

利用規約

本利用規約は、株式会社ポピンズシッター(以下「当社」といいます)が運営するペットシッターサービスに関するウェブサイト又はアプリケーション(以下、総称して「本サイト」といいます)に登録する利用者(以下「利用者」といいます)に対して、本サイトを通して当社が提供するサービス(以下「本サービス」といいます)の利用に関する条件を定めるものです。

本サイトをご利用いただく前に、本利用規約をよくお読みください。本利用規約に定める事項と本サイトに掲載された本サービスに関する事項との内容に矛盾抵触がある場合は、本サイトの掲載事項が優先する等の特段の定めがない限り、本利用規約を優先して適用するものとします。

利用者は、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。また、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いただけません。

本利用規約は、法令の改正、社会情勢の変化、本サービスの変更等の事由により、民法第 548 条の 4(定型約款の変更)の規定に基づいて変更されることがあります。本利用規約の変更の手続き及び条件等については、第 26 条の規定によるものとします。

本利用規約においては、以下の各号の用語は、当該各号に定める意味を持つものとします。

- (1) 「ペットケアサービス」とは、利用者の自宅等で、依頼を受けたペットのお世話をするサービスをいいます。
- (2) 「シッター」とは、当社からの委託により利用者にペットケアサービス等を提供する者をいいます。
- (3) 「コミュニケーションツール」とは、本サイトで利用者とシッターが相互にメッセージを送受信することができるツールをいいます。
- (4) 「ペットケアサービス等契約」とは、本サイトにおいて利用者と当社間で締結するペットケアサービス等にかかる業務委託契約をいいます。
- (5) 「ペットケアサービス等利用料」とは、ペットケアサービス等契約に基づき利用者が支払うべきペットケアサービス等の利用料をいいます。

第 1 条 本サービス について

利用者が本サービスの提供を希望する場合、利用者は本サイトに登録し、当社にペットケアサービス等を委託します。かかる委託にあたって利用者は自身でシッターを選んで依頼できます。ただし、シッターの稼働状況及び需給状況は日々変動するため、利用者の希望する日時場所によっては委託可能なシッターが見つからないことがあります。当社は、本サイトにおいて利用者が希望する日時場所におけるペットケアサービス等を提供できるシッターの確保を保証するものではありません。

第 2 条 本サイトで提供するサービスの内容

当社が利用者に対して本サイトで提供するサービスは次のとおりです。

- (1) プロフィールの作成ツールの提供及びプロフィールの本サイト上での表示
- (2) シッターの検索・閲覧ツールの提供
- (3) シッターへの面談リクエストの送信ツールの提供
- (4) シッターへのペットケアサービス等の予約・申込ツールの提供
- (5) コミュニケーションツールの提供
- (6) ペットケアサービス等にかかる料金の決済ツールの提供
- (7) レビューの閲覧・書き込みツールの提供
- (8) 上記に付随関連するサービス

第 3 条 登録要件

本サービスに登録できる者は、次の要件をすべて満たす者とし、ただし、当社は、変更通知により、登録要件を追加、削除又は変更することができるものとします。

- (1) これまでに本サービスへの登録を拒否され、又は違反行為により本サービスの利用を停止若しくは退会となったことのない者
- (2) 満 20 歳以上の者
- (3) 反社会的勢力等(暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、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ずる者をいいます。以下、同様とします。)に該当せず、かつ資金提供その他により反社会的勢力等の維持、運営に協力若しくは関与していないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約する者
- (4) ペットオーナー
- (5) その他、当社が登録を認めた者

第 4 条 登録手続き

1. 本サイトへの登録を希望する者(以下「登録希望者」といいます)は、自己のメールアドレスを入力し、本サイト所定の事項を記載の上登録を申込みものとします。なお、住所は、登録希望者の自宅の現住所を記載する必要があります。
2. 登録希望者は、当社又は当社が委託する第三者に対して、前項の申込みの後速やかに、当社が指定する本人確認書類の写しを当社の指定する方法により提出しなければなりません。なお、当社は、登録が完了した登録希望者(以下、「利用者」といいます)に対し、提出時からの期間経過やその他の理由から、本人確認書類の写しの再提出を要請することができるものとします。このとき、かかる要請を受けた利用者は、速やかに当社が指定する本人確認書類の写しを当社の指定する方法により提出しなければなりません。
3. 当社が、本サイトに登録希望者の情報掲載を開始したことをもって当該登録希望者の登録申込みは承認されたものとし、利用者登録が完了します。
4. 当社は任意に、いつでも、利用者に対し、ペットに関する情報(愛称、生年月日等を含みます)その他本サイトに登録する情報に関連して当社が指定した書類の提出を要請することができ、利用者はこれに応じるものとします。当社は本項に基づき利用者から提出を受けた書類を当社プライバシーポリシーに則り適切に管理します。
5. 当社は、ペットケアサービス等契約に基づき、本利用規約を遵守したペットケアサービス等の利用に伴う、利用者の損害を対象とする保険に加入しています。ペットケアサービス等の提供中に、当社又はシッターの責めに帰すべき事由により利用者に損害を与えた場合、当社が加入する保険(賠償責任保険、傷害保険)から加入限度内で保険金が支払われます。なお、不可抗力による事故等の場合、保険金が支払われない場合もあります。
6. 当社は、登録希望者が次に定める事由のいずれかに該当すると判断した場合、本サイトへの登録を拒否又は登録後に取り消すことができるものとします。なお、当社は、当該拒否又は取り消しについて一切の責任を負わず、またその理由を開示及び説明する義務を負わないものとします。
 - (1) 第 3 条の登録要件を満たしていなかった場合
 - (2) 本利用規約に違反する行為を行うおそれがある場合又は過去に違反した事実が判明した場合
 - (3) 本サイトへの登録時に当社に提供された情報に虚偽の記載や記載漏れがあった場合
 - (4) 本人確認書類を当社が指定した提出期限までに提出しなかった場合又は提出された書類に虚偽の内容が含まれていた場合
 - (5) 本サイトに登録された連絡先(メールアドレス、電話番号等)のいずれかへの問い合わせに対し 7 日以上応答がなかった場合
 - (6) 当社、シッター、他の利用者又は第三者(以下「当社等」といいます)に危害その他の悪影響を及ぼすおそ

