

【ニチイライフ 約款】

株式会社ニチイ学館（以下、「当社」とします）は、当社がお客様に提供する「ニチイライフ」のサービス（以下、「本サービス」とします）について、以下のとおり取り決めます。

第1条 利用契約

- 1) 本約款および本約款に掲げる各別紙の定め（以下「本約款等の定め」とします）は、当社と本サービスを申し込んだお客様（以下、「お客様」とします）との間で締結される本サービスの利用に関する契約の内容となります。ただし、これらの定めと異なる特約がお客様との間で取り決められている場合は、特約が優先して適用されます。
- 2) お客様は、本サービスのお申し込みをもって、本約款等の定めの内容についてご了承いただいたものとします。

第2条 本サービス内容

当社がお客様に提供する本サービスは、別紙【「ニチイライフ」サービスのご利用にあたりまして】の＜サービス内容について＞に記載されたサービス（ハウスクリーニングをご利用の場合は別紙【ハウスクリーニングサービスラインナップ】に記載されたサービス）のうち、お客様が申し込んだサービスとなります。

第3条 お引き受けできない事柄

- 1) 本サービスでは下記事柄をお引き受けすることはできません。
 - ①当社従業員が運転する車への同乗
 - ②お客様およびそのご家族が所有の車への同乗および当社従業員による運転
 - ③当社従業員と個人的な取り決めを結ぶこと
 - ④特定宗教や政治に関わる活動
 - ⑤高所や危険を伴うサービス
 - ⑥医療に関わる行為
 - ⑦金融機関等での出入金の代行
 - ⑧生業（農作業や個人店舗での接客など）に関する行為
 - ⑨法人、団体、個人を問わず、事業に供する場所の掃除や作業（お客様および本サービスの利用者が個人事業主としてではなく従業員として在宅勤務をしている場合は除く）
 - ⑩ペットの世話
 - ⑪その他当社がお引き受けできないと判断したサービス

第4条 契約期間

- 1) 別紙【「ニチイライフ」サービスのご利用にあたりまして】の＜契約期間について＞に記載のとおり、お客様が本サービスを定期プラン、シニア短時間プラン、または年間スポットプラン（以下、これらのプランを総称して「定期サービス」とします）でお申し込みの場合は、ご利用プランに応じた契約期間がございます。
- 2) 定期サービスの契約期間延長につきましては、契約期間満了日の7日前までにお客様から当社に解約の通知がない限り、本契約は同一条件にて契約期間が延長（更新）されるものとし、その後も同様とさせていただきます。
- 3) 定期サービスの契約期間中の解約につきましては、お客様が当社に解約を通知した日から7日後以降に解約の効力が発生するものとします。

第5条 利用料金

- 1) お客様は当社に対して、別紙ニチイライフ【料金表】（ハウスクリーニングをご利用の場合は、別紙【ハウスクリーニングサービスラインナップ】に記載された価格）に基づいて計算された利用料金を支払うものとします。
- 2) 定期サービスをご利用のお客様が契約期間中に解約した場合、解約した月に実施したサービスについては利用回数に応じた料金を当社に支払うものとします。

第6条 利用料金の支払方法

- 1) 「お試しプラン」および「スポットプラン」をご利用の場合、またはハウスクリーニングのみをご利用の場合は、郵便振込、コンビニ払い、またはクレジットカード払いとなります。利用料金は、本サービス提供後にその都度請求（クレジットカード払いの場合は、利用明細をお知らせ）いたします。郵便振込またはコンビニ払いの場合、請求から2週間以内に当社指定口座にお振込み下さい。なお、振込手数料はお客様負担とさせていただきます。
- 2) 定期サービスの場合（ハウスクリーニングをご利用のお客様が定期サービスもご利用の場合を含む）は、口座振替またはクレジットカード払いとなります。利用料金は月末毎に計算し、翌月15日までにお客様に請求（クレジットカード払いの場合は、利用明細をお知らせ）いたします。口座振替でお支払いいただく場合の振替日は、請求時にご連絡いたします。

