

## 「くらうど保健室」利用規約

この利用規約（以下「本規約」といいます。）は、ほけんし株式会社が運営し提供するオンライン相談サービス「くらうど保健室」（以下「本サービス」といいます。）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、申込者および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、申込者および利用者は、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ます。

2 申込者および利用者は、理由の如何を問わず、当社に対してオンライン相談の予約を行いまたは本サービスを利用したことをもって本規約に同意したものとみなされます。

当社が、本ウェブサイト上に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ます。

3 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、本規約の定めが優先して適用されるものとします。なお、本サービスにおいて利用されるウェブ会議システム、決済サービス等、第三者が提供するシステム・サービスの利用については、当該システム・サービスの提供者の規約が適用され、本規約は適用されません。

4 当社は、以下の各事項のいずれかに該当する場合、申込者および利用者に事前の通知をすることなく、本規約および本サービスの内容の全部または一部を変更することができるものとします。本規約または本サービスの内容の全部または一部を変更する場合、本ウェブサイト上の表示その他当社が適当と判断する方法により変更後の本規約または本サービスの内容および変更時期について、申込者および利用者に周知します。

1) 変更内容が申込者あるいは利用者の一般の利益に適合するとき。

2) 変更内容が本サービスの目的に反し、または、変更の必要性、変更後の内容の相当性等の事情に照らして合理的なものであるとき。

5 前項にかかわらず、法令等により、本サービスまたは本規約の改定につき、申込者および利用者の承諾が必要な場合、当社は承諾を要する申込者および利用者の承諾を得た上で本サービスまたは本規約を改定します。この場合の変更後の本規約または本サービスの内容および変更時期の周知については、前項に準じるものとします。

#### 第2条（定義）

本規約上の用語の定義は、以下のとおりです。

1) 「当社」…ほけんし株式会社

2) 「本ウェブサイト」…ドメイン名が (<https://ohp-service.com/>) である、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

ウェブサイトを含みます。)

- 3) 「オンライン相談」…登録保健師が申込者に対して、当社が指定する通信手段を利用して実施する面談サービス。なお、医療行為となる診療行為、診断行為および投薬指導等の医師法に違反する相談その他法令に違反する相談を行うことはできません。
- 4) 「申込者」…本規約の内容全てを同意いただいた上、当社が定める方法に従いオンライン相談を予約しまたはしようとする者
- 5) 「利用者」…当社に対してオンライン相談の予約を申請し、当社が本サービスの提供を承認した者
- 6) 「個人情報」…個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）に定める個人情報に該当する情報
- 7) 「登録保健師」…本サービスに登録している保健師
- 8) 「担当保健師」…申込者のオンライン相談を担当する登録保健師
- 9) 「本件商標等」…本サービスに関して当社が使用する会社名、サービス名、商標、ロゴ及びサービスマーク

### 第3条（必要事項の通知・連絡）

- 1 当社は、本サービスに関し、本ウェブサイト上の表示その他当社が適当と判断する方法により、申込者および利用者に対し、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、もしくは当社が適当と判断する方法により申込者又は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申込者又は利用者から当社に対する連絡または通知は、当社が定める方法で行うものとします。

### 第4条（本サービスの内容）

1 本サービスは、登録保健師が利用者から利用者の心身の健康に関する相談や悩み事等をお聞きすることにより、利用者の心身の健康の援助・増進を図ることを目的とするサービスです。ただし、利用者の心身の健康改善および悩み事の問題解決等の結果について保証するものではなく、また、利用者の個別の質問等に対する回答ができない場合もあります。

本サービスが対象とする相談内容は、以下のとおりです。

- 1) 食事、ダイエット、運動等の健康に関する相談
  - 2) 健康診断の結果に関する相談
  - 3) 心身の不調等の健康に関する相談
  - 4) メンタルヘルスに関する相談
  - 5) 職場におけるハラスメントに関する相談（家庭におけるハラスメントに関する相談は対象外です。）
- 2 当社は、医師法その他の法令を遵守しており、登録保健師は、医療行為となる診療行為、診断行為および投薬指導等は一切行いません。利用者は、医学的診断や治療の目的で本サービスを利用することはできません。
- 3 利用者は、自由な意思に基づく判断により、本サービスを利用するものとします。
- 4 本サービスの利用の前後を問わず、医療機関への相談の要否は、必ず利用者ご本人が判断するものと

