プレミアサポート（よりそうがん相談サポート）利用規約

第１条（本サービスの趣旨）
株式会社法研（以下、「弊社」といいます。）は、がん患者をサポートすることを目的として、プレミアサポート（以下、「本サービス」といいます。）を運用し、サービス利用者は自己の責任において本サービスを利用するものとします。

第２条（本サービスの提供）
１．弊社は、Hatch Healthcare 株式会社（以下、「HH」といいます。）からの依頼に基づき、本規約に従い、本サービスを提供します。
２．本サービスを利用する権利を有する者（以下、「サービス対象者」といいます。）は、HH が別途定める者とします。弊社は、サービス対象者およびサービス対象者が弊社に申し出たサービス対象者の家族等に対して本サービス提供します。本サービスの提供を受けた者をサービス利用者といいます。サービス利用者が未成年の場合、サービス利用者の親権者（後見人がいる場合は後見人）全員がサービスの利用に同意していることが必要です。
３．本サービスの内容は次のとおりとします。
（１）がん患者専門カウンセラーによる面談サポート
サービス対象者ががんもしくは上皮内新生物と診断された場合、またはがんもしくは上皮内新生物の疑いがあると医師に言われた場合に、がん患者専門カウンセラーが、がん・上皮内新生物に関する悩み・不安等に関する相談に対して、問題解決の一助となるよう訪問し面談でカウンセリングを行うサービス。なお、カウンセリング実施後、がん患者専門カウンセラーが弊社所定の範囲でフォローコール（架電）を行います。
また、面談時間、面談場所およびフォローコールは弊社所定の範囲内の時間・場所とし、協議のうえ決定します。
（２）ベストドクターズ®サービス（プレミアタイプ）
サービス対象者ががんもしくは上皮内新生物と診断された場合に、サービス対象者の状況に合わせて、弊社が代理店契約を締結している会社（ベストドクターズ社）が独自の基準で選定した医師（以下、「BD 医師」といいます。）を最大３名紹介するサービス。
※Best Doctors®およびベストドクターズは、Best Doctors, Inc.の商標です。
４．前項第１号にかかわらず、サービス利用者が希望した場合で弊社が認めた場合には、弊社はがん患者専門カウンセラーによる面談サポートにかえて、電話サポート、または WEB 面談サポート（以下、「電話等サポート」といいます。）を提供する場合があります。これは、サービス対象者ががんもしくは上皮内新生物と診断された場合、またはがんもしくは上皮内新生物の疑いがあると医師に言われた場合に、がん患者専門カウンセラーが、がん・上皮内新生物に関する悩み・不安等に関する相談に対して、問題解決の一助となるよう電話、WEB 画面を通じた面談（以下、「電話等」といいます。）でカウンセリングを行うサービスを指します。また、この場合においてもカウンセリング実施後、がん患者専門カウンセラーが

弊社所定の範囲でフォローコール（架電）を行います。フォローコールを WEB 面談サポートで行うことはできません。
５．本サービスの提供地域は日本国内に限ります。また、がん患者専門カウンセラーによる面談サポート・電話等サポートにおける使用言語は日本語に限ります。
６．がん患者専門カウンセラーとは正看護師または准看護師（以下、総称して「看護師」といいます。）の免許を有し、かつ５年以上の看護師経験またはそれと同等の経験を有する者で、弊社が所定の教育を行った者を指します。なお、がん患者専門カウンセラーは医師・薬剤師ではありませんので、本サービスにおいて、医師法等関連法令が規定する診察・治療や医薬品の提供は一切行いません。

第３条（本サービスの利用契約等）
１．本サービスの利用契約は、弊社が HH より、弊社と HH が定めた方法によってサービス対象者の情報を受領した時に、サービス対象者と弊社との間で成立するものとします。なお、本サービスの利用契約の内容は、本規約に定めるとおりとします。ただし、第１８条（サービス内容の変更）に基づき本規約が変更された場合には、本規約の変更日以後は変更後の規約が利用契約の内容となります。
２．サービス利用者が、本サービスを利用した場合には、サービス対象者およびサービス利用者は当該サービス利用日時点において最新の規約に同意したものとみなします。
３．第６条（面談サポート等への同席）第１項に基づき面談サポートまたは電話等サポートに同席する者（以下、「同席者」といいます。）は、面談サポートまたは電話等サポートに同席したことをもって、当該サポートの提供日時点において最新の規約に同意したものとみなします。
４．サービス対象者は、いつでも弊社に所定の書面にて通知することにより、本サービスの利用契約を解約することができます。

