

## コココレ 利用規約

株式会社シニアライフアシスト

株式会社シニアライフアシスト(以下「当社」といいます。)はコココレ利用規約(以下、「本規約」といいます。)を定め、コココレの名称で行う家事お手伝いサービス(以下、「本サービス」といいます。)を提供するものとします。  
当社の提供する本サービスを利用するにあたって、その一切に適用する事項を定めるものとします。

### 【第1条 申し込み】

本規約に同意の上、契約を締結した時点で申し込み完了とします。

### 【第2条 契約期間・更新】

- 1.本サービスの契約期間は1年間とします。但し、期間満了日の30日前までにお客様、又は当社より更新しない旨の申し出のない時は、同一条件をもって1年間自動的に更新するものとし、以後も同様とします。
- 2.お客様が本サービスの契約期間の途中で、契約内容を変更しようとする場合は、あらかじめ当社と協議し、契約の変更手続きを行うものとします。

### 【第3条 本サービスの提供、実施】

- 1.お客様への本サービスの提供は原則当社サービススタッフにより提供いたします。
- 2.本サービスの提供範囲は香川県内(離島を除く)となります。
- 3.本サービスの提供時間は以下の通りです。いずれかのコースで週に1回以上のご利用より承ります。

(1)2.5時間コース①	9:30~12:00
(2)2.5時間コース②	14:00~16:30
(3)6時間コース	9:30~16:30(内1時間休憩)
(4)ご昼食準備コース	10:30~13:00
- 4.年末年始(12/29~翌1/3)およびゴールデンウィーク期間は原則サービスの提供は行いません。
- 5.サービスの延長をご希望される場合、1時間単位での延長を承ります。ただし、サービススタッフの都合により延長を承れない場合がございますのでご了承ください。
- 6.ご予約の状況により提供日時の変更、追加でのご提供ができない場合があります。
- 7.サービスの提供にあたって、有資格者をご希望、もしくは有資格者の知識を有するサービスをご希望の場合、有資格者が訪問させていただきます。

その場合、保有資格によって割増料金が必要となります。また、スタッフの配置状況によりご希望に添えない場合がございますのでご了承下さい。

- 8.本サービスの提供にあたり、サービススタッフはお客様宅のガス、水道、電気(冷暖房を含みます)を使用させていただきます。その使用料はお客様にてご負担いただきます。
- 9.本サービスの実施にあたり、サービススタッフはお客様宅の設備及び洗剤、掃除道具、調理道具等の備品を使用させていただきます。その使用による設備や備品等の消耗等に伴う費用はお客様にてご負担いただきます。
- 10.お食事の提供を希望される場合、弊社委託の給食受託管理会社が調理したお食事を宅配後、サービススタッフが温め、盛り付け等を行った後、ご提供させていただきます。
- 11.本サービスは提供予定時間を超えての作業は原則行いません。
- 12.本サービスの実施によってでたゴミ・廃棄物等はお客様にて処分させていただきます。
- 13.本サービスによってお客様が清掃をご希望される場合、清掃予定箇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ございます。また、実施前に想定した清掃時間、実施範囲等と実際の作業とでは内容が異なる場合がございます。
- 14.お客様のペットに直接触れる作業及び関係する作業はできません。サービス中はケージの中に入れていただくか別の場所へ移動をお願いする場合がございます。その他、特別注意を払わなければならないことがあれば事前に教えてください。
- 15.本サービス提供時にサービスマネージャー等がサービス実施状況の確認や指導の為、サービススタッフに同行させていただく場合がございます。
- 16.インフルエンザ、新型コロナウイルス感染症等の感染症に罹患された場合、またはその濃厚接触者となる等、その疑いがある場合は事前にお知らせください。状況により本サービスの提供を控えさせていただく場合がございます。
- 17.本サービスの実施時までにお客様は、現金及び有価証券、貴金属、マイナンバーカードやパスポートなどの貴重品は誤解を防ぐためにも保管管理をお願いいたします。
- 18.以下の各号に定める、やむを得ず前項の保管等ができないものや、その他取扱いに注意を要するものについては、お客様は本サービス実施時までサービススタッフにお知らせください。
  - (1) 美術品・工芸品・骨董品・絵画・置物等
  - (2) 破損・故障のおそれのあるもの、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
  - (4) その他、取り扱いに注意を有するもの
- 19.本条第 17 号及び第 18 号にお客様が違反した場合、お客様に損害が生じて当社およびサービススタッフは責任を負わないものとします。

当社でも教育管理の徹底を図っておりますが、お客様におかれましても十分ご注意くださいようお願い申し上げます。
- 20.災害及び、悪天候時等にはサービスの中止、日時の変更、サービススタッフの変更を

お願いする場合がございます。

#### 【第4条 利用料と支払い】

- 1.本サービスの利用料金は当社が定めた通りとします。
- 2.契約期間中であっても、経済状況の変動、法令の制定・改廃、租税公課の増減、人件費の見直し等により、当社は利用料金を改定できるものとします。
- 3.以下の各号に定める場合の利用料は割増料金が加算されます。

(1) サービスの延長 1時間単位での提供	25%割増
(2) 土日祝のサービス提供	25%割増
(3) 資格保有者をご希望される場合	
I 介護系資格	10%割増
II 看護系資格	15%割増
III リハビリ系資格	15%割増
- 4.利用料金は月額にてお支払いいただきます。当社は請求明細書をつけて前月分を毎月15日までにお客様へ請求し、その金額を金融機関の口座から自動引き落としします。お客様は当社の指定する金融機関に普通預金口座を設け、その口座から毎月末日までに前月分を自動振替の方法によりお支払いいただきます。ただし、お試しプランご利用の際の料金はサービス終了後に現金にてお支払いいただきます。

#### 【第5条 予定日時の変更・キャンセル】

- 1.本サービスの利用日時の変更・キャンセルについてはお客様から本サービス予定日の前日12時までにお申し出があった場合は、無償でお受けいたします。それ以降の変更はお受けすることができません。
- 2.以下の各号に該当する場合、当該回の本サービスはお客様の都合によるキャンセルとして扱い、当該回の本サービス利用料金の全額をお支払いいただきます。
  - (1)前項に定める変更可能時刻を経過後の変更・キャンセルのお申し出をされた場合。
  - (2)本サービス予定日時にお客様がご不在で本サービスの提供が不可能であった場合。  
(この場合、サービススタッフは30分待機させます。その30分以内にお客様との連絡が取れない場合はキャンセルとさせていただきます。)

#### 【第6条 お客様からの解約又は契約解除】

- 1.お客様は当社に対し、解約日の少なくとも30日前までに申し入れを行うことにより、本契約を解約することができます。解約の申し入れは当社に対し所定の書面による解約届を提出するものとします。

#### 【第7条 本サービスの中止・解除】

- 1.当社は事業規模の縮小、事業所及び事業自体の廃止等により、本サービスの提供が困難になる等、やむを得ない事情がある場合にはお客様に対して、契約解除予定日の30日前までに通知することにより、契約を解除することができるものとします。

2.当社はお客様が次の各号のいずれかに該当した場合は、直ちに本サービスの契約を中止又は解除することができるものとします。

- (1) お客様が本規約に違反した場合
- (2) お客様が利用料金、その他の支払いを正当な理由なく2カ月以上遅延したとき
- (3) お客様またはその同居者および関係者が当社スタッフに対するハラスメント行為があった場合
- (4) お客様またはその同居者及び関係者が当社スタッフの生命、身体、健康、財産に危害をおよぼす、又はそのおそれがあるとき
- (5) お客様が破産、民事再生等の申し立てを受けた又は自ら申し立てたとき
- (6) お客様または同居者及び関係者が暴力団・暴力団関係者もしくはこれに準ずる者又は構成員等、反社会的勢力であると判明したとき
- (7) お客様が違法行為、犯罪行為に関連する行為もしくは公序良俗に反する行為又はそれらのおそれがある行為を行ったとき
- (8) その他当社が契約に基づく本サービスの提供を継続することが困難、又は不適切と判断したとき

#### **【第8条 直接依頼の禁止】**

- 1.お客様は、本利用規約の有効期間のみならず、本利用規約の有効期間終了後においても、当社の紹介によって知り得たサービススタッフに対し、当社の承諾なしに直接家事お手伝いサービスの提供を依頼また、直接雇用してはならないものとします。
- 2.お客様は本規約の有効期間のみならず、本利用規約の有効期間終了後においても、当社の紹介によって知り得たサービススタッフに対し当社以外の家事お手伝いサービスその他、これに類似するサービスを紹介してはならない。
- 3.本条第1項または2項に違反したことが発覚した場合、お客様はサービス料金の6ヵ月分と同額、その額が150万円に満たない場合は150万円の違約金を当社に対して支払わなければならないものとします。

#### **【第9条 本サービスの内容】**

- 1.本サービスはお客様と締結した利用契約書記載の内容に従って行います。
- 2.お客様はお申込み時に作成したサービスプランの内容以外のサービスをサービススタッフに直接、指示命令することはできません。
- 3.お客様はサービススタッフと本サービス実施前にサービスプランに記載された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サービス内容の変更等のお申し出はお受けできません。
- 4.本サービス開始後に事前に想定していた状況と異なることが発生、発覚した場合、サービススタッフはお客様に相談の上、予定していたサービスの内容を変更させていただきます。
- 5.本サービス提供にあたり、お客様のご要望に沿うよう努力いたしますが、以下の各号

に定める作業はお答えすることができません。

- (1) 重量物の運搬・高所での作業
  - (2) 高級衣類の洗濯・貴金属の手入れ・骨董品や美術品等の移動や手入れ
  - (3) 庭木の剪定
  - (4) ゴミ・廃棄物の持ち帰り
  - (5) エアコン内部洗浄等専門的な清掃
  - (6) ペットに直接触れる作業及びペットに関する作業
  - (7) お子様のお世話・家庭教師業務
  - (8) お客様及び同居者がインフルエンザ、新型コロナウイルス感染症等の感染症に罹患された場合、またはその濃厚接触者等その疑いがある場合のサービス提供
  - (9) 医療行為
  - (10) お客様を乗車しての運転
  - (11) 預金通帳や証書、書類等の預かりや管理業務
  - (12) その他、専門的な技術を要する作業
  - (13) 法令に違反する行為・公序良俗に反する行為
6. 自宅に男性が1名の場合は原則、2名体制でのサービス提供となります。その場合の料金は必要時間を2名分で除した時間でのサービス提供となります。  
訪問時に通常サービス提供時と違って男性のみで在宅の場合、サービスの中止又は別日に振替をお願いする場合があります。
7. 身体介助が必要な場合に、心身の状況により1名での介助が困難と判断される場合、2名体制でのサービス提供となります。その場合の料金は、必要時間に2名分を乗じた金額でのご請求となります。
8. 同時に作業を行う必要がある場合は2名体制でのサービス提供となります。その場合の料金は必要時間に2名分を乗じた金額でのご請求となります。
9. サービススタッフ車両の駐車スペースのご用意をお願いいたします。ご用意が難しい場合、近隣の有料駐車場を利用させていただきます。その場合の駐車料金はお客様で負担いただきます。

#### **【第10条 本サービスの結果確認】**

お客様はサービススタッフの作業終了後、以下の各号に従って提供内容等についての確認を行うこととします。

1. お客様はサービススタッフと本サービス終了後に本サービスの実施状況及び実施結果の確認を行うものとします。
2. 前号のお客様による作業確認後、サービススタッフが作成する「業務日報」の所定欄に署名(捺印)するものとします。この署名をもって本サービスは完了したものとします。なお、確認の結果、本サービス実施前に確認した内容との相違や不備があった場合、お客様はその場でサービススタッフに指摘、もしくは速やかに当社にその旨の連

絡を行うものとしします。

#### **【第 11 条 損害賠償】**

1. サービススタッフ又は当社の責めに返すべき事由によってお客様の生命・身体・健康・財産に損害を与えた場合、当社が加入する損害賠償保険に基づいて保険会社から受け取った保険金額を上限として損害の賠償を行います。保険適用外である場合は利用料金相当額を限度としします。
2. 前項において当社が損害賠償の義務を負担する範囲は、お客様が申し込まれた本サービスの内容、または本サービス実施時間内にスタッフが行った行為に起因するものに限定するものとしします。
3. お客様からの作業方法に関する指示に従い、サービススタッフが作業を行った結果生じた損害につきましては、当社の責を負わないものとしします。
4. 天災地変、法令の制定・改廃、公権力の行使、交通機関の事故、第三者の不法行為、その他やむを得ない事情等による本サービスの休止、又は本サービスの提供中に生じたお客様の損害について当社は責任を負わないものとしします。
5. お客様の責に帰す場合の破損、毀損について当社は責任を負わないものとしします。

#### **【第 12 条 秘密保持・個人情報保護】**

1. お客様は本サービスの提供を受けるために必要な範囲でお客様の個人情報が当社によって使用されることに同意するものとしします。
2. 当社はお客様から頂いた個人情報を以下の目的で利用します。
  - (1) 本サービスの提供
  - (2) 問い合わせ対応・相談応答
  - (3) マーケティング活動
  - (4) アフターサービスの提供
  - (5) その他、本利用規約等において定める目的
3. 当社は法令に基づく必要な措置をとるために以下の場合にお客様等の個人情報を関係者に開示することがあります。
  - (1) お客様又は第三者の生命・身体・健康・財産に危険がある
  - (2) お客様のあらかじめの書面による同意がある
  - (3) その他、お客様等の個人情報を開示する正当な理由がある

#### **【第 13 条 苦情及び相談・問い合わせ】**

株式会社シニアライフアシスト コココレ 担当者

香川県高松市福岡町 4 丁目 28 番 27 号

TEL : 087-811-7576 FAX : 087-851-0167

#### **【第 14 条 協議事項及び管轄裁判所について】**

1. 本規約の定めのない事項及び本規約の各条項の解釈については、当社ならびにお客様

は相互に協議し、誠意をもって処理することとします。

2.本規約に関する一切の紛争(裁判所の調停手続きを含む)は高松地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

**【第 15 条 その他契約について】**

1.お客様は、本サービスの提供を受ける場合には本規約に同意するものとします。

2.本規約を変更する場合は当社指定サイトへの掲示、もしくはその他の方法によりお客様に通知するものとします。当該通知後にお客様が本サービスの利用、利用申し込みをされた場合は変更後の利用規約に同意されたものとみなします。ただし、お客様の不利益にならない事項につきましては通知なく変更する場合があります。

3.当社がご提供する本サービスは仕事の成否を問わずお客様の目的に沿って当社の技術・知識・経験に基づき自らの裁量で作業を行う準委任契約となります。