

利用規約

最終更新日：2025年3月26日

本利用規約（以下「本規約」といいます）は、Amendo株式会社（法人番号：2011001167370、所在地：東京都渋谷区道玄坂1丁目10番8号 渋谷道玄坂東急ビル2F-C。以下「当社」といいます）が提供するモバイルアプリケーションおよびウェブサイト（以下総称して「プラットフォーム」または「本サービス」といいます）の利用条件を定めるものです。当社のプラットフォームは、お客様（エンドユーザー）と、当社プラットフォーム上に登録された第三者の家事・清掃・修理等の便利屋サービス提供者（以下「サービス提供者」または「ハンディマン」といいます）をマッチングし、お客様がご自身の地域に必要なハンディマン系サービスを依頼できるようにするオンデマンドのプラットフォームです。本サービスの提供地域は日本国内に限られます。

お客様が本規約に同意しない場合は、プラットフォームにアクセスしたり本サービスを利用したりすることはできません。本規約には免責事項、責任の制限、準拠法および紛争解決に関する重要な条項が含まれていますので、特に注意してお読みください。本規約や各条項の内容についてご不明な点がある場合は、遠慮なく当社カスタマーサポートまでお問い合わせください（メール：amendojp@gmail.com または郵送：上記所在地宛て）。

お客様は、登録ページで必要事項を入力し本規約に同意の上で登録手続きを完了した時点で、本規約の全ての条項を読み理解し承諾したものとみなされ、当社との間で本規約に基づく契約が成立します。その結果、お客様は当社の「ユーザー」となり、本サービスをご利用いただけます。本プラットフォームを利用することで、お客様は以下の事項を表明し保証したものとみなされます。

- 本規約の内容を全て読み理解しました。
- 本規約を遵守します。
- 当社のコミュニティガイドラインを遵守します。
- お客様は居住地における法定の成年年齢に達しており、契約を締結する法的能力があります。

また、お客様が法人その他の団体を代表して本サービスを利用する場合、お客様には当該組織を本規約に拘束させる権限があり、実際に本規約に組織を拘束することに同意したものとみなされます。

【契約上の法的関係】

利用者が登録を完了し、注文を公開した後、利用者は本プラットフォーム（Amendo）上で自由にサービスプロバイダー（以下「ハンディマン」ともい

います) を選択できます。ハンディマンは当プラットフォームに登録したユーザーであり、当社とは雇用関係にありません。当社は、設置、修理、清掃、鍵開けサービス等の需要とサービス提供者との間の情報マッチングのみを行うものであり、利用者がハンディマンを選択した時点で、サービス提供に関する契約関係は利用者と当該ハンディマンとの間に直接成立します。サービス契約の具体的履行や、それに伴う設置、修理、清掃、鍵開け、配送等のサービス提供について、当社は一切関与せず、責任を負いません。サービス提供中にハンディマンが利用者に損害を与えた場合、ハンディマンが法的責任を負います。

当社が提供する前払い補償サービスは、当社が任意で提供する福利厚生措置の一環であり、その具体的なルールに従って運営されます。このサービスの提供により、当社がサービス提供中の損害に関して全ての法的責任を負うことを意味するものではありません。

本プラットフォーム、サービスまたは本規約に関するご質問や問題がある場合、以下までお問い合わせください。Amendo 株式会社 メールアドレス：info@go-amendo.com 住所：〒150-0043 東京都渋谷区道玄坂1丁目10番8号 渋谷道玄坂東急ビル 2F-C

I. 定義

本規約において使用する主要な用語の定義は以下のとおりです。

- Amendo/プラットフォーム：当社が提供する Amendo のウェブサイトおよび Amendo のアプリケーション（例：当社のウェブサイト「<https://jp.go-amendo.com/>」やスマートフォン向けアプリ等）を指します。
- Amendo サービス：当社がお客様に対しインターネットを通じて提供する様々なサービスの総称です。これには、当社のウェブサイトやスマートフォンアプリ上で提供されるサービス、ならびに将来開発される新たなサービス形態（プラットフォーム上で提供されるサービス、iOS/Android 向けアプリ、その他技術発展に伴い生み出されるサービス形態）を含みます。
- Amendo ルール：当社がプラットフォーム上で公開済みの、または今後随時公開する各種ルール、解釈、告知等を指します。これには、当社の公式サイト内のルール掲示板やガイドライン、サービス利用に関する詳細な手順、各種ポリシー、フォーラムやヘルプセンターで公表される運用ルール・告知等が含まれます。
- お客様（ユーザーまたはエンドユーザー）：Amendo プラットフォームに登録し、プラットフォームを通じてサービス提供者に対し、家事・清掃・修理・メンテナンスなどの家庭向けサービスを依頼し、その提供を受ける個人または法人をいいます。
- ハンディマン（サービス提供者）：当社プラットフォーム上で登録・認証された個人事業主、法人その他の団体であって、ユーザーに対し

オフラインで家事代行、設置、修理、清掃、配送その他の労務サービス（以下「家庭サービス」といいます）を提供する者を指します。本規約において「サービス提供者」または単に「ハンディマン」とはこの意味で使用します。

- 家庭サービス：サービス提供者が提供する設置作業および/またはメンテナンス作業等の各種家庭向けサービスを指します。家庭サービスの具体的な範囲や内容は、お客様（エンドユーザー）とサービス提供者との間でサービス開始前に合意されるものとし（例：家具の組立・修理、家電の設置・修理、鍵やロックの交換・修理、清掃、配管作業、大作業、塗装など、お客様の家庭に関わる幅広い作業が含まれます）。