第４条（本サービスの利用受付）
１．本サービスの利用を希望する場合には、HH が指定する方法によりサービス対象者が HH に本サービスの利用を申請するものとします。本サービス利用中のサービス利用者が本サービスの追加の利用を希望する場合は、サービス利用者は弊社指定の連絡先に本サービスの追加の利用を申請するものとします。
２．本サービス利用中のサービス利用者が本サービスの追加の利用を希望する場合で、弊社が、サービス対象者の家族等（本項においては、サービス対象者の法定代理人を除きます。）から、本サービスの利用を希望する旨の連絡を受けたときには、サービス対象者の家族等が弊社に連絡することについてサービス対象者が同意していることをサービス対象者の家族等に確認の上、利用申請を受け付けるものとします。なお、サービス対象者の家族等からの利用申請を受け付けた場合であっても、弊社はサービス利用者に対して本サービスを提供します。

第５条（必要書類の提出）
１．本サービスの利用の際に弊社が別途要請した場合には、サービス利用者は弊社所定の同意書を提出するものとします。
２．ベストドクターズ®サービス（プレミアタイプ）利用の際に、弊社がサービス対象者の病状を把握するためにカルテ等、診断内容に関する書類の提出が必要と判断した場合には、サービス利用者は当該書類

を提出するものとします。なお、弊社は当該書類を受領した場合には、当該書類を提出したサービス利用者が、当該書類を弊社に提出する権限を正当に有していたものとみなします。

第６条（面談サポート等への同席）

１．サービス利用者がサービス対象者の場合には、サービス対象者が指定した者はあらかじめ弊社に申出を行うことにより、サービス対象者とともに面談サポートまたは電話等サポートに同席することができます。サービス利用者がサービス対象者でない場合、サービス利用者が指定した者はあらかじめ弊社に申出を行うことにより、サービス利用者とともに面談サポートまたは電話等サポートに同席することができます。

２．前項にかかわらず、弊社が同席者の人数が多い為に面談サポートまたは電話等サポートによるカウンセリングの質に支障をきたすと判断した場合、その他面談サポートまたは電話等サポートによるカウンセリングに支障をきたすと判断した場合には、同席者による面談サポートまたは電話等サポートへの同席をお断りすることがあります。なお WEB 面談サポートに関しては、原則 1 端末の画面において 2 名を上限とし、且つ 2 端末の計 4 名（サービス利用者の他、同席者 3 名）までとします。

３．面談サポートまたは電話等サポートの利用をする際に同席者がいる場合には、サービス利用者にかわって、同席者もフォローコールを利用できます。ただし、電話サポートを利用する場合で２名以上の同席者がいる場合には、サービス利用者は、弊社所定の日時までに主たる同席者１名を弊社に申し出る必要があり、申し出のあった主たる同席者１名がフォローコールを利用できます。

４．サービス対象者の家族等が第２項に基づき面談サポートまたは電話等サポートに同席する場合には、サービス対象者本人との関係を証明する書類が必要になる場合があります。

５．同席者が面談サポートまたは電話等サポートの開始時刻までに面談場所または電話等サポートの実施場所に到着していない場合であっても、当該開始時刻が到来した時点で、弊社はがん患者専門カウンセラーによる面談サポートまたは電話等サポートを開始することができるものとします。

第７条（本サービスのキャンセル・変更）

１．本サービスの利用を申請した後に、本サービスの利用をキャンセルする場合には、第４条（本サービスの利用受付）に基づき弊社に本サービスの利用を申請した者が弊社所定の日時までに弊社所定の連絡先に連絡することを要します。

２．面談サポートを利用する場合で、サービス利用者が、面談開始時刻までに面談場所に到着していない場合には、がん患者専門カウンセラーによる面談サポートをキャンセルしたものとみなします。ただし、サービス利用者が面談開始時刻経過後に面談場所に到着した場合で、弊社が特別に認めた場合には、面談時間を短縮し、がん患者専門カウンセラーによる面談サポートを提供する場合があります。

