



利用規約

統合版（プライバシーポリシー・キャンセルポリシー・免責事項・
特定商取引法に基づく表記を含む）

第1.0.0版

制定日 2026-07-03

K9 Harmony（ケーナイン・ハーモニー）

代表者 平田淳

〒174-0063 東京都板橋区前野町5-17-3-813

目次

第1章 利用規約

第1章 総則／第2章 アカウント・お客様の義務／第3章 料金・回数券・予約／第4章 契約の解消／第5章 サービスの提供／第6章 権利の帰属とデータ／第7章 責任／第8章 一般条項／第9章 附則／別表 別書類の参照先

第2章 プライバシーポリシー

収集する個人情報／利用目的／情報のご提供にあたって／reCAPTCHA の利用／AIチャットにおける個人情報の取扱い／第三者提供／個人データの取扱いの委託／外国にある第三者への提供／安全管理措置・外的環境の把握／写真・動画の広報利用に係る個人情報／開示等の請求／Cookie 及びアクセス解析／外部送信に関する情報／個人情報の保管期間／退会・連携解除時のデータの取扱い／漏洩時の通知／個人情報保護管理者／ポリシーの変更／お問い合わせ・事業者情報

第3章 キャンセルポリシー

クーリング・オフの優先適用（訪問販売の場合）／レッスンのキャンセル料／回数券利用時のキャンセル／無連絡不参加（ノーショー）／日程変更／当事業によるキャンセル／回数券の有効期限・振替／回数券の返金／キャンセル料のお支払い／キャンセルの繰り返し／遅刻／ご連絡方法・キャンセルの成立時点／改定／お問い合わせ・事業者情報

第4章 免責事項

トレーニングの効果／獣医療行為を行わないこと／情報の提供等／外部サービス／データの保全・消失／レッスン中の事故等／緊急時の対応／他の事業者のサービス等との併用／お客様による自主的な実践／紹介又は推奨する用品等／感染症等／貴重品等の管理／損害賠償の責任及び範囲／賠償責任保険及び事故発生時の対応／法令等に基づく情報提供／本免責事項の有効範囲／改定／準拠法及び合意管轄／お問い合わせ窓口・事業者情報

第5章 特定商取引法に基づく表記

第1章 利用規約

本利用規約（以下「本規約」という。）は、平田 淳（屋号：K9 Harmony -Paws & People Cultural Lab.-。以下「当事業」という。）が提供する出張ドッグトレーニングその他のサービス（以下「本サービス」という。）の利用条件を定める。本サービスには、当事業のウェブサイト（k9harmony-ppcl.com。以下「当サイト」という。）並びにLINE連携のマイページ及びその上で提供する各機能（オンライン予約、オンライン決済、評価レポートの閲覧、医療・防災手帳、AIチャットその他マイページ上で当事業が提供する機能を含む。）を含む。本規約において、当事業が提供する出張ドッグトレーニングの個々の実施（1回の指導）を「レッスン」といい、これを担当する当事業の者を「トレーナー」という。

第1章 総則

第1条（適用範囲及び本規約への同意）

- 本規約は、お客様と当事業との間の本サービスの利用に関する一切の法律関係に適用する。
- お客様は、本サービスの予約、購入又は利用に際して、本規約の内容を確認し、これに同意したうえで本サービスを利用するものとする（民法第548条の2に定める定型約款）。
- 本規約のほか、次に掲げる書類が本サービスに適用され、各事項については、それぞれ当該書類の定めによる。
 - 個人情報の取扱いについては、プライバシーポリシーによる。
 - キャンセル・返金・日程変更については、キャンセルポリシーによる。
 - 料金・支払・提供時期・返品特約等の表示については、特定商取引法に基づく表記による。
 - 免責・責任の範囲の詳細については、免責事項による。
 - 対面により契約を締結する場合の契約条件及び法定書面については、契約書及び重要事項説明書の定めによる。

第2条（規約の変更）

- 当事業は、必要がある場合には、民法第548条の4に従い本規約を変更することができる。
- 軽微な変更は、変更後の本規約を当サイトに掲示した時点で効力を生ずる。
- お客様に不利益となる重要な変更を行う場合は、相当な周知期間において効力発生日を定め、効力発生日及び変更内容を、当サイトのお知らせ又はご登録のメールアドレスへの連絡により、効力発生日より前に告知する。

第2章 アカウント・お客様の義務

第3条（アカウント（LINE連携））

- お客様は、LINEとの連携により、マイページ（アカウント）を利用することができる。

- お客様は、登録情報を正確に保ち、自己の責任においてアカウントを管理するものとし、第三者に貸与し、譲渡し、又は共有してはならない。
- アカウントの管理不十分、なりすまし又は第三者による利用に起因する損害については、当事業に故意又は過失がある場合を除き、当事業は責任を負わない。
- 連携の解除及び退会に伴うデータの取扱いは、プライバシーポリシーによる。

第4条（お客様の責任及び申告義務）

- レッスン中は、お客様又はそのご家族が同席するものとする。
- お客様は、レッスンを安全に実施できる環境（安全に実施できる十分な広さの確保、危険物の除去等）を用意するものとする。お客様が管理する場所又は設備に起因し、当事業の責めによらずに生じた事故又は損害について、当事業は責任を負わない。
- お客様は、レッスン中、愛犬を適切に管理し、その逸走を防止するものとする。屋内では出入口及び門扉の閉鎖、屋外（散歩を伴うレッスンを含む。）ではリードの確実な保持その他状況に応じた必要な措置を講じ、当事業の安全確保に関する指示に従うものとする。
- お客様は、愛犬の健康状態（ワクチン接種状況、持病、アレルギー等）を、事前に正確に申告するものとする。お客様は、狂犬病予防接種証明書及び混合ワクチン接種証明書の提出に、遅滞なく協力するものとする。これらの提出が確認できない場合、当事業は、他のお客様及びその愛犬の安全を確保するため、レッスンの全部若しくは一部の提供を見合わせ、又は契約を解除することができる。
- お客様は、攻撃性、咬傷歴、他の犬への攻撃歴、脱走歴、行政指導歴、治療中の疾病、投薬状況その他の安全管理上重要な事項を、事前に正確に申告するものとする。当事業は、安全上の理由からサービスの全部又は一部の提供を拒否することができる。虚偽の申告又は重要事項の不申告が判明した場合、当事業は、催告を要せず契約を解除し、又はサービスの提供を中止することができる。
- お客様が前2項の申告を怠り、又は事実と異なる申告をしたことにより生じた事故又は損害について、当事業は責任を負わない（当該事故又は損害が当事業の故意又は過失により生じた場合を除く。）。
- お客様は、第三者及び他の犬並びにお住まいの集合住宅・近隣への配慮を、自己の責任において行うものとする。
- お客様は、お客様の愛犬の行動に起因してトレーナー又は第三者の生命、身体又は財産に生じた損害について、自己の責任において負担するものとする（当該損害が当事業の故意又は過失により生じた場合を除く。）。
- お客様が未成年者である場合、本サービスの利用には、法定代理人（親権者等）の同意を要する。

第5条（禁止事項）

お客様は、本サービスの利用にあたり、次の各号の行為を行ってはならない。

- 法令又は公序良俗に違反する行為
- 当事業、他のお客様又は第三者の権利を侵害する行為
- 虚偽の情報の登録、他人へのなりすまし

- ・ 本サービスのシステムへの不正アクセスその他の不正利用
- ・ 特典・紹介制度を不正に利用し、又は濫用する行為
- ・ 当事業の運営を妨害する行為
- ・ ハラスメントその他当事業又はトレーナーの業務遂行を著しく妨げる行為（暴言、威迫、著しく誤解を招くSNS投稿、トレーナーへのつきまとい等）
- ・ 当事業が提供する教材、評価レポート、動画、写真その他のコンテンツを、当事業の承諾なく複製、転載、公衆送信、第三者へ提供し、又は商業利用する行為

第3章 料金・回数券・予約

第6条（料金及び支払方法）

1. 本サービスの料金は、当サイト及び特定商取引法に基づく表記に記載のとおりとする。
2. 表示価格は、消費税込みの総額表示とする。当事業は、適格請求書発行事業者ではないため、表示価格がお客様の支払金額となる。
3. 支払方法は、Square決済（クレジットカード、QRコード決済、電子マネー、タッチ決済）又は現金とする。オンラインでの予約時の前払は、Squareのオンライン決済（クレジットカード）による。
4. お客様が料金を支払期日までに支払わない場合、当事業は、支払期日の翌日から支払済みの日まで、年14.6%の割合による遅延損害金を請求することができる。当事業は、未払いが解消されるまで、次回以降のサービスの提供を留保することができる。

