

### 第1条(名称)

コンビスマイル サービス規約(以下「規約」という)に定めるサービスは、コンビスマイル株式会社(以下「CSM」という)がお客様から請け負って行う訪問保育に関するすべての業務をいい、「コンビスマイル サービス」(以下「本サービス」という)と呼びます。

### 第2条(目的)

本サービスは、CSM が研修を終了した保育スタッフ(以下「スタッフ」という)が、ご家庭の育児方針を尊重した訪問保育を行うことによって、家庭での育児機能をサポートすることを目的とします。

### 第3条(入会手続き)

- ご入会に当たり、以下の手続きが必要になります。手続きが全て完了されたお客様をメンバーとして登録いたします。ご入会はご家族単位で承ります。
  - サービス規約に関するご承諾
  - コンビスマイル入会申込書 兼 訪問保育契約書の締結
  - 入会金・年会費の納入
  - 当社予約システムのお客様マイページ(以下「マイページ」という)の登録
- 入会金・年会費については、「料金表」記載の金額によります。年度途中にご入会される場合、年会費は在籍月数に応じた金額をお支払いいただきます。
- メンバーの登録期間は毎年4月～翌年3月までの1年間とします。次年度のメンバー登録更新は、第4条の規定に従います。
- いったんお振込みいただいた入会金・年会費はいかなる理由においても返金には応じかねます。
- メンバーは、メンバー料金で本サービスを受けることができます。
- 曜日・時間を固定して毎週継続的に3ヶ月以上ご利用いただく本サービスを「レギュラーサービス」、必要な時に都度お申込みいただく本サービスを「スポットサービス」と呼びます。レギュラーサービスは、「レギュラーサービス覚書」の内容をご確認の上、別途お申込みの手続きが必要になります。
- マイページのユーザーID 並びにパスワードは、第三者に無断で使用されることのないよう、自己の責任において管理していただきます。
- 次の場合、メンバーの登録をお断りすることがあります。
  - 地域・時間帯などの理由でスタッフの訪問が困難な場合。
  - 反社会的団体に関与していると認められる場合。
  - ご両親又はご家庭に正確な意思疎通を行うのに十分な日本語を話す方がいない場合。
  - その他の理由で、本サービスを行うことが困難な場合。

### 第4条(メンバー登録更新)

- 次年度4月1日以降のメンバー登録の更新について、事前に確認をさせていただきます。メンバー登録の更新の確認ができない場合、予約ができない場合があります。
- 登録終了の場合は、第20条第1項に基づいてご連絡ください。
- 更新の場合、年会費を4ヶ月ご利用料金に合算してご請求させていただきます。期日までの年会費の納入を以ってメンバーの登録更新を完了とさせていただきます。年会費のお支払いが確認できない場合、本サービスのご利用はできません。

### 第5条(ビジター・トライアル申込み)

- ビジター・トライアル料金を納入され、規約に基づいてCSMと保育契約を締結されたお客様をビジター・トライアルメンバーとして登録いたします。
- いったんお振込みいただいたビジター・トライアル料金はいかなる理由においても返金には応じかねます。
- 第3条第8項に該当する場合、ビジター・トライアルとしてのご利用をお断りすることがあります。

### 第6条(料金)

ご利用料金・キャンセル料及び交通費(以下「料金」という)については「料金表」記載の金額によります。天候・自然災害又は交通機関の状況等によるキャンセルの場合も「料金表」とおりのキャンセル料を申受けします。

### 第7条(料金の支払い)

- メンバー料金のお支払いについては、1ヶ月毎にまとめてご請求いたしますので、その請求金額をお支払いください。
- ビジター・トライアル料金のお支払いについては、前納制となっておりますので、請求金額をご利用前にお振込みください。お振込みが確認後、ただちに手配をいたします。
- 詳しいお支払い方法については、「料金表」に記載しております。