し、利用者は、医療が必要な心身の状況にあると考えた場合または本サービス利用時点で医療機関に通院中の場合は、医療機関に事前にご相談の上、本サービスを利用するものとします。

5 当社が申込者または利用者について医療が必要であると判断した場合には、当該申込者または利用者に対し、本サービスの利用を承認せずまたは本サービスの一部もしくは全部の提供を中止して医療機関への受診を勧めることができるものとします。

6 本サービスは、当社が適当と判断するウェブ会議システム、電子メールその他の手段により、利用者に対して提供するものとします。

## 第2章 申込方法

### 第5条（申込方法）

1 申込者は、本ウェブサイト上の専用ページを通じて、オンライン相談の予約をすることができます。

2 オンライン相談の予約可能な日時は、当社が指定するものとします。

3 オンライン相談の予約は、確定した予約内容を通知する電子メールが当社から本サービスの利用を申し込んだ者に発信された時点で確定するものとし、当該時点で当社と申込者との間で本サービスの利用契約が成立するものとします。

## 第3章 利用料金等

### 第6条（利用料金・支払方法）

1 本サービスの利用料金（以下「利用料金」といいます。）は、当社が定めるものとし、本ウェブサイトに表示する価格とします。

2 利用料金の支払方法は、当社が定めるものとし、本ウェブサイトに表示した方法とします。

3 申込者および利用者は、本サービスの提供を受けるために必要となる携帯電話、パソコン等の情報通信機器に関する費用（通信料を含みます。）を負担するものとします。

### 第7条（利用条件）

申込者は、以下の各事項について承諾した上で、オンライン相談の予約をしなければならないものとします。

1) 申込者が以下のいずれかに該当しないこと。

①オンライン相談の予約時点で医療機関に入院または通院しており、または、オンライン相談の実施時点で入院または通院する予定である者

②自傷・他害のおそれのある者

③オンライン相談の予約時点で18歳未満の者

④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、本サービスの利用について法定代理人、後見人、保佐人または補助人の同意を得ていない者

⑤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者

- 2) 当社は、本サービスにおいて、医療行為となる診療行為、診断行為および投薬指導等医師法その他の法令に違反する行為を行うことはできないこと。
- 3) Zoom Video Communications, Inc. (以下「Zoom 社」といいます。) が提供するウェブ会議システム「Zoom」(以下「Zoom」といいます。) を、自己の責任かつ費用負担において、インストールし、ユーザー登録を行い、利用可能な状態にすること。
- 4) Zoom 社が提示する規約、ガイドライン等を遵守すること。
- 5) 本サービスの利用に支障がない通信環境とすること。
- 6) 申込者及び利用者のインターネット接続環境等によっては、本サービスの一部または全部を利用できない可能性があること。
- 7) 本サービスはすべて日本語で提供されること。
- 8) 本サービスにおいて用いられる日時はすべて日本標準時 (GMT+9:00) であること。
- 9) 本規約の内容を理解していること。

#### 第8条 (禁止行為)

申込者は、本サービス利用について、以下の各事項に該当する行為を行うことはできません。

- 1) オンライン相談の予約において当社に対して虚偽の情報を提供する行為。
- 2) 他人の電子メールアドレスを使用し、または、自己の電子メールアドレスを他人に使用させる行為。
- 3) 第三者になりすましてオンライン相談の予約をする行為。
- 4) クレジットカード等の決済手段の不正使用行為。
- 5) オンライン相談の録音および録画行為。
- 6) 第三者にオンライン相談に参加させまたはオンライン相談を聞きかせる行為。
- 7) 当社、登録保健師、他の申込者および利用者その他当社の関係者に対する脅迫、暴言、詐欺、わいせつ、ハラスメントその他不適切な言動。
- 8) 当社、登録保健師、他の申込者および利用者その他当社の関係者に対して迷惑、不利益もしくは損害を与える行為。
- 9) 当社、登録保健師、他の申込者および利用者その他当社の関係者の名誉、プライバシー、知的財産権その他の権利もしくは利益を侵害する行為。
- 10) 当社、登録保健師、他の申込者および利用者その他当社の関係者を宗教・思想・政治活動または特定の団体に勧誘する行為。
- 11) 当社、登録保健師、他の申込者および利用者に対する商品販売、勧誘等、その他営利を目的とした利用およびその準備行為。
- 12) 登録保健師に対して面会を求め、または面会する行為。
- 13) 本規約および本ウェブサイトにおいて当社が認める連絡手段以外の方法で当社または登録保健師に連絡する行為。
- 14) 有害な情報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。
- 15) 選挙の事前運動、選挙運動またはマルチレベルマーケティング等の行為。
- 16) 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行為。