第7条（回数券）

1. 回数券（4回券（Growth 4）・8回券（Harmony 8））は、一括の支払により1回当たりの単価を割り引いた前払商品とする。
2. 回数券の有効期限は、次の各号に掲げる日のうちいずれか早く到来する日までとする。購入後は、6か月以内に利用を開始するものとし、初回の使用がない場合も、購入日から6か月を経過した日に失効する。
 - ・ 購入日から6か月を経過する日
 - ・ 初回に使用した日から、4回券は60日、8回券は90日を経過する日
3. 回数券は、購入したお客様本人及び当該お客様の愛犬の利用に限るものとし、第三者への譲渡、転売、貸与又は共有をしてはならない。
4. 回数券は前払割引商品であるため、正当な理由のないお客様の自己都合による返金は行わない。この場合であっても、未使用分は、有効期限内のレッスンの利用又は日程の振替に充てることができる。ただし、愛犬若しくはお客様の死亡、お客様の転居又は傷病その他これらに準ずるやむを得ない事由により本サービスの継続が困難となり、お客様の申出があったとき、又は当事業側の事情により本サービスの継続が困難となり、提供を打ち切るときは、当事業は、未使用分を返金する。返金額の算定方法及び返金手続は、キャンセルポリシーの定めによる。なお、お客様の虚偽の申告、重要事

項の不申告その他お客様の責めに帰すべき事由により継続をすることができなくなった場合は、返金を行わない（第4条第5項・第11条第2項）。

5. 体験トレーニング（90分・初回限定）の受講者が、その受講日から10日以内に回数券を購入する場合、当事業は、回数券代金から体験料金相当額を差額精算する（体験料金は、当サイト及び特定商取引法に基づく表記による。）。

第8条（予約の成立・変更・キャンセル）

1. 予約は、当サイトの予約ページ、LINE公式アカウント、電話、メール、口頭その他当事業が定める方法により受け付ける。
2. 予約は、当事業がお客様に対し予約確定の通知を発した時点で成立する。
3. お客様の都合によるキャンセル・日程変更及び無連絡不参加（ノーショー）の取扱い並びにキャンセル料は、キャンセルポリシーによる。回数券を利用した予約の取扱いは、第7条及びキャンセルポリシーによる。
4. 当事業は、天候、交通事情、トレーナーの体調等のやむを得ない事情により、レッスンの日時の変更を求めることがある。この場合、お客様にキャンセル料は発生しない。

第4章 契約の解消

第9条（クーリング・オフ）

1. お客様のご自宅等、当事業の営業所等以外の場所で対面により本サービスの契約を締結した場合で、当該契約が特定商取引法上の訪問販売に該当するときは、お客様は、法定の書面（電磁的記録を含む。）を受領した日から起算して8日間、書面又は電磁的記録により無条件で当該契約を解除（クーリング・オフ）することができる。クーリング・オフの通知は、これが発した時に効力を生ずる。法定の書面を受領していない間は、この期間は進行しない。通知の宛先は、第25条の窓口又は第26条の所在地とする。
2. クーリング・オフが行われた場合、当事業は、損害賠償又は違約金を請求せず、既に受領した代金があるときは法令に従い、速やかに全額を返金する。既に提供したレッスン（役務）があっても、その対価は請求しない。
3. 本条のクーリング・オフは、第1項の訪問販売に該当する契約にのみ適用する。当サイトでのオンライン予約・回数券購入等、通信販売に該当する取引には適用せず、これらの取消し・返金等は、本規約及びキャンセルポリシーによる。

第10条（契約の解除）

1. 一方当事者が本規約上の義務に違反し、相手方が相当の期間を定めて催告してもその期間内に是正されないときは、相手方は、契約を解除することができる。
2. 次の各号のいずれかに該当する場合、相手方は、催告を要せず直ちに契約を解除することができる。
 - ・ お客様又は当事業が支払不能又は支払停止に陥った場合
 - ・ 本規約に違反し、是正の見込みがないことが明らかな場合

- 愛犬又はお客様の行為により、当事業が安全なサービスの提供を継続することができないと合理的な理由に基づき判断した場合
 - 暴力、脅迫、著しい迷惑行為その他トレーナー又は当事業従業者の安全又は業務遂行に重大な支障を及ぼす行為があった場合
3. 本条による解除は、解除した当事者による損害賠償その他法令又は本規約に基づく請求を妨げない。回数券の取扱い及び返金は、第7条及びキャンセルポリシーによる。

第5章 サービスの提供

第11条（サービスの提供の拒否・中止）

1. 当事業は、愛犬、お客様、第三者又はトレーナーの安全を確保するため必要があると合理的に判断した場合、レッスンの提供を拒否し、又は一時中断し、若しくは中止することができる。
2. お客様若しくは愛犬の行為その他お客様の責めに帰すべき事由により前項の中止をした場合、当該レッスンについて既に受領した料金は返金せず、未払いの場合はその支払を請求することができる。回数券を利用した場合は1回分を消化する。当事業の都合により中止した場合は、この限りでなく、返金又は日程再調整の取扱いは、キャンセルポリシーによる。

第12条（サービスの変更・中断・終了、不可抗力）

1. 当事業は、保守、システム障害、天災、悪天候、災害、感染症の流行、通信・電力の障害、法令の改廃その他の事由により、本サービスの内容の変更、一時中断又は提供の終了を行うことがある。これらは、緊急の場合を除き、可能な限り事前に告知する。
2. 前項による損害について、当事業に故意又は過失がある場合を除き、当事業は責任を負わない。
3. 出張レッスンは、安全確保のため、悪天候・災害等の際に延期し、又は再調整することがある（具体的取扱いはキャンセルポリシーによる。）。
4. 当事業が本サービスの提供を終了する場合、回数券その他前払を受けた役務の未使用分については、お客様に返金する。回数券の返金額の算定方法は、第7条第4項及びキャンセルポリシーによる。

第13条（緊急時の愛犬の保護）

レッスン中に愛犬の急病・負傷等の緊急事態が生じた場合、当事業は、応急的な対応その他愛犬の生命又は身体の保護のために必要と認められる措置を講じることがある。この場合、当該診療に要する費用、動物病院までの搬送・移動に要する費用その他これらに付随する一切の費用は、お客様の負担とする（当該緊急事態が当事業の故意又は過失により生じた場合を除く。）。当事業は、可能な限りお客様に連絡のうえ対応する。詳細は、別途定める免責事項第7条（緊急時の対応）による。

第14条（AIチャット）

1. 当事業は、本サービスにおいて、トレーニングに関する一般的な相談及び予約・料金等の案内に対応するAIチャット（以下「本AIチャット」という。）を提供する。本AIチャットの回答は、外部のAIサ

ービスにより自動生成される参考情報であり、当事業は、その正確性、完全性又は特定の結果を保証しない。

2. 本AIチャットは、獣医療に関する診断、治療、投薬又は医薬品・サプリメント等の推奨を行わない。愛犬の健康、疾病、負傷又は症状に関する事項については、獣医師に相談するものとし、本AIチャットはその旨を案内する。
3. 予約、料金その他の重要な事項は、本AIチャットの回答のみに依拠せず、お客様自身が当事業の正式な案内により確認するものとする。
4. お客様が入力した内容及びその回答は、応答を生成するため、外部のAIサービス（当事業が利用する外部AIサービス提供事業者が提供するものを含む。）に送信される。お客様は、本AIチャットに、必要な範囲を超えて第三者の個人情報その他の秘密情報を入力しないものとする。
5. 当事業は、本AIチャットの会話履歴を、応答の提供、品質の改善（AIモデル自体の学習への利用を含まない。）及び問い合わせ対応の目的で保存する。保存期間は、各会話記録の作成時から、マイページを利用する会員のお客様は1年間、未ログインでの利用は30日間とし、経過後は削除する。お客様は、当事業所定の方法により、自己の会話履歴の削除を求めることができる。会話履歴に含まれる個人情報の取扱いは、プライバシーポリシーによる。

第6章 権利の帰属とデータ

第15条（知的財産権）

1. 当事業が作成したトレーニング資料、動画、テキスト、評価レポート等に関する著作権その他の知的財産権は、当事業に帰属する。
2. お客様は、これらについて、個人利用の範囲を超える複製、転載、SNS等への公開をしてはならない。これらを希望する場合は、事前に当事業の書面又は電磁的方法による承諾を得るものとする。
3. お客様は、レッスンの録音、録画又は撮影を、自己の個人的な復習の目的にのみ利用することができるものとし、当事業の事前の許可なく、これらをSNS等に公開し、又は第三者に提供してはならない。当事業のトレーニング手法及び指導内容は当事業の知的財産であり、無断での複製・公開・第三者提供・商用利用その他当事業の利益を害する態様で利用してはならない。録音、録画又は撮影したデータについては、お客様が善良な管理者の注意をもって管理し、第三者による閲覧、複製又は利用を防止するものとする。
4. 本条は、お客様自身が撮影した愛犬の写真・動画等、お客様に権利が帰属するものを制限しない。

