メルプ（個人向け）利用規約

第１条（適用）

1. 本規約は、株式会社 HERO innovation（以下「当社」といいます。）が提供・運営する個人向けサービス「メルプ」「メルプＷｅｂ問診」及び「メルプＡＩ受診相談」を含み、以下、併せて「本サービス」といいます。）について、お客様がこれを利用する際のお客様と当社及び登録医療機関等との間の権利義務や利用条件を定めるものです。
2. 本規約の内容と、本規約外における本サービスの説明・ヘルプ・投稿・ガイドライン等（以下、「個別規定」といいます。）の内容が異なる場合は、特に断りのない限り個別規定が優先して適用されるものとします。
3. お客様が未成年である場合には、親権者等の法定代理人の同意（本規約への同意を含みます。）を得て本サービスを利用してください。また、本規約に同意した時点で未成年であったお客様が、成年に達した後に本サービスを利用した場合、未成年であった間の利用行為を追認したものとみなします。

第２条（規約の変更）

1. 当社は、当社が必要と判断する場合、お客様の承諾を得ることなく、本規約を変更することができます。
2. 前項に基づく本規約の変更にあたって、当社は、変更後の本規約の内容及び効力発生日を、本サイト等上に事前に表示します。変更後の本規約は、効力発生日から効力を生じるものとします。

第３条（定義）

1. 「お客様」とは、本サービスを利用する者をいいます。お客様が、自身が同居する二親等以内の親族について、法定代理人として、又は当該親族の同意を得て、又は当該親族の監護のために本サービスを利用する場合は、当該親族もお客様とみなします。なお、当該親族以外の介護職員その他の監護者が被監護者のために本サービスを利用するときは、被監護者のみがお客様とみなされ、当該監護者は被監護者のために本サービスの利用行為を行うものとします。
2. 「本サイト等」とは、当社が、本サービスを提供するためのウェブサイト又はアプリをいいます。
3. 「登録医療機関等」とは、本サービスに登録しており、お客様に対して本サービスを利用して問診、アンケートその他の情報取得を行う医療機関、薬局その他の事業者及び個人事業主をいいます。

4. 「登録医療従事者等」とは、登録医療機関等に勤務して医療従事者その他の従業員、職員、役員及び理事をいいます。

第４条（本サービスの内容等）

1. 本サービスは、登録医療機関等又は当社があらかじめ設定した質問項目をお客様に提示し、お客様がこれに入力した回答を当社において処理し、又は登録医療機関等へ提供します。
2. お客様は、本サービスを通じて、当社又は登録医療機関等に対し問診への回答（同意書への氏名等の入力を含みます。）をすることができます。回答にあたって、お客様は、本サービスに定めるところに従い、自身の氏名、属性等の必要な情報を入力するものとします。なお、お客様がアプリ「メルプ」を利用する場合には、本サービスへのお客様登録が必要です。
3. お客様は、当社が、お客様に代わって、お客様が本サービスを通じて回答した情報（要配慮個人情報を含みます。）を登録医療機関等へ提供することについて同意するものとします。
4. 診療契約その他の契約関係は登録医療機関等と受診者との間で成立し、当社は、本サービスを介して当該登録医療機関等を紹介したか否かにかかわらず、お客様と登録医療機関等との間の診療契約その他の契約関係及び登録医療従事者等による診察・処置等には一切関与しません。登録医療機関等との契約関係及び登録医療従事者等による診察・処置等に関する問い合わせ、苦情、請求、紛争等については、お客様及び登録医療機関等・登録医療従事者等との間で解決するものとします。

第５条（お客様）

1. お客様は、本サービスの利用に際し、本規約及び個別規定の定めに従うことを承諾したうえで、本サービスを利用するものとみなします。
2. お客様は、本サービスにおいて登録した情報の内容について一切の責任を負います。また、お客様は本サービス上で自ら作成・保存したデータ及び登録医療機関等が本サービスを経由してお客様に提供したデータ（以下「お客様データ」といいます。）の保管及びバックアップについても自ら責任を負うものとします。
3. お客様は、自らの意思により本サービスへのお客様登録を削除し、退会することができます。本サービスから退会した場合には、お客様のアカウント情報を復活させることができなくなると共に、本サービスからお客様データにアクセスすることができなくなります。なお、退会済みのお客様のお客様データのうち、登録医療機関等が当該お客様データを保管する法的義務又は必要性のある限りにおいては、お客様による退会手続の実施後についても、当社は、当該医療機関等の委託により、これを継続保管・利用するこ