れがあると合理的な理由に基づき当社が判断した場合

- (7) 前項の保険による補償の対象外となるおそれがある場合
 - (8) 犬の狂犬病予防注射などで法律で義務付けられているワクチンをペットが接種していない場合
 - (9) その他本サイトへ登録することが不適切であると合理的な理由に基づき当社が判断した場合
- 7. 当社は、登録が完了した利用者に対して、本サイトへのログインに用いる ID を発行し、利用者は当該 ID に対するパスワード(以下、ID 及びパスワードを総称して「ID 等」といいます)を設定します。
 - 8. 利用者は、自己の ID 等を自己の責任において厳重に管理する義務を負うものとし、また ID 等を第三者に使用させ、譲渡、貸与、開示等をしてはならないものとします。
 - 9. 当社は、ID 等を使用して行われた行為(当該 ID 等を用いて本サイトにログインした状態で行われた本サイト上での行為を含みます)について、当該 ID 等の利用者の行為とみなすことができるものとし、利用者は当該行為について責任を負うものとします。
 - 10. 利用者は、自己の ID 等の不正使用を発見した場合、直ちに当社に通知し、当社の指示に従って対処するものとします。
 - 11. 利用者は、自己の ID 等の不正使用によって、当社又は第三者(本項及び次項では他の利用者を含む)に損害が生じた場合、当社又は第三者に対してその損害を賠償するものとします。
 - 12. 利用者は、本サービスに登録した内容に変更が生じたときは、速やかに登録変更を行わなければなりません。利用者は、登録変更を行わないことにより、利用者自身、当社又は第三者に生じた損害について責任を負うものとします。

第 5 条 ペットケアサービス等の内容

- 1. 当社が提供するペットケアサービス等の内容は、次に掲げるものとします。ただし、各シッターにより提供できるサービスの内容は異なります。また、ペットケアサービス等の対象となるペットは、犬・猫・小動物(但し、鳥・うさぎ・げっ歯類のみ)とします。
 - (1) 一時的に利用者のペットを預かること(ペットの食事・掃除を含む)
 - (2) ペットの散歩
 - (3) 動物病院やトリミングサロン等の利用者の指定先へのペットの送迎
 - (4) その他本サイト上にシッターが記載するサービス
 - (5) (1)から(4)に付随して当社又はシッターが必要と認めた業務
- 2. ペットケアサービス等の提供は、当社が別段の同意をした場所を除き、利用者の住居において行うものとします。利用者は、住居におけるペットケアサービス等の安全かつ良質な提供に必要な環境等を整える義務を負うものとします。なお、ペットケアサービス等の提供にあたって、利用者は事前に住居内の貴重品等を自己の責任において厳重に保管・管理するものとします。
- 3. ペットケアサービス等の提供にあたっての**ペットのお預かり及びお引き渡し**は、原則として利用者に対して直接、又は緊急連絡先として登録された者(以下「利用者等」といいます)若しくは利用者が依頼時に指定する者等を通じて行われるものとし、これらの者が不在の場合は、受け渡しを行うことはできません。ただし、**第 7 条第 1 項**に定める事前面談を完了している場合であって、当社及びシッターが定めた方法(合鍵の事前お預かり等を含む)によりあらかじめ合意をしたときは、利用者等が不在の場所(利用者の住居等)においてお預かり及びお引き渡しを行うことができるものとします。
- 4. 利用者等は、ペットケアサービス等の提供にあたり、ペットケアに必要な情報をシッターに正確に伝えるものとします。
- 5. シッターがペットケアサービス等を提供できる時間は、24 時間 365 日とします。
- 6. ペットケアサービス等契約において、ペットケアサービス等の提供時間(以下「提供時間」といいます)は 1 時間以上とし、契約ごとの提供時間が 1 時間を超える場合、以後 15 分ごとに時間を設定することができるものとします。

7. ペットケアサービス等の提供時間の計測は、次のとおりとします。
 - (1) ペットケアサービス等においてペットを利用者の住居その他の当社が別段の同意をしたペットケアサービス等の提供場所で預かる場合は、シッターが当該ペットケアサービスの提供場所に到着した時から、退去した時まで
 - (2) ペットケアサービス等においてペットを利用者の指定先へ送迎する場合は、シッターがペットを預かった時から、当該指定先にてお引渡しをした時まで、又は、シッターがペットを当該指定先からお預かりした時から利用者等へ引き渡した時まで
 - (3) ペットケアサービス等において、実際のサービス提供時間が 1 時間未満の場合は、1 時間に切り上げます。
8. シッターは、ペットケアサービス等の提供時間中、利用者が求める場合は、ペットケアサービス等の提供に支障がない範囲で、ペットの状況を、コミュニケーションツールにて報告するものとします。なお、利用者等はシッターと直接連絡を取ることはできません。これに違反して直接連絡を取ったことによって利用者等が被った損害その他の責任は、当社は負いかねます。
9. シッターは、ペットケアサービス等の提供時間中、ペットの事故、怪我、体調の急激な悪化、災害等の緊急対応が必要な事態(以下「緊急事態」といいます)が発生した場合は、利用者等に対して直ちに連絡して指示を仰ぐよう努めます。当社及びシッターは、緊急事態において利用者に連絡が取れない場合であっても、ペットの生命及び身体の安全を優先し、当社及びシッターの判断により、応急手当や医療機関での受診手配、避難等、社会的に相当と考えられる対応をし、その過程で生じた医療機関への医療行為の依頼につき、利用者はあらかじめ承諾するものとします。ただし、利用者は、獣医療法に定める獣医師以外の医療行為の実施を求めてはならないものとします。なお、緊急事態に対して当社及びシッターは最善を尽くしますが、緊急事態への対応の結果については、当社及びシッターの責に帰すべき事由による場合を除いてペットの後遺症等の損害も含めて責任は負いかねます。
10. 前項の場合、利用者は、緊急事態の対応に要した費用を当社に支払うものとします。また、当社は、緊急事態への対応後に遅滞なく、必要な措置を講じるものとします。
11. 利用者は、ペットケアサービス等の提供時間中、当社又は当社の指定する者がペットケアサービス等の提供場所を巡回することがあることを了解し、ペットケア状況等の確認を求められた場合は対応するものとします。
12. 利用者は、本サービス利用の安全確認の目的に限り、ペットケアサービス等の提供状況を撮影、録音又は録画等(以下総称して「録画等」といいます)することができるものとします。なお、脱衣所、トイレ、その他シッターが着替え等を行う可能性のあるプライベートな空間への設置、及び当該場所を対象とした録画等は、理由の如何を問わず固く禁じます。
13. 前項に基づき録画等されたデータは、ペットケアサービス等の提供状況の確認以外の目的に利用してはならず、シッターのプライバシー権及び肖像権を保護するため、当社の事前の同意なく第三者に開示してはならないものとします。
14. 利用者は、本条第11項に基づき録画等したデータがシッターの肖像等を含む個人情報であることを鑑み、不適切な流出や目的外利用を未然に防止するため、ペットケア状況の確認という目的を達成するために合理的に必要なかつ最低限の期間を超えて当該データを保有しないよう努め、当該期間経過後は速やかに消去・破棄するものとします。
15. シッターは、利用者が求める場合は、資格証や登録証を提示するものとします。

