鍵の受け渡し(キーボックスを除く)</p> <p>⑥ご利用者様の身体に直接接するサービス</p> <p>⑦ご利用者様ご本人、又は同居されている方に発熱症状、感染症症状がある(可能性がある)場合</p> <p>⑧その他法令に違反する行為を伴うサービス</p>
利用資格の喪失	<p>お客様は下記の事項に該当した場合、利用資格を喪失します。また、この場合料金の未納がある場合は早急に完納していただきます。</p> <p>①本規約に違反した場合</p> <p>②利用料金の支払い遅延が2カ月以上発生した場合</p> <p>③サービススタッフや本サービスの信用・名誉を傷つける言動、営業妨害、SNS等の誹謗中傷があった場合</p> <p>④横浜セイビのサービススタッフとお客様が直接契約を結んだ場合(単発の直接契約も含まれます) (採用・研修にかかった費用の全額をお支払いいただきます)</p> <p>⑤暴力団等反社会的勢力である(であった)、または反社会的勢力と密接な関係にあると判明、可能性があるとして判断した場合</p> <p>⑥公然わいせつ罪にあたる行為、又はそれに準ずる行為(サービス即停止、警察へ通報します)</p> <p>⑦法令に違反する行為があった場合</p> <p>⑧その他横浜セイビが利用資格喪失と判断する行為があった場合</p>
鍵の保管	<p>本サービスにおいて鍵をお預かりしてサービスを行う場合、別途「鍵預かり書」をご利用者様と弊社にて、取り交わし致します。コンシェルジュプランについては鍵保管料が含まれます。(サービスプラン、保管方法により有料となる場合があります。)</p> <p>弊社保管の場合は、暗証番号式のキーボックスにて保管し、サービス部門責任者にて管理致します。スタッフによる保管の場合は弊社とスタッフ間にて、スタッフ鍵お預かり証を交わし、横浜セイビの責において管理致します。</p>
貴重品の取扱	<p>現金及び有価証券、貴金属等の貴重品や金品は必ず保管場所に片づけておいてください。また、工芸品、美術品の置き場所管理等に関しましては、ご利用者様ご自身で十分にご注意頂きますようお願い致します。適切な管理がなされていない状態で発生した貴重品・金品の破損・紛失に関しては、責任を負いかねる場合もございます。</p> <p>横浜セイビでも教育管理の徹底を図っておりますが、保管場所等、お客様におかれましては十分ご注意くださいようお願い致します。</p> <p>なお、ご利用者様の都合で工芸品、美術品、貴重品及び金品の適切な管理が難しい場合につきましては、安心してご利用いただくために家財保険等のご加入をお願い致します。</p>
損害賠償	<p>本サービス遂行に関し、物品の破損等何らかの問題を発生された場合は、速やかに横浜セイビまでご連絡願います。横浜セイビのスタッフが本契約期間中、本サービス遂行中にお客様に経済的損害を与えた場合は、事実関係を調査の上、横浜セイビの責任においてこれを処理し、賠償致します。但し、その最高額は100万円までと致します。</p> <p>また保険会社との契約に基づき、以下の損害に関しては、当該賠償の適用外と致します。</p> <p>①ご利用者様の故意または過失による賠償責任</p> <p>②物品の瑕疵、自然の消耗、劣化もしくは性質による物品自体の滅失、毀損、または汚損によって生じた賠償責任</p> <p>③本サービス遂行後、2週間を経過した後に発生された物品の滅失、毀損、または汚損によって生じた賠償責任</p> <p>④地震、洪水、津波などの天災または不可抗力事由によって生じた賠償責任</p> <p>⑤戦争(戦線の有無及び前後を問いません)、変乱、暴乱、騒擾または労働争議によって生じた賠償責任</p> <p>⑥不可抗力事由または弊社の責に帰さない事由により生じた賠償責任</p> <p>なお、本サービス遂行中にお客様の責に帰すべき事由により、スタッフが損害を与えられた場合は、お客様の責任において横浜セイビまたはスタッフに賠償責任をしていただきます。</p>
守秘義務	<p>横浜セイビ(またはスタッフ)はサービスを提供する上でご利用者様ご家族様に関し知り得た事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は本契約が終了した後も継続するものと致します。</p>
譲渡の禁止	<p>ご利用者様は本契約内容のサービスを第三者に譲渡できないものと致します。</p>
不可抗力	<p>天災や公共交通機関の不通等、横浜セイビに帰すことのできない不可抗力の事由により、サービスの全部または一部が履行不可能となった場合、横浜セイビはその責を負わないことと致します。</p>
協議事項	<p>本規約に定めのない事項または解釈に疑義が生じた場合は、お客様と横浜セイビの双方協議の上、民法その他の法令及び慣習に従い誠意を持って解決し処理するものと致します。</p>
その他	<p>本契約に関する紛争は、横浜地方裁判所又は横浜簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。</p>

◆株式会社横浜セイビの個人情報保護方針◆

株式会社横浜セイビ(以下「当社」という)は、お客様の個人情報の重要性を認識し、個人情報に関する法律を順守しお客様から頂いた個人情報の保護に努めております。当社は目的及び利用範囲を明示しお客様からご承諾を得た上で、適法かつ公正な手段によって必要な範囲で個人情報を取得し、取得の際に示した利用目的の範囲内で業務の遂行上必要な限りにおいて利用致します。

また、個人情報を第三者との間で共同利用する場合や、個人情報の取扱を第三者に委託する場合は、当該第三者につき厳正な審査を行った上、秘密を保持させるために適正な審査を行います。また、当社は法令に定める場合を除き個人情報を事前に本人の同意を得ることなく第三者に提供しません。個人情報を管理する際は管理責任者を置き、適切な管理を行うと共に外部への流出防止に努め、社内規定を整備し当社の従業員に対し個人情報の取り扱いについて明確な方針を示し個人情報の保護に努めます。

なお、当社の個人情報保護方針についての詳細につきましては、株式会社横浜セイビホームページをご参照いただきますようお願い申し上げます。