17) 法令及び公序良俗に違反する行為。

#### 第9条（申込拒否事由）

1 申込者が、以下の各事項のいずれかに該当しまたは該当するおそれがあると当社が判断した場合には、当社は当該申込者に対して本サービスの利用を拒否することができます。

- 1) 第7条の各事項のいずれかについて承諾をしない場合。
- 2) 前条の各事項のいずれかの行為を行いまは行うおそれがある場合。
- 3) 申込者の電子メールアドレスに当社からのメールが送信できない場合。
- 4) 申込者が過去に当社との契約に違反したことがある場合またはその関係者である場合。
- 5) 申込者の抱える既往の疾患や障害に関する症状が悪化する可能性がある場合。
- 6) 前記の他、本サービスを提供することが不適切な場合。

2 当社は、本サービスの利用を拒否した場合であっても、申込者に対し、その理由を開示しないこととします。

### 第5章 オンライン相談の予約の変更・キャンセル

#### 第10条（予約の変更・キャンセル）

1 オンライン相談の予約確定後に予約の日時を変更しまたはキャンセルする場合には、申込者は、本ウェブサイト上の予約専用ページを通じてのみ予約の日時の変更またはキャンセルを行うことができます。

2 申込者が予約の日時の変更またはキャンセルを行った場合には、予約の日時の変更またはキャンセルを通知する電子メールが当社から当該申込者に発信された時点で予約の日時の変更またはキャンセルが確定するものとします。

3 オンライン相談の予約が確定した場合には、以下のとおり利用料金が発生し、申込者（信販会社等の決済代行者を含みます。）が当社に支払った利用料金を返金することはできません。

- 1) オンライン相談日の6日前の0時00分からオンライン相談日の2日前の23時59分までにキャンセルを行った場合：利用料金は発生しません。
- 2) オンライン相談日の1日前の0時00分以後にキャンセルを行った場合：利用料金の100%が発生します。

### 第6章 オンライン相談の実施

#### 第11条（オンライン相談の実施・終了）

1 当社は、確定した予約において定められたオンライン相談の開始時刻（以下「相談開始時刻」といいます。）に、利用者に対し、Zoomを利用して担当保健師によるオンライン相談を提供します。

2 オンライン相談は、確定した予約において定められた相談の終了時刻（以下「相談終了時刻」といいます。）をもって終了するものとし、延長することはできません。

3 利用者が相談開始時刻を経過した後にZoomに接続した場合であっても、オンライン相談は相談終了時刻をもって終了します。

4 利用者が相談開始時刻から10分経過時までに Zoom に接続しなかった場合には、利用者によって同日のオンライン相談をキャンセルされたものとし、前条3項2)を適用します。

#### 第12条 (利用者によるオンライン相談の中断)

利用者側の事情により Zoom の接続が中断した場合は、その時点でオンライン相談は終了します。ただし、一次的な Zoom の障害等利用者による再接続が見込まれる場合には、再接続の有無にかかわらず、相談終了時刻をもって終了するものとします。

