

てそえる会員規約

「自由設計の介護、てそえる会員規約」(以下「本規約」)は、株式会社てそえる(以下「弊社」)が運営する介護保険適応外(自費)での介護サービス(以下「本サービス」)の利用条件を定めるものです。

本サービスをご利用いただくにあたっては、本規約の全文をお読みいただいたうえで、会員が本規約の内容を理解しており、本規約の全ての条項について承諾したものとみなします。

第1条 定義

(1) 弊社：株式会社 てそえる

(2) 本サイト：本サービスを利用するための手続等を行う web サイト、アプリケーション

(3) 依頼者会員：氏名など個人情報やその他の情報を登録し、弊社がこれを承認した利用者（ご家族）

：支援サービスを受託又は委託しようとする個人または法人

(4) ケアスタッフ会員：本サービスを通じて要介護者（介護・生活支援・その他のサービス提供を受ける）に対し、支援サービスを引き受け、又は引き受けようとする弊社社員及び個人又は法人

(5) 利用契約：弊社と会員希望者の間に成立する支援サービスに関する契約

第2条 総則

(1) 本利用規約は、利用契約及び契約者と弊社との間の本サービスの利用に関わる一切の關係に適用され、会員が遵守すべき事項及び会員と弊社との關係を定めるものです。

(2) 会員は、本利用規約の内容を十分理解した上でその内容を遵守することに同意して本サービスを利用するものとし、弊社は当該会員が本利用規約を遵守することに同意したものとみなします。

第3条 会員の登録

会員希望者が本規約を同意し、弊社へ会員登録を申請（ウェブ・面談）し、弊社が会員登録を承認した時点で、弊社と会員との間に本利用規約を内容とする本サービスに関する契約（以下「本利用契約」）が成立するものとします。

依頼者（本サービス提供希望者）

・依頼者は、本規約をすべて理解・同意したうえで、依頼者及び要介護（生活支援）者となる方についての情報が正確であることを保証しそれを弊社に対し提供する必要があります。

・依頼者が以下のいずれかに該当すると弊社が判断した場合、申込みができない場合があります。この場合、弊社は拒絶の理由に関し一切の説明義務及び損害賠償義務を負わないものとします。

- (1) 未成年者（法定代理人の同意を得ている場合を除きます。）
- (2) 依頼者（要介護者）の情報のにつき虚偽、誤記又は記載漏れがあった場合
- (3) 本規約に違反したり、行う恐れがあると弊社が判断した場合
- (4) 反社会的勢力（暴力団など）及びこれらのものと関係を持つもの
- (5) 弊社が利用にあたり適当でないと判断した場合

・依頼者は、弊社に提供した会員及び要介護者に関する情報に変更があった場合には、遅滞なく、当該変更事項を弊社に通知するものとし、当該情報の変更がなされなかったことに起因して生じた損害については、弊社は一切の責任を負わないものとします。

ケアスタッフ

・ケアスタッフとは弊社との間でスタッフ契約を締結し、弊社からの委託により依頼者に対して本サービスを提供する個人（または法人）をいいます。

・ケアスタッフは本規約をすべて理解・同意したうえで、弊社へスタッフ登録を希望し、ウェブ・面談（面接）により弊社が申込を承認することでスタッフ登録を完了（業務委託契約）します。

・ケアスタッフ希望者は弊社に対し本人についての情報を正確に提供する必要があり、下記のいずれかに該当する場合、弊社は申込を拒絶することがあります。またその理由に関し一切の説明義務及び損害賠償義務を負わないものとします。すでにケアスタッフ登録済みであっても下記に該当すると弊社が判断した場合、その時点で契約を解除できるものとします。

- (1) 未成年者である場合（法定代理人の同意を得ている場合を除く）
- (2) 提供されたケアスタッフ希望者の情報に虚偽、誤記又は記載漏れがあった場合
- (3) 既にケアスタッフ登録中である場合
- (4) 過去に契約を解除されたことがある、又は過去に本規約に違反したことがある場合
- (5) 反社会的勢力等である、又は反社会的勢力等との何らかの交流若しくは関与を行っているとして弊社が判断した場合
- (6) 弊社が適当でないと判断した場合

・ケアスタッフは、弊社に提供したケアスタッフの情報に変更があった場合には、速やかに変更事項を通知するものとし、当該情報の変更がなされなかったことに起因して生じた損害については、全て当該ケアスタッフが負担するものとし、弊社は一切の責任を負わないものとします。

第4条 会員の退会

(1) 会員が退会を希望する場合には、弊社所定の手続きを行うこととします。但し、本サイト上に記載のキャンセルポリシーに従い、キャンセル料金または違約金が発生する場合があります。

