

『東北電力のハウスクリーニング』利用規約

第1条 目的

この利用規約（以下、「本規約」といいます。）は、東北電力株式会社（以下、「当社」といいます。）が第3条第1項所定のお客さまに、「東北電力のハウスクリーニング」（以下、「本サービス」といいます。）を提供するにあたり、諸条件を定めるものです。

第2条 本サービスの提供

本サービスの提供は当社及び当社が定める委託先が実施します。契約者は予め、当社がその業務の全部又は一部を第三者へ委託すること（それ以降の再委託も含みます。以下、「委託先」といいます。）を承諾するものとします。

第3条 適用

1. 本サービスは、以下の条件を満たす方が、本規約に同意の上、第5条に定める申込方法に則って申込みを行い、当社がこれを承諾した個人のお客さま（以下、「契約者」といいます。）に提供します。

（1）本サービス提供場所が青森県、岩手県、秋田県、宮城県、山形県、福島県、新潟県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県に存する所在地（離島・山間部等の一部地域を除きます。）であること。なお、本サービスの提供エリアは、本規約と別に定める以下の当社会員サイト「東北電力の暮らしサービスストア」（以下、「当社会員サイト」といいます。）[<https://kurashi-service.tohoku-epco.co.jp/Page/housecleaning.aspx>] 上で表示します。

（2）当社会員サイトへ会員登録をしていること。ただし、第5条第1項に定める電話による申込みの場合に限り、当社会員サイトへの会員登録は不要といたします。

2. 本サービスは、契約者又は契約者が指定した代理人（以下、「契約者等」といいます。）による立会いのもと利用できるものとします。

3. 当社が、次の各号に該当する事由があると判断した場合は、契約の申込みをお断りし、本サービスの提供を行いません。

- （1）離島・山間部等、本サービス提供先として提供が困難なとき
- （2）契約者等が暴力団等反社会的勢力に該当するとき
- （3）契約者が、本サービスの料金支払いを怠るおそれがあると当社が判断したとき
- （4）契約者が、その申込みにあたり虚偽の申告をしたとき

(5) その他、当社が円滑なサービス提供をできないおそれがあると判断したとき

第4条 規約の変更

当社は、本サービスの運営上必要と判断した場合、契約者の了承を得ることなく、本規約の内容を変更することがあります。この場合、変更された本規約の効力発生時期までに、効力発生時期や変更後の本規約について契約者に個別に通知又は説明を行うか、当社会員サイト上に掲載します。

第5条 契約申込み及び承諾

1. 契約の申込みは、契約をしようとする者が本規約に同意し、本サービスの立会いにおいて代理人に指定しようとする者がいる場合はその者の同意を得た上で、当社会員サイトを通じて行う、又はサービス問い合わせ専用コールセンターへの電話にて行うものとします。なお、当社会員サイトを通じて行う申込みに限り、契約者は申込みに際して、電子メールアドレスの登録が必要となります。

2. 契約者が当社会員サイトを通じて申込みを行った場合、当社は、申込内容を確認の上、支払登録が完了した時点で当社所定の方法により契約の承諾をします。ただし、当社の都合等により、契約の承諾をお待ちいただく場合があります。なお、当社は、契約者の支払登録時にカード会社へ与信枠の確保を依頼します。カード会社が与信枠を確保できない場合、支払登録は完了しません。また、電話による申込みの場合、当社は契約者から申込内容に対する承諾の意思を確認した時点で契約を承諾するものとします。

3. 当社は、第2項に示す契約の承諾について、第6条第1項に定める方法により、契約者へ通知するものとし、これらの通知が到達しなかった場合でも、通常到達するべき時に契約者へ到達したものとみなします。

4. 申込内容確認のために、当社から契約者が申込み時に指定した連絡先宛てに、電話・電子メール等で連絡をすることがあります。その際に契約者が指定した連絡先が不通等で連絡がとれない場合、サービスの提供をお断りする場合があります。また、それによって契約者が損害又は不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

5. 予約の混雑状況により希望の日時にサービスが提供できない場合があります。

6. 契約者は、サービス予定日の2日前の17時までに、当社会員サイトを通じて又はサービス問い合わせ専用コールセンターの営業時間内に電話で当社に申し出ることによって契約内容を変更又はキャンセルすることができます。

7. 契約者は、サービス予定日の2日前の17時を過ぎてキャンセルする場合、

本サービスの利用料金（税込）の合計が税込 23,000 円未満の場合は税込 8,000 円、合計が税込 23,000 円以上の場合は税込 13,000 円をキャンセル料としてお支払いいただきます。また、サービス予定日の 2 日前の 17 時を過ぎた場合、契約内容の変更は申し受けできません。