- 原則として請求書・領収書の再発行はいたしません。やむを得ず再発行する場合、弊社所定の再発行手数料をお支払いいただきます。

### 第8条(料金の不払い)

- 料金を1ヶ月以上滞納した時、又は期限を定めた督促に応じない場合、メンバーとしての資格を失います。
- 滞納の場合、滞納金に対する年1割の遅延損害金を、支払い期日の翌日から遅延金に付加してお支払いいただきます。

### 第9条(サービスの提供時間)

- 本サービスのスタッフによる訪問保育は24時間行っております。
- 本サービスのお電話でのお申込みは、祝日は除く営業日の月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時まで、メールでのお申込みは、月曜日から金曜日までの午前9時から午後6時まで、土曜日は9時から12時まで。
- 日曜日、国民の祝祭日、年末年始(12月29日から1月4日まで)はお申込み窓口を休ませていただきます。
- 打合わせの時間からご報告が終了した時間までを利用時間とさせていただきます。
- 利用時間終了後、「サービス実施確認票」の記入をさせていただきます。記入をする時間についてはご請求いたしません。

### 第10条(予約時間、予約日の変更、キャンセル)

- 予約時間、予約日の変更、キャンセルは2営業日前の営業時間終了時までにマイページへ入力、或いは電話等で会社までご連絡ください。
- 1.記載時間以降のキャンセルは、「料金表」に記載の「キャンセル料」をお支払いいただきます。予約時間短縮の場合、短縮された時間に相当するキャンセル料をお支払いいただきます。
- 1.記載時間以降の時間変更は、訪問予定スタッフが対応可能な場合、受付いたします。その場合、「料金表」に記載の「緊急時間変更手数料」をお支払いいただきます。
- 訪問予定スタッフが時間変更に対応できない場合は、訪問予定スタッフの予約をキャンセルの上、新規に予約をお願いします。この際、前日、当日キャンセル料が発生し、「緊急申込手数料」は発生いたしません。
- 予約日を変更される場合は、予約日をキャンセルの上、新規ご希望日の予約をしていただきます。予約日の振替はできません。

### 第11条(本サービスの内容)

- CSMのスタッフは、お客様から保育を請け負ったお子様(以下「お子様」という)を、室内又は戸外において、安全を守り身回りのお世話をします。
- CSMにおいて、複数のお子様の保育を行う場合、安全管理上1人のスタッフの保育するお子様の人数は、基本的に2名までとします。3名以上のお子様をお預かりする場合、ご相談の上複数のスタッフに対応させていただきます。
- ベビー&キッズシッターサービスでは未就学児のお子様がいらっしゃる場合安全管理上、就寝中を含め家事と保育は同時に行いません。ただし、小学生以上のお子様のみ場合は料金表記載のオプションサービスの範囲内でお子様の食事作りを行うことができます。この場合、料金表に記載された料金が加算されます。
- 就寝中の0歳から3歳のお子様には、1人にせず、スタッフは、同室内にて、プレチェックを行います。(0歳及び初寝開始の時期:5分に1回・1～3歳:10分に1回)

### 第12条(スタッフの訪問保育)

- CSMはおお客様の希望する条件に合致したスタッフが訪問保育をするように努力します。ただし、スタッフの人数、地域、時間帯その他の理由によりお客様のご要望に添えない場合、若しくはスタッフの手配ができない場合があります。
- CSMのスタッフ業務を指揮監督するコーディネーターは、保育にうかがうスタッフが決まり次第、ただちにお客様に対して、スタッフの氏名及び必要な情報を通知いたします。
- CSMは訪問保育をするスタッフに支障が生じしむを得ず欠席をする場合には、ただちにお客様へ通知し、相談の上、代わりのスタッフを訪問させます。
- CSMから、お客様に対して緊急連絡が必要な場合もありますので、お客様のお電話(ご自宅・携帯電話)はCSMから連絡を受けられる状態においていただきます。
- お預かりしたお子様は、本サービス終了時に、保護者の方又は保護者の方から指示のあった18歳以上の方へお引渡しをさせていただきます。

