

利用規約

この利用規約（以下「本規約」と言います。）は、株式会社医療情報研究所（以下、当社）が運営するカウンセリングサービス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。

【重要】本サービスは緊急時には使用しないでください。

差し迫って、自殺、自場所に危害を及ぼす可能性のある行動を取ることを考えている場合、自他が危険にさらされていると感じている場合、医療上の緊急事態が発生している場合は、直ちに救急や警察、すぐに連絡が取れる方にお知らせ下さい。

第1条（適用）

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、自己責任において本規約を誠実に遵守するものとします。

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。

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。

「オンラインカウンセリング」

… カウンセラーが、相談者に対して、zoom などの当社の指定する通信手段を利用して実施する1回1回の面接のことをいう。

カウンセラーが相談者からの話を聞くことにより、相談者に対する心理的援助、及び、問題解決の支援を行うことを目的とするサービスであるが、医療行為等の法令に違反する行為は含まれない。

「本サービス」

…カウンセリングに加え、ウェブサイト等を介して提供される情報提供等の一切のサービス

「申込み」

… 当社が定める方法により個人情報を提供すること、本規約に同意すること、当社が定める受付方法にてカウンセリングの日時を予約することが揃って、確定する

「相談者」

… 申込みをした上、初回面接を終了した者

「相談希望者」

…カウンセリングを希望する者

「登録情報」

… カウンセリングを受ける目的で、相談者・相談希望者が当社に提供する一切の情報

「個人情報」

… 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）

「カウンセラー」

… 相談者・相談希望者が予約したカウンセリングを担当するカウンセラー

「利用者」

… ウェブサイトを訪問し、利用する者全て

第3条（本サービス利用上の注意）

1. 本サービスは、カウンセラーが相談者に対する心理的援助、及び、問題解決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をするものではありません。
2. 相談者・相談希望者は、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、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. カウンセラーは、医療行為となる診療行為、診断行為及び投薬指導等は一切致しません。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ないことをご理解ください。
4. 心療内科や精神科に通院中の相談希望者・相談者は、主治医から、カウンセリングを受ける許可が必要となります。
5. 本サービスを利用中、もしくは利用後に、利用者の心身状態などが悪化した場合でも、当社では責任を負いません。
6. カウンセラーが、相談者・相談希望者の心身状態に医療の必要性が高いと判断した場合には、カウンセリングの中止、又医療機関の受診をお薦めする場合等がございます。
7. 本サービスは、携帯電話を含む情報通信機器等を通じて提供されるサービスを通じて、カウンセリングを提供することができるものとします。
8. 相談者・相談希望者は、指定の手順で予約することにより、カウンセリングを受けることができます。
9. 相談者・相談希望者及び利用者は、サービスを受ける際に発生する費用や、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、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に関し、各自が負担するものとします。
10. 当社は、相談者に対し、本サービス以外のサービスを、新規相談者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。当社は、理由の如何を問わ

ず、相談者に事前の通知・催告をすることなく、本サービスに関して、内容の全部又は一部の変更、休止、廃止をすることができるものとします。

11. ただし、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、相談者に対し、事前にその旨を通知又ウェブサイト上で告知するものとします。
12. カウンセリングサービスの相談者・相談希望者は、本サービスの利用に際し、下記の内容について同意しなければなりません。
 - 当社の提示する規約を遵守すること。
 - カウンセリングサービスの利用前までに zoom などをダウンロード、インストールし、機能等について確認すること。
 - これらのダウンロード、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。
 - カウンセリング開始後に発生した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。
 - 公式 LINE のチャット機能などを通じてカウンセラー等から送られてきたファイルを受信する場合又は当ウェブサイト以外を開く場合、すべて自己の責任で行うこと。
 - 公式 LINE、square、zoom が提供する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4条（必要事項の通知・連絡）

1. 当社は、本サービスに関し、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、もしく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、その他利用者から当社に対する連絡又は通知は、当社の定める方法で行うものとします。
4. 相談希望者は、匿名で相談を受けることはできません。万一の事故があった時、犯罪の恐れがあった時に対処するためです。ただし、当社は相談者・相談希望者の住所・氏名・連絡先などの個人情報に関しては、適切に取り扱うものとします。

