

家事代行サービスご利用規約

この利用規約（以下「本規約」といいます。）は、家事代行サービスCOCOKAJIをお客さまが利用するにあたり適用されるお客さまとの取決めです。本サービスをご利用にあたり、本規約の内容をご理解・ご承諾いただき、お客さまは本規約の各条項を遵守するものとします。なお、本サービスに関し、当社が特約その他個別規約を設けている場合には、当該個別規約も本規約と一体となって適用されるものとします。

第1条（本サービスの申し込み）

- ①本サービスの利用を希望するお客さまは、当社に本サービスの利用を申し込むものとします。
- ②当社は、お客さまのご希望を伺って、本サービスを提供する日時を決めます。ただし、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あります。
- ③当社の説明終了後、お客さまは本規約および説明内容に同意の上、本サービスをお申込みいただけます。

第2条（本サービスの内容）

- ①本サービスは、本規約および契約書記載の内容ならびに予めお客さまと当社で相談の上決定した作業内容にしたがって実施します。
- ②お客さまが在宅で本サービスをご利用の場合、スタッフは、お客さまにご相談の上、作業内容を変更させていただく場合があります。また、不在時対応でのサービスをご利用の場合、スタッフは原則として事前に決められた作業のみ行いますが、お客さまと連絡がつく場合は、ご相談の上、作業内容を変更させていただく場合があります。
- ③本サービス実施にあたり、当社はお客さまのご要望に沿うよう努力いたしますが、以下のご要望には応じかねます。
 - (1)高所での作業や危険を伴う作業
 - (2) 専門的なハウスクリーニング
 - (3) 調理
 - (4)介護や医療行為（投薬を含みます。）
 - (5) 高級衣料の洗濯、故障した機器の修理
 - (6) 金銭・通帳・カード・貴金属等を扱う作業、その他、スタッフが実施困難と判断した作業
- ④本サービス実施により発生したゴミ・廃棄物等はお客さまにて処分していただきます。

第3条（本サービスの利用料金）

- ①本サービスの利用料金は、当社が別途定める料金表記載の料金となります。
※スタッフ1名で作業する費用です。
- ②当社が別途定めるオプションを申し込まれたお客さまは、サービス利用料金に加えて、当社が別途定める料金表記載の各オプション料金をお支払いいただきます。
- ③お客さまのご希望により、本サービスの所定の時間を超える場合、15分単位での延長とし、延長料金をお支払いいただきます。なお、スタッフの当日のスケジュール等により、延長のご要望にお応えできない場合があります。
- ④契約期間であっても、法令の制定、改廃、経済状況の変動、租税公課の増減等により、当社は利用料金を改定できるものとします。
- ⑤訪問車両の駐車スペースが確保できない場合は、当該車両の駐車に要した費用はお客さまにご負担いただくことになりますのでご了承ください。

第4条（本サービス予定日時の変更・キャンセル等）

- ①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1営業日前21時までにお客さまから当社にお申し出いただくことによって、無償で変更することができます。
- ②お客さまのご都合によるキャンセルにつきましては、作業実施の前日までにご連絡いただければキャンセル料はいただきません。キャンセルに関しましては、下記の通りキャンセル料を申し受けます。

キャンセルのご連絡	キャンセル料
前日21時まで	なし
当日まで	30%
無断キャンセル	100%

※本サービス予定日時にお客さまがご自宅にご不在であった場合（この場合、スタッフを10分間待機させ、待機開始から10分以内にお客さまとのご連絡が取れない場合にキャンセルとさせていただきます。）ただし、不在時対応でのサービスをご利用の場合、本号の適用はありません。

第5条（本サービス実施に伴う確認事項）

- ①本サービスの実施にあたり、お客さま宅の水道・電気・ガスを使用させていただきます。その使用料はお客さま負担とさせていただきます。
- ②本サービス時は当社社員が指導やコーディネートのため、同行させていただく場合があります。
- ③コロナウイルスやインフルエンザ等の感染症にかかれた場合またはその疑いがある場合は事前にお知らせください。

※やむを得ない場合は当日でも無償にて別日に変更いたします。

- ④家事代行において、専任スタッフを決め訪問作業を行います。専任スタッフにやむを得ない事情がある場合には、代理手配・日程変更への振替をご提案させていただく場合があります。
- ⑤家事代行の日常清掃の実施にあたり、スタッフはお客さま宅の洗剤、掃除用具等を使用させていただきます。その使用による道具等の消耗等に伴う費用は、お客さま負担とさせていただきます。
- ⑥本サービス実施時まで、お客さまは貴重品（例：現金・有価証券・各種金券・預金通帳・キャッシュカード・貴金属・健康保険証・運転免許証・パスポート・領収書・印鑑・美術品・高価品・希少価値のあるもの等）を鍵のかかる場所またはスタッフが立ち入らない場所へ保管し、お客さまにて厳重に管理していただきます。
- ⑦以下各号に定めるもの、やむを得ず前項の保管が出来ない貴重品、およびその他取扱いに注意を要する物については、お客さまは事前にスタッフへ通知を行うこととします。

- (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すでに破損・故障している物
- (3)接触に注意を要する物（例：稼働中の電化製品）
- (4)その他取り扱いに注意を要する物

- ⑧お客さまの都合によるスタッフの指名・交代の要請にはご希望に添えない場合があります。

第6条（禁止事項）

本サービスの実施にあたり、お客さまの以下の行為を禁止します。

- (1)スタッフへの暴力、脅迫、恫喝、威嚇その他スタッフの身体等を傷つける言動
- (2)スタッフの身体に接触する行為、セクシャルハラスメントその他わいせつな言動
- (3)スタッフへの誹謗中傷およびその他名誉を傷つける言動
- (4)法令、公序良俗に反する行為、その他当社が不適切と判断した行為

第7条（本サービスの料金支払い方法）

お客さまは、当月にご利用いただいたサービスの利用料金等を、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。

本サービスのサービス利用料金、オプション料金、延長料金および割増料金は、末日締め1か月単位でのお支払いもしくは作業毎に回収させていただきます。現金支払い、Paypay決済または銀行振込（手数料はお客さま負担となります。）といたします。

第8条（本サービスに関わる損害賠償）

- ①当社は、本サービスの範囲以外の事柄に関しては、一切の責任を負わないものとします。
- ②当社またはスタッフの責めに帰すべき事由によって、お客さまが損害を被った場合、当社は、当社が加入する賠償責任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その損害を賠償します。
- ③前項において当社が損害賠償の義務を負担する範囲は、お客さまが申し込まれた本サービス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ます。
- ④補償する物品は、掃除機・モップ類・洗濯バサミなどの家事で使用する消耗品を除きます。
- ⑤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、スタッフの責めに帰さない事由からお客さまが被った損害またはお客様自身の故意もしくは過失から生じた損害については、当社は一切責任を負わないものとします。

第9条（直接契約の禁止）

- ①お客さまおよびその家族は、本サービスの契約期間中、契約終了後を問わず、当社が派遣したスタッフおよびその紹介により知り得たスタッフから、本サービスその他これに類するサービスを受けることまたは当該サービスを受けようとすることはできないものとします。
- ②前項のスタッフから前項のサービスを受けた場合、お客さまは、当社に対し、損害賠償金として、前項のスタッフまたは当該スタッフと同レベルのスタッフがお客さまに同様のサービスを提供した場合に、当社が得られるサービス料金相当額を支払うものとします。

第10条（協議事項）

本契約に定めのない事項および本規約の条項のうち疑義が生じた事項については、お客さまと当社とが協議して取り決めるものとします。

第11条（個人情報の取扱い）

- ①当社は、お客さまの個人情報を適切に取り扱うものとします。
- ②お客さまは、本家事代行サービスの提供を受けるために必要な範囲で、お客さまの登録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ます。

<鍵のお預かりに関する特約>

当社は、お客さまから鍵をお預かりする場合には、別途発行する鍵預り証の規定に従い、善良なる管理責任をもって保管し、使用させていただきます。万一紛失または破損した場合は直ちにお客さまに連絡し、当社負担にて鍵を交換いたします。なお、当社は鍵の複製は行わないため、必要な場合はお客さまにてご用意願います。お客さまから求められた場合、また、本家事代行サービスを終了する場合には、速やかにお預かりした全ての鍵をお客さまにお返しいたします。

<買い物代行サービスに関する特約>

- 1.購入費用は、別途実費（現金）となります。家事代行開始時刻にスタッフがお客さま宅にお伺いし、購入費用をお預かりします。
- 2.発生した費用や釣銭につきましては、レシートまたは領収書と相違がないかご確認いただき、家事代行当日にご精算ください。
- 3.スタッフによる購入費用の立替はできかねます。

