

ニチイライフ 約款 別紙

「ニチイライフ」
サービスのご利用にあたりまして
(※ 必ずお読み下さい)

お客様にご満足いただけるサービスを提供するため、下記の事柄につきましてご理解のうえお守りください。

なお、「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、当社が「ハウスクリーニング」に該当すると判断したサービスについては、本紙ではなく『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」が適用されます。

■ご利用料金に関する注意事項について

- ・サービスのご提供に必要な掃除道具などの備品、電気、水道、ガスは、ご自宅のものを使用させていただきます。ただし、お掃除代行サービスについては、当社専用洗剤・道具を持参いたします。
- ・外出の同行で発生する当社従業員の食事代・飲食代・交通実費（公共交通機関等を利用の場合実費）、買い物代行で発生する買い物の費用・交通実費（自動車を利用の場合1km18円、公共交通機関を利用の場合実費）につきましては、お客様にご負担いただきます。
- ・お客様宅の住所地によりましては、当社従業員が車で伺いいたします。お客様宅に駐車スペースがない場合は、駐車料金の実費をご負担いただきます。
- ・交通費に関しては、当社訪問介護サービスと連続してサービス提供する場合はいたしません。

■サービス提供日時の振替およびキャンセルについて

＜サービスご利用の振替・キャンセル＞

- ・お客様都合による振替・キャンセルにつきましては、サービスご利用日の前日17時までにご連絡がなかった場合は、サービス1回あたりのご利用料金全額（交通費を除く）をお支払いいただきます。
- ・振替・キャンセルに関しては、ニチイお客様センター（0120-212-295）までご連絡ください。

■金銭の取り扱いについて

- ・本サービスにおいて現金をお預かりする場合には、「金銭預かり帳」をもってお客様または本サービスの利用者にその場で必ず金額等に関するご確認・ご了承をいただきます。
- ・買い物代行後の領収書、つり銭は必ずサービス当日中にご確認ください。

■契約期間について

- ・下記プランでお申し込みの場合は、定期サービスとして、ご利用プランに応じた契約期間がございます。

	ご利用プラン	契約期間
定期	定期プラン	3ヶ月以上

サービス	シニア短時間プラン	3ヶ月以上
	年間スポットプラン	1年
※入退院安心パック、月間パックについては、お申し込みをした月の末日までに全ての提供時間をご利用ください。 ※スポット・お試しプランについては、都度のご契約となります。		

- ・本サービスの解約につきましては、解約希望日の7日前までに下記お問い合わせ先までご連絡ください。
- ・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、本契約は同条件・同期間での自動更新とさせていただきます。なお、最終利用日より3ヶ月以上ご利用されていない場合は、本サービスの継続の有無をお電話にて確認させていただきます。

■お引き受けできない事柄について

- ・当社従業員が運転する車への同乗
- ・お客様または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
- ・当社従業員と個人的な取り決めに結ぶこと
- ・特定宗教や政治に関わる活動
- ・高所や危険を伴うサービス
- ・医療に関わる行為
- ・金融機関等での出入金の代行
- ・生業（農作業や個人店舗での接客など）に関する行為
- ・法人、団体、個人を問わず、事業に供する場所の掃除や作業（お客様または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）
- ・ペットの世話
- ・その他当社がお引き受けできないと判断したサービス

■サービス中止について

サービス提供時にお客様または本サービスの利用者に以下のような行為が見られた場合、サービスを中止することがございます。当社従業員の身体等に危害の及ぶ行為があった場合は、即時にサービスを中断し、警察等へ通報することがございます。

- ・当社従業員へのセクシャルハラスメント、脅迫、威嚇、恫喝などの行為があった場合
- ・お客様またはそのご家族等が、当社従業員の生命、身体及び財産を傷つけるなど、その人権を侵害した事により、サービス提供を継続し難い事情が認められる場合。
- ・当社従業員のサービス提供遂行に支障を及ぼすような言動等があった場合。
- ・サービス利用料金の支払を2ヶ月以上滞納し、書面による催告にもかか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。
- ・「サービスのご利用にあたりまして」（約款別紙）および「約款」の記載内容をお守りいただけない場合。

■ご不在時のサービス提供について

- ・定期プランをお申し込みの場合のみ、お引き受けいたします。
- ・初回サービス提供日は、当社担当従業員が業務の詳細をお客様または本サービスの利用者に確認しながら作業するため、必ずご在宅ください（長期留守宅管理サービスを除く）。
- ・お客様または本サービスの利用者宅の鍵を1本お預りさせていただきます。鍵の管理につきましては、当社にて厳重に保管し、サービス提供時のみ当社従業員に受け渡しを行います。

