

MiRAI. Call365 利用規約

第1条 定義

本規約において使用する用語の意義は、次の各号に定めるとおりとします。

- (1)「本規約」とは、「MiRAI. Call365 利用規約」をいいます。
- (2)「本契約」とは、本サービスの利用に関する当社と契約者との間の契約をいいます。
- (3)「その他の規程」とは、ガイドライン、ヘルプ、その他の本規約以外の本サービスに関する規程をいいます。
- (4)「本サービス」とは、当社が提供するコールセンターサービス「MiRAI. Call365」（その理由を問わずサービスの名称又は内容が変更された場合、当該変更後のサービスを含みます。）をいいます。
- (5)「当社」とは、株式会社プロアスをいいます。
- (6)「契約者」とは、当社との間で本契約を締結して本サービスを利用する病院又は診療所（医療法人の場合は当該法人をいい、以下同様とします。）をいいます。
- (7)「契約希望者」とは、本契約を締結して本サービスを利用することを希望する病院又は診療所をいいます。
- (8)「患者」とは、本サービスの対象となる、契約者を受診している患者をいいます。
- (9)「登録事項」とは、契約希望者が本契約の申込みの際に登録する当社所定の情報をいい、患者に係る氏名・続柄・連絡先等の情報を含み、かつこれに限られません。
- (10)「利用環境」とは、ハードウェア、ソフトウェア、インターネット接続回線、電話回線、セキュリティの確保等、本サービスの利用に必要な環境をいいます。
- (11)「利用料金」とは、当社より本サービスの提供を受けるため、本サービスの利用に係る対価をいいます。

第2条 適用範囲

1 本規約は、本契約において当社と契約者とに適用されます。契約者は、本規約の全ての内容に同意した上で、本サービスの利用に関する契約を当社と締結するものとします。

2 当社は、別途、その他の規程を定める場合があります。その他の規程は、本規約の一部を構成するものとしますが、本規約とその他の規程の内容が異なる場合は、本規約が優先して適用されます。

第3条 本サービスの範囲

1 本サービスは、契約者の電話受付時間外に患者から契約者宛に架電がなされた場合に、当該架電を当社所定のコールセンターに転送し、オペレーターが患者から架電目的を確認の上、その内容に応じて、①当日中に医師へ伝言する約束、②当日中に看護師へ伝言する約束、③翌診療日に医師又は看護師に伝言する約束、のいずれかを対応するコールセンターサービスになります。なお、当社は、上記対応内容に関して、契約者に対して、当社所定の方式により、原則として日報及び月報で報告するものとします（4項に定める本サービスの対応時間帯の間際における対応に関しては、電話その他簡便な方式にて報告するものとします。）。

2 本サービスは、善良なる管理者の注意義務に従った事務の処理に対して対価が支払われる準委任形態で行われるものとします。

3 以下の各号の作業は、本サービスの対象外とします。なお、当該作業の実施を契約者が希望する場合、その受託の可否及び料金は、当社と協議の上、別途書面により定めるものとします。

(1) 当社の管理下にない通信機器、ソフトウェア、ハードウェア若しくはネットワーク等に起因する障害等への対応

(2) 天災地変への対応

(3) 契約者又は第三者の責めに帰すべき事由に起因する障害等への対応

(4) その他、前項に明示的に挙げられていない業務

4 本サービスの対応時間帯は、契約者の電話受付時間外とし、具体的な時間帯は、別途協議の上定めるものとします。

5 当社は、次の各号に定める事由が生じた場合、何らの責任を負うことなく、当社が必要と判断する期間、本サービスの提供を制限、中断又は終了する措置を講じることができます。その場合でも、契約者は、当該措置を講じられている期間の本サービスの料金の支払義務を免れません。

