

# ハウスクリーニングご利用約款

## 第一章 総則

### 第1条（目的）

この約款（以下「本約款」といいます）は、R.F-Group 株式会社（以下「当社」といいます）が提供するエアコンクリーニング（以下「本サービス」といいます）の利用者（以下「契約者」といいます）との間の基本的な事項を規定することを目的とします。

### 第2条（約款の変更）

- （1） 当社は、契約者の利益に適合する場合または相当の事由があると認められる場合には、当社ウェブサイトへの掲載による公表その他相当の方法で周知することにより、本約款を変更することができるものとします。
- （2） 前項による本約款の変更は、公表等の際に定める適用開始日から適用されるものとします。

## 第二章 本サービスについて

### 第3条（本サービスの内容）

- （1） 本サービスでは、一般の家庭で使用されるエアコン機器、設備に対してサービスを行います。また、訪問作業時に本サービスに関係のない作業はいたしかねます。
- （2） 本サービスは日本国内においてのみ有効とします。
- （3） 以下の作業に関しては、サービス対象外となります。
  - A. 本サービスに定められた以外の作業
  - B. 部品の分解が困難である場合の作業
  - C. 高所や危険を伴う作業
  - D. 対象物に故障、不具合がある場合。  
もしくは正常に動作しない状態の場合の作業
  - E. 対象物が対象以外のタイプ、年式、型式、大きさの場合
  - F. 対象箇所に機器や部品の故障や劣化が見られるなど、作業することにより悪化する恐れがある場合の作業
  - G. その他当社において取り扱いができないと判断する作業

### 第4条（本サービスの料金）

- （1） 本サービスの料金は、末尾記載の料金表によるものとします。
- （2） 本サービス料金等の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てるものとします。

### 第三章 サービスの利用

#### 第6条（本サービスの申込）

- (1) 本サービスの申込み手続きは、専用の電話番号、また WEB ページの専用フォームからお申込いただき、当社にて訪問日程を調整後に、申込完了となります。
- (2) 繁忙期(4月下旬～8月上旬、11月上旬～12月下旬)は予約が大変取りづらくなっており、該当の時期にサービスをご希望される場合は、早めのお申込みをおすすめします。
- (3) ご予約状況により、ご希望の日時に本サービスが提供できない場合がございます。

#### 第7条(ご利用条件)

- (1) 契約者は本サービスのご利用をもって、本約款、補償規定に同意頂いたものとみなします。
- (2) 契約者は当社から本サービスの提供を受けるにあたって、以下の内容について同意してください。なお、同意頂けないと当社が判断した場合、当社は本サービスの提供を中止させていただきます。
  - A. 本サービスを提供するにあたっての、電気、水道、ガス、作業場所(シンクや浴室等)、洗剤、掃除用具の使用。
  - B. 契約者が本サービスの提供を受ける時に、ご在宅されていること。
  - C. サービス事前事後の説明を受けていただき、内容を了承いただくこと。

#### 第8条(サービス実施時の注意事項)

- (1) サービス実施時には、現金及び貴金属・貴重品は必ず片付けて保管場所に収納してください。取り扱いに注意を要するものがあれば、事前にお知らせください。
- (2) 作業の場所により、物を移動する場合がございますが、できましたらサービス実施箇所付近の大切な物、壊れやすい物、割れ物等は事前に移動していただきます様お願いします。
- (3) ご予約の状況によって、当日のサービス箇所・内容の追加注文はお受けできない場合があります。
- (4) 作業開始後のサービス変更はお受けできません。
- (5) 本サービスは、作業目安箇所、お掃除手順、作業目安時間に準じて行います。ただし、作業箇所の状態によっては、作業目安時間、作業箇所が異なる場合があります。
- (6) 作業目安時間は1人での作業を想定していますので、2人で作業を行う場合には目安時間よりも短い時間で終了する場合があります。
- (7) 作業開始後に、事前に想定した状況と異なることが発生、発覚した場合は、契約者にご相談のうえ、作業内容を変更させていただく場合があります。
- (8) 作業箇所の機器の種類によっては、当該箇所への予定していた作業ができない場合があります。

#### 第9条(サービス内容のご確認)

- (1) サービス当日、サービススタッフがサービス前に説明させていただき確認内容をご了承ください。ご了承をいただけない場合はサービスの提供はできません。
- (2) サービス終了後、サービス箇所をご確認いただき、サービススタッフが説明させていただき事項をご了承ください。