II. 契約の範囲

2.1 契約当事者

本規約は、お客様と当社との間で締結される契約であり、お客様および当社双方を法的に拘束するものです。お客様および当社（Amendo）は対等な立場の契約当事者として本規約を締結します。なお、本サービスの運営主体（当社グループ内の関連会社等）が事業上の都合により変更となる場合がありますが、その場合でも当該新たな運営主体がお客様との本規約上の契約を引き継ぎ、本規約に基づくサービス提供を継続します。運営主体の変更や新たなサービス提供者の追加があっても、本規約に基づくお客様の権利義務に影響は生じません。また、お客様が当社の新サービスをご利用になる場合、お客様と当社または新たなサービス提供者との間で本規約に準じた契約関係が成立するものとし、万一紛争が生じた場合には、お客様が利用する特定のサービス内容や状況に応じて契約当事者および相手方を特定し解決するものとし、

2.2 補足契約

インターネット技術やサービスの発展により、本規約だけではお客様と当社との権利義務関係を全て網羅できない場合があります。そのため、本規約の他に当社が別途定める法的声明やプライバシーポリシー等の各種ポリシーも本規約の一部（補足契約）として適用され、お客様による本サービスの利用にあたってはこれら補足契約にも同意いただくものとし、補足契約は本規約と切り離すことのできない一体のものとして扱われ、本規約と同等の法的効力を持ちます。お客様が本サービスを利用した場合、これら補足契約にも同意したものとみなされます。

2.3 免責事項

当社が提供するサービス（以下「Amendo サービス」といいます）は、お客様（エンドユーザー）と独立した第三者である便利屋パートナー（「サービス提供者」）とのマッチングを目的としています。サービス提供者（ハンディ

マン)によって提供される便利屋サービス(家庭サービス)は、本プラットフォームを利用して依頼・提供されることがありますが、当社および当社の関連会社は、自ら便利屋サービス(家庭サービス)を提供・実施するものではなく、運送業者や請負人としての役割も負いません。プラットフォーム上で提供されるすべての家庭サービスはサービス提供者が独立して提供するものであり、当社はお客様に対しこれら家庭向けサービスそのものを提供するものではありません。従って、ホームサービス(家庭サービス)の提供に関する契約はお客様とサービス提供者との間でのみ締結されるものとしします。

お客様は、当社または当社のいずれの系列会社も、お客様に対し便利屋サービスを提供せず、また運送業者などの役割を果たさないことを了承します。また、当社はプラットフォーム上でのハンディマンやサービス提供者によるいかなる行為についても、お客様およびサービス提供者双方からのフィードバック等に基づき適切と判断した場合にサービス提供者をプラットフォームから除外する措置を講じることがありますが、その義務を負うものではありません。さらに、お客様は当社が提供する家庭サービスの品質や適合性を保証しないことを了承します。お客様は自己の判断と責任においてサービス提供者を利用し、その利用に伴う一切のリスクを負担するものとしします。お客様による当社ウェブサイトまたはアプリの利用に起因して生じた結果については全てお客様ご自身が責任を負い、当社は消費者(エンドユーザー)に対していかなる責任も負いかねます。また、当社プラットフォームを通さずに私的に行われた取引はすべて非公式な取引(私的取引)とみなし、そうした私的取引に起因する紛争やトラブルについて当社は関与せず一切の責任を負いません。

III. アカウント登録と利用

3.1 ユーザー資格

お客様は、本サービスの登録手続きを開始する前に、自身が日本法の定める行為能力(契約を締結し履行する法律上の能力)を有していることを確認しなければなりません。もしお客様が未成年など行為能力を有しない場合には、法令の定めに従いお客様ご本人およびその法定代理人(親権者等)がその行為の結果に伴う責任を負うものとしします。また、お客様が反社会的勢力に属する者でないこと、過去に本サービスの利用停止等の処分を受けていないことなど、本サービスの利用に適格であることを表明し保証するものとしします。

3.2 アカウント登録手順および利用

[アカウント取得] お客様は、当社所定の登録ページに従って必要情報を入力し、本規約に同意の上で全ての登録手続きを完了することにより、Amendoのユーザーアカウント(以下「Amendo アカウント」といいます)を取得することができます。当社は、原則としてお客様一人につき一つのAmendoアカウントのみを保有することを許容します。万一、お客様が不正に複数のアカウ

ントを作成・利用した場合、または当社がその疑いがあると判断した場合、当社はアカウントの一時停止・削除、注文のキャンセル、本サービスの提供拒否等の措置を取ることができるものとします。その結果当社や第三者に損害が生じた場合、お客様はその賠償責任を負うものとします。

〔アカウントの利用〕 お客様が設定し取得した Amendo アカウントは、お客様自身が当社ウェブサイトやアプリへログインするためのものです。Amendo アカウントにはお客様の個人情報や当社の商用情報が紐づいており、お客様ご自身のみが本人利用目的で使用するものとします。当社の事前の書面による承諾なく、お客様が自己の Amendo アカウントを第三者に利用させたり、お客様以外の者が当該アカウントに関連付けられた情報を取得したりする行為は禁止されています。万一当社が、お客様の Amendo アカウントの使用状況が本人以外による利用や不正使用の疑いがあり、お客様のアカウントの安全または当社の情報セキュリティに支障を及ぼす恐れがあると判断した場合、当社はお客様への本サービス提供を拒否したり、アカウントを停止・終了したりすることができます。

