

「おまもりごはん。」利用規約

第1条（本規約の目的）

本規約は、「おまもりごはん。」（以下「当方」といいます）が提供する料理代行サービス（以下「本サービス」といいます）の利用条件を定めるものです。

第2条（用語の定義）

1. 「利用者」とは、本サービスを利用する方（個人）をいいます。
2. 「スタッフ」とは、当方が本サービス提供のために業務委託または雇用する者をいいます（今後増員する場合を含みます）。
3. 本規約において「当方」には、文脈上必要な範囲で、当方が本サービス提供のために業務委託または雇用するスタッフを含むものとします。

第3条（本サービスの内容）

1. 本サービスは、利用者のご要望を伺い、利用者のご自宅のキッチンにて調理を行い、作り置き等を作成するサービスです。
2. 本サービスの内容（品数目安、調理内容、買い物代行の有無、対応範囲等）および料金は、当方が別途提示する料金表・案内（HP・LINE等）に基づきます。

第4条（申込み・契約成立）

1. 本サービスの申込みは、公式LINEまたは公式HPからの連絡により行うものとします。
2. 申込み後、当方は実施可否の確認（場所、移動距離、希望日時、お子さまの状況、アレルギー等）を行います。
3. 原則として、初回または契約開始前に、Zoom等による事前打ち合わせ（目安15分程度）を行います。
4. 当方が申込みを受理し、利用者が本規約に同意した時点で、本サービスの利用契約が成立します。
5. 当方は、以下の場合、申込みをお断りすることがあります。
 - 申込み内容に虚偽がある、またはそのおそれがある場合
 - 安全・衛生面、移動距離、設備状況等の理由により提供が難しいと当方が判断した場合
 - 利用者が本規約に違反するおそれがある場合
 - 利用者が反社会的勢力に該当する、またはこれらと関係を有していると当方が判断した場合
 - その他、当方が不相当と判断した場合

第5条（料金・支払い）

1. 利用者は、本サービスの料金（サービス料金、交通費等を含みます）を、当方が指定する銀行口座への振込により支払うものとします。振込手数料は利用者の負担とします。
2. 支払期限は次のとおりとし、当方で入金確認ができた時点をもって支払い完了とします。
 - (1) 定期利用：前月の月末最終日
 - (2) 初回利用・スポット利用：前日

3. 支払期限までに入金確認ができない場合、当方は次回以降の訪問をお断りすることがあります。この場合、既に確定している日程があっても、当方は訪問を見合わせることはできません。
4. 全ての契約形態において、前日までに入金が確認できない場合は、ご訪問いたしかねます。

第6条（予約の変更・キャンセル）

1. 予約の変更・キャンセルは、分かり次第、公式LINEまたは当方が指定する方法でご連絡ください。
2. キャンセル料は以下のとおりです。
 - 前日キャンセル：サービス料金の50%
 - 当日キャンセル：サービス料金の100%
3. 当日、利用者のご都合で入室できない場合（不在、連絡不通、鍵が開けられない等）、当方は到着後20分間待機しますが、それ以上は当日キャンセルとして取り扱います。なお、予定時間から20分後に入室できた場合でも、終了時間は当初の予定どおりとします。
4. 予約変更は可能な限り対応しますが、予約状況により希望日時に変更できない場合があります。

第7条（当方都合による日程変更・中止）

1. 当方の体調不良、事故、家族の緊急事態、天災（台風・大雪等）、交通障害等により、やむを得ず本サービスの提供が困難な場合、当方は日程変更または中止をお願いすることがあります。
2. 当方都合で中止となった場合、当方は当該回のサービス料金は請求しません（すでに支払い済みの場合は、原則として次回以降へ繰り越し、または返金等を協議の上対応します）。
3. 当方都合の中止により利用者が生じた間接的損害（予定変更に伴う損失等）について、当方は責任を負いません。

