

# 一般社団法人日本フォレンジックヒューマンケアセンター

## 利用規約

この利用規約（以下「本規約」といいます。）は、一般社団法人日本フォレンジックヒューマンケアセンター（以下「当法人」といいます。）が運営するコンタクトセンター「くみき」、セラピールーム「たいむ」の利用条件等を定めるものです。コンタクトセンター「くみき」とセラピールーム「たいむ」を利用される方については、事前に本規約を確認され、本規約に承諾していただいたものとみなし、本規約の定めを適用させていただきます。

### 第1条（定義）

本条の下記条項の定義は、特段の定めがない限り、本規約、利用者様情報の取扱規程（以下「プライバシーポリシー」といいます。）においても、適用されます。

1. 「サービス」とは、当法人が運営するコンタクトセンター「くみき」とセラピールーム「たいむ」において提供する相談、カウンセリング、セラピー、文書作成、の各種サービスの総称をいいます。
2. 「利用者」とは、コンタクトセンター「くみき」において、相談目的で電話またはメールでご連絡いただいた方、および、セラピールーム「たいむ」において、利用者登録のための書式に申込者ご自身に関する真実かつ正確な情報（本規則において、以下「登録データ」といいます。）を記載し、当法人による登録確認ができた方をいいます。
3. 「相談」とは、当法人のスタッフが、利用者から電話、メール、面談にて相談を受けることをいいます。
4. 「カウンセリング」とは、個別またはグループによる単発の面接で、利用者の課題や困りごとにたいして、①利用者の思いを傾聴し表現することを促し、状況を一緒に整理する、②心理教育により、疾患や症状に対しての知識や対処療法および自分自身についての理解を深める、③適切なアプローチを検討するための専門的なアセスメントを実施する、などにより、利用者の気づきを高め、苦痛をやわらげることがをいいます。
5. 「セラピー」とは、特定の認知や行動変容を目的としてプログラミングされた、心理教育プログラムおよび心理社会療法をいいます。
6. 「文書作成」とは、紹介先への情報提供書および利用者からの依頼による文書（意見書および鑑定書等）を作成することをいいます。
7. 「スタッフ」とは、当法人の役員、社員、その他事業活動に従事する全ての者をいいます。ただし、登録セラピストは含みません。
8. 「登録セラピスト」とは、セラピールーム「たいむ」においてカウンセリングあるいはセラピーを提供するため、セラピスト登録を行った個人を指します。

### 第2条（本規約への同意）

サービスを利用するには、本規約全てに事前に同意の上、利用者となる必要があります。本規約に同意できない場合は、サービスは利用できないものとします。

### 第3条（プライバシーポリシーへの同意）

1. 利用者の個人情報は、当法人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. 利用者は、サービスの利用の前に、当法人ウェブサイト上で、当法人が定めるプライバシーポリシーを必ず確認しなければならないものとします。プライバシーポリシーに同意できない場合は、サービスのご利用はできないものとします。

### 第4条（サービスをご利用いただくにあたって）

1. サービスは、スタッフあるいは登録セラピストが利用者からの相談や悩みをお聞きすることにより、利用者の心理的援助等の支援をすることを目的としています。
2. 支援の内容については、利用者スタッフあるいは登録セラピストが協議をして決定しますが、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. 登録セラピストは、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サービスを利用することはできません。
4. 医療が必要な心身状態にある可能性が高いとスタッフや登録セラピストが判断した場合には、医療機関への受診をお勧めすることがございます。
5. 医師等の専門家に心理指導を現在受けている方で、サービス利用について当該専門家の許可がない方は、サービスをご利用いただけません。
6. 利用者は、法律、税務等の専門的知識を必要とする相談で、サービスをご利用することはできません。
7. 当法人は、当法人ウェブサイトおよび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。

### 第5条（利用料金・決済方法）

1. カウンセリングおよびセラピーの利用料金は、別途当法人が定める価格とします。
2. 利用者は、カウンセリングおよびセラピーを受けるために必要な利用料金を、当法人が指定する決済方法で支払うものとします。