3.3 登録情報の管理

3.3.1 真実性および合法性：お客様は、Amendo サービスを利用するにあたり、氏名、連絡先電話番号、住所、メールアドレスその他の登録情報を当社所定のページに従って正確かつ完全に提供するものとします。これは、当社およびサービス提供者がお客様にご連絡を取るために必要なものです。お客様は提供する情報の真実性および有効性を維持する責任があり、正確な情報を提供することに同意します。

3.3.2 更新と維持：お客様が提供した最新の連絡先情報に基づいて当社がお客様に連絡できない場合、お客様は速やかに当社の求めに応じて情報を更新する義務があります。万一お客様が虚偽の情報を提供したことが明らかになった場合、または行政機関や司法機関による確認の結果お客様の提供情報が無効であると判断された場合、お客様はそれにより自身や第三者、当社に生じた損失や不利益など一切の結果について責任を負うものとします。さらに、当社からの照会や是正の依頼に応じなかった場合、当社はおお客様の提供情報を削除したり、お客様への本サービスの一部または全部の提供を中止・停止したり、アカウントを削除したりする権利を有します。かかる措置により当社に生じたいかなる結果についても、当社は責任を負いません。

3.4 サービス利用上の注意

お客様は、当社アプリまたはウェブサイト上の指示に従い、必要に応じてサービスのリクエスト（予約依頼）を投稿することができます。サービス提供者がそのリクエストを承諾した時点で、お客様と当該サービス提供者との間に家庭サービス提供に関する合意（契約）が成立します。当社は、日本国内に居住するエンドユーザーからのリクエストで、かつサービス実施場所が日本国内である場合にのみ、本サービスの注文を受付・マッチングします。お

お客様の登録住所やサービス実施予定地が日本国外である場合、その注文は受け付けられませんのでご了承ください。

お客様がサービス提供者に対し住宅や建物の鍵（合鍵やマスターキー等）またはアクセス手段を預ける場合、それはお客様とサービス提供者との間の取り決めに過ぎず、当社はその結果生じる鍵の紛失・盗難その他の問題について一切責任を負いません。

IV. Amendo サービスおよび規定

[サービス概要] お客様は、Amendo プラットフォーム上でハンディマンを探したり、取引（予約や支払い）を行ったりといったサービスを利用する権利があります。当社はお客様に多数の家庭サービスを提供できるよう、本プラットフォームを運営しています。お客様は Amendo にログインして具体的なサービス内容を閲覧・選択することができます。なお、当社は独自の裁量でいつでも Amendo サービスおよび関連機能、アプリケーションを変更またはアップグレードする権利を有します。当社は、新しいモジュール、機能、ソフトウェア、他言語版の提供等を追加する権利も留保します。特に当社が別途定めない限り、提供される全ての新規モジュール・機能・ソフトウェア・サービスにも本規約が適用されます。サービス内容は当社の裁量で随時追加または変更される場合があります。定期的または不定期のメンテナンスのために提供が一時中断・停止されることもあります。こうした変更等が行われる場合、当社はお客様に適宜通知を行います。サービスの利用中に通信遅延やエラー、中断等が発生する場合がありますが、当社はかかる技術的問題に起因する損害について、法律上許容される限り責任を負いません。

4.1 ハンディマンの選択

[案件投稿と情報公開] お客様は、本プラットフォームを通じて家庭サービスの内容や要件を投稿し、見積依頼を行い、ハンディマン（サービス提供者）を選択し、取引を成立させることができます。これらのやり取りはテキスト、画像その他の形式で行うことができます。お客様がプラットフォーム上に掲載した情報の削除や保存失敗等について、当社は責任を負いません。

[サービス提供者の選択] お客様は、自らの判断で自由にサービス提供者（ハンディマン）を選択する権利を有します。当社はお客様に情報提供のサービスのみを提供し、お客様とハンディマンとの間で行われるやり取りや取引そのものには関与しません。当社は、ハンディマンがアップロードしたコンテンツ（例えばサービス提供者による見積内容や自己紹介、その他ハンディマンが掲載する情報等）について責任を負いません。また当社は、ハンディマンが提供するオフラインでのサービス内容や情報について明示または黙示の保証を行いません。

当社は、ハンディマンによる家庭サービスがお客様の要件や期待を満たすことを保証いたしません。お客様は当社ウェブサイトやアプリのサービスを利

用することに伴うあらゆるリスクを自ら負担することに明示的に同意します。また、お客様は本ウェブサイトやアプリのサービス利用に起因する一切の結果（損害や不利益を含む）についてご自身で責任を負うものとし、当社は消費者に対して何らの責任も負わないことをご了承ください。当社を介さずに行われたすべての取引（例えばプラットフォーム外で直接ハンディマンと連絡を取って実施した取引）は私的な取引とみなし、それらに起因する紛争は当社とは無関係に当事者間で解決されます。当社はそうした非公式の取引には一切関与せず、責任を負いません。

〔健全な取引秩序の維持〕 お客様は、本サービス上で健全で公正な取引環境を維持するため、誠実な取引の原則を遵守し、自らが投稿するサービス依頼内容が真実かつ正当なものであること、また取引過程で自らの契約上の義務を誠実に履行することを保証してください。お客様は、Amendo 上で健全な競争環境を維持しなければなりません。特定のハンディマンを不当に中傷したり、他のユーザーと結託して評価を操作したり、信用度を不正に高める行為、または Amendo の正常な運営を妨害しようとする行為は禁止されています。

