

***User policy* 利用規約**

この利用規約は、UnMed Clinic Motomachi（運営責任者 高倉一樹）が運営するオンラインカウンセリングサービスである UnMed Ties の利用条件等を定めるものです。利用される方については事前に本規約を確認の上、承諾して頂いたものとします。

第1条（定義）

本条の下記条項の定義は、特段の定めがない限り、本規約、各種サービスに関する特約、お客様情報の取扱規定（以下「プライバシーポリシー」といいます）、および各種サービスに関する「ご利用ガイドライン」においても、適用されます。

1. 「本ウェブサイト」とは UnMed Clinic Motomachi（以下「当クリニック」といいます。）がインターネット上で提供するウェブサイトまたはページをいいます。
2. 「本サービス」とは、本ウェブサイトにおいて、当クリニックが提供する公認資格を有するカウンセラーに相談できる各種オンラインカウンセリングサービスの総称を指します。
3. 「相談者」とは、本サービスの提供を希望し、本規約に事前に同意の上、登録の申し込みを、当クリニックが承認した者を指します。
4. 「メッセージカウンセリング」とは、登録カウンセラーと相談者がマイページを利用してメッセージをやり取りする助言サービスを指します。
5. 「登録カウンセラー」とは、本サービスに登録しているカウンセラーを指します。
6. 「担当カウンセラー」とは、相談者が予約したカウンセリングセッションを担当する登録カウンセラーを指します。

第2条（本規約への同意）

本サービスを利用するには本規約全てに同意する必要があり、本規約に同意できない場合は本サービスを利用できないものとします。Zoom や決済サービスなど第三者が提供する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3条（プライバシーポリシーへの同意）

相談者の個人情報は、当クリニックが定めるプライバシーポリシーに従って取り扱われます。

相談者は本サービスの利用開始前に、本ウェブサイト上で当クリニックが定めるプライバシーポリシーを必ず確認しなければならないものとします。プライバシーポリシーに同意できない場合は、本サービスのご利用はできないものとします。

相談者は当クリニックが相談内容を収集ないし集約し、本サービスの品質向上および新たなサービスの構築等の目的のために利用することに同意するものとします。また相談者は、自身による自殺企図、登録カウンセラーに対する中傷、脅迫、いやがらせ、迷惑行為、その他の危険な行為、またはカウンセリング継続困難な事象が生じた場合には、相談者への事前の通知なく登録カウンセラーの判断で警察や医療機関、その他の第三者に対し相談者に関する情報を提供するとともに、当クリニックが登録カウンセラーから相談内容を収集し、適切な対応をするために利用することに同意するものとし、かつ、これらの対応については当クリニック及び登録カウンセラーが一切の責任を負担しないことに同意します。

第4条（本サービス利用上の注意）

本サービスは、登録カウンセラーが依頼者からの相談や悩みをお聞きすることにより心理的に支援することを目的としており、当社が相談者の心身の健康改善を保証するものではありません。また、本サービスの利用中または利用後に相談者の心身状態が悪化した場合でも、当クリニックは一切の責任を負いません。

本サービスにおけるカウンセリングには医療行為等の法令に違反する行為は含まれません。

相談者は、登録カウンセラーや相談内容等の選択、判断、その他の一切の意思決定を、すべて自己責任で行って頂きます。当クリニックは、依頼者の相談内容に関する登録カウンセラーとのやりとりについては一切関知せず、また一切の責任を負いません。

登録カウンセラーは、医師法等の法令を遵守し医療行為は一切してはならないため、医療行為等の目的で本サービスを利用することはできません。

医療が必要な心身状態にある可能性が高いと判断された場合は、登録カウンセラーの判断により、医療機関への受診をお勧めする場合がございます。

医師等の専門家に心理指導を現在受けている方で、本サービス利用について専門家の許可がない方は、本サービスをご利用いただけません。

相談者は、法律、税務等の専門的知識を必要とする相談で、本サービスをご利用することはできません。

当クリニックは、一定期間にわたって使用されない相談者 ID やアカウントについて、予告なしに削除できるものとします。

相談者は本サービスを利用するに当たって、関連する法律、政令、省令、条例、規則および命令等を遵守しなければなりません。

当クリニックは、本ウェブサイトおよび本サービスをいつでも任意の理由で中断、終了および変更することができます。

当クリニックは、相談者が本ウェブサイトの閲覧、本サービスの利用または本サービスを利用できないことによって引き起こされたいかなる損害について、一切の責任を負いません。