第16条（お客様がアップロードするデータ）

1. お客様がマイページにアップロードした写真（ワクチン接種証明書、愛犬の写真等）、成長日記、行動日記その他のデータに係る権利は、法令又は第三者の権利に反しない限り、お客様又は正当な権利者に帰属する。
2. 当事業は、これらを、本サービスの提供、維持及び運営に必要な範囲で利用するものとし、第18条に定める広報利用の対象としない。
3. これらに含まれる個人情報の取扱いは、プライバシーポリシーによる。

第17条（医療・防災手帳）

1. 当事業は、本サービスにおいて、お客様が登録した愛犬及びお客様（飼い主）の情報（かかりつけ医、既往歴、常用薬、アレルギー、鑑札番号、マイクロチップ番号、緊急連絡先等を含む。）を記録・表示し、防災手帳・迷子ポスター等の書類を作成する機能（以下「本手帳機能」という。）を提供する。本手帳機能により作成される書類は、お客様の便宜のための控えであり、法令上又は行政上の効力（公的な証明、届出又は登録としての効力）を有しない。
2. 本手帳機能は、お客様が入力した情報の記録、表示及び書類の作成を行うものであり、医療行為並びに獣医療に関する診断、治療若しくは投薬の指示その他の獣医学的判断を行うものではない。表示し、又は出力する情報は、お客様が入力した内容に基づく。愛犬の健康、疾病、診断又は治療に関する判断は、獣医師によるものとする。
3. お客様が入力する情報の正確性及び最新性は、お客様が管理するものとする。当事業は、お客様の入力内容の誤り又は不足に起因して生じた損害について、当事業に故意又は過失がある場合を除き、責任を負わない。
4. お客様は、本手帳機能により、共有用のリンク又はQRコードを発行し、ご家族その他お客様が指定する第三者に情報を共有することができる。当該リンク又はQRコードには、愛犬の情報並びにかかりつけ医の名称、電話番号、マイクロチップ番号その他お客様が登録した情報が含まれる場合がある。お客様は、共有される情報の内容を確認したうえで、自己の責任において当該リンク又はQRコードを発行し、共有し、及び管理するものとする。
5. 本手帳機能で取り扱う個人情報の取扱いは、プライバシーポリシーによる。

第18条（写真・動画の広報利用）

1. 当事業は、レッスン中に撮影した写真・動画を、当事業のSNS・当サイト・紙面（チラシ・パンフレット等）における広報・サービス紹介の目的で利用すること（以下「広報利用」という。）がある。広報利用は初期設定では行わず、お客様が初回の利用開始時に所定の方法により同意した場合に限り行うものとする。
2. お客様は、マイページの設定により、いつでも広報利用への同意を撤回することができる。当事業は、撤回後、新たな広報利用を停止するものとする（既に印刷・配布された紙面、第三者により転載・拡散されたものその他技術上回収が困難なものを除く。）。なお、同意の有無は、本サービスの提供に影響しない。
3. 当事業は、お客様の氏名その他お客様個人を特定する情報を、お客様の同意なく写真・動画に付して公開しない。
4. 同席者（飼い主以外）が写り込む場合、その者への説明及び同意の取得は、お客様（飼い主）の責任において行うものとする。
5. 本利用に関する個人情報の利用目的、同意の撤回及び問い合わせの方法は、プライバシーポリシー又は当サイトに掲載する方法による。

第19条（個人情報）

お客様の個人情報の取扱いは、別途定めるプライバシーポリシーによる。

第7章 責任

第20条（免責・責任の制限）

1. トレーニングの効果は、愛犬の個体差、生活環境、ご家族の関わり方により異なり、当事業は、特定の成果を保証しない。
2. レッスン中に生じた事故又は負傷については、当事業に故意又は過失がある場合に限り、法令に従い損害賠償責任を負う。お客様の指示、愛犬の突発的な行動、お客様又は第三者の行為その他当事業の責めに帰することができない事由により生じた損害については、この限りでない。
3. 犬同士のトラブル、物損（お客様の住居又は備品の損傷等）及び第三者への損害については、当事業の故意又は過失により生じた場合を除き、当事業は責任を負わない。
4. 当事業の過失（故意又は重大な過失を除く。）によりお客様の財物又はお客様の愛犬に生じた損害については、当事業は、通常かつ直接生ずべき損害の範囲に限り賠償の責任を負い、特別の事情から生じた損害及び逸失利益については、その責任を負わない。ただし、生命又は身体の侵害による損害並びに当事業の故意又は重大な過失による損害については、この制限を適用せず、法令に従い賠償する。
5. 免責・責任の範囲の詳細は、別途定める免責事項による。本条と免責事項の内容に齟齬があるときは、本規約の定めによる。ただし、消費者契約法その他の強行法規に反する部分については、当該法令が優先する（第22条）。

第8章 一般条項

第21条（反社会的勢力の排除）

1. お客様は、自己が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋その他これらに準ずる反社会的勢力（以下「反社会的勢力」という。）に該当せず、かつ反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有しないことを表明し、保証する。
2. お客様がこれに違反した場合、当事業は、催告を要せず契約を解除することができる。

第22条（消費者契約法等との整合・可分性）

1. 本規約の各条項は、消費者契約法その他の強行法規に反する範囲では適用されず、その範囲は、当該法令が優先して適用される。
2. 本規約のいずれかの条項又はその一部が無効又は取消しとされた場合でも、その他の部分は、引き続き有効に存続する。

第23条（完全合意）

本規約及び本規約が参照する各書類は、本サービスの利用に関するお客様と当事業との合意の全部を構成し、本サービスに関してこれらに先立ってされた口頭又は書面による合意、説明又は表明に優先して適用される。ただし、法令の定め並びに特定商取引法に基づく表示その他法令上表示又は交付が義務付けられる事項については、この限りでない。

第24条（準拠法及び管轄）

- 1. 本規約の準拠法は、日本法とする。
- 2. 本サービスに関して当事業とお客様との間に紛争が生じた場合は、訴額に応じ、東京地方裁判所若しくは東京簡易裁判所又はお客様の住所地を管轄する地方裁判所若しくは簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

第9章 附則

第25条（お問い合わせ・苦情相談窓口）

本規約及び本サービスに関する問い合わせ並びに苦情・相談は、次の窓口で受け付ける。

- ・ 一般問い合わせ・苦情相談：info@k9-h.com
- ・ 個人情報保護に関する問い合わせ：info@k9-h.com
- ・ 電話：070-9043-1109
- ・ 受付時間：月・火・金・土・日・祝 10:00-20:00 / 木 13:00-20:00 / 水 定休

第26条（事業者情報）

- ・ 屋号：K9 Harmony -Paws & People Cultural Lab.-
- ・ 代表者：平田 淳
- ・ 所在地：〒174-0063 東京都板橋区前野町五丁目17番3-813号 カーサ常盤台
- ・ 第一種動物取扱業（種別：訓練）：26東京都訓第009106号（動物取扱責任者：平田 淳）
- ・ 詳細は特定商取引法に基づく表記による。

制定日：2026-07-03

別表 別書類の参照先

参照している事項	本規約の条	参照先の書類（正式名称）
個人情報の取扱い	第1条・第3条・第14条・第16条・第17条・第18条・第19条	プライバシーポリシー
キャンセル・返金・日程変更・ノーショー	第1条・第7条・第8条・第9条・第10条・第11条・第12条	キャンセルポリシー
料金・支払・提供時期・返品特約等の表示	第1条・第6条・第7条・第26条	特定商取引法に基づく表記
免責・責任の詳細・緊急時対応	第1条・第13条・第20条	免責事項
対面契約の契約条件・法定書面（クーリング・オフ告知等）	第1条・第9条	契約書及び重要事項説明書

第2章 プライバシーポリシー

平田 淳（屋号：K9 Harmony -Paws & People Cultural Lab.-。以下「当事業」という。）は、お客様の個人情報の保護を重要な責務と考え、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）及び関連法令を遵守し、以下のとおりプライバシーポリシー（以下「本プライバシーポリシー」という。）を定める。本プライバシーポリシーにおける用語は、利用規約の定義による。

第1条（収集する個人情報）

- 1. 当事業は、サービス提供にあたり以下の個人情報を収集することがある。
 - ・ 氏名、住所、電話番号、メールアドレス
 - ・ LINEアカウント情報（表示名、ユーザーID、LINE公式アカウントの友だち追加状態、その他LINEが提供する識別情報）
 - ・ お客様の愛犬の情報（犬種、年齢、名前、健康状態、性質診断結果（4軸スコア・タイプ）など）
 - ・ トレーニングに関するご相談内容、トレーニング履歴、評価記録
 - ・ 医療・防災手帳機能にお客様が登録した情報（かかりつけ医、既往歴、常用薬、アレルギー、鑑札番号、マイクロチップ番号、緊急連絡先等）
 - ・ 成長日記、行動日記その他お客様がマイページにアップロードしたデータ（写真・動画を含む。）
 - ・ レッスン中に当事業が撮影した写真・動画（広報利用については第10条に定める。）
 - ・ AIチャットの会話履歴（お客様の入力内容及び当事業又はAIが生成した応答内容。第5条に定める。）
 - ・ サイト利用状況（IPアドレス、端末情報、閲覧ページ、滞在時間、Cookie情報）

