

# 動物在宅看護・ペットシッター利用規約



本規約は、「ペットのお世話 ぶんぶく」（以下「乙」という）が提供する動物在宅看護・看護、介護、ペットシッティングおよびこれに付随する業務（以下「本サービス」という）の利用に関し、本サービスを利用する飼い主（以下「甲」という）と乙との間の契約関係を定めるものです。

## 第1条（定義）

「看護」「補助」「ケア」とは、給餌、給水、排泄介助、清拭、衛生管理、保定、見守り、移動補助その他これらに類する生活支援行為を指し、診断、治療、処方、外科的処置、医学的判断その他の診療行為を含まないものとします。

## 第2条（サービス内容と制限）

1. 乙（事業者）は、甲（飼い主）の自宅においてペットの看護・介護・シッティングを行います。
2. 乙は、散歩、通院、外出（カフェ、ドッグラン等）の付き添いサービスを提供します。この際、移動に伴う公共交通機関やタクシー等の実費、および施設利用料はすべて甲の負担とします。なお、気温25度以上の時間帯や悪天候時など、乙がペットの健康に害を及ぼすと判断した場合は、散歩を中止し、室内でのお世話を切り替えるものとします。
3. 爪切り、耳掃除等の日常ケアは、ペットの安全が確保できる範囲で実施します。激しく抵抗する場合や攻撃性が見られる場合は、怪我の防止および信頼関係維持のため、処置を中止します。
4. 投薬、点滴等の医療補助行為は、かかりつけ獣医師による「看護指示書」の提出がある場合に限り対応いたします。なお、指示書の発行にかかる費用（文書料等）は甲の負担とします。
5. 乙が実施する投薬、補液、処置その他の行為は、獣医師の診断に基づく『診療の補助』であり、乙が自ら独立して判断・実施する診療行為ではありません。いずれも獣医師の具体的指示に基づく生活支援的補助行為に限定されます。乙は、医療的判断、診療行為の代替、治療効果の保証その他の医療責任を法令上許容される範囲で負いません。
6. 前各項の処置に関連して、ペットの体調急変、偶発的事故、予測不能な反応、老衰または基礎疾患に起因する死亡もしくは症状悪化等が生じた場合であっても、乙に故意または重大な過失がない限り、乙は、法令上許容される範囲で、結果責任および医療責任を負わないものとします。なお、賠償の対象は直接かつ通常の影響に限られ、特別損害、間接損害、逸失利益、慰謝料その他これらに類する損害については、乙に故意または重大な過失がある場合を除き、法令上許容される範囲で責任を負わないものとします。
7. 前項の指示書がある場合であっても、ペットの状態、著しい興奮、保定の困難さ等により、安全な処置が不可能であると乙が判断した場合には、業務を実施しないことがあります。この場合、乙は業務の完遂を保証するものではありません。



8. 乙は獣医師法に基づき、診断、処方、外科手術等の診療行為は一切行いません。
9. 乙が獣医師の指示に基づき適切に処置を行った結果、期待した効果が得られない場合や、不可避な副作用等が生じた場合、乙は法令上許容される範囲で責を負わないものとします。
10. 本サービスは、ペットの健康維持やQOL（生活の質）の向上を目的とするものであり、ペットの延命や病状の完治、あるいは老衰による自然な減衰を阻害することを保証するものではありません。
11. 乙は、甲との円滑な意思疎通が困難であると判断した場合、または信頼関係の維持が不可能と判断した場合には、サービスの提供をお断り、もしくは契約を解除できるものとします。なお、度重なる直前キャンセルや変更が相次ぐ場合も、継続的なお世話および信頼関係の形成が困難とみなし、以降の予約をお断りすることがあります。
12. 乙の訪問時間は、以下の「訪問時間枠」による予約制とし、原則として当該時間枠内の訪問となります。ただし、交通事情、公共交通機関の遅延、または緊急対応等のやむをえない事情により、訪問時間が枠外へ前後する可能性があることを甲は承諾するものとし、これに伴う遅延について、乙は損害賠償その他の責任を負わないものとします。
- ・ 午前：9:00～12:00 / 昼：13:00～15:00 / 夕方：16:00～19:00
13. 乙は、飼育環境が著しく不衛生である場合、またはペットに伝染病や寄生虫等の感染リスクがあると判断した場合には、サービスの提供を拒否または中断できるものとします。なお、当該事由により当日サービスの全部または一部が実施できなかった場合であっても、返金を行いません。ただし、乙に故意または重大な過失がある場合はこの限りではありません。
14. 闘犬、特定動物、著しく攻撃性の高いペットについては、乙が安全なシッティングが困難と判断した場合、サービス提供をお断りすることがあります。
15. 本サービスの利用にあたり、甲は原則として1年以内の「狂犬病予防接種証明書（犬）」および「混合ワクチン接種証明書」を提示するものとします。ただし、高齢や持病等により獣医師から接種猶予の診断を受けている場合は、猶予証明書のコピーを提出いただくことで免除されるものとします。
16. 本サービスはペットの直接的なお世話（看護・介護・シッティング）に限定されず、居室の清掃（ペットの排泄処理を除く）、洗濯、調理、来客対応、荷物の受取等の家事代行業務は一切行いません。