第6条 カード決済における利用枠の確保

1. 本サービスの提供に先立ち、当社は利用者が登録したクレジットカード又はデビットカード(以下「指定カード」といいます)に対し、利用見積金額に相当する額のオーソリゼーション(クレジットカードにおける与信枠の確保、又はデビットカードにおける口座残高の仮押さえ)を行います。
2. 前項のオーソリゼーションは、最終的な決済を完了させるものではなく、ご利用金額分を一時的に保持する

ものです。ただし、指定カードの利用限度額や口座残高に余裕がない場合は本サービスをご利用いただけないことがあります。

3. サービス提供完了後、実際の利用内容に基づき確定した金額にて本決済(売上確定)を行います。デビットカードをご利用の場合、見積金額と確定金額に差額が生じた際は、確定後に差額の引き落とし又は返金が行われます。

第7条 ペットケアサービス等契約

1. 利用者は、当社に初めてペットケアサービス等の依頼をする際、事前に当該シッターとの面談依頼をするものとし、利用者は、当社が別段の同意をした場合を除き、ペットケアサービス等の対象となるペットを面談に同席(ペットの性質等により直接の面談が困難な場合であっても、シッターと同一の住居空間内においてペットの存在及び状態が確認できる場合を含みます)させなければならないものとし、なお、初めての利用でない場合であっても、当社が必要と判断した場合には、再度の事前面談をお願いすることがあります。
2. シッターは、利用者からの面談依頼に基づいて、面談可否を利用者に通知するものとし、面談できない場合は、状況に応じてシッターが利用者にその理由を通知することがあります。
3. 利用者及び当社は、面談を行った以降もペットケアサービス等契約を締結するか否かをそれぞれ自由に判断することができるものとし、面談の実施によりペットケアサービス等契約の締結が義務付けられるものではありません。
4. 面談は、当社及びシッターが別段の同意をした場合を除き、利用者の住居において行うものとし、
5. 面談は、ペットケアサービス等の一部として提供され、ペットケアサービス等利用料が発生します。
6. 個々のペットケアサービス等契約は、利用者が本サイトで所定の必要事項を入力の上、ペットケアサービス等契約の申込みを行い、当社がシッターを通じて当該申込みを承諾した時点で成立するものとし、当社又はシッター都合により申込みを承諾できない場合は、状況に応じて当社はシッターを通じて利用者にその理由を通知することがあります。
7. 面談の結果、以下の事由にあたり当社が判断した場合は、ペットケアサービス等の依頼をお引き受けいたしかねます。
 - (1) 弊社シッターとペットとの相性が著しく悪い場合
 - (2) ペットが攻撃的でシッターに危害を与える可能性がある場合
 - (3) 感染症が疑われるペットの場合
8. ペットケアサービス等契約成立後、利用者が当該契約をキャンセルする場合、次の各号に従い、キャンセル料が発生します。利用者は、当該規定に従ってキャンセル料を当社に支払うものとし、
 - (1) ペットケアサービス等の提供を受ける日の前々日 17 時(本サイト上での操作時間。次号も同じ)までにキャンセルする場合:無料
 - (2) ペットケアサービス等の提供を受ける日の前日 17 時までにキャンセルする場合:ペットケアサービス等契約で定められたペットケアサービス等利用料の 50%相当額
 - (3) ペットケアサービス等の提供を受ける日の前日 17 時以降から当日にキャンセルする場合:ペットケアサービス等契約で定められたペットケアサービス等利用料の 100%相当額
9. 利用者がペットケアサービス等利用料を支払うことができないおそれがある、又は本利用規約に定める利用者禁止事項に該当するおそれがある等の合理的な理由があると当社が判断した場合、当社は特定のペットケアサービス等契約の成立後に当該契約をキャンセルすることができるものとし、この場合、当社は当該キャンセルについて、当社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、何らの責任も負わないものとし、

第8条 ペットケアサービス等の完了

1. シッターは、ペットケアサービス等の提供を終了した後速やかに(遅くとも翌日までに)、ペットケアサービス等の記録(以下、個別に又は総称して「完了報告」といいます)を本サイト上の所定のフォーマットに記載するものとし

ます。

2. 利用者は、シッターが記載した完了報告を確認し、その内容に誤りがあれば、当該完了報告の送信から 72 時間以内にコミュニケーションツールでシッターに通知し、誤りがない場合は、これを承認するものとします。利用者の承認によって、ペットケアサービス等の提供時間その他の完了報告の内容が確定します。なお、完了報告の送付から 72 時間以内に利用者から誤りの通知又は承認がない場合、完了報告が承認されたものとみなされ、完了報告の内容が確定します。
3. シッターは、完了報告の内容の誤りについて通知を受けた場合、当該誤りを修正した上で再度完了報告を行うものとします。なお、完了報告の内容に関して利用者及びシッター間で認識の相違がある場合は、利用者、シッター、及び当社間の協議によりこれを円満に解決するものとします。

