

## メンタルヘルス相談利用規約

このメンタルヘルス相談利用規約(以下、「本規約」といいます。)は、株式会社保健同人フロンティア(以下、「弊社」といいます。)が提供する『メンタルヘルス相談』(第1条各号に規定する「電話相談」、及び「面接相談」から構成される相談サービスの総称をいいます。以下、「本サービス」といいます。)との利用に関する条件を定めるものです。本サービスの利用者(第2条第1項に定める「利用者」を指し、以下「利用者」といいます)は、あらかじめ本規約に同意した上で、本サービスを利用するものとします。

### 第1条(本サービスの内容)

本サービスは、臨床心理士、精神保健福祉士等の専門的資格を持つ相談員(以下、「相談員」といいます。)が、電話又は面接によって、利用者からのメンタルヘルス全般に係る相談に応じるサービスです。各相談方法の詳細は、以下の各号に定める通りとします。

#### (1) 電話相談

- ①利用者は、電話相談専用フリーダイヤルに電話をかけることにより、無償で相談員による電話相談を利用することができます。また、利用者が希望する場合、弊社が契約する専門指導医(以下、「指導医」といいます。)と相談員との三者通話による電話相談(以下、「トリオフォン」といいます。)を利用することができます。ただし、トリオフォンは予約制となる場合があります。
- ②対応時間は、平日の午前9時～午後9時(土曜日は午前10時～午後6時)とし、1月1日～3日及び日曜・祝日は休みとします。1回の利用時間は30分までとします。

#### (2) 面接相談

- ①利用者は、予約及び所定の必要書類の提出を行うことにより、1年間に1人5回まで、東京、大阪、名古屋にある弊社の直営相談室及び全国の提携相談機関にて無償で面接相談を利用することができます。また、面談相談では、利用者代理人の同席も可能です。なお、面接相談の予約及び所定の必要書類の提出は、利用者ご本人が利用する意思を有していることを前提に、原則として利用者本人が行う必要があります。ただし、利用者の意思確認を行った上で、利用者本人が面談相談を行う場合、又は、利用者代理人(第2条第2項に定める「利用者代理人」を指し、以下「利用者代理人」といいます)が利用者の病状や状態について面談相談を行う場合には、利用者代理人からの予約及び必要書類の提出も可能です。
- ②面接相談の利用申込・予約・予約変更・キャンセルは、電話相談専用フリーダイヤルにて受付けます。ただし、提携相談機関での面接を希望する場合、利用者は、弊社所定の方法に従い、別途紹介先の提携相談機関に対し、予約・予約変更・キャンセル手続を行う必要があります。
- ③弊社の直営相談室の対応時間は、平日の午前9時～午後9時(土曜日は午前10時～午後6時)とし、1月1日～3日及び日曜・祝日は休みとします。1回の利用時間(次回予約等の手続の所要時間も含まれます。)は、60分までとします。提携相談機関の対応時間、1回の利用時間及び予約・予約変更・キャンセルの取扱いについては、各提携相談機関により

異なるものとします。

- ④面接相談の利用に関するその他の詳細条件は、利用申込後、弊社から送付される書面「面接相談サービスを受けられる方へ」に記載する通りとします。利用者は、当該書面に同意の上、弊社の指定する必要書類を提出するものとします。

## 第2条(本サービスの利用)

1. 利用者は、<https://www.aflac.co.jp/keiyaku/iryosoudansupport.html> に掲示している「ダック医療相談サポートをご利用いただける方は」に定める所定の医療保険(以下、「所定の医療保険」といいます。)の被保険者としてします。
2. 利用者代理人は、利用者の法定代理人、利用者の2親等内の親族及び利用者の配偶者の総称とし、利用者代理人も、利用者に関する相談を行う場合に限り、本サービスを利用できるものとします。なお、特記されない限り本規約において利用者に対して適用される事項は、利用者代理人にも適用されるものとします。
3. 利用者は、第1号の電話相談においては所定のフリーダイヤルに電話をかけたとき、第2号の面接相談においては利用者が予約及び必要書類の提出をしたときに、本規約に同意したものとします。
4. 弊社は、利用者が本サービスを利用するにあたり、所定の方法により利用資格を保有しているかの確認を行い、資格確認がとれた利用者に対してのみ本サービスを提供します。
5. 利用者は、弊社に対し、以下の事項を遵守する義務を負います。
  - 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本サービスは利用者及び利用者代理人のために利用し、利用者及び利用者代理人以外の第三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、もしく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、又は利用しようとししないこと。
  - ⑤弊社及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、又は侵害するおそれのある行為をしないこと。
  - ⑥本サービスの運用を混乱させる、又は阻害するなどのおそれのある行為、その他、本サービスを模倣する、又は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。
  - ⑦本サービスの利用にあたって、相談員、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。
  - ⑧その他、法令、本規約に違反しないこと。

## 第3条(注意事項)

1. 本サービスは、利用者からの電話又は面接による相談に対し一般的な助言又は情報提供を行うもので、症状の診断又は治療等の医療行為を行うものではありません。治療方針や診断などの医療の是非の判断に関するご相談などは、必要に応じて専門医に受診されることをお

