

# すこやかダイヤル利用規約

## 第1条（規約の適用）

大阪ガスセキュリティサービス株式会社(以下「OSS」といいます。)は、株式会社 CD エナジーダイレクトが提供する「スマモル賃貸プラン」(以下「スマモル賃貸プラン」といいます。)をご契約のお客さまに対し、電話による健康相談サービス「すこやかダイヤル」(以下「すこやかダイヤル」)を提供します。本利用規約(以下「本規約」といいます。)は、すこやかダイヤルの提供において適用され、すこやかダイヤルの利用に関する契約の一部を構成します。

すこやかダイヤルをご利用の場合は、本規約の他、スマモル賃貸プランのご利用契約(以下、「個別契約」といいます。)に同意いただいたものとみなされます。本規約と個別契約の定めが異なる場合には、個別契約の定めが優先するものとします。

## 第2条（概要）

すこやかダイヤルは、電話による健康関連情報の提供を目的としています。すこやかダイヤル上で情報提供サービスを受ける者(以下「ご利用者さま」といいます。)は、自己の責任においてすこやかダイヤルを利用するものとします。すこやかダイヤルは原則、匿名でご利用いただけますが、必要に応じてご利用者さまの情報をお聞きする場合がございます。また、一回の相談時間の目安は15分以内とします。

具体的な疾病または、健康状態について指導するものではありません。したがって、すこやかダイヤルによる健康相談の結果、具体的な疾病または健康状態についての指導を求められる場合は、医師等の診療を受けられることをお勧めします。

## 第3条（規約の変更・改訂）

すこやかダイヤルのサービス向上のため等、本規約は将来に向けて変更されることがあります。この場合、OSS は本規約をご利用者さまへの事前の通知なく変更できるものとします。本規約が将来変更された場合、ご利用者さまには変更後の本規約が適用となり、規約変更後にご利用者さまがすこやかダイヤルの利用を継続した場合、ご利用者さまは変更にご同意したものとみなされます。

## 第4条（申込み）

1. スマモル賃貸プランのご利用者さまが本規約にご同意いただいた時点で成立します。
2. OSS は、次の各号のいずれかに該当する場合には、その申込みを承諾しないことがあります。

- (1) ご利用者さまが過去、本規約に違反した、または今後違反するおそれがあるとき。
- (2) OSS の業務の遂行上支障があるとき。

#### 第5条（利用料金の支払い）

すこやかダイヤルの利用料金は、スマモル賃貸プランの利用契約に含まれるものとしません。

#### 第6条（免責）

1. すこやかダイヤルは、緊急性を要する相談行為に用いることはできません。  
緊急性がある相談が必要な場合には、速やかに救急搬送の要請を行うなどの必要な措置を講じて下さい。
2. すこやかダイヤルでカウンセラーからお知らせする病院等の医療機関、介護関連施設、福祉施設等各種施設については、その存在を情報提供するにとどまり、OSS が推奨するものではありません。したがって、OSS はこれらの各種機関・施設の行為やサービスの品質等について、責任を負わないものとします。
3. 当サービスでは、美容相談・民間療法の相談等については、相談いただけない場合があります。また、医療過誤を巡る訴訟等のご相談には対応できません。
4. すこやかダイヤルは、一般的な情報提供を目的としており、医師によるべき診療行為またはこれに類似するものではありません。
5. OSS は、OSS の他サービスによる緊急通報（人命に関わる可能性を含む）が本業務中に入り、やむを得ずご利用者さまとの通話を一旦切電する必要があると判断する場合があります。予めご了承ください。  
※切電する事由が解消された後、必要に応じて、改めてお客さまに架電するものとします。

#### 第7条（禁止事項）

OSS は、ご利用者さまが以下に該当する行為を行うことを禁止します。

1. 第三者もしくは OSS の知的財産権（著作権・意匠権・特許権・実用新案権・商標権・ノウハウが含まれますがこれらに限定されない）、その他の権利を侵害する行為、また侵害するおそれのある行為。
2. 第三者もしくは OSS の財産もしくはプライバシーを侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
3. 罵詈雑言等、他者を誹謗中傷する行為、またはそのおそれのある行為。
4. 名誉や信用を毀損およびそれらを助長する行為、またはそのおそれのある行為。
5. 嫌悪感を与える行為、またはそのおそれのある行為。
6. 民族的、人種、信条、性別、社会的身分または門地等による差別、その他差別につながる

