

## 「トウトゥサービス」利用規約

本規約は、株式会社 Mfuga（以下「当社」という。）が運営提供する顧客の飼育する犬、猫又は小動物（以下「ペット」という。）のペットシッティング「トウトゥサービス」（以下「本サービス」という。）に関する利用条件及び当社と利用者との権利義務関係を定めるものである。利用者は本規約の内容に同意した場合に限り、本サービスを利用できるものとする。

### 第1条 （本サービス内容）

- 1 本サービスは、顧客がペットを飼育している場所において、食事の交換や、散歩等を提供することをいう。その詳細及び注意事項は、当社が運営するホームページ記載及び別紙1「その他注意事項」記載のとおりとする。
- 2 顧客は、投薬や注射等の医療行為又はトリミングサービスは本サービスの対象外となることについて予め同意するものとする。
- 3 当社は善良な管理者の注意をもって本サービスを実施するものとする。

### 第2条 （基本契約及び個別契約）

- 1 基本契約は、利用者が本規約の内容に同意した上で当社に対して所定の方法で申込みを行い、当社がこれを承諾した時点で成立し、以後当社と利用者との本サービス利用に関する一切の個別契約に適用される。
- 2 個別契約は、基本契約成立後、顧客が当社に対してネット予約、電話予約その他当社が指定する方法で申込みを行い、当社によるカウンセリングのもと、本サービスの内容、代金その他の条件につき両者で合意された時点で成立するものとする。
- 3 顧客は、次の各号の一に該当すると当社が判断した場合、当社が申込みを承諾しない場合があることを予め同意するものとする。
  - (1) 本サービス従事者とペットとの相性が著しく悪い場合
  - (2) ペットについて感染症が疑われる場合
  - (3) 商品として扱っている動物の場合
  - (4) 相応の理由なく犬の首輪に鑑札と注射済票が付いていない場合
  - (5) 本サービスの実施がペットに多大なストレスをかけると判断した場合
  - (6) ペットが非常に攻撃的で、噛み癖又は吠え癖がひどい等本サービス従事者に対して危害を加える恐れがある場合
  - (7) 基本契約又は個別契約、又は当社が定める規則に同意できない場合
  - (8) 過去顧客と当社との間で締結された何らかの契約において契約違反を犯していることが判明した場合
  - (9) 顧客が本サービス従事者に対して威圧的な言動、態度又は行動をし、あるいは嫌味、無視、その他本サービス従事者との信頼関係構築を阻害する行

為を行う又はその恐れがある場合

(10) 当社の顧客として適切ではない場合

(11) その他当社が申込みを承諾できないと判断する事情が存在する場合

- 4 当社は、個別契約が成立した後といえども、前項の一に該当することが判明した場合、何らの責を負わずに個別契約を解約することができる。
- 5 本規約は、全ての個別契約に適用されるが、個別契約の内容が本規約と異なる場合、個別契約の規定が優先して適用されるものとする。

### 第3条 (訪問手数料)

- 1 顧客は、当社によるカウンセリングのための訪問手数料として、1,500円(税別)を当社に支払う義務を負う。但し、カウンセリングの結果、当社と基本契約の締結及び個別契約の締結に至り、本サービスが実施された場合、当該支払義務は消滅するものとする。

### 第4条 (利用料)

- 1 顧客は、当社に対し、本サービスの対価として、当社が別途定める料金表に従い個別契約により決定された利用料を支払うものとする。
- 2 顧客は、利用料の支払いについて、個別契約に定める本サービス開始日の前々日(当社の営業時間内に限る)までに、当社指定の銀行口座への振込(振込手数料顧客負担)又はクレジットカード決済にて支払う、あるいは、利用月の翌月10日に株式会社IFFD(当社の請求代行業務委託先)から発行される請求書内容に基づいて指定の口座に振込(振込手数料顧客負担)又はクレジットカード決済にて支払うものとする。
- 3 前項に定める期日までに当社によって利用料の支払いが確認できない限り、新たな個別契約の締結はできず、また、当社は、締結済みでかつ未履行分の個別契約について、何らの責任を負うことなく履行留保又は解除することができるものとする。
- 4 利用料の金額を変更する必要がある場合、当社は、2ヶ月前までにWEBサイトへの表示等の適切な方法をもって、当該利用料の金額の変更を告知する。告知期間内に意思確認が取れなかった顧客との基本契約又は個別契約について、当社は、何らの責を負わずに解除することができる。