とができるものとします。

5. お客様は、本サービスで利用可能な ID、パスワード等ならびに本サービスを利用する際に用いるハードウエアの認証情報（スマートフォン等の生体認証情報、PIN 番号を含む。）が第三者に知られないように又は利用されないように管理する責任を負います。当社の故意又は過失により認証情報等が第三者へ漏えいした場合を除き、認証情報等が一致する本サービスの利用者をお客様とみなしたことに起因してお客様に生じた損害については、当社はこれを賠償する責任を負いません。

第 6 条（家族登録）

1. お客様は、自身が同居する二親等以内の親族について、その法定代理人として、又は当該親族の同意を得て、又は当該親族の監護のために本サービスを利用する場合は、当該親族（以下「家族ユーザー」といい、お客様と併せて「登録家族」といいます。）を家族登録することができます。
2. お客様は、登録家族のために以下の行為を行うことができます。
   (1) 家族登録のために必要な情報の入力、家族登録の維持・管理・削除
   (2) 登録家族を受診者とする問診への回答に必要な情報の入力
   (3) 同意書への氏名等の入力（お客様が法定代理権を有する本人について同意に限ります）
3. お客様は、家族ユーザーを受診者として前項に定める行為を行う場合には、本サービスを利用することでその個人情報（要配慮個人情報を含みます。）が当社又は登録医療機関等に提供されることについて、家族ユーザーの同意（法定代理人としての同意を含みます。）、又は監護権の範囲で家族ユーザーの情報を入力するものとします。

第 7 条（登録情報の変更等）

1. 当社は、お客様が本規約に違反する行為を行った場合、そのおそれがある場合もしくは過去に違反した事実が判明した場合、お客様が登録した情報が架空・虚偽又は誤りだった場合、又はお客様が反社会的勢力に該当する場合もしくは該当する可能性がある事実が判明した場合に、当該お客様に何ら事前の通知をすることなく、以下の措置を講じることができるものとします。
   (1) お客様が本サービスにおいて登録した情報の全部又は一部についての変更又は削除
   (2) 本サービス利用の停止又はお客様登録の拒否もしくは登録抹消
   (3) その他当社が必要と認める措置
2. 当社は、前項の措置のいずれかの措置をとる場合、お客様が入力した情報について何ら

の対応を行わないことがあります。また、当社は、当社の故意又は過失による場合を除き、前項の措置のいずれかの措置をとることによりお客様に生じた損害を賠償する責任を負いません。また、当社は、お客様に対し当該制限の理由を説明する義務を負わないものとします。

第８条（提供情報の利用）

1. 本サービスにおける個人情報の取り扱いについては、本規約及び当社の定める「メルプ（受診者向け）プライバシーポリシー 」(以下「プライバシーポリシー」といいます。)の定めがあわせて適用されます。お客様は、本サービスを利用する場合には、プライバシーポリシーの各規定に従うことを承諾したものとみなします。本規約とプライバシーポリシーの定めに矛盾抵触がある場合は、プライバシーポリシーの定めが優先して適用されます。
2. 当社は、本サービスを提供する上でお客様にとって必要な情報を、お客様に対し、本サイト等上での通知又は公表のほか、電子メール、郵便、電話その他の手段によってお客様に直接に連絡をすることができるものとします。
3. 当社は、お客様が本サービスに登録した情報及び本サービスの利用状況についての情報を、プライバシーポリシーに定める範囲で利用することができるものとします。これらの情報に関わる知的財産権は当社が保有し、又はお客様において当社に対して無償でその利用を許諾するものとします。
4. お客様は、本サービスの利用に伴う発生する各種ログ情報を含むお客様データを、本サービスの提供する機能を通じてのみ閲覧・利用できるものとし、当社はログその他のお客様データの提供依頼等に対応する義務を負わないものとします。

第９条（サービスの変更、中止及び終了）

1. 当社は、お客様の事前の承諾なしに本サービスの内容を変更することができるものとします。
2. 当社は、以下のいずれかに該当する事由によりお客様への事前の通知及び承諾を要することなく、本サービスを停止又は終了することができます。
   (1) 本サービス運営のためのシステムの保守、更新等を定期的又は臨時に行う場合
   (2) ウィルス被害、火災、停電、天災地変などの不可抗力により、本サービスの提供が困難な場合
   (3) 第三者の故意又は過失による行為によって発生した本システムの不具合について対策を講じる必要がある場合
   (4) 法令等の改正、成立により本サービスの運営が困難となった場合