#### 第10条(サービス日時の変更)

- (1) サービス日時を変更される際は、予定訪問日時の7日前の正午までにご連絡ください。
- (2) 7日前の正午までに変更のお申し出があった場合は、無料で日程変更を承ります。
- (3) 変更のお申し出がなく、当日のキャンセルやご不在があった場合、ご予約したサービス内容は無効となり、キャンセル料として100%ご請求させていただきます。
- (4) 7日前の正午以降の予定訪問日の変更はお受けいたしかねます。  
また、キャンセルについては、キャンセル料として100%ご請求させていただきます。

#### 第11条(再清掃・点検)

- (1) 仕上がりにご満足いただけなかった場合、以下の場合に限り再清掃・点検を承りますので、当社までお電話をいただきお申し出ください。  
再訪問の日程を調整させていただきます。
  - A. サービス実施日から7日以内にお申し出があった場合
  - B. 作業実施前に契約者と合意した作業が実施されていないことが認められる場合
  - C. 作業の不備が明らかな場合
  - D. 作業後に当作業において何らかの不具合が発生した場合
- (2) 必要に応じて機器メーカー等に点検、修理を手配させていただきますが、点検を行った結果、クリーニング作業が直接の原因ではなく、部品の劣化、消耗、ガス漏れなどにより正常に動作しない場合の修理費などの実費は契約者負担とさせていただきます。
- (3) クリーニング後に不具合が生じた場合、当社に連絡なく契約者がご自身で他の会社へ修理を依頼した場合の費用は、当社での負担はいたしかねます。

### 第四章 契約者の義務等

#### 第12条(禁止事項)

- (1) 契約者は、本サービスの利用時に、サービススタッフへのセクシャルハラスメント、脅迫、恫喝、威嚇等、及びサービススタッフの名誉、身体等を傷つける言動または行為を行わないものとします。  
これらの行為があった場合、本サービスの提供を直ちに中止します。
- (2) 契約者は、本サービスの利用及びその結果につき自ら一切の責任を負うものとし、万一本サービスの利用に関連し他の契約者または第三者に対して損害を与えたとして、当該他の契約者または第三者から何らかの請求がなされまたは訴訟が提起された場合、自らの費用と責任において当該請求または訴訟を解決するものとします。

## 第五章 本サービスの一時中断、中止及び契約の終了

### 第13条（本サービスの一時中断及び中止）

当社は、次の場合には、契約者に事前に通知を行うことなく、本サービスの提供を一時中断または中止することがあります。

- (1) 天災、停電、戦争等の不可抗力や第三者による妨害行為等により本サービスの提供が困難になった場合。
- (2) その他、運営上、技術上、当社が本サービスの一時中断または中止が必要と判断した場合。

### 第14条（契約の終了または失効）

次の各項に該当する事由が生じた場合、その時を以って本サービスに関する当社と契約者との間の契約（以下「本契約」といいます。）は終了または失効するものとします。

当社は、本契約が終了または失効した場合においても本サービスに関するサービス料金を返却せず、また再度の申込をお断りする場合がございます。

- (1) 本約款のいずれかに違反したとき。
- (2) 本約款に基づくキャンセル料等を支払わない場合。
- (3) 契約者と当社の契約に関して当社に虚偽の申告、通知したことが判明した場合。
- (4) 契約者が実在しない、あるいは偽名を使っている場合。
- (5) 故意・過失を問わず法令に違反する行為を行った場合。
- (6) その他当社が本サービスの契約者として不適切と判断した場合。

### 第15条（免責事項）

- (1) 清掃箇所が塗装されている場合、クリーニング作業をする事により、塗装の剥がれや風合いの変化が発生する場合があります。  
また、塗装がされていない場合でも風合いが変わる場合があります。  
土壁・珪藻土・特殊施工の塗り壁などやエアコン本体などをコーキングなどで固定されている場合原状回復が難しい場合があります。
- (2) 分解を要する電気製品で耐用年数を経過しているものについては補償対象外となる場合があります。  
(例)エアコン 10 年以上など  
補償対象外になる電気製品の例  
A. メーカーの部品供給が終了しており修理が不可能な電気製品  
B. メーカーの保守メンテナンス業務の終了、倒産等により修理が不可能な電気製品  
C. 経年劣化が著しい等、予め故障のリスクが予見される電気製品
- (3) 作業箇所の状態、汚れの状態によっては、完全に落とすきれない場合があります。
- (4) 発生する「におい」はゴム等の材質にしみ込んでいる場合や、電装部品等の清掃が不可能な箇所にあるなどの理由で、完全に除去できない場合があります。

