

エキサイトお悩み相談室

ビデオカウンセリングサービス 利用規約

第1条（本サービス）

1.「エキサイトお悩み相談室 ビデオカウンセリングサービス」（以下「本サービス」といいます）は、エキサイト株式会社（以下「エキサイト」といいます）が運営する本サービスに係るインターネットサイト（以下「本サービスサイト」といいます）において、エキサイトと提携する別表その1記載の提携団体（以下「提携団体」といいます）ならびに提携団体に所属するカウンセラー及びエキサイトと提携するカウンセラー（以下総称して、「カウンセラー」といいます）と共同し運営しています。

2.本サービスは、本サービスのご利用を申込まれる方（以下「利用者」といいます）が、本サービスサイト上にて任意のカウンセラー及プランを選択し、エキサイトが定めるビデオ会議システムで当該カウンセラーに対し、直接相談できるサービスです。

3.本サービスでは、利用者からの相談対応はカウンセラーが行い（以下、カウンセラーが行う相談受付及びアドバイス等を総称し、「相談業務」といいます）、エキサイトは、本サービスの利用のためのシステムの提供、本サービスサイトの管理・運營業務を行います。エキサイトは、利用者からの相談業務に関する問い合わせ等（以下「問い合わせ等」といいます）の一次窓口となる場合がある他は、相談業務及び相談内容等について一切関与するものではありません。

4.エキサイトが別途定める以下の各号のものもエキサイトお悩み相談室 ビデオカウンセリングサービス利用規約（以下「本規約」といいます）の一部を構成するものとし、なお、以下の各号の利用規約等と本規約の規定が抵触する場合には、本規約を優先して適用するものとし、

(1) エキサイト・サービス利用規約 (<https://info.excite.co.jp/top/agreement.html>)

(2) プライバシーポリシー (<https://info.excite.co.jp/top/protection/privacy.html>)

(3) 名称の如何を問わずエキサイトが本サービスを利用する利用者に対し個別に通知し、または本サービスサイト上に掲載するお知らせ及び本サービス利用上の決まり

第2条 (予約及びキャンセル)

1.利用者は、本サービスサイト上で、本規約を遵守することに同意の上、エキサイト所定の手続きに従って、希望のプランの予約を行い、予約申込の完了により予約が確定します。なお、予約は本サービスと連携する「STORES予約」(以下「STORES予約」といいます)によって行われるものとし、利用者は当該外部サービスの各規約に従うものとしします。

2.利用者は、予約確定後に当該予約のキャンセルをする場合、エキサイト所定の方法にて行うものとしします。また、利用者は、以下各号に定める条件に基づき、キャンセル料が発生することを予め了承するものとしします。

(1) 予約日時の1時間前まで キャンセル料なし

(2) 上記以降 利用料金の100%相当額

3.予約開始時刻(日本時間)を15分経過しても利用がない場合には、エキサイト及びカウンセラーは予約枠の責務を放棄することができ、予約枠を開放することができるものとしします。なお、この場合においても前項の定めに基づき、利用者はエキサイトに対し、キャンセル料として利用料金の100%相当額を支払うものとしします。

第3条（利用料金）

利用者は、本サービスの利用の対価として、本サービスサイト上の各プランに掲載されている利用料金（以下「利用料金」といいます）を、第4条に定める支払方法により、エキサイトに対し支払うものとします。

第4条（支払方法）

1.利用者は、利用料金を適切且つ有効なクレジットカードで支払うものとします。

2.決済は本サービスと連携するSTORE予約によって行われるものとします。
利用者は、当該外部サービスの各規約に従うものとします。

3.利用者とクレジットカード会社との間で、利用料金、その他の債務をめぐって紛争が発生した場合、当事者間で解決するものとし、エキサイトは一切責任を負わないものとします。

第5条（利用上の注意）

1.本サービスは、カウンセラーが利用者からの相談を受け、相談内容に応じ、適宜、カウンセラー個人の解釈に基づいたアドバイス等を行うものであり、利用者の心身の健康改善及び問題解決等を保証するものではないことを、利用者は予め了承するものとします。

2.利用者は、診療行為、診断及び投薬指導等の医療行為にあたる相談、法律に関する相談等、法令により有資格者への相談が義務付けられている内容及び違法行為、公序良俗に反する行為につながる内容の相談を行わないものとします。

3.利用者は、医療が必要な心身の状況にある場合または通院中の場合、自己の責任において、医療機関に事前に相談のうえ本サービスを利用するものとしま

す。また、医療が必要な心身の状況にある可能性が高いとカウンセラーが判断した場合には、医療機関を紹介する場合があります。

4.利用者は、心身の健康状態に変化を認めた場合には、自らの判断と責任により医療機関に相談するものとします。本サービスの利用中または利用後に、利用者の心身の健康状態が悪化する等の変化が認められた場合でも、エキサイト及びカウンセラーの故意または重過失に起因する場合を除き、エキサイト及びカウンセラーは一切責任を負いません。

