

# 利用規約

【令和5年10月1日改訂】

本規約は、家樹株式会社（以下「当社」といいます）が提供する下記のサービスを利用するにあたって適用される契約条項を定めるものです。

1. 戸籍調査サービス
2. 戸籍から作る家系図サービス（以下「家系図サービス」といいます）
3. 戸籍以上のご先祖調査サービス（以下「ご先祖調査サービス」といいます）

利用される方（以下「お客様」といいます。）は、本規約の内容に同意して、本サービス（「戸籍調査サービス」「家系図サービス」と「ご先祖調査サービス」を合わせて「本サービス」といいます）を利用するものとします。

## 第1章 サービス提供にかかる権利義務

### 第1条（サービスの内容）

#### 1. 戸籍調査（エントリープラン）

戸籍調査サービスは、当社がお客様の委任を受けて、お客様のご先祖の戸籍を順次取得・判読していき、それを直系のご先祖だけが記載される家系図にまとめ、戸籍一式のデータ化（スキャン）を行い納品するサービスです（お客様の直系尊属の戸籍のみを取得し、直系卑属の戸籍は取得しません）。

#### 2. 戸籍から作る家系図（ベーシックプラン）

家系図サービスは、当社がお客様の委任を受けて、お客様のご先祖とご子孫の戸籍を順次取得・判読していき、それを家系図、系譜等の資料にまとめて提供するサービスです（お客様の直系尊属と直系卑属の戸籍を取得します）。

#### 3. 戸籍以上のご先祖調査（アドバンスプラン）

ご先祖調査サービス（本格文献調査以上）は、戸籍を基礎資料として文献調査・現地調査・聞き取り調査等の方法でご先祖を調査します。お客様ごとに判明するご先祖・事柄・時代は個人差があることがこのサービスの大きな特徴です。当社の調査員が先祖調査を行う時間・工数に目安（先祖診断3時間、本格文献調査32時間、徹底調査64時間）があり、限られた時間の中で可能な限り効率的に調査を行います。得られた情報が少なかった場合でも、限られた情報からご先祖を推測し、ファミリーヒストリーブックや調査報告書を作成します。先祖診断プランは、最も古い戸籍の情報をもとに、本格的な先祖調査を見据えて、簡単な下調べ・診断を実施するサービスです。先祖診断では本格的な調査は実施しませんのでご注意ください。

### 第2条（サービスの提供条件）

#### 1. 日本国籍を有していること（原則）

家系図の作成・ご先祖調査にあたっては、基礎資料として戸籍の取得が不可欠です。外国籍の方は日本の戸籍がないため、原則として本サービスを提供できません。ただし、過去に取得した戸籍をお持ちの場合、日本人の家族や親戚の協力が得られる場合、または日本人の先祖との関係を証明する証明書（出生証明書・宣誓供述書等）を用意できる場合、戸籍を必要としない文献調査を依頼する場合はサービス提供が可能です。

#### 2. 満20歳以上であること（原則）

お客様には戸籍取得にあたって当社への委任状を記入していただきます。20歳未満の場合、有効に委任契約を締結することができないこと、さらに家系調査の身辺調査への悪用を避けるため、本サービスの提供をお断りさせていただいております。ただし15歳以上20歳未満の方からのお申込みの場合は、一定の条件のもとでサービス提供させていただく場合があります。

### 第3条（追加料金）

本サービスの料金には、基本的な調査料のほか、戸籍等の証明書取得料、郵送料、図書館での謄写代、交通費、ファミリーヒストリーブック（2冊分）納品物の送料（国内）は全て料金に含まれていますが、古文書解読や家系図の追加記載（10名以上）、家系図（系譜・歴史年表・生没年月日一覧含む）の2度以上の編集作業、海外への発送・関税、追加納品物、巻物家系図の追加制作、特殊な家紋（画像）データの作成、納品物への写真の挿入、その他の特別なご要望がある場合は追加料金を申し受けます。

### 第4条（納期）

1. 家系図サービスは戸籍を順次取得することにより家系図を作成するサービスです。戸籍を取得しようとしたことを契機に戸籍の記載に誤りがあることが判明したり（古い戸籍は手書きのため誤記等がある場合があります）、その修正のために相当な日数を要する場合があります。市区町村役場の対応が極端に遅れていたり、本籍地が度重なって移転している場合も調査期間が伸びる原因となります。各プランの納期はあくまでも目安であり、その期間で作成できることを保証するものではありません。
2. ご先祖調査サービスは、お客様ごとに調査方法が異なります。聞き取り調査は相手方によって返事がくるタイミングも大きく異なるため、調査にかかる期間もお客様ごとに異なります。調査結果を受けて当社の判断で再度追加調査を行う場合もあります。各プランで示されている納期はあくまでも目安であり、その期間で調査が完了させることを保証するものではありません。納期の変更は、当社から調査の進捗報告と合わせてお客様にご連絡させていただきます。