8. サービス開始時間帯を過ぎても契約者等がサービス提供場所にご不在など、契約者の都合にてサービスの提供ができない場合、自動的にキャンセルとなり、契約者は利用料金（税込）の合計が税込 23,000 円未満の場合は税込 8,000 円、合計が税込 23,000 円以上の場合は税込 13,000 円をキャンセル料としてお支払いいただきます。なお、サービス開始時間帯を過ぎた場合とは、サービス開始時刻から 30 分間が経過するまでを指し、サービス開始時刻が 9 時の場合、9 時 30 分を過ぎたときとします。

第 6 条 通知の方法

1. 本規約に基づく契約者に対する通知について、以下のいずれかの方法、又は以下のいずれかの方法を組み合わせる方法により行います。なお、通知方法は当社にて選定し行います。ただし、契約開始通知又は契約解除通知は、①の方法により通知します。

①本サービスの利用にあたり、契約者が当社に届け出た電子メールアドレスへのメール発信、契約者が当社に届け出た電話番号への SMS の発信、又は契約者が当社に届け出た電話番号への架電

②当社会員サイト上への掲載

③当社が発行する広報誌、パンフレット等の媒体への掲載

④①から③までのいずれの方法を採ることも不可能又は著しく困難である場合において、その状況に即した合理的な方法

2. 前項①及び②の通知については、当社が電子メールを発信又は当社会員サイト上に掲載した時点で適切な通知がなされたものとします。

3. 複数の方法により通知したときは、その中で最も早い通知がなされた時点をもって、適切な通知がなされたものとします。

第 7 条 サービス内容

1. 本サービスは、当社又は委託先の対応員（以下、「対応員」といいます。）が、契約者が予め指定する住所に訪問し、サービスを提供します。

2. サービス提供にあたり、電気、水道、ガス、作業場所（シンクや浴室等）を使用させていただくことがあります。なお、その際の水道光熱費は契約者にご負担いただきます。

3. サービス提供中は、現金及び貴金属・貴重品類は必ず片付けてご自身で管理

いただくものとします。取り扱いに注意を要するものがあれば、事前にお知らせいただきます。なお、適切な管理がなされていない状態で損害が生じた場合は、当社及び対応員は責任を負わないものとします。

4. 契約者等及びそのご家族が感染症にかかれた場合又はその疑いがある場合は事前に当社にお知らせいただきます。状況によりサービスの提供を控えさせていただきますことがあります。

5. 作業範囲付近の大切な物、壊れやすい物、割れ物等は事前に別の場所へご移動いただくものとします。作業範囲付近の状態により、物品を移動させていただく場合があります。取り扱いに注意を要するものがあれば、事前にお知らせいただきます。事前に移動されなかったことにより損害が生じた場合、当社及び対応員は責任を負わないものとします。

6. サービス提供は、当社会員サイトに表示する作業範囲、作業時間（目安）に準じて行います。ただし、故障や劣化及び汚れの状態によっては、当社又は対応員の判断により、作業範囲が変更になる場合があります。

7. 対応員へ直接契約内容の変更又はキャンセルを申込むことはできません。ご希望の際は、第5条第6項のとおり申し出いただきます。

8. 作業範囲に、機器や部品の故障、動作の不具合や著しい劣化が見られる等、作業により悪化するおそれがある場合、当該作業範囲への予定していた作業は、契約者等と相談の上、作業中止とさせていただく場合があります。

9. 作業時間（目安）を超えての作業は原則行いません。

10. 作業時間（目安）は1人又は2人での作業を想定しています。2人以上で作業を行う場合には作業時間（目安）よりも短い時間で完了する場合があります。

11. 契約者は、本サービスを提供する対応員を指定できません。また、契約者の希望に関わらず、同一の対応員が対応するとは限りません。

12. サービス提供中は契約者等が在宅であることを原則といたします。契約者等の不在時に発生した、貴重品・金品の破損・紛失に関して、当社及び対応員は責任を負わないものとします。

13. サービス開始後に、事前に想定した状況と異なることが発生、発覚した場合は、契約者等に相談の上、作業内容を変更させていただくときがあります。

14. 室内でペットを飼われている場合は、サービス提供の際はケージに入れていただきます。ケージに入れていない状態で損害が生じた場合は、当社及び対応員は責任を負わないものとします。また、ケージに入れていない状態で対応員に損害が発生した場合は、契約者は損害を賠償する義務を負うものとします。

