

Same-day Laundry Service by MIMARU 即日洗濯代行サービス規約

Same-day Laundry Service by MIMARU 洗濯代行サービス規約（以下「本規約」といいます。）は株式会社コスモホテルマネジメント（以下「当社」といいます。）が「Same-day Laundry Service by MIMARU」の名称で提供する即日洗濯代行サービス（以下「本サービス」といいます。）における提供条件および本サービスをご利用いただくお客様（以下「お客様」といいます。）と当社との間の権利義務関係を定めるものです。

1 （サービス概要）

本サービスとは、ホテルにてお預かりしたお客様の洗濯物を洗濯工場へ配送し、洗濯・乾燥・たたみ・梱包し、即日で指定場所（宿泊施設に限る）へ配送を行うサービスです。

■サービス対象エリア （東京）東京 23 区・舞浜エリア

2 （適用範囲）

本規約に定めのない事項については、法令又は一般の慣習によります。本サービスご利用に際しては本規約への同意が必要です。

3 （利用料金の額と支払い方法）

本サービスの利用料金は、当社が別途定める料金表によるものとします。支払い方法はクレジットカード決済のみです。

4 （サービス利用方法）

① 予約情報の登録

Same-day Laundry Service by MIMARU 専用サイト（以下「本予約システム」といいます。）にて、利用日前日の 23 時まで必要情報を登録してください。

なお、本サービスでは、専用ランドリーバック（別途料金、以下「ランドリーバック」といいます。）を使用しますので、初回サービス利用の際は、ランドリーバックを購入いただく必要があります。2 回目以降は、ランドリーバックをお持ちであれば、そのままお使いいただけますので購入の必要はありません。

② お支払い

予約情報の登録完了後に、クレジットカードで電子決済してください。尚、キャンセル又は予約内容変更をする場合には利用日前日の 19 時まで MIMARU カスタマーサポートにご連絡をお願いします。Email： customer-mimaru@mimaruhotels.com

③ 予約完了、取引番号通知

ご予約完了後に、当社から電子メールにて詳細をご案内いたしますので内容をご確認ください。なお、当社からの電子メールについては下記のアドレスにて送信いたします。下記アドレスのメールを受信できるように、迷惑メール設定から解除、もしくは受信設定をして頂きますようお願いいたします。

Email : customer-mimaru@mimaruhotels.com

④ 専用ランドリーバックの受取

予約時に専用ランドリーバックの購入を選択された方は、洗濯の預入までに MIMARU フロントにて、確認メールに記載されている予約確認画面（取引番号）をスタッフに提示して、専用ランドリーバックを受け取ってください。

⑤ 洗濯物の預け入れ

当日フロントにて、確認メールに記載されている予約確認画面（取引番号）をスタッフに提示して、タグを受取り、取引番号等をご記入の上、タグをランドリーバックのポケットに入れ、フロントスタッフにお預けください。

■洗濯物の預け入れ時間 当日朝 9:00 まで

⑥ 商品の受け取り

洗濯物が集荷された時点、および洗濯完了後、商品が指定のお届け先へ到着した時点で、当社から電子メールにて通知します。

指定のお届け先にて確認メールに記載されている予約確認画面（取引番号）をスタッフに提示して商品をお受け取りください。

お受け取りの際、万が一荷物に不備があった場合やトラブルが生じた場合は、速やかにカスタマーサポートにご連絡ください。

■洗濯物の受け取り時間 当日 20:00 以降

5 (キャンセルポリシー)

集荷日前日の 19 時までのご連絡の場合：0%（電子決済した料金全額返金）

集荷日前日の 19 時以降のご連絡の場合：100%（キャンセルチャージとして収受します）

事前連絡なしの場合：100%（キャンセルチャージとして収受します）

6 (契約の成立)

本予約システムにて、お客様が電子決済手続きを完了し、当社から予約完了後の電子メールの通知を行ったときに、当社とお客様の間で本サービス利用の契約が成立します。

尚、お客様が登録内容に記載された場所、希望日時に洗濯物の預け入れをしなかった場合、電子決済した料金の払い戻しは行いません。

7 (当社責任の開始と終了時期)

当社の責任は洗濯物をお客様から預かった時点で始まり、到着地にて商品を受け渡した際に終

いたします。

また商品の毀損についての当社の責任は、荷物を引渡し日から7日以内にお客様が通知を發しないかぎり、消滅します。

8 (サービスの中止・中断・変更)

当社は、以下の事項に該当する場合、予告なく、本サービスの運営を中止・中断・変更できるものとします。この場合に利用者に生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとします。

- ① 本サービスのシステムの保守を定期的に又は緊急に行う場合
- ② 洗濯工場の機械トラブル、自然災害その他の非常事態により、本サービスの提供が通常どおりできなくなった場合
- ③ その他、当社が、本サービスの運営上、一時的な中断が必要と判断した場合

9 (洗濯・乾燥方法に伴う免責事項)