第 9 条 利用料

1. ペットケアサービス等利用料の金額は、内容が確定した完了報告に記載されたペットケアサービス等の提供時間、ペットケアサービス等利用料の 1 時間あたりの単価(本条第 3 項により加算される場合は、当該加算分も含みます)に基づいて算定された金額の合計とします。
2. ペットケアサービスの 1 時間あたりの単価は、本サイト上の価格表に定める他、対応シッターの依頼画面上に個別に明示するものとします。
3. 利用者は、シッターがペットケアサービス等の提供のために要した費用(移動費等を含む別途定める額。以下「実費」といいます)をペットケアサービス等利用料とは別に負担するものとします。
4. ペットケアサービス等に関連して費用が発生する場合は、原則として利用者は予め費用の精算を済ませることとします。ただし、やむを得ずシッターが立て替えた場合は、利用者は当該費用を実費として当社に支払います。
5. ペットケアサービス等契約成立後、利用者が当該契約をキャンセルすることにより、第 7 条第 8 項に定めるキャンセル料が発生する場合、当該規定に従ってキャンセル料を当社に支払うものとします。

第 10 条 利用料の支払い

1. 利用者は、指定カードの決済機能を通じて、当社に対し、ペットケアサービス等利用料及び実費を支払うものとし、当社は、完了報告の内容が確定した後、ペットケアサービス等利用料及び実費の支払いを指定カード会社に請求します。
2. 利用者が前項に基づいてペットケアサービス等利用料及び実費の支払いを当社に対して行うことにより、利用者のペットケアサービス等利用料及び実費の支払い義務の履行は完了するものとします。利用者は、当社の別段の同意がある場合を除き、ペットケアサービス等利用料及び実費その他の金銭をシッターに直接支払ってはならないものとします。
3. 利用者がシッター又は第三者にペットケアサービス等利用料及び実費を支払った場合であっても、第 1 項に基づく支払い義務は消滅しないものとします。
4. 利用者は、指定カードのカード番号、有効期限等の登録内容に変更又は誤りがあった場合、直ちに、これを修正し、又は有効な決済手段への変更を行うものとします。
5. 利用者は、指定カードの無効や口座残高不足により決済が完了しない場合、直ちにこれを解消するものとします。
6. 当社は、利用者による支払遅延の場合に、利用者宛てに督促しまた緊急連絡先に連絡することがあります。

第 11 条 コミュニケーションツール

当社は、次の各号に該当すると合理的な理由に基づき判断する場合、利用者へ事前に告知することなく、必要最小限の範囲において、利用者によるコミュニケーションツール上のメッセージを閲覧、削除、非公開設定、又は

当社が適切と判断する第三者への開示を行うことができるものとし、利用者は本サービス等の利用開始によりこれに同意したものとみなされます。

- (1) 法令に基づく強制力のある処分又は命令があった場合
- (2) 他人の生命、身体、財産、名誉、又はプライバシーの保護のために必要がある場合
- (3) 利用者の依頼又は同意がある場合
- (4) 法令若しくは本利用規約違反の調査、クレームへの対応、又は利用者間のトラブル解決等、本サービスの適切な運営上必要やむを得ない場合

第 12 条 レビュー

1. 利用者は、ペットケアサービス等を提供したシッターについて、当該各サービスの提供後速やかに(遅くとも提供した日の翌日から 3 日以内に)コメント(以下「本コメント」といいます)を、本サイト上に設けられたレビュー欄に投稿するようご協力ください。投稿された本コメントには、投稿した利用者の年齢層、居住エリアが表示されます。また、投稿された本コメントは、本サービスに登録した利用者であれば誰でも閲覧できます。
2. 当社は、利用者が投稿した本コメントその他の情報(以下「利用者投稿情報」といいます)が本利用規約の条項に抵触すると合理的な理由に基づき判断した場合、利用者へ事前に通知することなく、当該利用者投稿情報を削除し、又は当該利用者若しくは第三者が当該利用者投稿情報を閲覧できないようにすることができるものとします。当社は、コメントの削除又は閲覧不可にすることにより利用者に生じる損害について、当社の責めに帰すべき事由がない限り一切責任を負わないものとします。

第 13 条 利用者へのお知らせ

1. 当社は、利用者に対して、おすすめるシッター情報又は本サイトの更新情報を含む本サイト若しくは本サービスに関連する情報を定期的に又は不定期に提供します。利用者は本サービスへの登録により当該情報提供に同意したものとみなされます。当該情報提供は、メールマガジンの送付、又はスマートフォン・アプリのプッシュ通知等の方法によって行われます。
2. 利用者は、前項の情報提供が不要な場合、本サイト上で提供を停止する手続きを取ることができます。

第 14 条 知的財産権

1. 利用者は、自己が著作権等の一切の権利を有する利用者投稿情報、又は必要な権利者(以下「利用者投稿情報の権利者」といいます)の許諾を得た利用者投稿情報に限り、本サイト上に投稿することができます。
2. 利用者投稿情報の投稿後も、利用者投稿情報の著作権等の一切の権利は利用者又は利用者投稿情報の権利者に留保されます。ただし、利用者は、当社に対して、利用者投稿情報を、本サービスの提供、又は本サイト若しくは本サービスの広告宣伝若しくはプロモーションを目的とする範囲内において、当社が合理的に必要と判断する処理を行った上で、本サイト及び当社と提携するサイト等において無償で利用(第三者に対する利用許諾を含みます)することを無期限(利用者の退会以降も含みます)に許諾するものとします。なお、利用者は、本項に基づく当社の利用者投稿情報の利用について、著作者人格権を行使せず、利用者投稿情報の権利者との間で当社の当該利用について著作者人格権を行使しない旨の取り決めを行うものとします。
3. 利用者は、法令により認められた場合、官公庁その他の公的機関から要請を受けた場合、人の生命、身体、財産、名誉、プライバシー、又はその他の権利を保護するために合理的な理由に基づき必要と当社が判断した場合、本サイト及び本サービスの運営のために合理的な理由に基づき必要と当社が判断した場合、かかる事項のために必要範囲内において利用者投稿情報を無償で利用(第三者に対する利用許諾を含みます)することを無期限(利用者の退会以降も含みます)に許諾するものとします。なお、利用者は、本項に基づく当社の利用者投稿情報の利用について、著作者人格権を行使せず、利用者投稿情報の権利者