### 第3条（免責事項：突然死・不可抗力・咬傷事故）

1. 乙は細心の注意を払い業務を遂行しますが、以下の事由により生じたペットの死亡、負傷、病状の悪化等について、乙に明らかな故意または重大な過失がない限り、法令上許容される範囲で、責任を負わないものとします。
- ・ 持病、先天性疾患、加齢、突発的な体調急変（突然死を含む）。
  - ・ 自然災害（地震、雷、洪水、積雪、台風、豪雨等の異常気象を含む）およびこれに起因する事故、脱走、停電による室温管理の不能。
  - ・ 散歩および外出付き添い時における、予期せぬ大きな音や他者・他犬との接触によるパニック、および不可抗力による事故や脱走。
  - ・ 事前に告知のなかった疾患、体質、性格（嘔み癖等）に起因する事故。
  - ・ 飼育環境の不備（網戸の破損、鍵の不具合等）に起因する脱走や事故。
  - ・ その他乙の責に帰することのできない一切の事由。



2. ペット死亡時の対応：サービス提供中にペットが死亡した場合、乙は速やかに甲へ連絡し、指示を仰ぐものとします。連絡が取れない場合には、乙の判断により適切な保全措置または動物病院への搬送等を行うことができ、これに要する費用は甲の負担とします。
3. 乙の管理下であっても、ペットが第三者（人・動物）に危害を加えた場合、乙に故意または重大な過失がない限り、その損害賠償責任は甲（飼い主）が負うものとします。
4. 乙の過失により賠償責任が生じる場合、本契約に関連して乙が甲に対して負う損害賠償責任（不法行為責任を含む）は、乙の故意または重大な過失による場合を除き、乙が加入する保険の補償範囲内かつ、当該事故が発生したサービスに関して甲が乙に支払った利用料金総額を上限とします。  
なお、乙は、特別損害、間接損害、逸失利益および慰謝料については、法令上許容される範囲で責任を負いません。  
本条の制限は、本規約に基づく債務不履行責任、不法行為責任その他名目のいかなを問わず適用されるものとします。

#### 第4条（小動物等の体調変化）

- 小動物、鳥類、爬虫類等は、その生理的特性上、体調の変化が急激に生じる場合があります。
- 乙は通常の飼育管理を行いますが、これらの生体特性に起因して生じた体調不良、負傷、死亡その他の結果について、乙に故意または重大な過失がない限り、法令上許容される範囲で責任を負わないものとします。

#### 第5条（災害および乙の不測の事態への対応）

1. 自然災害、公共交通機関の停止、または乙の突発的な体調不良、交通事故、急病等のやむを得ない事由により訪問が不可能となった場合、乙（または乙の指定する代理人）は速やかに甲に通知し、サービスの提供を中止または時間を変更できるものとします。
2. 前項の事由によりサービスを提供できなかった場合、乙は当該回分の料金を全額返金（または他日程へ振替）するものとし、それ以上の損害（ペットの体調悪化に対する賠償、他業者への振替費用等）については法令上許容される範囲で、責任を負わないものとします。

#### 第6条（緊急時の対応と費用負担）

1. サービス中に体調が急変し、甲と連絡が取れない場合、乙の判断で動物病院へ搬送します。（原則として、事前の打ち合わせで指定されたかかりつけ医とするが、緊急時や休診時は乙が選択する近隣の動物病院とする）この場合、当該搬送および受診について、事後的にこれを承諾したものとみなし、診療内容、治療方針、検査の実施については当該動物病院の判断に一任されることを甲はあらかじめ承諾します。
2. 緊急時の動物病院搬送にかかる費用（延長料金、診療費、往復交通費）は甲の負担とします。
3. 乙は、事前に確認した蘇生処置（CPR）の希望の有無に従って対応するものとし、その結果（蘇生しなかったこと、または処置による負傷等）について、乙に重大な過失がない限り一切の責任を負わないものとします。



#### 第7条（鍵の管理・プライバシー・環境整備）

1. 乙は、原則としてサービス提供に必要な場所以外には立ち入りません。ただし、第6条に定める緊急時、または甲の依頼（カメラによる安否確認依頼等）に基づき乙がペットの生命保護に必要と判断した場合には、指定外の部屋への立ち入りや、時間外の再入室を行うことができるものとします。
2. 貴重品は甲の責任で管理するものとし、紛失・盗難が発生しても乙は、法令上許容される範囲で一切の責任を負いません。
3. 貴重品、現金、有価証券等については、甲の責任において施錠保管するものとし、乙は一切の責任を負いません。またサービス終了後48時間以内に記録に残る方法による申告のない損害について、乙は法令上許容される範囲で一切の責任を負いません。（甲が通常の注意をもって確認すれば認識可能であった損害に限り）
4. 甲は、宅内に見守りカメラ（音声録音を含む）を設置している場合、事前にその設置場所および録画範囲を乙に告知するものとします。また、告知なきカメラによる無断撮影・録音から生じたトラブルについて、乙は、法令上許容される範囲で一切の責任を負いません。
5. 甲は、サービス提供にあたり必要な備品を用意し、ペットが安全に過ごせる環境を維持するものとします。
6. 散歩や外出時、甲は使用する首輪、リード、ハーネス等の安全性を事前に点検する義務を負います。経年劣化等による破損から生じた事故について、乙は、法令上許容される範囲で一切の責任を負いません。
7. 鍵の返却に関し、対面返却は乙が別途定める料金表に基づき別途料金が発生します。また、郵送は追跡可能な方法で行うものとします。なお、甲の指定により鍵をポスト投函等の方法で返却する場合、投函後の紛失・盗難・住居への侵入等について、乙は法令上許容される範囲で責任を負わないものとします。
8. 天災、配送事故、第三者による犯罪行為等、乙の支配の及ばない事由による紛失についても同様とします。
9. 万が一乙の過失により鍵を紛失した場合の賠償責任は、当該鍵の交換費用の実費を上限とし、その他の損害について乙は法令上許容される範囲で責任を負わないものとします。

#### 第8条（料金・キャンセル・延長）

1. 本サービスの料金、延長料金、オプション料金、交通費その他の費用は、乙が別途定める料金表に基づき発生するものとし、甲はこれを支払うものとします。
2. 料金は原則事前振込とし、振込期限はサービス提供日の3日前15:00までとします。期限までに入金を確認できない場合、乙は予約を取り消すことができます。なお、振込手数料は甲の負担とします。



3. 乙の訪問に伴う交通費（公共交通機関の往復実費）および移動時間加算は、乙が別途定める料金表に基づき甲が負担するものとします。ただし、乙の拠点よりGoogleマップで算出された徒歩15分圏内の場合、移動時間加算は発生しません。（交通費発生する場合のみ、その往復実費を請求します）。
4. 予定されたサービス終了時間を超過した場合、30分単位で乙が別途定める料金表に基づき延長料金を請求し、甲はこれを支払うものとします。
5. キャンセル料は、前日50%、当日100%とします。ただし、前日の20:00以降の連絡は、すべて当日キャンセル扱いとします。
6. キャンセル等に伴い甲（飼い主）へ返金が発生する場合、返金にかかる振込手数料は甲の負担とし、当該手数料を差し引いた金額を返金するものとします。ただし、返金額が振込手数料を下回る場合には返金を行わず、当該金額は次回のサービス利用料に充当するものとします。
7. 時間外（9:00～19:00以外）の対応は、通常料金の3割増とします。

#### 第9条（繁忙期の優先）

1. 繁忙期割増料金は設定いたしません。ただし、混雑時は日頃から定期的にご利用いただいているお客様を優先して予約枠を確保させていただきます。

#### 第10条（個人情報の取り扱い）

1. 乙は、個人情報を適切に管理し、正当な理由なく第三者に漏洩いたしません。
2. 乙が業務中に撮影した写真・動画は、甲への報告および記録用として使用します。SNS等への使用については別途甲の承諾を得るものとします。
3. 本サービスの利用にあたり取得する個人情報の取扱いについては、当事業者が別途定めるプライバシーポリシーに従うものとし、利用者はこれに同意するものとします。

#### 第11条（乙の安全確保および損害賠償）

1. ペットの性格、噛み癖、攻撃性、感染症等について、甲は乙に正確に告知する義務を負います。
2. サービス提供中にペットが乙に危害を加え、乙が負傷または損害を被った場合、甲は乙に対し、治療費の実費およびそれに伴う損害を賠償するものとします。ただし、乙に重大な過失がある場合はこの限りではありません。

#### 第12条（契約期間と自動更新）

1. 本契約の有効期間は締結日から1年間とし、契約期間満了日の1か月前までに、書面または電子的手段により解約の意思表示の申し出がない限り、同一条件で1年間自動更新されるものとします。