(2) 当該会員が以下に定める状況にある間は退会できないものとします。

- ・ケアスタッフ会員が、本サービスの業務についての報酬の受け取りを完了していない場合。
- ・依頼者である会員が、会員間契約に基づく本サービスの決済手続きを完了していない場合。

第5条 契約の成立

- (1) 依頼者は、直接（電話・面談）またはウェブ上の所定の項目を入力することにより、弊社に対して支援サービスを申し込むことができ、弊社所定の手続により、その旨を依頼者にメール等で通知した時点で弊社と会員間に契約が成立するものとします。
- (2) 弊社及び依頼者とケアスタッフは会員間契約に従って契約履行する義務があり、会員間契約で発生する各種作業・連絡・法的義務の履行・トラブル対処等については、弊社及び依頼者とケアスタッフ同士で行うものとします。

第6条 本サービスの内容

- (1) 本サービスにおいて提供される自由設計の介護サービス内容は、以下のとおりとします。
 - ・介護を必要とする方の自宅又は所在地（施設・病院・ホテルなど）において、介護（介助）を行うこと
 - ・生活支援を必要とする自宅又は所在地（施設・病院・ホテルなど）において生活支援を行うこと
 - ・病院や診療機関、接骨院などへの受診へ同行すること、処方箋などの受け取り補助
 - ・買い物や散歩、旅行や外食などへ同行すること
 - ・上記に付随して必要と認められる作業
- (2) 本サービスはケアスタッフによって提供され、依頼者は、弊社が本サービスの提供に際して、その業務の全部又は一部を第三者に再委託することがあることについて予め承諾するものとします。
- (3) 医療行為、危険を伴う作業（高所作業など）、専門的な技術が必要な作業（家電設置・エアコン清掃、高級衣料の洗濯など）、及び弊社が提供するに不相当と認めた作業につきましては、本サービスでは提供できません。
- (4) 本サービスの提供を行う都度、必要に応じて提供したサービス内容等について、提供終了後に依頼者へ直接またはメールなどにより報告するものとします。
- (5) 冷暖房の効かない室内の作業など、現場の状況によっては、サービス時間中に小休憩をとらせていただく可能性があります。
- (6) 弊社は、自らの判断により、本サービスの内容の変更、追加などを随時実施することができるものとします。

<サービス提供における禁止事項>

- (1) 依頼者とケアスタッフ間でのメールや連絡先の交換、やり取りは原則禁止とします。

ただし、利用者の容態確認や定時の状況報告などサービスにかかわる場合のみこれを認めます。
 - (2) 依頼者によるケアスタッフへの直接の契約、報酬や金品のやり取り、その他一切の謝礼品のやり取り。
 - (3) ケアスタッフ（過去にスタッフだった場合も含む）による直接のサービスに関する契約。直接の契約が発覚した場合、サービスに相当する金額を違約金として弊社へ支払うものとします。
 - (4) 法令又は公序良俗に反する行為
 - (5) 弊社と会員又は第三者（利用者家族など）の肖像権、プライバシーの権利、名誉、その他の権利又は利益を侵害する行為。
 - (6) その他弊社が不適切と判断した場合。
- 上記に違反した場合、起こりうるトラブルや損害賠償について弊社は一切の責任を負わないものとします。

第7条 予約及び料金（キャンセル含む）

- (1) 依頼者が本サービスを希望する場合、弊社所定の方法により申込申請をし、弊社より予約受付の連絡（メールなど）が完了した時点で予約が確定します。
- (2) 本サービスは1回3時間以上の利用から受け付け、30分毎の延長利用ができるものとします。
- (3) 本サービスの利用料及び予約期間毎の利用料についてはサイト上に定めるとおりとします。
- (4) 依頼者によるケアスタッフ指名の場合、別途指名料（500円/時間）がかかります。またケアスタッフのスケジュール上、指名ができない場合があります。
- (5) ケアスタッフの交通費は1回一律800円とします。
- (6) 天災による災害、ケアスタッフの体調やスケジュールにより手配が行えない場合の代金についてはすべて依頼者へ返金します（事故などによる渋滞、公共交通機関の遅延などによる遅刻などはこれにあてはまりません）。
- (7) 通院などにかかる交通費、買い物にかかる代金などはすべて依頼者の負担となります。また生鮮食品などの買い物代行時、希望する商品と異なった場合においても（大きさや見た目など）返金致しかねます。
- (8) 本サービス利用にあたり契約成立後、代金の支払いは原則利用日の5日前までとします。支払方法はサイト上に定めるとおりとし、（クレジット決済、現金振込、コンビニ、ペイジー支払い）かかる手数料などは会員の負担とします。
- (9) 依頼者がキャンセルを希望する場合、弊社よりキャンセル料金を請求する場合があります。サイト上のキャンセル料金についてご参照ください。
- (10) ケアスタッフへの業務委託料は毎月末締め、翌月25日払いとし、ケアスタッフ指定の金融機関口座へ振り込むものとします（25日が土日、祝日の場合はその前日）。振込手数料は弊社が負担します。
- (11) 経済情勢の変動、租税公課の増減により、各種料金（サービス料金・交通費・キャンセル料金、その他本サービスの提供に係る一切の料金）、その他の契約条件を変更できるものとし、弊社が変更内容を通知又は公表した後に会員が異議なく本サービスの提供を受けた場合には、会員は当該変更内容を承認したものとみなします。