第5条（利用料金等）

カウンセリングの利用料金は、当クリニックのウェブサイトに表示する価格とします。相談者は、カウンセリングを受けるために必要な利用料金を当クリニックが指定する決済方法で支払うものとします。

第6条（登録について）

相談者は、ウェブ登録のためにご自身の正確な情報を入力し、当クリニックが登録確認できた時点からサービスを使用可能となるものとします。なお相談者は、登録データに変更がある場合、適宜修正しなければならないものとします。もし上記に違反した場合には、当クリニックは当該相談者 ID を削除し、将来に渡って本サービスを利用することをお断りすることができるものとします。

未成年の方が相談者登録をされる場合は、本規約に従って本サービスを利用することについて、親権者の同意を得なければなりません。

相談者は、サービス使用に際し、下記の事項について確認ないし同意したものとします。

- ・自らの責任で当社が推奨するオンライン通信システム Zoom をインストールし、使用可能な状態にすること
- ・通信環境が本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

- ・相談者のインターネット接続環境等によって、サービスの一部を利用できない可能性があること

当社は、相談者が、下記のいずれかに該当すると判断した場合、その申込を承諾しないことがあります。また、申込を承諾した場合であっても、下記のいずれかに該当することが判明したときは、当該承諾を撤回し、IDないしアカウントを削除することがあります。

- ・入院中または通院中の方で、本サービス利用について医療機関の許可を受けていない者

- ・自傷、他害のおそれがある者

- ・医療が必要な心身状態にある可能性が高い等、カウンセリングの提供が心理的健康を害するおそれがあると判断した場合

- ・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

- ・未成年者である事実を隠して申込があった場合

- ・反社会的勢力等（暴力団、暴力団員、右翼団体、その他これに準ずる者）である、または資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営もしくは経営に協力もしくは関与するなど、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当社が判断した者

- ・相談者が過去に当クリニックとの契約に違反した者またはその関係者であると当社が判断した場合

第7条（IDとパスワードの管理）

相談者は、登録したIDとパスワードの管理をご自身の責任で行ってください。ID・パスワードを第三者に利用させたり、譲渡したり、売買したり、貸与したり、その他形態を問わず一切の処分をすることができません。

相談者IDおよびパスワードを利用して行われたあらゆる行為の責任は、第三者が相談者本人の同意なく行った場合や不正に使用した場合であっても、相談者IDを保有している方の責任とし、当クリニックはその行為によって生じた損害について、相談者の故意や過失の有無を問わず一切の責任を負いません。ただし、当クリニックの故

意や重過失により相談者 ID およびパスワードが第三者に知られた場合はこの限りではありません。

相談者が利用した機器・回線・ソフトウェア等により生じた責任および損害、ならびに相談者が本サービスを利用する上での過誤による責任および損害は、相談者が負うものとし、当社は相談者の故意や過失の有無を問わず、一切の責任を負いません。

相談者 ID およびパスワードの情報が第三者に漏洩した場合、速やかに当クリニックまでご連絡ください。この場合、当クリニックは当該者 ID とパスワードによる本サービス利用の停止または終了を行うことはできますが、その情報漏洩によって生じたあらゆる損害について一切の責任を負いません。ただし、当クリニックの故意や重過失により相談者 ID およびパスワードが第三者に知られた場合はこの限りではありません。

相談者は、本サービスを利用した後、必ずログアウトするようにしてください。ログアウトを確実に行わないと、第三者がログインしている当該相談者 ID とパスワードによって不正に本サービスを利用できてしまいます。この場合に相談者に生じた損害について、当クリニックは一切の責任を負いません。