との間で当社の当該利用について著作権人格権を行使しない旨の取り決めを行うものとします。

4. 利用者投稿情報を除き、本サイトそのもの、本サイト及び本サービスに関連する一切の情報についての著作権、本サービスの商標及びその他の本サイト及び本サービスに関連する知的財産権を含む一切の権利は、すべて当社又は当社にその利用を許諾した権利者に帰属します。利用者は、これらについて複製、譲渡、貸与、翻訳、改変、転載、公衆への送信(公衆への送信を可能とすることを含みます)、転送、配布、出版、営業のための使用、リバースエンジニアリングその他の解析等をしてはならないものとします。

第 15 条 個人情報

1. 当社は、利用者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(以下「プライバシーポリシー」といいます)に従って適切に取り扱います。
2. 利用者は、本サービスの利用により知り得た他の利用者又はシッターの個人情報若しくは家庭の事情等をペットケアサービス等契約の締結又は当該契約の履行目的のみに使用することができるものとし、当該情報を第三者に開示、提供又は漏洩してはなりません。

第 16 条 本サイト・本サービスの停止及び登録の退会等

1. 当社は、次の各号に該当する場合には、利用者に対する事前通知なしに、本サイト及び本サービスの提供を一時的に停止(遅延・中止を含みます)することができるものとします。当該一時停止により、利用者に損害が生じたとしても、当社の責めに帰すべき事由がない限り、当社は何ら責任を負わないものとします。
 - (1) 本サイト及び本サービスにかかるサーバの保守、本サイトの障害復旧若しくは定期メンテナンス、又は本サイト及び本サービスについて仕様変更若しくは本サイト及び本サービスの瑕疵の修補等を行う場合
 - (2) 天災地変、悪天候、著しい交通機関の乱れ、感染症の流行その他の非常事態が発生し、若しくは発生するおそれがあり、又は法令等の改正、成立により本サイト及び本サービスの全部又は一部の運営・提供(シッターによるペットケアサービス等の提供を含みます)が困難又は不可能になった場合
 - (3) その他当社が適切なサービスを提供しがたいと合理的に判断した場合
2. 利用者が以下のいずれかの事由に該当すると当社が判断した場合、当社は、当該利用者に何ら通知することなく、当該利用者の本サービスの一部又は全部の利用を一時停止すること、及び当該利用者を退会させることができるものとします。なお、当社は、当該停止又は退会によって利用者に生じた不利益又は損害に対して、当社の責めに帰すべき事由がない限り、責任を負いません。また当社は、当該停止又は退会の理由等について当該利用者及びその関係者等に説明する義務を負いません。
 - (1) 利用者が、本利用規約に違反した場合
 - (2) 利用者が、本サイトに不正確な情報を登録している場合
 - (3) 利用者が、当社の要請した資料若しくは情報を当社に提供せず、又は不正確な資料若しくは情報を提供した場合
 - (4) 利用者の登録情報、メッセージ又は利用者投稿情報が、第三者を侮辱、中傷し若しくは嫌悪感を与える表現、法令に違反する表現、又は公序良俗に反する表現を含んでいる場合
 - (5) 利用者が、反社会的勢力等に該当する、又は資金提供その他により反社会的勢力等の維持、運営に協力若しくは関与している場合
 - (6) 利用者が、3ヶ月以上本サイトにアクセスしていない場合
 - (7) 利用者が、1年以上本サービスを利用しない場合
 - (8) 利用者が、当社からの連絡に対し1ヶ月以上応答がない場合
 - (9) 利用者が、登録要件を具備しなくなった場合又は登録後に登録要件を具備していないことが判明した場合
 - (10) 利用者が、ペットケアサービス等利用料を支払期日までに支払わなかった場合
 - (11) 利用者が、本サービスに登録した指定カードが利用できない状態になった場合

- (12) その他、利用者による本サービスの利用が不適切であると合理的な理由に基づき当社が判断する場合
3. 利用者は、自ら登録を削除し、退会したい場合、当社の定める方法に基づき自ら本サイト上にて削除、退会することができます。ただし、退会時に成立済みのペットケアサービス等契約は退会時に何ら影響を受けないものとします。
 4. 当社は、利用者の退会後も、理由の如何を問わず当該利用者に関する情報(個人情報、利用者投稿情報及び本サービス利用に関連する情報を含みますが、これらに限られません)を保持することがありますが、当該情報保持の継続について何ら義務を負うものではありません。

第 17 条 本サイト・本サービスの変更等

当社は、当社が必要と判断した場合には、利用者に通知することなく、いつでも本サイト又は本サービスの全部又は一部を変更又は終了することができるものとし、これらにより、利用者に生じた不利益又は損害について、当社の責めに帰すべき事由がない限り、責任を負わないものとします。この場合、当社は本サイト上に変更又は終了した本サービスの内容を掲載します。

第 18 条 第三者のサービス

1. 本サイトにおいて、第三者のウェブサイト、アプリケーション等(以下「広告サイト等」といいます。なお、広告目的であるか否かを問いません)へのリンクを提示されることがあります。利用者が、これらの広告サイト等を利用する場合、当該第三者の利用規約及びプライバシーポリシーに従い、自らの責任でこれを利用するものとします。これらの広告サイト等及び広告サイト等で提供される製品及びサービス、又は第三者の作為若しくは不作为については、これを提供する第三者たる事業者が責任を負い、当社の責めに帰すべき事由がない限り、当社は責任を負いません。
2. 第三者のウェブサイトが、当社の承諾の有無を問わず、本サイトへのリンクを提供することがあります。当社は、これら第三者のウェブサイトに関連して利用者が被った損害について、当社の責めに帰すべき事由がない限り、責任を負いません。

第 19 条 地位譲渡

1. 利用者は、当社の書面による承諾がなければ、本利用規約上の地位又は本利用規約に基づき生ずる権利義務について、第三者に対して譲渡、移転、担保設定又はその他の処分をすることができません。
2. 利用者は、当社の書面による承諾がなければ、ペットケアサービス等契約に関する契約上の地位又は当該契約により生じる権利義務について、第三者に対して譲渡、移転、担保設定又はその他の処分をすることができません。
3. 当社は、本サービスにかかる事業を他社に譲渡する場合、当該事業譲渡に伴い本利用規約上の地位、本利用規約に基づき生じる権利義務及び利用者から本サービス利用に関して取得した全ての情報を当該事業譲渡の譲受人に譲渡することができるものとし、利用者は、かかる譲渡につき予め同意するものとします。なお、本規定における事業譲渡には、通常の事業譲渡のみならず、合併、会社分割その他当社の事業が移転するあらゆる場合を含むものとします。

第 20 条 禁止事項

1. 利用者は、法令を遵守し、第三者の権利及び尊厳を尊重することとします。利用者が次に定める不正行為又はその準備行為を行うこと、また試みることを禁止します。
 - (1) 本サイトの利用に関し、次の投稿、送信、又は利用可能にする行為
 - a. 次に該当し得る素材の利用
 - (i) 刑事上又は民事上の責任を生じさせるもの
 - (ii) 犯罪行為となり得る行為を助長するもの

- (iii) 違法行為又はハッキング、クラッキング、フリーキングといった行為を助長又はその方法を紹介する情報を提供するもの
 - b. ウイルス、ワーム、トロイの木馬、イースターエッグ、時限爆弾、スパイウェアその他の以下の事項に該当する、又は潜在的に以下の事項に該当するコンピューターコード、ファイル又はプログラム
 - (i) 有害又は侵略性のあるもの
 - (ii) ハードウェア、ソフトウェアその他の機器の操作に損害を与え若しくは乗っ取ることのできる、又はこれを意図するもの
 - (iii) ハードウェア、ソフトウェアその他の機器の使用を監視することのできる、又はこれを意図するもの
 - c. 未承諾広告、宣伝資料、ジャンクメール、スパム、チェーンレター、マルチ商法若しくは投資機会その他勧誘
- (2) 本サービスの利用に関し、自ら又は第三者のために不正な利益を得ようとする行為
 - (3) 不正行為を行うソフトウェア、自動ソフトウェア、ボット、ハック、無断改変(モッズ)その他の許可されていない第三者のソフトウェアを作成する又は作成を助ける意図で本サイトを利用する行為
 - (4) 中傷、悪用、嫌がらせ、付きまとい、脅しその他の第三者の法的権利(プライバシー権又は肖像権を含みますがこれらに限られません。)を害するため、又は利用者を特定する個人情報を収集するために本サービスを利用する行為
 - (5) 本サイト又は本サイトを提供するためのサーバやネットワークの運営を妨害する行為。この行為には不合理又は不均衡に大きな負荷を本サイト、本サイトのためのサーバ若しくはネットワークにかけること、又はこれらのネットワークの要件、手続き、ポリシー、規則に違反することを含みます。
 - (6) ハッキングや本サイトの一部を書き換えること等により、第三者が本サイトを利用することを制限又は阻害する行為
 - (7) 本サイトのいかなる部分においても、修正、改変、翻案の創作、翻訳、リバースエンジニアリング、逆コンパイル又は逆アセンブルその他の解析をする行為
 - (8) 本サイト又は本サイトに由来する素材に表示されている著作権、商標その他の財産権の表示を削除する行為
 - (9) 当社の事前の書面による承諾なしに、本サイトのいかなる部分であれフレーム又はミラーを作成する行為
 - (10) 本サイト上で又は本サイトを経由してシステムにより情報及び素材をダウンロードし、保持することによってデータベースを作成する行為
 - (11) 当社の事前の書面による承諾なしに、本サイト上で若しくは本サイトを経由して利用可能な情報及び素材を取り出し、インデックスを作成し、抽出(スクレイプ)し、データマイニングその他の方法で収集するため、又は本サイトのナビゲーション構造若しくは表示を回避し又は複製するために、ロボット、スパイダー、サイト検索・解析アプリケーションその他手動又は自動の装置を利用する行為
2. 前項に加え、本サービスの利用において、利用者による以下の各号のいずれかに該当する行為(類似する行為や試行を含みます)を禁止します。これらの行為は、本サイト内のいかなる機能を用いてなされたかにかかわらず、一律に禁止されるものとします。
- (1) 違法・反社会的行為
 - a. 法令又は公序良俗に違反する行為
 - b. 犯罪行為又はこれを予告、関与、助長する行為
 - c. 虚偽又は誤解を招くような内容を含む情報等を掲載、登録する等の行為
 - d. 通常利用の範囲を超えてサーバに負担をかける行為、及びそれを助長するような行為、その他本サイトの運営・提供又は他の利用者による本サイトの利用を妨害し、又はそれらに支障をきたす行為
 - e. 第三者の知的財産権(特許権、商標権、著作権及び企業秘密等を含みますが、これらに限定されません)を侵害する行為
 - f. 当社等の信用若しくは名誉を侵害し、又は当社等のプライバシー権、肖像権その他一切の権利を侵

害若しくは侵害するおそれがある行為

- g. 自殺、自傷行為、薬物乱用等を美化・誘発・助長するおそれのある言葉、表現の掲載行為
- h. ストーキング行為を行う等、方法のいかんを問わず、当社等に対する嫌がらせ又は当社等を中傷する行為
- i. 民族・人種・性別・年齢等による差別につながる表現の掲載行為

