

Findme Serendipity 利用規約（会員相談者向け）

（定 義）

第1条 Findme Serendipity 利用規約(以下「本規約」といいます)において使用する用語の意味は、それぞれ以下に定めるとおりとします。

- (1) 「電話相談サービス」とは、会員カウンセラーが本サービスを通じて会員相談者に対して提供する心理的カウンセリングのサービスをいいます。
- (2) 「電話相談サービス契約」とは、会員カウンセラーが会員相談者に電話相談サービスを提供することを内容とする業務委託契約をいいます。
- (3) 「利用料金」とは、電話相談サービスの提供のためのプラットフォームの利用料金及び会員カウンセラーに対する相談料金の合計額をいいます。
- (4) 「会員」とは、会員カウンセラー及び会員相談者を総称していいます。
- (5) 「会員カウンセラー」とは、第5条に基づき電話相談サービスの提供者として当社と会員契約を締結した医師・看護師・心理士等をいいます。
- (6) 「会員資格」とは、医師・看護師・心理士その他会員カウンセラーに認定するにあたり当社が十分と認めた資格等をいいます。
- (7) 「会員相談者」とは、第5条に基づき電話相談サービスの提供を受ける者として当社と会員契約を締結した患者やその家族等をいいます。
- (8) 「電話登録相談者」とは、会員相談者のうち、第3条第2項による手続によって、会員相談者になった者をいいます。
- (9) 「会員契約」とは、本サービスに係る当社及び会員間の契約をいいます。
- (10) 「個人認証」とは、個人認証情報を用いて本サービスを利用する権利が確認されることをいいます。
- (11) 「個人認証情報」とは、本サービスに関する ID 及びパスワードをいいます。
- (12) 「取得情報」とは、会員が本サービスの利用により取得した情報をいいます。
- (13) 「基礎情報等」とは、第3条第1項第1号又は第2項第1号に定める情報等をいいます。
- (14) 「当社」とは、リーズンホワイ株式会社をいいます。
- (15) 「登録情報」とは、会員又は申込者が当社に対して届け出た自身に関する情報をいいます。
- (16) 「本サービス」とは、第3条に定める内容のサービスをいいます。
- (17) 「本サイト」とは、本サービスを提供するために当社が運営するウェブサイト (<https://www.findme.life/tel> その他ドメイン名の [findme.life/tel](https://www.findme.life/tel) を含むウェブサイト)をいいます。
- (18) 「申込者」とは、新たに会員になろうとする者をいいます。

（本サービスの目的及び留意事項）

第2条 本サービスは、当社が、本サイトにおいて、会員カウンセラーが会員相談者に対

して電話相談サービスを提供するためのプラットフォームを運営し、会員カウンセラー及び会員相談者がこのプラットフォームを利用することを目的とします。

2. 本サービスにおいて、当社は会員カウンセラーが会員相談者に対して電話相談サービスを提供するためのプラットフォームを運営するにとどまり、当社自身が電話相談サービスを提供するものではありません。
3. 本サービスを通じて行われる会員カウンセラーの会員相談者に対する電話相談サービスの提供は、あくまで会員相談者の心理的カウセルのみを目的としており、診断・治療又はこれに準ずる行為を含まないものとします。会員相談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、会員カウンセラーは本規約を遵守して電話相談サービスを行うものとします。

(本サービスの利用方法)