奨めします。また、本サービスでは、緊急時の対応が不可能です。

2. 本サービスは、利用者が電話又は面談でお伝えいただいた内容のみで相談をお受けします。お伝えいただく内容は限られた情報のため、相談対応者の側に誤解が生じる可能性があります。また、お伝えいただいた内容が不十分な場合、適切な回答ができない可能性があります。
3. 弊社は、電話相談内容の事実確認及び相談品質の向上を目的として、通話内容を録音のうえ、一定期間保管を行います。録音内容は、90日毎に自動的に消去されるようシステム化されておりますが、利用制限対象者に関する録音内容については、例外的に、弊社判断の下で90日を超えて保管する場合があります。

#### 第4条(利用制限)

1. 本サービスの悪質な利用があると判断される場合その他弊社において正常なサービス提供が不可能と合理的に判断される場合には、利用者の了解を待たずして電話を切断する場合や利用制限又は利用停止の措置を講じる場合があります。また、多数のご相談が一日に集中する場合、ご相談の受付数を制限する場合があります。
2. システムメンテナンス、システム障害、通信回線の事故、天災地変等のやむを得ない事由により、一時的に本サービスの一部又は全部の利用が制限される場合があります。

#### 第5条(免責)

1. 前条に定める利用制限に伴い利用者に生じた不利益について、弊社は一切の責任を負わないものとします。
2. 本サービスで提供した情報又は回答した内容をもとに、利用者がとられた行動やその結果に関して、弊社は一切の責任を負わないものとします。
3. その他、本サービスに関連して利用者に生じたいかなる変化・影響に関しても、弊社は一切の責任を負わないものとします。

#### 第6条(業務の委託)

弊社は、本サービスを適切に維持・運用するために、本サービスに関する一部の業務を他の会社に委託することができるものとします。

#### 第7条(本サービスにおける個人情報の取扱い)

1. 本サービスにおける個人情報の取扱いについては、弊社 HP 記載の「個人情報保護方針」(<https://www.hokendohjin.co.jp/ja/privacy.html>)の特則として、以下各項を適用します。
2. 相談に際し、利用者の氏名、属性、証券番号等の利用者情報をおうかがいするほか、必要に応じて、病歴等の要配慮情報をおうかがいすることがあります。
3. 相談に際して提供を受けた情報については、相談内容・対応内容も含め、弊社の組織内に記録・保管されます。
4. 弊社は、本サービスに関してご提供頂いた利用者の個人情報を、以下の利用目的で利用い

たします。

- ・本サービスの案内・提供・維持管理・運営
- ・その他本サービスに関連・付随する業務

5. 利用者は、本サービスの利用にあたり、必要最小限の範囲内で、弊社が利用者の個人情報を、本サービスにおいて相談に応じる相談員、指導医、提携機関又は利用者の主治医に対し提供することについて、予め同意するものとします。
6. 利用者は、弊社が以下に定める目的にて、利用者の個人情報をアフラック生命保険株式会社(以下「アフラック」といいます。)に提供することについて、予め同意するものとします。
  - ・利用者の資格確認
  - ・第4条第1項に定める悪質利用等の利用制限対象者に関する情報連携
7. 弊社は、前二項に定める場合を除き、利用者の個人情報を第三者に提供しません。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために必要であって、利用者の同意を得ることが困難な場合その他の法令に基づく場合は、この限りではありません。

#### **第8条(規約の変更)**

弊社が必要と判断した場合には、利用者にあらかじめ通知することなくいつでも本規約を変更することができるものとします。

ただし、利用者に大きな影響を与える場合には、あらかじめ合理的な事前告知期間を設けるものとします。

#### **第9条(サービス内容の変更)**

弊社は、利用者に事前もしくは事後に通知することにより、又は弊社所定の方法により公表することにより、本サービスの内容を変更又は廃止することができます。

#### **第10条(本サービスの利用権限の喪失)**

1. 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ます。
  - ① アフラックが本サービスの利用者ではないと指定した場合(理由の如何を問いません。)
  - ② 所定の医療保険に関する保険契約(以下、「対象保険契約」といいます。)が有効でなくなった場合(失効・無効・解約・解除・被保険者死亡・消滅など理由の如何を問いません。)
  - ③ 所定の医療保険に付加することができる特約のうち、付加することで本サービスの利用が可能とされるものについて、無効とされ、取り消され、または告知義務違反もしくは重大事由により解除された場合
  - ④ その他、利用者が本規約に違反した場合等、弊社が本サービスの提供を不相当と認めた場合
2. 前項にかかわらず、前項第2号に基づき本サービスを利用する権利が失われた場合であっても、対象保険契約の復活により、対象保険契約が有効になった場合には、対象保険契約

の復活時における責任開始日以後については、本サービスを利用する権利は失われていなかったものとして取り扱います。

#### **第11条(反社会的勢力への対応に関する特則)**

1. 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又は個人(次の各号に掲げる者を含むがこれに限定されません。以下「反社会的勢力」といいます。)のいずれにも該当しないことおよび反社会的勢力と関係を持たないことを表明し保証します。
  - 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又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又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. アフラック、弊社、および委託先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又は暴力
  - ③ 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いた信用毀損又は業務妨害
  - ④ その他、前各号に類似する行為
3. 本条の記載と本規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12条(存続条項)**

本規約に基づく本サービス利用終了後といえども、第5条、第7条、第9条、第13条及び第14条は有効に存続します。

#### **第13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します。

#### **第14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します。

2022年10月1日 制定