第7条 利用料金以外にご負担いただく費用等

利用料金以外にお客様にご負担いただく費用等は、別紙【「ニチイライフ」サービスのご利用にあたりまして】の＜ご利用料金に関する注意事項について＞（ハウスクリーニングをご利用の場合は、別紙【「ニチイライフ ハウスクリーニング」サービスのご利用にあたりまして】の＜ご利用料金に関する注意事項について＞）に記載のとおりです。当社は、本サービスの提供に必要な当日のお客様負担の諸経費（お買い物費用等）を立て替えて負担することはありませんので、事前にお客様自身でご用意ください。

第8条 本サービス提供日時の振替およびキャンセル

別紙【「ニチイライフ」サービスのご利用にあたりまして】の＜サービス提供日時の振替およびキャンセルについて＞（ハウスクリーニングをご利用の場合は、別紙【「ニチイライフ ハウスクリーニング」サービスのご利用にあたりまして】の＜サービス提供日時の振替およびキャンセルについて＞）に記載のとおりです。

第9条 本サービス提供の記録

当社は、本サービスをご提供する際、ご提供したサービス内容を「サービス実施報告書」に記載し、その都度お客様もしくは本サービスの利用者に控えをお渡しするものとします。

第10条 緊急時の連絡先等

- 1) 当社は、予めお客様の緊急時の連絡先を確認させていただき、本サービス提供中に事故等が発生した場合および当社が必要と判断した場合等に、当該緊急連絡先へ連絡させていただきます。
- 2) お客様は、お申し込み時の住所等の内容に変更が生じた場合、速やかに当社にご連絡下さい。

第11条 苦情の申し立ておよび問い合わせ

お客様は、本サービスに苦情や疑問がある場合、いつでも苦情申し立てや問い合わせをすることができます。

第12条 個人情報の保護

- 1) 当社および当社の従業員は、業務上知り得たお客様およびそのご家族等個人情報について、法令に則って個人情報を適切に取り扱います。
- 2) 当社および当社の従業員は、お客様およびそのご家族等から取得した個人情報を以下の目的のために利用します。

＜個人情報の利用目的＞ ①本サービスの提供（ハウスクリーニングをご利用の場合は、ハウスクリーニングを実施する外部委託業者（外部委託業者が再委託する場合は再委託先も含む）に対して個人情報を提供いたします。） ②お客様およびそのご家族等へのサービス料金の請求やその他ご連絡 ③お客様およびそのご家族等への当社グループのご案内やその他有益な情報の提供（当社グループ会社に対し個人情報を提供します） ④統計データへの利用（※但し、個人を特定できるような利用は一切致しません。） ⑤当社の優待企業へのお客様の本サービスの利用状況等の報告（優待企業と当社との間の優待契約に基づきお客様が本サービスを申し込んだ場合、優待企業に対して個人情報を提供する場合があります。なお、優待企業が福利厚生代行企業である場合、代行業を委託した企業にも個人情報を提供することがあります。） ⑥本サービスの満足度等の調査
- 3) 当社は、お客様がハウスクリーニングをご利用の場合（上記個人情報の利用目的①）、当社グループのご案内やその他有益な情報を提供する場合（上記個人情報の利用目的②）、優待企業と当社との間の優待契約に基づきお客様が本サービスを申し込んだ場合（上記個人情報の利用目的⑤）、その他上記の利用目的を達成するために必要な範囲で個人情報を第三者に提供いたします。

第13条 お客様の解除権

- 1) お客様は、当社の従業員に、お客様およびそのご家族等の生命、身体、精神、財産等を傷つける等、本契約を継続し難い事情が認められる場合は、即時に本契約を解除することができます。
- 2) お客様は、当社の不法行為や正当な理由のない債務不履行があった場合は、即時に本契約を解除することができます。