### 第6条（利用者登録について）

1. コンタクトセンター「くみき」では、相談目的で電話またはメールでご連絡いただいた時点で利用者となり、利用者登録をします。セラピールーム「たいむ」では、利用者登録のための書式に「登録データ」を記載し、当法人による確認ができた時点で利用者登録をします。
2. セラピールーム「たいむ」において、未成年者が利用者登録をされる際は、原則として親権者の同意が必要です。何らかのご事情により、同意が得られない場合は当法人で検討し、利用の可否を決定します。親権者の同意が得られた場合は、原則として親権者に対し、同意の有無について、当法人から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。

3. 当法人は、下記のいずれかに該当すると判断した場合、利用者登録を承諾しないことがあります。また、利用者登録をした場合であっても、下記のいずれかに該当することが判明したときは、当該登録を撤回することがあります。

- (1)医療行為を必要とする心身の状態にある方、もしくは現在医療機関等での治療を行っている方で、サービス利用について医療機関の許可を受けていない方
- (2)自傷・他害のおそれのある方
- (3)医療が必要な心身状態にある可能性が高い等、カウンセリングおよびセラピーの提供が心理的健康を害するおそれがある方
- (4)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、後見人、保佐人または補助人の同意を得ていない方
- (5)未成年者である事実を隠して申込をした方
- (6)第1項に違反し故意に虚偽の事実を登録データとして記載した方、および、真実かつ正確な登録データが提供されていないと当法人が判断した方
- (7)反社会的勢力等（暴力団、暴力団員、右翼団体、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として当法人が判断した方
- (8)過去に本規約および当法人との契約に違反した方、またはその関係者であると当法人が判断した方
- (9)その他当法人が利用者とすることに不適切だと判断した方

4. 当法人は利用者登録を承諾しない場合に、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。

5. 利用者の登録データに変更があったときは、利用者において速やかにその内容を当法人に申し出なければなりません。変更の申出がない場合には、当法人は、登録情報に変更がなかったものとみなし対応することができるものとします。

#### **第7条（相談、カウンセリングおよびセラピー予約方法）**

利用者は、スタッフまたは登録セラピストとの電話または面談において、相談、カウンセリングまたはセラピーの予約を行います。

#### **第8条（カウンセリングおよびセラピーの料金の支払い）**

利用者は、カウンセリングおよびセラピーの予約確定後、予約日の前日正午までに、料金を当法人が指定する口座に振り込みます。振込手数料は利用者の負担とします。

#### **第9条（予約の変更・キャンセル等）**

1. 利用者は、予約確定後の相談、カウンセリングおよびセラピーの時間を変更またはキャンセルする場合には、当法人が定める方法にて行わなければならないものとします。

2. 予約確定後のカウンセリングおよびセラピーのキャンセルについては、以下の場合を除き、返金はいたしません。

(1)予約日の2営業日前までにキャンセルの連絡をいただいた場合（返金のための振込手数料は利用者負担とします。）

(2)当法人または登録セラピスト側の事由による予約のキャンセルの場合（返金のための振込手数料は当法人が負担します。）

#### **第10条（カウンセリングおよびセラピーの実施・終了）**

1. 登録セラピストは、利用者が予約したカウンセリングおよびセラピー開始時刻にカウンセリングおよびセラピーを開始し、終了時刻に終了します。
2. 利用者が、予約したカウンセリングおよびセラピー開始時刻30分を経過しても、担当登録セラピストからの連絡に回答しない場合は、利用者がカウンセリングおよびセラピーを欠席したものとみなし、当該カウンセリングおよびセラピーを終了することができるものとします。
3. 利用者が予約したカウンセリングおよびセラピー開始時刻を経過して来所し、または応答した場合でも、終了時間が経過した時点でカウンセリングおよびセラピーは終了します。
4. 利用者が、カウンセリングおよびセラピーの途中で、カウンセリングおよびセラピーを中断した場合には、その時点でカウンセリングおよびセラピーは終了します。