第3条 会員は、本サイトにおいて、次の各号の定めに従い当社のサービスを利用することができます。

- (1) 会員相談者は、本サイトの所定のフォーマットにメールアドレスまたは電話番号とパスワードを入力することで、相談用のアカウントを作成します。
- (2) 会員カウンセラーは、当社の作成した会員カウンセラー用アカウントの情報を入力し、カウンセラー画面にログインすることにより当社のサービスを利用することができます。
- (3) 会員相談者の表示画面には、各会員カウンセラーについて、会員相談者からの電話相談が対応可能な時間は「相談受付中」、対応不可能な時間は「リクエスト受付中」とのステータスが表示され、会員相談者への電話相談対応の可否が明示されることとなります。
- (4) 会員相談者は、本サイト内に表示されている会員カウンセラーのうち「相談受付中」ステータスとなっている会員カウンセラーを選び、相談を申し込むことができます。
- (5) 会員相談者は、相談に際して電話番号と決済用のクレジットカード情報が登録されていない場合、電話相談開始前にこれらを入力します。登録完了後、本サイトより登録した電話番号に架電され、会員カウンセラーとの電話相談が出来ます。
- (6) 会員相談者より、会員カウンセラーに対して電話相談の申込みがなされると、会員カウンセラーの表示画面に通話開始の確認画面が表示されます。その際に、会員相談者から申込みを受けた会員カウンセラーが「通話する」ボタンをクリックすると、会員相談者との通話が開始されます。但し、会員相談者の申込みから5分を経過しても当該申込みを受けた会員カウンセラーが「通話する」ボタンをクリックしない場合は、当該申込みはキャンセルされるものとします。
- (7) 会員相談者が通話を終了する又は会員カウンセラーが、電話相談時に表示される画面から「終了する」ボタンをクリックすると、電話相談は終了します。

- (8) 会員相談者に対して請求される利用料金は、電話相談で話した時間に応じて算定され、通話終了後に算定された利用料金が会員相談者の登録メールアドレス宛に通知されると同時に、クレジットカード決済が行われます。
 - (9) 前号の利用料金のうち会員カウンセラーに対して支払われるべき相談料金は、電話相談終了後に算定されます。会員カウンセラーは、支払管理画面で、各月において会員カウンセラーに対して支払われるべき相談料金の合計額を確認することができます。
2. 前項にかかわらず、電話登録相談者は、次の各号の定めに従って、当社のサービスを利用することができます。
- (1) 電話又はFAXにて電話番号と住所等を当社に通知することで、相談用のアカウントを作成します。
 - (2) 電話登録相談者は、電話又はFAXにて当社に連絡をした上で、当社オペレーターを通じて、「相談受付中」ステータスになっている会員カウンセラーを選び、相談を申し込むことができます。
 - (3) 前項の電話相談の申込みがなされると、会員カウンセラーの表示画面に通話開始の確認画面が表示されます。その際に、電話登録相談者から申込みを受けた会員カウンセラーが「通話する」ボタンをクリックすると、電話登録相談者との通話が開始されます。但し、電話登録相談者の申込みから5分を経過しても当該申込みを受けた会員カウンセラーが「通話する」ボタンをクリックしない場合は、当該申込みはキャンセルされるものとします。
 - (4) 電話登録相談者が通話を終了する又は会員カウンセラーが、電話相談時に表示される画面から「終了する」ボタンをクリックすると、電話相談は終了します。
 - (5) 電話登録相談者は、本条第2号の方法によって相談を申し込んだ場合には、クレジットカード情報の登録は不要です。
 - (6) 電話登録相談者に対して請求される利用料金は、電話相談で話した時間に応じて算定され、当該利用料金について、当社から後日振込用紙が登録住所宛に郵送されますので、金融機関又はコンビニエンスストアにて利用料金をお支払い頂きます。

(本規約の適用)

第4条 本規約は、本サービスの利用について、当社と会員との間に適用されます。また、本規約は、本規約に定めのある事項に関する限度で、会員カウンセラーと会員相談者との間にも適用されます。

(会員登録)

第5条 本サービスの会員契約は、申込者が当社所定の手続をもって本サービスの利用を申し込み、当社がかかる申込みを承諾した時点(承諾は、本サイト上に申込者の申

込みを受け付けた旨表示する、電子メールにより通知する、書面の郵送により通知する、電話により口頭で通知する等、当社所定の方法により行うものとします)で成立し、申込者は、この時点で会員となります。

