

# あたえーる利用規約

この規約（以下「本規約」をいいます。）は、合同会社 CoCoLo ネット（以下「当社」）の運営するあたえーる（以下「あたえーる」といいます。）が提供する代行サービスを利用するにあたり、その一切に適用する事項を定めるものとします。

## 第1条（あたえーる利用規約）

1 本規約は当社が定めるあたえーる利用に係る規約です。

## 第2条（本サービスの予約、キャンセル料）

1 本サービスの利用を希望する方は本規約に同意の上、利用を申し込むものとします。

2 利用申し込み後、当社のスタッフから電話、又は訪問にて、ご要望や生活状況等をヒアリングさせていただきます。ヒアリングした内容等が以下の各号のいずれかに該当する場合については、当社は、本サービスの提供をお断りする場合がございます。

- ① サービスに高所での作業や危険を伴う作業が含まれる場合。
- ② サービスに専門の有資格者でないと実施できないような作業が含まれる場合。
- ③ サービスに道路交通法で定める車両の運転が含まれる場合。
- ④ サービスに医師法で定める医療行為（投薬を含む）が含まれる場合。
- ⑤ サービスに法令等に違反する行為が含まれる場合。
- ⑥ サービスに公序良俗に反する行為が含まれる場合。
- ⑦ 利用者様の判断能力が不十分である等、サービスを提供する上で、意思疎通が困難であると当社が、合理的に判断した場合。
- ⑧ その他、利用者様がご要望されるサービスの実施が当社では困難であると客観的かつ合理的に判断した場合。

3 当社は、ご利用者様の申し込み後に、電話等にて、ご要望等ヒアリングさせていただきます。その後「利用申込書」「見積書」をご確認していただき、承諾されましたら当社は、「利用申込書」記載の内容に従ってサービスを行います。

4 当社は、サービスを提供する日時を決めます。但し、ご予約状況により、ご希望の日時に本サービス予定日時を設定できない場合がございます。

5 本サービス予定日時における1回あたりの本サービス提供は、20分以上とし、利用者様が希望する時間数であって、当社が承諾した時間数とします。

6 本サービス予定日時において、サービス当日に利用者様が本サービスをキャンセルした場合には、キャンセル料として、本サービス予定金額の全額を当社にお支払いいただきます。

す。

当日利用キャンセル	申し込み予定時間の基本料金を全額負担
前日キャンセル	申し込み予定時間の基本料金を半額負担
前日より前にキャンセル	キャンセル代はかかりません。

7 本サービス予定日時に利用者様のご自宅にご不在であった場合、キャンセル料として、本サービス予定金額の全額を当社にお支払いいただきます

8 本サービス予定日時の変更については、本サービス予定日時の前営業日午後 5 時までにあたえーるに申し出ることによって、無償で変更することが可能です。(営業日：月曜日～金曜日 但し祝日・休日、年末年始を除く)

9 前項に定める変更可能締切時刻を超過した後の本サービス予定日時の変更につきましては、利用者がキャンセルしたものと扱い、キャンセル料として本サービス予定金額の全額を当社にお支払いいただきます。

### 第3条 (契約期間)

1 本サービス利用契約期間は、「利用申込書」で定められた期間とします。但し、本サービス利用契約期間満了日の 1 ヶ月前までに、会員または当社のいずれからも契約終了の意思表示がなされないときは、本サービス利用契約は、当該契約期間と同一期間更新されたものとし、以後も同様とします。

### 第4条 (本サービス提供)

1 会員への本サービス提供は、ありえーるスタッフ又は業務委託先のスタッフ (以下「スタッフ」) という。が行います。

2 本サービスの実施にあたり、スタッフは利用者様の水道・電気・ガスを使用させていただきます。その使用料は利用者様にご負担いただきます。

3 本サービスの実施にあたりスタッフは、原則として利用者様のご自宅で普段使用されている洗剤・掃除用具などの道具を使用させていただきます。その使用による道具の消耗等は、利用者様にご負担いただきます。但し、利用者様のご要望によっては、スタッフは本サービスのために必要な洗剤・掃除用具などの道具を持参することがあります。

4 本サービス実施時まで、利用者様は貴重品 (現金・有価証券・貴金属・美術品・高価品・希少価値のあるもの等) を片付け、スタッフが触れることのないように利用者様にて厳重に管理するものとします。

5 以下の各号に定める、やむをえず前項の保管ができない貴重品や、その他取り扱いに注意を要するものについては、利用者様は本サービス提供の事前にありえーるまで知らせるものとします。

①骨董品、絵画、置物、美術品等

②破損・故障のおそれのある物または既に破損・故障しているもの

③接触に注意を要するもの（例：稼動中の電化製品）

④その他取り扱いに注意を要するもの

6 第4項または第5項に利用者が違反した場合、利用者様に損害が生じても、当社およびスタッフは責任を負わないものとします。但し、当該損害が当社の故意または重過失により発生した場合は除きます。

7 当社は、本サービスの全部または一部を第三者へ業務委託することがあり、会員はそれを承諾しているものとします。

9 当社は、本サービス提供予定時間に業務を合わせるような調整はおこなわず、予定時間より短時間で終了することもあるものとし、その際の料金は「利用申込書」の通りとします。

10 当社は、本サービス提供予定時間に対し、予期せぬ事由、スタッフの故意による遅延でない場合に限り、業務の完了が出来ていなくても本サービス提供予定時間での業務終了が出来るものとします。

11 当社は、本サービスを提供するスタッフが、たのめーるのスタッフなのか、業務委託先のスタッフなのかを利用者様に事前に説明を行い、承諾してもらった上で本サービスの提供を行うものとします。

13 利用者様都合によるスタッフの指名・交代は原則として行っておりません。

## 第6条（利用料金の支払い）

1 利用者様は、当月に利用した本サービスの利用料金合計額を、当社が予め定める支払い方法にて当社にお支払いいただくものとします。

2 利用者様は、本サービス利用料金のほか、当社が定める出張費を当社にお支払いいただきます。

## 第7条（本サービス内容）

1 本サービスの実施は、利用者様からお申し込み頂きました「利用申込書」記載の内容に従って行います。

2 会員は、以下の各号を承諾しているものとします。

①本サービス提供予定個所の汚れの状態によっては、汚れが完全に落ち切らない場合があります。

②本サービス提供予定個所の状態、汚れの状態によっては、本サービス時間が予定時間と異なる場合があります。

③ 本サービス提供予定個所の状態、汚れの状態によっては、本サービス提供範囲、内容が異なる場合があります。

④ 本サービスを提供するスタッフは専門的なプロではことをご了承ください。

⑤ 本サービス提供予定時間を超えての作業は原則行いません。

3 利用者様は、お申し込み頂きました「利用申込書」記載の内容以外のサービスを、スタッフに直接指示したり、命令することはできません。

4 会員は、以下の各号の方法により本サービスの実施確認をするものとします。

- ① 在宅での本サービス利用の場合、本サービス実施前に、利用者様はたのめるスタッフとサービス箇所の状況確認・本サービス実施予定内容の確認を必ず行うものとします。本サービス開始後の本サービス箇所の相違などのお申し出については、当社およびスタッフはお受け致ししかねます。

5 第2条第2項に基づくヒアリング等により事前に当社が想定していた状況と著しく異なる事実等が本サービス開始後に発生、発覚した場合は、以下の各号のとおりとします。

- ① 在宅での本サービス利用の場合、スタッフは、利用者様にご相談の上、作業内容の変更または本サービスの中止もしくは本サービス利用契約を解除させていただく場合があります。

6 本サービス実施にあたり、当社およびスタッフは利用者様のご要望に沿うよう努力いたしますが、第2条第2項第1号乃至第7号の作業や行為等が含まれるご要望や「利用申込書」記載の内容以外のサービス、記載内容を明らかに逸脱しているようなサービスの提供に関するご要望にはお応えすることができません。

7 本サービスの実施により出たゴミ・廃棄物等は利用者様にて処分していただきます。

#### **第8条（本サービス結果確認・作業のやり直し）**

1 在宅での本サービスの利用の場合、当社は、スタッフに対し、本サービス提供の内容等を記録させ、以下の各号に従って利用者様の確認を受けるものとします。

- ① 本サービス終了後、利用者様は、直ちに、本サービス箇所の状況の確認および本サービス実施結果の確認を必ず行うものとします。
- ② 前号の利用者様による本サービス箇所および本サービス実施結果の確認後、利用者様は、スタッフが作成する「サービス受領確認書」をご確認の上、所定の欄にご署名又は捺印するものとします。本サービス実施前に確認した内容との相違や不備などがございましたら、その際にスタッフにお申し付けください。
- ③ 万一、本サービス実施前に確認したサービス内容が実施されていないことが認められる、もしくは作業の不備が明らかな場合には、当社は、当該本サービス箇所の本サービスのやり直しまたは本サービス利用料金の返還を行います。但し、前号に定める確認時のお申し出に限らせていただくものとし、「サービス受領確認書」へ利用者様のご署名又はご捺印された以後のお申し出は受けかねます。

#### **第9条（直接依頼の禁止）**

利用者様は、本サービス利用契約期間中、本サービス利用契約期間終了後を問わず、当社の承諾なしに、当社が手配したスタッフから当社を介することなく直接本サービスまたはこれに類するサービスを受けることはできないものとします。

#### 第 10 条（本サービスの中止または解除）

以下の各号のいずれかに該当した場合は、当社は直ちに本サービスを中止または本サービス利用契約を解除いたします。

- ① 利用者様が本規約に違反した場合
- ② 利用者様がスタッフまたはその他当社の従業員等に対して、暴行、セクシャルハラスメント、脅迫、恫喝、威嚇等、その他これらに類するような名誉・身体等を傷つける言動や行為を行った場合
- ③ 利用者様が暴力団、暴力団員、暴力団関係者または暴力団関係団体、その他の反社会的勢力であると判明した場合
- ④ 利用者様が犯罪行為等により逮捕、勾留された場合
- ⑤ 利用者様が死亡した場合または後見開始、保佐開始もしくは補助開始の審判を受けた場合
- ⑥ 利用者様が成年被後見人、被保佐人または被補助人のいずれかであって、後見人、保佐人または補助人の同意等を得ていなかった場合
- ⑦ 当社からの問い合わせその他の回答を求める連絡に対して、利用者様から 1 か月以上応答がない場合
- ⑧ 利用者様が本サービスの利用料金、当社が定める出張費等を所定の期日までに支払わない場合
- ⑨ 第 2 条第 2 項各号のいずれかに該当し、当社が本サービスを提供できないと客観的かつ合理的に判断した場合
- ⑩ 第 2 条第 2 項に基づくヒアリング等により事前に当社が想定していた状況と著しく異なる事実等が本サービス開始後に発生、発覚した場合
- ⑪ 利用者様がスタッフに対して、「利用申込書」記載の内容以外のサービスや記載内容を明らかに逸脱しているようなサービスの提供について直接指示や命令をする等、本サービスの提供を継続することが困難であると当社が客観的かつ合理的に判断した場合
- ⑫ その他、本サービスの提供が不可能または不適切であると当社が客観的かつ合理的に判断した場合

#### 第 11 条（損害賠償）

- 1 当社の過失によって、利用者様が損害を被った場合、当社は、現実かつ直接的に生じた通常損害の範囲で損害賠償いたします。
- 2 天災地変、法令の制定改廃、公権力の行使、交通機関の事故、通信の途絶、第三者の行

為、その他やむを得ない事情等、当社の責めに帰さない事由から利用者様が被った損害、および利用者様自身の故意または過失から生じた損害については、当社は責任を負わないものとしします。

3 利用者様が本サービスを利用したことから生じた利用者様の損害、および原因の如何を問わず当社が本サービスを提供できなかったことから生じた利用者様の損害については、当社は責任を負わないものとしします。但し、当該損害が当社の故意または重過失により発生した場合は除きます。

## 第 12 条（個人情報の取り扱い）

### 個人情報の提供

申込者は、当社からの個人情報の提供の要請に応じて正確な情報を提供するものとしします。

### 個人情報の管理責任者

個人情報保護管理者 連絡先：090-6832-8801

### 個人情報の利用目的について

申込者より提供された個人情報は、以下の目的のために利用します。

1. 各種サービス提供のため
2. お客さまとのお取引に関する事務を行うため
3. アンケート・市場調査・データ分析、サービス研究・開発のため
4. お客さまとの契約、法律等に基づく権利の行使又は義務の履行のため
5. その他お客さまとのお取引を適切かつ円滑に遂行するため

- 個人情報の第三者への提供について

当社は以下の場合を除いて、申込者の同意なしに個人情報を第三者に提供いたしません。

1. 法令に基づく場合
2. 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、本人の同意を得ることが困難であるとき
3. 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
4. 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、本人の同意を得ることが困難であるとき

- 個人情報の第三者への委託について

個人情報に関する機密保持契約を締結した業務委託会社等に対して、第 3 項に明示した利用目的の達成に必要な範囲内でお客さまの情報を指定委託先に委託することがあります。

（例：業務委託会社等とは、商品お届けの運送会社、家事代行会社・ハウスクリーニング会社、その他本サービスが遂行可能な委託業者になります。）

- 個人情報を提供しなかった場合に生じる結果について

個人情報の提供に応じるか否かは任意ですが、当社は第 3 項記載の目的で、個人情報を取得しており、申込者が申込書にそれぞれ必要となる項目を記入いただかない場合は、十分なサービスが提供できないことがあります。

#### 第 13 条（お問い合わせ）

本規定に基づく当社宛の連絡先は、以下のとおりとします。

合同会社 CoCoLo ネット

本社：〒680-0001

鳥取県鳥取市浜坂 3 丁目 18-24

TEL：090-6832-8801

代行サービス あたえーる

事業所：〒680-0874

鳥取県鳥取市叶 1 丁目 1-5 ショップ<sup>®</sup> タウンユニオン 10 号