３．電話等サポートを利用する場合で、サービス利用者が電話等サポートの開始時刻に電話等に応じない場合、がん患者専門カウンセラーによる電話等サポートをキャンセルしたものとみなします。ただし、通信環境、電波状況を理由にサービスが利用できない場合等については、WEB 面談サポートから電話サポートへの変更、または日時を変更して、サービスの提供を行うことがあります。また、サービス利用者が電話等サポートの開始時刻経過後に電話等に応じた場合で、弊社が特別に認めた場合には、サービス提供時間を短縮し、がん患者専門カウンセラーによる電話等サポートを提供する場合があります。

４．がん患者専門カウンセラーによる面談サポート（第２条（本サービスの提供）第４項に該当する場合には電話等サポート。）を無断でキャンセルをした場合、　または弊社所定の日時までに連絡をせずにキャンセルした場合には、サービス利用者ががん患者専門カウンセラーによる面談サポート（第２条（本サービスの提供）第４項に該当する場合には電話等サポート。）を１回利用したものとみなします。
５．面談サポートまたは電話等サポートの実施日確定後、サービス利用者の都合によりカウンセリングの実施形態の変更を希望する場合は、サービス利用者は、弊社所定の日時までに申し出ることにより、カウンセリングの実施形態を変更することができます。

第８条（本サービスの無償・有償の範囲）
１．弊社は、本サービスのうち次の各号に定める範囲については、無償で提供します。ただし、今後、次の各号に定める範囲についても有償になる場合があります。この場合、サービス利用者は弊社所定の利用料金を弊社所定の支払方法で弊社所定の支払期日までに支払うものとします。
（１）がん患者専門カウンセラーによる面談サポートについては、サービス対象者に関する初回の面談（最長３時間までとします。）およびフォローコール２回（面談実施日から９０日以内に行われたものに限ります。また最長各３０分までとします。）
※第２条（本サービスの提供）第４項に基づきがん患者専門カウンセラーによる面談サポートにかえて、がん患者専門カウンセラーによる電話等サポートを利用する場合には、初回の電話等サポート（最長３時間までとします。）およびフォローコール２回（電話等サポート実施日から９０日以内に行われたものに限ります。また最長各３０分までとします。）が無償での提供範囲となります。
（２）ベストドクターズ®サービス（プレミアタイプ）については、第２条３項（２）の範囲とします。ただし再発や異なる疾患に罹患した場合は再度利用ができるものとします。
２．弊社は、本サービスのうち前項に定める範囲を超える部分については、有償で提供します。この場合、サービス利用者は弊社所定の利用料金を弊社所定の支払方法で弊社所定の支払期日までに支払うものとします。
３．弊社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの全部または一部を提供しません。
（１）がん患者専門カウンセラーによる面談サポート（第２条（本サービスの提供）第４項に該当する場合には電話等サポート。）については、サービス対象者が、がんもしくは上皮内新生物と診断されておらず、かつ、がんもしくは上皮内新生物の疑いがあると医師に言われていない場合
（２）ベストドクターズ®サービス（プレミアタイプ）については、サービス対象者ががんもしくは上皮内新生物と診断されていない場合
（３）第５条（必要書類の提出）に定める必要書類の提出がない場合
（４）本サービスの利用料金が有償の場合で、サービス利用者が弊社所定の利用料金または第９条（諸経費の負担）第４項に定める交通費もしくは宿泊費を弊社所定の支払方法で弊社所定の支払期日までに支払っていない場合
（５）サービス利用者において、本サービスの利用に必要なコミュニケーションを取ることが困難であると弊社が判断した場合