2. 会員カウンセラーとなることを希望する申込者は、当社にカウンセラー登録用の必要情報(ライセンス情報等当社が別途指定した情報)を提出することにより前項の申込を行います。当社は、必要情報の内容確認後、会員カウンセラー用アカウントを作成し、会員カウンセラーに対して、郵送又はEメールその他当社が別途指定する方法で、これを通知することにより前項の承諾を行います。
3. 会員カウンセラーは、医師・看護師・心理士その他当社が参加可能と認めた専門家に限定しております。
4. 会員資格を有しない者が会員資格を偽って本サービスを利用することは、理由の如何を問わず一切禁止します。また、会員登録後に会員資格を喪失した会員は、直ちに当社に通知するとともに、退会の手続を行わなければなりません。
5. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、前項に定める申込みを承諾しない場合があります。この場合であっても、当社はその理由について申込者に開示せず、また、申込者は当社の判断に異議を述べることはできません。
 - (1) 申込者が虚偽の内容の登録情報を当社に申告し、又はそのおそれが明白である場合
 - (2) 申込者の責めに帰すべき事由により、会員契約が解除され、又は本サービスの提供を停止されたことがある場合
 - (3) 前各号に掲げるもののほか、当社が申込者を会員として認めることが不適當であると判断した場合

(本サービスにおける契約関係)

- 第6条 会員が本規約の定めに基づき会員登録を完了した時点で、当社と会員との間に、当社が運営する会員カウンセラーの会員相談者に対する電話相談サービスの提供のためのプラットフォームの利用を目的とするサービス提供契約が成立するものとします。
2. 会員カウンセラーが、会員相談者の電話相談の申込みを応諾した時点で、会員相談者と会員カウンセラーとの間の電話相談サービス契約が成立するものとします。

(登録情報の変更)

- 第7条 会員又は申込者は、登録情報に変更が生じた場合には、速やかに、本サイトにおいて変更が生じた登録情報の更新を行う方法(但し、電話登録相談者は電話又は郵送によって登録情報を更新することができます。)により、当社に対して変更の届出をするものとします。また、本サイトにおいて「必須項目」(会員資格に係る情報を含みますが、これに限りません。)と表示されている登録情報等の重要な事項に変更が

生じた場合には、会員又は申込者は、直ちに、当社所定の方法に従って当社に変更の届出をするものとします。

(本サービスの利用等)

第8条 本サービスは、第5条の規定に基づいて当社が認めた会員のみ利用することができます。

(当社による会員に関する情報等の利用)

第9条 当社は、次の各号に掲げる目的の下、会員相談者の個別同意を取得することを前提に、電話相談における相談内容(音声情報を含みます。)を収集することができ、かかる収集により得られた情報を無償で利用できるものとします。

- (1) 本サービスの提供のため
 - (2) 本サービスの向上のために当社が自ら利用するため
 - (3) 苦情対応、自己の管理するシステムの安全性の確保その他の業務の遂行上必要な場合に利用するため
2. 当社は、次の各号に掲げる目的の下、会員相談者が第3条の定めに従い会員が入力した基礎情報等その他の本サービスの利用にあたって当社に提供した情報を収集することがあり、かかる収集により得られた情報を無償で利用できるものとします。但し、会員の個人情報を含む情報については、第4号に定める会員との間で個別に合意した場合を除き、第三者に対して提供することができないものとします。
- (1) 本サービスの提供のため
 - (2) 本サービスの向上のために当社が自ら利用するため
 - (3) 全人類の寿命を伸ばすこと、医療行為の効率化及び医療技術の向上・発展を目的として、ビッグデータを利用した研究開発を行うため
 - (4) 前各号に掲げるもののほか、当社が会員との間で個別に合意する目的に利用するため
3. 当社は、会員に対して、当社が提供する本サービス以外のサービスに関する協力依頼等に関するご案内を送付することがあり、会員は、これを承諾するものとします。
4. 会員は、当社に対して、自身で本サイトに登録した情報に関する利用目的の通知、開示、内容の訂正、追加若しくは削除、利用の停止、消去又は第三者提供の停止を請求することができます。当該請求の窓口は以下のとおりとし、当社は、会員から当該請求を受けた場合には、速やかに調査を行い、かつ、適切に対応するものとします。