第8条 個人情報保護及び秘密保持

- (1) 弊社は、依頼者及びケアスタッフの個人情報やその他プライバシー情報を、弊社の定めるプライバシーポリシーに従って適切に取り扱います。
- (2) 弊社は依頼者の個人情報を本サービスの適切なプラン設計の目的にのみにおいてケアスタッフへ提供し、これを共有致します。
- (3) ケアスタッフは業務上で知り得たすべての情報（依頼者個人情報、弊社業務情報）について、漏洩のないよう責任をもって管理するものとし、その管理上のミスによって起こりうるすべての責任を負うものとします。

第9条 サービスの停止、中断

以下のいずれかに該当する場合には、事前に通知することなく、会員それぞれを対象としたサービスの全部、又は一部を停止又は一時的に中断、変更することができるものとします。弊社が行った措置に基づき会員に生じた損害について一切の責任を負いません。

- (1) 本サービスにかかわるコンピューター・システムの点検、又は保守作業を定期的に又は緊急に行う場合。
- (2) 通信回線等が天災、事故により停止した場合。

(3)その他、弊社の責任に帰することのできない事由により当社が停止を必要と判断した場合。

第10条 契約の解除

弊社は、会員が以下のいずれかの事由に該当する場合には、事前通知又は催告することなく、本契約を一時的または全面的に解除をすることができます。またその際生じる損害について一切の責任を負いません。

会員の故意又は過失によって本規約に違反し、弊社に損害が生じたときは、その全ての損害（弁護士費用及びその他の実費を含む。）を賠償するものとします。

- (1) 会員が本規約に違反した場合。
- (2) 依頼者（利用者やその家族を含む）による弊社、ケアスタッフへの脅迫行為、ケアスタッフへのわいせつ行為（セクハラ）や、その他の嫌がらせ（パワハラ、モラハラ）行為を行った場合。
- (3) 依頼者の支払遅延が2回以上となった場合、支払い不能となった場合。
- (4) ケアスタッフ本人の都合によりサービスの提供が行われなかった場合、また依頼した内容通りのサービスを提供できなかった場合。
- (5) 反社会勢力などである、また反社会勢力とは何ら交流もしくは関与があると弊社が判断した場合。

第11条 メールアドレスおよびパスワードの管理

- (1) 会員は自身で登録したメールアドレス及びパスワードを入力することにより、本サイト上にログインして、本サービスの利用予約等の操作を行うことができます。
- (2) 会員は、パスワードの管理責任を負うものとし、当該パスワードを第三者に知られるような状態で管理してはならないものとします。この義務を怠ったことにより会員に損害が生じても、弊社は一切の責任を負わないものとします。
- (3) 会員の登録したメールアドレス及びパスワードを用いてなされた本サービスの利用は、全て会員自身によりなされたものとみなし、当該メールアドレス又はパスワードの不正利用により弊社又は第三者が損害を被った場合には、当該メールアドレス又はパスワードを使用した者が会員自身であるか否かを問わず、会員は当該損害を賠償するものとします。
- (4) 弊社は会員のアカウントに不正利用の可能性があると判断した場合は、弊社の判断により、当該アカウントを利用停止とすることができるものとします。弊社がこのような処置をとったことにより、当該会員が本サービスを利用できず損害が生じても、弊社は一切の責任を負わないものとします。
- (5) 本サービスの提供を受けるために必要なコンピューター、ソフトウェアその他の機器、及び通信回線その他の通信環境等の準備及び維持は、会員の費用と責任において行うものとします。
- (6) 会員は、本サービスの利用開始に際し又は本サービスの利用中に、弊社ウェブサイトからのダウンロードその他の方法によりソフトウェア等を会員のコンピューター等にインストールする場合には、会員が保有する情報の消滅若しくは改変又は機器の故障、損傷等が生じないよう十分な注意を払うものとし、弊社は発生したかかる損害について一切責任を負わないものとします。