第９条（諸経費の負担）
１．本サービスの利用に際して、サービス利用者または同席者が交通機関を利用した場合、その交通費はサービス利用者または同席者が負担するものとします。
２．がん患者専門カウンセラーによる面談サポート時に、サービス利用者または同席者が飲食を行った場合、その飲食費はサービス利用者または同席者が負担するものとします。
３．がん患者専門カウンセラーによる面談サポート時に、サービス利用者が面談場所として有料の施設（有料の会議室等）を希望した場合には、当該施設料はサービス利用者が負担するものとし、当該施設の予約手続き等はサービス利用者が行うものとします。
４．がん患者専門カウンセラーによる面談サポートを有償で利用する場合、サービス利用者は、がん患者専門カウンセラーが面談場所を訪問するために要した交通費および宿泊が必要となった場合の宿泊費を負担するものとします。
５．がん患者専門カウンセラーによる WEB 面談サポートを利用した場合に、使用する端末にかかる通信費はサービス利用者または同席者が負担するものとします。
６．本サービスにより紹介された医師の診察を受けるにあたり発生する諸費用や第５条２項に定める必要書類の取得に要する諸費用等は、サービス利用者が負担するものとします。
７．第２条３項（２）に規定されるベストドクターズ・サービス（プレミアタイプ）で紹介された BD 医師をセカンドオピニオン取得目的で受診した場合、サービス利用者等より、弊社所定の手順にて、必要事項記入済みの本項（３）で規定される弊社所定の書類（以下「所定の書類」といいます。）の提出および本項（４）から（６）で規定される弊社所定の手続きによる申請に基づき、弊社は、本項（１）および（２）で規定されるセカンドオピニオン診察料に相当する金額を、所定の書類上で指定された金融機関口座に振り込むものとします。
（１）本号で規定されるセカンドオピニオン診察料とは、セカンドオピニオン外来における診察費、画像診断および病理診断にかかる費用が対象となります。
（２）セカンドオピニオンの相談が、弊社より紹介した BD 医師または BD 医師在籍医療機関の都合により保険診療として行われた場合は、保険診療における自己負担の金額をセカンドオピニオン診察料の対象とします。
（３）所定の書類とは、セカンドオピニオン費用支払請求用紙およびセカンドオピニオン診察料の領収書写し一式を指します。
（４）セカンドオピニオン費用支払請求用紙は、サービス利用者が弊社から紹介を受けた BD 医師のセカンドオピニオン受診後に、弊社よりサービス利用者に郵送します。
（５）所定の書類による申請および所定の書類上で指定するセカンドオピニオン診察料振込先金融機関口座の名義人は、サービス利用者もしくはサービス対象者、またはサービス対象者の二親等以内の親族もしくは配偶者に限ります。
（６）弊社で定める期日までに弊社に到着した所定の書類に関し、弊社に到着した期日より１ヶ月以内に、所定の書類上でセカンドオピニオン診察料振込先として指定された金融機関口座に、セカンドオピニオン診察料を振り込むものとします。
（７）セカンドオピニオン診察料の領収書写しを紛失等、所定の書類に不備がある場合はセカンドオピニオン費用の支払いができません。

第１０条（アンケートへの回答）
１．本サービスを利用した場合、サービス利用者には弊社所定のアンケートに回答していただきます。
２．弊社は、アンケートの返信がない場合、アンケートの回答結果に疑義がある場合、またはアンケートの回答項目が満たされていない場合にはサービス利用者に確認することができるものとします。
３．サービス利用者は、回答いただいたアンケートを弊社が HH およびアフラックに提供、または貸与することに同意するものとします。ただし、アンケート結果に個人情報（氏名、疾患名、病状等）が含まれる場合、当該個人情報の取扱いについて弊社は当該開示先に対して守秘義務を課します。
４．アンケートの回答内容にかかる著作権（著作権法第２７条および第２８条に定める権利を含みます。）は弊社に移転するものとします。また、サービス利用者は、弊社または弊社より当該著作権を譲り受けた者に対して著作者人格権を行使しないことに同意するものとします。

第１１条（サービス利用者の基本的義務・遵守事項）
サービス利用者は、弊社に対し、以下の事項を遵守する基本的義務を負います。
（1）信義誠実の原則に則って本サービスを利用すること。
（2）本サービスはサービス対象者のために利用するものとし、非サービス対象者の利用に供する目的で本サービスを利用しないこと。
（3）本サービスの趣旨や目的に反する意図を有して、本サービスを利用しないこと。
（4）他人の名前を利用し、あるいは他人に成りすますなどして、不正の手段を用いて本サービスを利用しないこと、あるいは利用しようとしないこと。
（5）本サービスの利用にあたって、がん患者専門カウンセラー、弊社または第三者に対し、セクシャルハラスメント・暴言・暴力その他信頼関係を損なう行為等を行わないこと。
（6）弊社および第三者の著作権その他の知的財産権、名誉・信用等を侵害し、あるいは侵害するおそれのある行為をしないこと。
（7）本サービスの運用を混乱させたり、阻害するなどのおそれのある行為、その他、本サービスを模倣したり、類似のサービスを提供する方法により弊社の業務と競業するおそれのある行為をしないこと。
（8）その他、法令、本規約に違反しないこと。