### 第13条(お客様の安全管理・特別なケアについて)

1. お客様の安全な保育を行うために年1回マイページの登録更新をお願いいたします。年度途中で内容の変更があった場合は、マイページより変更登録後、弊社までご連絡をお願いいたします。
2. お客様に注意すべき既往症のある場合(ぜんそく・ひきつけ・アレルギーなど)、お客様の心身の発達に気付きのある場合、マイページの「お子供情報」に必ずご入力ください。
3. ご入力いただいた内容は、行動の特徴、コミュニケーションの方法、アレルギー対応等を含め保育中の安全管理のために使用させていただきます。
4. お客様の症状によっては、医師の診断書を添えていただく場合があります。
5. お客様の健康状態については、留意事項がある場合、お申込み時及び打合せ時に必ずお伝えください。
6. お客様の保育を実施する中で「特別なケア」の必要性についてスタッフより報告があった場合、弊社にて検討、お客様へご相談の上、「特別なケア」に対応できるスタッフによる「スペシャルニーズサポート」をご提案することがあります。
7. 「スペシャルニーズサポート」を申し込まれた場合、特別な研修や教育を受け、経験のあるスタッフが訪問保育を行います。
8. この場合、料金表「スペシャルニーズサポート」の料金になります。
9. 医療、看護、介護が必要な場合など、お客様の症状によっては、保育をお受けできないことがあります。

### 第14条(病児訪問保育について)

1. 感染症、熱のあるお子様(37.5度以上を目安とします)、体調不良時、回復期などのお子様(解熱後1日目も含む)の訪問保育については「病児サポート」をご利用いただけます。
2. 「病児サポート」を申し込まれた場合、病児・病後児に関する研修を受講したスタッフが訪問保育を行います。
3. この場合、料金表「病児サポート」の料金になります。
4. ご利用の際、事前に保護者が同行の上、医師の診断を受けてお客様の病名、投薬の有無、第三者に預けることの可否をご確認ください。
5. ご予約の際、必ずマイページの「保育内容」欄に病状の詳細をご入力ください。
6. 医師の処方による投薬が必要な場合はマイページの「投薬の有無/投薬方法」欄に必要事項をご入力ください。ただしご依頼内容によってはお受けできないことがあります。市販の薬については、医療従事者でない保育スタッフによる与薬は危険なためお受けできません。
7. 医療行為や感染力の強い病気については、スタッフ訪問後に判った場合も含めて、原則としてお受けできません。
8. ベビー&キッズシッターでご依頼いただき、スタッフ訪問後「病児サポート」のサービス対象であることが判った場合は、ご連絡の上サービスを切替させていただきます。また、マイページの「保育内容」欄に病状の詳細をご入力をお願いいたします。

### 第15条(事故・物品の紛失の予防)

1. スタッフは安全面の配慮から、自ら運転する自動車、自転車による幼稚園、保育園などへのお子様の送迎はいたしません。
2. スタッフは安全面の配慮から原則としてプール遊び、道路での自転車、ストライダー、キックボード、一輪車の利用、スキー、スケート等危険を伴う户外保育はいたしません。
3. 各ご家庭の貴重品は、各ご家庭の責任において管理していただけます。
4. 本サービス提供時間以外の鍵・送迎IDのお預かりは原則としていたしません。

### 第16条(機材の調達について)

お客様は、保育に必要な機材(おむつ・ほ乳びん・玩具など)及び保育に関連する家庭に必要な機材(ガス・水道・電気など)をCSMに無料で提供し、スタッフがこれを保育に使用することとします。

### 第17条(個人情報について)

1. 〈情報の取得〉CSMはお客様の家族のご氏名、生年月日、ご住所、ご勤務先、緊急連絡先、電話番号などの個人情報をマイページにご登録いただくことによって取得いたします。
2. 〈情報の使用目的〉CSMは個人情報を下記の目的以外には一切使用いたしません。
  - ① CSMが本サービスを行う上で必要な情報としてスタッフに提供するため
  - ② CSMが直接お客様及び緊急連絡先へのご連絡やご請求書送付に使用するため
  - ③ 必要に応じて、CSMが企画する行事・講座などのご案内や、お客様のご要望をうかがうためのアンケートをお送りするため