15. サービス完了時、契約者等は対応員と一緒に仕上がりを確認いただきます。確認は原則契約者ご本人といたします。やむを得ず契約者が指定した代理人が立会う場合は、契約者が事前に本サービスの内容を当該代理人に説明し、契約者

と合意しているものとします。契約者等はサービス対象物の状態、動作等の確認を行い、サービス確認書に署名いただきます。契約者等の署名をもって本サービスの提供は完了したものとします。

16. 前14項の他、各サービス提供に関わる注意事項については当社会員サイトに表示します。

17. 以下に定める内容に関しては、サービス対象外となります。

- ①当社会員サイトに、サービス内容として定められた以外の作業
- ②高所や危険を伴う作業
- ③電気工事等専門資格の必要な作業
- ④車の運転
- ⑤医療行為
- ⑥法令に違反する行為
- ⑦公序良俗に反する行為

第8条 再清掃・点検

1. 第7条第15項のとおり、契約者等の署名をもって本サービスの提供は完了したものとします。

2. 本サービスの仕上がりを確認した結果、申込内容との相違や不具合等があった場合には、その場で対応員もしくは速やかに当社に連絡をするものとします。

3. 本サービスの仕上がりにご満足いただけなかった場合、サービス実施日から7日以内に申し出いただくものとします。

4. 申し出いただいた内容が以下の場合に限り、当社負担で再清掃又は点検を承ります。なお、点検の結果、修理が必要な箇所について、本サービスが原因ではない場合の修理費等は当社で負担いたしません。

(1) 作業実施前に契約者等と合意した作業が実施されていないことが認められる場合

(2) 作業の不備が明らかな場合

5. 契約内容や申し出内容に照らし点検を行い、当社が当該箇所の利用料金の返金を行うことが妥当であると判断した場合は、利用料金の返金を行います。

第9条 利用料金等及び利用料金等の支払い

1. 本サービスの利用料金は、当社会員サイトのお客さま専用ページに表示する金額又は電話による申込み時に当社より口頭で通知する金額のいずれかとなります。本サービスのキャンセル料は、第5条第7項又は第8項に定める金額となります。なお、適用する消費税率については、2026年8月時点のものとし、消費税率が変更になった場合、当社は、変更された税率にもとづき利用料金を変

更します。

2. 当社は、利用料金をサービス実施日以降、当社会員サイトを通じて申込みを行った場合、契約者が予め指定したクレジットカード、デビットカード、プリペイドカード（当社が指定したカード会社に限ります。）のいずれかのカード（以下、「指定カード」という。）へ請求します。電話で申込みを行った場合、株式会社ネットプロテクションズの提供するNP後払いサービスにより発行する請求書（以下、「請求書」という）にて請求します。なお、指定カードでのお支払いの場合、利用料金は指定カードのカード会社の規約において定められた日及び支払方法により支払われるものとします。

3. 第5条第7項又は第8項のとおりキャンセル料が発生する場合、当社は指定カード又は請求書にて請求します。なお、キャンセル料は指定カードのカード会社の規約において定められた日及び支払方法により支払われるものとします。

4. 当社は、利用料金等を収納できなかった場合、その旨を契約者に通知の上、指定カードに再度請求します。

5. 当社は、経済事情の変動、法令の制定、改廃、租税公課の増減又は本サービスの業務内容の変更、拡張等によって料金等を変更する必要がある場合には、利用料金を改定することができるものとします。その際は、改定した金額を当社会員サイトに表示します。

第10条 サービス内容の変更・停止等

1. 当社は、経済情勢の変動又は本サービスの提供が困難となる等の事情が発生した場合には、契約者への個別通知なく第7条に定める内容を変更し、又は提供の全部ないしは一部を中止・変更できるものとします。また、以下の場合、本サービスの提供を中断、又は提供をお断りする場合があります。

（1）震災・火災・豪雨・洪水・津波・噴火・戦争・騒乱・労働争議

（2）システム障害・停電

（3）本サービスに関わるシステムの定期的又は緊急に行う保守・点検

（4）第2条に定める委託先が本サービスを提供することが困難な状況になったとき、又は代替の委託先を選定できない正当な事由があるとき

2. 当社は、以下に掲げる事由その他やむを得ない事由、また現場の状況によっては本サービスの提供をお断りする場合があります。

（1）契約者以外の者からの依頼である場合

（2）災害、天災、暴動等に起因する依頼の場合

（3）依頼した契約者等の立会いがない場合

（4）不正な行為があった場合又は不正な行為を行うおそれがある場合

（5）契約者等が本サービスを本規約外の目的で利用しようとした場合

(6) 契約者等が本規約に反した場合

(7) 本サービスを行う際に、当社又は委託先の社員及び第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を侵害するおそれがあると判断した場合

第11条 禁止事項

1. 当社は、本サービスに際して、契約者による以下の各号に定める行為を禁止します。

(1) 本規約に違反する行為

(2) 当社、当社がライセンスを受けているライセンサーその他第三者の特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権、肖像権等の財産的又は人格的な権利を侵害する行為又はこれらを侵害するおそれのある行為

(3) 当社、委託先又は第三者に不利益又は損害を与える行為又はそのおそれのある行為

(4) 法令又は条例等に違反する行為

(5) 公序良俗に反する行為又はそのおそれのある行為又は公序良俗に反するおそれのある情報を他の契約者又は第三者に提供する行為

(6) 犯罪行為、犯罪行為に結びつく行為又はこれを助長する行為又はそのおそれのある行為

(7) 事実と反する情報又は事実と反するおそれのある情報を提供する行為

(8) 当社のシステムへの不正アクセス、それに伴うプログラムコードの改ざん、位置情報を故意に虚偽、通信機器の仕様その他アプリケーションを利用したのチート行為、コンピューターウィルスの頒布その他本サービスの正常な運営を妨げる行為又はそのおそれのある行為

(9) 本サービスの信用を損なう行為又はそのおそれのある行為

(10) 他の契約者のアカウントの使用その他の方法により、第三者になりすまして本サービスを受ける行為

(11) 本サービスを商業目的で使用する行為

(12) 真に購入する意思なく商品を注文する行為

(13) 対応員への暴力、脅迫、恫喝、威嚇その他対応員の身体等を傷つける言動

(14) 対応員の身体に接触する行為、セクシャルハラスメントその他わいせつな言動

(15) 対応員への誹謗中傷及びその他名誉を傷つける言動

(16) 当社の承諾なしに対応員へ直接サービスの提供を依頼する行為

(17) その他当社が不相当と判断する行為

2. 前項の禁止行為に該当するか否かの判断は、当社の裁量により行うものとし、

当社は判断基準について説明する義務を負わないものとします。

3. 当社は、契約者の行為が、第1項各号のいずれかに該当すると判断した場合、事前に通知することなく、以下の各号のいずれか又は全ての措置を講じることができます。

- (1) 本サービスの利用制限
- (2) 本サービスの提供の中止
- (3) その他当社が必要と判断する行為

4. 前項の措置により契約者等に生じた損害について、当社は一切の責任を負わないものとします。

第12条 免責事項

1. 当社は、次の場合サービスの履行債務を免れるものとし、それにより契約者が損害を被っても、当社はその責任を負わないものとします。

(1) 災害・天災・火災（放火も含む）・戦争・騒乱、感染症の蔓延等によって発生した損害

(2) 機器のメーカーや型式によって、サービス実施のための材料、部品、部材等が調達できない等の当社の責めによらない理由によりサービスが実施できない場合

(3) 契約者等及びそのご家族が感染症にかかれた場合又はその疑いがある場合

(4) 作業範囲に故障、不具合がある場合又は正常に動作しない状態の場合

(5) 作業範囲に、機器や部品の故障や著しい劣化が見られる等、作業することにより悪化するおそれがある場合

(6) 作業範囲の経年劣化による変色、錆、こびりつき等の汚れの状態によって、汚れが完全に落ち切らない場合

(7) 契約者等から第7条に定める協力が得られない場合

(8) 前各号に定めるもののほか、当社の責めに帰すことができない事由によって生じた損害

第13条 反社会的勢力の排除

1. 契約者等は、第1号に該当する事由がなく、また第2号に該当する行為を行わないことを表明し、また将来にわたっても該当せず、また行わないことを確約するものとします。

(1) 契約者等が、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、総会屋等、社会運動標榜ゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下、「暴力団員等」といいます。）であること、又は以下の

いずれかに該当すること

- ①暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
- ②暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
- ③自己、自社又は第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもってする等、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
- ④暴力団員等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与する等の関与をしていると認められる関係を有すること
- ⑤役員又は経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること

(2) 契約者等が、自ら又は第三者を利用して行う以下のいずれかに該当する行為

- ①暴力的な要求行為
- ②法的な責任を超えた要求行為
- ③本サービスに関し、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
- ④風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて当社の信用を毀損し、又は当社の業務を妨害する行為
- ⑤その他前各号に準ずる行為

2. 当社は契約者等が前項の規定に違反している疑いがあると認めた場合には、本規約に基づく本サービスの利用を停止することができるものとします。

第14条 損害賠償

1. 当社又は委託先は、本サービスの利用により発生した契約者等又は第三者等に生じた損害（他者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます。）及び本サービスを利用できなかったことにより発生した契約者等又は第三者等に生じた損害に対し、当社及び委託先による故意又は重大な過失がない限り、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。当社及び委託先に故意又は重大な過失があった場合、相当因果関係（特別損害、逸失利益、間接損害及び弁護士費用を除きます。）の範囲内で損害を賠償します。

2. 当社又は委託先の故意又は重大な過失によることなく、契約者等が損害を被り、かつサービス実施日（第8条に基づきやり直し又は点検を実施した場合はその日）から7日以内に申し出があった場合で当社及び委託先が原因であったときに限り、第1項に関わらず賠償責任保険に基づいて保険会社から受け取った保険金額を限度で損害を補償します。保険の適用外である場合は、利用料金相当額を限度とします。ただし、以下に定める内容に関しては補償対象外とします。

(1) 製造から10年以上経過したエアコンでのクリーニング作業によって不

具合が生じ、部品の交換や修理ができない場合

(2) 製造から6年以上経過した洗濯機でのクリーニング作業によって不具合が生じ、部品の交換や修理ができない場合

(3) 第1号および第2号以外のクリーニング作業で不具合が生じ、メーカーの部品・部材の供給が終了等により、交換や修理ができない場合

(4) 当社に連絡なく契約者等がご自身で他の会社へ修理を依頼した場合

(5) 契約者等からの指示又は同意のもと、対応員が作業を行った結果生じた損害の場合

(6) 事前に当社からのクリーニング工程に生じる損傷等のリスクに関する説明に対して承諾をされている場合（塗装の剥がれ等）

3. 本規約への違反等、契約者等の責めに帰すべき事由により生じた損害等については、当社及び委託先は、賠償責任を負わないものとします。

4. 契約者等が本規約に反した行為、又は不正又は違法な行為によって当社及び委託先に損害を与えた場合、当社及び委託先は、当該契約者等に対して損害賠償を請求することができるものとします。

第15条 個人情報の取扱い

1. 当社は本サービスの運営において知り得た契約者等の個人情報（以下、「契約者情報」といいます。）について、個人情報の保護に関する法律等の諸法令を遵守し、かつ善良な管理者の注意義務をもって管理するものとします。

2. 当社は取得した個人情報を以下の利用目的、ならびに当社が定める「個人情報保護方針（<https://www.tohoku-epco.co.jp/privacy/>）」及び「個人情報保護法および番号法に基づく公表事項等に関するご案内（<https://www.tohoku-epco.co.jp/privacy/kohyo.html>）」に従い利用します。

(1) 契約者等より依頼を受けた各種サービスを提供するため

(2) 前号における各種サービスの提供後に、メンテナンス、アンケート、その他の事由により改めて契約者等と接触する必要があるが生じた場合

(3) 本サービスに関する情報提供資料を送付するため

(4) 契約者等からいただいたご意見、ご要望にお応えするため

(5) 会員情報の分析、広告・宣伝、営業活動及び各種マーケティング施策のため

(6) 当社及び当社のグループ会社等（当社の連結子会社及び持分法適用関連会社、その他当社のウェブサイトにおいて当社のグループに属するものとして掲載している会社等を含みます。）及び当社と提携しサービスを提供する事業者が提供する各種商品・サービスのご案内、問い合わせへの対応、その他これらに付随する業務に利用する目的

3. 当社は、本サービスの提供及び利用に必要な範囲内において、契約者等の個人情報を委託先と共同で利用する場合があります。

第16条 準拠法等

本規約の解釈に関しては、日本法が適用されるものとします。

第17条 合意管轄

本規約に定めのない事項及び疑義を生じた事項については、法令及び商習慣に従うほか、協議により誠意をもって解決するものとします。

なお、契約者と当社の間で本サービス又は本規約に関連して訴訟の必要が生じた場合には、仙台地方裁判所又は仙台簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以 上

制定日：2023年11月15日

改定日：2024年11月29日

改定日：2025年 8月28日

改定日：2025年10月27日

改定日：2026年 8月 5日