第１２条（個人情報）
１．本サービスに関してご提供頂くサービス対象者およびサービス利用者、同席者の氏名、生年月日、性別、住所、連絡先等（以下、「個人情報」という）の利用目的は、①本サービスのご案内、②本サービスの提供・維持管理、③本サービスの運営管理、④本サービスの充実、⑤その他本サービスに関連・付随する業務になります。
２．サービス対象者は、ベストドクターズ®サービス（プレミアタイプ）を利用する場合には、弊社がサービス対象者およびサービス利用者の個人情報をベストドクターズ社、BD 医師、および医療機関に提供することについて同意します。
３．サービス対象者およびサービス利用者は、弊社が本サービスの利用申請を受け付けた場合、および本サービスの利用可否に関する照会を受けた場合に、第４条（本サービスの利用受付）第１項または第２項に基づき利用申請を行った者または利用可否に関する照会を行った者（サービス対象者、サービス利用者、

またはサービス対象者の同意を得ているサービス対象者の家族等に限ります。）に対して、弊社が本サービスの利用履歴の有無および利用可否を開示することについて同意します。
４．サービス対象者およびサービス利用者は、弊社が、本サービスの利用状況および相談内容等の連携、アンケートの回答結果の確認・返信状況の確認を目的として、個人情報および本サービスの利用状況および相談内容等を HH に提供することに同意します。
５．サービス対象者、サービス利用者および同席者（以下、「サービス関係者」といいます。）は、弊社がサービス関係者のいずれかから取得した個人情報について、必要に応じて開示者以外のサービス関係者に提供することに同意します。
６．サービス対象者およびサービス利用者は、本サービスの提供に関してトラブルが生じた場合、その他 HH と連携をすべき特別の事情がある場合には、それらの目的を達成するために必要最小限の範囲で HH との間でサービス対象者およびサービス利用者の個人情報の相互提供を行うことに同意します。
７．弊社は、本サービスによって知り得たサービス関係者の個人情報について、第２項、第４項ないし第５項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。
ただし、第１５条（第三者による本サービスの提供）に基づいて本サービスの提供業務を第三者に委託した場合、個人情報を当該委託先に開示することができることとします。

第１３条（本サービスの利用権限の喪失）
次の各号のいずれかに該当した場合には、本サービスを利用する権利は失われるものとします。
（１）サービス対象者が本サービスの利用契約の解約を所定の書面にて申し出た場合
（２）第１１条（サービス利用者の基本的義務・遵守事項）に定める事項および第２４条（反社会的勢力への対応に関する特則）に違反したとき
（３）弊社および HH との間の業務提携が解消された場合
（４）弊社および HH との間の業務提携の内容につき、本サービスの提供に影響を与える重大な変更が生じた場合
（５）本サービスの利用料金が有償の場合で、サービス利用者が弊社所定の利用料金または第９条（諸経費の負担）第４項に定める交通費もしくは宿泊費を弊社所定の支払方法で弊社所定の支払期日までに支払っていない場合

第１４条（通知）
１．サービス利用者は本サービスの利用申請後に、サービス利用者の氏名、住所、または電話番号に変更が生じた場合に、ただちに弊社に通知をしてください。
２．サービス利用者が弊社に通知した、またはサービス対象者が HH を通じて弊社に提供した最終のサービス利用者住所宛に弊社が郵便物を送付した場合、サービス利用者に通知が到達したものとみなします。