5.エキサイトは、本サービスサイト上に掲載された情報の正確性及び真正等について、一切保証しないものとします。また、当該情報その他、本サービスの利用により、利用者が不利益を被った場合でも、エキサイトの故意または重過失に起因する場合を除き、エキサイトは一切責任を負いません。

6.利用者は、エキサイトが、本サービスの品質の維持及び向上等の目的で、相談内容を確認することがあることを予め了承するものとします。

第6条（禁止事項）

利用者は、本サービスを利用するにあたり、以下の各号のいずれかに該当する行為または該当するとエキサイトが判断する行為をしてはならないものとします。

- (1) 法令に違反する行為またはそれに関連する行為
- (2) カウンセラー、エキサイト、提携団体及び第三者に対する、誹謗・中傷・詐欺・わいせつまたは脅迫行為
- (3) カウンセラーに本サービス（但しエキサイトが運営する他のサービスは除きます）を利用せずに直接相談を依頼する行為及びその希望をカウンセラーに伝える行為
- (4) カウンセラーに自分の連絡先を伝える、またはカウンセラーの連絡先を聞き出す行為
- (5) カウンセラーと個人的に会う行為

(6)カウンセラーに対するストーキング行為、またはカウンセラーの身体、生命、自由、名誉、財産等に対して直接もしくは間接問わず害悪を加える、またはそのおそれのある行為

(7) 営業活動、他の利用者またはカウンセラーに対する商品販売、勧誘等、その他営利を目的とした利用及びその準備行為

(8)エキサイト、カウンセラー、もしくは他の利用者に不利益、損害、不快感を与える、またはそのおそれのある行為

(9) カウンセラーを宗教・思想・政治活動、または特定の団体に勧誘する行為

(10)エキサイト、カウンセラー及び第三者のプライバシー権、肖像権、パブリシティ権、知的財産権その他一切の権利を侵害する、またはそのおそれのある行為

(11)本サービスのネットワークまたはシステム等に過度に負担をかける、またはそのおそれのある行為

(12)本サービスの運営または他の利用者の本サービスの利用を妨害する、またはそのおそれのある行為

(13)エキサイト、提携団体、カウンセラー、または本サービスの信用または名誉を毀損する、またはそのおそれのある行為

(14)カウンセラーの評価を意図的に操作する、またはそのおそれのある行為

(15)本サービスサイトに掲載されたカウンセラー情報等を無断で使用する行為（他のインターネットサイトへ露出・転載する等、第三者に漏洩する行為を含みますが、それに限りません。以下同じ。）、及び、本サービスサイト上の表示（カウンセラー情報等を含みます。）を撮影または画面キャプチャー、その他の方法により取得し、無断で使用する行為

(16)相談中に録画・録音・画面キャプチャーをする行為

(17)前各号の行為を直接的もしくは間接的にひきおこす行為、または容易にする行為

(18)その他、エキサイトが不適切と判断する行為

第7条（サービスの停止等）

1.エキサイトは、以下の各号のいずれかに該当する場合には、利用者に事前に通知することなく、本サービスの全部または一部の提供を停止、中断、廃止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・システムの点検または保守作業を定期的または緊急に行う場合

(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、戦争、動乱、暴動等の不可抗力により本サービスの運営ができなくなった場合

(4)運営上または技術上、本サービスの中断等が必要とエキサイトが判断した場合

2.エキサイトは、前項に基づきエキサイトが行った措置により利用者に生じた損害について一切の責任を負いません。

第8条（利用制限）

1.エキサイトは、利用者が以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は、事前に通知または催告することなく、本サービスの利用を制限することができるものとします。

(1)本規約のいずれかの条項に違反した場合

(2)予約時に登録した事項に虚偽の事実があることが判明した場合

(3)支払停止または支払不能となった場合

(4)反社会的勢力等（暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団及び暴力的な要求行為若しくは法的な責任を超えた不当な要求行為を行う集団又は個人並びに金融市場において過去に株式売買等で事件を起こした、又は金融市場及び公正な金融取引の安定を損ねた個人、会社及び投資機関・ファンド等を意味します。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等反社会的勢力等との何らかの交流もしくは関与があるとエキサイトが判断した場合

(5)18歳未満の者

(6)その他、エキサイトが本サービスの利用の継続を適当でないと判断した場合

2.エキサイトは、本条に基づきエキサイトが行った行為により利用者に生じた損害について一切の責任を負いません。

3.第1項により利用を制限された利用者は、期限の利益を喪失し、当該時点で発生している債務等、エキサイトに対して負担する債務の一切を一括して弁済するものとします。

第9条（個人情報等の取り扱い及び守秘義務）

1.エキサイトは、本サービスの利用に際し利用者から提供された個人情報（氏名、電話番号、電子メールアドレス等、個人情報の保護に関する法律第2条に定義する情報をいいます。）及び利用者のプライバシーに係る事項（以下総称して、「個人情報等」といいます）を、本サービスの運営、その他本サービスの提供に関連する目的のため適切に利用するものとします。

2.エキサイト、提携団体、及びカウンセラーは、カウンセラーが受けた利用者の相談内容（第4項に基づきカウンセラーが利用者から提供を受けた個人情報等を含みます。）、カウンセラーの対処及びその結果等を、利用者本人を特定できない相談事例に加工したうえで、本サービスならびに提携団体及びカウンセラーの今後の相談業務の質の向上に資する目的のために利用する場合があります。

3.エキサイトは、それ自体では利用者個人を特定することが不可能な利用者のニックネーム、性別及び年齢を、カウンセラーによる相談業務の遂行のために、カウンセラーに提供するほか、提携団体による利用者への問い合わせ等の対応のために、エキサイトまたはカウンセラーから提携団体に提供します。

4.カウンセラーは、相談業務の遂行に際し、利用者への助言等に必要な範囲において、利用者から任意で個人情報等その他情報の提供を受けることがあります。会員は、自己が提供する個人情報等の中に要配慮個人情報（※1）が含まれる場合には、要配慮個人情報の提供について同意のうえ、個人情報等をカウンセラーに提供するものとします。（※2）

5.カウンセラーは、利用者から提供を受けた個人情報等を適切に管理します。

6.エキサイトは、問い合わせ等の受付時に利用者から提供を受けた情報（以下「問い合わせ情報」といいます）を、提携団体またはカウンセラーによる利用者への問い合わせ等の対応のために、提携団体またはカウンセラーに提供します。

7.エキサイト、提携団体、及びカウンセラーは、個人情報等を第三者に提供しないものとします。但し、エキサイトは、以下の各号に定める場合、個人情報等を第三者に提供することができるものとします。

(1)日本国もしくは委託先（第10項に定義します。）の所在国における法令または政府要請により、開示が求められた場合

(2)エキサイト・サービス利用規約第21条に基づき開示する場合

(3)利用者または第三者の生命、身体または財産が危険にさらされる恐れがあるとエキサイトが判断した場合

(4)利用者または第三者が自殺及び犯罪行為をする意思を明らかにし、実行される可能性が非常に高いとエキサイトが判断した場合

(5)利用者または第三者が虐待を受けており、速やかに対処しなければ生命に危険が及ぶまたは犯罪に至る可能性が高いとエキサイトが判断した場合

(6)法令により当然に守秘義務を負う特定の専門家のアドバイスを受け
る場合

(7)統計処理等により利用者個人が識別できない状態に加工された場合

8.前項の定めによらず、エキサイトは、本サービスの提供の目的に必要な範囲内において第三者に委託を行う場合、個人情報等を当該第三者（以下「委託先」といいます）に開示することができるものとします。この場合、エキサイトは、委託先に対し、個人情報等の管理体制に充分注意を払うべく指示・監督を行います。

9.エキサイト、提携団体及びカウンセラーは、個人情報等への不当なアクセス及び個人情報等の紛失、破壊、改ざん、漏洩等の危険に対して、十分な安全対策を講ずるものとします。また、エキサイトは、個人情報等の安全管理を図るため、従業員に対しても必要かつ適切な監督を行うものとします。

10.利用者は前九項に定める事項に同意のうえ、自己の責任においてエキサイト及びカウンセラーに個人情報等を提供するものとします。

11.エキサイトは、利用者とカウンセラーとの間で行われる相談（カウンセラーが行う相談業務を含みます。）の過程において、利用者がカウンセラーに対して直接提供した個人情報等（本サービスの申込手続きの際に利用者からエキサイトに対して提供された個人情報等を含みます。）に関しては、何ら関与するものではなく、当該個人情報等に係るトラブル等について、一切責任を負わないものとします。

12.エキサイトは、本サービスの信頼性向上、品質等の確認、また本サービスが違法・不正な行為などに利用されることの防止及びそれが実現されていることの確認を目的として、利用者とカウンセラー、又は利用者とエキサイトとの通信の内容を記録・録音・録画を行う場合があります。エキサイトは、当該目的に照らして必要だと判断する場合、又は法令に基づく要請がある場合には、これらの記録・録音・録画を確認することがあります。なお、これらの記録・録音・録画も個人情報等に含まれるものとします。また、エキサイトはこれらの記録・録音・録画について一定の保管期間経過後に削除を行います。

(※1) 要配慮個人情報とは、本人の人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実その他本人に対する不当な差別、偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして政令で定める記述等が含まれる個人情報をいいます。

(※2) 個人情報保護に関する規格であるJISQ15001：2017により、確認を行うことが求められています。

第10条（利用者に対するサポート）

1.利用者は、本サービスの内容に関する問い合わせ等を行う場合、エキサイト所定の問い合わせフォームまたは電子メールアドレス宛に行うものとします。エキサイトは、問い合わせフォームまたは電子メール以外からの問い合わせ等については対応することができないものとし、利用者からの問い合わせ等に対して、電子メールによってのみ回答するものとします。

2.エキサイトは、相談業務及び相談内容について関与するものではないため、利用者からの相談業務及び相談内容に関する問い合わせ等に関しては、一次窓口となるものの、回答は行わないものとします。当該問い合わせ等についての回答は、エキサイトを介して、カウンセラーまたは当該カウンセラーが所属する提携団体が行うものとします。

3.エキサイトは、本サービスのシステム及び管理・運営、ならびに利用料金の回収に関する問い合わせ等についてのみ回答するものとします。

第11条（通知）

- 1.エキサイトから利用者に対する通知は、電子メールの送信、本サービスサイト上での掲載等、エキサイトが適当と判断する方法によって行います。
- 2.前項の通知の効力は、エキサイトが本サービスサイト上に掲載する方法を採用した場合、当該通知内容を本サービスサイト上に掲載した時点から生じるものとし、また、利用者に対する電子メールを個別に送付することによる方法を採用した場合、利用者が申込手続き時に申請した電子メールアドレスに電子メールを送信した時点から生じるものとし、また、利用者が電子メールアドレスの変更登録を怠ったこと等により当該通知が不到達となっても、申請されている電子メールアドレスに送信した時点で通知がなされたものとみなします。

第12条（メールマガジン等の送信）

利用者は、エキサイトが本サービス及び本サービスサイトの利用等に関する情報を提供するためのメールマガジンを、利用者の申請した電子メールアドレスまたはLINEアカウント宛に配信することがあることを、予め了承するものとします。

第13条（紛争）

本サービスの利用または利用者による本規約の違反に起因して生じた利用者間、または利用者と第三者（提携団体及びカウンセラーを含みます。）間の紛争は、当事者間で解決するものとし、エキサイトの故意または重過失に起因する場合を除き、エキサイトは一切責任を負いません。この場合、利用者は、エキサイトに対しいかなる苦情の申し立ても行わないものとします。

第14条（外部サービス）

- 1.本サービスはSTORES予約、Zoom等のビデオ会議システム、LINE、Twitter等の外部サービスと連携してサービスを提供することがあります。
- 2.外部サービスと連携した本サービスを利用する場合は、利用者は、自らの責任において外部サービスを利用するものとします。
- 3.利用者は、本サービスと連携した外部サービスを利用する場合、当該連携事業者及び外部サービスの各規約に従うものとしとします。
- 4.利用者が外部サービスを利用したこと又は本サービスと外部サービスの連携が変更・中断・中止したことにより利用者又は第三者に生じた問題・損害につき、エキサイトは、一切の責任を負いません。

第15条（エキサイトの責任等）

本規約に基づく利用者とエキサイトとの契約が消費者契約法第2条第3項の消費者契約に該当する場合には、本規約のうち、エキサイトの責任を完全に免責する規定は適用されないものとします。この場合において利用者に生じた損害がエキサイトの債務不履行または不法行為に基づくときには、エキサイトに故意または重過失がある場合を除き、エキサイトは、利用者が現実に被った直接かつ通常の損害（但し、エキサイトに対して利用料金を支払い済みの利用者においては、当該損害が発生した月にエキサイトに対して支払い済みの利用料金の総額が、かかる損害の算定要件に従い算出した金額よりも低い場合はその低い方の金額を上限とします。）に限り、その賠償責任を負います。

第16条（本規約の変更と有効性）

- 1.エキサイトは、自らが必要と判断した場合、本規約を追加・変更・削除（以下、総称して「変更等」といいます）することができるものとします。本規約

を変更等する場合、変更等後の本規約の施行時期及び内容を本サービスサイト上での掲示その他の適切な方法により周知し、または利用者に通知します。但し、法令上利用者の同意が必要となるような内容の変更等の場合は、エキサイト所定の方法で利用者の同意を得るものとします。

2.本規約の規定の一部が法令に基づいて無効と判断された場合であっても、本規約のその他の規定は有効とします。

第17条（準拠法及び専属的合意管轄裁判所）

1.本規約は日本法に従って解釈されるものとします。

2.本規約に関連して、エキサイトと利用者の間で訴訟の必要が生じた場合、東京簡易裁判所または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。

別表 その1

提携団体

株式会社エンファクトリー

一般社団法人日本10代ホットライン協会

合同会社ヘソノオ

制定日 2022年2月14日