

お悩み相談窓口サービス「MeIT（ミート）」 利用規約

株式会社ドリームホップ

第 1 章 総則

第 1 条（目的）

株式会社ドリームホップ（以下「当社」という）は、当社が提供する人的資源・クラウドサービスおよびそれに付随する各種インフラ環境を利用するための規約に基づき、当社が提供するカウンセリング・ハラスメント向け外部通報窓口が利用できるサービス（以下「本サービス」という）をご提供します。

第 2 条（規約の構成）

本サービスの規約(以下、「本規約」という)は、各プランに共通の事項を定める共通事項と、各プランのオプションサービス事項を定める内容によって構成されます。

本サービスを利用する場合、お客様は本規約の全ての条件にご同意いただいたものとみなされます。

これらに同意されない場合には、本サービスを利用することはできません。

第 3 条（定義）

本規約において、次の各号の用語の意味はそれぞれ次の通りとします。

- 「お客様」とは、本サービスを申し込まれた法人・団体または個人をいいます。お客様の申込みを当社が承諾することにより契約が成立し、本サービスの利用が許諾されます。
- 「管理者」とは、本サービス利用状況を管理するとともに利用申し込みまたは利用条件の変更などにおいて、当社との窓口となるお客様の管理責任者をいいます。お客様は、管理者業務を第三者に委託することができますが、委託された場合もお客様は委託先には本規約に定められたお客様と同等の義務を負わせるものとし、契約上の一切の責任はお客様にあるものとします。
- 「サービスユーザーID」とは、お客様ごとに1つ当社が発行する本サービス利用のためのアクセスIDをいいます。サービスユーザーIDは当社から発行する「権利書」に記載しております。
- 「利用者」とは、サービスユーザーIDと当社が発行するパスワードを用いて実際に本サービスをご利用になる方をいいます。尚、契約上の一切の責任はお客様にあるものとします。
- 「本サービスパートナー」とは、当社および当社に代わって本サービスの販売およびお客様との手続きの受付窓口となっている法人または団体をいいます。
- 「課金開始日」とは、当社が指定する、本サービスの正式な利用期間が始まり、利用料の課金が開始される日をいいます。
- 「オンライン通知」とは、当社のWebサイト (<https://www.dreamhop.com>) に掲載および電子メール等で管理者に告知する方法をいいます。

第 4 条（本規約の変更手続き）

- 当社は、お客様の承諾を得ることなく本規約の全部または一部を変更できるものとします。また、お客様は、変更された最新の本規約に従うものとします。
- 本規約を変更する場合は、当社は管理者にオンライン通知にて通知するものとします。また、内容に特段の定めのない限り通知内容を掲載または発信した時点から変更した本規約の効力が生じるものとし、管理者に通知が到達しなかったときまたは管理者が通知を確認しなかったときでも、変更後の本規約が適用されるものとします。

第2章 サービス内容

第5条 (サービス内容)

1. 本サービスは、当社が提供する人的資源およびクラウドサービス（ハードウェア機器、オペレーティング・システム、ネットワーク、ミドルウェアと当社が提供するアプリケーションなど）を総合的に提供するものです。
2. 本サービスは、医療行為又は休職復職等の判断を代行するものではありません。

第6条 (本サービスの変更)

1. 当社は、本サービスを提供するために当社にて手配する装置、設備、通信回線およびソフトウェア、サーバー（以下「当社の設備等」という）の委託料、保守料、通信料金など本サービスを継続するための費用が著しく高騰した場合、サービス料金の一部または全部の変更または本サービスの内容を継承したサービスへの変更を行うことができるものとします。
2. 前項に基づいてサービスを変更した場合、「当社の設備等」にかかる費用は当社の負担とし、新たなサービスに対応するための設定、操作や必要となる装置、端末および通信回線、通信接続料などお客様がご利用になるための環境整備費用は全てお客様側の負担とします。
3. 本サービスの仕様は、改良のため予告なく変更されることがあります。変更した場合には、オンライン通知、電子メール等で管理者に告知いたします。

第7条(サービスの停止)

以下に定める事由による本サービスの停止に伴い、お客様に損害が生じても本サービス提供者は一切の責任を負いません。

1. メンテナンスのためのサービスの停止

- (1) 当社は、「当社の設備等」の保守、点検、整備、改良または拡張などを実施するため本サービスを停止する場合があります。その場合、停止する1ヶ月以上前に管理者に対して当社はオンライン通知を行います。通知内容の掲載または発信によりその効力が生ずるものとし、通知が管理者に未達または管理者が通知を未確認でもその効力に影響がないものとします。
- (2) 安定した本サービスの提供のため、緊急を要する対応を行う場合に限り、オンライン通知の時期が本条第1項第1号に定める期間よりも短くなる場合があるものとします。

2. 当社の責によらない事故発生時または天変地異の際のサービスの停止

当社は、以下のいずれか一つに該当する場合、本サービスを停止する場合がございます。

- ・サイバーテロなど外部からの攻撃または妨害などによる重大な事態の対応をする場合
- ・当社の責に帰さない火災、停電などにより本サービスの提供ができなくなった場合
- ・地震、噴火、洪水、津波、隕石・火山弾の落下などの天変地異や航空機の墜落により本サービスの提供ができなくなった場合
- ・戦争、テロ行為、動乱、暴動、騒乱、労働争議などにより本サービスの提供ができなくなった場合
- ・お客様の本サービス使用環境、通信環境、インターネット環境の不具合又はDNSサーバーの不具合によるドメインの停止など、本サービスに用いる当社設備等以外の不具合による場合
- ・インターネット・ネットワーク・データセンター等、当サービスに利用している環境においての当社の責に寄らない事故の場合
- ・その他当社の責によらず発生した一切の事由

3. お客様の事由による本サービスの中断・終了

- (1) 当社は、次の各号のいずれか一つに該当する場合、管理者に通知をし、確認がとれない場合は、本サービスを中断する場合があります。この場合のサービス中断の通知は必ずしも事前に行う必要はないものとします。通知内容の掲載または発信によりその効力が生ずるものとし、通知が管理者に未達または管理者が通知を未確認でもその効力に影響がないものとします。
 - ・申込書類または提出書類に不備がある場合
 - ・住所、電話番号、管理者など申込書に記載された内容に変更があり、変更の手続きが行われていない場合
- (2) お客様、管理者、利用者が次の各号のいずれか一つに該当する場合、当社は管理者に通知を行わず本サービスの終了、本サービスの中断、またはその他必要とされる手段をとることができます。
 - ・お客様または管理者が虚偽の届出をした場合

- ・本規約上の権利または義務を第三者に譲渡し、貸与または担保に供するなどの行為、およびそれ類似する行為
- ・当社または第三者の名誉、信用、プライバシーを侵害する行為または公序良俗に反する行為があり、あるいはそのおそれのある場合
- ・当社または第三者の著作権、その他知的財産権を侵害する行為があり、あるいはそのおそれのある場合
- ・当社または第三者のシステム、またはデータの滅失、損壊、盗用行為があり、あるいはそのおそれのある場合
- ・本サービスに含まれるコンピュータプログラムの改変、リバース・エンジニア、逆コンパイル、逆アセンブル、を行った場合
- ・お客様からの利用料支払の確認ができない場合
- ・ID、パスワードの不正使用がある、またはその可能性が高いと判断される場合
- ・違法行為あるいは違法行為をそそのかしたり容易にさせたりする行為、またはそれらのおそれのある行為が認められる場合
- ・当社の本サービス提供を妨害する行為、あるいはそのおそれのある行為が認められる場合
- ・第三者の本サービス利用を妨害したり支障を与えたりする行為、あるいはそのおそれのある行為が認められる場合
- ・本規約に違反した場合
- ・管理者が連絡不能または所在不明の場合
- ・お客様の代表者が差押、滞納処分を受けた場合、または、破産の申立て、保佐開始の審判もしくは後見開始の審判を受けた場合。ただし、支払完了済みの期間を除く
- ・お客様について破産、民事再生手続、会社更生手続、特別清算の申立て、手形交換所の取引停止処分、差押、または滞納処分が行われた場合。ただし、支払完了済みの期間を除く
- ・お客様または管理者の依頼により本サービスを停止または終了する場合
- ・その他合理的な理由により当社が必要と認めた場合

第8条（サービスの廃止）

1. 本サービスの全部または一部を廃止する場合、廃止する3か月前に管理者に対して当社よりオンライン等通知を行います。通知内容の掲載または発信によりその効力が生ずるものとし、通知が管理者に未達または管理者が未確認でもその効力に影響がないものとします。
2. 当社が予期し得ない事由または法令、天災などのやむを得ない事由で、サービスの廃止をする場合において相当の猶予期間を持った事前通知が不能な場合は、当社は事後にすみやかに当該サービス利用者に対して通知をするものとします。

第3章 ご利用にあたって

第9条（管理者の選任）

1. お客様は必ず管理者を選任し、当社に通知しなくてはなりません。
2. 管理者は特定の個人で、本規約に定められた管理責任を負います。
3. お客様は、管理者が変更となる場合は、すみやかに当社に通知する義務があります。

第10条（お客様環境の整備）

本サービスを利用するために必要な利用者のご使用になる装置、端末および通信回線などについて、その購入、設定、通信料、接続料などはお客様の責任と費用負担となります。

第11条（IDおよびパスワード管理）

管理者は当社が通知するサービスユーザーIDの管理に責任を負うものとし、サービスユーザーIDの漏洩によりお客様に損害が生じても当社は責任を負いません。またお客様に貸与されたサービスユーザーIDの不正使用や管理不十分により、当社または第三者に損害が生じた場合にはお客様が責任を負います。

お客様は、全てのサービスユーザーIDをお客様の業務委託先以外の第三者に開示もしくは漏洩または悪用されないようこれを自己

と同一の注意をもって管理するものとします。

第12条（バックアップおよび設備保守）

1. 利用者が本サービスを利用したことにより記録されたデータは、お客様の管理により利用者または管理者によりバックアップ作業を行うものとします。バックアップデータがないこと、バックアップ作業を適宜実施しなかったことにより発生したお客様のいかなる損害、この結果生じるお客様の業務上の問題について、本サービス提供者は一切責任を負いません。
2. 当社は、「当社の設備等」の障害発生時の復旧に供するため、お客様のデータを含め設備の全ての記録内容についてのバックアップ作業、移動および削除をすることができるものとします。バックアップ作業は毎月末日のサービス提供終了時点で行い、1世代分のバックアップデータまで保管いたします。当社が作成するバックアップデータは、当社の責任と管理のもとで厳重に保管され、「当社の設備等」の復旧以外の目的には使用しないこととします。ただし、当社が作成するバックアップデータは、前項のお客様の管理によるバックアップデータを補完するものではなく、「当社の設備等」の復旧を完全に保証するものではありません。また、当社はバックアップデータが作成できなかったこと、または作成されたバックアップデータが不完全なことによりお客様に発生した損害は一切保証しません。
3. 当社は、「当社の設備等」に障害が発生し本サービスが正常に利用できなくなった場合は、本条第2項のバックアップデータをもとにすみやかに復旧に努めます。ただし、本条第2項のバックアップデータから本サービスが停止するまでの間に利用者が入力されたデータは当社では保証しておりませんので、利用者または管理者により再度入力していただくか、本条第1項のお客様のバックアップデータで最新の状態に復旧していただくこととなります。

第13条（第三者使用）

1. 本サービスは原則としてお客様にライセンスされるものです。ただし、お客様が当社と契約したライセンスの範囲内で業務委託をする社会保険労務士・医師・保健師等産業保健有資格者の第三者に本サービスを利用させることができるものとします。本サービスの利用を業務委託される場合は、本規約に定めるお客様の義務と同様の義務を当該委託先に課するものとし、当該委託先が義務を履行しない場合はお客様が責任を負うものとします。
2. お客様は、本サービスを利用する権利および本規約上で有する権利の全部または一部を、再販売および質入れすることができません。
3. お客様は管理者・利用者・業務委託先に本規約を遵守させる義務を負うものとします。

第4章 守秘義務

第14条（守秘義務）

1. 本サービス提供者は業務上知り得る情報を、善良な管理者の注意を持って管理し、本条その他において別段の定めがある場合を除き、お客様の書面による承諾を得ることなく、本サービス以外の目的のために利用あるいは複製し、または第三者に利用させ、もしくは開示、漏洩いたしません。
2. 本サービス提供者は業務上知り得る情報のうち、個人を特定できる情報を、本人の同意なしに第三者へ開示しません。ただし、法令に基づく公的機関からの照会、法令によって当社が開示義務を負う場合はこの限りではありません。

第15条（データ利用）

次の目的のいずれかに該当する場合、お客様の同意を得ずしてお客様ごとの「当社の設備等」の利用に関するデータの登録状況、データの通信量、接続状況などの管理上のデータなど必要な情報を当社が利用する場合があります。

ただし、以下の目的による場合を除き、保存データに対し、アクセスを行うことはありません。また、当該管理上のデータは、当社の責任において秘密に管理し、以下の目的以外に閲覧、開示などができないものとします。

1. 本サービスの安全な運営のため
2. 本サービスまたは当社設備等のシステム上の問題を防止するため

3. 本サービスの向上及び改善、サービス開発、研究、市場分析、マーケティング、「お客様」への利用促進等を行うため
4. 本サービスのサポート上の問題に関連してお客様から当社に要請があった場合に、当該サポート上の問題を解決するため
なお、当社では、アクセスしたデータベースの情報は、秘密情報として取り扱いいたします。

第16条（個人情報の第三者提供）

当社は、利用者が本サービスを利用する上で当社に提供する情報（本サービスを利用した結果得られる情報を含み、個人情報に該当するか否かを問いません。）を、当社のサービス向上のために自ら利用し、また、特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにして、第三者にこれを提供できるものとしません。利用者は予めこれを承諾して、本サービスを利用するものとします。

第5章 雑則

第17条（業務委託）

当社は、「当社の設備等」について、その設置、管理、運用および保守などの業務の全部または一部を第三者へ委託することができるものとします。当社は、業務の委託先に対し本サービスが常に安定して提供するように指導し、監督する責任を負うものとします。

第18条（提供地域）

本サービスの提供地域は、日本国内とします。また本規約で定めるお客様の権利も、日本国内でのみ有効です。

第19条（反社会的勢力との取引排除）

1. 当社またはお客様は相手方が次の各号のいずれかに該当した場合は、相手方に何らの通知、催告を要しないで、直ちに本サービスの全部または一部を解除することができるものとします。

- (1) 暴力団、暴力団員、暴力団関係企業または団体、暴力団関係者、いわゆる総会屋、その他の反社会的勢力（以下、「反社会的勢力」という）であるとき、または反社会的勢力であったことが認められるとき
- (2) 反社会的勢力との密接な交際や資金提供を行うなど、反社会的勢力の活動を助長する行為を行ったとき
- (3) 自らあるいは第三者を利用して相手方に対し暴力的行為、威迫的行為または詐術行為をしたとき
- (4) 自らあるいは第三者を利用して相手方に対し不当に名誉、信用を毀損したとき
- (5) 自らあるいは第三者を利用して相手方に対し業務を妨害し、または妨害するおそれのある行為を行ったとき
- (6) 自らまたは第三者を利用して相手方に対し自らが反社会的勢力である旨を伝えたとき

2. 当社またはお客様は相手方が次の各号に該当する場合も前項の規定が適用され、同様に本件契約を解除することができるものとします。

- (1) 役員、本サービスの契約者、本サービスの履行に関する責任者および実質的な経営権を有する者が、前1項各号のいずれかに該当するとき
- (2) 親会社または子会社（いずれも会社法の定義による。）が、本条第1項各号のいずれかに該当するとき

3. 当社またはお客様は、本条第1項または本条第2項の規定により本件契約の全部または一部を解除した場合には、本条第1項または本条第2項の各号に該当する相手方に損害が生じても、これを一切賠償しないものとします。

4. 当社またはお客様は、相手方が本条第1項または本条第2項に該当したことにより、自身が損害を被った場合には、相手方に対し、その損害の賠償を請求することができるものとします。

第20条（本サービスの解約時・終了時の取り扱い）

1. お客様の都合で本サービスを中途解約された場合、既に本サービス提供者が受領した本サービスの料金は、本サービス提供者は一切払い戻しをいたしません。

2. 本サービスご利用終了の翌日から 5 年間保存し、その後 1 ヶ月以内に、「当社の設備等」に記録されている全てのデータおよび当社で保有しているそのバックアップデータは、当社の責任において削除します。削除後はいかなる方法によっても復元できないようにします。当データは当社のサービス履行に関する証明として利用することを目的とし、目的以外の利用は行いません。またお客様がバックアップ作業を行っていないことによるいかなる損害について保証する対応ではありません。

第 21 条（免責）

1. 本サービスパートナーは、お客様が本サービスをご利用になられた結果、および本サービスにより記録されたデータの完全性、網羅性、正確性、確実性、有用性などに関して、本規約に定められた事項を除き何ら保証いたしません。
2. 本サービスパートナーは、本サービスの遅滞、停止、変更、中止、廃止に関連して発生したお客様の損害について、本規約に定められた事項を除き責任および利用料金の返還義務は負いません。
3. 物理的瑕疵を除き、当社はソフトウェアの瑕疵（バグ）が無いことを保証できません。ただし、本サービスに関するソフトウェアの瑕疵については、プラン別細則に規定されたサポート&サービスにてご対応いたします。ただし、本サービスのサポート&サービスは日本国内で日本語対応のみに限定させていただきます。
4. ID の管理運用は管理者の指示のもと、お客様で厳格に運用するものとします。認証された ID による本サービスの利用は、全て正規利用者の利用とみなし、本来の利用者とは別であったとしても不正利用による責任を本サービス提供者は負いません。
5. 当社は、お客様が本サービスをご利用になられるための「当社の設備等」についてのみ保証し、「当社の設備等」までに接続するための通信回線、装置、設備またはソフトウェアなどについて、本サービス提供者は一切の責任を負いません。
6. 本サービスは当社が行う業務は医療行為ではなく、その成果等につきなんら保証をするものではないことをお客様は認識・確認した上で利用します。
7. 本サービスの実施によってお客様の従業員等に発生した心身状態の悪化等の一切の損害についてその責任を負わないものとします。
8. 本サービスにおいて'死を予測する表現'や'自傷・他害を予測する表現'があったと当社が判断した場合には、従業員の了解なくお客様の緊急連絡先へその旨を開示することとします。その証として当社が相談記録を記載・保管するものとします。

第 22 条（損害賠償）

1. 本規約上の義務の不履行につき本サービスパートナーの責により損害賠償を負担すべき場合、本サービス提供者の損害賠償責任は過去 1 年間分の利用料に相当する金額に当該の本サービス利用に関しお支払いいただいた額を上限として直接かつ通常の損害に限定するものとします。ただし、故意重過失の場合はこの限りではありません。
2. お客様が第 7 条 3 項に該当または本規約の違反により本サービスパートナーが損害を被った場合、本サービスの終了か否かにかかわらず損害賠償請求に従ってお客様は損害を賠償する義務が発生します。

第 23 条（知的財産権の帰属）

1. 当社がお客様に開示または提供する本サービスおよび本サービスを提供するためのシステムに関する著作権、特許権その他の産業財産権およびノウハウを含む営業秘密などは、当社に帰属します。
2. 本サービスに関して、お客様の責に帰すべき事由による場合を除き、お客様が第三者との間に本サービスの知的財産権に関する紛争を生じた場合、次の各号の条件を満たしている場合に限り、当社は自己の責任と費用でこの紛争の解決にあたり、お客様に影響を及ぼさないものとします。尚、お客様は合理的な範囲で当社の紛争解決に協力するものとします。
 - ①お客様が書面で当該紛争の事実及び内容を直ちに当社に通知すること
 - ②お客様が当社に対して当該紛争に関する防御・和解・交渉など紛争の解決に要する一切の権限を授与すること
3. 前項に定めた当社の紛争解決の過程で、お客様と当社の協議でお客様に損害を生じる恐れがあると判断された場合は、当社は、お客様が本サービスを使用する権利を確保するか、あるいは本サービスの内容を変更するか、若しくは契約を解除することができるものとします。

第 24 条（管轄裁判所）

本サービス利用に関連して当社とお客間で紛争が生じた場合には、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。

付則

1. 本規約は、令和 4 年 10 月 1 日から実施します。

お悩み相談窓口サービス「MeIT」 利用細則

第 1 条 (契約申込・成立)

1. お客様が本サービスの新規利用を希望する場合、当社の定める「お悩み相談窓口サービス MeIT 利用申込書」（以下「利用申込書」とする）に必要事項を記入のうえ、当社および当社の販売パートナー(以下、「本サービスパートナー」という)までご提出ください。また、利用期間の延長を希望する場合は、当社がお客様へ発行する「お悩み相談窓口サービス MeIT 更新申込書」（以下、「更新申込書」という)に基づいて、当社担当および当社に代わって本サービスの販売窓口となっている本サービスパートナーを通じて当社へ更新用パッケージをお申込みください。
2. 新規にお申し込みの場合は、前項に定める利用申込書が当社に到着し、当社から管理者へ当社の定める「お悩み相談窓口サービス MeIT サービス利用に関する権利書」（以下、「権利書」という)の発行をもって、本サービスの利用契約の成立といたします。利用期間を延長される場合は、本サービスパートナーより当社へお客様の更新用パッケージの注文があり、当社から管理者への権利書の発送をもって、本サービスの利用契約の成立といたします。
3. 当社は、お客様が以下の各号のいずれかに該当している場合は、当該申し込みを承諾しない場合があります。
 - (1) 申し込み内容に虚偽、ご記入漏れ、誤記、判読不能部分があった場合
 - (2) 過去に規約違反等により、当社が提供するサービスご利用の資格を取り消されたことがある場合
 - (3) その他当社がお客様として不適切と判断した場合

第 2 条 (契約期間・更新・解約)

1. 本サービスの無料利用のご利用開始可能日は、権利書にてお知らせいたします。
2. 本サービスの利用期間は、権利書に記載された開始日から利用終了日までとなります。
3. 当月 20 日までに当社にて受付できた場合は翌月 1 日からご利用開始日とします。当月 21 日以降翌月 20 日までの受付分については翌々月 1 日開始とします。
4. 利用終了日は末日となりますが、当社の定める「お悩み相談窓口サービス MeIT 解約申込書」（以下「解約申込書」とする)の提出が無い限り自動更新となります。利用終了日の 1 ヶ月前までに更新用パッケージを本サービスパートナーにお申込みください。
なお、利用終了日の午前中までにお客様が本サービスパートナーに発注された更新用パッケージについて、本サービスパートナーから当社へ更新用パッケージのお申込みがない場合には、更新パッケージの購入が確認できるまでの期間は本サービスのご利用は出来ません。
5. 本サービスのご利用を利用終了日以前に終了される場合は、当社の定める解約申込書に必要事項を記入のうえ、当社まで郵送にてお送りください。なお、いかなる場合においても返金は一切いたしません。
6. お送り頂いた解約申込書に記載漏れがある場合等は本サービスの契約終了日が遅れる場合がございます。

第 3 条 (価格・利用時間・提供サービス)

本サービスは、パワハラ、セクハラ、マタハラなど職場内で発生する各種ハラスメントやいじめ、対人関係、仕事の悩み、転職、不眠、心身の不調、子育て、介護、ハラスメント、キャリア、自身の性格、夫婦関係、離婚などに関する通報・相談の一次受付業務の代行として、お悩み相談者に対して、通報・相談窓口となる「お悩み相談窓口サービス」を提供します。ただし、国外からの通報相談及び日本語以外の通報相談は受け付けません。

本サービスの利用時間・対応方法は以下のとおりとします。

【価格（税抜）】

レギュラープラン

| サービス名 | 金額 | 備考 |
|--|------------|---|
| お悩み相談窓口サービスMeIT(基本・1-100名) | 200,000円/年 | 相談回数に制限なし |
| お悩み相談窓口サービスMeIT(基本・1-100名) ※ORIZINユーザー特別プラン | 150,000円/年 | 当社メンタルヘルスプログラム「ORIZIN」ご利用者向け特別プラン。 相談回数に制限なし |
| お悩み相談窓口サービスMeIT(10名追加) | 5,000円/年 | 対象相談者101名以上の場合に追加されるメニュー |

ライトプラン

| サービス名 | 金額 | 備考 |
|------------------------------------|-----------|--|
| お悩み相談窓口サービスMeIT ライトプラン | 40,000円/年 | 相談2回付き（未使用時の翌年繰り越しは不可） 3回目以降は「お悩み相談窓口MeIT スポットプラン（相談1回追加）」が必要 |
| お悩み相談窓口サービスMeIT ライトプラン （相談1回追加） | 15,000円/回 | 3回目以降の相談につき、1回の相談毎で追加されるメニュー。 1名相談毎で50分/回までの対応。 |

【相談方法】

電話・メール・面談、等

| | 平日（月・火・水・木・金） 9:00～18:00 | 平日（月・火・水・木・金） 18:00～22:00（最終実施は21:00） | 土日9:00～18:00 （最終実施は17:00） |
|---------------|-----------------------------|--|------------------------------|
| 電話 | 即時対応・予約対応 | 予約対応 | 予約対応 |
| メール | 常時受付、1営業日以内の返信 | 常時受付、1営業日以内の返信 | 常時受付、1営業日以内の返信 |
| 対面面談（飯田橋オフィス） | 予約対応 | 受付不可 | 受付不可 |
| オンライン面談 | 予約対応 | 予約対応 | 受付不可 |

※予約受付時間は当社営業時間とします。時間外の受付については翌営業日扱いとします。

※対面面談は実施の2日前までの予約に限ります。

※オンライン面談は実施の1時間前までの予約に限ります。

※祝日・年末年始等会社が指定する休日は受け付けできません。

【1回あたりの相談時間】

原則50分、最長70分内

※時間が足りない場合は改めて別日程で対応

第4条（利用内容の変更・届出事項）

1. 本サービスは契約期間途中のプラン変更には応じられません。プラン変更をご希望の際には、契約中のプランを解約し（返金はありません）、新たに他プランにご加入いただく必要があります。

2. 次の各号のいずれかに該当するときは、お客様は自身または管理者により変更内容を当社の定める方法で当社にすみやかに届け出る義務があります。

- (1) 住所または所在地を変更しようとするとき
- (2) 商号または屋号を変更しようとするとき
- (3) 代表者または事業主を変更しようとするとき
- (4) 決済方法や決済に必要な諸届けの内容を変更しようとするとき

(5)管理者、電話番号または e-mail アドレスを変更しようとするとき

3. 当社が必要と判断する書類がある場合、お客様は当該書類を提出しなくてはなりません。

4. お客様について破産、民事再生手続、会社更生手続、特別清算の申立て、手形交換所の取引停止処分、差押または滞納処分が行われた場合は当社にすみやかに届け出る義務があります。(ただし、支払完了済みの期間を除く)

第5条 (カウンセリングチーム・注意事項)

1. 本サービスは臨床心理士、公認心理師、産業カウンセラー、精神保健福祉士など産業保健分野の資格を有する「カウンセリングチーム」が対応致します。

2. 本サービスで相談に応じられない場合や注意事項は次のとおりです。

①中立的立場として、通報相談内容に対する評価やハラスメントであるかの判断等は行わないものとします。

②法律の解釈を必要とする助言等の弁護士法、社労士法その他の業法により士業の専任業務として定められた業務を行わないものとします。

③警察への110 番や消防への119番、等の通報や緊急サービスではないため、原則受付・エスカレーションの対応は行いません。

④カウンセリングチームによる診断・治療・処方といった医療行為は行いません。

⑤本サービスの品質維持・向上のために、当社は通報相談の電話内容を録音できるものとしますが、これをお客様に開示するものではありません。

⑥守秘義務の例外事項として、自傷他害・触法行為等のおそれがある場合に、利用者の同意の有無に関係なく、所属元や医療機関に情報を共有する場合がございます。

⑦当社カウンセリングチーム内でのスムーズな引継ぎや支援を検討するため同チーム内で実施概要を共有したり、社内他カウンセリングチームメンバーが陪席したりする場合がございます。

3. サービスの対象となるお悩み相談者は次の通りです。

お悩み相談窓口サービスの提供を受ける対象となるお悩み相談者は、原則として契約の際に対象とした従業員等とその2親等以内親族とします。

(1)お悩み相談者は、連絡・予約時に企業名およびアクセスIDを当社に開示する必要があります。

(2)原則、お客様の企業名が確認できればサービスを受け付けるものとします。たとえば、当社はおお客様の退職者等の本サービスの利用に対し本サービスを提供する義務を負わないが、合理的に本サービス対象外と判断できない場合や2親等以内の親族と判断ができない場合についての対応は本サービスの履行とみなすものとします。

4. 通報相談の報告頻度・内容・報告先については以下の通りです。

(1)当社は、お悩み相談者から通報相談対応を行った場合、月毎にお客様へ「お悩み相談窓口サービスMeIT利用報告書」(以下「利用報告書」という)を提出します。

(2)利用報告書には、お悩み相談者から相談を受ける毎に作成した「心理支援個別対応報告書(開示同意有)」(以下「対応報告書(開示同意有)」という)を添付し、相談内訳が判るものを提出します。

(3)利用報告書は通報相談があった月のみ作成し、通報相談が無かった月の作成・提出は行いません。

(4)「対応報告書(開示同意有)」はお悩み相談者が当社への報告を希望した場合のみに作成し、個人情報保護の観点からもお悩み相談者が承諾した範囲の内容報告を行うものとします。お悩み相談者が当社への報告を希望しない場合はお悩み相談者が特定されない必要最小限度とします。

(5)万が一、対応中のお悩み相談者の言動等から自傷他害の恐れが高く緊急性も高いことを確認した場合(緊急対応ケース)は、守秘義務にかかわらず可及的速やかに「心理支援個別対応報告書(緊急心理支援時)」(以下「対応報告書(緊急心理支援時)」)を作成し、お客様から提供を受けたお客様の緊急連絡先担当者に連絡を行います。

(6)報告先はお客様から提出された申込書の「通報相談報告書の報告先担当者」とし、メールにて報告するものとします。なお、報告先担当者が、当該報告の利害関係者である等により合理的でないとお客様が判断する場合、その判断により、契約窓口担当者又は緊急連絡先担当者のいずれかに報告するものとします。

第6条（インフラの設置）

1. 当社は、本サービスを提供するにあたり、必要な設備や機器等を当社の負担にて用意するものとします。
2. 本サービスのお悩み相談者への通報相談対応にかかる電話・通信料はお客様が負担するものとします。

第7条（免責事項）

次のいずれかに該当する場合は、本サービスの提供における当社の責任が免責されるものとします。

1. 当社のカウンセリングチームは、原則として、通報相談を受け付けることをそのサービス内容としますが、カウンセリングチームにより回答を行った場合、当該回答の内容の妥当性については、お悩み相談者自身が自己の責任において判断するものとし、当社及び当社のカウンセリングチームは、何らの責任も負わないものとします。
2. お客様は、当社から報告があった場合、ハラスメント関連法令の趣旨に沿ってお客様の責任のもと適切に対応するものとします。受け付けた通報相談をお客様に報告したことにより、又は、お悩み相談者が通報相談を行ったことにより、お悩み相談者がいかなる不利益を被った場合でも、当社及び当社のカウンセリングチーム、本サービスの提供に携わったすべての者は、その責任を負わないものとします。
3. お客様の報告先担当者の変更されたにもかかわらず、お客様がその旨を当社に通知しなかったことにより、前条に定める利用状況の報告を当社が行えなかった、又は、前報告先担当者に報告した場合等、当社は責任を負わないものとします。
4. お客様は、本サービスの利用にあたって当社が発行するお悩み相談者向けの情報をサービスの提供を受ける対象者以外の第三者に開示・漏洩しないこととします。故意・重過失による開示漏洩により当社に損害が生じた場合は、お客様は当社に対し、当該損害につき100万円を超えない範囲で賠償する責を負うものとします。
5. 当社は、当社のカウンセリングチームが本サービスの提供を行うに際し、お悩み相談者の言動から自傷他害の恐れが高く緊急性も高いことを確認した場合（緊急対応ケース）は、守秘義務にかかわらず可及的速やかにお客様から提供を受けたお客様の緊急連絡先担当者に連絡することについてのみ責任を負います。なお、事態の状況を鑑みてお悩み相談者の生命の安全を優先すべき状況と当社及び当社のカウンセリングチームが判断した場合は、守秘義務にかかわらず適当な公的機関へ内容開示を行うことができることとします。
6. 本サービスを正常に利用することができない原因が当社のサービス環境にあると考えられるためにお客様又はお客様のサービス提供対象者からその旨、当社窓口にお問い合わせがあった場合は、当社はその原因調査、利用復旧措置の検討及び実施を行うものとします。ただし、当社による原因調査の結果、当社のサービス環境に起因するものではないことが判明した場合は、当社は、利用復旧措置の実施等の義務を負わないものとします。お客様又はお客様のサービス提供対象者が当該問い合わせを行うために必要となる通信料金等の費用は、お客様又はお客様のサービス提供対象者自身の負担とします。

第8条（本サービスの中止）

当社及び当社のカウンセリングチームは、お悩み相談者が次のいずれかに該当すると合理的に判断した場合、当該お悩み相談者に対し、本サービスの提供を中止できるものとします。なお、これによりお客様の料金支払いの義務は変更されるものではありません。

- (1) 本サービスの提供を受けようとする者が本サービス提供の対象者であると明確に確認ができない場合
- (2) 当社及び当社のカウンセリングチームに対して集中的に同一内容の相談を執拗に繰り返す場合
- (3) 当社及び当社のカウンセリングチームに対して誹謗・中傷又は性的羞恥心を刺激することを主たる目的として相談がなされた場合
- (4) 本サービスの提供を受けることが適当でない状態（例えば、周囲の騒音等が著しく電話の音が聞きとりづらい、泥酔状態であることにより正常な受付相談対応が難しいなど）の場合
- (5) その他、本サービスの範囲を超えるサービスの提供を求めている場合

以 上

令和 6 年 4 月 16 日第 1.01 版