第8条（買い物代行・食材について）

1. 食材・調味料・保存容器等は、原則として利用者にご用意いただきます（当方が別途案内する場合を除く）。
2. 買い物代行を行う場合の条件（例：徒歩10分以内など）は、当方の案内に従うものとします。
3. 買い物代行により発生した食材費は、当方が一時的に立替えるものとし、原則として当日中に利用者による支払いをお願いするものとします。支払方法は、現金またはPayPayとします。
4. 次回訪問日の前日までに食材費立替金の支払いが確認できない場合、当方はサービス提供をお断りすることがあります。
5. 買い物代行において、指定商品の品切れ等により代替品となる場合があります。
6. 買い物代行における購入内容および金額の判断は当方に一任されるものとします。
7. 買い物代行において金額の上限がある場合は、事前に利用者から当方へお伝えください。

第9条（サービス提供時間・延長）

1. サービス提供時間は、事前に当方と利用者で合意した時間を原則とします。ただし、到着前の事情（移動中の事故、不慮の事態、交通障害等）により、サービスの開始時刻が遅れる場合があります。
2. 前項の場合、当方および利用者の合意があるときは、可能な範囲で当該遅延分の時間を延長できるものとします。
3. ただし、当方または利用者のいずれかの事情により延長が難しい場合は、30分あたり2,500円を基準として返金します。
4. サービス開始後、当日の進行、調理環境等により、やむを得ずサービス提供時間が当初の予定より延長となる場合があります。その場合は、事前に利用者へお声がけし、内容の共有を行います。

第10条（定期利用）

1. 定期利用は、3ヶ月連続かつ、固定曜日で月2回以上の利用を前提とします。
2. 定期利用は、期間満了時点で利用者から申し出がない限り、同一条件で自動更新されるものとします。
3. 定期利用を解約したい場合、利用者は、停止希望月の前月20日までに当方へ連絡するものとします。
4. 定期利用にて、当方が定める日程の締切日までに連絡がない月が続いた場合、その日程の確保を保証いたしかねます。ただし、事前に相談があった場合はこの限りではありません。
5. なお、定期利用は3ヶ月連続の利用を前提としているため、例えば2ヶ月目で解約した場合であっても、残り1ヶ月分の料金については、利用の有無にかかわらず支払い義務が生じるものとします。

第11条（利用者の協力事項）

利用者は、以下に協力するものとします。

1. アレルギー、嗜好、既往歴や食事制限、乳幼児の月齢等、安全な提供のために必要な情報を事前に正確に共有すること。
2. 調理スペース（キッチン）・水道・電気・ガス等、調理に必要な環境を利用できる状態にしておくこと。
3. サービス開始時点で、シンクに洗い物が残っていない状態であること。サービス開始時点でシンク内に洗い物が残っている場合、当方は原則として洗い物は行わず、そのまま調理を開始します。ただし、調理に必要な器具または作業スペースを確保するため、やむを得ず洗い物を行った場合は、その対応に要した時間分、調理時間が短くなることがあります。
4. 衛生の観点から、保存容器等の準備・冷蔵冷凍スペースの確保に協力すること。
5. 賞味期限または消費期限が切れている調味料については、事前に入れ替え・処分するなど、衛生上適切な状態で用意すること。
6. ペット、貴重品、危険物等について、必要な配慮・管理を行うこと。

第12条（衛生・アレルギー等に関する注意）

1. 当方は衛生に配慮して調理を行いますが、利用者宅の設備状況、食材の状態、保存状況、提供後の取り扱いに起因するトラブルについては責任を負いかねます。

2. アレルギー対応は可能な範囲で配慮しますが、同一キッチン・器具を使用するため、微量混入（コンタミネーション）を完全に防ぐことはできません。重篤なアレルギーがある場合は必ず事前にお申し出ください。
3. 調味料は、原則として利用者宅に備え付けられているものを使用します。利用者宅に保管されている時点で、使用可能なものとして取り扱いますが、賞味期限・消費期限、保管状態、異臭、変色等の状況を踏まえ、当方の判断により使用しないことがあります。
4. 前項の場合、代替食材への切り替え、またはメニュー変更により対応します。
5. 調理後の食品は、必ず冷蔵または冷凍で保管し、常温放置はおやめください。
6. 衛生上、作成した料理は原則として同居のご家族内での消費を想定し、第三者への提供・持ち寄り等は自己責任でお願いいたします。