#### **第11条（事前キャンセル以外の返金について）**

1. サービスの性質上、カウンセリングおよびセラピー開始後の返金には応じられません。
2. 当法人の責めに帰することができない事情による遅刻・中断・無断欠席の場合でも、お支払いいただいた利用料金は返金いたしません。
3. 当法人または担当登録セラピスト側の事由による、カウンセリングおよびセラピーの開始遅延・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12条（カウンセリングおよびセラピーの中止）**

1. 当法人または登録セラピストは、利用者がカウンセリングおよびセラピー中に下記のいずれかに該当すると判断した場合、実施しているカウンセリングおよびセラピーを中止したり、その後の予約をお断りすることがあります。なお、当法人は、本条に基づきカウンセリングおよびセラピーが中止された場合、お支払いいただいた利用料金の返金はいたしません。

- (1)自殺企図、希死念慮があるなど、利用者の生命に関わる事由があると判断した場合
- (2)自傷、他害のおそれがあると判断した場合
- (3)登録セラピストとの意思疎通に困難があり、適切なカウンセリングおよびセラピーが提供できないと判断した場合
- (4)登録セラピストに対し、中傷、脅迫、いやがらせ等の行為を行った場合
- (5)利用者の迷惑行為等によりカウンセリングおよびセラピーが十分に遂行できない場合
- (6)その他カウンセリングおよびセラピーを提供するのが適切でないと判断した場合

#### **第13条（カウンセリングおよびセラピーの記録）**

1. 利用者がカウンセリングおよびセラピーを録音、録画を行う場合には、当法人の所定の方式（口頭・書式）にて担当登録セラピストの事前の同意を得るものとします。
2. 利用者は、録音および録画データを、当該利用者以外の者に開示する行為、または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 14 条（通知方法）**

1. 当法人は、利用者に通知および連絡の必要がある場合、登録データ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. 当法人からの通知および連絡の不着および遅延等により生じる損害について、当法人の故意または重過失がある場合を除き、当法人は一切の責任を負いません。
3. 利用者が当法人に通知、連絡、問合せをする必要が生じた場合、当法人ウェブサイト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。ただし、カウンセリングおよびセラピーの予約は、電話が可能です。
4. 前項に基づき利用者等から問合せがあった場合、当法人は、利用者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、当法人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 15 条（責任の制限）**

1. カウンセリングおよびセラピーによる効果は、利用者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。
2. 利用者は、サービスの利用によって当法人もしくは第三者に損害を与えた場合または第三者との間で紛争が生じた場合には、自己の責任と負担により解決しなければならないものとします。

#### **第 16 条（知的財産権等）**

1. サービスにおいて当法人が提供するハンドアウト、その他の著作物の著作権は、当法人または当法人が定める法人もしくは個人に帰属するものとします。
2. 利用者は、サービスを通じて提供されるいかなる情報も、権利者の許諾を得ないで、著作権法で認められる個人の私的複製等著作権の制限規定範囲を超えて使用することはできません。
3. 本条の規定に違反して問題が生じた場合、利用者は自己の責任と費用において問題を解決するとともに、当法人に一切の迷惑または損害を与えないものとします。

#### **第 17 条（利用規約の変更・追加）**

1. 利用者等は、前項の内容を十分に理解し、定期的に本規約の最新の内容を確認する義務を負うものとし、当法人に対して、本規約の変更・追加に関する不知を申し立てないものとします。
2. 当法人は、本規約の変更・追加により利用者等に生じた一切の損害について、当法人の故意または重過失による場合を除き、直接的か間接的か否か、予見できたか否かを問わず、一切の責任を負いません。

#### **第 18 条（協議解決）**

サービスのご利用に関して、本規約に定めのない事項について、または、この規約の解釈について疑義が生じたときは、当法人と利用者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 19 条（管轄裁判所）**

当法人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、名古屋地方裁判所または名古屋簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とするものとします。

#### **第 20 条（個別合意の優先）**

当法人と利用者等が、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。

2024 年 9 月 30 日改訂