- お問い合わせフォームでお預かりする内容（添付画像・動画を含む。）
 - 決済処理に必要な情報（カード番号自体は当事業では保持しない。Square等の決済代行業者で処理される。）
2. IPアドレス・Cookie・端末情報等は、他の情報と容易に照合して特定の個人を識別できる場合には、個人情報（個人関連情報を含む。）として取り扱う。

第2条（利用目的）

1. 収集した個人情報は、以下の目的で利用する。
- 出張ドッグトレーニングサービスの提供及び予約管理
 - お問い合わせへの回答及びご連絡
 - トレーニング内容の記録、改善及び個別プログラムの設計
 - 性質診断結果に基づくトレーニングプログラムの最適化
 - 緊急時（愛犬の急病・負傷等）における動物病院その他の機関への連絡及び応急の対応（愛犬の情報及びお客様の連絡先の提供を含む。利用規約第13条参照）
 - AIチャットの応答の提供、品質の改善及び問い合わせ対応（第5条）
 - 写真・動画の広報利用（お客様の同意がある場合に限る。第10条）
 - サービスに関する重要なお知らせ、予約確認及び必要な連絡の送信
 - サービス・キャンペーン等のご案内の送信（第2項に基づき配信停止を申し出ることができる。）
 - 料金の請求及び決済処理
 - サイト改善のための統計分析（個人を特定しない形式に加工して利用）
 - 不正利用、悪質行為、ボット等の検知及び防止
2. お客様は、サービス・キャンペーン等のご案内の送信について、停止を申し出ることができる。LINEによるご案内はLINE公式アカウントのブロック等により、メール等によるご案内は第19条の窓口への申出により、停止できる。ただし、予約確認、重要なお知らせその他契約の履行に必要なご連絡は、停止の対象に含まれない。なお、LINE公式アカウントをブロックした場合は、当事業から一部の連絡が受信できなくなる場合がある。
3. 利用目的を超えて個人情報を取り扱う場合は、あらかじめお客様の同意を得る。

第3条（情報のご提供にあたって）

1. 未成年者のお客様は、法定代理人（親権者等）の同意を得たうえで、個人情報を提供するものとする。
2. お客様が、ご家族の緊急連絡先、レッスンの同席者その他第三者の個人情報を当事業に提供する場合は、あらかじめご本人の同意を得たうえで提供するものとする。
3. お客様は、登録及び入力した情報を、合理的な範囲で正確かつ最新に保つものとする。当事業は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保ち、利用する必要がなくなったときは遅滞なく消去するよう努める（個人情報保護法第22条）。

第4条（reCAPTCHA の利用）

当サイトのお問い合わせフォーム、ご予約フォームでは、ボットによる不正利用を防ぐため、Google が提供する reCAPTCHA（v3）を利用している。reCAPTCHA は閲覧者の操作情報・IPアドレス等を Google に送信し、自動分析でスコアを算出する。Google のプライバシーポリシー及び利用規約が適用される。

第5条（AIチャットにおける個人情報の取扱い）

1. 当事業は、AIチャット（利用規約第14条に定めるもの。以下「本AIチャット」という。）において、お客様が入力した内容及び当事業又はAIが生成した応答内容（以下「会話履歴」という。）を取得する。
2. 会話履歴は、当事業において、応答の提供、品質の改善及び問い合わせ対応の目的で利用する。当事業は、会話履歴をAIモデルの学習に利用しない。
3. お客様が入力した内容は、応答を生成するため、外部のAIサービス（Google LLC が提供する Gemini API。システム障害・保守等の場合には、Cloudflare, Inc. が提供する Workers AI）に送信される。外国にある事業者への委託の取扱いは、第7条及び第8条による。送信された内容は、当該AIサービス提供事業者の規約に基づき取り扱われる場合があり、その利用目的にはサービスの改善・開発（AIモデルの学習を含む場合を含む。）が含まれることがある。このため、本AIチャットには、氏名、住所、電話番号その他の個人情報や機密情報を入力しないことを推奨する。
4. 会話履歴の保存期間は、各会話記録の作成時から、マイページを利用する会員のお客様は1年間、未ログインでの利用は30日間とし、経過後は削除する。
5. お客様は、第19条の窓口への申出により、自己の会話履歴の削除を求めることができる。

第6条（第三者提供）

1. 当事業は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめお客様の同意を得ないで、お客様の個人データを第三者に提供しない（個人情報保護法第27条第1項）。
- 法令に基づく場合
 - 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、お客様の同意を得ることが困難であるとき。
 - 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、お客様の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
 - その他個人情報保護法第27条第1項各号に該当する場合
2. 利用目的の達成に必要な範囲で個人データの取扱いを委託する場合及び事業の承継に伴って提供する場合は、個人情報保護法上の第三者提供には該当しない（委託については第7条に定める。）。

第7条（個人データの取扱いの委託）

当事業は、サービスの提供及び運営に必要な範囲で、以下の委託先に個人データの取扱いを委託する場合がある。委託先には、委託契約により当事業と同等の安全管理措置を講じることを求め、必要かつ適切な監督を行う。外国に所在する委託先については、第8条（外国にある第三者への提供）及び第9条（安全管理措置・外的環境の把握）の定めに従い、必要な安全管理措置を講じる。

- ・ サーバー、インフラ：エックスサーバー株式会社（XServer）／日本
- ・ Web基盤、AIチャット：Cloudflare, Inc.（Cloudflare Pages、Workers、Workers AI 等）／米国
- ・ クラウドサービス、分析：Google LLC（Google Workspace、Google Analytics 4、Google Tag Manager、reCAPTCHA、Google Maps 等）／米国
- ・ ヒートマップ、行動分析：Microsoft Corporation（Microsoft Clarity）／米国
- ・ メッセージング：LINEヤフー株式会社（LINE Messaging API、LIFF）／日本
- ・ 決済処理：Block, Inc.（Square 決済）／米国
- ・ メール配信：Twilio SendGrid, Inc.／米国

第8条（外国にある第三者への提供）

1. 当事業は、前条の委託に伴い、外国（米国等）にある事業者個人データの取扱いを委託することがある。これらの提供は、お客様個別の同意の取得によらず、次の根拠に基づいて行う（個人情報保護法第28条）。
 - ・ 当該事業者が、個人情報の取扱いについて、日本の個人情報保護法に相当する保護水準を確保するための基準に適合する体制（標準契約条項・データ処理契約（DPA）等。個人情報保護法施行規則第16条に定める基準適合体制）を整備していること。
2. 当事業は、上記体制に基づく取扱いの状況を、第9条に定める外的環境の把握を踏まえて継続的に確認する。お客様は、提供先の外国における個人情報保護制度や講じている措置の詳細について、第19条の窓口で照会できる。

第9条（安全管理措置・外的環境の把握）

1. 当事業は、個人情報の漏洩、紛失、毀損を防止するため、以下の安全管理措置を講じる。
 - ・ アクセス制御（閲覧権限の最小化）
 - ・ 通信の暗号化（HTTPS）
 - ・ 定期的なバックアップ及びアクセスログの監視
 - ・ 機器・書類の施錠保管、持ち出し制限等の物理的安全管理措置
 - ・ 取扱者への教育、機密保持義務の遵守
2. **外的環境の把握** — 当事業は、個人データの取扱いの一部を外国にある事業者委託している。個人データを取り扱う外国は次のとおりであり、当事業は各国の個人情報の保護に関する制度を把握し

たうえで安全管理措置を講じている。

- ・ 米国：Google LLC、Microsoft Corporation、Block, Inc.（Square）、Twilio SendGrid, Inc.、Cloudflare, Inc.（本店所在地。処理は世界各地のデータセンターで行われ得る。）
3. 当事業は、これらの国の制度（個人情報保護の枠組みや政府による情報アクセスの可能性等）を把握し、委託先との契約（標準契約条項・DPA 等）及び技術的・組織的措置により、お客様の個人データの保護を図っている。各国の制度及び講じている措置の概要は本プライバシーポリシーに掲載し、詳細は第19条の窓口へのお問い合わせに応じて回答する。

第10条（写真・動画の広報利用に係る個人情報）

1. 当事業は、お客様の同意がある場合に限り、レッスン中に撮影した写真・動画を、当事業のSNS・当サイト・紙面（チラシ・パンフレット等）における広報・サービス紹介の目的で利用する。同意の取得及び撤回の仕組みその他の取扱いは、利用規約第18条による。SNSへの掲載は、各SNS事業者（Meta Platforms, Inc.等）の規約に基づく取扱いを伴うことを理解したうえで同意するものとする。
2. お客様は、マイページの設定により、いつでも広報利用への同意を撤回することができる。
3. 当事業は、お客様の氏名その他お客様個人を特定する情報を、お客様の同意なく写真・動画に付して公開しない。
4. 広報利用に関するお問い合わせは、第19条の窓口で受け付ける。