第13条（在宅条件およびお子様の安全）

1. 16歳未満のお子様のみを在宅させる場合、当方は安全上の理由によりサービス提供をお断りすることがあります。ただし、当方が事前に認めた場合はこの限りではありません。
2. 本サービスは調理提供を目的とするものであり、託児、見守り、保育等を含みません。
3. サービス提供中にお子様に事故や怪我が生じた場合であっても、当方の過失による場合を除き、当方は責任を負いません。

第14条（お受けできない／制限のある内容）

当方は、衛生面・安全面・設備条件等の理由から、以下をお断りする場合があります。

- 医療機関から厳密な指示がある食事（重度の治療食等）
- 設備・器具が不足しており安全に実施できない場合
- 大量調理や、家庭設備の範囲を著しく超える内容
- 調理業務に含まれない対応（来客対応、インターフォン対応、宅配受取、鍵の開閉、託児・見守り・保育等）
- その他、当方が安全に提供できないと判断した内容
※対応可否は事前打ち合わせで確認します。

第15条（禁止事項）

利用者は、以下の行為をしてはなりません。

1. 虚偽の情報提供
2. 当方への威圧、迷惑行為、ハラスメント、過度な要求
3. 本サービスの範囲を超える業務の強要（育児・介護・来客対応等）
4. 法令・公序良俗に反する行為
5. 当方の信用を著しく損なうおそれのある行為

第16条（損害・免責）

1. 当方の故意または重大な過失により、利用者に損害が生じた場合には、当方は誠意をもって合理的な範囲で対応します。なお、当方は保険に加入しており、賠償については、原則として当該保険の補償範囲内で行うものとします。
2. 前項以外の損害（利用者宅の管理状況、保存方法、食材不良、交通障害や感染症拡大など不可抗力等に起因するもの）について、当方は責任を負いません。

3. 当方が来客対応等を行わなかったことにより利用者に不利益が生じた場合であっても、当方は責任を負いません。
4. 当方が賠償責任を負う場合であっても、賠償の対象は、通常想定される範囲の直接的な損害に限られるものとし、営業上の損失や機会損失などの間接的な損害については、原則として責任を負いません。
5. 現金・貴金属・重要書類等の貴重品は、利用者の責任で管理してください。管理不十分に起因する紛失等について、当方は責任を負いません。

第17条（契約の停止・解除）

1. 利用者が本規約に違反した場合、または支払い遅延、直前キャンセルの反復等により当方が継続困難と判断した場合、当方は本サービスの提供をお断りすることがあります。
2. 前項の場合でも、既に発生した料金・キャンセル料等の支払い義務は消滅しません。

第18条（個人情報の取扱い）

当方は、利用者から取得した個人情報（氏名、住所、連絡先、家族構成、アレルギー情報等）を、本サービス提供・連絡・日程調整の目的で必要な範囲で利用し、適切に管理します。法令に基づく場合を除き、本人の同意なく第三者に提供しません。

第19条（写真・感想等の掲載）

当方は、作成した料理写真や利用者の感想等を、SNS等に掲載する場合があります。掲載を希望しない場合は、事前にお知らせください。

第20条（本規約の変更）

当方は、必要に応じて本規約を変更できるものとします。本規約を変更する場合は、公式HPのお知らせその他当方が適切と判断する方法により告知します。当該告知後に利用者が本サービスを利用した場合、変更後の規約に同意したものとみなします。

第21条（準拠法・合意管轄）

本規約は日本法に準拠し、本サービスに関して紛争が生じた場合、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。

2026年01月25日 制定・施行