第14条 当社の解除権

- 1) 当社は、お客様が本サービスの利用料金の支払いを2ヶ月以上滞納し、書面による催告にも関わらず、催告の日から14日以内に書面により請求した金額全額が支払われなかった場合は、本契約を解除することができます。
- 2) 当社は、お客様およびそのご家族等が、当社の従業員の生命、身体、精神、財産等を傷つける等、本契約を継続し難い事情が認められる場合は、即時に本契約を解除することができます。
- 3) 当社は、お客様およびそのご家族等との信頼関係に支障をきたし、その回復が困難であり、本サービスの提供を継続できないと判断した場合は、本契約を解除することができます。
- 4) 当社は、一定期間、お客様が本サービスをご利用されない場合は、当社から通知することにより本契約を解除することができます。
- 5) 当社は、その他やむを得ない事情があり、お客様に対して契約解除の理由を記した文書を交付した場合は、本契約を解除することができます。
- 6) 前5項による解除は、当社のお客様に対する損害賠償の請求を妨げるものではありません。

第15条 反社会的勢力の排除

- 1) 当社並びにお客様および本サービスの利用者は、それぞれ相手方に対し、自らが暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、総会屋その他これらに準ずる者（以下「反社会的勢力」とします）のいずれでもなく、自ら又は第三者を利用して暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、取引に関して脅迫的な言動をし又は暴力を用いる行為、風説を流布し、偽計又は威力を用いて相手方の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為をしないことを表明し確約します。
- 2) 当社またはお客様もしくは本サービスの利用者は、相手方が前項の確約に反する表明をしたことが判明した場合、前項の確約に反した行為をした場合には、何らの催告を要せずして、本契約を解除することができるとともに、相手方に損害が発生したとしても何らの賠償ないし補償をすることを要しません。

第16条 損害賠償

- 1) 当社は、本サービスの提供にあたって、当社の責めに帰すべき事由により、お客様およびそのご家族等の生命、身体および財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害を賠償します。但し、お客様およびそのご家族等に過失がある場合は、当社は賠償責任を免除または賠償額を減額されることがあります。
- 2) 物品の損害の賠償にあたっては、専門家による修理または復元による原状回復を原則とします。
- 3) 修理または復元が不可能な場合は、原則として購入時の価格ではなく時価額（購入価格或使用年数・耐用年数を考慮した額）をその賠償額とします。そのため、購入から長期間経過した物品については、賠償をいたしかねる場合があります。
- 4) 本サービスの提供にあたって、取り扱いに特別の注意が必要な物品等については、事前にお知らせください。お知らせのない場合、当社は賠償責任を負いかねます。
- 5) 本サービスの提供を受ける際に、生活習慣、身体状況（アレルギー）、宗教上の理由等により禁止されている行為や注意を払う必要があるものについては事前にお申し出ください。事前にお申し出のない事項に関して当社がお客様およびそのご家族等の身体および精神に損害を及ぼした場合、当社は賠償責任を負いかねます。
- 6) お客様は、お客様および本サービスの利用者の責めに帰すべき事由により、当社および当社の従業員の生命、身体、精神、財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害を賠償するものとします。

第17条 遅延損害金

お客様は、本サービスの利用料金の支払を遅延した場合、遅延した日の翌日から支払済みに至るまで、年14.6%の割合による遅延損害金を当社にお支払いいただきます。

第18条 署名代行人

お客様自身が本サービスの申込書に署名できない場合、お客様の判断のもと署名代行人（当社が署名代行人と認めた人に限る）が本サービスの契約書への署名を代行し本契約の締結を行うことができます。

第19条 免責事項

- 1) 本契約の有効期間中、天災その他、当社の責めに帰することができない事由により、本サービスの一部または全部を提供できなくなった場合には、当社はお客様および本サービスの利用者に対して本サービスを提供すべき義務を負いません。但し、その場合は、当社はお客様および本サービスの利用者に対し、その事由を速やかに通知するものとします。
- 2) 前項の場合においても、お客様は既に実施した本サービスについては、所定の利用料金を当社に支払うものとします。