(5) その他、当社が本サービスの提供の停止・終了が必要と判断した場合

第 10 条（免責）

1. 当社は、登録医療従事者等又はその所属する登録医療機関等の第三者の情報、お客様等が本サービスに登録し掲載する情報等に関し、内容の正確性、有用性、完全性等について何らの保証をしないものとします。
2. 当社は、本サービスの利用に関し、サービスの提供水準に関して以下のことを保証しないものとし、これらが果たされないことでお客様に損害が生じたとしても、当社は一切責任を負わないものとします。
   (1) 本サービスが中断しないこと
   (2) 本サービスにエラーが生じないこと
   (3) 本サービスの利用に関し通信回線等の障害がないこと
   (4) 本サイト等上のコンテンツに関する盗用、毀損又は改ざんがないこと
   (5) 本サイト等に対する不正アクセス・ハッキング等のサイバー攻撃がないこと
3. 当社は、本規約に基づくお客様情報の変更もしくは削除、本サービスの内容の変更、本サービスの提供の停止又は終了、本サービスの利用不能によりお客様が被った損害につき、一切責任を負わないものとします。
4. 本規約の定めにより、お客様の情報が変更・削除された場合、本サービス内容が変更された場合、又は本サービスが停止・終了した場合においても、登録医療機関等における提供されたお客様情報の取扱いに影響を及ぼすものではありません。
5. 当社は、当社の過失による債務不履行責任又は不法行為責任（故意又は重過失による場合を除きます。）については、逸失利益その他の特別の事情によって生じた損害を賠償する責任を負わず、通常生ずべき損害の範囲内で損害賠償責任を負うものとします。

第 11 条（禁止行為）

1. お客様は、以下の各行為を行ってはならないものとします。
   (1) 当社、登録医療機関等及び登録医療従事者等に対し虚偽の情報を提供する行為
   (2)当社から提供された本サイトを含む情報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（知的財産権を含む。)、プライバシーに関する権利、そのほか利益を侵害する行為又は侵害するおそれのある行為
   (4) コンピュータウィルスなどの有害なプログラムを使用し、もしくは送信する行為、又はそのおそれのある行為
   (5) 個人や団体を誹謗中傷する行為
   (6) 本サービスで得た情報を本サービスの利用目的の範囲を超えて第三者に譲渡す

る行為、又は営利目的で譲渡する行為

(7)サーバー又はネットワークへ著しく負荷をかける行為

(8)本サイトのバグ等の不具合の利用又は悪用をする行為

(9)第三者の契約者 ID 及び契約者パスワード、ならびにお客様 ID 及びお客様パスワードを不正に使用又は取得する行為

(10) 公序良俗に反する行為

(11) 法令に反する一切の行為

(12) 各登録医療機関等の営業を妨害する方法で本サービスを利用する行為

(13) その他当社が不適切と判断する一切の行為

2. お客様が本規約の各条項に違反し、当社又は第三者に対して損害を与えた場合は、お客様は当社又は第三者に対し損害賠償義務を負うものとします。

第 12 条（暴力団等排除条項）

1. お客様は、現在、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力団等、その他これらに準ずる者(以下、これらを「暴力団員等」といいます。)に該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約するものとします。
2. お客様は、自ら又は第三者を利用して次の各号の一にでも該当する行為を行わないことを確約するものとします。

(1) 暴力的な要求行為

(2) 法的な責任を超えた不当な要求行為

(3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為

(4) 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて、当社、他の利用者、その他第三者の信用を毀損し、又は、当社、他の利用者、その他第三者の業務を妨害する行為

(5) その他前各号に準ずる行為

第 13 条（地位譲渡）

お客様は、当社の書面による事前の承諾なく、本規約に基づく権利又は義務につき、第三者に対し、譲渡、移転、担保設定、その他の処分をすることや、第三者に相続させることはできません。

第 14 条（準拠法及び管轄裁判所）

本規約及び本利用契約は、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　２０２２年　６月１４日　制定・同日施行
　　２０２３年　６月　１日　改定
　　２０２３年　７月　３日　改定

株式会社 HERO innovation
代表取締役 平野義和
福岡県福岡市中央区大名 1 丁目 1-32　GLANZ ビル 4 階