- ・原則として、サービス提供中は、お客様または本サービスの利用者宅の電話や訪問者への対応はいたしません。

- ・大切なものを捨ててしまうことがないように、留守宅でのゴミ捨てはいたしません。
- ・サービス提供中に出的ゴミ等は、お客様または本サービスの利用者のご指定の場所に置かせていただきます。

■ サービスご利用前に、ご理解いただくことについて

- ・サービスの延長は、30分単位で承ります。
- ・現金または貴金属類等の貴重品は放置せず、必ず保管場所にしまってください。当社で貴重品をお預りすることは一切いたしません。また、貴重品の保管場所をお聞きすること一切いたしません。
- ・取扱に注意が必要なものは、事前にお知らせください。
 - ※ 骨董品、絵画、置物等の高価なものや触れてほしくないもの
 - ※ 家具や電化製品等で、既に破損しているものや接触に注意を要するもの

＜例＞ 留守番電話、録画中のDVDプレーヤー、予約タイマー等
- ・作業効率向上と事故・トラブル防止のため、担当当社従業員より、作業の細かい内容について確認させていただくことがございます。
- ・サービスの内容によりましては、主治医又は関連機関等にご相談させていただくことがございます。
- ・清掃等の作業中は、窓や玄関のドア等を開放して作業を行なう場合がございます。
- ・当社従業員へのお茶等のお心遣いはご遠慮ください。

■毎回のサービスご利用時にしていただくことについて

- ・警報装置を設置している場合は解除をしてください。

■緊急時の対応について

- ・サービス提供中にお客様または本サービスの利用者が体調急変またはお怪我をされた場合は、あらかじめお聞きしている緊急連絡先にご連絡のうえ、救急車を要請します。
- ・当社従業員による救急車への同乗については、原則あらかじめお客様またはご家族にお聞きしたご希望に従い対応いたします。
- ・当社従業員が救急車に同乗した場合、その時間をサービス提供時間とみなしサービス料金をご請求する場合がございます。あらかじめご了承ください。

ご不明な点等がございましたら、
お気軽にお問い合わせ下さい。

＜ お問い合わせ先 ＞

担当支店	
担当者	

■サービス内容について

※お申し込み以外のサービスもご利用いただけます。

ただし、下記5サービスについてはお客様の安全のため、他のサービスとの併用を希望される場合でも、事前のヒアリングが必要になります。

■お子さま安心サービス ■産前産後サービス ■入退院安心サービス

■シニアお手伝いサービス ■高齢者・障がい者ケアサービス

お掃除代行サービス

＜内容＞当社専用洗剤による台所、浴室、洗面所、トイレの掃除

①換気扇などの分解をご希望の場合は、取扱説明書をご用意ください。
作業は取扱説明書の範囲内(工具は使用不可)とし、お客様へ作業手順を確認させていただきます。

②レンジフードなど手の届かない場所の作業においては、脚立などご用意いただく場合がございます。脚立などご用意いただけない場合は、手の届く範囲までの作業となります。

③事故・トラブル防止のため、お子様、ペットは作業場所へ立ち入らないようにしてください。

④当社サービスでは落とせない汚れもございますので、予めご了承ください。

⑤お客様ご指定の洗剤により素材を傷めた場合、当社は責任を負いかねますので、予めご了承ください。

⑥塩素系洗剤（カビキラー、パイプユニッシュ等）は、当社サービスで使用する酸性洗剤と混合すると有毒ガスが発生する恐れがございます。サービス当日の塩素系洗剤の使用はご遠慮ください。

お片づけサービス

＜内容＞お住まい全般の整理・収納、引越しの手伝い、模様替え

①原則として、お客様宅の備品を使用させていただきます。

②高所の収納棚など手の届かない場所の作業においては、脚立などをご用意いただく場合がございます。脚立などご用意いただけない場合は、手の届く範囲までの作業となります。

③事故・トラブル防止のため、お子様、ペットは作業場所へ立ち入らないようにしてください。

④収納棚など、移動のために必要な分解および電化製品の配線をご希望の場合は、取扱説明書をご用意ください。作業は取扱説明書の範囲内(工具は使用不可)とし、お客様へ作業手順を確認させていただきます。

⑤家具の移動により壁や床を傷つける恐れや、家具を転倒させる恐れがある場合など、お引き受けできない場合がございます。

【引越しの手伝いについて】

①家具・荷物の車への運び入れ・運び出し、当社従業員の運転による荷物の運搬はお引き受けできません。

お手伝いサービス※

＜内容＞日常清掃、ゴミの分別、ゴミ出し、家電製品の清掃、洗濯、調理、買い物・おつかい

【掃除、家電製品の清掃について】

原則として、お客様宅の備品および洗剤を使用させていただきます。

但し、作業効率の向上が見込められるものや、作業を行なうにあたって必要であると思われるものが発生した場合は、お客様にご相談の上、別途ご用意いただく場合がございます。