### 第5条（担保責任）

1. 当社の作成する商品の保証期間は、商品受取時から1年間とし、当該保証期間中に生じた破損等については、お客様の故意又は過失による場合を除き、無償にて修理いたします。
2. 自治体による戸籍の焼失・廃棄等で昭和までの先祖までしか遡れない等、十分な調査を行えず家系図が成り立たない事態が生じた場合は調査を中断した上で、①一定の条件のもので一部返金、②別の家系の系統の調査、③戸籍以上のご先祖調査、を提案させていただきます。
3. 商品に隠れた瑕疵（破損、キズ、誤記、誤り等）があった場合は、お客様が瑕疵の事実を知ってから1年以内または商品の納品時から5年以内に限り無償で補修・修正・交換を行います。瑕疵の修補によって目的を達することができない場合のみ、契約の解除ができることとします。

## 第6条（損害および免責）

1. 天災地変、法令の制定改廃、テロ、大幅な交通規制、公共サービスの停止、交通事故、公権力の行使に基づく処分、輸送機関の事故、労働争議、業務委託先の業務停止、その他当社および販売店の責めに帰すべからざる事情により、商品引渡しの遅滞または引渡しの不能を生じた場合、速やかにお客様にご通知いたします。ただし、これによりお客様が損害を被っても、当社および販売店は何らの賠償の責を負わないものとします。
2. お客様の注文にかかる商品等が、配送の過程で破損した場合には、当社は再度完全な状態の商品等をお客様のお届け先に納品いたします。納品物の破損を発見した際は直接当社（家樹株式会社：0120-755-122）までご連絡下さい。
3. 当社または配送業者の過失によりお客様に損害が生じた場合の当社の賠償責任は、当該過失行為から通常生ずべき実損害額の範囲内とし、かつ、いかなる場合でも当該注文にかかる商品・サービス等の代金額（消費税を含む）を上限とします。
4. 戸籍調査サービス、家系図サービスでは、家系図に掲載される先祖の範囲は戸籍を取得できる範囲（最も遡って明治19年戸籍に記載されているご先祖まで）に限られます。取得しようとした戸籍が保存期間を経過して破棄されてしまった場合や、戦災・天災等により消失してしまった場合などについては、それ以上戸籍では調査はできません。
5. 先祖調査には聞取調査が不可欠であり、聞取調査は戸籍調査や文献調査と異なり対人調査のため、お客様に直接問い合わせの連絡（苦情含む）がされる可能性があります。また、手紙の返信が極端に遅い場合（2カ月以上）等は、納品物に調査結果が反映できない場合があります（報告は行います）。
6. 当社サービスは、①調査を行った対価、②調査結果を実物（家系図セット・ファミリーヒストリーブック・調査報告書）にまとめる作業への対価、によって成り立っており、調査結果・成果に応じて料金が定まる成功報酬形式ではありません。当社の調査結果がお客様の望まない（先祖が見つからない・情報量が少ない・家の言い伝えと異なる結果等）ものであったことによる苦情、そのことを理由とする割引、返金、トラブル対応には応じかねます。
7. ご先祖調査サービスにおいては、ヒアリング時のお客様のご要望によっては依頼を承れない場合がございます。①調査の成果が見込めない場合、②事実上調査することが不可能な場合、③資料の提供・ヒアリングなどでお客様のご協力が不十分な場合などがこれに該当します。本事由に該当する場合、理由を明示した上で当社からご依頼をキャンセルさせていただきます。ご先祖調査サービスがキャンセルとなった場合でも、他のサービス（戸籍調査サービス及び家系図サービス）は影響を受けず、調査及び制作は継続されますのでご注意ください。
8. 当社サービスにお申込みいただいた後、納品時まで、お客様ご自身で調査を行うことはお控えいただいております。お客様が独自に調査したことによる調査方針の変更、納品物への反映は原則として承っておりませんので、ご自身での調査は納品後に行っていただくようお願いいたします。
9. ご先祖調査サービスにおける調査報告書は、米国の系図学者認定委員会（Board for Certification of Genealogists）が定めた系図証明基準（Genealogical Proof Standard）を参考に、合理的かつ適切な推論に基づいて作成します。技術の進歩や今後のさらなる調査によって新たな事実が判明した場合は、今回の調査結果と異なる見解が得られる可能性があります。