第11条（開示等の請求）

1. お客様ご本人（又はその代理人）は、当事業が保有する個人データについて、利用目的の通知、開示（第三者提供記録の開示を含む。）、訂正・追加・削除、利用停止・消去、第三者提供の停止を請求できる（個人情報保護法第32条から第35条まで）。手続は次のとおり。
 - ・ 請求先窓口：info@k9-h.com。郵送をご希望の場合は第19条の所在地宛て。
 - ・ 本人確認：ご請求者がご本人又はその代理人であることを確認するため、登録情報との照合、本人確認書類のご提示等をお願いする場合がある。
 - ・ 手数料：開示等の請求に対する手数料は無料とする（ただし、別途郵送費等の実費が生じる場合はご負担いただくことがある。）。
 - ・ 対応方法・期間：ご本人確認のうえ、ご本人が請求した方法（電磁的記録の提供等。当該方法による開示が困難な場合は書面の交付）により、遅滞なく対応する。
 - ・ 不開示の場合：法令により開示等の義務を負わない場合は、その旨を理由とともにご通知する。
2. 請求方法の詳細は、第19条の窓口で照会できる。

第12条（Cookie 及びアクセス解析）

1. 当サイトでは、サービス改善のため Google Analytics 4、Google Tag Manager、Microsoft Clarity 等のアクセス解析ツールを利用している。これらのツールは Cookie 等を使用してアクセス

情報（IPアドレス、端末・ブラウザ情報、閲覧ページ、操作情報等を含む。）を収集する。これらの情報は、当事業では原則として特定の個人を識別する目的には用いず、サイトの利用状況の統計的な分析に利用する。ただし、他の情報と容易に照合して特定の個人を識別できる場合には、第1条のとおり個人情報として取り扱う。

2. 当サイトは、Google Consent Mode v2 に対応した Cookie 同意バナーを設置している。お客様が「拒否」を選択した場合、解析用 Cookie は読み込まれず、解析データの収集は行わない。「拒否」を選択しても、当サイト及び本サービスの利用自体に影響はない。Cookie の設定は、ブラウザの設定から変更できる。

第13条（外部送信に関する情報）

1. 当サイトでは、第12条の解析ツール及び第4条の reCAPTCHA 等のタグを通じて、お客様の端末から外部事業者のサーバーへ一部の情報（Cookie 等の識別子・閲覧情報を含む。）が送信される。送信先・送信される情報・利用目的の概要は次のとおり。
 - Google LLC（GA4・Google Tag Manager・reCAPTCHA・Google Maps）：識別子・閲覧情報・操作情報 — アクセス解析、不正防止、地図表示
 - Microsoft Corporation（Clarity）：識別子・操作情報 — 行動分析、UI改善
2. 当事業は、電気通信事業法第27条の12に基づく外部送信規律の対象となる可能性があることを踏まえ、透明性の観点から、前項のとおり送信先・送信される情報・利用目的の概要を任意に開示する。実装状況に応じて見直す。

第14条（個人情報の保管期間）

収集した個人情報は、以下の期間保管した後、適切な方法で削除する。

- 予約、契約、トレーニング履歴に関する情報：契約終了後、法令上及び業務上必要な期間として原則7年間保管する。ただし、法令によりこれより長い保存義務がある場合は、当該法令に従う。
- お問い合わせに関する情報：お問い合わせ対応終了後3年間
- 添付ファイル（画像、動画）：契約終了後1年間又は対応終了後3年間のいずれか長い方
- AIチャットの会話履歴：マイページを利用する会員のお客様は1年間、未ログインでの利用は30日間（第5条）
- サイト利用ログ：最長14か月間（アクセス解析ツールの設定及び当事業の管理方針に基づく。）
- localStorage 内の入力途中データ：7日経過後に自動破棄

第15条（退会・連携解除時のデータの取扱い）

1. お客様が退会を申し出た場合（申出は第19条の窓口で受け付ける。）、当事業は、マイページ、医療・防災手帳、成長日記等の表示用データの利用を停止し、法令上保管義務のある記録及び取引の精算に必要な記録（第14条の保管期間の定めによるもの）を除き、通常1〜3か月以内に削除を完了

するものとする。ただし、バックアップ媒体に保存されたデータについては、システム更新に伴い順次削除される。

2. LINE連携の解除のみが行われた場合、アカウントに係るデータは退会のお申出があるまで保持し、お客様は再連携により利用を再開できる。
3. 前2項にかかわらず、お客様は、第11条の定めにより利用停止・消去等を請求できる。

第16条（漏洩時の通知）

万一、個人情報の漏洩、滅失、毀損が発生し、お客様の権利利益を害するおそれがある場合は、個人情報保護法及び関係法令に基づき、速やかに必要な報告（個人情報保護委員会への報告を含む。）及びお客様への通知を行う（同法第26条）。

第17条（個人情報保護管理者）

当事業は、個人情報の適正な取扱いを確保するため、個人情報保護管理者（代表者：平田 淳）を置く。個人情報保護管理に関する問い合わせ及び開示等の請求の窓口は、第19条のとおりとする。

第18条（ポリシーの変更）

1. 当事業は、法令の改正又はサービス内容の変更その他必要がある場合には、本プライバシーポリシーを改定することがある。お客様の一般の利益に適合する変更又はお客様の権利義務に実質的な影響を及ぼさない軽微な変更は、変更後の本プライバシーポリシーを当サイトに掲示した時点で効力を生ずる。
2. お客様に不利益となる重要な変更を行う場合は、相当な周知期間をおいて効力発生日を定め、効力発生日及び変更内容を、当サイトのお知らせ又はご登録のメールアドレスへの連絡により、効力発生日より前に告知する。
3. 法令上お客様の同意が必要となる変更については、当該法令に従う。

第19条（お問い合わせ・事業者情報）

本プライバシーポリシー及び個人情報の取扱いに関するお問い合わせ、苦情の申出並びに開示等の請求は、次の窓口で受け付ける。

- メール：info@k9-h.com / 電話：070-9043-1109
- 受付時間：月・火・金・土・日・祝 10:00-20:00 / 木 13:00-20:00 / 水 定休
- 屋号：K9 Harmony -Paws & People Cultural Lab.- / 代表者：平田 淳
- 所在地：〒174-0063 東京都板橋区前野町五丁目17番3-813号 カーサ常盤台
- 第一種動物取扱業（種別：訓練）：26東京都訓第009106号（動物取扱責任者：平田 淳）
- 事業者情報の詳細は、特定商取引法に基づく表記による。

制定日：2026-07-03

第3章 キャンセルポリシー

本キャンセルポリシーは、平田 淳（屋号：K9 Harmony -Paws & People Cultural Lab.-。以下「当事業」という。）が提供する本サービスのキャンセル、日程変更及び返金の取扱いを定めるものであり、利用規約（以下「本規約」という。）と一体として適用される。本キャンセルポリシーにおける用語は、本規約の定義による（「本サービス」「当サイト」「レッスン」「トレーナー」等）。キャンセル・日程変更のご連絡の方法及びキャンセルの成立時点は、第12条による。

第1条（クーリング・オフの優先適用（訪問販売の場合））

- お客様のご自宅等、当事業の営業所等以外の場所で対面により本サービスの契約を締結した場合で、当該契約が特定商取引法上の訪問販売に該当するときは、お客様は、法定の書面（電磁的記録を含む。）を受領した日から起算して8日間、書面又は電磁的記録により無条件で当該契約を解除（クーリング・オフ）することができる。詳細は、本規約第9条及び特定商取引法に基づく表記による。
- クーリング・オフが成立する範囲では、本条が本キャンセルポリシーの他の条項に優先する。この場合、当事業は、キャンセル料その他の損害賠償又は違約金を請求せず、受領済みの代金があるときは、速やかに全額を返金する。
- 当サイトでのオンライン予約・回数券購入等、通信販売に該当する取引には、クーリング・オフ制度の適用はない。これらのキャンセル・返金は、第2条以下による。

第2条（レッスンのキャンセル料）

- お客様の都合によりご予約をキャンセルする場合、次のキャンセル料を申し受ける。

タイミング	キャンセル料
予約日の4日前 23:59まで	無料
予約日の3日前から2日前	レッスン料の50%
予約日の前日・当日	レッスン料の100%

- キャンセル料の算定基礎となる「レッスン料」は、ご予約のレッスンの対価（複数頭オプション料を含む。）をいい、キャンセルの時点で発生していない出張費を含まない。
- 予約日の3日前以降のキャンセルについては、出張・個人指導という本サービスの性質上、確保した特定の時間枠を他のお客様に再提供することが困難であり、トレーナーの稼働枠が失われるため、レッスン料相当額を平均的な損害（消費者契約法第9条第1項第1号）とする。このうち予約日の3日前から2日前までのキャンセル料を50%と定めるのは、この平均的な損害の範囲内で、当事業がお客様の負担を軽減するものである。
- 災害、急病その他のやむを得ない事情によるキャンセルについては、事情をお伺いしたうえで、当事業がキャンセル料の減免その他の個別の配慮を行うことがある。