第5条（カウンセリングの申し込み前の同意事項）

● カウンセリングの申し込みについて

相談者・相談希望者は、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、本サービスの利用を申し込みます。

- カウンセリングを希望する者は、本申込みに際し、下記の事項について同意します。
 - 本サービスはすべて日本語で提供されるということ。
 - 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とすること。
 - 本サービスの利用料金と決済方法を理解し支払うこと。
 - 通信環境がオンラインカウンセリングの利用に支障がないことを確認済みであること。
 - zoom に関して、当社が推奨するバージョンをインストール及びユーザー登録を行い、使用可能な状態にすること。
 - インターネット接続環境等によって、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。

第6条（カウンセリング対象外の方）

下記のいずれかに該当する場合はカウンセリングの対象外とします。

- 入院中の方
- 医師等の専門家による診療や心理療法を現在受けていて、本サービス利用について専門家の許可がない方
- 自傷・他害のおそれのある方
- 未成年の方（保護者の同意があり、且つ、保護者のうち少なくとも一人が事前に初回面接を受けている場合は、この限りではありません）
- 当社に提供した登録情報の全部又は一部につき虚偽、誤った報告がある場合
- 登録した電子メールアドレス及び電話番号が機能していない場合
- 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、又は資金提供その他を通じて反社会的勢力等を維持、運営若しくは経営に協力若しくは関与する等反社会的勢力等との何らかの交流若しくは関与を行っていると当社が判断した方
- 過去に当社との契約に違反した方・医療行為等、当社が提供できないサービスを希望の方
- 裁判所からカウンセリングを受ける指示があった方、又は、裁判所への来談証明等の提出を目的としている方
- その他、当社がカウンセリングを提供するにあたって安全性が確保されないと判断する方

第7条（カウンセリングの予約）

● カウンセリングの予約方法

カウンセリングの予約は、本規約に同意することと、当社が定める受付方法にてカウンセリングの日時を予約することが揃って、確定するものとします。

● カウンセリングの予約の変更・キャンセル

相談者・相談希望者は、予約確定後のカウンセリングの時間を変更、又はキャンセルする場合、当社が定める方法にて行われるものとします。

相談者・相談希望者の、予約確定後の予約日時の変更・キャンセルは、カウンセリング予約日前日の18時までには当社までご連絡ください。それ以降、もしくは連絡がない場合には全額キャンセル料がかかります。

相談者・相談希望者側の事情又はzoom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予約の変更・キャンセルの場合でも、全額キャンセル料がかかります。

相談者・相談希望者が、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す、又は相談者・相談希望者の状態等からカウンセリング実施が不適切と当社が判断した場合等には、予約の規制又は予約のキャンセル等を行う場合があることを相談者・相談希望者は予め同意するものとします。

第8条（当社からのキャンセル）

当社の事由による予約の変更・キャンセルの場合には、キャンセル料は発生しません。

第9条（カウンセリングの実施・終了）

1. 当社でのカウンセリングでは、カウンセラーが、相談者・相談希望者が予約した日時にあらかじめ定められた方法により連絡を入れ、オンラインカウンセリングを開始します。
2. 3分前の入室をお願いいたします。
3. オンラインカウンセリングは、気が散ることのないプライベートな空間をご準備ください。
4. 周囲に人がいない状況で、ドアに鍵がかけられない場合は、同居の方が部屋に入らないよう配慮をお願いします。
5. 周囲に音が漏れないよう、イヤホン（若しくは、ヘッドセット）のご使用をお願いします。
6. 携帯電話は、通知設定をオフにして、マナーモードにしてください。
7. 公共／フリーではないインターネット接続をお願いします。
8. お使いのやウィルス対策ソフトなどを最新のものにアップデートをお願いします。
9. 予定終了時間を経過した時点で、オンラインカウンセリングを終了したものとみなします。

10. 天災、火災、停電、交通傷害、第三者による妨害行為等不可抗力事態において、カウンセリングの実施に変更や中止の必要が生じた場合、又、カウンセリング中に zoom での会話が困難になった場合、公式 LINE から連絡する場合があります。

第 10 条（カウンセリングの遅刻・中断・欠席）

1. 相談者・相談希望者が、カウンセリング予約開始時刻の経過後、当社からの連絡に
応答しない場合、若しくは相談者・相談希望者からの連絡がない場合、相談者・相談希望者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. 相談者・相談希望者がカウンセリング予約開始時刻を経過して応答した場合は遅刻となり、予約した時間にカウンセリングは終了します。
3. 相談者・相談希望者が、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. 相談者・相談希望者側の事情又は zoom 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・欠席の場合は、返金致しません。