相談者は、定期的にパスワードを変更しトラブル回避に務める義務を負います。その義務を怠った場合に生じた損害について、当クリニックは一切の責任を負いません。

第 8 条（禁止行為）

当クリニックは、相談者が下記のいずれかに該当した場合、事前の通知なく全てのサービスへのアクセスの拒否等の措置を取ることができるものとします。その場合、当社は、その理由を説明する義務を負いません。

- ・法令または本規約に違反した場合
- ・不正行為があった場合
- ・相談者の登録情報に虚偽内容が認められた場合
- ・本ウェブサイトと関係のない団体、サービス、活動等への勧誘を目的とする行為（宗教活動を目的とするものを含む）を行った場合
- ・営業活動、営利を目的とした利用またはその準備行為を行った場合

- ・他の相談者、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を行った場合

- ・他の相談者、第三者または当社の著作権等の知的財産権、プライバシー権、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を行った場合

- ・本ウェブサイトのイメージを著しく損なう行為を行った場合

- ・有害な情報をまたはコンピュータプログラム、ワーム、コンピュータウイルス又はスパイソフトウェア等を送信または書き込む行為を行った場合

- ・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を行った場合

- ・書面による承諾を得ることなく、自ら又は第三者を介して、本サービス又はこれに付帯するサービスに掲載されたコンテンツに関し、商業利用であるか私的利用であるかを問わず、サービスに利用されるロゴ、サービス名称、インターフェイスに表示される一切の画像（スクリーンショットされた画像を含む。）又は情報を複製、要約、転載又は頒布した場合。

- ・本件規約に違反するおそれのある行為、ないし第三者をして、この行為を行わせる行為を行った場合

- ・その他、当社が不適切と判断した場合

当社は、ある相談者が前項の定めに従い相応しくないと判断した時点から、当該相談者が発信または掲載したコンテンツの削除や、本サービスの利用に基づき当該相談者が当社または他の相談者等に対して有する権利の行使を一時的または恒久的に停止し、または取り消すことができるものとします。

当社は、特定の相談者に対し、将来にわたり当クリニックが提供する本サービスの利用およびアクセスを禁止することができるものとします。

当クリニックは、本条の措置により相談者に生じる一切の損害について、一切の責任を負いません。万一、相談者が上記事項を行ったことにより当クリニックが損害を被った場合、当該相談者は、当該損害を全て賠償しなければならないものとします。

第9条（カウンセリングの予約方法）

相談者は、カウンセラー予約ページよりカウンセリングの予約を行います。

カウンセリングの時間と利用料金は、本ウェブサイト上に開示するものとします。

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る、または確定した予約内容を通知するメールが発信されるいずれかに確定するものとします。

第 10 条 (予約の変更・キャンセル等)

相談者は、予約確定後のカウンセリングの時間を変更する場合またはキャンセルする場合、本ウェブサイト上の当クリニックが定める方法にて行わなければならないものとします。

当クリニックは、相談者による予約確定後のカウンセリングのキャンセルについては、返金は致しません。キャンセルの場合は、以下の規定に基づき対応致します。

・予約開始時刻の 72 時間前までのキャンセルは、カウンセリングの日時変更にて対応致します。有効期限はキャンセルをした日から 3 ヶ月以内とします。

・予約開始時刻の 72 時間以内のキャンセルは日程変更も致しません。その場合には規定の利用料金の 100%をお支払い頂きます。

尚、当クリニックまたは登録カウンセラー側の事由による予約のキャンセルの場合には、お支払い頂いた利用料金は全額返金させて頂きます。

第 11 条 (カウンセリングの実施・終了)

カウンセリングは、相談者が予約したカウンセリング開始時刻に開始され、終了時刻が経過した時点で終了したものとみなします。

相談者が、予約カウンセリング開始時刻を 10 分経過しても、担当カウンセラーからの連絡に応答しない場合は、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。