第3条（回数券利用時のキャンセル）

- 回数券を利用したご予約をキャンセルする場合の取扱いは、次のとおりとする。
 - 予約日の4日前 23:59まで：回数券の消化なし（キャンセル無料）
 - 予約日の3日前以降（無連絡不参加を含む。）：回数券1回分を消化する
- 前項の取扱いは、予約日の3日前以降は確保した時間枠を他のお客様に再提供することが困難であり、回数券1回分に相当する稼働枠が失われること（第2条第3項に定める平均的な損害の範囲内）、及び回数券が1回単位のものであり0.5回に分割することができないことによる。
- 回数券1回分の消化をもって当該ご予約のキャンセルの精算とし、金銭によるキャンセル料を重ねて請求しない。

第4条（無連絡不参加（ノーショー））

事前のご連絡がなく、予約時刻から30分以上が経過してもレッスンをご利用にならない場合（以下「ノーショー」という。）は、当日キャンセルとして取り扱い、レッスン料の100%をキャンセル料として申し受ける。回数券を利用したご予約では、回数券1回分を消化する。

第5条（日程変更）

- 予約日の4日前 23:59までの日程変更は、無料とする。第12条の方法によりご連絡いただく。
- 予約日の3日前以降の日程変更は、キャンセルとして取り扱い、第2条（回数券利用時は第3条）を適用する。ただし、当事業がやむを得ない事情があると認めた場合は、この限りでない。

第6条（当事業によるキャンセル）

- 気象庁による警報・注意報の発表、災害、交通機関の運休その他当事業の合理的な支配を超える事由により安全なサービスの提供が困難であると当事業が合理的に判断した場合、又はトレーナーの体調不良その他当事業の都合によりレッスンを提供することができない場合は、当事業は、レッスンを中止し、又は予約をキャンセルすることがある。
- 前項の場合、お客様にキャンセル料は発生せず、回数券の消化も行わない。
- 当事業は、第1項の中止又はキャンセルを決定したときは、速やかにLINE又はご登録の連絡先にご連絡し、可能な限り日程を再調整する。再調整することができない場合は、当該レッスンについて受領済みの料金を全額返金する（返金の方法は第8条第3項による。）。

第7条（回数券の有効期限・振替）

- 回数券の有効期限は、購入日から6か月を経過する日、又は初回に使用した日から4回券（Growth 4）は60日・8回券（Harmony 8）は90日を経過する日の、いずれか早く到来する日までとする（本規約第7条第2項）。
- ※ご案内：回数券の有効期限は、ご購入日から6か月、かつ初回ご利用日から所定日数（60日または90日・商品により異なる）のいずれか早い方までです。ご購入後は6か月以内にご利用を開始して

- ください。
3. ご都合が合わない場合は、有効期限内での日程の振替を承る。有効期限が近づいた際は、LINEでリマインドをお送りするよう努める。

第8条（回数券の返金）

1. 回数券の返金の要否は、本規約第7条第4項による。愛犬若しくはお客様の死亡、お客様の転居又は傷病その他これらに準ずるやむを得ない事由により本サービスの継続が困難となり、お客様の申出があったとき、又は当事業側の事情により本サービスの継続が困難となり、提供を打ち切るときは、未使用分を返金する。正当な理由のないお客様の自己都合による返金を行わない（この場合であっても、未使用分は、有効期限内のレッスンの利用又は日程の振替に充てることができる。）。返金の申出は、第12条に定める方法又は第14条の窓口で受け付ける。
2. 返金額は、次の算定式による。1円未満の端数が生じる場合は、これを切り上げる。

返金額 = (購入時に実際にお支払いいただいた金額 ÷ 購入回数) × 未使用回数

3. 返金は、クレジットカード決済分はSquareの返金処理により、その他は銀行振込により行い、返金の要件の確認後14日以内に手続する。振込手数料は、当事業が負担する。
4. 当事業が本サービスの提供を終了する場合の回数券その他前払を受けた役務の未使用分の返金についても、前2項と同様とする（本規約第12条第4項）。

第9条（キャンセル料のお支払い）

1. 発生したキャンセル料は、当事業がご案内する方法（オンライン決済又は現金）により、請求から7日以内にお支払いいただく。
2. キャンセル料が支払期日までに支払われない場合の遅延損害金及び以後のサービス提供の留保は、本規約第6条第4項による。

第10条（キャンセルの繰り返し）

キャンセルが著しく繰り返される場合、当事業は、以後のご予約について事前決済をお願いし、又はご予約の受付を制限することがある。

第11条（遅刻）

1. お客様の遅刻によりレッスン時間が短縮された場合でも、料金の減額は行わない。
2. トレーナーが遅刻した場合は、レッスン時間の延長又は次回への振替により対応する。
3. ご連絡がなく予約時刻から30分以上が経過した場合は、第4条（ノーショー）として取り扱う。

第12条（ご連絡方法・キャンセルの成立時点）

1. キャンセル・日程変更のご連絡は、次のいずれかの方法による。

- マイページでのキャンセル操作（24時間受付）
- LINE公式アカウント（推奨・24時間受付）
- メール：info@k9-h.com
- 電話：070-9043-1109（受付時間内のみ）

2. キャンセルの申出は、次の時点で当事業に到達したものととして、第2条から第5条までの期限を判定する。

- マイページでのキャンセル操作：操作が完了した時点
- LINE・メール：当事業に送信が到達した時点（受付時間外の到達を含む。）
- 電話：受付時間内に通話により申出があった時点

3. 受付時間：月・火・金・土・日・祝 10:00-20:00 / 木 13:00-20:00 / 水 定休

第13条（改定）

1. 当事業は、必要がある場合には、本キャンセルポリシーを改定することができる。改定後の本キャンセルポリシーは、当サイトに掲示し、当事業が定める効力発生日から効力を生ずる。
2. 改定後の本キャンセルポリシーは、効力発生日以後に成立するご予約及び効力発生日以後に購入される回数券に適用する。効力発生日より前に成立したご予約及び購入済みの回数券（当該回数券を利用して効力発生日以後に成立するご予約における回数券の消化、有効期限及び返金の取扱いを含む。）については、改定前の条件を適用する。
3. お客様に不利益となる重要な改定を行う場合は、相当な周知期間をおいて効力発生日を定め、効力発生日より前に、当サイトのお知らせ又はLINE等によりお知らせする。

第14条（お問い合わせ・事業者情報）

本キャンセルポリシーに関するお問い合わせは、次の窓口で受け付ける。

- メール：info@k9-h.com / 電話：070-9043-1109
- 受付時間：月・火・金・土・日・祝 10:00-20:00 / 木 13:00-20:00 / 水 定休
- 屋号：K9 Harmony -Paws & People Cultural Lab.- / 代表者：平田 淳
- 所在地：〒174-0063 東京都板橋区前野町五丁目17番3-813号 カーサ常盤台
- 第一種動物取扱業（種別：訓練）：26東京都訓第009106号（動物取扱責任者：平田 淳）
- 事業者情報の詳細は、特定商取引法に基づく表記による。

制定日：2026-07-03

第4章 免責事項

本免責事項は、平田 淳（屋号：K9 Harmony -Paws & People Cultural Lab.-。以下「当事業」という。）が提供する本サービスに関する責任の範囲を定めるものであり、利用規約（以下「本規約」とい

う。)と一体として適用される。本免責事項と本規約の内容が抵触するときは、本規約を優先し、消費者契約法その他の強行法規が適用される場合は、その定めによる。本免責事項は、当事業が責任を負わない場合を明確にするとともに、当事業が責任を負う場合を明らかにするものである。本免責事項における用語は、本規約の定義による(「本サービス」「当サイト」「レッスン」「トレーナー」等)。本サービスの利用に係る個別の免責は、本規約の各条の定めによる。

第1条 (トレーニングの効果)

当事業が提供するトレーニングの効果は、愛犬の個体差(性格、年齢、健康状態等)、生活環境及びご家族の関わり方により異なり、同一のプログラムであっても結果は異なることがある。当事業は、特定の成果又は問題行動の解消を保証するものではない。

第2条 (獣医療行為を行わないこと)

当事業は、ドッグトレーナーとして、犬の行動及びしつけに関する指導及び助言を行うものであり、獣医療行為(疾患の診断、治療、投薬等)は行わない。愛犬の健康状態に懸念があるとき、又は体調に変化が見られるときは、獣医師に相談することを勧める。緊急を要する場合は、速やかに動物病院を受診することを勧める。

第3条 (情報の提供等)