第 11 条（当社からの遅刻・中断・欠席の際の返金）

当社側の事由による、カウンセリングの中断・欠席の場合は、返金致します。

第 12 条（カウンセリングの中止）

1. カウンセリング中に、相談者に自殺企図がある等、カウンセリングを提供することが適切でないとカウンセラーが判断した場合、又はカウンセリングを十分に遂行できない場合には、カウンセリングを中止することがあります。
2. 相談者の迷惑行為等により、当該カウンセリングを担当するカウンセラーが 続行困難と判断した場合には、カウンセリングを中止することができます。
3. 本条に基づきカウンセリングが中止された場合は返金致しません。

第 13 条（個人情報・カウンセリングの記録等）

・ カウンセリングの内容の報告及び管理

カウンセリングの記録等、個人情報及び個人が特定され得る情報は適切に扱います。当社から、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基本的にはなく、例外に関しても適切に扱われるものとします。

・ カウンセリングの記録

カウンセラーはカウンセリングの記録をします。相談者は、録音・録画・写真撮影（スクリーンショットを含む）はしないでください。カウンセラーが資料等を使用した場合、相談者のみが使用し、相談者以外の人が見・使用できる状況にしないでください。

第14条（カウンセリングの拒否・中止等）

1. 当社は、相談者・利用者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、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。
 - 本規約に違反した場合登録時又は登録後を問わず、カウンセリング申込み前の同意事項、カウンセリング除外の対象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
 - 登録情報に虚偽又は過誤がある場合
 - 本サービスに関する情報を改ざんする行為
 - 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
 - 第三者になりすまして相談者登録を行った場合
 - 第三者に本サービスを利用させる行為
 - 他の利用者、第三者又は当社に迷惑、不利益、若しくは損害を与える行為、又はそれらのおそれのある行為
 - 他の利用者、第三者又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、又はそれらのおそれのある行為
 - メールアドレス等登録情報の不正使用、譲渡又は貸与行為 当社を誹謗中傷する行為・カウンセラーへの危険が生ずると考えられる場合
 - 有害な情報を又はコンピュータプログラム等を送信又は書き込む行為 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
 - 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
 - 相談者が死亡した場合
 - 公序良俗に反する行為その他法令に違反する行為、又はそれらのおそれのある行為
 - その他、当社が相談者として不適切と判断した場合
2. 拒否・中止の場合に、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. この場合において、当社が何らかの損害を被った場合、相談者・利用者は当社に対して当該損害を賠償するものとします。

第 15 条（責任の制限・サービスの廃止等）

1. 当社は、本サービスに係る情報の正確性及び品質について万全を期すものの、常に正しくすべてのものに有効であるとは限らず、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。
2. 又、カウンセリングによる効果は、利用者がカウンセリングを利用する時期、利用者の心身の状態など複数の要因により影響されるため、個人差が認められることがあります。
3. 本サービス利用の結果、万一利用者が不利益を被ったとしても、虚偽又は悪意をもって情報提供が行われた場合を除き、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。
4. 当社は、利用者が利用するいかなる機器及びソフトウェアについても、動作保証は一切行わないものとします。
5. 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 又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 16 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いかなる責任も負わないものとします。
2. 当社の故意・重過失によって損害賠償義務を負う場合、損害賠償額は、当社が相談者・相談希望者から受領した金額を上限とします。
3. また、カウンセリングの性質上、その内容は相談者にとって辛い内容を含むこともありますので、相談者は、内容に不満がある時は、ただ次回からのサービスを打ち切ることができるだけであって、内容については一切損害賠償できないものと致します。相談者はこれを十分心得てカウンセリングを受けることとします。

第 17 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、以下の場合、利用者に事前に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、若しくは一時中断できるものとします。
 - 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
 - 天災、火災、停電、交通傷害、第三者による妨害行為等不可抗力事態 により本サービスを提供できない場合
 - その他、運用上又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上、本サービスを一時的に中断できるものとします。

第 18 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。

- 7 日前までに利用者に通知した場合
- 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 19 条（利用料金等）