相談者が、自身の理由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となり、残りの時間については補償されません。

本サービスの性質上、カウンセリング終了後の返品には応じられません。

相談者側の事情または Zoom の不調など、当クリニックに責めを帰することができない事情による遅刻・中断・欠席の場合でも、お支払い頂いた利用料金は返金致しません。

当クリニックまたは担当カウンセラー側の事由による、カウンセリングの開始遅延・中断・欠席の場合は、当該時間分の延長または返金対応致します。

第 12 条 (カウンセリングの中止)

当クリニックまたは登録カウンセラーは、相談者がカウンセリング中に下記のいずれかに該当すると判断した場合、カウンセリングを中止することがあります。なお、当クリニックは、本条に基づきカウンセリングが中止された場合、お支払い頂いた利用料金の返金は致しません。

- ・自殺企図、希死念慮があるなど、相談者の生命に関わる事由があると判断した場合
- ・自傷、他害のおそれがあると判断した場合
- ・登録カウンセラーとの意思疎通に困難があり、適切なカウンセリングが提供できないと判断した場合
- ・登録カウンセラーに対し、中傷、脅迫、いやがらせ等の行為を行った場合
- ・相談者の迷惑行為等によりカウンセリングが十分に遂行できない場合
- ・その他カウンセリングを提供するのが適切でないと判断した場合

第 13 条 (カウンセリングの記録)

相談者がカウンセリングを録音、録画またはカウンセリング画面の取り込みを行う場合には、担当カウンセラーから事前に同意を得るものとします。

相談者は、録音および録画データを、第三者に開示する行為またはデータをインターネット上に保存するなど不特定多数人が閲覧できる状況に置く行為をしてはなりません。

第 14 条 (退会)

相談者が退会を希望する場合は、当クリニック所定の手続により退会することができます。

退会した場合、当クリニックのすべてのサービスを受ける権利を失うものとする。

当クリニックは、相談者に1年以上利用がない場合には退会したものとみなし、IDないしアカウントを削除できるものとします。

第15条（必要時の通知・連絡）

当クリニックは、相談者に通知および連絡の必要があると判断した場合、登録情報に記載されている電子メールアドレス、電話番号または住所に対し、通知および連絡を行うことがあります。

当クリニックからの通知および連絡が不着であったり遅延したりといったことによって生じる損害について、当社の故意または重過失がある場合を除き、当クリニックは一切の責任を負いません。

相談者が当社に通知、連絡、問合せをする必要が生じた場合、当クリニックが提供する本サービス上に記載の窓口に対し、電子メールをもって行うこととします。

前項に基づき相談者から問合せがあった場合、当クリニックは、相談者の本人確認を行うことができるものとします。また、問合せに対する回答方法（電子メール、書面による郵送、電話等）については、その都度、当クリニックが最適と考える回答方法を利用して回答することができるものとします。

第16条（責任の制限）

本サービスないしカウンセリングによる効果は、相談者の心身の状態など複数の要因による影響を受けるものであり、何らかの結果を保証するものではありません。本サービス利用の結果、万一相談者が不利益（相談者に生じた利益損失、その他の派生的、特別的、間接的若しくは付随的な損害を含みます。）を被ったとしても、当クリニックに故意または重過失がある場合を除き、当該不利益について一切の責任を負いません。

当クリニックは、相談者同士又は第三者との間で発生した一切のトラブルについて、関知することはできません。これらのトラブルについては、当事者間で話し合っただけが必要です。相談者がサービス利用にあたって、第三者に損害を与えた場合、相談者ご自身の責任と負担において、その損害を賠償するなどの措置を講じていただく必要があります。

当クリニックは、相談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。

当クリニックは、登録カウンセラー及び相談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。

本サービスの利用に際し、相談者が本ウェブサイト上に書き込んだ内容については、当社は一切の責任を負いません。

相談者は、本サービスの利用によって当クリニックも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 17 条（損害賠償）

当クリニックは、相談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、当クリニックに故意または重過失がある場合を除き、一切の責任を負いません。