＜例＞

掃除機 雑巾（数枚） バケツ 浴室用スポンジ

食器用・シンク用スポンジ トイレ用ブラシ 等

①家電の分解は取扱説明書の範囲内(工具は使用不可)とし、お客様へ作業手順を確認させていただきます。

②照明器具など手の届かない場所の作業においては、脚立などをご用意いただく場合がございます。

③当社サービスでは落とせない汚れもございますので、予めご了承ください。

④ゴミ出しの範囲は、お客様宅の最寄のゴミ集積場までとなります。

⑤以下のサービスはお引き受けできませんので、予めご了承ください。（庭掃除での庭木の剪定、伐採／屋根の雪下ろし（雪かきは可）／シャンデリアの拭き掃除／家電製品の修理）

【洗濯について】

①毛皮製品など、家庭では洗濯できない衣類はお引き受けできません。

②お客様およびご家族がアレルギーや皮膚疾患などにより、洗濯に注意が必要な場合は、事前にお申し付けください。

【調理について】

①メニューにより、お客様のご要望すべてにお応えできかねる場合がございますので、予めご了承ください。

②お客様およびご家族がアレルギーおよびその他の疾患などにより、調理に注意が必要な場合は、事前にお申し付けください。

【買い物・おつかいについて】

①当社従業員による現金の立て替えは、お引き受けできません。

②役所の手続きなどの代行は、自治体により規則が異なるため、お引き受けできない場合がございます。

長期留守宅管理サービス

＜内容＞換気、通水、室内清掃、雨漏りや破損箇所の確認と報告、郵便物の回収、庭の水やり、庭木および屋外の状態の確認と報告

①以下のサービスはお引き受けできませんので、予めご了承ください。

害虫駆除／家屋の修繕／庭木の剪定・伐採、庭の除草

なお家屋の損傷や防犯に影響があると思われる状態の場合は、実施報告書もしくは電話にてお客様にご連絡いたします。

②警報装置を使用されている場合は、予めお客様に解除・設定方法を確認のうえ、サービス提供時に当社従業員が操作いたします。

お子さま安心サービス

＜内容＞塾・学童の送迎、見守りながらの家事、子どもの食事の準備、病欠時の見守り、定期的な通院の付き添い

※「お手伝いサービス」の留意事項および以下の留意事項

①当社サービスは、未就学児以下のお子様はご利用できませんので、予めご了承ください。

②お子様の安全のために、外出時の付き添いについては、お子様一人に対して当社従業員は一名にてサービスを提供いたします。

産前産後サービス

＜内容＞妊産婦のお客様を対象とした掃除、調理、買い物、洗濯、入退院のお手伝い、沐浴・調乳・授乳・おむつ交換等の補助

※「お手伝いサービス」の留意事項および以下の留意事項

①新生児へのボディタッチが生じるサービスについては、保護者様の指示・監督下にある場合の共同作業において、当社従業員は補助のみを実施いたします。当社従業員単独での提供はできませんので、予めご了承ください。

入退院安心サービス

＜内容＞院内・入院中のお手伝い、入退院準備・留守宅の掃除、洗濯

※「お手伝いサービス」の留意事項および以下の留意事項

①医療機関の規則により、ご希望のサービスをお引き受けできない場合がございます。

②当社従業員による病院～自宅間の貴重品や現金の持ち運びは、お引き受けできません。

シニアお手伝いサービス

＜内容＞概ね 65 歳以上のお客様を対象とした日常清掃、ゴミの分別、ゴミ出し、家電製品の清掃、洗濯、調理、買い物・おつかい

※「お手伝いサービス」の留意事項および以下の留意事項

①ご希望のサービスの内容によっては、公的サービスの利用をおすすめする場合がございます。また、要支援・要介護認定を受けておられるお客様については、お客様の担当ケアマネジャーとご相談されることをおすすめする場合がございます。

高齢者・障がい者ケアサービス

＜内容＞見守り・お手伝い、公的サービスでは対応できない身体介護（排泄介助、食事介助、特別な調理、清拭・入浴介助、身体整容、体位変換、移乗・移動介助、起床・就寝介助、服薬介助、外出介助）

①ご希望のサービスの内容によっては、お客様の担当ケアマネジャーまたは相談支援事業者とご相談されることをおすすめする場合がございます。

②お客様の安全のため、お客様一人に対して当社従業員は一名にてサービスを提供いたします。

③外出について、お客様の希望による当社従業員の食事の同席や同じ宿泊施設での宿泊をする場合、当社従業員の食事代および宿泊費はお客様負担となります。

④遠方への外出の付き添いにおいて、夜間にサービス終了または早朝にサービスを開始する場合、当社従業員の宿泊代をお客様にご負担いただく場合がございます。