- 当事業が当サイト、SNS、LINE、コラムその他の媒体で提供する情報(レッスン外に無償で行う一般的な助言を含む。)は、一般的な参考情報として提供するものであり、当事業は、その正確性、完全性、有用性、特定目的への適合性及び最新性を保証するものではない。個別の指導は、レッスンにおいて行う。
- 当事業は、提供する情報に誤りを発見した場合は、合理的な範囲で訂正する。
- 当サイト等における学術研究(査読論文、学会ポジションステートメント、書籍等)の引用は、当事業の理解と方針を示すためのものであり、引用元の見解と完全に一致することを保証するものではない。
- 当サイト等に含まれる第三者のウェブサイトへのリンクについて、当事業は、リンク先の内容、運営状況及び安全性を保証するものではない。リンク先の利用は、お客様自身の判断による。
- 当事業が提供する写真・動画は、撮影機器の性能、通信環境、データの圧縮又は表示端末により、色味・画質等が実際と異なる場合がある。
- 本AIチャットについては、本規約第14条による。

第4条 (外部サービス)

本サービスは、LINE、Square決済、外部のAIサービスその他第三者が提供するサービスを利用して提供される。これらの外部サービスの障害、停止、終了、仕様変更又はAPIの変更等により、本サービスの全部又は一部が利用できないことがある。これにより生じた損害について、当事業に故意又は過失がある場合を除き、当事業は責任を負わない。

第5条 (データの保全・消失)

当事業は、マイページ上のデータ(成長日記、医療・防災手帳、アップロードされた写真等)の保全のため、合理的な範囲で措置を講ずる。ただし、システム障害等によりデータが消失し、又は毀損した場合において、バックアップから復旧することができないことがある。これにより生じた損害について、当事業に故意又は過失がある場合を除き、当事業は責任を負わない。

第6条 (レッスン中の事故等)

- レッスン中の事故等に関する当事業の責任は、本規約第20条の定めによる。犬の突発的又は予測困難な行動、お客様若しくは第三者の行為又はお客様から提供された情報の不足若しくは誤りその他当事業の責めに帰することができない事由により生じた事故又は損害について、当事業に故意又は過失がある場合を除き、当事業は責任を負わない。
- 犬同士のトラブル、物損(お客様の住居又は備品の損傷等)及び第三者への損害についても、前項と同様とする(本規約第20条第3項)。

第7条 (緊急時の対応)

- レッスン中に愛犬の急病・負傷等の緊急事態が生じた場合、当事業は、応急的な対応その他愛犬の生命又は身体の保護のために必要と認められる措置を講じることがある(本規約第13条)。
- 動物病院への搬送を要する場合は、お客様が登録したかかりつけの動物病院を優先し、緊急やむを得ないときは、最寄りの動物病院その他適切な受入先とする。
- 当事業は、可能な限りお客様に連絡のうえ対応し、事後となった場合は、速やかに経過を報告する。
- 前各項の対応に要した診療費、動物病院までの搬送・移動に要する費用その他これらに付随する一切の費用は、お客様の負担とする(当該緊急事態が当事業の故意又は過失により生じた場合を除く。)

第8条 (他の事業者のサービス等との併用)

- お客様が、当事業のレッスンと並行して、他の事業者によるトレーニング若しくはしつけ教室、動画・SNS等の情報又はご家族その他第三者の助言(以下「他の方法等」という。)を利用することがある。犬のトレーニングでは、指導方針・手法が相互に異なることにより、指導の效果に影響が生じることがある。
- 他の方法等との併用に起因して、期待した効果が得られないこと又は改善が遅れることは、当事業の指導によるものではなく、当事業は、その結果を保証するものではない。ただし、当事業の指導内容自体に故意又は過失がある場合は、この限りでない。
- 本条は、お客様が他の事業者のサービス等を利用することを禁止し、又は制限するものではない。方針の異なる指導が併存する場合は、レッスンにおいてトレーナーに相談することを勧める。

第9条（お客様による自主的な実践）

1. レッスン終了後の練習、動画の視聴後、資料の閲覧後、本AIチャットの利用後、SNSの閲覧後等に、お客様が自主的に行うトレーニングその他の実践（当事業が直接管理することができない行動をいう。）については、実施の要否、方法及び継続は、お客様の判断及び責任によるものとする。
2. 前項の実践に起因して生じた事故又は損害のうち、お客様の実施方法又は状況の判断に起因する部分について、当事業は責任を負わない。ただし、当事業の指導内容自体に故意又は過失がある場合は、この限りでない。
3. 本条は、お客様の自主的な練習を妨げる趣旨ではない。実践において不明な点があるときは、レッスンにおいてトレーナーに確認することを勧める。

第10条（紹介又は推奨する用品等）

当事業がレッスン等において紹介又は推奨する市販の用品・器具（首輪、ハーネス、クレート等）の購入及び使用は、お客様の判断による。製品の欠陥に起因する損害は、製造物責任法により製造業者等（同法第2条第3項に規定する者）が責任を負うものであり、当該用品・器具の紹介又は推奨を行うにとどまる当事業は、同法に基づく責任を負うものではない。当事業に故意又は過失がある場合を除き、当事業は、当該用品・器具の使用により生じた損害について責任を負わない。

第11条（感染症等）

当事業は、衛生管理その他感染症予防のため合理的な措置を講ずるが、犬又は人に感染症（人獣共通感染症を含む。）が発生し、又は感染することを完全に防止することを保証するものではない。感染症に起因する損害について、当事業に故意又は過失がある場合を除き、当事業は責任を負わない。愛犬のワクチン接種等については、本規約第4条第4項による。

第12条（貴重品等の管理）

レッスンは、お客様のご自宅又はお客様が指定する場所で行われるため、現金、貴金属その他の貴重品は、お客様の管理による。トレーナーは、レッスンに必要な範囲を超えてお客様の住居に立ち入らない。貴重品等の紛失又は毀損について、当事業に故意又は過失がある場合を除き、当事業は責任を負わない。

第13条（損害賠償の責任及び範囲）

1. 当事業は、本免責事項の各条にかかわらず、当事業に故意又は過失がある場合は、責任を負う。本免責事項は、当事業の損害賠償責任の全部を免除するものではない。
2. 当事業の故意又は過失に起因して生じた愛犬又はお客様の生命、身体又は財産に対する損害については、当事業は法令に従い責任を負うものとし、本免責事項はこれを免責するものではない。
3. お客様又は第三者の生命又は身体に生じた損害（人身損害）については、本免責事項による免責を適用しない。
4. 当事業が負う損害賠償の範囲は、本規約第20条第4項の定めによる。

第14条（賠償責任保険及び事故発生時の対応）

1. 当事業は、ペット事業者向けの賠償責任保険（施設賠償責任及び受託者賠償責任。引受保険会社：三井住友海上火災保険株式会社）に加入している。
2. 保険による補償の可否及び範囲は、当該保険契約の内容及び引受保険会社の判断によるものであり、当事業は、保険金の支払を保証するものではない。本条は、当事業の損害賠償責任を加重し、又は軽減するものではない。
3. お客様は、レッスンに関連して事故又は損害に気づいたときは、速やかに当事業（第19条の窓口）に申し出るものとする。時間の経過により、発生時の状況又は因果関係の確認が困難となることがあり、その結果として適切な対応ができない場合がある。
4. 当事業は、申出を受けたときは、合理的な範囲で状況を確認し、必要に応じて引受保険会社に相談のうえ、お客様と誠実に協議する。

第15条（法令等に基づく情報提供）

当事業は、行政機関、裁判所、警察、保健所その他の公的機関から照会その他法令に基づく要請を受けた場合において、法令に基づくときその他個人情報の保護に関する法律第27条第1項各号に該当するときは、必要な範囲で個人情報その他必要な情報を提供することがある。個人情報の取扱いは、プライバシーポリシーによる。

第16条（本免責事項の有効範囲）

1. 本免責事項の各条は、消費者契約法その他の強行法規に反する範囲では適用されず、その範囲は、当該法令が優先して適用される。
2. 本免責事項は、消費者契約法、特定商取引法その他の法令によりお客様に認められる権利（クーリング・オフを含む。）を制限しない。

第17条（改定）

当事業は、必要がある場合には、本免責事項を改定することができる。改定後の本免責事項は、当サイトに掲示し、当事業が定める効力発生日から効力を生ずる。お客様に不利益となる重要な改定を行う場合は、相当な周知期間をおいて効力発生日を定め、効力発生日より前に、当サイトのお知らせ等により告知する。

第18条（準拠法及び合意管轄）

本免責事項の準拠法及び合意管轄は、本規約第24条の定めによる。

第19条（お問い合わせ窓口・事業者情報）

本免責事項に関するお問い合わせは、次の窓口で受け付ける。

- ・ メール：info@k9-h.com / 電話：070-9043-1109

- ・ 受付時間：月・火・金・土・日・祝 10:00-20:00 / 木 13:00-20:00 / 水 定休
- ・ 屋号：K9 Harmony -Paws & People Cultural Lab.- / 代表者：平田 淳
- ・ 所在地：〒174-0063 東京都板橋区前野町五丁目17番3-813号 カーサ常盤台
- ・ 第一種動物取扱業（種別：訓練）：26東京都訓第009106号（動物取扱責任者：平田 淳）
- ・ 事業者情報の詳細は、特定商取引法に基づく表記による。