お問い合わせ窓口

リーズンホワイ株式会社 Findme 事業部

住所：東京都千代田区内幸町 1-1-6 NTT 日比谷ビル 6F

電話：03-5530-8297

(個人認証情報の管理等)

第10条 当社は、会員1名につき個人認証情報を1組ずつ発行するものとします。

2. 会員は、個人認証情報を管理する一切の責任を負うものとし、当社は、個人認証情報の使用上の過誤又は第三者による不正使用等について、一切の責任を負わないものとし、
3. 会員は、自己の個人認証情報及び個人認証を条件とする本サービスを利用する権利を第三者(会員の同居者その他一切の関係者を含みます。本項において以下同様とします)に使用させず、第三者と共有し、又は第三者に許諾しないものとし、会員の個人認証がなされた本サービスの利用及びそれに伴う一切の行為は、すべて会員による利用及び行為とみなし、会員は、その一切の責任を負担するものとし、

(会員の責務等)

第11条 会員は、次の各号に掲げる事項をすべて承諾した上で、本サービスを利用するものとし、

- (1) 本規約を遵守すること
- (2) 本サービスを利用するにあたって、当社所定の手続がある場合には当該手続に従うこと
- (3) 本サービスを利用するにあたって、その内容の信頼性、正確性、完成度、有用性等について、自身で判断し、自身の責任のもとで行うこと

(禁止事項)

第12条 会員は、本サービスの利用に関して、次の各号に掲げる行為を自ら又は第三者を通じて行うことができません。

- (1) 当社又は第三者の権利(知的財産権、プライバシー権、肖像権を含みますが、これらに限られません)を侵害する行為又は侵害するおそれのある行為
- (2) 法令その他の規制(個人情報保護法、医療法及び医療広告に関するガイドラインを含みますが、これに限られません)に違反する行為
- (3) 他者を差別、誹謗中傷する行為又は他者の名誉若しくは信用を毀損する行為
- (4) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為
- (5) 犯罪に結びつく行為又は犯罪行為に関連する行為
- (6) 本サイトにおける本サービスの利用画面を不特定又は多数人に閲覧させる行為
- (7) 取得情報を著作権法で認められた私的利用の範囲を超えて、複製、出版、公衆送信、送信可能化、改変その他の態様で利用する行為
- (8) 当社の通信設備、コンピューターその他の機器及びソフトウェアに不正にアクセスし、又は、それらの利用若しくは運用に支障を与える行為若しくはそのおそれのある行為
- (9) 前各号に掲げるもののほか、本規約に違反する行為、法令に違反する行為、本

サービスの運営を妨害する行為、当社の信用を毀損する行為その他当社に不利益を与える行為

2. 会員カウンセラーは、本サービスの利用に関して、次の各号に掲げる行為を自ら又は第三者を通じて行うことができません。
 - (1) 会員相談者に対して心理的カウンセリングを超え、診断・治療又はこれに準ずる行為を行うこと
 - (2) 正当な理由なく、電話相談において取得した情報を第三者に開示又は漏洩する等、本サービスの目的の範囲を超えて利用すること
 - (3) 会員相談者に対して、マルチビジネスや政治・宗教・思想団体への勧誘・宣伝行為等を行うこと
 - (4) 前各号に掲げるもののほか、本サービスの目的の範囲を逸脱すると当社が判断する行為
3. 会員は、第1項及び第2項の禁止事項に該当する行為その他本規約に違反する行為を行ったことによって、当社に対して損害を与えたときは、その損害を全部賠償する責任を負うものとします。

(相談料金及び支払方法)

- 第13条 会員カウンセラーによる本サービスの利用(但し、会員カウンセラーとして本サービスを利用する場合に限ります。)は、決済手数料及び振込手数料相当額の負担を除き、無料とします。
2. 会員相談者は、本サービスの利用にあたり、電話相談を行った時間に応じて、1分あたり130円(税込)の利用料金が発生します。この利用料金は、当社に対する電話相談サービス提供のためのプラットフォームの利用料金及び会員カウンセラーに対する相談料金の合計額であり、それぞれの金額は当社が別途定める割合に応じて決定するものとします。