3. 〈情報の更新〉CSMは個人情報を正確かつ最新の内容に保つために、年1回マイページの登録情報の見直しをしていただきます。
4. 〈情報の管理〉
  - ① CSMは個人情報及び個人情報の漏洩や滅失を防ぐために必要かつ適切な安全管理・保管を講じます。
  - ② CSMはスタッフに個人情報の適切な安全管理・保管・CSMへの返却に関する指導・監督を徹底して行います。
  - ③ 個人情報の取り扱いを他の事業者へ委託する場合は、委託先に対して必要かつ適切な監督を行います。
  - ④ CSMはお客様との契約中は、あらかじめお客様の同意を得ないで、第三者に個人情報を提供することはありません。
  - ⑤ CSMはお客様との契約終了後はスタッフから個人情報の返却を義務付け、適切な管理の下で速やかに消去又は廃棄します。
5. 〈情報の開示・訂正等〉
  - ① CSMはお客様のご請求があれば、個人情報の開示を行います。
  - ② 開示された個人情報に事実の誤りがある場合には、お客様の求めに応じて、情報の訂正、追加、削除を行います。さらにお客様の求めに応じて必要な限度での情報の利用、停止、消去を行います。
6. 〈苦情処理〉  
お客様から個人情報に関する苦情のお申し出があった場合、適切かつ迅速な処理を行う体制を整備し、処理を行うように努めます。管轄窓口は次のメールアドレスとします。 [smile.info@combi.co.jp](mailto:smile.info@combi.co.jp)

### 第18条(CSMの責任)

1. スタッフがお客様を保育している際に、スタッフの故意又は過失によって、お子様及び(又は)お客様の物品に損害をおかけした場合、(公社)全国保育サービス協会ベビシッター総合保障制度の範囲内で、その損害を賠償いたします。
2. ただし、不可抗力の場合、CSMが責任を負いかねることがあります。

### 第19条(お客様の責任)

次の場合、お客様が責任を負います。

1. お客様が故意又は過失によって、お客様の健康状態、行動の特徴等についてCSM(又はスタッフ)に対しマイページなどを通じて伝達しなかったため、そのことが原因となってお子様に損害が発生した場合。
2. 保育のご依頼を受けていないお子様が、その故意又は過失によって損害を受けた場合。
3. お客様がCSMを bypass して直接スタッフと契約を結んだ場合。
4. その他、損害の原因が専らお子様又は保育環境にある場合。

### 第20条(登録の終了・再開)

1. メンバー登録の終了を希望される場合は、登録の終了1ヶ月前までに、マイページの「メッセージ」へ入力、或いは電話・メール等によるお申し出によりメンバー登録を終了させることができます。
2. 登録終了後の個人情報の取り扱いについては、第17条の規定に従います。
3. 年度途中でご利用を再開される場合、ご利用再開月から翌年3月までの在籍月数に応じた年会費及び再開手数料(料金表に記載)をお支払いいただけます。

### 第21条(規約の変更)

お客様及びCSMは、登録期間中、協議により本規約の内容を変更することができます。

### 第22条(登録の解除)

次の場合、CSMはお客様のメンバーとしての登録を解除することができます。

1. お客様が、CSMの請求金額(年会費を含む)を所定の期間内に納入されない場合。
2. お客様が、規約の条項に違反し、CSMがその遵守を求めているにもかかわらず、お客様がこれに応じない場合。
3. お客様が反社会的団体に関与していることが判明した場合。
4. その他の理由で、本サービスを行うことが困難な場合。

### 第23条(その他)

本規約について疑義が生じた場合、お客様及びCSMは、民法その他の法律に基づき、誠実に協議することによって解決することとします。

苦情を受けた際は速やかに事実関係を調査するとともに解決に努め改善を行います。

管理者：松浦 康詞・苦情受付窓口責任者：高橋 紀世

〒111-0041 東京都台東区元浅草 2-6-7 03-6231-6301 以上