当クリニックが損害賠償義務を負う場合、損害賠償額は当クリニックが会員から受領した金額を上限とします。

第 18 条（本サービスの中断）

当クリニックは、以下のいずれかに該当する場合には、相談者に事前に通知することなく一時的に本サービスを中断することができるものとします。また本サービスの中断、終了および変更に起因する一切の損害について、相談者に対して一切責任を負いません。

- ・サーバー、通信回線もしくはその他の設備の故障または障害の発生により本サービスの提供ができなくなった場合
- ・システム（サーバー、通信回線や電源、それらを収容する建築物などを含む）の保守、点検、修理、変更を定期的にまたは緊急に行う場合
- ・地震、洪水、津波、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
- ・戦争、疫病の蔓延等その他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
- ・法令またはそれに基づく措置により本サービスの提供ができなくなった場合
- ・その他、運用上または技術上、当クリニックが本サービスの一時的な中断を必要と判断した場合

第 19 条 (Zoom の利用)

対面でのビデオカウンセリングは、Zoom Video Communications, Inc.のサービスを利用して提供されます。相談者は、Zoom の利用に際し、下記の事項について同意したものとします。

- ・ Zoom Video Communications, Inc.の提示する各規約、ガイドラインを遵守すること。
- ・ カウンセリング利用前までに Zoom をインストールし、利用方法の確認を行うこと。
- ・ Zoom のインストール、設定、利用等について、すべて自己の責任と費用において行うこと。
- ・ 当社は、Zoom の機能の障害および不具合等について、一切の責任を負わないこと。
- ・ 当クリニックは、Zoom Video Communications, Inc.が提供するサービスに関する問い合わせ等について、一切対応する義務を負わないこと。

第 20 条 (LINE の利用)

チャットでのメッセージカウンセリングは、LINE 株式会社のサービスを利用して提供されます。相談者は、LINE の利用に際し、下記の事項について同意したものとします。

- ・ LINE 株式会社の提示する各規約、ガイドラインを遵守すること。
- ・ カウンセリング利用前までに LINE をインストールし、利用方法の確認を行うこと。
- ・ LINE のインストール、設定、利用等について、すべて自己の責任と費用において行うこと。
- ・ 当社は、LINE の機能の障害および不具合等について、一切の責任を負わないこと。

・当クリニックは、LINE 株式会社が提供するサービスに関する問い合わせ等について、一切対応する義務を負わないこと。

・LINE 公式のチャット機能などを通じて、担当カウンセラーから送られてきた当ウェブサイト以外の URL を開く場合またはファイルを受信する場合は、すべて自己の責任で行うこと。

第 21 条（権利譲渡の禁止）

相談者は、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 22 条（知的財産権等）

本サービスにおいて当クリニック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、当クリニック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。

相談者は、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。

本条の規定に違反して問題が生じた場合、相談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、当クリニックに一切の迷惑または損害を与えないものとします。

第 23 条（利用規約の変更・追加）

当クリニックは、相談者に事前に通知することなく、本規約を任意に変更でき、また本規約を補充する規約・特約を新たに定めることができるものとします。本規約の変更・追加は、本サービスを提供する本ウェブサイトに掲載した時点から効力を発するものとし、本サービスは、変更・追加後の本規約が適用されるものとします。

相談者は、前項の内容を十分に理解し、定期的に本規約の最新の内容を確認する義務を負うものとし、当クリニックに対して、本規約の変更・追加に関する不知を申し立てないものとします。

当クリニックは、本規約の変更・追加により会員等に生じた一切の損害について、当社の故意または重過失による場合を除き、一切の責任を負いません。

第 24 条（協議解決）

本サービスのご利用に関して、本規約または当クリニックの指導により解決できない問題が生じた場合、当クリニックと相談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）

当クリニックと相談者との間の一切の訴訟その他の紛争については、横浜地方裁判所または横浜簡易裁判所を第 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。

2022 年 7 月 16 日施行