

Petsitter Claire

利用規約

本利用規約はPetsitter Claire(以下当方とする)と、その提供するシッティング・お散歩代行サービス(以下、本サービスとする)に関する、各種の利用条件を定めるものです。本規約は本サービスの利用に関し、当方とご依頼者様(以下、お客様とする)に適用されます。本サービスの利用を開始することにより、本利用規約に同意したものとみなされます。本利用規約にご同意いただけない場合は、本サービスをご利用になれません。本利用規約は当方の都合により変更されることがあります。この場合当方はお客様に対し、当方の公式ホームページ上で変更後の本利用規約を掲出することにより本利用規約の変更をお客様に通知したものとし、本利用規約変更の効力発生は掲出時点からとします。お客様が本利用規約の変更後に本サービスを利用したときに、本利用規約の変更にご同意したものとして本利用規約が適用されます。

第一条(利用料金)

当方が提供する本サービス料金は以下の通りです。本サービスの利用料金は通常期の「基本料金」繁忙期の「ハイシーズン料金」と「トップシーズン料金」「オプション料金」「別途費用(交通費、出張手数料等)」から構成され、これら料金の詳細は本条に定めることとします。

1)基本料金

初回登録費用
3800円(初回登録・打合せ・カウンセリング・お世話メモ作成、交通費含む)
再打合せ
2500円(交通費含む)

※ご契約に至らなかった場合は、訪問手数料として2000円を申し受けます。

ホームシッティング (猫は2匹まで同料金)	
45分	3900円
60分	4800円
90分	6600円
120分	8400円

ホームシッティングではお預かりするわんちゃん・ねこちゃん・その他ペットの上限数はございません。ただし、ねこちゃんの場合は3匹めから1匹につき1000円、わんちゃんの場合は2匹目から1匹につき1200円、ハムスターや小鳥等、ケージ管理の小動物に関しては1ケージ追加ごとに1匹(羽)分として700円の追加費用が発生します。3匹以上の多頭飼いの場合は60分以上からお受けいたします。1日置きシッティングはペットの健康と安全の観点からお受けいたしません。シッティング時間はお世話内容などを考慮して最終決定するものとします。

お散歩代行(わんちゃん専用)	
30分	3500円
45分	3900円
60分	4800円

お散歩代行は飼い主さまがご在宅時に限り、ハーネス、リード等をつけた状態でお渡しいただきます。同時にお散歩出来るわんちゃんの数に安全確保のために2匹を上限とさせていただきます。2匹目からの追加料金は1匹あたり1200円です。上限数を超える場合は、お客様とのお話し合いにより適宜定めるものとします。上記料金はお預かりするわんちゃんの大きさによって変動しません。20kgを超える大型犬は原則1匹ずつのお散歩とさせていただきます。ひっぱり癖の強いわんちゃんの場合は中型犬以下でも1匹ずつのお散歩とする場合があります。お預かりするわんちゃんの生体重量は最新のワクチン接種時の体重測定値を比較材料とします。なお、いちじるしくシッターとペットの相性が悪い場合やシッターの能力の限界を超えている場合は当方の判断によりお断りする場合がございます。

2)オプション料金

病院送迎	シッティング時間 + 1000円
ペット用品 お買い物代行	実費 + 1000円
合鍵直接受渡し時における出張手数料	交通費 + 500円
営業時間外 割り増し料金	+2000円
延長料金15分ごと	+1000円

3)シッティングに関する特別料金

ハイシーズン	ゴールデンウィーク・夏季(7/20-9/30)・ 冬季(12/24-1/5)・3連休 基本料金20%増
トップシーズン	お盆・大晦日・正月三が日 基本料金 30%増

