

## 合同会社 irisonline

### おしゃべりクラブ「ひまわり」ご利用規約

(2020年2月10日版)

#### 第1条 運営主体と利用規約の適用

- おしゃべりクラブ「ひまわり」（以下「本サービス」という。）は、合同会社 irisonline（以下「当社」という。）によって運営されている、独居者等の健康状態や健全性確認、および介護予防のための、手紙や電話、インターネットを利用した対話サービス（以下「本対話」という。）です。
- 当規約は本サービスを利用する際に一切に適用するものとします。

#### 第2条 用語の定義

- この規約における用語の定義は、別途定めるものを除いて、以下の通りとします。
  1. 「利用契約」とは、当社から本サービスの提供を受けるための契約をいいます。
  2. 「申込者」とは、当社と利用契約を締結している個人・法人をいいます。
  3. 「利用者」とは、利用契約に定められた期間に当社コミュニケーターひまわりさんが本対話を提供する個人をいいます。

4. 「連絡者」とは、ひまわりさんによる本対話によって確認された利用者の状況を、当社からメールにて連絡する個人をいいます。

### 第3条 本サービスの内容

本サービスの内容は、次のとおりです。

#### ■ 利用者に対するサービス提供内容

##### 1. 信頼関係構築プロセス

- 自己紹介：担当ひまわりさんの自己紹介を、書面等を通じて行います。サービス開始時においては、体験利用または自己紹介により信頼関係を構築したうえでサービスを実施します。

##### 2. 定期的な対話（本対話）

- 担当ひまわりさんが、事前に合意した頻度において、書面、電話、またはインターネット等を利用して対話を行います。一回あたりの対話時間は対話方法によって異なります。利用者の都合により対話時間は予定を下回る場合があります。

#### ■ 連絡者に対するみまもりサービス提供内容（任意）

##### 1. 打ち合わせ（初回）

- サービス開始前に、電話にて、おしゃべりクラブ「ひまわり」のご説明と、利用者で行う会話の内容について打ち合わせます。

## 2. 対話内容レポート

- 本対話ごとに、担当ひまわりさんが対話内容をメールでレポートします。

### 【本サービス内容に関わる注意事項】

- 電話、テレビ電話の利用に限り、ひまわりさんが利用者に対して本対話を3回以上連続して試みたにもかかわらず、利用者が対話に応じない場合には、連絡者にはその旨報告するとともに、本対話を1回実施したと扱うものとします。
- 利用者との事前打ち合わせの結果や利用期間中の利用者の予定等により、本対話の回数が事前に合意した頻度以下に減じることがあり得るものとします。
- 担当ひまわりさんは、当社が指定するものとし、申込者、利用者、連絡者からの変更のお申し出には応じかねる場合があります。
- 本対話により利用者から入手した情報については、原則としてすべて連絡者に報告するものとしませんが、本対話において利用者から連絡者又は申込者に秘密にしてほしい旨の強い要請を受けた場合において、当該秘密事項が申込者、利用者、連絡者の身体、財産等に影響を与える内容ではないと当社が判断したときは、当該秘密事項を連絡者に報告しないことがあり得るものとします。
- 利用者からひまわりさんへ直接連絡を行うことは原則として受け付けておりません。

- 年末年始、ゴールデンウィーク期間等、当社の定める範囲において、サービス提供を行わない期間があります。

#### 第4条 費用

- 申込者は当社が定める入会事務手数料及び月額利用料を支払うものとします。
- 入会事務手数料は契約が成立したのち直ちに支払うものとし、月額利用料は2ヶ月分の前払いとします。
- 初月度の月額利用料については以下の計算式に基づいて算出します。
  - 初回対話日時点における当月の残り週数（対話日を含む）が、
    - 4週または5週 月額利用料全額
    - 3週 月額利用料の3/4
    - 2週 月額利用料の1/2
    - 1週 月額利用料の1/4
- 申込者は入会事務手数料、月額利用料その他申込者が負担する費用等を、当社が指定した金融機関口座に指定日までに支払うか、弊社指定の方法でクレジットカード決済を行うものとします。
- 申込者は当社の指定に従い、口座振替依頼書を提出し、月額料金を毎月口座から引き落とすか、弊社指定の方法でクレジットカード決済を行うものとしま

す。

- 1ヶ月分の月額利用が終了する5日前までに当月分の月額利用料の払い込みの入金が確認できない場合は、未払いの使用料の入金が確認されるまで翌月以降のサービス停止を行う場合があります。

## 第5条 規約の変更

- 当社は、申込者、利用者、連絡者に事前に通知することなくこの規約を変更することがあります。この場合、本サービスの利用条件は変更後の規約によります。
- 変更後の規約は、ホームページ上に掲載した時点より効力が生じるものとします。

## 第6条 契約の申込および契約の成立

- 本サービスの利用を希望する場合、申込者は、本規約および提供内容を理解の上、当社所定の方法により、申込を行うものとします。
- 申込者は、申込を行うことによりこの規約および提供内容等を了解したものとみなします。当社が申し込みを受諾し申込者に対して利用を認める通知をしたときに、利用契約が成立します。
- 万一、入金事務手数料および月額利用料の支払いが遅滞している場合は、利用契約を解除させていただく場合があります。

- 当社は、申込者からお申し込みがあった場合でも、当社の判断に基づきサービスの提供をお断りすることがあります。また、申込者が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、利用契約の申込を承諾しないことがあります。

1. 申込内容に虚偽の事項が含まれていた場合

2. 過去に本サービスを利用し、利用を停止されていたことが判明した場合

3. その他当社の業務の遂行上または技術上支障があると当社が判断した場合

## 第7条 変更の届出

申込者、利用者、連絡者の当社への届出内容に変更があった場合は、申込者は当社に変更の連絡を行うものとします。

## 第8条 契約解除の申請

- 申込者が利用契約を解除する場合は、当社所定の方法により、原則として、申込者本人より当社に1ヶ月前までに届出るものとします。
- 当社は、契約解除の届出を受付けた日から1ヶ月をもって利用契約は終了します。
- 前項により契約が終了する場合、利用月の月額利用料の払い戻しは行いません。翌月以降の前払い分がある場合は、振込手数料を差し引いて日割り計算にて払い戻しいたします。尚、入会金はいかなる場合も、払い戻しできません。

## 第9条 禁止行為

• 申込者、利用者、連絡者は本サービスを利用するにあたり、以下の行為を行わないものとします。

1. 本サービスの提供を受ける権利を当社の事前の承認なく第三者に提供する行為

2. 他の申込者、利用者、連絡者または第三者もしくは当社の法的権利またはその他の権利を侵害する行為、および侵害するおそれのある行為特に、当社による事前の書面による承諾を得ずに、本サービスにより作成されたメール、報告書等の成果物（中間で作成された一切のものを含む）の全部あるいは一部および複製物を無断で、利用、変更、または第三者に譲渡する行為。

3. 本サービスにより発生する当社の著作権を侵害する行為

4. 他の申込者、利用者、連絡者または第三者もしくは当社または本サービスを誹謗中傷し、その名誉もしくは社会的信用を毀損する行為、不利益または損害を与える行為、および与えるおそれのある行為

5. 公序良俗に反する行為、またはそのおそれのある行為、犯罪的行為、または犯罪的行為に結び付く行為、もしくはそのおそれのある行為、その他法令に違反するもの、違反のおそれのある行為

6. 本サービスの運営を妨げる行為等、当社が不適切と判断する行為

## 第 10 条 サービス内容

- 本サービスのサービス内容、提供条件等は、当社ホームページ及び利用規約に定める通りとします。

## 第 11 条 契約外行為

- 連絡者に対し対話内容を報告する任意のサービスを利用しない場合においても、対話中に知り得た内容のうち、申込者、利用者、連絡者の身体、財産等に影響を与える重要事項であると当社が判断したものについては、報告する場合があります。それにより、申込者、利用者、連絡者に不利益が生じた場合において、いかなる損害についても責任を負わないものとします。

## 第 12 条 内容等の変更

- 当社は、申込者、利用者、連絡者への事前の通知なく本サービスの内容、名称または仕様を変更することがあります。ただし、本サービスの内容等を変更する場合は、メールおよびホームページ上に掲示するものとします。

## 第 13 条 曜日の変更

- 当社との間で設定した対話時間を変更する場合は、事前に担当ひまわりさんと確認の上行います。但し、必ずご希望の時間帯に変更できることを確約するものではありません。
- 2週間以上対話に応じられない時は、その1週間前までに当社にその旨を連



絡した場合のみ、その期間是对話を止め、その期間に相当する利用料は、翌月以降の利用料に繰越すものと致します。払い戻しはいたしません。

#### 第 14 条 利用制限

• 当社は、申込者、利用者、連絡者が以下のいずれかに該当する場合は、当該者の承諾を得ることなく、当該者の本サービスの利用を制限することがあります。

1. 電話、FAX、電子メールまたは郵送による連絡が取れない等、その本人性に重大な疑義を生じた場合
2. 第9条禁止行為の各号のいずれかに該当することが判明した場合
3. 上記各号の他、当社が利用制限の措置を必要と認めた場合

#### 第 15 条 サービスの中断

• 当社は、以下のいずれかの事由が生じた場合には、一時的に本サービスの全部または一部の提供を中断することがあります。この場合、本サービスを中断した期間に関する月額利用料は中断された期間に応じて翌月以降の利用料に繰り越すものとします。

本サービスの中断は、事前にオンライン上での告知に努めますが、緊急時はこの限りではありません。

1. 本サービス用設備のメンテナンス、障害に対する復旧作業等を行う場合

2. 火災、停電等により本サービスの提供ができなくなった場合
  3. 地震、噴火、洪水、津波等の天災による不可抗力により、本サービスの提供ができなくなった場合
  4. 戦争、動乱、暴動、騒乱等により本サービスの提供ができなくなった場合
  5. 利用者の体調変化等により本サービスの提供が困難になった場合
  6. その他、当社が本サービスの一時的な中断が必要と合理的に判断した場合
- 当社は、前項各号のいずれか、またはその他の事由により本サービスの全部または一部の提供に遅延または中断が発生しても、これに起因する申込者、利用者、連絡者または第三者が被った損害に関し、原則として、一切責任を負いません。

#### 第 16 条 サービスの終了

- 当社は、営業上、技術上等の理由により、本サービスの全部または一部の提供を終了することがあります。
- 当社は、本サービスの一部の提供を終了する場合は、第 10 条内容等の変更と同様に本サービスの内容変更として取り扱います。

#### 第 17 条 利用契約の強制解除

- 申込者、利用者、連絡者が以下のいずれかに該当する場合は、当社は当該者に事前になんら通知または催告することなく、強制的に利用契約を解除できる

ものとしします。この場合、既にお支払いいただいている月額利用料その他の料金の払い戻しはしません。

1. 第9条 禁止行為のいずれかに該当することが判明した場合

2. 暴力団又は暴力団関係者と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになった場合

3. その他、当社が不相当と判断した場合

- 前項によって、当社が損害を被った場合、当社は利用契約の強制解除の有無にかかわらず、当該者（利用契約を解約された者を含みます。）に対し被った損害の賠償を請求できるものとしします。

- 申込者、利用者、連絡者は、当社が強制的に利用契約の解除を講じた場合、該措置に起因する結果に関し当社を免責するものとしします。

## 第18条 連絡または通知

- 当社からの、申込者、利用者、連絡者に対する連絡は、ホームページの本サービス掲載ページ上における掲示または提供されているメールアドレスに対する電子メールによる通知、その他当社が適切と判断する、提供されている連絡先への通知または連絡を行います。申込者、利用者、連絡者が正確な連絡先を提供していないことにより、申込者、利用者、連絡者が当社によるサービス等を受領できないなどの不利益を受けても、当社は一切責任を負いません。

## 第 19 条 損害賠償

- 当社は、当社の責に帰すべき事由により本サービスを提供しなかった場合において、本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻から起算して、2日間以上その状態が連続したときは、申込者はその期間に生じた利用料相当額を翌月以降の利用料に繰り越すか、若しくは当社に損害賠償を求めるか、またはその両方をすることができます。
- 申込者が損害賠償請求を申し立て可能となった日より起算して2ヶ月を経過するまでに損害賠償請求をしなかった場合は、当該請求を行う権利を失うものとし、ます。
- 損害賠償の範囲は、現実に発生した損害に限定するものとし、本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻以降のその状態が連続した時間に対応する本サービスに係る基本料金に相当する額の範囲内で、かつその総額は、月額費用の1ヶ月分相当額を限度とします。
- ただし、無料モニター募集等での無料の申込者、利用者、連絡者に対しての損害に対しては、当社は一切責任を負いません。
- 当社は、当社ないし当社ひまわりさんの故意又は重過失により、申込者、利用者又は連絡者に損害を生じさせた場合、当該損害を賠償する義務を負うものとし、ます。

## 第 20 条 免責

- 当社は、本サービスの完全な運営に努めますが、サービスの中断、サービス提供の終了等によって、本サービスを提供できなかったことにより発生した申込者、利用者、連絡者または第三者の損害に対し、この規約で特に定める場合を除き一切責任を負いません。
- 当社は、当社が提供するデータ等について、その完全性、正確性、有用性等に関し一切責任を負いません。
- 当社は、本サービスの利用により発生した申込者、利用者、連絡者の損害（第三者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます。）に対し、申込者、利用者、連絡者がこの規約を遵守したかどうかに関係なく一切責任を負いません。万が一、本対話の際に利用者の発病、病状の急変その他生命身体に影響が生じるおそれを認知した場合においても当社は特別な対応を行うことができない場合があります。

## 第 21 条 債権譲渡

- 当社は、申込者に一定の期間利用料金の不払い等の事情がある場合は、申込者に対し有する利用料金その他の債権を、法務省の営業許可を得た債権管理回収業者に譲渡することができるものとします。

## 第 22 条 個人情報

- 当社は、本サービスに関して提供いただく「申込者」、「利用者」、「連絡者」の個人情報を、当社ホームページに掲載する「プライバシー・ポリシー」に基づき、適切に取り扱うものとしします。

- 上記個人情報は、以下の利用目的にのみ利用するものとし、これら目的以外には利用しません。

- 本サービスの案内

- 本サービスの提供・維持管理

- 本サービスの運営管理

- 本サービスの充実

- その他本サービスに関連・付随する業務

- 個人を特定できない（秘匿性の担保）形式に加工した上での対話データの活用

- 当社は、本サービスによって知り得た本サービスの申込者、利用者、報告者ならびにその関係者の個人情報について、本条の規定に基づく提供の場合、および当該情報提供者より別途同意を取得している場合を除き、当該情報提供者以外の第三者に対し、法令に基づく正当な理由なく開示せず、秘密を保持する義務を負います。