第１５条（第三者による本サービスの提供）
弊社は、本サービスの提供業務の全部または一部を第三者に委託することができるものとします。

第１６条（免責事項）
１．弊社は、適切なカウンセリングを行うべく努力します。ただし、弊社はサービス対象者の病状が本サービスを利用することにより治癒されることや改善されることを一切保証しません。
２．弊社は、第２条（本サービスの提供）に定めるとおりに本サービスを提供するよう努力します。ただし、天災地変、風水害、システム障害、がん患者専門カウンセラーの病気・事故、その他特別な事情により本サービスを提供できない状態になる場合があります。この場合でも、弊社は何ら責任を負わないものとします。
３．サービス利用者は本サービスを自己の責任で利用するものとし、サービス利用者が本サービスを利用することにより、結果としてサービス対象者の病状悪化を惹起した場合でも、弊社は何ら責任を負いません。
４．弊社は、弊社が紹介した BD 医師の行為については一切責任を負いません。
５．サービス対象者およびサービス利用者は、本サービスの全部または一部を利用しなかった場合といえども、本サービスの価値に相当する金銭の支払を弊社に求めることはできません。
６．前５項のほか、弊社はサービス利用者が本サービスを利用したこと、または利用できなかったことに伴い発生した一切の損害等について何ら責任を負いません。

第１７条（サービス内容の変更）
弊社は、サービス対象者に事前もしくは事後に通知することにより、本サービスの内容を変更、追加、または廃止することができるものとします。

第１８条（第三者サービスの紹介）
１．弊社は、第三者が提供する各種サービスを紹介する場合があります。この場合、サービス利用者は直接当該第三者とサービスについて契約を行うものとし、弊社は紹介以外の事項に一切関与しないものとします。
２．弊社は、第三者が提供するサービスについては責任（説明責任・履行責任など一切を含みます。）を一切負いません。

第１９条（規約の変更）
弊社は、本規約について、サービス対象者に事前もしくは事後に通知することにより、追加・削除等の変更を加えることがあります。サービス関係者は、変更された後の規約に拘束されるものとします。

第２０条（サービス関係者の地位の譲渡・承継・変更等）
サービス関係者は、その地位または権利義務を、第三者に譲渡、承継し、または担保の目的に供してはならないものとします。

第２１条（準拠法）
本規約に基づく契約の成立、効力、解釈および履行については、日本国法を準拠法とするものとします。

第２２条（合意管轄）
本サービスの利用に伴う紛争については誠実な協議により解決するものとしますが、協議により解決できない場合には、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とすることとします。

第２３条（存続条項）
本規約に基づく契約終了後といえども第１０条（アンケートへの回答）、第１１条（サービス利用者の基本的義務・遵守事項）、第１２条（個人情報）、第１６条（免責事項）、第２１条（準拠法）、および第２２条（合意管轄）は有効に存続するものとします。

第２４条（反社会的勢力への対応に関する特則）
１．サービス利用者は、本サービスの利用期間中を通じ、暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団または個人（次の各号に掲げる者を含むがこれに限らない。以下「反社会的勢力」という）のいずれにも該当しないこと並びに反社会的勢力と関係を持たないことを表明し保証するものとします。
（１）暴力団、暴力団関係企業、暴力団体、暴力団準構成員、総会屋等、社会運動標榜ゴロ等、特殊知能暴力集団等または暴力主義的破壊活動を行った団体等もしくは行うことを目的としている団体等
（２）前号に掲げる者の他、次項各号に掲げる行為を行う者その他反社会的活動を行う者
（３）前各号に掲げる者が経営に関与している団体等または前各号に掲げる者もしくはその者が構成する組織の維持・運営に協力しもしくは関与する者
（４）その他、前各号に掲げる者に準ずると一般的に判断される者
２．弊社および第三者に次の各号に該当する行為を行いません。
（１）暴力的な要求、法的な責任を超えた不当な要求
（２）取引に際しての脅迫的な言動または暴力
（３）風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いた信用毀損または業務妨害
（４）その他、前各号に類似する行為
３．本条の記載と本契約の他の条項の記載との間に齟齬が生じる場合には、本条が優先して適用されることに合意します。

第２５条（禁止行為）
1. 面談サポート、電話等サポートにおいて使用する資料の無断転用、複製は一切禁止致します。
2. WEB 面談サポートの録画、撮影、画面をスクリーンショット等でキャプチャーする行為、また無断転用、複製は一切禁止致します。

2023 年 1 月 23 日制定