(1) 当社の管理下にないソフトウェア、ハードウェア、ネットワーク若しくは通信回線等に起因する障害等が生じた場合

(2) 契約者又は第三者の責めに帰すべき事由に起因する障害等が生じた場合

(3) 契約者が、利用料金の全部又は一部を未払いの場合

(4) 契約者が、当社が本サービスを円滑に提供するために必要な協力を遅延し又は実施しない場合若しくは不完全な実施であった場合

(5) 契約者が本規約のいずれかの条項に違反した場合

(6) その他、当社の責めに帰すべき事由によらずに本サービスの全部又は一部を中断又は制限する必要がある場合

第4条 利用環境

1 契約者は、自らの費用と責任において、利用環境を整備・維持するものとします（すなわち、電話転送費用等は、契約者の負担とします。）。

2 当社は、契約者が整備・維持する利用環境について、一切の責任を負わないものとします。

第5条 再委託

1 当社は、当社の責任において、本サービスの全部又は一部を株式会社あんしんサポートその他第三者に再委託できます。

2 当社は、再委託先に対して、本規約に基づく自己の義務と同内容の義務を負わせるものとし、再委託先の行為に関して、契約者の責めに帰すべき事由がある場合を除き、自ら本サービスを実施した場合と同様の責任を負うものとします。

第6条 申込み

1 契約希望者は、本規約の内容に同意した上で、当社所定の方法により、本契約締結の申込みを行うも

のとします。契約希望者は、登録事項が、全て正確であることを保証します。

2 当社は、当社所定の基準により、契約希望者の申込みの可否を判断し、申込みを認める場合には、その旨及び当社所定の情報を通知します。当該通知に定める本サービス開始日より、当該契約者と当社との間に、本契約が成立します。

3 当社は、契約希望者が以下のいずれかに該当し又は該当すると当社が判断した場合は、契約希望者の申込みを認めないことができます。なお、当社は、上記判断に関する理由を開示する義務は負いません。

- (1) 当社所定の方法によらずに登録の申込を行った場合
- (2) 登録事項の全部又は一部につき、虚偽、誤記又は記載漏れがあった場合
- (3) 本規約に違反するおそれがあると当社が判断した場合
- (4) 過去に本規約に違反した者又はその関係者であると当社が判断した場合
- (5) 病院又は診療所でない場合
- (6) 病院又は診療所の院長（医療法人の場合は当該法人の理事長）の同意を得ていなかった場合
- (7) 本サービスと同種又は類似するサービスを現に提供している場合又は将来提供する予定である場合
- (8) その他当社が登録を妥当でないと判断した場合

第7条 登録事項の変更

契約者は、登録事項に変更が生じた場合（患者の新たな登録、登録済の患者の削除、登録済の患者に係る情報の更新を含み、かつこれに限られません。）は、直ちに当社所定の方法により、登録事項の変更の手続きを行うものとします。これを怠ったことによって契約者が損害を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

第8条 利用料金及び支払方法

- 1 本サービスの利用料金及び支払方法は、別途当社が定めるものとします。
- 2 銀行振込手数料その他利用料金の支払に要する費用は、契約者の負担とします。
- 3 その理由を問わず、本契約の有効期間中に契約者が本サービスの提供を受けられなくなった場合又は受ける必要がなくなった場合でも、当社は利用料金の返還を行うことができません。
- 4 契約者が利用料金の支払を遅延した場合、年14.6%の割合による遅延損害金を当社に支払うものとします。
- 5 本サービスの内容の変更、事業上の理由、法令の制定改廃、経済情勢の変動等によって、利用料金の変更の必要が生じたときは、当社は、第15条（本規約の変更）に従い、利用料金を変更することができるものとします。