4.2 金銭取引

〔取引プロセス〕 家庭サービスの注文成立までの一般的な流れは次のとおりです。

- 固定価格注文：お客様があらかじめ料金を指定して注文を投稿し、その金額を支払います。システムがその注文をハンディマンに通知し、いずれかのハンディマンが受注します。ハンディマンはお客様のもとでサービス（訪問作業）を提供します。
- 見積注文：お客様が料金を指定せずに注文を投稿します。システムがその注文内容を複数のハンディマンに通知し、ハンディマンが見積金額を提案します。お客様は提案された中から希望のハンディマンを選択し、提示された金額を事前に支払います。ハンディマンはお客様のもとでサービスを提供します。
- 前払い注文：お客様が前払い方式の注文を投稿し、あらかじめ定められた概算額を支払います。システムが注文を複数のハンディマンに通知し、いずれかのハンディマンが受注します。ハンディマンはお客様のもとでサービスを提供します。サービス完了後、当社プラットフォームは双方の合意した確認・精算ルールに基づきサービス提供者（ハンディマン）と決済処理を行います。ハンディマンは合意された報酬を受領し、取引が終了します。なお、お客様が注文内でハンディマンに立替経費等の負担を依頼した場合、その経費は最終的なサービス料金に加算されます。また、予約日時がお申込み日から7日以上先に設定されている場合、お客様が支払い手続きを行った日から起算して7日目に決済が完了するものとします。サービス提供者によるサービス完了報告後、お客様が支払い確定の操作を行わない場合でも、サービス完了の2日後にはシステムにより自動的に支払いが確定されます。

[支払方法] Amendo サービスにおける料金の支払いは、当社アプリ上でクレジットカードまたはデビットカードを登録して決済する方法、当社アプリで利用可能なその他の決済手段（例：PayPay、WeChat Pay など）を利用する方法、または当社所定の電子ウォレット機能（以下「Amendo ウォレット」といいます）を利用する方法により行うことができます。お客様は、当社アプリ内で利用可能なクレジットカードやデビットカードを自身の Amendo ウォレットに追加することができます（これらの支払い手段を総称して以下では「資金源」といいます）。お客様は、資金源を初回登録する際およびサービス利用の際に、当社または当社が委託する第三者の決済サービス提供者が資金源の情報を確認・認証する場合があることに同意します。クレジットカードを資金源として登録する場合、当社は適切な与信枠の仮押さえ（実際に請求が発生しない一時的な承認）を行いカードの有効性を確認する場合があります。この仮押さえはお客様のご利用明細上「保留中」等と表示され、一定期間経過後または確認完了後に自動解除されますのでご了承ください。なお、お客様のカード会社等による為替手数料や海外決済手数料などが発生した場合、お客様がその費用を負担するものとします。Amendo ウォレットで管理される資金は日本円のみです。

お客様が本サービス上で支払いまたは受領を行った後に、その支払いが何らかの理由で無効化された場合（例：クレジットカードのチャージバックや決済取消など）、お客様は当社に対し当該支払い額および関連する手数料の全額について責任を負うものとします。また、お客様は、当社がそのような支払いの無効・取消・チャージバック等に伴う責任の帰属先を決定する権利を有し、必要に応じて当社または決済代行会社等がお客様またはサービス提供者のいずれかに請求・負担させる判断を行うことに同意します。お客様は、ご自身の Amendo ウォレットへの入金やチャージに関連して送金事故や資金の紛失・誤送が発生した場合、自ら資金提供元や金融機関と協力して問題解決を図るものとし、当社はかかる事象に関して責任を負いません。

[Amendo ウォレットについて] 重要：以下の内容をよくお読みください。本サービス（以下に定義）をご利用になることで、利用者は本利用規約を読み、理解し、同意したものとみなされます。さらに、以下に記載された事項にも同意することになります。本利用規約に同意いただけない場合は、本アプリケーションおよび本サービスの利用を中止してください。本利用規約（以下、「本規約」といいます。）は、利用者（以下、「ユーザー」といいます。）と Amendo 株式会社（以下、「当社」といいます。）との間の法的契約です。当社または当社関連会社が提供する Amendo モバイルアプリケーション（以下、「本アプリケーション」といいます。）を使用し、または本アプリケーションに関連するソフトウェア（以下、「本ソフトウェア」といいます。）をダウンロード、インストール、使用することで、Amendo ウォレット（以下、「本ウォレット」といいます。）を利用するアカウントを作成することができます。ユーザーは、本規約および当社が随時 <https://jp.go-amendo.com> または本アプリケーションを通じて公開する規約の変更および追加事項に拘束されることを明示的に承諾するものとします。規約の変更後も

本サービスを継続利用することにより、ユーザーは規約の変更同意したものとみなされます。ただし、当社が重要であると判断した変更に関しては、変更の10営業日前に通知します。Amendoウォレットでの支払可能内容：Amendoウォレットは、Amendoが提供するサービスの売買に利用できます。ただし、本規約または許容使用ポリシーに違反する支払いは禁止されています。料金および手数料について：Amendoウォレットの利用に関して、事前に書面で合意された場合を除き、当社が手数料を課すことはありません。取引明細について：ユーザーの取引明細は、以下のウェブサイトからダウンロードできます。 <https://jp.go-amendo.com>。不正行為や電子マネーの盗難について：Amendoウォレットにおける不正行為や資金の盗難に気づいた場合、ユーザーは直ちに当社カスタマーサービス (info@go-amendo.com) に連絡しなければなりません。当社は、不正、違法または犯罪活動が疑われる場合、またはユーザーが本規約に違反していると合理的に判断した場合、取引の処理を一時停止または取り消す権利を有します。