## 第16条 反社会的勢力の排除

当社は、契約者に対し、次の事項に該当し、かつ各号を遵守することを表明、保証、誓約し、契約者にも、本規約をもって次の事項に該当し、かつ各号を遵守することを表明、保証、誓約していただきます。

- (1) 反社会的勢力(「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」に定義する暴力団およびその関係団体またはその構成員、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ等暴力、威力、脅迫的言辞や詐欺的手法を用いて不当な要求を行い、経済的利益を追求する団体もしくはその構成員または個人)でないこと。
- (2) 主要な出資者、役職員または実質的に経営に関与する者が反社会的勢力でないこと。
- (3) 反社会的勢力を利用しないこと。
- (4) 反社会的勢力に財産的利益または便宜を供与しないこと。
- (5) 役員等が反社会的勢力と親密な交際や密接な関係がないこと。
- (6) 自らまたは第三者を利用して次の行為を行わないこと。
  - A. 暴力的な要求行為
  - B. 法的な責任を超えた不当な要求行為
  - C. 取引に関して、詐欺的手法を用いあるいは脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
  - D. 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて相手方の信用を毀損し、または相手方の業務を妨害する行為
  - E. その他これらに準ずる行為

## 第17条 反社会的勢力であった場合の契約解除

契約者および当社は、相手方が前項に違反した場合、直ちに本契約および個別契約の全部または一部を解除できるものとします。

この契約解除は、損害賠償の請求を妨げるものではありません。

なお、契約解除を行った当事者は、解除によって相手方に生じた損害につき、賠償する責に任ずるものではありません。

## 第六章 個人情報について

### 第18条(個人情報の取得)

- (1) 契約者は、以下の情報(以下これらを総称して「個人情報」という)を当社が取得することに同意します。
  - A. 本サービスの申込みに当たり契約者が当社に通知した氏名、年齢、生年月日、性別、住所、電話番号、勤務先、家族情報、メールアドレス等。
  - B. より効果的にサポートする上で有用な情報として、訪問させていただいた契約者の対象機器に関する情報。
- (2) 契約者は、本サービスのお申込において必要な記載事項の記載を希望しない場合、および本約款の全部または一部を承認できない場合は、当社は本サービスのお申込をお断りすることがあります。

#### 第19条(個人情報の利用)

- (1) 契約者は、当社が下記の目的のために第18条(個人情報の取得)(1)の個人情報を利用することに同意します。
  - A. 宣伝物印刷物の送付、営業案内のため。
  - B. 販売活動、商品開発及びマーケティング活動のため。
  - C. 製品の配送・設置及び買取等のアフターサービスのため。
  - D. 当社に寄せられた問合せへの対応や、修理等でお預かりした商品に関する連絡等を速やかに行うため。
- (2) 当社は上記目的により共同利用する契約者等の個人情報を厳正に管理し、契約者等のプライバシー保護に十分注意を払うとともに、上記目的以外には利用しないものとします。なお、個人情報の管理についての責任者は下記の者とします。

R.F-Group 株式会社 個人情報保護管理者:経営企画室長
- (3) 当社は、取得した個人情報を適切に管理し、次のいずれかに該当する場合を除き、個人情報を第三者に開示・提供いたしません。
  - A. 契約者本人の同意がある場合。
  - B. 契約者本人が希望されるサービスを行うために、業務を委託する修理会社・保険会社・配送会社・工事会社・納入業者・製造元などの業者に対して開示・提供する場合。
  - C. 法令(強制力を伴っている場合に限らず、当社が公共の利益のために必要と判断した場合を含む)に基づいて、公的機関等に対して第16条の同意に基づき取得した個人情報を提供する場合。

#### 第20条(個人情報の提供)

- (1) 契約者は当社が事務処理(コンピュータ事務等)を第三者に業務委託する場合に、当社が個人情報の保護措置を講じた上で、第18条の同意に基づき取得した個人情報を当該業務委託先に提供することに同意します。

#### 第21条(個人情報の開示・訂正・削除)

- (1) 契約者は、個人情報の保護に関する法律に定めるところにより、当社に対し、当社が取得した当該契約者に関する個人情報を開示するよう請求することができるものとします。

当社に開示を求める場合には、第23条に記載の窓口にご連絡ください。

開示請求手続き(受付窓口、受付方法、必要な書類、手数料等)の詳細についてご案内いたします。
- (2) 前項の開示請求に基づき開示された登録内容が、不正確または誤りであることが判明した場合は、当社は速やかに訂正または削除に応じるものとします。
- (3) 当社は、本条(1)・(2)の請求を受けた場合には、本人確認をさせていただきます。

#### 第22条(利用・提供の中止の申出)

第18条による同意を得た範囲内で当社が契約者の個人情報を利用、提供している場合であっても、

契約者より利用中止の申出があった場合は、当該契約者の個人情報の、それ以降の当社での利用及び他社への提供を中止する措置をとります。

#### 第23条(問合せ窓口)

個人情報の取扱いに関するお問合せは、下記お問合せ窓口までお願いします。

R.F-Group 株式会社 個人情報保護管理者:経営企画室長

所在地:〒861-5534 熊本県熊本市北区釜尾町512

<個人情報お問合せ窓口>

電話番号:096-297-2287

受付時間:平日午前10時から午後5時まで

電子メール:info@rf-group.co.jp

認定個人情報保護団体の名称及び苦情の解決の申出先

※個人情報の取扱いに関する苦情のみを受付けています。

一般財団法人日本情報経済社会推進協会

認定個人情報保護団体事務局

〒106-0032 東京都港区六本木一丁目9番9号 六本木ファーストビル内

03-5860-7565 / 0120-700-779

## 第七章 その他

#### 第24条(準拠法)

本約款は、日本法に準拠し日本法に従って解釈されます。

#### 第26条(合意管轄)

- (1) 本約款に定めのない事態が生じた場合、契約者と当社の間で本約款により解決できない問題が生じた場合には、契約者と当社とは信義に則り誠実に協議しこれを解決するものとしします。
- (2) 前項の規定にもかかわらず、協議によって解決しない場合には、熊本地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

## 補償規定

### 〈補償対象〉

- (1) サービス日から7日以内にお申し出があった場合
- (2) 契約者から請け負ったサービス内容、サービス実施時間内にサービススタッフが行った行為に原因がある場合

### 〈事故原因の所在〉

- (1) 当社スタッフの故意または過失によって、お客さま宅の建物・家財道具や、お客さまやご家族に損害を与えた場合、当社が損害賠償の義務を負います。
- (2) お客さまの過失等による棄損に帰する事由により、当社またはスタッフが損害を被った場合、お客さまはかかる損害を賠償する責を負うものとします。

### 〈補償金額〉

補償金額は、一般的に妥当な金額を当社加入の賠償保険にて補償するものとします。

エアコンの分解を要する電気製品で耐用年数を経過しているもの、既に保有部品がないものに関しては法律上の賠償責任の範囲でのみ補償されます。

また、保険の適用外である場合は、ご利用代金相当額を限度とします。

### 〈免責事項〉

以下の場合には、補償対象とはなりませんので、あらかじめご了承ください。

- (1) 事前に当社からのクリーニング作業工程で生じる損傷等のリスクに関する説明に対して許諾をされていた場合
- (2) 当社に連絡なくお客さまがご自身で他の会社へ修理を依頼した場合
- (3) 分解を要する電気製品で耐用年数を経過しているものについては補償対象外となる場合があります。

(例)エアコン 10年以上など

#### 【補償対象外になる電気製品の例】

- A. メーカーの部品供給が終了しており修理が不可能な電気製品
- B. メーカーの保守メンテナンス業務の終了、倒産等により修理が不可能な電気製品
- C. 経年劣化が著しい等、予め故障のリスクが予見される電気製品
- (4) 当社及びその委託する者による調査にご協力いただけない場合
- (5) 当社から指定された損害補償に関する合意書を、3ヶ月経過してもご送付いただけない場合
- (6) 契約者の主観的価値判断に基づく請求の場合
- (7) 契約者の主観的価値である無形的損害や慰謝料等の精神的損害の場合
- (8) 2次的損害の場合
- (9) 当社に責が認められない場合
- (10) 台風・地震・噴火・洪水・津波などの自然災害に起因する事故の場合
- (11) 戦争、外国の武力行使、革命、暴動、労働争議、デモ、その他不可抗力に起因する事故の場合

本利用規約・補償規定は、契約者に事前の通知をすることなく、その内容を変更する場合があります。  
この場合の利用条件は、サービス実施日時点の利用規約・補償規定とします。  
内容変更にあたって、契約者にその旨を広く周知する努力をするものとします。

R.F-Group 株式会社

〒861-5534

熊本県熊本市北区釜尾町512

<付則>

2025年 6月 1日 制定

2026年 3月 1日 改定