第9条 禁止行為

契約者は、本サービスの利用にあたり、以下の各号のいずれかに該当し又は該当すると当社が判断する行為をしてはなりません。

- (1) 法令に違反する行為

- (2) 犯罪に関連する行為
- (3) 公序良俗に反する行為
- (4) 所属する業界団体の内部規則に違反する行為
- (5) 当社又は第三者の知的財産権等、プライバシー権、名誉権、信用、肖像権、その他一切の権利又は利益を侵害する行為
- (6) 本サービスの運営・維持を妨げる行為
- (7) 本サービスのネットワーク又はシステム等に過度の負担をかける行為
- (8) 本サービスのネットワークに不正にアクセスする行為
- (9) 第三者になりすます行為
- (10) 第三者に本サービスを利用させる行為
- (11) 当社が本サービスの運営において必要な範囲で複製、改変、送信その他の行為を行うことが第三者の知的財産権等、プライバシー、名誉、信用、肖像、その他一切の権利又は利益の侵害に該当することとなる情報を、当社に送信する行為
- (12) 本サービスにより利用しうる情報を改ざんする行為
- (13) 反社会的勢力等（暴力団、暴力団員、右翼団体、反社会的勢力、その他これに準ずる者を意味します。以下同じ。）の維持、運営若しくは経営に協力若しくは関与する等反社会的勢力等との何らかの交流若しくは関与をする行為
- (14) 前各号の行為を直接又は間接に惹起し又は容易にする行為
- (15) その他、当社が不適切と判断する行為

第10条 契約解除等

1 当社は、契約者が以下の各号のいずれかに該当し又は該当すると当社が判断した場合は、本サービスの全部又は一部の利用の一時停止し又は本契約を解除することができます。なお、当社は、上記判断に関する理由を開示する義務は負いません。

- (1) 本規約のいずれかの条項に違反し、当社が相当期間を定めて催告したにも関わらず、是正されない場合
- (2) 第6条（申込み）第3項各号に該当することが判明した場合
- (3) 支払停止若しくは支払不能となり、又は、破産、民事再生手続き開始、会社更生手続き開始、特別清算手続き開始もしくはこれらに類する手続きの開始の申立てがあった場合
- (4) 自ら振出し、もしくは引受けた手形または小切手につき、不渡りの処分を受けた場合
- (5) 差押、仮差押、仮処分、強制執行または競売の申立てがあった場合
- (6) 租税公課を滞納し、その保全差押を受けた場合
- (7) 解散または営業停止状態となった場合
- (8) 第3乃至第7号の他、契約者の信用状態に重大な変化が生じたと当社が判断した場合
- (9) 3ヶ月以上本サービスの利用がない場合
- (10) 当社からの問い合わせに対して、7日間以上応答がない場合
- (11) その他、当社が本サービスの利用を適当でないと判断した場合

2 契約者は、前項各号のいずれかに該当し、又は、該当すると当社が判断した場合は、当社に対して負

っている債務の一切について期限の利益を失い、直ちに当社に対する全ての債務の履行をしなければなりません。

3 契約者が第1項に基づき本サービスの利用の一時停止の措置を受けている場合であっても、本契約が継続している限り、契約者は利用料金を支払う義務を負うものとします。また、契約者が第1項に基づき本契約を解除された場合でも、契約者は、支払済みの利用料金を返還されず、また、本契約の残期間分の利用料金の支払義務を免れないものとします。

4 当社は、本条に基づき当社が行った行為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11条 契約期間及び解約

1 本契約は、本契約成立日から開始し、契約期間は定めのないものとします。

2 当社及び契約者は、解約希望月の前月末日までに、本契約を解約する旨の書面による通知を行うことで、解約希望月の末日限りで、本契約を解約することができます。契約者は、当該解約日までの利用料金の支払を免れることはできません。

第12条 紛争処理及び損害賠償

1 契約者は、本サービスの利用に関連して当社に損害を与えた場合、当社に対し、その損害を賠償するものとします。

2 契約者が、本サービスに関連して患者を含む第三者からクレームを受け又は患者を含む第三者との間で紛争が生じた場合、契約者は、直ちにその内容を当社に通知すると共に、契約者の費用と責任において、当該クレーム又は紛争を処理し、その進捗及び結果を当社に報告するものとします。

3 当社が、契約者による本サービスの利用に関連して患者を含む第三者からクレームを受け又は患者を含む第三者との間で紛争が生じた場合、契約者は、契約者の費用と責任において、当該クレーム又は紛争を処理し、その進捗及び結果を当社に報告すると共に、当社が支払いを余儀なくされた金額その他の損害を賠償するものとします。

4 契約者は、第2項及び前項の紛争の処理にあたり、当社に対し、実質的な参加の機会及び紛争を処理するために必要な権限を与え、並びに必要な協力を行い、また当社の指示に従うものとします。

5 当社は、本サービスの提供に際して、自己の故意又は重過失により契約者に損害を与えた場合についてのみこれを賠償するものとします。本規約における当社の各免責規定は、当社に故意又は重過失が存する場合には適用しません。

6 当社が契約者に対して損害賠償義務を負う場合（前項の場合又は法律の適用による場合等）、賠償すべき損害の範囲は、契約者に現実に発生した通常の損害に限る（逸失利益を含む特別の損害は含まない。）ものとし、賠償すべき損害の額は、当該損害発生時までに契約者が当社に現実に支払った利用料金の直近1年間（契約期間が1年間に満たない場合は、当該契約期間）の総額を限度とします。なお、本条は、債務不履行、瑕疵担保責任、原状回復義務、不当利得、不法行為その他請求原因を問わず、全ての損害賠償等に適用されるものとします。

第13条 秘密保持

契約者及び当社は、本サービスに関連して一方が相手方に対して秘密に扱うことを指定して開示した情報について、事前の書面による承諾がある場合を除き、開示目的以外に利用せず、また、第三者に開示しないものとします。

第14条 個人情報の取扱い

当社は、個人情報を、当社所定の「プライバシーポリシー」に基づき、適切に取り扱うものとします。

第15条 本規約の変更

1 当社は、その理由を問わず本規約をいつでも任意に変更することができるものとし、契約者はこれに同意します。

2 本規約の変更は、当社所定の方法によって契約者へ通知します。

3 本規約の変更は、前項の通知において指定した日付より効力を生じるものとします。

4 当社は、利用料金等の重要事項を変更する場合は、前項の指定した日付までに相応の期間をもって、前項の通知を行うよう努めるものとします。

5 契約者が本規約の変更を同意しない場合、契約者の唯一の対処方法は、本契約を中途解約するのみとなります。契約者が、第2項の通知において指定した日付までに本契約を中途解約しない場合、本規約の変更に同意したものとみなします。

第16条 連絡

1 当社から契約者への連絡は、電話、書面の送付、電子メールの送信等、当社が適当と判断する手段によって行います。当該連絡が、電子メールの送信によって行われる場合は、インターネット上に配信された時点で契約者に到達したものとします。

2 契約者から当社への連絡は、当社所定の問合せ用電話番号又はメールアドレス宛に行うものとします。当社は、問合せ用電話番号又はメールアドレス以外からの問い合わせについては、対応することができません。

第17条 権利義務の譲渡

1 契約者は、当社の事前の書面による承諾なく、本契約上の地位又は本契約に基づく権利義務につき、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はできないものとします。

2 当社が、本サービスに係る事業を第三者に譲渡（通常の事業譲渡のみならず、会社分割その他事業が移転するあらゆる場合を含むものとします。）した場合には、当該事業譲渡に伴い、本契約上の地位又は本契約に基づく権利義務並びに登録事項、個人情報、その他の情報を当該事業譲渡の譲受人に譲渡することができるものとし、契約者は、かかる譲渡に予め同意します。

第18条 完全合意

本規約は、本契約に関連する当事者間の完全な合意を構成し、本契約の締結以前に当事者間でなされた本契約に関連する書面、口頭、その他いかなる方法による合意も、全て本規約に取って代わられます。

第19条 分離可能性

本規約の規定の一部が、法令又は裁判所により違法、無効又は不能であるとされた場合においても、当該規定のその他の部分及び本規約のその他の規定は有効に存続し、また、違法、無効又は不能であるとされた部分については、当該部分の趣旨に最も近い有効な規定を無効な部分と置き換えて適用し、若しくは当該部分の趣旨に最も近い有効な規定となるよう合理的な解釈を加えて適用します。

第20条 準拠法

本規約の準拠法は、日本法とします。

第21条 管轄

本サービスに関連して契約者と当社の間で紛争が生じた場合、大阪簡易裁判所又は大阪地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上

2017年3月1日 制定

2017年5月12日 改定

2024年2月29日 改定

2024年4月2日 改定

2026年5月12日 改定