

利用規約

本利用規約（以下「本規約」といいます）は、有限会社 LOTUS（以下「当社」といいます）が運営するオンラインカウンセリングサービス「こころの悩み相談室 LOTUS」（以下「本サービス」といいます）を利用する者に適用されるものです。本サービスを利用される場合については、事前に本規約を十分にご確認ください。

第1条（定義）

- 1 「本ウェブサイト」とは、当社がこころの悩み相談室 LOTUS の名称を付して、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 「利用者」とは、本サービスの提供を希望し、当社が承認した者を指します。
- 3 「会員」とは、本サービスの提供を1回以上行った利用者のうち、会員登録の申し込み、当社がこれを承認した者を指します。
- 4 「利用者等」とは、利用者、会員を指します。
- 5 「カウンセラー」とは、本サービスにおいてカウンセリングを提供する者のことを指します。
- 6 「カウンセリング」とは、当社のカウンセラーが、利用者等に対して、当社の指定する手段を利用して実施するカウンセリングのことを指します。但し、医療行為等の法令に違反する行為は含まれません。

第2条（本規約への同意）

- 1 当社は、理由の如何を問わず、利用者等が本サービスを利用したことをもって本規約に同意したものとみなします。
- 2 前項の定めにかかわらず、オンライン会議システムや決済サービスなど、第三者が提供しているサービスに関する部分については、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。
- 3 未成年の方が本サービスを利用する際は、本規約に従って本サービスを利用することについて、事前に親権者の包括的な同意を得なければなりません。当該未成年者は、親権者の同意の有無について、当社から親権者に対し、確認の連絡をする場合があることにあらかじめ同意したものとします。

第3条（プライバシーポリシーへの同意）

- 1 利用者等の個人情報は、当社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。
- 2 当社は、理由の如何を問わず、利用者等が本サービスを利用したことをもってプライバシーポリシーに同意したものとみなします。
- 3 前二項の定めにかかわらず、利用者等は、当社が、利用者等が特定されない形で相談内容を収集および集約し、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、利用者等は、利用者等による自殺企図、当社またはカウンセラーに対する中傷、脅迫、いやがらせ、迷惑行為、その他の緊急に対応しなければ危険であると判断せざるを得ない事象またはカウンセリングの継続を困難と判断せざるを得ない事象が生じた場合には、当社の判断で、利用者等への事前の通知なく、警察、医療機関、その他の適切な第三者（法人、団体または個人を問わないものとします。）に対し利用者等にかかる情報を提供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当社および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（利用条件）

- 1 本サービスは、カウンセラーが利用者等からの相談や悩みをお聞きすることにより、利用者等の心理的援助等の支援をする機会を設けることを目的としており、当社がカウンセラーによる心理的援助等の技術や利用者等の心身の健康改善を保証するものではありません。また、本サービスを利用中、または利用後に、利用者等の心身状態などが悪化した場合でも、当社は一切の責任を負いません。
- 2 利用者等は、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は、すべて自己の責任において行ってください。
- 3 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こととされており、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。なお、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、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。
- 4 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。
- 5 利用者等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。
- 6 利用者等は、本ウェブサイトを通じて、カウンセリングを予約することにより、当社の指定した方法でカウンセリングを受けることができます。
- 7 本ウェブサイトの閲覧および本サービスのご利用に当たっては、インターネットに接続し、または電話回線で接続する必要があり、利用者等の費用と責任において、本サービスを利用するために必要となる回線・機器・ソフトウェアその他一切の手段をご用意いただくことが必要となります。その通信手段・機器・ソフトウェアの設置や操作についても、利用者等の費用と責任において、適切に行っていただく必要があります。
- 8 当社は、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。
- 9 当社は、利用者等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損害（直接的か間接的かを問いません。）について、

一切の責任を負いません。

第5条（利用料金・決済方法）

- 1 カウンセリングの利用料金は、別途当社が定め、本ウェブサイトに表示する価格とします。
- 2 利用者等は、カウンセリングを受けるために必要な利用料金を、当社が指定する決済方法で支払うものとします。