### 第5条 (キャンセル)

- 1 顧客は、個別契約に定める本サービス開始日の前々日(当社の営業時間内に限る)までに、当社と事前に取り決めた方法によって連絡をし、当社が承諾することにより、個別契約を解約することができるものとする。
- 2 顧客は、前項に定める期間を経過して個別契約を解約する場合、以下に定めるキャンセル料を当社に対して支払うものとする。ただし、2回目以降の打合

せ後に解約されても打合せ料の返金を行わないものとする。

(1) 業務開始日の前日（当社の営業時間内に限る）：利用料の 50%

(2) 前日の当社営業時間終了以降：利用料の 100%

- 3 前項の定めにかかわらず、個別契約が定期契約（2 ヶ月以上の期間、週 2 回以上の利用契約）であり、同個別契約を顧客の都合によって 2 ヶ月経過前に解約した場合、定期契約により減額された対価ではなく通常の利用料をもって前項のキャンセル料を計算するものとする。
- 4 前二項に基づき解約する場合で当社が顧客から利用料を受領していた場合、当社は、遅滞なく受領済みの利用料から必要経費及びキャンセル料を減じた額を当社指定の方法にてキャンセル日から 7 営業日以内に顧客に返金するものとする。ただし、返金に要する手数料・公租公課・その他費用については、顧客が負担するものとする。また、訪問手数料は、返金しないものとする。
- 5 顧客は、第 2 項に定めるキャンセル料について、当社への支払いが必要な場合、キャンセル料発生日から起算して 7 営業日以内に当社指定の銀行口座への振込（振込手数料顧客負担）又はクレジットカード決済にて支払うものとする。
- 6 当社は、顧客側の都合により、個別契約に定める本サービス実施期間を短縮した場合、当日キャンセルとみなし、未履行期間分の利用料の返金を行わないものとする。
- 7 顧客は、当社が指定する情報について、個別契約に定める本サービス開始日の前々日までに当社に提供しなければならず、提供を怠った場合、自動的に個別契約は解約されることに予め同意するものとする。
- 8 天候や緊急事態の発生などの理由により、やむを得ず当社側から個別契約を解約する場合、キャンセル料は発生しないものとする。ただし、必要経費については請求することができるものとする。

#### 第6条 （支払遅延利息）

- 1 顧客は、基本契約又は個別契約に基づき発生した当社へ支払う債務について、所定の期日までに支払わない場合、所定の期日の翌日から支払いを完了するまでの日数に応じ、遅延している額に対して年利 14.6%の割合で計算した額を遅延損害金として当社に支払わなければならない。

#### 第7条 （当社に対する保証）

- 1 顧客は、当社に対し、次の各号に記載している事項について保証するものとする。
  - (1) ペットについて、狂犬病の予防接種及び当社が指定するワクチンを定期的  
に受けていること
  - (2) ペットが基本契約締結時点で感染症に罹っていないこと及び罹っている

恐れがないこと

- (3) ペットの年齢、健康状態等について虚偽の報告をしていないこと
- (4) ペットについて、所有権又は正当な飼育するに必要な権限を有していること
- (5) 本サービスを実施することについて、必要な届出をし、又は許諾を得ていること
- (6) ペットを販売目的の商品用として扱っていないこと
- (7) 基本契約を締結する何ら瑕疵のない正当な権限を有していること
- (8) 別紙1「その他注意事項」の順守

#### 第8条 (顧客施設の利用)

- 1 当社は、顧客の住居又は施設等を利用して本サービスを提供する場合、善良な管理者の注意をもって、顧客から預託された当該住居又は施設等の鍵等も含め、全ての当該住居又は施設等の設備に損傷・紛失がないよう努めるものとする。
- 2 顧客は、留守中、現金又は貴重品等を自己の費用と責任において金庫等の安全な場所に保管しなければならない、これを遵守しなかったために現金又は貴重品等の損傷や紛失が発生したとしても、当社は何らの責任を負わないものとする。また、顧客は、当社が本サービス提供の際、サービスの統一・向上を目的として、管理者又は研修生が顧客の住居又は施設等に同行することがあることを事前に同意するものとする。