る行為、またはそのおそれのある行為。

7. ストーキング行為など方法のいかんを問わず嫌がらせをする行為、またはそのおそれのある行為。
8. 第三者もしくは OSS に不利益もしくは経済的損害、精神的損害を与える行為、またはそれらのおそれのある行為。
9. 公序良俗に反する行為もしくはそのおそれのある行為、または公序良俗に反する情報を他の登録医療機関、もしくは第三者に提供する行為。
10. 暴力表現、非合法活動への勧誘、またはそのおそれのある行為。
11. 犯罪的行為もしくは犯罪的行為に結びつく行為、またはそのおそれのある行為。
12. 事実に反する、またはそのおそれのある情報を提供する行為。
13. 他人になりすましてすこやかダイヤルを利用する行為。
14. 特定個人名、施設名等、個人の特定につながる情報の提供行為。
15. 前各号に定めるほか、法令に違反する、または違反するおそれのある行為。
16. 前各号の事由に準ずる行為であり、OSS が不適切と判断する行為。

#### 第 8 条（サービス提供の中断・中止）

OSS は、次の各号のいずれかに該当すると OSS が判断した場合には、すこやかダイヤルの全部または一部の提供を行わないものとし、それが OSS の責めに帰すべき事由による場合を除き、その一切の責任を負わないものとします。

1. 戦争、暴動、労働争議、天災地変（地震、噴火、洪水、津波、台風、豪雨等）、火災、停電その他の非常事態によりすこやかダイヤルの遂行が著しく困難となったとき。
2. すこやかダイヤルの用に供する建物、電気、通信回線またはサーバーその他の設備の保守または工事その他やむを得ない事由があるとき。
3. すこやかダイヤルの提供に必要な機器またはソフトウェアが不具合等により停止したとき。
4. すこやかダイヤルの提供に利用している電気通信サービスが中断または中止されたとき。
5. その他ご利用者さまの責めに帰すべき事由によりすこやかダイヤルの提供が困難となるとき。
6. ご利用者さまの状況またはご相談内容・時間・回数等により、他のご利用者さまへのサービス提供へ影響が生じると OSS が判断した場合。
7. ご利用者さまが、暴力団、暴力団関連企業をはじめとする反社会的勢力またはその構成員または準構成員に該当することが判明した場合。
8. ご利用者さまが、自らまたは第三者を利用して、次のいずれかに該当する行為をした場合。
  - ・ 暴力的な要求行為
  - ・ 法的な責任を超えた不当な要求行為

- ・取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
- ・風説を流布し、偽計を用い、または威力を用いて当社の信用を毀損し、または当社の業務を妨害する行為
- ・その他上記に準ずる行為

## 第9条（損害賠償）

個別契約に準ずるものとします。

## 第10条（ご利用者さまからの情報の収集と利用）

- 1.すこやかダイヤルの利用に際して、ご利用者さまには、すこやかダイヤルの相談情報を収集・利用することに同意いただく必要があります。
- 2.すこやかダイヤルは、収集した相談情報を、OSSの端末上、もしくはインターネット上のサーバーに保存することがあります。また、収集する相談情報には、個人情報が含まれます。
- 3.ご利用者さまがすこやかダイヤルを利用する場合、すこやかダイヤルを開始した時点で、OSSが下記情報を下記目的のために収集・利用することに同意するものとします。

### (1)取得情報

- ・ご利用者さまの情報(氏名、電話番号、性別、生年月日、既往歴、服用薬剤)等
- ・ヘルスデータ(血圧、心拍数、脈拍数、体温、血糖値、酸素飽和度、体重、歩数)等

### (2)利用目的

OSSは、前号で集めた情報を、以下の目的で利用します。

- ・ご利用者さまへのすこやかダイヤルの提供、情報提供、相談コミュニケーション
- ・取り次ぎサービスにおける、第三者への提供
- ・個人が特定されないように加工した上での統計情報としての収集・整理、統計情報の第三者に対する提供

- 4.OSSは、ご利用者さまに関して集積された、個人を識別できない状態に加工された情報を第三者と共有する場合があります。また、OSSは以下の場合に第3項の情報を、提供を受ける第三者において個人を識別できない状態に加工して開示することがあります。

(1)OSSが、適用される法令（情報提供者の居住国以外の法令を含みます。）または法的手続を遵守するために開示が必要であると合理的に判断した場合。

(2)開示することが、身体への受傷もしくは財産の毀損を防ぐため、またはOSS、OSSの関連会社、ご利用者さまもしくはその他の情報提供者の運営、権利、プライバシー、安全性もしくは資産を保全・確保するために必要な場合。（すこやかダイヤルの提供に適用される条項を実施するため、またはOSSが利用可能な救済策を求め、もしくはOSSが被る可能性のある損害を限定するために必要な場合を含みます。）