## 第7条（割引サービス）

本サービスにてクーポンコードを利用する方は必ず申込書にご記載ください。割引券は必ず申込書と併せてご同封下さい。また、クーポンコード・割引券等の割引は併用できません。各種割引は基本プラン（「戸籍調査サービス」「家系図サービス」「ご先祖調査サービス」）にのみ適用され、オプションのサービス（納品物追加・古文書解読・出張日当・交通費など）には適用されません。また、申込後にお申し出いただいてもクーポン（割引）の適用はできませんのでご注意ください。

## 第8条（プランの変更・アップグレード）

サービスお申込時に選択したプランは納品前のグレードアップ確認時までにお申出いただくことで、差額のみで調査プランをアップグレードすることができます。グレードアップ確認の連絡は、戸籍調査サービスの場合は戸籍取得完了時、家系図サービスの場合は家系図下書き確認時、ご先祖調査サービスの場合は調査報告書の確認時に行います。確認後は差額のみでプランの変更はできなくなり、改めて正規価格にてお申込みいただくこととなります。

## 第9条（お客様からの資料提供）

家系図作成・ご先祖に関する参考資料は、必ず申込時・申込後の事前ヒアリング時までにご提供下さい。資料は書面提供に限らず、画像やファイルでの提供でも構いません。申込後に提供された資料については家系図に反映することができませんのでご注意ください（参考資料の例：すでにお持ちの家系図・戸籍・家紋・ご先祖に関する情報や資料等）。

## 第10条（代金の支払）

本サービスの代金支払時期は以下の通り（完成品納品前払制）です。

1. 戸籍調査サービス：戸籍取得完了時
2. 家系図サービス：家系図下書き確認時
3. ご先祖調査サービス：調査報告書の確認時

銀行振込の場合は請求書に記載された銀行口座へ、カード払いをご選択された場合は決済用のURLが記載されたメールより決済画面にてカード情報を入力していただく方法により、お客様にて決済処理を行っていただきます。領収書につきましては、原則として電子文書（PDF）、電子文書の受領を希望されないお客様には紙面にてお送りいたします。請求書に記載された期限までにお支払いを頂けない場合は、当社から本サービスの提供を中止する場合があります。尚、本サービスの取扱先により、支払時期が上記と異なる場合があります。

## 第11条（遅延損害金）

お客様が本サービスの代金支払を遅延したときは、支払期日の翌日から支払済みに至るまで、年15%（年365日日割計算）の割合による遅延損害金をお支払いいただきます。

#### 第12条（連絡不通の場合の取扱）

1. 当社はお客様が指定する方法により、お客様（代理人含む）と連絡を取りながらサービス提供を行います。そのため、お客様側で住所、氏名、電話番号、メールアドレス、連絡先等の変更があった場合は、当社への通知が必要になります。
2. 家系図作成期間にお客様に不慮の病気、事故、入院、死亡等の事実が発生した際には、ご家族の方等から当社にその旨通知していただく必要があります。通知がない限りは、納期に合わせて家系図作成・ご先祖調査を進めます。
3. 当社から連絡しても2か月以上連絡が不通だった場合は、本サービスの提供を中止します。この場合、中止時点でのサービス提供の進行状況に応じた料金をお支払いいただきます。既にお支払いいただいている内金（前金）がある場合は、料金の支払いに充当させていただきます。また、一度サービスの提供を中止した場合でも、料金全額を前払いしていただける場合はサービス提供を再開することができます。

##### <サービス進行状況の目安>

- ①戸籍調査 : 戸籍取得完了時 →100%
- ②戸籍から作る家系図 : 家系図下書き確認時→80%
- ③戸籍以上のご先祖調査 : 調査報告書及びファミリーヒストリーブックの確認時→90%

#### 第13条（お客様がお亡くなりになった場合の取扱）

1. 万が一お客様がお亡くなりになった場合、お客様の法定相続人を本件に関する権利義務を有する者（以下「継承者」といいます）として取扱い、その継承者にサービスの提供及び代金の請求を行います。
2. 前項に規定する継承者が複数人いる時は、当社においてそのうちの1名を継承者として取り扱うことができます。この場合、当社がその継承者に対して本契約に基づく義務を履行したときは、他の継承者との関係でも免責されるものとします。

#### 第14条（中途解約）

1. 本サービスは完全受注生産のため、原則として中途解約は受付けておりません。お客様側のご都合（やむを得ない事情も含む）により中途解約する場合には、サービス提供の進行状況に応じた料金をお支払いいただくことで契約解除することができます。
2. 本サービスに過剰な要求を場合（当社が規定している調査時間を超え、お客様が納得するまで調査を要求する、先祖調査の範囲を明らかに逸脱した調査を求める）、当社とお客様の間の信頼関係が破壊されたものとみなし、当社から契約を解除させていただきます場合があります。この場合、サービス提供の進行状況に応じた料金をお支払いいただくことになります。

#### 第15条（契約の解除（クーリングオフ））

1. 本サービスへの申込が「特定商取引に関する法律」の適用を受ける場合（訪問販売、電話勧誘販売による取引）、本書面を受領した日から8日間を経過するまでは、書面（ハガキ、封書など）により無条件で本契約の解除を行うこと（以下「クーリングオフ」という。）ができ、その効力は当該書面をお客様が実際に申込をした販売店宛に発信した日から生じます。その際の、クーリングオフの通知に要する費用は、当社の負担とします。ただし、お客様の要求によりお客様の自宅で申込または契約締結をした場合等にはクーリングオフの権利行使はできません。
2. クーリングオフを行った場合は、以下の条項が適用されます。
  - A) お客様には、クーリングオフに伴う損害賠償及び違約金の支払義務は生じない。
  - B) 当社は、すでに受領済の代金等の金員を、無利息で遅滞なくお客様に返還しなければならない。その際の返還に要する費用は当社の負担とする。

#### 第16条（禁止事項等）

1. 本サービスの提供物としての家系図はあくまでも観賞用のものであり、「事実を証明する文書・図画」として使用することはできません。お客様がご自身にとり不利益な事実等を偽る目的で家系図を利用することは禁止させていただきます。
2. 本サービスは一般向けのサービスであるため、当社と同業者・類似業者の方のご利用はお断りいたします。後日に同業者・類似業者であることが判明した場合、損害賠償請求させていただきます場合があります。

#### 第17条（再委託）

1. 当社は、当社の子会社、関係会社、協力会社（行政書士等の士業）等（以下「関係業者」という）に本件業務の全部または一部を再委託することができるものとします。
2. 前項に基づき当社が本件業務の全部または一部を関係業者に再委託する場合、当社は本契約に規定する当社の義務を関係業者が遵守、履行することを条件に、秘密情報および秘密資料を関係業者に開示、提供し、利用させることができるものとします。
3. 第1項に基づき当社が本件業務の全部または一部を関係業者に再委託する場合、当社は、本契約に規定する当社の義務が関係業者によって遵守、履行されるよう管理し、かつ、関係業者の遵守、履行について責任を負うものとします。

#### 第18条（免責事項）

1. お客様が第16条に違反し、当社の家系図セットや調査報告書を「事実を証明する文書・図画」として利用された場合に何らかの問題・トラブルが発生したとしても、当社は一切の責任を負いません。
2. 家系図作成または先祖調査によって、明るみに出た事実によって起きたトラブルに関し、当社は責任を負いません。家系図を自分以外の方に閲覧させる場合は、家系図・系譜の内容を確認して慎重に判断していただくようお願いいたします。
3. 当社の提供するサービスに関する責任は、当社のみにあります。当社サービスの販売店（取次店）にお問合せいただいた場合でも、対応することはできません。

#### 第19条（個人情報の利用）

1. 当社は、日本産業規格（JIS）のJIS Q 15001（個人情報保護マネジメントシステム—要求事項）に適合した個人情報保護体制を構築し、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）により認証されたプライバシーマーク取得企業（登録番号：第17003297号）です。お客様の個人情報については漏洩が発生しないよう適切に管理を行っております。
2. お客様の連絡先等の個人情報については、当サービスの提供に必要な範囲のほか、当社からのメールマガジン・DM等の情報提供で利用させていただく場合がございます。

## 第20条（家系情報の保存期間）

商品の増刷や修正等の対応に備えるための家系情報のデータ保存期間は商品納品時から5年間とします。お客様が保存を希望しない場合において、申出があった場合は当該情報を削除する処理を行います。家系情報が削除された後に増刷や修正の対応を希望される場合は、お客様から納品物・データ等の資料を提供していただく必要がございます。

## 第21条（裁判管轄）

本サービスに関連する紛争については、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

# 第2章 納品物の制作方針等

## 第22条（家系図制作方針）

当社の家系図については、以下の基本方針・注意点にそって制作させていただきます。

1. 家系図に載る人物（原則）  
配偶者、直系尊属（先祖）、直系尊属の兄弟姉妹、直系卑属（子供・孫）、養子縁組している場合の養親・養親の兄弟姉妹
2. 家系図に載らない人物（原則）  
配偶者の直系尊属（姻族）、養子縁組している場合の実親・実兄弟姉妹、直系尊属の兄弟姉妹の配偶者とその子供、結婚後、離婚し子供がいない元配偶者
3. 家系図制作方針のまとめ  
家系図に判明した全ての先祖を配置することはレイアウト上困難であるため、判明した全ての人物が家系図に載るわけではありません。どの人物を家系図に載せるかは、当社が配置等を考えて裁量で判断させていただきます。家系図に載らない情報については、系譜から把握できるように制作しております。原則として基本方針にそって作成しますが、家系図に載せる人物が極端に少ない等、全体のバランスを検討した結果によって異なる対応をとる場合があります。家系図のレイアウトにつきご要望がある場合は、下書き確認時までにお申し付け下さい。
4. その他の制作ルール・注意点
  - ・ 家系図は家（名字）単位で作成されるものであるため、家系図レイアウト上は実親よりも養親関係が優先されます。
  - ・ 結婚後に離婚している、または未婚で認知した子供がいるなどの結びつきは一本線で表示します。
  - ・ デザイン家系図については、近親者を優先的に配置し、デザイン上すべてのご先祖様は反映されません。
  - ・ 家系図・系譜等は原則として新字体で記載されます。旧字を確認したい場合は戸籍原本をご確認下さい。
  - ・ 直系の先祖の戸籍のみを辿って家系図を作成するサービスの性質上、傍系先祖の情報は完全ではありません。
  - ・ 家系図の下書き確認後のレイアウト変更については有償とさせていただきます。変更を希望される場合は必ず下書き確認時までにお申し付け下さい。
  - ・ お客様の申し出による人物の追加記載は10名程度を目安とし、それ以上は有償での対応となります。
  - ・ 当社で制作する家系図は一般的意味における親族図と同義です。家系図に載るご先祖は、全て同じ名字ではありません。
  - ・ 戸籍が既に廃棄されている場合は、原則として自治体に対し廃棄証明書の請求を行います。自治体、その他の事由によって廃棄証明書が発行されない場合もあります。
  - ・ 戸籍の記載に誤りがあり、内容が矛盾する場合は当社でも正誤判断できない場合があります。

## 第23条（系譜制作方針）

1. 系譜に載る情報（原則）  
氏名、直系先祖、配偶者、続柄、生年月日、出生地、死亡日、死亡地、死亡事由、養父、養母、養子縁組届出日、離縁日、本籍地、住所、家督相続日、婚姻日、離婚日、再婚日等 ※上記のうち、戸籍に記載されている情報のみ反映されます。
2. 系譜制作方針のまとめ  
戸籍調査から判明した上記の情報は可能な限り載せる方針です。特に載せたくない情報がある場合は事前または下書き確認時までにお申し付け下さい。系譜は人物ごとの名簿の役割となり、レイアウト上の制限はないため、可能な限り多くの先祖・家族を掲載します。結果として家系図に載せる人物より系譜に載せる人物が多くなる場合があります。

## 第24条（ファミリーヒストリーブック制作方針）

1. ブックに載る情報（原則）  
1系統図、名字の由来、家紋の由来、古地図、旧土地台帳、和紙公図、日本の歴史、昔の暮らし、戸籍謄本、歴史的人物との関係、先祖の記録、公文書、中世系図 等
2. ブックに収録される画像等の著作権  
ブックはあくまで家族間の私的な鑑賞用途で制作しています（私的使用のための複製：著作権法第30条）。私的利用の範囲を超えてWEB上に公開したり、商用利用などを行ったりしないようご注意ください。
3. ブック制作方針のまとめ  
ファミリーヒストリーブックは、先祖調査の結果をビジュアルでわかりやすく時系列でまとめたビジュアルブックです。ブックデザインは当社で予め準備されたデザインフォーマットにお客様の情報をあてはめて作成するため、お客様の要望に合わせたオリジナルのデザインを書き起こすことはできません。特にご要望がある場合は、追加料金にて承ります。お客様が用意した画像データ（JPEG）を当社にご提供いただければ、ブックに写真を入れ込むことができます（有料）。

## 第25条（制作方針の考え方）

家系図は、完全受注生産のため、同じものは一つとしてできません。ご先祖調査についてもお客様ごとに様々なケースが存在するため、上の制作方針についても完全に維持しながら制作することは困難といえます。制作をスムーズに行うため、基本的な方針を守りつつ、お客様の要望に沿ったものを制作させていただきます。上記方針と異なる希望がある場合は、申込時にご相談下さい。

以上