#### 第13条 (オンライン相談の中止)

1 オンライン相談において、利用者について以下の各事項のいずれかに該当すると担当保健師が判断した場合には、当社は、オンライン相談を中止することができます。

- 1) 第7条の各事項のいずれかについて承諾をしていない場合。
  - 2) 第8条の各事項のいずれかの行為を行いまは行うおそれがある場合。
  - 3) 現に自傷行為もしくは自殺行為を行いもしくは行うおそれがある場合。
  - 4) 既往疾患・障害に関する症状が悪化するおそれがある場合。
  - 5) オンライン相談によりトラウマ体験が触発される等、オンライン相談の継続が利用者の心理的健康を害するおそれがある場合。
  - 6) 担当保健師との意思疎通に困難があり、適切なオンライン相談が提供できない場合。
  - 7) 前記の他、オンライン相談を提供するのが適切でない、もしくは十分に遂行できない理由がある場合。
- 2 当社は、オンライン相談を中止した場合であっても、利用者に対し、その理由を開示しないこととします。

#### 第14条 (オンライン相談の中断・中止等があった場合の利用料金)

オンライン相談が、第12条に基づき中断された場合もしくは前条に基づき中止された場合または Zoom の障害等当社に責めを帰することができない事情により中断した場合であっても、利用者は、当社に対し、利用料金の返還を求めることはできません。

#### 第15条 (当社によるオンライン相談の日程再調整)

当社の責に帰すべき事由により、オンライン相談の中断または中止があった場合には、別途利用者と当社との間で合意した日時にオンライン相談を実施します。

ただし、予約当日中に実施ができない場合に限り、本ウェブサイトの予約専用サイトを介し予約当日中に利用料金の返還をします。

### 第7章 オンライン相談の記録、問い合わせ

#### 第16条 (オンライン相談内容の記録および情報管理)

1 当社は、オンライン相談終了後、担当保健師からオンライン相談の実施の有無、概要等の情報を、それらを記載した書面により取得します。

2 当社は、前項の情報について、担当保健師が変更する際の引継ぎ、本サービスの品質確保および本サービスの改善並びに当社のプライバシーポリシーおよび個人情報保護方針に定める目的のために、利用します。

3 当社は、オンライン相談を録音および録画せず、オンライン相談について第1項の情報以外の情報を取得し、保有することはありません。

4 第1項の情報の管理、第三者提供その他の事項については、当社のプライバシーポリシーおよび個人情報保護方針に定めるとおりとします。

#### 第17条（利用者によるオンライン相談の録音・録画等）

1 利用者が、オンライン相談を録音および録画することはできません。

2 利用者が、オンライン相談の内容を第三者に開示することは当該利用者の責任において行うことができます。ただし、担当保健師の氏名を開示すること、当社および担当保健師を誹謗し、中傷しその他当社および担当保健師の信用、名誉を毀損する行為を行うことはできません。

#### 第18条（問い合わせ）

1 申込者および利用者は、当社に対する意見、質問等を行う場合には、本ウェブサイト上の専用ページを通じて行うものとします。

2 当社は、申込者および利用者の意見、質問等について、回答する義務を負うものではなく、意見、質問等の内容によっては、回答しないことができるものとします。

### 第8章 本サービスの中止・中断・廃止等

#### 第19条（本サービスの一時的な中止・中断）

1 当社は、以下各事項のいずれかに該当する場合、利用者に事前に通知を行うことなく、本ウェブサイトの閲覧・利用・本サービスの提供の全部または一部を一時的に中止または中断することができます。

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) 地震、落雷、火災、風水害、停電、天災地変、疫病、第三者による妨害その他当社の責に帰すことが出来ない事由により本サービスの提供が一時的にできなくなった場合。

3) 前記の他、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、本サービスの提供に必要な設備の定期保守を行うため、利用者に事前に通知の上、本サービスを一時的に中止することができます。