(決済方法)

- 第14条 当社は、利用料金の支払に関する事務を代行するものとし、前条第2項の会員カウンセラーに対して支払うべき金額に相当する金額につき会員相談者から預託を受け、当該金額から前条第1項に定める決済手数料及び振込手数料を控除した金額を会員カウンセラーが会員登録時に登録した預金口座に振り込む方法により、会員カウンセラーに対して支払うものとします。なお、当社は、会員カウンセラーに対し、当社が当月に会員相談者から預託を受けた上記会員カウンセラーに対して支払うべき相談料金については、翌月末日(同日が銀行営業日でない場合は前営業日)に一括して支払うものとします。
2. 会員相談者から当社に対して支払う利用料金の金銭の決済は、電話相談開始時までには会員相談者が情報を登録したクレジットカードによる決済(但し、電話登録相談者

の場合は、払込用紙による支払い)その他当社が指定する方法によって行うものとします。

(個人情報)

- 第 15 条 当社は、個人認証情報、登録情報及び本サービスの利用にあたり当社が取得した会員に関する情報を、本サイトに掲載するプライバシーポリシー (<https://www.reasonwhy.jp/company/#privacy>)に従って取り扱います。但し、本規約上、当社が取得した情報の取扱いについてプライバシーポリシーよりも厳格な保護を定める場合、プライバシーポリシーの定めに加え、本規約の定めに従って当該情報を取り扱います。
2. 会員は、会員登録に際して、当社のプライバシーポリシーを確認し、その内容にすべて同意した上で本サービスを利用するものとします。

(設備等)

- 第 16 条 会員は、本サービスを利用するために必要な設備(コンピューター、通信機器、インターネットへの接続環境等)に関し、自己の費用と責任において行うものとします。
2. 当社は、会員が本サービスを利用するにあたり使用するすべての設備との互換性を確保するために、当社が管理若しくは第三者に管理を委託している設備を改造・変更・追加する、又は、本サービスの提供方法を変更する等の義務を負わないものとします。

(登録抹消等)

- 第 17 条 当社は、会員が次の各号のいずれかに該当する場合には、事前に通知又は催告することなく、本サービスの利用を一時的に停止し若しくは会員登録を抹消し、又は会員契約を解除することができます。
- (1) 本規約のいずれかの条項に違反し、又は違反するおそれが明白である場合(当該会員が会員資格を喪失したにも関わらず第 5 条第 4 項に基づく退会手続を行わない場合を含みますが、これに限られません)
- (2) 登録情報に虚偽の事実があることが判明した場合(当該会員につき、会員資格がないことが判明した場合を含みますが、これに限られません)
- (3) 当社からの問い合わせその他の回答を求める連絡に対して 30 日間以上応答がない場合
- (4) 前各号に掲げるもののほか、当社が本サービスの利用、会員としての登録、又は会員契約の継続を適当でないと判断した場合
2. 当社は、本条に基づき当社が行った行為により会員に生じた損害について一切の責任を負わないものとします。

(退 会)

第 18 条 会員が本サービスの利用を終了する場合は、当社所定の方法により会員自身で退会の手続をするものとし、当社が確認したことをもって会員契約が解約されたものとし、

2. 会員の資格は、会員本人のみについて有効とします。当社は、会員が死亡した場合には、当該会員の相続人若しくは利害関係者から当社に対してその旨の届出があった日又は当社が当該会員の死亡を知った日のいずれか早い日をもって、前項に定める解約があったものとして取り扱います。

(本サービスの停止等)

第 19 条 当社は、次の各号に掲げる事由のいずれかに該当する場合には、会員に事前に通知することなく、本サービスの全部若しくは一部の提供を停止又は中断することができるものとします。

- (1) 本サービスに係るコンピューター・システムの点検又は保守作業を緊急に行う場合
 - (2) コンピューター、通信回線等が事故により停止した場合
 - (3) 地震、落雷、火災、風水害、停電、天災地変等の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
 - (4) 前各号に掲げるもののほか、当社が停止又は中断を必要と判断した場合
2. 当社は、定期的なシステムメンテナンスを行うため、会員に事前に通知した上で、本サービスの全部又は一部を停止することがあります。
 3. 当社は、本条に基づき当社が行った措置により会員に生じた損害について一切の責任を負わないものとします。

(本サービスの変更・廃止)

第 20 条 当社は、当社の都合により、会員に事前に通知した上で、本サービスの内容の全部又は一部の変更又は廃止(本サービスを終了させる場合を含みます)をすることができるものとします。

2. 当社は、本条に基づき当社が行った措置により会員に生じた損害について一切の責任を負わないものとします。

(会員契約終了後の義務等)

第 21 条 会員契約が理由の如何を問わず終了した場合であっても、本規約第 12 条(禁止事項)、本条、次条(免責及び損害賠償)、第 24 条(準拠法及び合意管轄)及び第 25 条(誠実協議)の規定の効力はなお存続するものとします。

(免責及び損害賠償)

第 22 条 本サービスに関する当社の会員に対する責任は、会員が支障なく本サービスを利用できるよう本サービスを運営することに限ります。

2. 当社は、当社に故意又は重大な過失がある場合を除き、会員に対していかなる責任を負わず、また、損害賠償義務その他一切の法的な責任を負担しません。会員資格を有しない者が会員資格を偽って会員登録を行った場合に、当該会員登録を行った者の行為によって会員カウンセラー、会員相談者又は第三者に損害が生じた場合にも、当社はいかなる責任を負わず、また、損害賠償義務その他一切の法的な責任を負担しません。
3. 当社は、本サービスが会員の特定の目的に適合すること、及び本サービスにより提供される情報が完全性、正確性、有用性を有することについて、何ら保証するものではありません。
4. 当社は、当社による本サービスに係るプラットフォームの提供以外の事項(会員相談者が会員カウンセラーに対して電話相談サービスの提供を申し込むこと、会員カウンセラーが会員相談者からの電話相談サービスの提供に応じることを含みますが、これらに限られません)について、何ら保証するものではなく、会員カウンセラーの行為について責任を負うものではありません。
5. 会員は、本サービス及び取得情報を、本規約及び当社の定める方法(<https://www.findme.life/tel>)に従い、会員自身の判断と責任において利用するものとし、当社は、会員による本サービスの利用又は会員が取得情報を信頼してなした行為の結果(会員カウンセラーから提供された電話相談によって会員相談者に事故又は損害等が生じた等の事由を含みますが、これらに限られません)について、損害賠償義務その他一切の法的な責任を負わないものとし、本サービス及び取得情報の利用に関し、会員間又は会員と第三者との間で生じたトラブルについては、すべて会員自身の判断と責任において対処するものとし、

(会員契約上の地位の譲渡等)

第 23 条 会員は、当社の書面による事前の承諾なしに、会員契約上の地位、会員契約に基づく権利若しくは義務の全部若しくは一部を第三者に譲渡し、又は引き受けさせてはならないものとし、

(準拠法及び合意管轄)

第 24 条 本規約に関する準拠法は、日本法とします。

2. 当社と会員との間で、本規約に関連して紛争が生じた場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

(誠実協議)

第 25 条 当社及び会員は、本規約に定めのない事項又は本規約の各条項の解釈につき生じた疑義については、誠実に協議の上解決します。

<お知らせ>

2019 年 12 月 1 日から同月 4 日にかけて、本サービスに関する新聞折り込みチラシ等において、アフラック生命保険株式会社を協賛企業として表示しておりました。しかし、同表示は誤りであり、同社は、本サービスの提供に一切関与しておらず、本サービスについて推薦するものでも、品質保証するものでも、ございません。

以 上

(2019 年 9 月 22 日制定)

(2019 年 10 月 29 日改訂)

(2020 年 1 月 20 日改訂)

(2020 年 1 月 30 日改訂)

(2020 年 3 月 12 日改訂)