1. サービスの利用料金は、ウェブサイトに表示する価格とします。
2. サービスの利用料金は、クレジットカード決済による支払いが可能です。当社が定めるカウンセリング予約時に決済してください。

第 20 条（返金）

1. 当社は、すでに支払われたサービス利用料金について、当社が指定したキャンセル期限までにキャンセルの申し出があった場合、決済手数料を控除した額を返金します。
2. 当社は、すでに支払われたサービス利用料金について、当社が指定したキャンセル期限を過ぎてキャンセルの申し出があった場合、全額返金致しません。
3. 相談者において、カウンセリング内容に不満があっても、既に支払い済みのカウンセリング料金は一切返金致しません。

第 21 条（権利譲渡の禁止）

利用者は、申込み及び相談者としての権利の全部又は一部を他に譲渡してはならないものとします。

第 22 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、適切に取り扱うものとします。

第 23 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. 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、当社に一切の迷惑又は損害を与えないものとします。

第 24 条（協議解決）

本サービスのご利用に関して、本規約又は当社の対応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 25 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、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第 1 審の専属的合意管轄裁判所とするものとします。

第 26 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。

制定 令和 6 年 7 月 2 0 日

改訂 令和 8 年 7 月 1 0 日

個人情報のお取り扱いについて

株式会社医療情報研究所（以下、当社）は、個人情報保護法と公認心理師法に則ってカウンセリングを提供するにあたって、個人情報保護方針を次の通り定め、個人情報の適切な管理・保護に努めます。

個人情報の取得

当社は、ウェブおよび紙面で個人情報を取得し、取得時にその使用目的を通知します。

当社が取得する個人情報

- 氏名
- 生年月日
- 住所
- 電話番号
- メールアドレス
- お知りになったきっかけ
- 医療機関等の診療情報提供書（紹介状）の有無
- 関係者の来談の有無
-

個人情報の利用目的

カウンセラーとカウンセラーの所属する組織には守秘義務があり、カウンセリング予約時、および、カウンセリング開始後の相談内容等、相談者ご本人やご家族に関する個人情報は、以下の目的で利用します。

- オンライン・対面による相談の提供、および提供の案内
- より良い相談の提供を目指した関係機関との連携業務
- スタッフの技能向上のための研修・研究

個人情報の第三者提供の制限

当社で取得した個人情報は、以下の場合、利用目的の範囲外で第三者に提供・共有することがあります。

- 当社が、他の病院・診療所・相談機関等と連携しながら、相談者にサービスを提供するために、相談者の承諾を得た上で個人情報を共同で利用する場合
- 相談者に自傷他害の恐れがある場合
- 警察・司法により情報公開を請求された場合

個人情報の正確性の確保と安全管理措置

当社は、取得した個人情報を正確な内容に保つように努め、個人情報への不正アクセス・紛失・漏洩・改ざん等に対する予防措置及び安全対策を講じると共に、スタッフ間においても個人情報の安全管理について徹底します。

個人情報の外部委託先の監督

当社は、業務を委託するにあたり、委託先とも個人情報保護を厳重に管理・保護することを義務付ける契約を締結し、その後の管理・監督を行います。

当社の外部委託先と、委託先に提供する個人情報

当社は、クレジットカードによる決済業務を、決済代行サービス会社に委託しております。その際、当社からこれらの業務委託先が必要とする個人情報を提供することがあります。当社のシステムを介して入力したクレジットカード情報は、決済代行サービス会社が保持しており、当社は一切保持しません。

個人情報の照会・訂正・削除及び苦情処理

当社は、保有する個人情報について、相談者から開示・訂正・利用停止等の申し出があった場合、また、個人情報取扱に関する苦情があった場合には、適切かつ迅速な処理に努めます。

尚、当社が取得した個人情報は、相談者の最終相談日から5年の経過を目処に削除・廃棄することがあります。相談希望者が相談に至らない場合には、登録情報は一定期間後に削除します。

法令等の遵守と個人情報保護に関する仕組みの継続的な改善

当社は、個人情報の保護に関する日本の法令等を遵守するとともに、個人情報保護に関する取り組みの内容を継続的に見直し、相談者データを正確かつ最新の内容に保つよう努めます。

制定 令和6年7月20日

改訂 令和8年7月10日