#### 第9条 (免責)

- 1 当社は、次の各号の一に該当する場合、当社の故意・重過失による場合を除き、顧客、ペット又は第三者に発生した一切の損害及び不利益（物品の損害、生体への賠償（病気、怪我、事故、脱走、死亡等生体に関わる全ての事柄）、慰謝料の支払いを指すがこれらに限られない）について何らの責任を負わないものとする。
  - (1) ペットが物品を破損した場合
  - (2) ペット用品が使用中に壊れた場合
  - (3) 指定の首輪やハーネスが使用中に取れたり、破損した場合
  - (4) 災害や交通機関の遅延で訪問できない、訪問が遅れる場合
  - (5) 緊急事態の発生等の理由により、やむを得ず個別契約を当社側から解約した場合
  - (6) 第7条に定める保証事項に違反した場合
  - (7) その他当社の責めに帰すことのできない理由による場合
- 2 当社は、本サービスを遂行する予定となっていたペットシッターが病への罹患、怪我の発生、親族の不幸、連絡不通、退職、その他事情がある場合、当社

の判断により、別のペットシッターにおいて本サービスを遂行させることができる。なお、顧客が別のペットシッターによる本サービス遂行を拒否した場合、当社は、かかる拒否により顧客、ペット又は第三者に発生した一切の損害及び不利益について何らの責任を負わないものとする。

#### 第10条（不可効力）

- 1 天災地変、法令の制定・改廃、交通機関の事故、電力・電話・インターネットサービスの中断・中止、第三者の不作为、その他当社の支配できない理由に起因する基本契約又は個別契約の履行遅滞又は履行不能については、当社は何らの責任を負わないものとする。
- 2 前項の理由に起因して履行が不能となった部分については、当然に消滅するものとする。

#### 第11条（賠償責任）

- 1 顧客は、本規約違反又はペットの行為、行動（噛みつく、引っ掻く等を含む）によって、当社（本サービス従事者を含む）に損害（費用の支出、治療費、休業補償を含む）が発生した場合、当該損害を速やかに賠償するものとする。
- 2 当社は、本規約に特段の定めがない限り、本サービスの遂行にあたって、故意過失に基づき顧客に対して損害を発生させた場合、当該損害を速やかに賠償するものとする。
- 3 前項に基づき当社が負う損害賠償の累計総額は、債務不履行、不当利得、不法行為その他請求原因のいかんにかかわらず、顧客から受領済みの利用料相当額を限度とする。

#### 第12条（秘密保持）

- 1 顧客は、当社による本サービス遂行過程で知り得た、当社の業務上、営業上の情報、ノウハウを当社の事前の書面による承諾なく、第三者に開示又は漏洩してはならないものとする。
- 2 当社は、本サービスの遂行上知り得た顧客が守秘を求めて明示した情報を厳に守秘して第三者に開示せず、本サービス以外の目的で使用しないものとする。
- 3 本条は、基本契約終了後3年間有効に存続するものとする。

#### 第13条（個人情報）

- 1 当社は、基本契約又は個別契約に基づき取得した顧客に関する個人情報（生存する個人に関する情報であって個人情報保護法により定義されている情報とする。）について、次に定める利用目的にのみ使用するものとし、個人情報保護法の定めを遵守し取り扱うものとする。

- (1) 季節のお便り又は各種お知らせ
  - (2) 新商品・新サービスの開発
  - (3) 顧客サービスの向上
  - (4) マーケティング
  - (5) その他当社の業務改善
- 2 当社は、顧客へのサービス向上の目的で、顧客の個人データ（データベース化された個人情報）を当社の株主が支配する本事業関連サービス提供会社と共同して利用することがあることを予め同意するものとする。共同して利用される個人データは、氏名・住所・年齢・性別・電話番号・サービス利用内容・サービス利用履歴とし、共同利用に係る管理責任は当社代表者とする。
  - 3 顧客は、当社が、緊急事態の場合、業務遂行の目的にて当社が依頼する第三者又は顧客が事前に当社に指定した第三者に顧客に関する個人情報を提供することについて予め同意するものとする。
  - 4 顧客は、自己の個人情報の訂正・削除を希望する場合、当社所定の方法にて通知することにより訂正・削除することができるものとする。

#### 第14条（画像掲載）

- 1 顧客は、当社が、広告目的にてペットの画像をブログ又は SNS に掲載することについて予め同意するものとする。ただし、掲載を希望しない場合は、事前に当社に通知するものとし、掲載後であっても通知することにより掲載を削除することができるものとする。

#### 第15条（解除）

- 1 顧客又は当社は、相手方が基本契約又は個別契約の規定の一にでも違反した場合、基本契約又は個別契約に別段の定めがある場合を除き、違反是正期間として 30 日程度の相当期間を定めて相手方に対し債務の本旨に基づく履行をなすよう催告し、当該期間内に履行がなされない場合、当該期間の経過をもって当然に基本契約又は個別契約の全部又は一部を解除し、被った損害の賠償を請求することができる。
- 2 顧客又は当社は、相手方が次の各号の一に該当する場合、何らの通知又は催告を要せず、直ちに基本契約又は個別契約の全部又は一部を解除し、被った損害の賠償を請求することができる。
  - (1) 第 7 条に規定する保証事項のいずれかに違反したとき
  - (2) 基本契約又は個別契約の規定に違反があり、当該違反の性質又は状況に照らし、違反を是正することが困難であるとき
  - (3) 基本契約又は個別契約の規定に違反があり、当該違反の性質又は状況に照らし、事後相手方において違反を是正してもなお基本契約又は個別契約の目的を達成することが困難であるとき

- (4) 正当な理由なく基本契約又は個別契約に基づく義務を履行する見込みがないと認められるとき
  - (5) 自らにつき支払の停止があったとき、支払不能の状態に陥ったとき、破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始若しくは特別清算開始の申立てがあったとき、手形交換所の取引停止処分を受けたとき、又は自らを債務者とする仮差押え、保全差押え若しくは差押えの命令、通知が発送されたとき
  - (6) 相手方に重大な危害又は損害を及ぼしたとき
  - (7) その他、基本契約又は個別契約を継続できないと認められる相当の事由があるとき
- 3 顧客及び当社は、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれか一にでも該当する行為を行わないことを保証する。
- (1) 暴力的な要求行為
  - (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
  - (3) 罵倒、暴言、脅迫、又は暴力を用いる行為
  - (4) 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為
  - (5) その他前各号に準ずる行為
- 4 顧客及び当社は、相手方が前二項に違反した場合は、通知又は催告等何らの手続きを要しないで直ちに基本契約及び個別契約を解除することができるものとする。
- 5 顧客及び当社は、前項の規定により基本契約及び個別契約を解除した場合、相手方に損害が生じても、その賠償責任を負わないものとする。

#### 第16条 (反社会的勢力の排除)

- 1 顧客及び当社は、次の各号のいずれか一にも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを表明し、保証する。
- (1) 自ら又は自らの役員が、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等その他これらに準じる者(以下総称して「暴力団員等」という。)であること
  - (2) 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
  - (3) 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
  - (4) 自ら若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもってするなど、暴力団員等を利用してしていると認められる関係を有すること
  - (5) 暴力団員等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をし

- ていると認められる関係を有すること
- (6) 自らの役員又は自らの経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること

#### 第17条（有効期間）

- 1 基本契約の有効期間は、基本契約成立日から1年間とする。ただし、利用者又は当社いずれかから相手方に対して有効期間満了日の1か月前までに基本契約を終了させる旨の通知がなされない場合には自動的に基本契約は同条件にて1年間更新されるものとし、以後も同様とする。
- 2 基本契約の有効期間中において3ヶ月以上個別契約の成立がなかった場合、当社は、何らの責を負わずに基本契約の解約をすることができる。
- 3 基本契約が解約、解除、期間満了等理由の如何を問わず終了した場合であっても、個別契約が存続している限りにおいて基本契約の定めが適用されるものとする。

#### 第18条（規約の変更）

- 1 本規約の内容を変更する必要がある場合、当社は、1ヶ月前までにWEBサイトへの表示をもって変更を告知する。告知期間内に意思確認が取れなかった利用者との基本契約及び個別契約について、当社は、何らの責を負わずに解除することができる。

#### 第19条（分離可能性）

- 1 基本契約又は個別契約のいずれかの条項又はその一部が、消費者契約法その他の法令等により無効又は執行不能と判断された場合であっても、基本契約又は個別契約の残りの規定及び一部が無効又は執行不能と判断された規定の残りの部分は、継続して完全に効力を有するものとする。

#### 第20条（紛争の解決）

- 1 利用者及び当社は、基本契約又は個別契約に関する一切の紛争については、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意する。

#### 第21条（協議解決）

- 1 基本契約又は個別契約の解釈及びその他の事項につき生じた疑義や基本契約に規定のない事項については、利用者・当社双方が誠意をもって協議のうえ、解決をするものとする。

#### 第22条（準拠法）



- 1 基本契約又は個別契約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとする。