

「こころのサポート」利用規約

この利用規約（以下「本規約」と言います。）は、株式会社メディカ出版が運営するオンライン・カウンセリングサービス「こころのサポート」の利用条件を定めるものです。本規約に同意いただくことが、本サービスご利用の条件となります。

第1章 総則

第1条（適用）

1. 本規約は、本サービスの利用に関する、利用者と当社との間のあらゆる関係に適用されるものとし、利用者は、本サービスを利用するにあたり、自己の責任において本規約を誠実に遵守するものとし、
2. 利用者は、理由の如何を問わず、本サービスにアクセスし、本サービスを利用されたことをもって本規約に同意したものとみなされます。
3. 当社が、当社のウェブサイト上で掲載する本サービスの利用に関するルールは、本規約の一部を構成するものとし、
4. 本規約の内容と、前項のルールその他本規約外における本サービスの説明等が異なる場合は、本規約の規定が優先して適用されるものとし、
5. 無料通話サービスや決済サービスなど、本サービスを利用するに当たって用いる第三者提供サービスについては、当該サービス提供者の規約が適用され、本規約は適用されません。

第2条（定義）

本規約上の用語の定義は下記のように規定します。

- 1) 「当社」とは、株式会社メディカ出版をいいます。
- 2) 「お申込みフォーム」とは、本サービスの利用にあたり、本規約に同意の上、会員登録の申し込みとカウンセリングの予約を行うページをいいます。当社が運営するウェブサイト（理由の如何を問わず、当社のウェブサイトのドメインまたは内容が変更された場合は、当該変更後のウェブサイトを含む）に設置されます。
- 3) 「会員」とは、本サービスの提供を希望し、本規約に同意の上、会員登録の申し込みを、当社が承認した者をいいます。
- 4) 「会員登録希望者」とは、会員として登録を希望する者をいいます。
- 5) 「会員登録」とは、会員登録希望者が本規約に同意し、本規約及び当社が定める方法により、会員サービスの提供を申し込み、当社が承認をしたことにより登録された状態のことをいいます。

- 6) 「カウンセリング」とは、会員に対して、Zoom 等の当社の指定する無料通話サービスを利用して実施する1回1回の面談のことをいいます。会員からの新型コロナウイルス感染症の影響による心の悩みへの相談等をお聞きすることにより、会員の心理的援助、問題解決支援を行うことを目的とするサービスであり、医療行為等は含まれません。
- 7) 「本サービス」とは、カウンセリングに加え、アプリケーションおよび電子メール等を介して提供される情報提供等の一切のサービスをいいます。
- 8) 「登録情報」とは、会員サービスの提供を受ける目的で、会員が当社に提供する一切の情報をいいます。
- 9) 「個人情報」とは、登録情報のうち、特定の個人を識別できる情報（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む）をいいます。
- 10) 「認証情報」とは、登録情報のうち、メールアドレス、その他当社が会員からの接続を認証するために必要な情報をいいます。
- 11) 「受託専門家」とは、本サービスの遂行を当社から受託した「公認心理師」の資格を有する専門家をいいます。
- 12) 「担当専門家」とは、会員が予約したカウンセリングを担当する受託専門家をいいます。
- 13) 「利用者」とは、会員及び受託専門家を含む、本ウェブサイトを訪問し、利用する者すべてをいいます。
- 14) 「退会」とは、会員が、任意に、本規約又は当社が定める方法により、会員サービスの提供を受けることを終了することをいいます。
- 15) 「除名」とは、会員が、本規約又は当社が定める方法により、当社が会員登録を抹消することをいいます。

第3条（必要事項の通知・連絡）

1. 当社は、本サービスに関し、本ウェブサイトの表示その他当社が適当と判断する方法により、利用者に対し、随時サービスを行う上での必要事項を通知します。
2. 前項の通知は、当社が当該内容を本ウェブサイトに表示した時点、または、当社が適当と判断する方法により利用者に対して表示した時点より効力を発するものとします。
3. 本サービスに関する問い合わせ、その他会員から当社に対する連絡または通知は、当社の定める方法で行うものとします。

第4条（本サービス利用上の注意）

1. 本サービスは、担当専門家が会員からの新型コロナウイルス感染症の影響による心の悩みへの相談等をお聞きすることにより、会員の心理的援助及び負担軽減の支援を行うことを目的とするサービスですが、利用者の心身の健康改善及び問題解決について保証するものではありません。

2. 会員は、本サービスを利用する時点における健康状態等を考慮し、会員の自由な選択・判断・意思にもとづき、本サービスを利用するものとします。
3. 本サービスは、医師法等関係法令を遵守して提供するものであり、受託専門家は、医療行為となる診療行為、診断行為及び投薬指導等を一切いたしません。医学的診断や治療の目的等で本サービスを利用することはできません。
4. 医療機関への相談の要否は、必ず会員ご本人で判断してください。本サービスを利用中、または、利用後に、利用者の心身状態などが悪化した場合でも、当社は一切責任を負いません。
5. 医療が必要な心身の状況にあるとお感じになっている場合、または通院中の場合は、医療機関に事前にご相談の上、ご利用ください。
6. 担当専門家において医療が必要な心身状態にある可能性が高いと判断した場合には、カウンセリングの中止、または、医療機関への受診をお薦めする場合がございます。
7. 新型コロナウイルスに関する助成金や給付金等の経済的な支援制度のご相談について、担当専門家がお応えすることはありません。ご自身の判断で適切な行政機関等へお問い合わせください。
8. 当社または担当専門家の判断により、会員の保護のため、警察などの関係機関に連絡の上、会員の安全を確保するための対応を行う場合があります。

第2章 会員サービス

第5条（会員サービス）

当社は、携帯電話を含む情報通信機器等を通じて提供される無料通話サービス、電子メール、その他の手段を通じて随時本サービスを提供することができるものとします。

- 1) 会員は、カウンセリングを予約することにより、Zoom 等の当社の指定した方法で、オンラインのカウンセリングを受けることができます。
- 2) 会員は、サービスを受ける際に発生する携帯電話を含む情報通信機器等によるメール受信、ウェブサイト閲覧、無料通話サービスの利用、その他の通信の際に必要な一切の通信機器の準備及び費用を自ら負担するものとします。
- 3) 当社は、利用者に対し、サービス更新等が発生した場合の情報を電子メールの送信、または、ウェブサイトに掲示する方法により通知することができるものとします。
- 4) 当社は、会員に対し、本条に定めるサービス以外のサービスを、新規会員サービスとして随時追加して実施することができるものとします。
- 5) 当社は、理由の如何を問わず、会員に事前の通知・催告をすることなく、本サービスに関して、内容の全部、または、一部の変更、休止、廃止をすることができるものとします。
ただし、会員サービスの全てを廃止する場合には、当社が適当と判断する方法で、会員に対し、事前にその旨を通知又は会員専用ページ上で告知するものとします。

第3章 利用料金等

第6条（利用料金・決済方法）

会員サービスの利用料金は、別途当社が定め、当社のウェブサイトに表示する価格とします。

第4章 会員登録

第7条（会員登録について）

1. 会員登録希望者は、本規約規定の事項を遵守することに同意し、かつ当社の定める一定の登録情報を当社の定める方法で、当社に提供することにより、本サービスの利用の登録を申し込みます。
2. 当社は、会員登録希望者の会員登録の可否を判断し、その結果を会員登録希望者に通知します。会員登録は、当社からのメールの発信又は書面等の到着をもって完了するものとします。

第8条（会員登録前の同意事項）

会員登録希望者は、申し込みに際し、下記の事項について同意します。

- 1) 本サービスが新型コロナウイルスの対応にあたる医療従事者又は介護事業従事者及びその家族を対象とするものであること
- 2) 当社が推奨するバージョンの無料通話サービス等をインストール及びユーザー登録し、使用可能な状態にすること
- 3) 通信環境が会員サービスの利用に支障がないことを確認済みであること
- 4) 会員登録希望者のインターネット接続環境等によって、会員サービスの一部を閲覧又は利用できない可能性があること
- 5) 会員サービスが基本的に日本語で提供されること
- 6) 会員サービスにおいて用いられる日時がすべて日本標準時（GMT+9:00）とすること
- 7) 会員サービスの利用料金と決済方法を理解し支払うこと
- 8) 公的機関からの緊急を要する照会等行政機関からの要請があった場合、当社が保有する通信の秘密を含むあらゆる情報を開示する可能性があること
- 9) カウンセリングに関するトラブルは、原則として、会員と担当専門家との間で解決すべきものであること

第9条（登録拒否事由に関する表明保証及び会員登録拒否事由）

1. 会員登録希望者は、下記の登録拒否事由各号に該当しないことを表明し、保証します。
 - 1) 入院中の者

- 2) 医師等の専門家による専門的な心理指導を現在受けていて、本サービス利用につき専門家の許可がない者
 - 3) 自傷・他害のおそれのある者
 - 4) 20歳未満の方で本サービスを利用することに保護者の同意のない者
 - 5) 当社に提供した登録情報の全部、または、一部につき虚偽、誤記または記載漏れがある場合
 - 6) 成年被後見人、被保佐人または被補助人のいずれかであり、法定代理人、後見人、補佐人または補助人の同意等を得ていない者
 - 7) 反社会的勢力等（暴力団、暴力団員、右翼団体、反社会的勢力、その他これに準ずる者を意味します。以下同じ。）である、または資金提供その他を通じて反社会的勢力等を維持、運営もしくは経営に協力もしくは関与する等反社会的勢力等との何らかの交流もしくは関与を行っているとして当社が判断した者
 - 8) 過去に当社との契約に違反した者又はその関係者であると当社が判断した場合
 - 9) 医療行為や助成金・給付金等の相談等、当社が提供できないサービスを希望の者
 - 10) その他、本サービスを提供するのが不適切と当社が判断した者
2. 当社は、会員登録申請者が、前項各号のいずれかの事由に該当する場合は、会員登録及び再度の会員登録を拒否することができます。
 3. 登録拒否の場合に、その理由について問い合わせがあったときも、当社は、一切開示義務を負いません。

第10条（会員登録後の認証情報の管理と登録情報の変更）

1. 当社は、ログイン時に入力された認証情報と登録されたものとの一致をもって会員サービスの利用が会員本人によるものであるとみなします。会員は、認証情報を厳重に管理するものとします。
2. 会員は、自己の責任において、認証情報の管理を適切に行うものとし、認証情報を第三者に利用させ、または貸与、譲渡、承継、売買等その他一切の処分をし、公開等をしてはならないものとします。
3. 認証情報の管理不十分による情報の漏洩、使用上の過誤、第三者の使用、不正アクセス等による損害の責任は、会員が負うものとし、当社は、一切の責任を負わないものとします。万一、認証情報が不正に利用されたことにより当社に損害が生じた場合、会員は当該損害を賠償するものとします。
4. 会員は、会員登録情報に変更が生じた場合、または認証情報を第三者に知られた場合、または、使用されている疑いのある場合、直ちに当社にその旨連絡すると共に、第三者による認証情報の利用を回避するため可能な限りの措置を取るものとし、当社の指示がある場合にはこれに従うものとします。
5. 会員が前項の連絡等の措置を取らなかったことにより不利益を被った場合、当社は、一切の責任を負わないものとします。

第5章 カウンセリングの予約

第11条 (カウンセリングセッションの予約方法)

1. 会員は、お申込みフォームより、カウンセリングの予約を行います。
2. カウンセリングの予約は、予約申込の手続きの完了がブラウザ上に表示されたとき、または確定した予約内容を通知するメールが発信されたときに確定するものとします。

第12条 (予約の変更・キャンセル及び返金等)

1. 会員は、予約確定後のカウンセリングの時間を変更する場合又はキャンセルする場合、本ウェブサイト上の当社が定める方法にて行うものとします。
2. 会員の予約確定後、カウンセリング開始時刻の24時間前までのキャンセルについては、当該予約にかかる利用料金を返金します。なお、手数料については会員側負担とします。
3. 会員の予約確定後、カウンセリングの開始時刻の24時間以内のキャンセルについては、当該予約にかかる利用料金の20%を返金します。24時間以内に開始される予約を確定させた場合のキャンセルも、同様とします。なお、手数料については会員側負担とします。
4. 会員側の事情又は無料通話サービスの不調など、当社に責を帰することができない事情により、会員が、カウンセリング開始時刻後に、カウンセリングを受けられなかった場合、また、同様の事情による予約の変更・キャンセルでも、当該予約にかかる利用料金の返金はいたしません。
5. 会員が予約済みのカウンセリングのキャンセルを正当な理由なく繰り返し、または、会員の状態等からカウンセリング実施が不適切と判断した場合等には、会員に対し予約の規制、あるいは、会員に対し予約のキャンセル等を行う場合があることを会員は予め同意するものとします。本項に該当する場合、当該予約にかかる利用料金を返金します。なお、手数料については会員側負担とします。

第13条 (当社等からのキャンセルの際の返金)

当社または担当専門家側の事由による予約のキャンセルの場合には、開始時刻の24時間以内に行われた場合でも、当該予約にかかる利用料金全額の返金をいたします。

第6章 カウンセリングの実施

第14条 (カウンセリングの実施・終了)

1. 担当専門家は、会員が予約した時刻にあらかじめ定められた方法により連絡を入れ、カウンセリングを開始します。
2. カウンセリングは、予約終了時刻が経過した時点で終了します。

第15条（カウンセリングの遅刻・中断・欠席）

1. 会員が、予約開始時刻の経過後、当社又は当該カウンセリングを担当する登録専門家からの連絡に応答しない場合、会員がカウンセリングを欠席したものとみなし、当該カウンセリングを終了することができるものとします。
2. 会員が予約開始時刻を経過して応答した場合は、遅刻となり、予約した終了予定時刻にカウンセリングは終了します。
3. 会員が、カウンセリングの途中で、カウンセリングを中断した場合には、その時点でカウンセリングは終了します。
4. 会員側の事情、または、無料通話サービスの不調など、当社に責めを帰することができない事情による遅刻・中断・欠席の場合、当該予約にかかる利用料金の返金はいたしません。

第16条（当社等からの遅刻・中断・欠席の際の返金）

当社又は担当専門家側の事由による、カウンセリングの開始遅延・中断・欠席の場合、当該予約にかかる利用料金全額の返金をいたします。

第17条（カウンセリングの中止）

1. カウンセリング中に、カウンセリングを継続するのが適切でないと担当専門家が判断した場合、または、カウンセリングを十分に遂行できないと担当専門家が判断した場合には、カウンセリングを中止することがあります。
2. 会員の迷惑行為等により、当該カウンセリングの担当専門家が続行困難と判断した場合、カウンセリングを中止することがあります。
3. 本条に基づきカウンセリングが中止された場合、当該予約にかかる利用料金の返金は致しません。

第7章 個人情報・カウンセリングの記録等

第18条（カウンセリング内容の報告及び管理）

1. 担当専門家は、カウンセリングが終了した時点で、当社に対して別途当社が定める方法により、カウンセリングが正常に行われたか否か及びカウンセリングの概要について報告をします。
2. カウンセリング及び当サービス内で会員が担当専門家と共有した内容は、当社スタッフの管理の必要上又は会員の担当専門家を変更する場合の引き継ぎの目的等、カウンセリングの品質確保のために必要と認める場合、当社及び受託専門家の間で共有されることがあります。この場合にも、個人情報及び個人が特定され得る情報はプライバシーポリシーに沿って扱われ、担当者間においてであっても許可なく共有されることはありません。

3. 当社又は担当専門家から、第三者に対してカウンセリングの内容が開示されることはなく、プライバシーポリシーに基づき、当社において適切に扱われるものとします。
4. 会員は、カウンセリングの内容を、会員以外の第三者に対し、伝え、または、閲覧させる場合、会員の自己の判断と責任で行うこととし、当社及び担当専門家は一切責任を負いません。

第19条（カウンセリングの記録）

1. 会員は、当社および担当専門家の事前の同意なく、カウンセリングを録音・録画又はセッション画面の取り込みをおこなってはなりません。
2. 会員は、前項に基づきカウンセリングの録音・録画をした場合であっても、当該録音・録画データを、当該会員以外の者に開示すること又は録音データをインターネットからアクセスできる場所に保存するなど不特定多数人が閲覧できる状況に置くこと（以下まとめて「閲覧等」といいます。）はしてはなりません。
3. 第1項及び第2項に違反する行為により当社または担当専門家に損害が生じた場合、会員は、その損害を賠償するものとします。

第8章 退会・除名等

第20条（退会）

1. 会員は、本規約及び当社が定める方法により、いつでも本サービスの利用を終了し、会員から退会することができるものとします。
2. 会員は退会した場合、すべてのサービスを受ける権利、会員としての一切の権利を失うものとします。
3. 会員が最後にご利用いただいてから半年が経過するまでに再度の利用がない場合、退会したものとみなします。

第21条（除名等）

1. 当社は、会員が以下のいずれかの事由に該当する場合、又はその恐れがあると当社が判断した場合、事前に通告・催告することなく、かつ承諾を得ることなく、当社の裁量により直ちに、本サービスの全部又は一部の利用停止、除名処分、その他当社が適切と判断する措置を執ることができるものとします。
 - 1) 本規約に違反した場合
 - 2) 登録時又は登録後を問わず、第8条（会員登録前の同意事項）、第9条（登録拒否事由に関する表明保証及び会員登録拒否事由）に反する事実が判明した場合又は反する可能性がある場合
 - 3) 登録情報に虚偽、または、過誤がある場合

- 4) 本サービスに関する情報を改ざんする行為
 - 5) 登録された電子メールアドレスが機能していないと判断される場合
 - 6) 第三者になりすまして会員登録を行った場合
 - 7) 第三者に本サービスを利用させる行為
 - 8) クレジットカードを不正使用して本サービスを利用する行為
 - 9) 他の利用者、第三者または当社に迷惑、不利益、もしくは損害を与える行為、またはそれらのおそれのある行為
 - 10) 他の利用者、第三者または当社の著作権等の知的財産、プライバシー・人権その他の権利を侵害する行為、またはそれらのおそれのある行為
 - 11) メールアドレス等個人認証情報の不正使用、譲渡または貸与行為
 - 12) 当社を誹謗中傷する行為
 - 13) 有害な情報をまたはコンピュータプログラム等を送信または書き込む行為
 - 14) 選挙の事前運動、選挙運動又はマルチレベルマーケティング等の行為
 - 15) 本サービスの運営を妨げ、その他本サービスに支障をきたすおそれのある行為
 - 16) 会員が死亡した場合
 - 17) 公序良俗に反する行為その他法令に違反する行為、またはそれらのおそれのある行為
 - 18) その他、当社が会員として不適切と判断した場合
2. 除名の場合に、その理由について問い合わせがあった場合でも、当社は一切開示義務を負いません。
 3. 本条の場合において、当社が何らかの損害を被った場合、会員は、当社に対して当該損害を賠償するものとします。

第9章 責任の制限・サービスの廃止等

第22条（責任の制限）

1. 当社は、本サービスに係る情報の正確性および品質について万全を期すものとしませんが、常に正しくすべてのものに有効であるとは限らず、特定の疾患等の治療、症状の改善まで保証するものではありません。また、本サービスによる効果は、個人差が認められることをあらかじめ会員は承諾するものとします。本サービス利用の結果、万一会員が不利益を被ったとしても、当社の責に帰すべき事由による場合を除き、利用者の自由な選択、判断、意思に基づき情報の利用がなされたとみなし、当社及び担当専門家は、当該不利益について一切の責任を負わないものとします。
2. 当社は、利用者が利用するいかなる機器およびソフトウェアについて、動作保証は一切行わないものとします。
3. 当社は、利用者が提供する情報内容等について、いかなる保証も行わないものとします。

4. 担当専門家は、会員から提供された情報のみに基づいてカウンセリングを行うものであり、会員から提供された情報の真偽あるいは正確性について調査義務等を負わないものとします。
5. カウンセリングは、会員の相談に基づき担当専門家が対応するものであることから、カウンセリング内容について責任を負うのは担当専門家であり、当社は原則としてカウンセリング内容について責任を負いません。
6. 利用者は、本サービスの利用によって当社若しくは第三者に損害を与えた場合または第三者との間で紛争が生じた場合には、自己の責任と負担により解決しなければならないものとします。

第23条（損害賠償）

1. 当社は、利用者が本サービスをご利用になれなかったことにより発生した一切の損害について、当社の故意または重過失の場合は除き、いかなる責任も負わないものとします。
2. 当社が損害賠償義務を負う場合、損害賠償額は、当社が会員から受領した金額を上限とします。

第24条（本サービスの一時的な中断）

1. 当社は、本サービスの稼動状況を良好に保つために、以下各号の場合、利用者に事前
通知を行うことなく本サービスの提供の全部あるいは一部を中止、もしくは一時中断で
きるものとします。
 - 1) 本サービスの提供に必要な設備の故障等により緊急保守を行う場合
 - 2) 火災、停電、第三者による妨害行為等不可抗力により本サービスを提供できない場合
 - 3) その他、運用上または技術上の理由でやむを得ない場合
2. 当社は、前項の他、本サービスの提供に必要な設備の定期保守を行うため、利用者に事前
通知のうえ、本サービスを一時的に中断できるものとします。

第25条（サービスの廃止）

当社は、次のいずれかに該当する場合、本サービスを廃止するものとし、すべての利用者
へのサービスを終了するものとします。

- 1) 30日前までに利用者へ通知した場合
- 2) 不可抗力により本サービスの提供が不可能となった場合

第10章 その他

第26条（無料通話サービスの利用）

カウンセリングは、当社が指定する無料通話サービスを利用して提供されます。会員は、
当該無料通話サービスの利用に際し、下記の内容について同意したものとします。

- 1) 各無料通話サービスの提示する規約、ガイドラインを遵守すること。
- 2) カウンセリングの利用前までに当社の指定する無料通話サービスをダウンロード、インストール、登録、設定等をし、機能等について確認すること。
- 3) 無料通話サービスのダウンロード、インストール、設定、使用等について、すべて自己の責任と費用において行うこと。
- 4) カウンセリング開始後に発生した無料通話サービスの機能の不具合等について、当社が一切責任を負わないこと。
- 5) 無料通話サービスのチャット機能などを通じて登録専門家等から送られてきたファイルを受信する場合または当ウェブ以外の URL を開く場合、すべて自己の責任で行うこと。
- 6) 無料通話サービスに関する相談、問い合わせ等について、当社が一切対応する義務を負わないこと。

第27条（権利譲渡の禁止）

利用者は、あらかじめ当社の書面による承諾がない限り、本規約上の権利もしくは義務の全部または一部を他に譲渡してはならないものとします。

第28条（個人情報・プライバシーの保護）

本サービスの利用に関連して当社が知り得た利用者の個人情報について、当社は、別途本ウェブサイトに掲示する「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ます。

第29条（知的財産権等）

1. 本サービスにおいて当社が提供するコンテンツ、画面デザインその他の著作物の著作権は、当社または当社が定める法人もしくは個人に帰属するものとします。
2. 利用者は、本サービスを通じて提供されるいかなる情報も、権利者の許諾を得ないで、著作権法で認められる個人の私的複製等著作権の制限規定範囲を超えて使用することはできません。
3. 本条の規定に違反して問題が生じた場合、利用者は自己の責任と費用において問題を解決するとともに、当社に一切の迷惑または損害を与えないものとします。

第30条（本規約の改訂）

1. 当社は、随時本規約を改訂することができるものとします。
2. 本規約改訂の通知は、Eメール等の合理的な方法によって通知いたします。
3. 本規約の改訂は、前項の通知が到達後直ちに既存の会員に遡って適用されます。
4. 会員は、前項に定める効力発生の時点以降、当該内容の不知又は不承諾を申し立てることはできないものとします。

第31条（協議解決）

本サービスの利用に関して、本規約または当社の指導により解決できない問題が生じた場合、当社と利用者との間で双方誠意をもって協議し、解決を図るものとします。

第32条（管轄裁判所）

本規約に関する一切の訴訟その他の紛争については、大阪地方裁判所又は大阪簡易裁判所を第1審の専属的合意管轄裁判所とするものとします。

第33条（準拠法）

本規約は、日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとします。