メルプWEB問診サービス利用規約

第１章　総則

第１条　（目的）

メルプWEB問診サービス利用規約（以下「本規約」といいます。）は、株式会社HERO innovation（株式会社ヒーローイノベーション）（以下「当社」といいます。）が提供する「メルプWEB問診」（以下「本サービス」といいます。）とそれに付随する全てのサービスの利用に適用されます。契約者は、本サービスの利用にあたり、本規約に同意したものとみなされます。

第２条　（定義）

本規約における用語の定義は以下のとおりとします。

1. 「契約者」とは、本規約に同意の上、当社と本サービスの利用に関する契約（以下「本利用契約」といいます。）を締結した法人、団体または個人をいいます。
2. 「利用者」とは、ID・パスワードの発行／設定を受け、本サービスを利用する者をいいます。
3. 「本サイト」とは、当社が本サービスを提供するために公開するウェブサイトをいい、修正、アップデートしたものを含みます。本サービスは、本サイトを介して利用者に提供されます。
4. 「登録情報」とは、本サービスを利用する前提として登録することが求められる、当社が定める一定の契約者に関する情報をいいます。
5. 「契約者情報」とは、本サービスのために当社が管理するサーバーに保存された各種情報や通信記録その他の契約者の一切の情報をいい、本サービスを通じて当社が提供し、または契約者が取得した情報を含みます。
6. 「患者情報」とは、契約者情報のうち特に患者個人に関する情報をいいます。

第３条　（規約の変更および適用）

1. 当社は、事前の承諾を得ることなく、本規約の内容をいつでも変更・追加・削除することができます。この場合、本サービス利用の対価（以下「料金等」といいます。）、その他のサービス提供条件は変更後の規約に準じます。
2. 当社が本規約の内容を変更した場合には、本サイトに掲示することにより契約者に通知するものとし、変更後の本規約は本システムのウェブサイト上に掲示した時点より効力を発するものとします。なお、本規約変更の効力発生後に本サービスを利用した場合には、変更後の本規約に同意したものとみなします。
3. 当社が本サイトまたはその他の手段を通じ、契約者に対して通知する諸規定は本規約の一部を構成するものとします。

第４条　（通知）

1. 当社は、本サービスに関連して契約者に通知をする場合には、本サービスの通知機能、本サイトに掲示する方法または登録情報として登録された電子メールアドレス・住所宛てに電子メール・文書を送信する方法等、当社が適当と判断する方法で実施します。

2. 前項に定める方法により行われた通知は、本サービスの通知機能、本サイトに掲示する方法による場合には通知内容が本サイトに掲示された時点で、登録情報として登録された電子メールアドレス・住所宛てに電子メール・文書を送信する方法による場合には当社が電子メール・文書を発信した時点で、それぞれその効力を生じるものとします。

第２章　契約の成立

第５条　（本利用契約の成立）

1. 本利用契約は、本サービスの利用を希望する者が、本規約の内容に同意し、当社が指定する手続きに基づき申込みを行い、当社が承諾した時点で成立するものとします。
2. 当社は次の各号にあたると判断した場合、申込みを承諾しないものとします。
    a. 当社の指定する手続きにより登録した情報に虚偽がある場合
    b. 過去に本規約違反等により、本利用契約が解除されている場合
    c. 弊社の競合他社等が弊社の業務内容を調査する目的で契約を行おうとしていることが判明した場合
    d. 第１０条および第１２条の規定に該当するおそれがある、または該当したことがある場合
    e. その他前各号に準ずる場合に限らず、当社が本利用契約の締結を適当でないと判断した場合
3. 本サービスの利用を希望する者は、本規約の内容に同意し、当社が指定する手続きに基づくことを条件に本サービスの仮申込をすることができます。当社が仮申込を承諾した時点で仮利用契約が成立したものとし、本規約に従う義務を負うものとします。

第６条　（利用料金等）

1. 本利用契約に基づく本サービスの料金等は、当社が別途定めるとおりとします。契約者は、当社が別途定める料金等を当社が指定する方法で当社が別途定める期日までに支払うものとします。また、本サービスを利用するために必要となる通信費、および通信機器等は、契約者の負担と責任により準備するものとします。但し、契約者の使用する通信機器等において、本サイトが正常に動作することを保証するものではありません。
2. 当社は別途定める条件を除き、料金等を申請の利用開始月より暦月単位で計算し、請求します。また、料金の支払に必要な振込手数料その他の費用は、全て契約者の負担とします。
3. 当社は本サービスを提供すべき状況において当社の責に帰すべき事由により本サービスの利用が全くできない状態が生じ、かつ、当社がそのことを知った時刻から起算し連続２４時間以上本サービスが利用不能の場合は、利用が全くできない状態であることを当社が知った時刻から本サービスが再び利用できることを当社が確認した時刻までを２４で除した数（小数点以下切り捨て）に１ヶ月分に相当する料金等の３０分の１を乗じて算出した額を、契約者より請求のあった翌月以降の月額サービス利用の料金から差し引く等の方法をもって返却します。但し、契約者が当該請求を為し得ることとなった日から１ヶ月以内に当該請求をしなかったときは、契約者は当該権利を失うものとします。なお、応答速度の遅いことは、利用ができない状態に該当しません。また、起算となる料金等には販売代理店へのサポート保守料金等は含みません。
4. 本規約に別段の定めがある場合を除き、本利用契約が解除その他如何なる理由で終了した場合でも、当社または販売代理店は受領した本サービス料金を返還する義務を負わず、契約者は支払義務の生じた料金等の支払いを免れないものとします。また、契約者

は、第１２条の規定により本サービス提供が停止された場合であっても、当該停止期間の料金等の支払義務を負うものとします。

5. 契約者は、料金等その他の債務を所定の支払期日を過ぎてもなお履行しない場合、所定の支払期日の翌日から支払日までの日数に、年１４．６%の利率で計算した金額を延滞利息として、即時支払うものとします。

第３章　サービス利用上の注意事項

第７条　(IDおよびパスワードの管理責任)

1. 契約者は、当社が付与した契約者IDおよび契約者パスワードを自己の責任において厳重に管理するものとし、これらを用いてなされた一切の行為についてその責任を負います。
2. 契約者は、自己の責任において、利用者の職位に応じて権限設定がなされ、利用者ごとに指定されるユーザーIDおよびユーザーパスワードを厳重に管理し、またユーザーをして厳重に管理させるものとします。契約者は利用者の職位に応じた適切な権限設定のもと、本サービスの利用がなされていることを保証し、これらを用いてなされた一切の行為についてその責任を負います。
3. 契約者は、利用者以外の者に本サービスを利用させてはいけません。
4. 契約者は、利用者に本規約の内容を遵守させるものとします。利用者の本規約違反は、契約者の本規約違反とみなし、契約者および利用者は連帯して責任を負うものとします。

第８条　(登録情報の変更)

契約者は、登録情報に変更が生じた場合には、当社が指定する方法により速やかに届出を行います。当社は、登録情報の変更の届出がなされなかったことにより契約者に生じた損害について一切の責任を負いません。

第９条　(第三者サービス)

1. 本サービスにおける当社以外の第三者により運営されるウェブサービス、またはアプリ等を含むソフトウェアサービス（以下「第三者サービス」といいます。）との連携は、当社と第三者サービスの運営者との間の提携、協調、授権その他の一切の協力関係を意味するものではありません。
2. 契約者は、自己の責任において、第三者サービスを利用するものとし、当社は、契約者による第三者サービスの利用およびその結果について一切の責任を負いません。
3. 第三者サービスの利用は、契約者と第三者サービスの運営者との間での別途の契約に従います。
4. 前三項の定めに関わらず、第三者サービスのうち、当社の責任において提供するサービスの一部であることを当社が契約者に対して明示をして提供するものについては、当社サービスに関する規定を準用します。

第１０条　(禁止行為)

契約者は、本サービスの利用において以下の行為を行わないものとします。

1. 当社に対して虚偽の申告をする行為
2. 本規約に基づき当社から提供された本サイトを含む情報および役務を本サービスの目的以外のために使用する行為

3. 当社もしくは第三者の財産（知的財産権を含みます。）、プライバシーもしくは信用等を侵害する行為または侵害するおそれのある行為
4. 前号以外で当社もしくは第三者の利益を不法に侵害する行為または侵害するおそれのある行為
5. 本サービスの利用により利用し得る情報を改ざんまたは消去する行為
6. 法令に違反し、もしくは公序良俗に反する行為またはそのおそれのある行為
7. コンピュータウィルス等の有害なプログラムを使用し、もしくは送信する行為、またはそのおそれのある行為
8. サーバーまたはネットワークへ著しく負荷をかける行為
9. 本サイトのバグ等の不具合の利用または悪用をする行為
10. 第三者の契約者IDおよび契約者パスワード、ならびにユーザーIDおよびユーザーパスワードを不正に使用または取得する行為
11. 自身の契約者IDおよび契約者パスワード、ならびにユーザーIDおよびユーザーパスワードを、本利用契約締結時に当社が取得した登録情報（法人名および当該法人に属する個別の医療機関名、住所等）と異なる第三者に貸与する等、第三者に本サービスを利用させる行為。なお、同一法人であっても、店舗が異なる場合は第三者に該当するものとします
12. 前号に定めるものの他、不正アクセス行為等当社による業務の遂行、本サービスの実施もしくは当社の電気通信設備に支障を及ぼし、またはそのおそれのある行為
13. 第三者に、前各号までのいずれかに該当する行為をなさしめ、または、当該第三者の当該行為が存在することを知りながら適切な措置を講じることなく放置する行為
14. 契約者または利用者が、患者に本サービスの内容や関連規約を説明せずに利用する行為
15. その他、当社が不適切と判断する行為

第４章　解約・解除

第１１条　（契約者による解約）

契約者は、本利用契約の解約を希望する場合、解約希望月の前月末日までに当社が定める方法により解約手続きを行うこととし、当該解約手続きの完了をもって、解約希望月の末日に本利用契約が解約されるものとします。但し、第６条に定める通り、いかなる場合にも契約者より既に受領した料金等の返金は行わないものとします。

第１２条　（当社による契約解除）

1. 当社は、契約者が以下のいずれかに該当した場合には、契約者に対して何らの通知催告をすることなく、本利用契約の一部もしくは全部を解除、または本サービスの提供を停止することができます。
    a. 料金等の支払期限を９０日以上経過しても支払わないとき
    b. 本規約に違反する行為を行った場合において、催告後相当期間を経過しても当該違反が是正されない
    c. 第１０条に定める禁止行為のいずれかを行うなど、本規約に違反する行為を行った場合において、当該違反の性質からして事後の是正が困難であるとき
    d. 名義貸し等により契約者以外の者が実質的な契約主体となっていることが後日判明したとき

e. 現に制限行為能力者であるか、または制限行為能力者になった場合において、催告後相当期間を経過しても法定代理人の記名押印のある同意書または追認書の提出がないとき
f. 暴力団その他の反社会的勢力であると当社が合理的に判断したとき
g. 仮差押、差押、競売、破産手続開始、会社更生手続開始、民事再生手続開始等の申立があったとき、または公租公課等の滞納処分を受けたとき
h. 過去に本利用契約について契約解除を受けたことが判明したとき
i. ９０日以上にわたって所在不明または連絡不能となったとき
j. その他、当社が契約者として不適当であると合理的に判断したとき

2. 当社は、前項に基づいて本利用契約を解除したことにより契約者または第三者に損害が発生した場合でも、一切の責任を負いません。

第５章　サービスの停止、変更および終了

第１３条　（サービスの停止）

1. 当社は、以下のいずれかの事由が生じた場合には、本サービスの一部または全部を停止する場合があります。
   a. 本サービス提供にあたり必要なシステム、サーバー、通信回線もしくはその他の設備等に障害が発生した場合
   b. 本サービス提供のために必要な（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）保守、点検、修理、変更を定期的にまたは緊急に行う場合
   c. 火災、停電等により、当社以外の第三者の行為に起因して、本サービスの提供を行うことができなくなった場合
   d. 地震、噴火、洪水、津波等の天災により本システムの提供ができなくなった場合
   e. 戦争、変乱、暴動、騒乱、労働争議等その他不測の事態により本システムの提供ができなくなった場合
   f. 法令による規制、行政命令等により、本サービスの提供ができなくなった場合
   g. 悪意の第三者によりサーバー等への不正アクセスが行われた場合
   h. その他、当社の責めに帰することができない事由により、当社が必要やむを得ないと判断した場合
2. 当社は、前各号の規定により本サービスの提供を停止する場合は、事前に当社が適切と判断する方法で契約者に通知または公表します。但し、緊急時でやむを得ない場合はこの限りではありません。
3. 当社は、前項に基づいて本サービスを停止したことにより契約者または第三者に損害が発生した場合でも、一切の責任を負いません。

第１４条　（サービスの変更、中止および終了）

1. 当社は、事前に契約者に通知をしたうえで、本サービスの一部もしくは全部の内容を変更、中止または終了することができるものとします。但し、変更、中止または終了の内容が重大でない場合には、通知をすることなくこれらを実施する場合があります。なお、当社は、本サービスに関するサポート、修正版（アップデート版を含みます）の提供を行う義務を負いません。
2. 当社は、前項に基づいて本サービスを変更、中止または終了したことにより契約者または第三者に損害が発生した場合でも、一切の責任を負いません。

第１５条（利用制限）
次の各号に定める場合、契約者による本サービスの利用の一部または全部が制限されることがあります。

a. 利用資格等の確認を目的としたライセンス認証、契約者ID等の認証機能において、利用資格等の確認ができない場合
b. インターネット接続ができない場所において本サービスを利用する場合
c. リアルタイム通信ができない通信状況において本サービスを利用する場合
d. 第１４条１項に定める場合

第６章　一般条項
第１６条　（保証）
当社は、本サービスが推奨環境において機能するように合理的な最大限の努力を行います。但し、当社は、本サービスを通じて当社が提供し、または契約者が取得した情報が正確性、正当性、有用性、完全性等を有することを保証するものではありません。

第１７条　（知的財産権）
本サービスに関する著作権、著作者人格権、特許権、意匠権、商標権およびパブリシティ権等の知的財産権は当社または正当な権利者たる第三者に帰属し、本利用契約の成立は、本サービスの利用に必要な範囲を超える知的財産権の利用許諾を意味するものではありません。

第１８条　（損賠賠償および免責）

1. 当社が、本規約において、一定の補償を行う旨規定した場合、当社は当該補償以外には一切の責任を負わないものとします。但し、当社が本サービス提供にあたり自らの故意または重過失により契約者へ損害を与えたときは、この限りではありません。
2. 当社が本規約に定める義務に違反した場合、契約者に現実生じた通常の損害を賠償する責任を負うものとします。但し、当該賠償の累計総額は、当該損害の発生日から起算して過去１２ヶ月間に契約者が当社に支払った料金等の総額を限度とします。
3. 本サービスに関して契約者と第三者との間に紛争が生じた場合、契約者は自己の責任と費用で解決するものとし、当社に何ら迷惑をかけず、またこれにより当社が被った一切の損害（弁護士費用を含みます。）を補償します。
4. 前各項の範囲をもって、当社の補償および賠償責任の限度とし、当社の責に帰すことのできない事由から契約者に生じた損害について当社は一切の責任を負いません。なお、例示として以下に定める場合は、当社は全ての補償および賠償責任を免責されるものとします。
    a. 天災地変、騒乱、暴動等の不可抗力
    b. 契約者設備（契約者または利用者が本サービスを利用する際に使用する設備をいいます。）の障害又は本サービス用設備（当社が本サービス提供に際して利用する設備をいいます。）までのインターネット接続サービスの不具合等契約者または利用者の接続環境の障害
    c. 本サービス用設備からの応答時間等インターネット接続サービスの性能値に起因する損害
    d. 当社が第三者から導入しているコンピュータウィルス対策ソフトについて当該第三者からウィルスパターン、ウィルス定義ファイル等を提供されていない種類のコンピュータウィルスの本サービス用設備への侵入

e. 善良なる管理者の注意をもってしても防御し得ない本サービス用設備等への第三者による不正アクセス又はアタック、通信経路上での傍受
f. 当社が定める手順・セキュリティ手段等をユーザーが遵守しないことに起因して発生した損害
g. 本サービス用設備のうち当社の製造に係らないソフトウェア（ＯＳ、ミドルウェア、ＤＢＭＳ）及びデータベースに起因して発生した損害
h. 本サービス用設備のうち、当社の製造に係らないハードウェアに起因して発生した損害
i. 電気通信事業者の提供する電気通信役務の不具合に起因して発生した損害
j. 本サービス用設備等のうち、第三者が提供するサービスを原因として発生した損害（当該第三者が提供するクラウドサービスを含む）
k. 本サービスによるデータの破損および消滅等により発生した損害
l. 契約者または利用者が自ら管理するローカルサーバーと本サービス間でデータの同期を行う場合にそのデータの同期処理が遅れたことによる損害
m. 刑事訴訟法第２１８条（令状による差押え・捜索・検証）、犯罪捜査のための通信傍受に関する法律の定めに基づく強制の処分その他裁判所の命令もしくは法令に基づく強制的な処分
n. 再委託先の業務に関するもので、再委託先の選任・監督につき当社に過失等の帰責事由がない場合
o. 契約者または利用者が当社の指示に従わなかったことによる事故

第１９条　（委託）
当社は、本サービス提供に関する業務及び販売等の一部または全部を第三者に委託することができるものとします。

第２０条　（情報管理）
1. 当社は、契約者情報の管理を契約者から受託するものであり、契約者情報について、契約者の事前の同意を得ずに契約者以外の者に開示しません。但し、次の各号の場合はこの限りではありません。
    a. 法令または公的機関からの要請を受けた場合
    b. 人の生命、身体または財産の保護のために必要があり、かつ契約者の同意を得ることが困難である場合
    c. サービス提供のために必要な受託者または代理人に開示する場合
    d. 患者が、当社が定める事前の同意を得た上、自己の診療のために契約者から管理を委託された患者情報の提供を希望する場合
2. 前項にかかわらず、当社は、契約者情報の属性集計・分析を行い、契約者および患者が識別・特定できないように加工したもの（以下「統計資料」といいます。）を作成し、本サービスおよび当社のその他のサービスのために利用することがあります。また、統計資料を第三者に開示することがあります。
3. 当社は、契約者情報の紛失、破壊、改鼠、漏洩等の危険に対して、合理的な最大限の安全対策を講じます。

第２１条　（個人情報）

1. 当社の個人情報の取り扱いについてはメルププライバシーポリシーに定めるとおりとします。
2. 当社は、本利用契約の終了後も、メルププライバシーポリシー記載の利用目的の範囲内で本個人情報を利用できるものとします。

第２２条　（権利義務の譲渡禁止）
契約者は、当社の事前の書面による承諾を得ることなく、本利用契約に基づく権利義務を第三者に譲渡し、または承継させてはならないものとします。

第２３条　（準拠法、管轄裁判所）
本規約および本利用契約は、日本法によって解釈され、日本法を準拠法とします。
本利用契約に関して契約者と当社の間に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。

附則
２０１７年5月１５日　制定・同日施行
２０２０年4月９日　改定
２０２３年7月３日　改定