4)シッティングに関する別途料金

合鍵の受け取り

レターパックライト	お客様負担
手渡し(初回打合せ時)	無料
手渡し(2回目以降)	出張手数料 500円+交通費

合鍵の返却

レターパックライト/プラス	お客様負担
手渡し	出張手数料500円+交通費

対面での合鍵の受け渡しの場合は交通費の他に出張手数料として500円を頂戴いたします。ただし、初回お打合せ時とシッティング最終日に合鍵を直接お受け渡しできる場合は出張手数料と交通費はかかりません。合鍵の郵送をご希望される場合、送料は全てお客様負担となります。返却時に郵送をご希望の場合は実費を本サービスの料金と合算でご請求させていただきます。送付に関するトラブルは当方は一切の責任をおいかねます。お客様から合鍵を郵送いただく場合は必ず追跡可能な手段(レターパックライト推奨)にて、本サービス提供3日前までに当方へ到着するよう手配をお願いします。合鍵の返却方法は事前打合せ時に当方とお客様との話し合いで決定するものとします。

基本交通費

基本料金	650円 ※ペットシッター クレール所在地 (世田谷区経堂5-27-5)から半径3キロ以内 (Google mapにて計測)
1キロごとの追加	1km超えるごとに150円加算

距離はgoogle mapにより事業所在地から直線距離にて計測します。ご自宅への訪問は自転車・スクーター・自動車・徒歩のいずれかを利用します。なお雨天・悪天候時には各種公共機関を利用する場合があります。当方のサービス提供地域は第三条のサービス提供範囲をご参照ください。

第二条(キャンセル料金・返金手続き・料金のお支払い・返金不可条件 返金特例)

- 1 シットティング3日前 無料
- 2 シットティング2日前 お支払い金額総額の30%
- 3 シットティング前日18時まで お支払い金額の50%
- 4 シットティング前日18時以降～当日 お支払い金額の100%
- 5 ハイシーズン・トップシーズン サービス提供5日前よりお支払い金額の100%

お客様都合によるキャンセルの場合、必要経費およびキャンセル手数料を除いた金額をキャンセル後5日以内にご返金します。お客様都合による契約期間短縮の場合もキャンセルと同様の扱いとなります。当方都合によるキャンセルの場合はお申し込み料金全額をキャンセル後7日以内にご返金いたします。キャンセル時のご返金方法は現金での手渡し、またはお客様ご指定の銀行口座へのお振込となります。なお現金での手渡しの場合は、第一条 4)に基づく出張手数料等+交通費を頂戴いたします。シットティング5日前までにご入金がない場合はキャンセル扱いとなります。通常期の場合はキャンセル代はかかりませんが、5)の場合はキャンセル代100%をご請求させていただきます。キャンセル代をお支払いいただけない場合は次回のシットティングをお断りする場合がございます。事前にお支払いが遅れる旨ご連絡をいただいた場合はキャンセル扱いとはなりません。

2)料金のお支払い

本サービスの料金お支払いは原則以下の方法による前払いとします。ただし、早期お申し込みキャンペーン時などはお支払い期限が変更となる場合があります。

- 1 打合せ時の現金払い・PayPay(ペイペイ)による送金。
- 2 合鍵お預かり時の現金払い・PayPay(ペイペイ)による送金
- 3 シットティング5日前までの銀行振込。

※銀行振込みの場合のお支払い先金融機関は三菱UFJ銀行です。

3)領収書の発行

当方はペーパーレスを推進しておりますため、PDF形式により領収書をお送りします。

4)返金不可条件

申し訳ございませんが、以下の場合にはお申し込み金額の返金には応じられません。

- 1 お客様の都合により契約期間の開始後にシットティングを中断・終了せざるをえないとき。
- 2 第六条に該当する当方の不可抗力により、シットティングが中断・終了したとき。
- 3 お客様の行為を理由とした契約解除が、第四条の適用により行われたとき。
- 4 キャンセルポリシーにしたがってキャンセル代が発生したとき。

5)返金特例条件

以下の場合に限り、お支払いいただいたお申し込み金額の返金に応じます。

シットティング当日に悪天候や自然災害により公共の交通機関の運行が中止となり、甲の旅行等が中止となりシットティングの全期間がキャンセルとなったとき、公共の交通機関および旅行会社発行の証明書をご提示いただくことで100%返金いたします。ただし返金手続きのために生じる振込み手数料等はお客様の負担となります。