第20条 信義協議

この約款に定められていない事項やその解釈に疑義が生じた場合、お客様および当社は双方の信義に即して誠実に協議し、解決に努めるものとします。

第21条 第三者機関の仲介

お客様およびそのご家族等と当社は、双方の協議によっても解決が困難な事態が生じた場合には、行政等の第三者機関を仲介させ、誠意をもってその解決に努めるものとします。

第22条 準拠法・合意管轄

- 1) 本契約は、日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとします。
- 2) お客様および当社は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに予め同意します。

第23条 譲渡禁止

お客様は本サービスの申し込みに基づく権利義務の全部または一部を第三者に譲渡、もしくは担保の目的に供してはならないものとします。

第24条 約款の変更

- 1) 当社は、以下各号のいずれかに該当する場合に本約款等の定めを変更することができます。
 - ① 本約款等の定めの変更が、お客様の一般の利益に適合するとき。
 - ② 本約款等の定めの変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。
- 2) 当社は、前項による本約款等の定めの変更にあたり、変更後の本約款等の定めが効力発生日の1ヶ月前までに、本約款等の定めを変更する旨及び変更後の本約款等の定めの内容とその効力発生日を、当社ニチライフホームページへの掲載等により、お客様に対して通知するものとします。

第25条 クーリング・オフについて

- 1) お客様が申込書のお客様控え及び本約款を受領した日（その日前に本約款を受領した場合にあっては、本約款を受領した日）から起算して8日を経過するまでは、お客様は、担当支店に本申込みの撤回または解除の旨を記載した書面またはニチライフホームページの「お問い合わせ」フォーム（<https://www.nichiweb.jp/kaji/question/index.php>、以下「お問い合わせフォーム」といいます。）を送付することにより、本契約の申込みの撤回又は本契約の解除を行うことができます（以下、本規定による本契約の申込みの撤回又は本契約の解除のことを「クーリング・オフ」といいます。）。ただし、特定商取引に関する法律（以下「特商法」といいます。）の適用除外規定に基づき、お客様からのご請求により担当支店担当者がご自宅等を訪問し本契約の締結がなされた場合、または本契約の締結前過去1年以内に2回以上訪問して本サービスの利用契約の締結がなされた場合を除きます。クーリング・オフをお申し入れの際には、「お客様の氏名、住所、電話番号、申込書の取り交わし日、お申込サービス名、金額」とあわせて「上記日付の申込みは撤回し、または契約は解除する」旨、ご記載ください。
- 2) 1.)にかかわらず、お客様が、当社が特商法第6条1項の規定に違反して本契約の申込みの撤回又は本契約の解除に関する事項について不実のことを告げる行為をしたことにより認識をし、又は当社が特商法第6条1項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによってクーリング・オフを行わなかった場合には、当社が交付した本約款をお客様が受領した日から起算して8日を経過するまでは、お客様は、書面又はお問い合わせフォームによりクーリング・オフを行うことができます。
- 3) クーリング・オフは、お客様が、クーリング・オフに係る書面又はお問い合わせフォームによる通知を発した時に、その効力を生じます。
- 4) お客様がクーリング・オフをした場合においては、当社は、お客様に対し、クーリング・オフに伴う損害賠償又は違約金の支払いを請求することはありません。

- 5.) お客様がクーリング・オフをした場合には、既に本契約に基づき役務が提供されたときにおいても、当社は、お客様に対し、本契約に係る役務の対価その他の金銭の支払を請求することはありません。
- 6.) お客様がクーリング・オフをした場合において、当社が本契約に関連して金銭を受領しているときは、当社は、お客様に対し、速やかに、その全額を返還します。
- 7.) お客様がクーリング・オフをした場合において、本契約に係る役務の提供に伴いお客様の土地又は建物その他の工作物の現状が変更されたときは、お客様は、当社に対し、その原状回復に必要な措置を無償で講ずることを請求することができます。

附則

この規約は、2025 年 12 月 1 日より施行します。