



クルーガイド

ver1.16



はじめに

こんにちは！

この度は、menu配達クルーにご登録いただき、誠にありがとうございます。

本menu配達クルーガイドは、配達クルーがmenuの配達の仕事を行うにあたり必要な情報をまとめたものです。仕事を始める前に、本ガイドを必ずご一読ください。

目次

はじめに	2
目次	3
第1章：menuについて	4
「menu」とは	4
業務形態について	4
確定申告の義務について	4
第2章：コミュニティガイドライン	5
配達の質	5
信頼と尊重	8
資格外活動許可で配達をする方の注意事項	10
第3章：配達の準備	12
配達に使用するもの	12
デリバリーの営業時間	13
menuデリバリーの配達対象エリアについて	13
配達報酬について	15
報酬のお支払いシステム	18
第4章：配達の流れ	24
配達方法・アプリの基本操作について	24
トラブルがあった場合の対処法	24
獲得した配達報酬を確認する	26
お客さまからの評価の表示について	26
配達用バッグのお手入れをする	26
アカウント関連	27
報酬関連	30
車両関連	30
配達関連	31
おわりに	33

第1章：menuについて

「menu」とは

「menu」は、「日常においしさと楽しさを」コンセプトに、テイクアウトで美味しい料理を楽しめるサービスです。アプリを利用した事前注文と決済のため、行列や注文に時間を取られることがなく、その利便性から多くの方に支持されています。

「menu」が2020年4月に新たに始めたのが、デリバリーサービスです。配達クルーが、出来立てのお料理をみなさまの元へお届けします。

業務形態について

menu配達クルーの事業は、配達クルーの皆さまが、個人事業主として、登録飲食店から委託される配達業務を受けていただく形で行われます。よって、配達クルーと「menu」を運営するmenu株式会社との間には、直接的な雇用関係はありません。ただし、配達業務を適切に遂行していただくことが困難と判断された方は、当事業のご利用をお断りさせていただく場合があります。

なお、配達クルーとmenu株式会社の間では直接的な雇用関係がないため、menu株式会社の代理人またはスタッフとして無断で活動すること、及び menu株式会社が使用権を有する商標等（例：menuのロゴ）を許可なく使用することはできません。

確定申告の義務について

配達クルーは、個人事業主でありmenu株式会社の従業員ではないため、menu株式会社からの所得は給与所得としては取り扱われません。したがって、事業主として所得に関連する全ての税金については、ご自身での申告及び納付の義務があります。配達をすることによって受け取る収入は、そのサービスを依頼した飲食店から支払われています。menu株式会社では、配達クルーが得る所得は、事業所得または雑所得に該当すると理解していますが、個人事業主の税務上の取り扱いについてはご確認ください。

確定申告は、「menu」の配達クルーとして飲食店に対して提供したサービスに関する前課税年度の所得を、国税庁に申告する手続きです。課税年度は原則、配達クルーが個人の場合は1月1日から12月31日、法人の場合は事業年度となります。確定申告の申告期日は、個人（所得税）または法人（法人税）で異なります。

第2章：コミュニティガイドライン

menuコミュニティガイドラインについて

menuは、「日常においしさと楽しさを」をコンセプトに、テイクアウトとデリバリーを通じてお料理を届けています。特にデリバリーは、注文者、店舗、クルーの三者で成り立っているサービスであり、快適にサービスをご利用いただくためには、皆さまのご協力が不可欠です。

そこで、デリバリーサービスの重要な役割を担うクルーの皆さまへ向けた、ガイドラインを設けさせていただきます。

こちらの内容は、皆さまの声をもとに常時見直していきませんが、menuを利用される際には遵守をお願いいたします。

本ガイドラインに反する言動がmenuの利用中に見受けられた場合、事実確認の目的で該当のクルーへご連絡します。問題の性質によっては、調査中・調査後にmenuのクルーアカウントやコミュニティページへのアクセス権を停止する場合や報酬をお取消しする場合があります。

また、日本の法律に触れる言動が見受けられた場合は、menuのみでは対応できないため、警察などの適切な公共機関へ報告いたします。クルーの方の来社も受けはいたしかねますが、万が一来社してスタッフへの業務妨害などがあった場合は、警察に相談・法的対応・アカウント永久停止などの然るべき対応をとる可能性があります。

クルーの方からのお問い合わせは、crew_support@menu.incのみで受け付けています。こちらのアドレス以外へのご連絡が確認された場合、迷惑行為としてアカウント停止措置をとる場合があります。

配達の質

交通ルールの遵守

menuでは、5種類の車両から1種類を選んで登録いただけますが、ご登録車両の交通ルールを遵守してご配達ください。特に、事業用登録されていない125cc以上の車両での配達、貨物利用運送事業法の違反に当たります。また、道路交通法違反は、触法行為として厳しく対処します。

配達バッグを持って街を走っている時、皆さんは「配達員」として見なされます。1回の信号無視は、法に反するだけではなく、「配達員」という職業の品位を下げてしまいます。1回のマナー違反で、「配達員」という職業の印象が悪くなってしまいます。多くの方がしっかりとルールを守り、誇りを持って配達しているなか、そのようなことが起こってしまうのはとても悲しいです。これは、menuに限らず、フードデリバリー業界全体においていえることです。

交通ルールは、menuの配達をしている時以外でも、どうかしっかりと遵守いただくようお願いいたします。

事故に遭った/見かけた時の対応方法

- ・配達業務中に万が一事故に遭った場合は、必ず警察を呼んで対応してください
- ・配達中の注文がある場合は、サポートチームに連絡のうえ注文をキャンセルしてください
- ・事故現場の対応が終了し、ご自身の安全が確保できてからでよいので、サポートチームへメールにてご報告ください
- ・事故状況や交通違反に関する判断は、警察が行います。警察の指示に従い、事故現場から離れないでください
- ・アカウント停止の判断は、コミュニティガイドラインに基づき、運営チームが判断します。自己判断や虚偽の報告はせず、必ず発生した事象を報告してください
- ・配達中に事故を見かけた場合は、自分が当事者でなくとも警察に連絡しましょう

不必要な遠回り・遅延

配達中の不必要な遠回りは、店舗様や注文者様に迷惑や心配をかけてしまうため、禁止しています。トラブル等によりやむを得ず遅延してしまう場合は、注文者様と適切にコミュニケーションを取ってください。

また、店舗到着後に10分以上待機する場合は、サポートチームまでお電話ください。

他社フードデリバリーサービスとの同時受注

他社の配達とmenuの配達とは、配達の遅延につながるため、同時に行っていただけません。

自己都合によるキャンセル

menuでは、受注後のキャンセルは原則受け付けていません。

やむを得ない事情やトラブルが発生した際は、クルーの方の安全が最優先ですので、サポートチームまでお電話ください。

間違った住所への配達

配達報酬の発生条件は、「正しい住所へ、適切な時間内に、適切な方法で配達すること」です。

配達先のピンの位置をしっかりと確認し、正しい住所へ届けてください。

なお、稀にマップ上のピンの位置と詳細画面に表示された住所とが著しく異なることや、受注後に注文者から別の配達先を指定される場合がございます。その場合は、サポートチームまでご連絡ください。

商品が届けられていないという報告を受けた場合は、事実確認を実施する期間中、一時的に
出金機能を停止する可能性があります。

配達の放棄・配達完了前に「配達完了」ボタンを押す行為

受注した配達を、責任を持ってお届けいただけない場合、アカウント停止の対象となります。

商品が届けられていないという報告を受けた場合は、事実確認を実施する期間中、一時的に
出金機能を停止する可能性があります。

丁寧でない配達

店舗様が丁寧に作った商品は、なるべくそのままの状態ご注文者様の元へお届けしていただきたいです。

商品がこぼれたり崩れたりしていた場合は、店舗様や注文者様へも事実確認を行って再発を防ぎますが、クルーの方も運転マナーやバッグを今一度ご確認ください。

menuでは、大きく・保冷保温機能があり・型くずれのしにくいバッグの利用を推奨しており、不適切なバッグの使用や配達方法が確認された場合は、アカウントを停止する場合があります。

不適切な身だしなみ

配達時の服装は原則自由ですが、店舗様や注文者様に不快な思いをさせない適切な服装を心がけましょう。

刺青やタトゥーが入っている方は、商品の受取り時や受渡し時に、テーピングや衣服などで隠すようお願いいたします。

また、食品を扱うお仕事ですので、香水やたばこ等のにおいはなるべく抑えてください。

新型コロナウイルス対策

新型コロナウイルス感染症対策として、下記の実施をお願いします。

- ・マスクの着用：マスクを着用していない場合、アカウント停止の対象となります
- ・手洗いうがい
- ・手指のこまめな消毒
- ・体調が優れないと感じた際は、配達はせず、しっかりとやすみください
- ・配達グッズ・車両の清掃・消毒

駐車マナー・入館マナー

道路や建物のルールには必ず従いましょう。道路交通法の違反は、menuのみでは対応できないため、警察へ相談しています。

また、オートロックの建物でインターホンを鳴らさずに入館する事例が多く報告されていますが、入館マナーは必ず守ってください。手続き等に時間がかかる場合も、必要な場合はサポートチームより注文者様へご説明しますので、きっちり行っていただくようお願いします。

度重なる低評価

現在の評価システムでは、一方の視点での評価となるため、必ずしも確実であるとはいえません。

しかし、配達に対して低評価が多くつく場合は、調査や事実確認をしたうえで、注文通知の優先順位を低くする場合があります。

信頼と尊重

法律の遵守

menuでのルールを守っていただくことはもちろん、法律遵守の徹底をお願いします。配達業務に関連性の高いものは、「スピード違反」「肖像権侵害」「プライバシーの流出」「不法就労」などがあります。「肖像権侵害」「プライバシー侵害」などは、SNS投稿のように、気が付かないうちに行ってしまう事例もあります。触法行為が確認された場合や、その可能性がある場合は、アカウントの停止に加えて、必要に応じて警察への報告と相談をいたします。

肖像権侵害・プライバシー侵害に抵触する行為

下記のようなプライバシー侵害に抵触する行為は、menuでのアカウントが停止になるだけでなく、法的措置の対象となります。コミュニティページでのコメントや投稿は、匿名で表示されますが、個人を特定できるような情報やその共有は、その投稿の削除とともに厳しく対処いたします。また、クルーの方ご自身もトラブルに書き込まれる可能性が高まるため、アプリ内の情報の公開はお控えください。

- ・注文者様の注文内容や住所等の情報の不正利用、SNSへの投稿・公表
- ・注文者様や、注文者様の住居の撮影
- ・マンションのセキュリティや内部地図情報等の共有・公表
- ・個人を特定できる情報の共有・公表
- ・動画や生放送などの配信ツール、個人のビデオやカメラに無断で店内や個人を映す行為
- ・アプリで知りえた情報のインターネット上での公表

他者への不適切な態度や言動

デリバリーサービスは、店舗様、注文者様、クルー同士、そして運営スタッフの協力のもと成り立っています。配達中はもちろん、コミュニティサイトなど、menuのサービスを利用する際は、お互いを尊重する気持ちを持って行動してください。

攻撃的・差別的・侮辱的な発言や、個人的な質問、脅迫などは固く禁じます。

差別的な言動には、個人の国籍、人種、宗教、性別、年齢、障害、性的指向によって人に差をつけて扱うことを含みます。

適切なコミュニケーションを取らないこと

menuで配達をする際には、店舗様、注文者様、クルー同士、menuスタッフとコミュニケーションを取る必要がある場面があります。

コミュニケーション不足や連絡の不通などに対しては、事実確認のうえ、アカウント停止措置をとる場合があります。

不正行為・不正利用

menuのサービスを利用するうえで、下記のような不正行為は禁止しております（詳細は、menu配達パートナー規約第12条をよくご確認ください）。

本ガイドラインや利用規約に違反する行為は、厳しく取り締まります。

- ・配達完了せずに配達の完了を主張・報告する行為
- ・受注したが店舗や配達先に向かわない行為、配達を故意に遅延させる行為
- ・他人に自分のクルーアカウントを使用させること
- ・他人のクルーアカウントを使用すること
- ・複数のアカウントを作成しようとする事
- ・menuや第三者の権利、名誉、信用を毀損すること
- ・自身がユーザーとして注文したものを配達する等、menuが本来予定しない不正な目的でサービスを利用すること
- ・本人名義でない銀行口座の登録
- ・他人への銀行口座や身分証の貸出し
- ・自分で注文した商品を自身で配達する など

虚偽の情報・報告

クルーの方が配達中に、店舗様や注文者様の一部の情報を見られるのと同様に、店舗様や注文者様もクルーの一部情報を確認できます。

不正確な個人情報の提示は、混乱を招くのみでなく、トラブルにつながりかねないため、下記のような行為はアカウント停止措置の対象となります。

- ・アカウントの作成時や情報の変更時に、虚偽の情報を提示すること

- ・登録されていない車両を使用すること
- ・コミュニティサイトで虚偽の報告や情報を共有すること

資格外活動許可で配達をする方の注意事項

外国籍の方のうち、資格外活動許可によって就労している方は、28時間を超えて労働した場合、当該本人には強制送還や在留資格の剥奪といった措置が取られる可能性があります。menuでは、資格外活動許可によって就労している方の就労時間が、menu以外での就労を含めて28時間を超えた場合、アカウントを停止させていただきます。

資格外活動許可によって就労している方には、定期的に、就労時間に関する調査をさせていただきますので、そちらに回答いただくようお願いいたします。
menu以外の就労先での労働時間に変更がある場合や、menu以外での就労を開始する場合は、事前にメールにて申告いただくよう、お願いいたします。

個人事業主として働くということ

menu配達クルーの事業は、個人事業主（フリーランス）の方々に登録飲食店から委託される配達業務を受けていただく形で行われます。よって、配達クルーと「menu」を運営するmenu株式会社の間には、直接的な雇用関係はありません。

商品をこぼして建物を汚した、第三者の所有物を壊した、間違えた場所に商品を置いた等のトラブルが発生した場合は、サポートチームへのご連絡を必ず行うようお願いをしておりますが、原則クルーの方ご自身での解決や賠償をお願いしています。

menu配達パートナー規約

<https://crew.menu.inc/crew/briefing/terms>

第3章：配達の準備

配達に使用するもの

- スマートフォン
- ご登録車両
- 配達用バッグ

menu専用の配達バッグは下記のサイトからご購入できます。

<https://menu.official.ec/>

配達バッグは下記のようなバッグを推奨しており、menuバッグ以外の使用も可能です。但し、不適切なバッグの使用が確認された場合は、アカウントを停止する場合があります。

- 型くずれしにくく安定感がある
- 保温機能、防水加工が施されている
- 十分な大きさがある
- 折り畳むことが可能

夏場は特に、食中毒の恐れがありますので、保冷機能のある丈夫なバッグでのご配達をお願いします。



※menu配達クルー用アプリは、「Google マップ」アプリと連動する機能がついています。よりわかりやすいナビゲーションを見ることが可能なのでダウンロードを推奨しています。以下のQRコードよりダウンロードが可能です。

iOS用



Android用



デリバリーの営業時間

現在は、一部地域にて24時間営業しております。深夜対応エリアは、下記のマップをご確認ください。

<https://www.google.com/maps/d/u/1/edit?mid=1JNu6iOhMod69R2i8AAq8ByPlgwsZ51HN&usp=sharing>

menuデリバリーの配達対象エリアについて

クルーの皆さまの支えのおかげで2021年4月に全47都道府県へ展開いたしました。しかしながら一部地域におきまして、クルー・注文者・店舗・menuにとって継続的なサービス運営が難しい状況が続いておりました。つきまして、2022年3月22日(火)をもって一部地域のデリバリーサービスの停止をさせていただく運びとなりました。クルーとしてご活躍いただきました皆さま、誠にありがとうございました。

3月22日(火)以降は、該当地域にてオンラインにさせていただいても、注文通知が届かなくなります。ご稼働いただく際には、デリバリーサービス対象エリアでオンラインにさせていただきますようお願いいたします。

【menuの配達サービスエリアマップ】

※2022年3月19日に新たにマップが更新されました。

※Google mapにてデリバリーの配達対象エリアが表示されます。

北海道・東北：

<https://www.google.com/maps/d/u/1/edit?mid=11Ry7ys4dwIxbQZAJs1ju-wVSlNZP-m5u&usp=sharing>

関東：

<https://www.google.com/maps/d/edit?mid=1JNu6iOhMod69R2i8AAq8ByPlgwsZ51HN&usp=sharing>

中部：

https://www.google.com/maps/d/u/1/edit?mid=1OSAt7dX0AyowccFDW5_7Wip2F6FsS6kB&usp=sharing

近畿：

<https://www.google.com/maps/d/u/1/edit?mid=10r1SOXo8BiUesq0Aa8IRDrC-Ve853RUi&usp=sharing>

中国・四国：

https://www.google.com/maps/d/u/1/edit?mid=1GnwAANJKdG_1ZRHt6cQPzOlJ1PYljLjZ&usp=sharing

九州・沖縄：

<https://www.google.com/maps/d/u/1/edit?mid=1vmZRckzCsY-oH-Jjrl6EiCdT8yHfmk3Y&usp=sharing>

配達対象エリア内にいないと配達リクエストの受付ができませんのでご注意ください。なお、こちらのURLは随時アップデートがなされます。

ロングエリアについて

ユーザー体験向上のために、一部エリアが「ロングエリア」として公開されています。通常と異なり、商品受取り時刻が指定されますのでご注意ください！対象エリアにつきましては上記マップをご確認ください。

※表示時間は目安ですので、店舗でお待ちいただく場合もあります

①ロングエリアの注文受付エリア



②通常エリアの注文受付エリア



配達報酬について

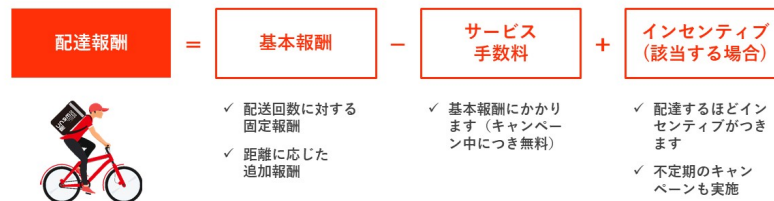
menuにて報酬の対象となる配達は、「正しい住所に、適切な方法で、適切な時間内に、配達完了」した配達です。規約やガイドラインに違反することが確認された場合は、報酬をお取消しする場合があります。また、商品が届けられていないという報告を受けた場合は、事実確認を実施する期間中、一時的に出金機能を停止する可能性があります。

配達クルーに支払われる配達報酬は、基本報酬とインセンティブからサービス手数料を引いた額です（以下図参照）。サービス手数料は、現在キャンペーン中につき無料となっています。

配送報酬の計算方法

配送報酬は、基本報酬とインセンティブから手数料を引いたものになります

✓ サービス手数料は、現在キャンペーン中につき無料になっています



10

基本報酬

基本報酬は、配達完了ごとに得られる「1. 回数報酬」と、配達の際の経路距離の合計によって算出される「2. 走行距離報酬」の、2つの額を足して計算されます。なお、2021年8月19日より、基本報酬は1200円が上限となっております。

1. 回数報酬

ピック（商品の受取り）とドロップ（商品の引渡し）をセットとした1回の配達で得られる固定報酬です。1回あたり260円がお支払いされます。

2. 走行距離報酬

走行距離報酬とは、ピックとドロップにかかった合計の距離から計算される報酬です。実走距離ではなく、当社がシステム上算出した受注時における「受注場所と店舗との間」（ピック）と「店舗と、注文者により配達先として指定されたピンの位置との間」（ドロップ）との合計の経路距離に基づき、以下の計算式により算出されます。

●2022/02/24改訂前

【旧報酬 = (ピック距離(km) + ドロップ距離(km))² * 20(円) + 260(円)】

●2022/02/24改訂後

【新報酬 = (ピック距離(km) + ドロップ距離(km))² * 40(円) + 260(円)】

※なお、稀にマップ上のピンの位置と詳細画面に表示された住所とが著しく異なることや、受注後に注文者から別の配達先を指定される場合がございます。その場合は、サポートチームまでご連絡ください。

サービス手数料

サービス手数料とは、配達システムの利用料としてmenu株式会社が配達クルーからいただく（基本料金からのみ控除）料金です。通常は基本報酬の10%です。また、サービス手数料はインセンティブにはかかりません。2022年3月現在、キャンペーンにつき無料となっております。

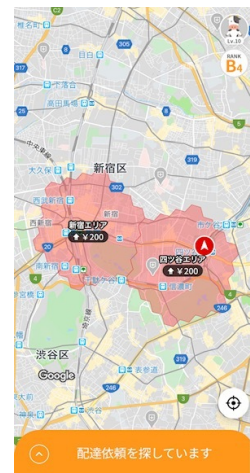
ブースト報酬（インセンティブ）

ブースト報酬とは、配達クルーの数と注文数のバランスに応じて時間限定で付与されるインセンティブ報酬です。配達を受注した時間に、店舗のあるエリアにブーストが発生している場合、対象となります。

受注されたご注文がブーストの対象であるかにつきましては受注時に表示される黒いカードの右上のオレンジ表記をご確認ください。ご注文に基づく付与金額や付与経験値は注文によって異なるため、必ずご確認くださいますようお願いいたします。

ブーストの対象エリアは、クルー用アプリの画面上にて右記のように表示されます。また条件として、ピックアップ店舗がブーストエリア内にありますとブースト対象となります。

ブースト内容は、都度変更となる場合がございますので、アプリ内のお知らせやプッシュ通知も併せてご確認ください。



ランクボーナス

ランクボーナスとは、直近8週間の経験値によって基本報酬が増額するシステムです。ランクによって、基本報酬が最大2倍となります。

ランクは、経験値が溜まったタイミングで随時上がります。一方で、毎週月曜の朝にランクの見直しが行われ、直近8週間の経験値が必要な値に達していなかった場合、ランクが下がります。

	月	火	水	木	金	土	日
8	1 11月	2	3	4 経験値 キャンペーン 報酬付与	5	6	7
7	8	9	10	11	12	13	14
6	15	16	17	18	19	20	21
5	22	23	24	25	26	27	28
4	29	30	1 12月	2	3	4	5
3	6	7	8	9	10	11	12
2	13	14	15	16	17	18	19
1	20	21	22	23	24	25	26
	27 自転車	28	29	30 自転車	31	1 1月	2
	3	4	5	6	7	8	9



12月27日(月)時点のランク

11月1日(月)～12月27日(月)の8週間分の
合計獲得経験値がランクに反映される



12月30日(木)時点のランク

11月1日(月)～12月30日(木)の8週間分の
合計獲得経験値がランクに反映される
※11月1日(月)～11月3日(水)の分は減算されません！



1月3日(月)時点のランク

11月8日(月)～1月3日(月)の8週間分の
合計獲得経験値がランクに反映される
※11月4日に付与された「経験値キャンペーン」報酬や、
11月1日(月)～11月7日(日)の獲得経験値は集計対象外。
ランクダウンする可能性があります。

経験値

経験値とは、menu独自のポイント制度で、溜めていくとランクやレベルが上がっていきます。1回の配達を完了するごとに10EXP獲得できますが、キャンペーンや交通安全講習会、新機能のモニターなど、経験値が多く獲得できるイベントも不定期で開催しています。

イベントでは、通常の配達よりも経験値を獲得しやすいため、是非ご活用ください！

チップ制度

注文者は、配達クルーにチップを渡すことができます。

チップを受け取る際に手数料などはありませんので、100%配達クルーのみなさまの報酬となります。

なお、配達完了後や翌日にチップを付与される場合もあります。

レベルアップ報酬

獲得した累計の経験値に応じて、レベルが決定します。レベルアップの際には、毎回レベルアップボーナスが発生します。こちらの額はクルーアプリよりご確認ください。

招待キャンペーン

招待キャンペーンはエリアごとに異なる条件が適用されます。詳細な達成条件や対象エリアは、随時メールでお知らせし、クルー募集用サイトも更新されますので、ご確認ください。

【現在開催中の招待キャンペーンはございません。】

▽キャンペーンのルール

- 有効な招待コードを入力して登録したクルーが、期間内に該当の都道府県にて初回配達・達成条件の回数を配達完了したら、招待した人・された人にそれぞれプレゼント！
- 招待コードは、クルーアプリ内右上の顔写真＞「友達招待」にてご確認ください
- 配達のルールを守らない等、menuが不正と判断した場合はキャンペーン対象外とさせていただきます。
- 招待を受けた方は対象エリアで初回配達・条件の回数配達する必要がありますが、招待をした方のエリアは問いません。

【例】

- ①香川県在住のAさんが、東京都のご友人Bさんを招待する
- ②Bさんが東京都で、2022年1月31日までに100回配達完了
- ③AさんとBさんそれぞれに、2,500円プレゼント！

報酬のお支払いシステム

menuでのお支払いは、配達報酬を最短当日に引き出せる「即時引出し」プログラム、もしくは「Kyash」により行われます。

出金申請いただいた報酬は、最短当日(※2)にご登録いただいた口座にお振込みいたします。

※2 最大7営業日いただく場合がございます。

「即時引出し」プログラムに関しまして

配達を完了すると報酬が加算され、出金申請が可能になります。クルーアプリ内のマイページ「出金」ボタンより、登録の口座情報の確認と出金金額の入力をし、出金申請を行ってください。申請をいただいた後、menuから銀行口座への入金依頼をいたします。

「Kyash」プログラムに関しまして

クルーアプリ内のマイページ「出金」ボタンより、登録の口座情報の確認と出金金額の入力をし、出金申請より「Kyash」をご選択ください。「Kyash」では本人確認・menuとの同一電話番号のご登録等の条件を満たすことでご利用が可能となります。Kyashの詳細は下記URLよりご確認ください。

【  Kyash 登録ガイド.pdf 】

「auPAY」プログラムに関しまして

クルーアプリ内のマイページ「出金」ボタンより、登録の口座情報の確認と出金金額の入力をし、出金申請より「auPAY」をご選択ください。「auPAY」ではmenuとの同一電話番号のご登録を行っていただく事でmenuクルーアカウントと連携され、ご利用が可能となります。

== 【『au PAY』連携手順】 ==

①au PAYアプリにて電話番号の設定

アカウントの連携では、menuとau PAYに**同一の電話番号**が登録されている必要があります。以下の手順にて、au PAYにご登録の電話番号をご確認いただけます。

1. au PAY アプリより、右下にある【アカウント】をタップ

※注意：au ID に電話番号が記載されているケースがありますが、こちらではありません。

2. au ID の右横にある【切替】ボタンをタップ

3. 会員情報内の【お客様情報】より「連絡先電話番号」の登録の記載を確認

※au ユーザーの場合、「未設定」となっている可能性がありますので、設定いただくようお願いいたします。



②クルーアプリにてアカウントの連携

1. menuクルーアプリより、
【マイページ】>【出金】>【au PAY】を選択し、
au PAY連携画面を開いてください。
2. 「au PAY 会員ナンバー」を入力する画面が表示されるため、
au PAYアプリの【アカウント】に表示されている**19桁の会員番号**の入力を行い、【連携する】ボタンをタップしてください。



注意事項

- ・配達不備によるキャンセルや不正な操作があった場合、報酬が減算される場合がございます。
 - ・ご登録いただいている口座情報に誤りがある場合、口座情報の修正にお時間を要する場合がございます。
 - ・ご利用の銀行口座により、出金申請からお振込みまでに最大7営業日を頂戴する場合がございます。
 - ・クルーアプリのメンテナンスに伴い、出金申請の操作を一時的に停止する場合がございます。
 - ・友達招待キャンペーンの報酬は、出金可能となるまでに7営業日を頂戴いたします。
 - ・本プログラムのリリース日及び以後数日間に稼働いただいた分の報酬は、出金申請が可能となるまでに最大7営業日を頂戴する場合がございます。
 - ・1回あたりの出金申請について
 - 【即時引き出し】引き出し下限額は400円／上限は1,000,000円
 - 【Kyash】引き出し下限額は50円／上限は1,000,000円
 - 【auPAY】下限額なし となっております。
- ※したがって残高が手数料を下回る場合は出金申請を行うことはできません。
- ・1回の出金金額が20,000円未満の場合、下記が引き出し者負担で発生いたします。
 - 【即時引き出し】手数料400円
 - 【Kyash】手数料50円
 - 【auPAY】手数料無料
 - ・1回の出金金額が20,000円以上の場合、月に4回までは手数料が無料となります。
月5回目以降の場合、下記が引き出し者負担で発生いたします。
 - 【即時引き出し】手数料400円
 - 【Kyash】手数料50円
 - 【auPAY】手数料無料
 - ・ご負担いただく出金手数料は、配達報酬の残高から控除する方法で申し受けます。

- ・ご登録の際は、クルーの方ご自身の名義の口座を設定してください。
 - ・お振込先の銀行口座は、クルーの方ご自身の責任において、正確な口座情報をご登録ください。
 - ・誤って登録された口座情報をもとに報酬のお支払いがなされた場合、当社はこの責任を負わないものいたします。
 - ・配達報酬については、支払いを受けることができる期限がございます。下記の期限までに支払いを受けなかった場合、報酬をお受け取りいただけなくなりますので、十分にご注意ください。
- ・ 2021年9月29日以前に発生した配達報酬：2022年3月29日（火）
 - ・ 2021年9月30日以降に発生した配達報酬：当該配達報酬発生後6カ月以内

保険制度に関しまして

menuでは、配達中の対人・対物賠償責任の保険、及び事故による傷害補償制度を提供しています。

本制度は、自転車でご登録いただいているmenu配達クルーが、配達リクエストを受けた時点から、配達もしくはキャンセルが完了するまでの間に生じた事故に対して適用されます。

本制度に関する事前のお申し込みや、追加料金のお支払いは必要ありません。

下記の保険内容に、一度お目通しく下さいませ。

【対人・対物賠償責任補償】

配達中の事故により、他人を死傷させたり他人の物品を壊し、法律上の損害賠償責任を負った場合に補償します。

例：配達中に歩行者にぶつかり怪我を負わせた場合、配達中に第三者の車両や所持品に損害を与えた場合

■ 補償額：

補償額は、賠償責任または傷害の内容に応じて上限があり、当社の裁量で決定します。

詳細に関しましては、お問い合わせください。

■対象：

対象は、自転車にてご登録しているmenu配達クルーのみとさせていただきます。

※原付・バイクにてご登録されている方に関しましては、ご自身で加入している自賠責保険・自動車保険をご利用くださいませ。

■注意事項：

・menu配達クルーご自身に過失責任が問われるような場合、法的根拠に基づかない請求の場合、当事者間で示談交渉された場合等、一部の事故事例に対して補償をお支払いできない場合がございます。事故に遭われた相手方に対して当社制度によって支払いができるといった案内はお控えください。

【傷害補償】

配達中の事故により、menu配達クルー自身が傷害を負った場合に、医療費や入院費などの見舞金を給付します。

例：配達中に車との接触事故で配達クルーが怪我を負った場合、走行中に転倒し怪我を負った場合

■補償額：

補償額には、事例に応じた上限があります。

・医療見舞金：配達中に事故が発生した際、救急車、X線検査、手術、投薬等必要な医療費用を、40万円を上限として補償いたします。

・死亡見舞金・葬式費用：配達中の事故により、不幸にもmenu配達クルーが死亡した場合、相続人は1000万円の一時金を受け取ることが可能です。また、葬儀費用も100万円を上限として支払われます。

・後遺障害見舞金：配達中の事故により、不幸にも配達クルーに後遺障害が生じた場合、最大1000万円の一時金を受け取ることが可能です。金額は、後遺障害の症状により異なります。

・入院に伴う見舞金：配達中の事故により、menu配達クルーが怪我を負って入院し、その後当該怪我により働けなくなった場合、30日を上限として、1日あたり7500円が支払われます。ただし、医師による、医学的見地から就業が困難であることの証明を必要とします。

・入院時一時金：配達中の事故により、menu配達クルーに1日あたりの入院に伴う見舞金が支払われ、かつ2日以上入院した場合に一時金を受け取ることが可能です。

詳細に関しましては、下記より傷害見舞金等支給規定をご参照ください。

https://drive.google.com/file/d/1tOcEa1SN6OL_ew3Z0Lxb5YxWvNkUJBW5/view?usp=sharing

■対象：

対象は、自転車にてご登録しているmenu配達クルーのみとさせていただきます。

※原付・バイクにてご登録されている方に関しましては、ご自身で加入している自賠責保険・自動車保険をご利用くださいませ。

■注意事項：

- ・治療にかかった医療費の請求書、領収書は後日提出いただく場合がございますので保管ください。
- ・事故が発生した場合は、必ず警察へご連絡ください。
- ・事故発生現場の写真を撮影し、保存してください。
- ・注意事項に従っていただけない場合、補償をお支払いできない場合がございます。

事故に遭った/見かけた時の対応方法

- ・配達業務中に万が一事故に遭った場合は、必ず警察を呼んで対応してください
- ・配達中の注文がある場合は、サポートチームに連絡のうえ注文をキャンセルしてください
- ・事故現場の対応が終了し、ご自身の安全が確保できてからでよいので、サポートチームへメールにてご報告ください
- ・事故状況や交通違反に関する判断は、警察が行います。警察の指示に従い、事故現場から離れないでください
- ・アカウント停止の判断は、コミュニティガイドラインに基づき、運営チームが判断します。自己判断や虚偽の報告はせず、必ず発生した事象を報告してください
- ・配達中に事故を見かけた場合は、自分が当事者でなくとも警察に連絡しましょう

第4章：配達の流れ

配達クルーとして業務を開始するにあたって、第4章では稼働フローについてご説明いたします。また、キャンセル時やトラブル発生時などにサポートチームからお電話する場合があります。配達時間中は、電話に出られる状態を保つことを心がけてください。なお、運転中の通話は危険ですので、一度停車してから通話するようお願いいたします。

配達方法・アプリの基本操作について

■ アプリの操作ガイド.pdf

上記操作ガイドより、アプリの基本的な操作と配達の流れをご確認いただけます。

トラブルがあった場合の対処法

指定された配達先に注文者がいない場合

配達先に注文者が不在の場合は、配達先として指定された場所から注文者に電話をかけてください。注文者が電話に出た場合は、配達クルーが目的地に到着した旨を伝え、商品をお渡しください。注文者が電話に出なかった場合は、チャットと電話での連絡の後、10分タイマーの起動し、画面に表示される指示にしたがって対応してください。

配達中に交通事故に巻き込まれた場合

万が一、配達中に交通事故に巻き込まれてしまった場合は、まずはご自身の身の安全を優先してください。事後で結構ですので、連絡を取れる状態になり次第、サポートチームへ配達中の事故についてご報告ください。注文者へは、サポートチームから連絡と説明を行います。

注文者に商品が間違っていると言われた場合

商品が間違っていると言われた場合は、サポートチームへご連絡ください。

配達先の住所がmenu配達クルー用アプリ上で確認できない場合

配達先の住所がアプリ上で確認できない場合（地図上のピンの位置がずれている、マンション名が長く画面上で切れてしまっている、注文者の名字や部屋番号が確認できない等）は、電話もしくはチャットで注文者とコミュニケーションを取ってください。

なお、ピンの位置と詳細画面に表示された住所が異なる場合は、詳細画面に表示された住所や建物名を優先してください。不明な場合は、注文者に電話もしくはチャットで確認するようにしましょう。連絡がつかない場合は、サポートチームまでご連絡ください。

配達中にお料理をこぼしてしまった場合

注文者に商品を引き渡す前にお料理をこぼしてしまった場合は、サポートチームへご連絡ください。

お客様に領収書を求められた場合

お客様に領収書を求められた場合は、ユーザー用アプリからダウンロードが可能なことをお伝えください。より詳細な質問があった場合はサポートチームまでお問い合わせいただくようお願いいたします。

サポートチームへの連絡

menuでは、配達クルー向けのサポートチームを設けております。

配達中にトラブルが発生した場合、配達クルー用アプリから（画像参照）電話発信が可能です。配達時間外のお問い合わせにつきましては、アプリ上にて「マイページ>ヘルプ」を参照いただき、解決ができない場合におきましては以下のメールアドレスへご連絡ください。

crew_support@menu.inc

【配達外】メール問い合わせ



【配達中】サポートへの架電



獲得した配達報酬を確認する

獲得した配達報酬を確認するには、配達クルー用アプリのメニューから「配達クルーとしての売り上げ」を選択してください。

「今月の売り上げ」と「明細」のタブがあり、「今週の売り上げ」を選択すると、月ごとに獲得した配送料をご確認いただけます。

報酬を引き出す際は「出金」ボタンを押し、出金申請を行ってください。

お客さまからの評価の表示について

配達後にお客さまからいただいたgood評価/bad評価は、合計評価数が10回をこえてからクルーのみなさまのアカウントに表示されます。

なお、2022年3月現在、評価はお客さまからは見られない状態になっています。

配達用バッグのお手入れをする

menuの配達用バッグは、大切な商品を入れて運ぶものです。また、飲食店の方や注文者の目に触れる機会も多いです。

定期的に整理したり拭いたりして手入れし、清潔に保つよう心がけてください。汚れた場合には除菌スプレーやシート等を使い、付着したウイルスや菌の消毒に努めましょう。

第5章：よくあるご質問

アカウントについて

Q. アカウント開設後に招待コードは適用されますか？

A. 登録完了後の招待コード入力は、受付いたしかねます。アカウント登録後は、menuクルー登録の契機を確認することが困難なため、このような方針としています。

Q. 自分のプロフィール写真と名前を変更したいです。

A. システム上、現在は変更を受け付けていませんが、近日中に対応予定です。

Q. 招待コードはどこから確認できますか？

A. 配達用アプリのマイページからご確認できます。

Q. パスワードを忘れてしまいました。

A. ログイン画面の下部にある「パスワードを忘れた」から再ログイン手続きができます。

Q. パスワードを受け取る際のSMSが受信出来ません。どうしたらいいのでしょうか？

A. サポートチームまでメールにてご連絡ください。電話番号を確認後、パスワードをメールにてお送りします。

Q. アカウントを削除したい場合はどうすればいいですか？

A. サポートチームまでメールにてご連絡ください。

Q. 自分以外の口座に振り込みは可能でしょうか？

A. 企業様の口座やご本人様名義以外の口座へは、お振込みいたしかねます。

Q. 配達クルーのアカウントを一度削除しましたが、再登録可能でしょうか？

A. 恐れ入りますが、アカウント削除後の再登録は受け付けいたしかねます。

Q. 配達用のバッグは貸し出されていますか？

A. 弊社での貸出しは行っておりませんので、お客様ご自身でご用意ください。

Q アカウントが停止されていました。理由はなんでしょうか？

A アカウント停止の理由として、以下の行為が確認された、もしくは事実確認が完了していないことが考えられます。アカウントを停止した理由は、ご登録のメールアドレス宛にお送りしておりますため、ご確認いただきますようお願いいたします。

①**触法行為**：法律に違反する行為が確認された、もしくは事実確認が完了していない可能性があります。事実確認のメールをお送りしておりますが、期限までの返信がない・明らかに触法行為だと認められた場合については、アカウントを停止しております。

②**登録車両の不備**：ご登録の車両に応じて、有効期限のある書類がございます。期限が近づいた際には、再提出の依頼やアカウントを停止をさせていただく旨をメールにてお伝えしております。

③**アカウントの貸出し・借用**：menuでは、アカウントのIDとパスワードの他人への開示、アカウントの貸出しや他人のアカウントの使用も、禁止しております。発覚次第、事実確認とアカウントの停止をしております。

④**他人名義の振込口座のご登録**：報酬の振込先は、アカウントの不正登録防止のために、ご自身の口座をご登録いただいております。現在、システムでの制御の導入を検討中です。

⑤**他人のメールアドレス・電話番号でのご登録**：アカウントで登録するメールアドレスと電話番号は、必ずご自身に連絡がつくものにしてください。配達中のトラブルに関する連絡や、アカウントに関する連絡に使用する場合がございました。変更を希望される場合はサポートまでお問い合わせください。

⑥**自身の注文を自身で配達：自身でユーザーとして注文した商品を、自身でクルーとして配達**することは、禁止しています。誤って受け付けてしまった場合は、サポートへご連絡いただき、キャンセルしていただきますようお願いいたします。

また、複数人で、互いが注文したものを互いが配達することも、同様に禁止しております。発覚時にアカウント停止になる可能性がございます。

⑦**複数のアカウント登録・所持**：1人で複数のmenuクルーアカウントを所持することも、禁止しております。確認された場合は、全てのアカウントを停止します。

⑧**身分証の詐称**

アカウント登録に使用する身分証や各種書類の詐称は、犯罪です。確認された場合、警察への通報を含む適切な処置を取ります。

⑨**商品受取り後の配達キャンセル**

店舗にて商品を受け取った後の配達キャンセルは、事故やトラブル等のやむを得ない場合を除き、禁止しております。menuでは、配達を受け付ける際に、店舗や配達先のおおよその位置やおおよその配達距離が表示されますので、「配達先が遠い」といった理由でのキャンセルが多々見られる場合にはアカウントの停止対象となることがあります。

⑩**プライバシーの侵害**

生放送・配信・動画投稿等すべてにおいて店内や注文者様の場所が特定できる動画の撮影、ネットへの投稿は触法行為となっております。

⑪**アプリで知りえた情報をSNSへ投稿する行為**

menuアプリ上で得た情報や個人情報をSNSへ投稿する行為は、思わぬトラブルの発生・投稿者自身の危険等も考えられるため禁止しております。

⑫**虚偽の申請**

ご登録いただいた際の「登録内容」「業務遂行の旨（虚偽の配達完了の旨）」「報酬についての申請」など、虚偽の申請を行うことは禁止しております。

報酬について

Q. 報酬がアプリ画面に反映されていません。

A. システム上、報酬の反映にはお時間を要する場合がございます。しばらく反映されない場合は、スクリーンショットを撮影の上、サポートチームまでメールにてご連絡ください。

Q. 報酬の締め日／支払日はいつですか？

A. 報酬のお支払いは「即時引出しプログラム」にて行っております。月次でのお振込みは行っておりません。本プログラムの詳細に関しましては、第3章の「報酬のお支払いシステム」をご参照ください。

Q. 注文者もしくは店舗都合で注文をキャンセルされた場合はどうなりますか？

A. クルーの配達ステータスに応じて、報酬を補填していますので、メールにてお問い合わせください。なお、経験値と回数は、配達完了した場合のみ付与されます。

Q. 距離報酬はどのように計算されますか？

A. 走行距離に関しましては、当社のシステム上徒歩でのルートにより算出されます。

車両について

Q. 自転車の貸し出しは行っていますか？

A. 行っておりません。お持ちの車両もしくはレンタルサイクルをご利用くださいませ。

Q. 自転車と原付どちらも登録したいです。

A. ご登録可能な車両は、一種類のみとさせていただきます。

Q. 自転車から原付に変更した場合、招待キャンペーンの配達回数はリセットされてしまうのでしょうか？

A. ご登録車両の変更前の配達回数は、車両の変更後も引き継がれます。

Q. 自転車からバイクへの変更を希望する場合は再度情報を登録する必要がありますか？

A. 車両変更をする場合はご登録アドレスより、ご希望の車種を
crew_support@menu.inc宛にメールにてご連絡ください。

Q. 自分以外の名義の原付を登録できますか？

A. ご登録いただく車両は、必ずしもご自身のものである必要はございませんが、それに関する手続きやトラブルは、当社は一切関与しないものとします。

配達について

Q. 注文依頼が来ません。

A. 注文以来の通知は、注文先から近い距離にいるクルーの方へ優先的に送られております。依頼を受注していただくのは、先に受注ボタンを押した方となっております。なお、度重なるキャンセルをされた場合は、注文通知を受信しにくくなる場合がございます。

Q. 配達中に料理をこぼしてしまいました。どうすればよろしいでしょうか？

A. 配達中にトラブルが起きた場合は、サポートチームまでお電話くださいませ。

Q. 商品配達時に金銭のやり取りはありますか？

A. ございません。menuでは、注文者の決済方法はクレジットカードのみです。

Q. 服装の指定や制服の貸与はありますか？

A. ありません。動きやすい服装で稼働することをおすすめいたします。なお、注文者や店舗へ不快な思いをさせないよう、適切な服装でご稼働ください。

Q. トラブルが起きたときの連絡先を教えてください。

A. アプリからサポートチームへご連絡ください。なお、配達中以外のお問い合わせにつきましては、メールにてご連絡ください。

クルーの皆さまは個人事業主ですので、トラブルの解決をクルーの方ご自身にお願いする場合がございます。

Q. アプリに不具合が起きました。どちらにご連絡すればいいですか？

A. アプリに不具合が起こった場合は、タスクキルと再起動を試してください。治らない場合はサポートチームまでメールにてご連絡ください。

おわりに

日本の食は世界に誇る文化です。

私たちは、これからの新しい食文化の形をテクノロジーの力で支えていきたいと考えています。

みなさまにも是非この輪に加わっていただき、共によりよいサービスを作り上げていきましょう。