第三条(営業時間・定休日・サービス提供エリア・シッティング開始時間・本サービスの終了)

当方の営業時間・定休日・サービス提供地域は以下の通りとします。

1)営業時間

朝9:00～夜19:00

2)定休日 不定休

3)サービス提供エリア

世田谷区全域 目黒区 渋谷区 杉並区、狛江市の一部

当方の事業所在地である東京都世田谷区経堂5丁目27番5号から半径5km以内

4)シッティング開始時間

本サービスの提供には、できるだけお客様のご希望時間にお伺いするように努めます、ただし当日の天候・交通状況・他のお客様のシッティングの状況(アクシデント発生やペットの体調不良等)により大幅に時間が遅れる場合があります。その際は事前にお客様へご報告をいたします。また同日内に複数のシッティング件数がある場合、各訪問場所との距離やお客様のご出発・お戻り時間を考慮しバランス調整をいたします。その場合、ご希望時間に添えない場合がございますので何卒ご了承ください。

5)本サービス期間の終了

当方よりお客様へ鍵のご返却(お客様のご希望に基づき郵便にて鍵の送付を行った場合は、当方による送付手続き日)をもち、本サービスは終了したものとします。

第四条(緊急時の対応)

本サービスのペットシッティングにおける緊急時の対応は以下の通りです。

1)本サービス提供中のペットのケガおよび疾病

本サービス提供中にペットの健康状態および行動が異常であるとシッターが判断した場合、まずお客様に連絡をとり指示を仰ぎます。お客様からのご指示により事前にご指定の動物病院、もしくは近隣の動物病院へ搬送いたします。ただしお客様と連絡が取れない場合、当方の判断により近隣の動物病院へ搬送する場合があります。また交通事故などの緊急を要する場合、本サービス中のペットおよび担当シッターの治療と並行してお客様および警察等関係各所に連絡をいたします。

緊急時に発生した治療費、搬送のためにかかったタクシー代などは領収書などのエビデンスを添えて後日追加料金としてご請求させていただきます。

2)本サービスの代行

担当シッターが交通事故や急病等の緊急事態、または他の事由により本サービスの提供に伺えない場合、業務提携先の別のシッターが本サービスを代行する場合があります。その場合本サービスに必要となるお世話内容や個人情報およびお預かりした合鍵を代行者へ渡すことをご了承ください。

3)お客様の死亡時の対応

本サービス期間中にお客様が死亡した場合、緊急連絡先としてお預かりしたご親戚やご友人等に相談させていただき、お預かりしたペットの引取先を協議いたします。ご指定の緊急連絡先と連絡がとれない場合、もしくは引き取りを拒否された場合、連絡を拒まれた場合には、お預かりしているペットの所有権を放棄したものと判断します。その際お預かりしているペットは、連絡のとれなくなった日より14日以内に地域を担当している動物愛護センターもしくは保護団体(NPO含む)等に保護いただきます。

第五条(ペットの健康と感染症予防)

1)ペットの検疫・ワクチン接種・ノミダニ予防

本サービスの対象となるペットは、原則として法が定めた検疫および義務付けられたワクチン接種、ノミダニ予防をしていただきます。当該検疫・ワクチン接種・ノミダニ予防をしていない場合、本サービスのご利用をお断りすることがございます。

2)ペットの感染症

感染症を罹っているペットは本サービスをお受けできません。感染症の疑いがある場合は事前に獣医師による診断書をご提出いただきます。万が一お預かりするペットが感染症に罹っている事実を隠蔽し本サービスをご利用された後、他のペットにうつすなど重大な損害が発生した場合、損害賠償金を請求させていただくことがあります。

3)シッターによる感染症の予防措置

本サービスを担当するシッターは、ペットの病原菌等を媒介することを防止するため、以下の対策を実施します。なお感染症対策には万全を期しますが、お客様ご自身でもペットの安全のため、ワクチン接種・ノミダニ予防を行っていただきますようお願いいたします。

1本サービス提供時には手洗いを励行します。

2 抗菌・抗ウイルス剤をシッターの全身及び持ち物に噴霧します。

3 シッターが着用する靴下は各お客様訪問ごとに取替えます。

4 トイレの清掃時はディスポーザル手袋を使用します。

5 遊びで使用するおもちゃ等は他のお客様のペットと共有はいたしません。

6 お散歩代行時には他のペットとの接触到配慮し、伝染病などの感染を予防します。またシッターの足元等にも犬・猫共に安全な虫よけスプレーを噴霧し、ノミダニが衣類等に付着するのを防ぎます。

7 ペットの拾い食い等に気をつけ、衛生面に配慮し本サービスを提供します。

4)シッターによる医療行為

シッターによる投薬、補液注射等は獣医師法第17条に抵触するため、お受けすることができません。

第六条(シッティングの内容)

当方は本サービスの提供に対して、以下を共通事項とします。なおお客様にご提供する各シッティングの詳細内容は、お客様との打合せにより決定します。

1)お世話メモ・カルテ・報告書の作成

1-1 事前打合せの方法・時期

初めて本サービスをご提供するお客様は、事前打合せを本サービス開始予定日の3日前までに実施します。その際具体的な個別のシッティング方法を取り決め、お散歩コースも一緒に歩きます。将来利用することを前提として、打合せだけを行うことも可能です。

1-2 シッティング当日

本サービス当日はご予約いただきました日時にお客様宅へ訪問し、事前打合せ時に作成したお世話メモに沿って行います。ペットへの接し方やお世話の方法など、各ご家庭に合わせてきめ細かく対応いたします。また荒天によりお散歩が不可の場合は室内でのお遊びなどに切り替えて柔軟に対応いたします。

1-3 お世話メモの確認

お打合せ時にお伺いしたお世話内容を、事前に相互に確認いたします。

1-4 シッティングに関するご報告

本サービス提供中のペットの様子は基本的にLINEにてご報告いたします。本サービスのお世話内容のご報告に加え、食欲や食べ残し、排便排尿の健康状態、また出来事やシッターと遊ぶ様子など、きめ細やかな報告を心がけます。

LINEのアカウントをお持ちでないお客様はメールやお電話など他の方法にてご報告いたします。なお、お客様がご在宅の場合は当該ご報告を簡略化させていただく場合がございます。

2)合鍵

2-1 お客様から当方への合鍵の受け渡し方法とタイミング

お客様宅の合鍵は事前お打合せ時にお渡しいただくか、もしくは本サービス3日前までに直接お預かりに伺います。その他レターパックのような追跡可能な手段にて合鍵を当方へお送りいただくことも可能です。いずれの場合も本サービス3日前までに当方へ到着するようお手配をお願いします。直接お客様宅にお伺いする場合は第一条(4)に基づく出張手数料と交通費を頂戴いたします。直接合鍵のお預かり時には「鍵お預かり証」を発行しお渡しいたします。この証明書は合鍵返却時に引き換え交換となりますので、紛失なさらぬように大切に保管をお願いします。本証明書を紛失された場合は鍵の返却ができない場合がございます。またセキュリティの観点からご契約者様以外への合鍵の返却はいたしかねますのでご了承ください。

2-2 合鍵の管理

お預かりした合鍵は当方にて厳重に管理いたします。

2-3 合鍵の返却方法

本サービス終了後、必ずお客様からご帰宅済みのご報告をお願いします。その後、お打合せ時にご指定いただいた方法で合鍵をご返却いたします。定期的なご利用や急なご依頼の可能性のあるお客様は、合鍵の長期お預かりも可能です。

3)物品の利用・清掃・立ち入りエリア・訪問者への対応

3-1 所有物の使用

感染予防・衛生面の配慮から、お世話・清掃に使用する用品の使い回しはいたしません。本サービスの提供には原則ご自宅の用具、用品を使ってお世話いたしますが、当方が適切であると判断した際には当方が持参した用品を使用する場合がございます。

3-2 清掃

本サービスの提供時に時間がある場合は、掃除機をかけるなどの簡単な清掃をすることができます。方法は事前にお打合せ時にお伺いいたします。

3-3 立ち入り場所

事前お打ち合わせで定めたスペース以外の場所には立ち入りません。不在時に入室して欲しくないお部屋の扉はお客様ご自身でしっかりと閉めてください。その際、ペットが開けてしまわないように対策をお願いします。ただしペットの安否確認のため、事前にお客様のご了承を得て入室させていただく場合がございます。

3-4 訪問者の対応

原則として本サービス提供中の訪問者の対応、ご自宅へかかってきた電話はトラブル防止のためお受けいたしません。ただし診察や投薬を目的とした獣医師の往診に限り対応できる場合がございます。その場合の詳細は別途協議するものとします。

3-5 配達物の対応

お客様からご要望があれば、ご自宅の郵便ポストから新聞・郵便物の取り込みをいたします。ただし宅配便に関しては、セキュリティの観点から対応することができませんので、あらかじめ配達希望日時を変更するなどの対策をお願いします。玄関前に置き配があった場合は、室内へお入れいたします。

4)その他本サービスに関する事項

4-1 時間の延長・短縮時の対応

本サービス提供時に何らかの理由で時間延長をする場合、お客様の同意を得たうえでサービス料金の延長追加料金をいただく場合がございます。なお時間短縮の場合は、その分の返金には応じられません。当方都合による場合はこの限りではございません。

4-2 お客様の帰宅困難時

本サービス提供期間中あるいは終了直後、当方がお客様に緊急事態が発生して帰宅困難になっていると判断した場合、ペットの健康と安全のためにご自宅へ様子を見に伺う場合があります。またご帰宅困難であるご連絡をいただき、当方へ本サービスの追加をご希望の場合はまず担当シッターが対応するよう務めます。対応が困難である場合、第四条2)に基づき、業務提携先の別のシッターへ依頼する場合があります。

4-3 貴重品などの取扱い

お客様所有の貴重品等には一切手を触れませんが、留守中の現金及び貴金属等については盗難防止のため、予め金庫あるいは安全な場所にて保管頂きますようお願いいたします。盗難については当方では一切責任を負いかねます。

第七条(個人情報の取扱い)

当方はおお客様の個人情報その他のプライバシー情報を、別途定めるプライバシーポリシーに従って適切に取り扱います。

第八条(損害賠償)

1)不可抗力

当方の落ち度ではない不可抗力などによる物品の損害及びペットへの賠償(病気、怪我、事故、脱走、死亡など生体に関わる全ての事柄)の慰謝料請求には応じられません。自然災害等の緊急事態の発生などでやむを得ず本サービスの提供がキャンセルとなったことにより被った損害につきましても、責任を負いません。

2)シッティング事故およびシッターの過失による損害

シッティング事故やあきらかにシッターの過失と思われる損害が生じた場合、当方が賠償金をお支払いする上限金は金参萬円とします。ただし当方が加入する「三井住友海上火災保険会社ペット事業者向け賠償責任保険」の適用によりシッティング事故およびトラブルに対する損害金の金額支払いが可能な場合にはこの限りではありません。

第九条(準拠法と裁判管轄)

本利用規約は、日本法に準拠しこれによって解釈されます。本利用規約、本サービス及び本サービスに 起因又は関連して生じた全ての紛争は、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。

第十条(問い合わせ先)

本サービスに関する問い合わせは、以下のお問合せ先からご連絡ください。

問い合わせ先:petsitter.claire.tokyo@gmail.com

2025 年 2月1日制定

2026 年 3月1日改定