第12条 禁止事項及び違約時の対応

- (1) 弊社、<サービス提供における禁止事項>に抵触する行為。
- (2) 弊社、他の会員又は第三者の財産、プライバシー、著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、又は侵

害するおそれのある行為。

- (3) 個人の氏名・住所・電話番号など第三者が見て個人を特定できる情報を第三者に提供する行為。
- (4) 一人の会員が複数のメールアドレス等を登録して重複して会員登録を行う行為や、会員資格を停止ないし無効にされた会員に代わり会員登録をする行為。
- (5) 弊社、個人（会員とその関係者）への誹謗中傷行為。
- (6) ウィルスなど有害コンピュータプログラム等を送信し、又は他者が受信可能な状態におく行為。
- (7) 本サービスに基づく業務委託以外を目的とした本サービスを使用した営業活動。
- (8) 弊社サービスの運営を妨害する行為。弊社または会員の信用の毀損、財産権の侵害等、不利益を与える行為。
- (9) 法令、又は本利用規約に違反する行為。公序良俗に違反する行為。
- (10) 弊社が会員として不適当と判断した行為。
- (11) 前項各号のいずれかに該当した場合、会員は利用契約及びその他弊社との間で締結した契約から生じる一切の債務について利益を失い、弊社に対して負担する一切の債務を直ちに一括して弁済しなければならないものとします。
- (12) 弊社は、本条に基づき弊社が行った行為により会員に生じた損害について一切の責任を負いません。

第 13 条 保証及び免責

- (1) 会員の行為により生じた取引、連絡、紛争等については、会員双方の責任において処理及び解決するものとし、弊社はかかる事項について一切関与せず、一切の責任を負いません。当社がやむを得ず関与することになった場合には、会員は弊社に対し、これによって生じた損害及び費用（弁護士費用を含みますが、これに限りません。）を支払うものとします。
- (2) 会員は、本サービスを利用することが、法令、業界団体の内部規則等に違反するか否かを自己の責任と費用に基づいて調査するものとし、弊社は会員による本サービスの利用が、法令、業界団体の内部規則等に適合することを何ら保証するものではありません。
- (3) 会員からの ID・パスワードの第三者に漏洩、会員による秘密漏洩、システム不具合や障害・中断やデータの消失・漏洩等により生じた不利益・損害等、本サービスの利用により会員に生じた一切の不利益・損害について弊社は一切の責任を負いません。
- (4) 弊社は、団体賠償責任保険に加入しています。本サービスに関して故意または重過失に基づき発生した事故について弊社が保険金の支払いを受けた場合において、弊社は当該保険金の額を上限として生じた損害を賠償するものとします。
- (5) メッセージや送受信されるファイルに個人情報等が含まれていた場合、それによって会員が被った不利益・損害について、弊社は一切責任を負いません。また弊社は、ケアスタッフのプロフィール、資格、職務経歴等、本サービスの円滑な運営又は本サービスの継続的な提供のために必要な範囲内で、弊社の判断により、変更、その他の改変を行うことができるものとし、これらによる一切の不利益・損害について弊社は一切責任を負いません。

第 14 条 有効期間

- (1) 契約の有効期間は、契約の締結日から 1 年間とします。ただし、有効期間満了の 1 か月前までにいずれの当事者からも利用契約の更新を拒絶する意思表示がない場合には、さらに 1 年間、自動的に同一条件で延長されるものとします。
- (2) 会員は弊社に対し、解約を 1 か月前に事前通知することにより、本サービスの提供を終了することができる

ものとしす。

第 15 条 規約の変更

- (1) 弊社は、次のいずれかに該当する場合、会員の承諾を得ることなく、本規約を変更することができるものとします。なお、変更の内容を会員個別に通知することは要さず、会員の責任において本サービスの利用の際、随時、最新の本規約を確認するものとしす。
 - ：本規約の変更が、会員の一般の利益に適合する場合
 - ：本規約の変更が、変更の必要性、変更内容、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場合
- (2) 弊社は、本規約の重要な変更については、効力発生日の 1 か月前までに、本規約を変更する旨及び変更後規約の内容とその効力発生日を弊社サイト上に掲載し、又は会員に通知します
- (3) 変更後規約の効力発生日以降に会員が異議を述べることなく本サービスを利用した場合は前項に定める期間内に異議を述べなかった場合、会員は利用規約の変更に同意したものとみなします。

2023 年 12 月 1 日制定・施行