(2) わいせつ・暴力的表現・出会い目的行為

- a. モザイク、ぼかしの有無、美術性にかかわらず、下着姿を含む露出度の高いヌード、胸や臀部等のアップや性器が露出した写真等、その他卑猥と判断される画像・映像(動画)・イラスト・絵画の掲載、及び性行為や性器に該当する言葉、その他わいせつ的な表現の掲載行為
- b. 暴力的、グロテスクな写真、及びその他一般利用者が不快に感じる画像、言葉等、その他の表現の掲載行為
- c. 本サイト内での性行為表現、又はそれを意図した表現の掲載行為
- d. リンクを張る等して、アダルトサイトに誘導する行為
- e. 児童買春・ポルノ、無修正ビデオ映像のダウンロードサイト等へのリンク掲載行為
- f. 本サイトを使ってアダルト関係の商品を紹介する行為
- g. 異性との出会い等を希望、又は誘導することが主目的であると当社が合理的に判断する一切の行為
- h. その他、未成年者の人格形成等に悪影響を与えると判断される行為(刺青・未成年者の飲酒、喫煙等)

(3) 商業行為

- a. 利用者が、本サイトを通じて入手した全ての情報及び本サービスに登録したことによって知り得た当社又は本サービスに関連する情報について、ペットケアサービス等契約の締結又は当該契約の履行目的以外に、複製、販売、出版、公開その他の方法で使用する行為、第三者へ開示、漏洩する行為、また、利用者以外の第三者をして同様の行為をさせる行為
- b. 当社が許可したものを除き、営利又は非営利目的を問わず、ペットケアサービス等以外のサービスや物の売買、交換、宣伝、勧誘、提供、紹介を目的とする情報の掲載
- c. 次に掲げる内容の情報を、掲載又は送信する行為
 - (i) ねずみ講、チェーンメッセージ、MLM(マルチレベルマーケティング)、等の第三者を勧誘する内容の情報
 - (ii) アフィリエイトや招待することでポイント等の利益が発生するサイトへ誘導する情報(ただし、当社が認めるものを除きます)
 - (iii) 情報商材を含む情報
- d. 当社が許可したものを除き、営利・非営利を問わず、全ての医療及び医療類似行為(その形態において薬剤の利用、スピリチュアル、パワーストーン、カウンセリング、占い行為、等を問いません)
- e. 他の利用者の個人情報を収集、蓄積する行為、又はこれらの行為をしようとする事

(4) 個人情報開示行為

- a. 法令により認められている場合及び当社が承諾又は要請した場合以外で、利用者本人、第三者の如何を問わず個人のメールアドレス、電話番号、マイナンバー、金融機関口座番号、住所等個人を特定しうる情報の第三者への開示行為
- b. 虚偽の情報(名前、生年月日、メールアドレス、住所等の個人情報を含みます)を掲載、登録又は通知すること
- c. シッターとのメッセージのやり取りに個人情報(住所、電話番号、名前など)を記載すること

(5) その他

- a. 本サイトのツールを使用することなく、直接利用者とシッター間でペットケアサービス等契約を締結すること、又は締結しようとシッターに働きかける行為

- b. 第三者になりすます行為
 - c. 本利用規約記載の範囲を超えてペットケアサービス等の利用を行う行為
 - d. 実際にペットケアサービス等の提供を受けていないシッターに対して本コメントを投稿する行為
 - e. 政治活動、宗教活動行為
 - f. 違反行為により本サービスの利用を停止又は退会となった利用者が再度本サイトを利用する行為
 - g. 自己の ID 等を第三者に利用させる又は譲渡する行為
 - h. 1 つの ID 等を複数人で利用する行為
 - i. 1 家族で複数の ID 等を保有する行為
 - j. ペットケアサービス等の使用に必要なない当社又は本サイトに関する情報を取得しようとする行為
 - k. 本サイトを利用して、反社会的勢力等の活動を助長又は反社会的勢力等に直接的若しくは間接的に利益を供与する行為
 - l. 本サイト及びペットケアサービス等を目的外利用する行為
 - m. 利用者とシッター間で直接金銭を授受する行為
 - n. 利用者とシッター間で直接連絡を取る行為
 - o. 引き抜き行為
 - p. 更衣場所、脱衣所、トイレ等にカメラを設置・録画する行為
 - q. 録画等されたデータを、ペットケアサービス等の提供状況の確認以外の目的に利用する行為
 - r. 当社の事前の同意なく、録画等されたデータを第三者に開示する行為
 - s. その他、本サービスの適切な運営、又は正当な権利を有する第三者の保護を目的として、当社が合理的な理由に基づき不適切と判断する行為
3. 当社は、前二項に定められた禁止行為が行われ、又は禁止行為が試みられた場合、禁止行為の差し止め及び再発防止並びに禁止行為によって生じる影響を限定するための措置を講じることができるものとし、この場合、利用者はかかる措置に協力し、又は当社の指示に従わなければならないものとします。

第 21 条 ハラスメント防止

当社の従業員及びシッターの安全確保及び人権侵害防止の観点から、利用者から次に例示するようなカスタマーハラスメント、パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント等があった場合には、当社は利用者に対して改善を要請し、又は事前の通知なく直ちに本サービスの一部若しくは全部の利用を停止し、退会させることができるものとします。また、当社の従業員又はシッターの心身に危険が及ぶ可能性がある判断された場合、即日・即刻にペットケアサービス等を終了し、警察等の公的機関に通報する場合があります。

(1) カスタマーハラスメントの例

無理な要求を執拗に押し付けようとする。執拗に特別扱いをするよう要求する。長時間にわたって拘束する。執拗に謝罪を要求し続ける。無視をし続ける。勝手に写真を撮り SNS に投稿することをほめかすなど脅迫的な言動を取る。SNS などインターネット上に名誉棄損やプライバシー侵害をする投稿をするなど。

(2) パワーハラスメントの例

大声で怒鳴る。名前を呼び捨てにするなどして威圧的な言動を取る。暴言・侮辱的な言葉を投げかける。人格否定や名誉棄損をする。脅迫する・暴行・傷害するなど。

(3) セクシュアルハラスメントの例

当社の従業員やシッターの身体に触る、待ち伏せする、つきまとう、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談を言う。衣服を着ない状態で従業員やシッターに接するなど。

第 22 条 損害賠償

1. 利用者が本利用規約の各条項(第 20 条に定める禁止事項及び第 21 条に定めるハラスメント行為を含みますが、これらに限られません)に違反し、又は本サービスの利用に関連して当社若しくはシッターに損害を与