制定日：2026-07-03

第5章 特定商取引法に基づく表記

本表記は、特定商取引に関する法律（以下「特商法」という。）第11条（通信販売についての広告）に基づく法定表示である。平田 淳（屋号：K9 Harmony -Paws & People Cultural Lab.-。以下「当事業」という。）が提供する出張ドッグトレーニングその他のサービス（以下「本サービス」という。）について、次のとおり表示する。本サービスの契約条件の詳細については、利用規約、キャンセルポリシー、プライバシーポリシー及び免責事項による。本表記における用語は、利用規約（以下「本規約」という。）の定義による。

項目	内容
販売事業者	個人事業主 平田 淳（屋号：K9 Harmony -Paws & People Cultural Lab.-）
運営責任者	平田 淳
所在地	〒174-0063 東京都板橋区前野町五丁目17番3-813号 カーサ常盤台
電話番号	070-9043-1109（受付時間：月・火・金・土・日・祝 10:00-20:00 / 木 13:00-20:00 / 水 定休）
メールアドレス	info@k9-h.com（一般お問い合わせ・苦情相談）
動物取扱業の登録（動物取扱業者標識）	氏名：平田 淳 事業所の名称：K9 Harmony -Paws & People Cultural Lab.- 事業所の所在地：〒174-0063 東京都板橋区前野町五丁目17番3-813号 カーサ常盤台 種別及び登録番号：訓練 26東京都訓第009106号 登録年月日：令和8年6月4日（2026年6月4日） 有効期間の末日：令和13年6月3日（2031年6月3日） 動物取扱責任者：平田 淳（訓練）
取引の類型	通信販売：当サイト・LINE等のオンライン上で行うレッスンの予約申込み及び回数券のオンライン購入。 訪問販売：トレーナーがお客様のご自宅又は指定場所を訪問し、その場で新たに契約を締結する場合。 通信販売には特商法上のクーリング・オフ制度の適用はない（取扱いは「申込みの撤回・解除（返品特約）」欄による。）。訪問販売に該当する取引には、「クーリング・オフ」欄が適用される。
サービス内容	出張ドッグトレーニング（犬のしつけ及びトレーニングの指導）。お客様のご自宅又はお客様が指定する場所に訪問して行う。指導の内容は、愛犬の状態、お客様のご要望及び安全面を考慮して決定する。
料金（役務の対価・税込）	体験トレーニング（Trial）：3,980円（90分〔カウンセリング30分＋トレーニング60分〕・初回限定） 通常レッスン（Starter 1）：4,500円/回（90分） 回数券 4回券（Growth 4）：17,500円（1回あたり4,375円） 回数券 8回券（Harmony 8）：32,500円（1回あたり4,063円） ※当事業は消費税の免税事業者であり、表示価格は消費税込みの総額表示で、表示額がそのまま支払額となる（消費税の上乗せはない）。
販売価格以外の必要料金	出張費：3km以内 無料／5km以内 500円／10km以内 1,000円／15km以内 1,500円／15km超 1,500円＋100円/km（回数券には含まれず、別途精算する。） 複数頭オプション：1頭追加につき 2,000円（所要時間30分追加。回数券の対象外・別途精算。）

	遅延損害金：料金が支払期日までに支払われない場合、支払期日の翌日から支払済みの日まで年14.6%（本規約第6条）。 上記及び料金欄に表示するもののほかに、通常取引においてお客様が負担すべき金銭はない。予約のキャンセルに伴うキャンセル料は「キャンセルについて」欄により、緊急時の診療費・搬送費等の実費は免責事項（第7条）の定めによる。
差額精算特典	体験トレーニング（Trial）の受講日から10日以内に回数券を購入する場合、体験料金3,980円を回数券代金から差額精算する（実質負担：4回券 13,520円／8回券 28,520円）。
お支払い方法	Squareによる決済 ・クレジットカード：Visa／Mastercard／American Express／JCB／Diners Club／Discover／UnionPay（タッチ・挿入・スワイプ） ・電子マネー：交通系IC（Suica・PASMO等）／iD／QUICPay ・QRコード決済：PayPay／d払い／楽天ペイ／au PAY／メルペイ／WeChat Pay／Alipay+ 現金（トレーニング当日の対面決済） オンライン（Web・LINE）での予約時の前払いは、Squareのオンライン決済（クレジットカード）による。
お支払い時期	体験トレーニング・通常レッスン：トレーニング当日、又はWeb・LINEでの予約時のオンライン決済 回数券：購入時（前払い）
サービスの提供時期	予約確定の通知後、合意した日時にお客様のご自宅又は指定場所に訪問して提供する。回数券は、購入手続完了後ただちに利用可能となる。 天候、交通事情、トレーナーの体調等のやむを得ない事情により、日程の再調整を求めることがある（この場合、お客様にキャンセル料は発生しない。本規約第8条）。
回数券の有効期限・譲渡禁止	有効期限は、購入日から6か月を経過する日、又は初回に使用した日から4回券は60日・8回券は90日を経過する日の、いずれか早く到来する日までとする（本規約第7条）。 ※ご案内：回数券の有効期限は、ご購入日から6か月、かつ初回ご利用日から所定日数（60日または90日・商品により異なる）のいずれか早い方までです。ご購入後は6か月以内にご利用を開始してください。 回数券は、購入したお客様本人及びその愛犬の利用に限る。第三者への譲渡、転売、貸与又は共有はできない。
キャンセルについて	キャンセル料（体験トレーニング・通常レッスン）： ・予約日の4日前 23:59まで：無料 ・予約日の3日前から2日前：レッスン料の50% ・予約日の前日・当日：レッスン料の100% ・無連絡不参加（ノーショー）：レッスン料の100% キャンセル料の算定基礎となる「レッスン料」は、ご予約のレッスンの対価（複数頭オプション料を含む。）をいい、キャンセルの時点で発生していない出張費を含まない。

	回数券利用時：予約日の4日前 23:59までは消化なし（無料）／3日前以降及びノーショーは1回分を消化する。 予約日の3日前以降の日程変更は、キャンセルとして取り扱う（当事業がやむを得ない事情があると認めた場合を除く。）。 詳細は、キャンセルポリシーによる。
申込みの撤回・解除（返品特約）	当事業が提供するのは役務（レッスン）であり、回数券はその対価の前払いである。いずれも商品又は特定権利（特商法第2条第4項）の売買契約に当たらないため、同法第15条の3の法定返品権は適用されない。 レッスン予約のキャンセルは、「キャンセルについて」欄及びキャンセルポリシーによる。 回数券は前割引商品であるため、正当な理由のないお客様の自己都合による返金は行わない。この場合であっても、未使用分は、有効期限内のレッスンの利用又は日程の振替に充てることができる。愛犬若しくはお客様の死亡、お客様の転居又は傷病その他これらに準ずるやむを得ない事由により本サービスの継続が困難となり、お客様の申出があったとき、又は当事業側の事情により本サービスの継続が困難となり、提供を打ち切るときは、未使用分を返金する（本規約第7条。返金額の算定方法はキャンセルポリシーによる。）。 当事業の都合によりレッスンをキャンセルする場合、キャンセル料は発生しない。日程を再調整し、再調整可能な日程が合わない場合は、全額を返金する。 法令に基づき返金義務が生じる場合は、その定めによる。
クーリング・オフ（訪問販売に該当する取引のみ）	お客様のご自宅等、当事業の営業所等以外の場所で対面により本サービスの契約を締結した場合で、当該契約が特商法上の訪問販売に該当するときは、お客様は、法定の書面（電磁的記録を含む。）を受領した日から起算して8日間、書面又は電磁的記録により無条件で当該契約を解除（クーリング・オフ）することができる。 ・違約金・損害賠償その他の金銭は請求しない。 ・受領済みの代金があるときは、速やかに全額を返金する。 ・既に提供したレッスン（役務）があっても、その対価は請求しない。 ・解除の効力は、解除の書面又は電磁的記録を発した時に生じる（発信主義）。 宛先＝郵送：〒174-0063 東京都板橋区前野町五丁目17番3-813号 カーサ常盤台 K9 Harmony（個人事業主 平田 淳）宛／メール：info@k9-h.com 当サイトでのオンライン予約・回数券購入等の通信販売には、クーリング・オフ制度の適用はない。
準拠法・合意管轄	本サービスに関する準拠法は日本法とする。本サービスに関して紛争が生じた場合は、訴訟に応じ、東京地方裁判所若しくは東京簡易裁判所又はお客様の住所地を管轄する地方裁判所若しくは簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする（本規約第24条）。
お問い合わせ・苦情相談窓口	一般問い合わせ・苦情相談：info@k9-h.com 電話：070-9043-1109（受付時間は「電話番号」欄のとおり）

制定日：2026-07-03