#### 第20条（本サービスの廃止）

当社は、以下の各事項のいずれかに該当する場合、本サービスを廃止することができます。

1) 廃止日の30日前までに利用者に通知した場合。

2) 地震、落雷、火災、風水害、停電、天災地変、疫病、第三者による妨害その他当社の責に帰すことが出来ない事由により本サービスの提供が不可能となった場合。

## 第9章 責任の制限

### 第21条（責任の制限）

- 1 本サービスにおける当社の責任は、本サービスを通じて、第4条1項に定める相談について、登録保健師が利用者から相談や悩み事等をお聞きすること及び利用者に対して専門的知見に基づく意見・アドバイスをすることに限られるものとし、利用者の心身の健康改善および悩み事の問題解決等の結果については保証しません。
- 2 当社または登録保健師が申込者または利用者に対して医療機関の受診を勧めた場合であっても、受診するかについては当該申込者または利用者の責任において判断するものとし、受診したことまたは受診しなかったことにより申込者または利用者何らかの損害が生じた場合であっても、当社は、一切責任を負いません。
- 3 本サービスにおいて、登録保健師は、利用者に対し、専門的知見に基づき意見、アドバイスをしますが、当該意見・アドバイスの有効性は利用者の心身の状態その他の個別要因によって異なるため、当社は、当該意見・アドバイスについて絶対的な有効性を保証するものではありません。また、利用者が登録保健師に伝えた情報が誤っていた場合等当社及び登録保健師の責に帰することができない事由により、登録保健師が利用者に対して専門的知見に照らして誤った意見・アドバイスをを行った場合には、当社は、一切の責任を負いません。
- 4 登録保健師の意見・アドバイスに利用者が従ったことによって当該利用者何らかの損害が発生した場合であっても、登録保健師の意見・アドバイスが専門的知見に照らして誤ったものであり、かつ、登録保健師に故意または重過失がない限り、当社は、一切の責任を負いません。
- 5 本サービスを利用するための機器、ソフトウェア、通信環境等については、申込者および利用者の責任において準備するものとし、当社は、それらの設定、操作方法等について申込者および利用者に対して説明する義務を負わず、不具合が生じた場合であっても一切の責任を負いません。
- 6 利用者が第三者にオンライン相談の内容を開示したことによって当該利用者何らかの損害が生じた場合であっても、当社は、一切の責任を負いません。
- 7 利用者は、本サービスの利用により他の利用者その他の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。
- 8 当社は、第19条に基づく本ウェブサイトの閲覧・利用・本サービスの提供の全部または一部の一時的な中止または中断により、申込者または利用者何らかの損害が生じた場合であっても、申込者および利用者に対し、一切の責任を負いません。
- 9 当社は、第20条に基づく本サービスの廃止により、申込者または利用者何らかの損害が生じた場合であっても、申込者および利用者に対し、一切の責任を負いません。
- 10 前各項に定める他、当社の過失（重過失を除きます。）により申込者および利用者何らかの損害が生じた場合の当社が負う責任は、債務不履行、不法行為その他の責任を問わず、当該申込者または利用者が現実に被った直接かつ通常損害（逸失利益その他の特別の事情によって生じた損害を含みません。）に限り、損害賠償額の上限は、申込者についてはオンライン相談1回の利用料金相当額（消費税込）とし、利用者



については当該利用者が当社に支払った利用料金の総額（消費税込）とします。

## 第10章 その他

### 第22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、貸与し、担保に供する等の処分をしてはならないものとします。

### 第23条（第三者への委託）

当社は、本サービスを提供するために必要となる業務の全部又は一部を第三者に委託することができるものとします。この場合、当社は、当該委託先に対し、本規約に定める当社の義務と同等の義務を課すものとします。

### 第24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申込者および利用者の個人情報の取扱いについては、当社のプライバシーポリシーおよび個人情報保護方針に定めるとおりとします。

### 第25条（知的財産権等）

- 1 本件商標等は、当社が保有するものであり、本サービスの提供は申込者および利用者に対し本件商標等の利用その他の権利を許諾するものではありません。
- 2 本サービスに関して当社から申込者および利用者に提供されるすべてのコンテンツ（文章、写真、画像、ロゴ、映像、音声を含むがこれらに限られません。）に関する著作権その他の知的財産権は、当社または当該コンテンツ提供者に帰属するものとします。
- 3 申込者および利用者は、本サービスの利用に際し、日本国内外の著作権法ならびに著作者の権利およびこれに隣接する権利に関する諸条約その他知的財産権に関する法令に従うものとします。

### 第26条（協議解決）

本規約に定めのない事項または本規約の解釈に疑義が生じた場合には、当社と申込者または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27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、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第1審の専属的合意管轄裁判所とします。

### 第28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。

2024年8月30日施行