- ① 本サービスは、ご家庭での洗濯を代行するものです。お預かりした洗濯物は、素材や表示に関わらず、そのまますべて機械洗い(水洗い)および高温タンブル乾燥を行います。
- ② デリケートな素材、熱に弱い衣類、色落ちしやすい衣類は、お客様の責任においてランドリーバッグに入れられないよう十分ご注意ください。
- ③ ビーズ・刺しゅう・プリントが施されたものは破損や剥落の可能性がございます。また、破れや劣化が進んだものは洗濯、乾燥により更に破損が広がる場合がございます。
- ④ 縮み・色落ち・色移り・破れ・変形、ボタン等の破損・風合いの変化など、洗濯・乾燥工程で生じた衣類の物理的变化については、一切の弁償・返金・補償を行いません(ただし、当社の故意または重大な過失によって生じた損害については、この限りではありません。)
- ⑤ 極度の縮み・色落ち・色移り・破れ・破損、剥落、または変形が予見される場合など当社にてサービスを行えないと判断した洗濯物は、サービスを行わずにそのままお返しさせていただきます。この場合、サービスを行わなかった洗濯物に対する一部返金などの要求には応じられません。
- ⑥ お預かりした洗濯物の中に洗濯物以外の内容物(お客様の持ち物)が混入しており、それにより洗濯物が移染および破損した場合、当社は一切の責任を負わないものとします。また、持ち物の破損についても当社は一切の責任を負わないものとします。
- ⑦ ランドリーバックは配送中の保護を目的としたものであり、保管用ではありません。お受け取り後は速やかに開封してください。

10 (そのほか配送等に関する免責事項)

- ① 予見できない異状な交通渋滞による洗濯物の延着
- ② 地震、津波、高潮、大水、暴風雨、山崩れなどの天災による洗濯物の欠陥、破損、延着
- ③ 法令又は公権力の発動による運送の差止め、開封、没収、差押えまたは第三者への引渡

④ お客様の故意または過失に起因する損失

11 (お取り扱いできないもの)

以下の品目は、機械洗い・タンブル乾燥に適さないためお預かりできません。お客様の責任においてランドリーバッグに入れられないよう十分ご注意ください。万が一取扱除外品が混入しており、これに起因する事故（物理的変化のほか、臭い移りや汚れ移り等を含みます。）が起きた場合でも当社は責任を負いません。

- ① ウール、シルク、カシミア、革・毛皮製品、スーツ、着物
- ② おむつ、ペット用品、著しい汚れや汚物（吐瀉物等）が付着したもの
- ③ 濡れた衣類（カビや臭い移りの原因となります）
- ④ その他、消毒を要するものや伝染病感染の恐れがあるもの

お預かりした洗濯物に上記のものが含まれていた場合、もしくは当社にて以下のものが含まれていると判断した場合、サービスを行わずにランドリーバッグごとそのままお返しさせていただきます。この場合、集荷/配達料金と梱包資材、ランドリーバッグなどの諸経費を除いた料金を返金させていただきます。

12 (個別サービスの非適用)

本サービスはランドリーバッグ単位でのまとめ洗いサービスであり、お預かり時における衣類一点ごとの点検（種類、枚数、状態の記録）は実施いたしません。

また、以下の個別対応は行いません。

- ① シミ抜き、ノリづけ、アイロン、手仕上げ
- ② 付属品やポケットの中身確認（万が一付属品等の洗濯物以外の物品がランドリーバッグ等に含まれていた場合、付属品の紛失・破損については一切の弁償・返金・補償を行いません。ブローチ、飾りボタンなどの装飾品は必ず取り外し、ポケットの中が空になっているかをご確認ください。）

13 (洗濯物に関する損害賠償基準)

① 紛失について

お預かりしたお洗濯物は1ランドリーバッグごとに洗濯・乾燥いたします。他のお客様のお洗濯物と混ざることはありません。お洗濯物の紛失、過不足などは作業の過程で起こらないシステムになっております。ただし、本サービスがランドリーバッグ単位でのまとめ洗いサービスであり、お預かり時における衣類一点ごとの点検（種類、枚数、状態の記録）を実施しないことに鑑み、お客様が衣類の紛失をご主張される場合は、以下の要件のもとでのみ、調査および補償の協議を受け付けるものとします。

- a 申立期限：商品のお受け取り日（または配送完了日）から7日以内
- b 申立要件：該当する衣類が確実に当該ランドリーバッグ内に封入されていた事実を、

お客様ご自身において、客観的な資料（発送直前の写真・動画等による立証）に基づいてご説明いただけること

- c 物品の購入価格やブランド価値に基づく賠償は行いません。
- d 当社の故意または重大な過失によって生じた損害については、上記の限りではありません。

② 破損等について

当社の業務上の過失（洗濯工場の機械トラブル、管理上の過失等）により、衣類に物理的な破損（縮み、破れ、色落ち等）が生じたことが客観的に明らかである場合に限り、賠償を行います。お客様がこれらの破損をご主張される場合は、以下の要件のもとでのみ、調査および補償の協議を受け付けるものとします。なお、前条までの規定通り、洗濯・乾燥の特性による縮み、色落ち、風合いの変化、およびお客様の検品不足による混入物の事故は対象外です。

- a 申立期限：商品のお受け取り日（または配送完了日）から7日以内
- b 申立要件：衣類に物理的な破損（縮み、破れ、色落ち等）が生じたことが客観的に明らかであることを、お客様ご自身において、客観的な資料（写真・動画等による立証）に基づいてご説明いただけること。

③ 賠償額の算定

前項に基づき当社が賠償責任を認めた場合、その賠償額は、全国クリーニング生活衛生同業組合連合会が定める「クリーニング事故賠償基準」に準拠して算出します

④ 賠償額の算定方法

賠償額は、当該物品の購入価格、購入からの経過月数（使用年数）、および物品の劣化状況を考慮した「賠償割合」を乗じて算出します。なお、購入価格や購入時期が不明な場合、または主観的価値（形見、限定品等）に基づく請求には応じられません。また、いかなる場合も1注文あたりの賠償総額は25,000円（税込）を上限とします。

⑤ 故意・重過失の場合の適用除外

破損等に係る賠償責任につき、当社の故意または重大な過失によって生じた損害については、上記の限りではありません。

14 （お客様の注意事項）

① 利用対象者

本サービスの利用者は、MIMARU 宿泊者に限ります。また受取先を他ホテルへ指定する場合、一部ご利用いただけないホテルもございますので、サービス申し込み前に予約画面にてご確認ください。なお、フロントにスタッフがいない宿泊施設へ配送することはできません。

② 洗濯物の梱包

- a 1つのランドリーバックで色分け洗濯オプションを選択された場合は、ビニール袋

などで分かるように分別してください。

- b ランドリーバッグは詰め放題です。ただし、チャックが完全に閉まらない場合は2バッグ分の料金をいただきます。ランドリーバッグは、お客様の過失や劣化により破損した場合は有償で交換となります。詰めすぎによるチャックの壊れにご注意ください。
- c 圧縮された状態での洗濯物のお預かりはしておりません。圧縮された状態で洗濯物をお預けいただいた場合は、圧縮しない状態にて実際に生じるとされるサービス料金を再計算し、不足額を別途請求させていただきます。
- d ランドリーバッグの配送中の汚れ、傷、破損につきましては、いかなる場合も補償の対象外となります（ただし、当社の故意または重大な過失によって生じた損害については、この限りではありません。）。

③ 洗濯物の引取・保管

当社は保管サービスを行っておりません。万が一お客様が受取日指定日に受け取ることができない場合、洗濯物の保管期間は洗濯物の到着日より1ヶ月間とします。これを経過しても、お客様よりご連絡がなく、洗濯物をお受け取りいただけない場合、お客様は当該洗濯物の所有権を放棄したものとみなします。この場合、当社は独自の判断により洗濯物を処分できるものとし、処分によりお客様に生じた損害について一切の責任を負いません。また、処分に要した費用をお客様に請求する場合がございます。

15 （個人情報の保護）

当社は、個人情報の保護に関する法令及びその他の規範を遵守し個人情報を適正に取扱います。お客様が登録する個人情報を大切に保護し、当社が別途定める「グローバルプライバシーポリシー」に則り、適切に管理します。また、外部委託先（配送パートナー・提携クリーニング工場、決済代行会社、配送先ホテル）についても当社のグローバルプライバシーポリシーを遵守し、利用者の個人情報を適切に管理します。

16 （反社会的勢力の排除）

お客様及び当社は、次の各号のいずれにも該当しないことを表明及び保証し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約します。

- 自ら又は自らの役員が、暴力団、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、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団、準暴力団及びその他の犯罪集団等その他これらに準じる者（以下総称して「反社会的勢力」という。）であること
- 反社会的勢力が経営を実質的に支配していると認められる関係を有すること
- 反社会的勢力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
- 自ら若しく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

るなど、反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること

- 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
- 自らの役員又は自らの経営に実質的に関与している者が反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること

お客様及び当社は、自己の責めに帰すべき事由の有無を問わず、相手方が前項に違反した場合何らの催告を要することなく、本契約を解除することができます。この場合、契約の解除をした者は、相手方に損害が生じても何らこれを賠償することを要しません。また、契約の解除をした者に損害が生じたときは、相手方はその損害を賠償します。

17 (準拠法及び管轄裁判所)

本規約及び本サービス契約の準拠法は、日本法とします。

本規約又は本サービス契約に起因又は関連する一切の紛争については、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。

18 (問い合わせ)

問合せ先 Same-day Laundry Service by MIMARU カスタマーサポート

メールアドレス customer-mimaru@mimaruhotels.com

問合せ時間 9:00～20:00 (日本時間)

対応言語 日本語、英語

制定 2026年6月

株式会社コスモホテルマネジメント