【初回決済とカード情報】 お客様が初めてサービス提供者にサービスを依頼する際、当社はお客様に有効なクレジットカード情報の提供をお願いしています。お客様がカード情報を提供することにより、当社および当社が認めた第三者の決済代行業者がそのカード情報を保存・決済のため利用することに同意したものとみなされます。お客様は、各家庭サービスの支払い前にその価格を十分に確認する責任があります。サービス提供者は自身の判断でエンドユーザーに対するサービス料金を設定することができ、お客様がサービスをリクエストする際にその料金が通知されます。ホームサービス（家庭サービス）が完了すると、サービス提供者はプラットフォーム上で作業完了を報告し、上記のとおりお客様の支払いが確定されます。

【保証対象外の取引について】 当社は、サービスプロバイダー（ハンディマン）が提供するサービスが利用者の要望を完全に満たすことを保証するものではありません。当社が保証するのは、利用者がサービス料金を支払った後の資金保全のみです。利用者は、サービスプロバイダーがAmendoの規定に従ってサービスを完了した後、支払いの確認を行う権利があります。利用者がサービス完了後に積極的に支払い確認を行わない場合、サービス完了から2日後に支払いが自動的に確定されます。当社が利用者に対して負う責任の総額は、本プラットフォーム上またはアプリケーションを通じて販売された関連サービスの価格を上限とします。

以下の条件をすべて満たした場合、利用者はAmendoが提供する保険の対象となります。

- サービス提供後24時間以内に、Amendoおよびサービスプロバイダーの双方に書面で損害を報告していること。
- 利用者のAmendoアカウントが良好な状態にあり、未払いの残高がないこと。

- サービス開始前に、壊れやすい物品や破損の恐れがある物品について、サービスプロバイダーにその存在と場所を明確に伝えていること。
- サービス開始前に貴重品の安全を確保し、保管していること。
- サービスプロバイダーが個人事業主（フリーランス）であること。

[キャンセル・返金] お客様は、プラットフォーム上のルールに従い、注文の全額または一部の返金（キャンセル）をリクエストすることができます。お客様が返金を申請した場合、ハンディマン（サービス提供者）がその返金に同意した後、プラットフォームを通じてお客様のお支払い元に対し返金処理が行われます。「全額返金」または「一部返金+注文終了」の場合、返金額がお客様に戻った時点で当該取引は終了となります。「一部返金+注文継続」の場合、返金額がお客様に戻り、残額がサービス提供者へサービス完了時に支払われた時点で取引が終了します。なお、サービス開始予定時刻始まる前の6時間以内にお客様がキャンセルをした場合、プラットフォームのシステム維持費やオペレーションコスト、およびハンディマンの移動時間等の損失補填として、**3,500円（税込）**のキャンセル料が発生しますのでご注意ください（このキャンセル料は返金額から差し引かれるか、別途ご請求させていただく場合があります）。

[Amendo クレジットについて] ユーザーは、Amendo ウォレット用のクレジット（以下、「Amendo クレジット」といいます。）を、指定された決済手段を通じて購入・保有することができます。Amendo ウォレットに保有できる Amendo クレジットの最大額は30万円とします。また、1暦年以内に Amendo ウォレットを使用して行う消費者支払取引の総額は500万円を超えてはなりません。ユーザーが指定された決済手段を通じて Amendo クレジットを購入する場合、当社の決済処理パートナーおよびユーザーが利用する金融機関のサービス規約に同意したものとみなします。選択した決済方法に関連して決済処理パートナーまたは金融機関から請求される可能性のある手数料は、ユーザー自身が負担します。

当社は以下の場合を含むがこれに限定されないいかなる理由でも、Amendo クレジットの購入申請または決済取引を拒否するか、支払いまたはその他の取引を払い戻す権利を有します。

- ユーザーの Amendo クレジット購入が、関連する法律および規制で許容される上限を超える場合
- ユーザーまたは受取人が保有する Amendo クレジットの総額が、前述の Amendo ウォレットの最大保有額またはその他の規制上またはリスク管理上の制限を超える場合

Amendo ウォレットでの購入が金融機関を通じたクレジットカード取引を含む場合、その取引に関するエラーが原因で金融機関からチャージバックが発生した際には、当社は該当する金額（異議申し立てされた金額まで）をユーザーの Amendo クレジットから差し引くか、当社が適切と判断する他の方法で回

収する権利を有します。当社は、ユーザーが本サービスを不正利用、違法行為または犯罪行為に関与している、または本規約に違反していると合理的に判断した場合、Amendo クレジットを没収する権利を有します。

〔領収書の発行〕 お客様は、提供された家庭サービスの料金について領収書または請求書の発行をサービス提供者に依頼する権利があります。必要な場合、お手数ですがサービス開始前に直接サービス提供者へその旨お伝えください。領収書等はサービス提供者が発行いたします。Amendo プラットフォームはユーザーとサービス提供者をつなぐ情報提供の場であり、当社自身がお客様に対し領収書等を発行する義務は負いません。この点につきお客様は予めご了承ください。

4.3 紛争解決方法

【紛争解決手段】 本プラットフォーム（Amendo）でのサービスプロバイダーとの取引に関して紛争が生じた場合、利用者は以下のいずれかの方法を選択して紛争を解決することができます。

(1) 当事者間で自主的に交渉を行う。(2) Amendo が提供する紛争解決サービスを利用する。(3) 消費者協会または法的に設立された調停機関に調停を申し立てる。(4) 関係する行政機関に苦情を申し立てる。(5) 相手方との間に合意がある場合、当該合意に基づき仲裁機関に仲裁を申し立てる。(6) 本規約は日本法に準拠し、日本法に従って解釈されます。本規約に起因または関連して生じる全ての紛争については、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。ただし、正式な法的手続きを取る前に、利用者と当社はまず非公式な紛争解決手段（文書または最低2回の面談を含む）を用いて問題解決を試みることに合意します。非公式な紛争解決の試みから30日以内に解決に至らない場合に限り、正式な訴訟手続きを開始することができます。また、利用者と当社は、集団訴訟、集団仲裁、代表訴訟、その他の代表的手続きにおいて原告または参加者として参加する権利を放棄することを明確に合意します。

【紛争解決サービス】 利用者が Amendo のルールに基づき紛争解決サービス（取引返金、料金調整などを含むがこれらに限られない）を利用する場合、利用者は独立した第三者である Amendo の担当者またはレビューアー（以下「解決担当者」といいます）が Amendo の規則および収集した事実に基づいて行う紛争解決の判断に同意し、これを遵守することを承諾したものとみなします。Amendo による解決判断が下される前に、利用者は上記(3)、(4)、(5)の方法を選択し、Amendo の紛争解決サービスを一時停止することも可能です。また、利用者が提出した苦情内容の CATEGORY を、利用者の記載内容を変更せずに、解決担当者がより迅速かつ適切に紛争を処理するために修正することができることに同意します。

解決判断に不服がある場合でも、最終的な決定が他の紛争解決手段によって得られるまでは、まず Amendo の解決判断に従う必要があります。

4.4 料金について

当社（Amendo 株式会社）は、本サービスの提供に伴いさまざまな費用を負担しています。明示的に設定されたサービス料金以外に、以下の状況で追加料金が発生する場合があります。

1. 当プラットフォームでは、サービスプロバイダー（ハンディマン）との直接の私的取引を厳格に禁止しています。私的取引が発覚した場合、当プラットフォームのシステム運用コスト、運営費用、およびサービス提供にかかる費用を補填するため、違約金として 2,000 円を請求します。
2. 予約したサービス開始時刻の 6 時間以内にサービスをキャンセルする場合、当プラットフォームのシステム運用コスト、運営費用、およびサービスプロバイダーの移動・時間損失を補填するため、キャンセル料として 3,500 円を請求します。

次の場合はキャンセル料が発生しません：

- サービスプロバイダーがまだ手配されていない注文の場合。
- サービスプロバイダー側から注文がキャンセルされた場合。

利用者またはサービスプロバイダーが予約をキャンセルした場合、あるいはサービスプロバイダーが確定した予約リクエストを履行できない場合、当社は追加費用なしで代替のサービスプロバイダーを手配する努力をします。代替サービスプロバイダーが見つからない場合、利用者の都合に合わせて予約日時を再調整します。代替のサービスプロバイダーを手配できない場合に限り、無料で予約リクエストをキャンセルすることが可能です。

3. 代替サービスプロバイダーが提供するサービスを拒否する場合は、サービス開始前に行う必要があります。サービス開始後に拒否した場合、代替サービスプロバイダーが提供したサービス全体を受け入れたものとみなされます。
4. 返金の権限はサービスプロバイダーにあります。返金については、利用者が直接サービスプロバイダーに連絡する必要があります。返金額がサービスプロバイダーと利用者間で合意された場合、当社はサービスプロバイダーに代わって合理的な期間内に返金処理を行います。

V. ユーザー情報の保護および許諾

5.1 個人情報の保護

当社は、ユーザーの個人情報の保護に最大限の注意を払っております。お客様が当社のサービスをご利用になる際、当社は当社の定めるプライバシーポ

リシーに従って、お客様の個人情報を収集・保管・利用・開示・保護いたします。当社はプライバシーポリシーにおいて、お客様の個人情報がどのように取り扱われるかをできるだけ分かりやすくご説明するよう努めております。プライバシーポリシーは当社ウェブサイトの下部に掲載しておりますので、プラットフォームをご利用になる前にぜひ全文をご確認ください。

また、当社は取得したお客様の個人情報を以下の目的で利用いたします。

- 本サービスの提供および運営のため
- お問い合わせやご相談への対応のため
- 本サービスの品質向上、新機能の開発およびマーケティングのため
- 本サービスの利用状況の分析や不正利用の防止のため
- 上記各目的に付随関連する目的のため

個人情報管理責任者：Amendo 株式会社 代表取締役

(※個人情報に関するお問い合わせ先：amendo.jp@gmail.com)

5.2 非個人情報の保証および許諾

[情報の掲載に関する保証] お客様がプラットフォーム上で公開する情報については、お客様がその情報を公開する正当な権利を有していることを表明し、保証していただきます。もしお客様に適法な権限がない情報を公開した場合、当社は法令および本規約に従い、お客様が公開した情報を削除または表示禁止にすることができます。

[禁止される情報] お客様は、自身がプラットフォーム上で公開・送信する情報が以下の内容を含まないことを保証するものとします。

1. 法令に違反する内容
2. 政治的宣伝、迷信、わいせつ・ポルノ、ギャンブル、暴力または犯罪を助長する内容
3. 虚偽または誤解を招く虚偽の内容
4. 他人の知的財産権を侵害する内容、第三者の企業秘密その他専有権利に関わる内容
5. 他人を侮辱・誹謗中傷し、脅迫し、または他人のプライバシーや合法的権利を侵害する内容
6. ウイルスや有害なプログラム・コード（マルウェア）など、Amendo のシステムを破壊・改ざん・不正取得する恐れのある内容
7. 公序良俗に反し、または Amendo の各種規約やルールに照らして不適切と判断されるその他の内容

[非個人情報の利用許諾] お客様が提供または公開した文章、画像等の個人情報を含まない情報について、お客様は当社に対し、無償かつ世界的で排他的な利用許諾（第三者への再許諾権を含みます）を、その著作権存続期間の間、付与するものとします。この許諾に基づき、当社はおお客様の非個人情報

を保存、使用、複製、改変、編集、翻訳、公表、表示、配布することや、当社の裁量でそれらに基づく二次的著作物を作成し現在または将来のあらゆる媒体や技術手段において利用することができるものとします。

お客様が当社の他の関連サービスをご利用になるにあたり、当社はお客様が登録時またはサービス利用時に提供した情報を、当社の関連サービス提供者と共有・提供し、円滑なサービス提供に利用する場合があります。例えば、当社はお客様が登録時に提供した本人確認情報を、支払い手続きを行うためクレジットカード決済代行会社や金融機関に提供したり、お客様が登録時およびサービス利用時に提供した情報や生成された情報を、当社の他の関連サービス（例えば別の提携業者によるサービス提供）のために利用する場合があります。お客様は、当社がこのような目的で関連会社や業務委託先と情報を共有することをあらかじめ同意するものとします。

VI. ユーザー違反と対処

6.1 違反行為の認定

以下のいずれかの状況に該当する場合、利用者は規約違反とみなされます。

(1) Amendo サービスの利用中に、日本の法令または関連規制に違反する行為を行った場合。(2) 本規約またはその補足規約（第 2.2 条を含む）に違反した場合。

サービス品質と効率性を維持するため、Amendo は違反行為の認定基準と手続きを定めることがあり、利用者はこれに同意するものとします。例えば、Amendo はサービスプロバイダーが提供する証拠に基づいて利用者の違反行為を判断する場合があります。利用者は自身の主張に対して十分な証拠と合理的な説明を提供する義務があり、これが不十分な場合、違反行為と認定されることがあります。

6.2 違反行為への対応措置

【情報の削除またはブロック】 利用者が Amendo に公開した情報が違反行為に該当する場合、Amendo は関連規則に基づいて当該情報を直ちに削除またはブロックすることができます。

【行動の制限】 利用者の Amendo 上での行動または Amendo 外での行動が Amendo や他のユーザーに悪影響を及ぼす違反行為である場合、Amendo は利用者の商業活動への参加を制限したり、一部またはすべてのサービス提供を停止、アカウントの凍結または削除などの措置を取ることがあります。

【対応措置の開示】 Amendo は、利用者の違反行為に対して取った措置や、日本の行政機関や司法機関によって確認された違法行為に関する情報を Amendo 上で公開することがあります。

6.3 損害賠償責任

利用者の行為によって Amendo が損害（直接的経済損失、名誉毀損、補償金支払いや和解金、弁護士費用、訴訟費用などの間接的経済損失を含む）を被った場合、利用者はその損害を全額賠償する義務があります。

また、利用者の行為により第三者から Amendo が損害賠償請求を受けた場合、Amendo が第三者への支払いを完了した後に、その全額を利用者に求償することができます。

6.4 特別条項

【商業的贈収賄】 利用者が Amendo の従業員またはコンサルタントに対し、正常な商取引の範囲を超える物品、現金、現金相当物、サービス、旅行その他の利益を提供した場合、商業的贈収賄とみなされる可能性があります。この場合、Amendo は直ちに利用者との協力を終了し、その贈収賄行為による経済的および名誉上の損害をもとに算出した違約金または損害賠償を請求することができます。

【関連措置】 利用者の重大な違反行為により本規約が終了した場合、市場秩序維持および消費者権利保護のため、Amendo は利用者との他の契約も一時停止または終了することができ、第 8 条で定める方法により通知します。

また、利用者との間で締結された他の契約で、本規約における違反行為がその契約の一時停止または終了の条件となることが明記されている場合、Amendo は当該契約を一時停止または終了し、その旨を第 8 条で定める方法で通知することができます。

VII. 規約の変更

当社は、本規約および補足契約を、必要に応じて予告なく変更・改定することがあります。これは、関連法令の改正への対応や、取引秩序の維持、消費者権益の保護等のために行われます。変更後の本規約および補足契約（以下「変更事項」といいます）は、当社が定める法定の手続きに従い、本規約第 8 条に定める通知方法によってお客様に周知されます。お客様が変更事項に同意できない場合、変更の発効日までに当社にご連絡いただき、本サービスの利用を中止する権利があります。変更後の規約発効日以降も引き続き本サービスをご利用になる場合、お客様が変更後の規約内容に同意したものとみなされます。

VIII. 通知

8.1 有効な連絡先情報

お客様は、本サービスにユーザー登録する際に、有効な連絡先情報（例：お客様の正しい氏名、住所、電話番号、メールアドレス等）を当社に提供するものとします。登録後に連絡先情報に変更になった場合は、速やかに最新の情報に更新してください。お客様が提供したメールアドレス宛のアプリ内通知メッセージやシステムからの通知も、お客様への有効な連絡手段とみなされます。

当社は、お客様が提供した上記いずれかの連絡手段に対して、本規約に関する各種通知を送信いたします。これらの通知内容には、お客様の権利義務に重大な影響を及ぼす情報が含まれる場合がありますので、適時ご確認くださいませようお願いいたします。

8.2 通知の送達

当社がお客様に対し上記のいずれかの方法で通知を発した場合、電子的手段による書面の通知（プラットフォーム上の告知、お客様の登録電話番号へのSMS送信、登録メールアドレスへのEメール送信等）は正常に送信された時点でお客様への到達とみなします。また、書面による通知を郵送する場合は、お客様から提供された連絡先住所に発送後5日目にお客様に到達したものとみなします。

お客様は、当社プラットフォーム上の取引に起因する紛争について、司法当局（裁判所など）がSMS、Eメールまたは郵送等の現代的な通信手段を用いて法的文書（訴訟に関する書類など）をお客様に送達することに同意します。お客様がAmendoに登録またはその後更新した電話番号およびメールアドレスは、法的文書の送達先として指定されたものとみなされ、それらに対して送付された法的文書はお客様への有効な送達とみなします。また、お客様が指定した郵送先住所は、お客様の法定の連絡先住所とみなされ、そこに郵送された法的文書も有効に送達されたものとみなします。お客様は、司法当局が上記のいずれかの手段で法的文書を送達する場合があること、そして送達日は採用された最も早い送達方法に基づき判断されることに同意します。

お客様は、提供した連絡先情報が正確かつ有効であることを保証し、常に最新の状態に保つものとします。万一、お客様が不正確な連絡先情報を提供したり、変更後に速やかに当社へ通知しなかったことで、法的文書が届かない、または遅延した場合、その結果生じる法的な不利益や不利益はお客様自身が負うものとします。

IX. 契約の終了

9.1 終了条件

【お客様による任意解約】 お客様は、以下の場合に本規約上の契約を終了（解約）する権利を有します。

1. 本サービスの利用を停止し、本規約の変更事項に同意しない旨を当社に明示し、その変更事項の発効日前までに当社所定の方法で通知した場合
2. 本サービスの利用を継続しない意思を当社に明示し、当社が別途定める契約終了の条件を満たした場合

[当社による解約（サービス提供停止）] 当社は、以下の場合には第8条に定める通知方法によりお客様に通知の上、本規約上の契約を終了させることがあります。

1. お客様が本規約の条項に違反した場合で、当社が違反に基づき本規約を解除・終了する場合
2. お客様が他者のアカウントを盗用したり、禁止情報を掲載したり、他者を詐欺したり、本サービス外で取引を持ちかけたり、市場の秩序を乱したり、不正な手段で利益を図ったりする行為を行い、当社が定めるルールに従い当社がお客様のアカウントを停止（封鎖）した場合
3. 上記各号に準ずる重大な事由により、お客様が当社ルールを繰り返し違反し、情状が重いと当社が判断してお客様のアカウントを停止（封鎖）した場合
4. お客様のアカウントが本規約に従い当社によって回収（利用停止）された場合
5. その他、本サービスの提供を終了すべき合理的な事由が発生した場合

9.2 終了後の処理

[情報の開示] 本規約が終了した後も、法令に別段の定めがある場合を除き、当社はおお客様のアカウント内の情報をお客様またはお客様が指定する第三者に開示・提供する義務を負いません。

[当社の権利] 本規約が終了した後も、当社は以下の権利を留保します。

1. 本規約第5条に定める各種情報（ユーザー情報等）について、法令で許容される期間・範囲内で引き続き保有・保存する権利
2. お客様の本規約違反に基づく損害について、本規約に従い引き続き責任追及できる権利

[取引の処理] 本規約が終了した場合であっても、本規約の有効期間中に既に成立していた取引注文については、当社は取引の相手方（サービス提供者）に通知の上で当該取引注文を終了させるか継続させるかを決定する権利を有します。取引相手であるサービス提供者が取引の継続を希望する場合、お客様はその取引に関して本規約に基づく義務（サービスの受領や支払い

等)を引き続き誠実に履行しなければなりません。仮に取引継続により追加の損失や費用が発生した場合、お客様がそれを負担するものとします。取引相手が取引の中止を希望した場合は、当社の判断により当該注文を終了させることができますが、その場合でも必要に応じてお客様は当該サービス提供者と直接連絡を取り合い、適切な対応を行ってください。

X. 準拠法、裁判管轄およびその他の規定

[準拠法] 本規約の成立、効力、履行および解釈には、日本法が適用されます(法の抵触に関する原則は適用されません)。本規約または本サービスに関連して生じる一切の紛争、訴訟、請求については、日本法を準拠法とし解決するものとします。

[裁判管轄] お客様と当社との間で本規約または本サービスに関して紛争が生じ訴訟となった場合、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。

本規約の履行により、お客様と当社または当社と第三者提供者との間に、合併事業、パートナーシップ、雇用、代理関係その他の法律上の特別な関係が生じるものではありません。

本規約のいずれかの条項が無効もしくは執行不能と判断された場合であっても、当該条項は本規約から分離して無効とみなされ、本規約の残りの条項の有効性および執行可能性には影響を及ぼしません。また、適用法および上記裁判管轄に関する条項についても同様とします。

当社が本規約上のいかなる権利または条項を行使しない場合であっても、それは当社による当該権利または条項の放棄を意味するものではありません。当社が特定の権利放棄を明示し書面で同意しない限り、その権利は保持されます。

本規約は、お客様と当社との間の本件サービスに関する完全な合意を構成し、本規約に関する口頭または書面によるそれ以前の一切の合意や協議に優先します。

[条項の可分性] 本規約のいずれかの条項が無効または執行不能と判断された場合、その条項は他の条項から分離可能とみなされ、他の条項の有効性と執行可能性に影響を及ぼしません。

[解釈権] 本サービス利用規約およびそれに基づいて当社が制定するルールに関する最終的な解釈権は当社が有するものとします。