(3)公衆衛生の向上または児童の健全な育成のために開示が必要な場合。

(4)国の政府機関、地方公共団体、公共機関またはこれらの機関の委託を受けた者から協力を要請された場合。(情報提供者の居住国以外の政府機関、団体、公共機関またはこれらの機関の委託を受けた者を含みます。)

#### 第 11 条 (取り次ぎサービスの提供)

ご利用者さまからの申し出に応じて、すこやかダイヤルを経由し、「自宅往診・オンライン診療サービス」への取り次ぎサービス(以下「取り次ぎサービス」といいます。)を提供いたします。ご利用にあたり、別紙、「取り次ぎサービスに関して」をご確認下さい。

#### 第 12 条 (取り次ぎサービスの終了・変更)

前条に定める取り次ぎサービスの終了または、往診サービス等の提供事業者に変更が生じた場合は、ご利用者さまへの通知を行わないものとします。ただし、スマモル賃貸プランご利用期間内は、すこやかダイヤルは継続してご利用いただけます。

#### 第 13 条 (個人情報の保護)

OSS のホームページに記載する「個人情報保護方針」に基づき取り扱います。

#### 第 14 条 (利用契約に基づく権利の譲渡の禁止)

- 1.ご利用者さまが利用契約に基づいてすこやかダイヤルの提供を受ける権利は、第三者へ譲渡することができません。
- 2.OSS は、すこやかダイヤルの提供に関する権利の全部または一部につき、これを第三者に譲渡し、またその業務の全部または一部を委託することができます。

#### 第 15 条 (解約)

個別契約に準ずるものとします。

#### 第 16 条 (契約解除)

個別契約に準ずるものとします。

#### 第 17 条 (合意管轄裁判所)

本規約における法的紛争が生じた場合、大阪簡易裁判所または大阪地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所に合意するものとする。

## 【取り次ぎサービスに関して】

ご利用者さまは、すこやかダイヤルを経由して、夜間休日における自宅往診とオンライン診療の取り次ぎサービスをご利用いただけます。ご利用にあたり、ご利用者さまには、下記事項を承諾していただきます。

1. OSS は、すこやかダイヤルにおいて、ご利用者さまからの申し出に応じて、ファストドクター株式会社（以下「ファストドクター」といいます）が提供する夜間休日における自宅往診とオンライン診療サービス（以下「自宅往診・オンライン診療サービス」といいます）への取り次ぎを行います。取り次ぎサービスを利用することができる範囲は、ご利用者さまご本人とその他ご利用者さまと同居する親族等に限ります。
2. 取り次ぎサービス実施の際、OSS はご利用者さまからご提供いただいた個人情報を、必要な範囲でファストドクターに提供いたします。また、7項に定める内容をご利用者さまに適用するために、スマモル賃貸プラン契約の有無をファストドクターに提供いたします。なお、取り次いだ後に「自宅往診・オンライン診療サービス」をご利用になられなかった場合においても、上記情報をファストドクターに提供する場合がございませので予めご了承ください。
3. 「自宅往診・オンライン診療サービス」は、ファストドクターが提供するサービスであり、OSS が提供するサービスではありません。「自宅往診・オンライン診療サービス」ご利用に関しては、ファストドクターの利用規約に同意することが必要となります。また、ご利用者さまにおいて「自宅往診・オンライン診療サービス」を利用して発生した損害(医療行為に関するものや OSS による取り次ぎに関するものを含む)について OSS は一切の責任を負いません。  
「自宅往診・オンライン診療サービス」の詳細につきましては、下記フリーダイヤルにお問い合わせください。

- ・提供事業者：ファストドクター株式会社
- ・住所：〒108-0014 東京都港区芝 4 丁目 5-10 ACN 田町ビル 3F
- ・TEL：0120-963-393
- ・ホームページ：<https://www.fastdoctor.co.jp/>

4. 「自宅往診・オンライン診療サービス」の対応エリアについては、ファストドクターが提供するホームページでご確認ください。

5. 「自宅往診・オンライン診療サービス」の利用料金のご利用者さまとファストドクター間で発生するものとなり、診療行為等に対する報酬は、ご利用者さまと往診・診療を行う医師との間で発生するものとなります。よって、その支払い等については、OSSは一切関与いたしません。
6. OSSによる取り次ぎサービスの終了、または、「自宅往診・オンライン診療サービス」の提供事業者に変更が生じた場合、ご利用者さまへの通知は行わないものとします。なお、スマモル賃貸プラン契約期間中において、すこやかダイヤルは継続してご利用いただけます。
7. ご利用者さまが、すこやかダイヤル経由で「自宅往診・オンライン診療サービス」をご利用になられた場合は、「自宅往診」でかかる「交通費」を無償とさせていただきます。

以上