第6条（本サービスの利用中止等）

- 1 当社は、利用者等が、以下の各号のいずれかに該当すると判断した場合、その申込を承諾せず、または、申込を承諾した場合であっても、当該承諾を撤回し、もしくは本サービスの提供を中止することがあります。
 - ① 利用者等が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場合
 - ② 利用者等に自傷・他害のおそれのある場合
 - ③ 利用者等が未成年者、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場合
 - ④ 利用者等が反社会的勢力等（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、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場合
 - ⑤ 利用者等が過去に当社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
 - ⑥ 料金の支払いを怠り、または利用者等指定のクレジットカード会社等から与信不履行等の連絡があった場合
 - ⑦ 利用者等またはその関係者が本規約に違反した場合
 - ⑧ 利用者等が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
 - ⑨ 利用者等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と当社が判断した場合
 - ⑩ 利用者等と本規約が定める方法で連絡がとれない場合
 - ⑪ その他カウンセリングを提供することが適切でないと判断した場合
- 2 当社は本サービスの申し込みを承諾しない場合、承諾を撤回した場合、または本サービスの提供を中止した場合に、その理由について問い合わせがあった場合でも、一切の開示義務を負いません。
- 3 当社は、本条に基づきカウンセリングが中止された場合、お支払いいただいた利用料金は返金いたしません。

第7条（会員登録について）

- 1 会員は、別途当社の定めたサービスの提供を受けるものができるものとしします。
- 2 会員登録希望者は、会員登録のための書式に会員登録の申込者ご自身に関する真実かつ正確な情報（本条において、以下「登録データ」といいます。）を入力し、当社宛に送信し、当社による登録確認の意思表示が到達した時点で会員となるものとしします。なお、会員登録希望者および会員は、上記の登録データが常に真実かつ正確な内容を反映するものであるように適宜修正しなければならないものとしします。万一上記に違反した場合または真実かつ正確な登録データが提供されていないと当社が判断した場合には、当社は当該会員 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します。
- 3 当社は会員登録の申込者に対し、会員登録において審査が必要と判断した場合、当該審査のための必要な資料の提出を求める場合があります。会員登録の申込者は、当社から資料の提出を求められた場合には、速やかに指定された資料を提出するものとしします。
- 4 会員は、登録した会員 ID とパスワードの管理を会員自身の責任で行ってください。会員は、会員資格・会員 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、質入したり、貸与したり、賃貸したり、その他形態を問わず担保の用に供するなど一切の処分をすることができません。
- 5 会員 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、第三者が会員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、会員 ID を保有している会員の責任とし、当社は、その行為によって生じた一切の損害について、会員の故意や過失の有無を問わず一切の責任を負いません。
- 6 会員 ID およびパスワードの情報が第三者に漏洩した場合、速やかに当社までご連絡ください。この場合、当社は、当該会員 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。
- 7 会員は、ログインして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会員 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。この場合に会員に生じた損害について、当社は一切の責任を負いません。
- 8 会員は、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、当社は一切の責任を負いません。
- 9 会員が退会を希望する場合は、当社所定の手続により退会することができます。
- 10 会員は、退会した場合、当社のすべてのサービスを受ける権利、会員としての一切の権利を失うものとし、後に再度会員となった場合でも、それら権利は復活しないものとしします。

- 11 当社は、会員が最後に会員専用ページにログインした時から1年が経過するまでに再度ログインしない場合には、退会したものとみなし、会員IDおよびアカウントを削除できるものとします。

第8条（カウンセリングの予約方法）

- 1 利用者等は、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。
- 2 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たとき、または確定した予約内容を通知するメールが発信されたときのいずれか遅い時期に確定するものとします。

第9条（予約の変更・キャンセル）

- 1 利用者等は、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社が定める方法にて行われるものとします。
- 2 当社は、利用者等による予約確定後のカウンセリングの変更またはキャンセルについては、返金はいたしません。但し、当社の事由による予約のキャンセルの場合には、お支払いいただいた利用料金は返金いたします。

第10条（カウンセリングの実施・終了）

- 1 カウンセラーは、利用者等が予約したカウンセリング開始時刻にあらかじめ定められた方法により連絡を入れ、カウンセリングを開始します。
- 2 カウンセリング、終了時刻が経過した時点で終了したものとみなします。
- 3 利用者等が、予約したカウンセリングの開始時刻を経過しても、カウンセラーからの連絡に応答しない場合は、利用者等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。
- 4 利用者等が予約カウンセリング開始時刻を経過して応答した場合でも、終了時間が経過した時点でカウンセリングは終了します。
- 5 利用者等が、カウンセリングの途中で、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します。
- 6 利用者等の事情またはオンライン会議システムの不調など、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・欠席の場合には、お支払いいただいた利用料金は返金いたしません。
- 7 当社の事由による、カウンセリングの開始遅延・中断・欠席の場合は、お支払いいただいた利用料金は返金いたします。

第11条（カウンセリングの記録）

- 1 利用者等は、カウンセリングを録音、録画または画面の取り込みを行うことはできない

ものとし、ただし、利用者等がカウンセラーの事前の同意を得た場合にはこの限りではありません。

- 2 利用者等は、録音および録画データを、当該利用者等以外の者に開示する行為または録音データをインターネットからアクセスできる場所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12条（利用者等の禁止行為）

- 1 利用者等は、本サービスを利用するに際し、以下の行為を行ってはならないものとします。
 - ① 法令または本規約に違反する行為
 - ② 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）
 - ③ 営業活動、営利を目的とした利用またはその準備行為
 - ④ 他の利用者等、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
 - ⑤ 他の利用者等、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
 - ⑥ 本サービスのイメージを著しく損なう行為
 - ⑦ 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
- 2 利用者等が前項に掲げる事項を行ったことにより、当社が損害を被った場合は、当該利用者等は、当該損害の一切（直接的か間接的かを問いません。）を賠償しなければならないものとします。

第13条（通知方法）

- 1 当社は、利用者等に通知および連絡の必要があると当社が判断した場合、利用者等が登録した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、電子メール、電話または郵便を用いて通知および連絡を行います。
- 2 当社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、当社は一切の責任を負いません。
- 3 利用者等が当社に通知、連絡、問合せをする必要が生じた場合、当社が提供する本サービス上に記載の窓口に対し、電子メールまたは郵便をもって行うこととします。
- 4 前項に基づき利用者等から問合せがあった場合、当社は、利用者等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、当社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 14 条（責任の制限）

- 1 当社は、本サービスに係る情報の正確性、品質について万全を期すものの、保証するものではありません。また、本サービスおよびカウンセリングによる効果は、利用者等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、万一利用者等が不利益を被ったとしても、当該不利益について一切の責任を負いません。
- 2 当社は、利用者等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。

第 15 条（損害賠償）

- 1 当社は、利用者等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、当社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。
- 2 当社が損害賠償義務を負う場合、損害賠償額は、当社が利用者等から受領した金額を上限とします。

第 16 条（本サービスの一時的な中断）

- 1 当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合には、利用者等に事前に通知することなく一時的に本サービスの全部または一部を中断することができるものとします。
 - ① 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
 - ② 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
 - ③ 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
 - ④ 地震、噴火、洪水、津波等の天災により本サービスの提供ができなくなった場合
 - ⑤ 戦争、変乱、暴動、騒乱、労働争議、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
 - ⑥ 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
 - ⑦ その他、運用上または技術上、当社が本サービスの一時的な中断を必要と判断した場合
- 2 当社は、利用者等に事前に通知することなく、任意の理由により、本サービスの全部または一部を終了および変更できるものとします。
- 3 当社は、本サービスの中断、終了および変更起因する一切の損害について、直接的か間接的か、予見できたか否かを問わず、利用者等および第三者に対して一切責任を負いません。

第 17 条（権利譲渡の禁止）

利用者等は、本サービスにかかる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 18 条（本規約の変更）

1 当社は以下の場合に、当社の裁量により、本規約を変更できるものとします。

- ① 本規約の変更が、利用者等の一般の利益に適合するとき
- ② 本規約の変更が、変更前の本規約を内容とする契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき

2 当社は前項による本規約の変更にあたり、変更後の本規約の効力発生日が到来する前までに、本規約を変更する旨および変更後の本規約の内容と効力発生日を本ウェブサイト上に掲示します。

第 19 条（協議解決）

本サービスのご利用に関して、本規約または当社の指導により解決できない問題が生じた場合、当社と利用者等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 20 条（管轄裁判所）

当社と利用者等との間の一切の訴訟その他の紛争については、福岡地方裁判所を第 1 審の専属的合意管轄裁判所とするものとします。

第 21 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。

第 22 条（個別合意の優先）

当社と利用者等が、本規約とは別に書面による個別の合意をした場合であって、当該合意と本規約の定めに齟齬がある場合には、個別合意が優先されるものとします。

以 上