えた場合、利用者は当社に対し、その一切の損害を賠償するものとします。

2. 前項の賠償すべき損害の範囲は、原則として直接かつ通常生ずべき損害（合理的な弁護士費用を含みます）に限るものとします。ただし、利用者に故意又は重大な過失がある場合は、逸失利益、間接損害、特別の事情によって生じた損害、並びに当該違反行為に関連して生じた代替シッターの採用及び教育研修等に要した費用等を含むものとします。
3. 本サービスの利用に関し、利用者と他の利用者、シッター、又はその他の第三者との間で紛争が生じた場合、利用者は自己の責任と費用において解決するものとし、当社に何らの迷惑をかけないものとします。
4. 利用者により第三者の権利の侵害があったときに、第三者からのクレームや請求に関して当社に賠償金、その他の費用が発生した場合、紛争の当事者である当該利用者が、当該賠償金その他の費用等（第2項に定める費用を含みます）を負担するものとします。

第23条 免責

1. 本サイトは、現状有姿のまま提供されるものとします。当社は、明示的か黙示的かを問わず、本サイトを含む本サービスについて、次の事項を含む、いかなる事項（権利の瑕疵の担保責任、物の瑕疵の担保責任、契約適合性及び権利侵害のないことの保証を含みます）に関して保証するものではありません。
 - (1) 本サイトが中断しないこと又はエラーがないこと。
 - (2) 本サイトの障害、又は本サイトの操作若しくは通信に関するエラー、省略、中断、消去、欠陥、運営や送信の遅延、通信回線障害がないこと。
 - (3) 本サイト上のコンテンツに盗用、不正利用、毀損又は改ざんがないこと。
 - (4) 本サイトに対する不正アクセス・ハッキング等のサイバー攻撃がないこと。
 - (5) 本サイト及びその内容が正確、完全、確実、最新であること又はウイルスその他の有害な要素を含んでいないこと。
2. 利用者は、本サイトの利用に起因又は関連して損害が生じた場合について、当社又はシッターの責めに帰すべき事由がある場合に限り、当社に対し、その法的責任の範囲において損害賠償を請求することができるものとします。ただし、当社又はシッターに故意又は重大な過失がある場合を除き、当社が賠償すべき損害の範囲は、直接かつ通常損害に限られるものとし、逸失利益及び間接損害（精神的損害を含みます）については、当社は一切の責任を負わないものとします。
3. 当社は、本サイト上の、又は本サイトを經由して得られる情報が完全、正確又は最新のものであることを何ら保証するものではありません。当社は、利用者がこれらの情報を使用又は依拠したことに関して、当社の責めに帰すべき事由がない限り、責任を負いません。
4. 利用者は、本サービスの提供を受けるに際し、現金、貴金属、通帳、印鑑、有価証券、その他貴重品（以下「貴重品等」といいます）をシッターが立ち入る場所に置かないものとし、利用者の責任において厳重に管理（鍵のかかる場所への保管等）するものとします。利用者が本項の管理を怠ったことに起因する貴重品等の紛失、盗難、破損その他の損害について、当社及びシッターは、当社の責めに帰すべき事由（客観的な証拠によりシッターの不法行為が証明された場合を除きます）がない限り、一切の責任を負わないものとします。
5. 当社は、利用者に対し、第16条第1項(2)号に定める事由が生じた場合、当社及びシッターの責めに帰すべき事由はないものとし、当社及びシッターは履行遅滞又は履行不能の責任を含め、一切の損害賠償責任を負わないものとします。

第24条 可分有効性

本利用規約の条項が、法令に抵触すると判断された場合又はいずれかの当事者との関係においても法的拘束力を有しないと判断された場合、当該条項は、当該法令に抵触し又は法的拘束力を有しないと判断された限度で無効とみなされるものとし、本利用規約の他のすべての条項は有効に存続するものとします。

第 25 条 紛争解決、準拠法と裁判管轄

1. 本利用規約、本サイト及び本サービスに関連して、当社と利用者との間で紛争が生じた場合、両者は信義に則り誠実に協議するものとします。なお、双方は、当該協議の経過及び内容(相手方から提示された資料や条件を含みます)について、事前の書面による承諾なく第三者に公表又は漏洩してはならず、協議による解決を妨げるおそれのある一切の行為を行わないものとします。
2. 前項の協議による解決が困難な場合、当社及び利用者は、その解決を図るため、以下のいずれかの手段を選択することができるものとします。(1) 法務大臣による認証を受けた紛争解決機関(認証 ADR)における調停又はあっせん手続(2) 弁護士会が運営する紛争解決センター等における仲裁手続
3. 前項の手続を利用する場合、両者は、各機関の規則に従い、弁護士、医師その他の事案に応じた専門家が関与する非公開の手続を通じて、合理的な解決を目指すものとします。なお、仲裁手続においてなされた仲裁判断は、両者に対して裁判の確定判決と同一の効力を有するものとします。
4. 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。
5. 前各項の手続によってもなお解決しない紛争、又は前各項の手続によらない紛争については、その訴額に応じ、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とするものとします。

第 26 条 本利用規約の改定

1. 当社は、以下各号の場合には、本利用規約をいつでも改定することができ、当社が改定後の本利用規約を本サイトへ掲載したとき(当社が改定後の本利用規約の発効日を別途設定した場合はその日)に効力を生じるものとします。
 - (1) 本利用規約の改定が、利用者の一般の利益に適合するとき
 - (2) 本利用規約の改定が、本サービス利用契約の目的に反せず、かつ、改定の必要性、改定後の内容の相当性を含む改定に係る事情に照らして合理的なものであるとき
2. 当社は、前項第 2 号の場合の改定にあたっては、改定の効力発生日までに、効力発生日を定めた上で、本利用規約を改定する旨、改定の内容およびその効力発生日を本サイト上に告知します。

第 27 条 問い合わせ先

本サイト又は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: <https://app.poppins-petcare.jp/inquiry/new>

2022 年 8 月 22 日制定

2026 年 11 月 4 日改定