

利用規約

第1章 総則

第1条 (適用)

1. 本規約は、株式会社ビタブリッドジャパン（以下「当社」といいます。）が「サステナ オンラインクリニック」の名称で提供する、オンライン診療支援サービスを含む一切のサービス（以下「本サービス」といいます。）の利用に関する条件を、本サービスを利用する者（以下「ユーザー」といいます。）との間で定めるものです。
2. 本規約は、ユーザーと当社との間で、ユーザーによる本サービスの利用に関わる一切の關係に適用されます。ユーザーは、本規約の全文をお読みいただき、本規約に同意したうえで、本サービスを利用してください。
3. 本規約の第1章（総則）には、ユーザーが本サービスを利用する際に適用される共通事項を定めています。本規約の内容と、本規約以外の本サービスの説明・ヘルプ・投稿・ガイドライン等（以下「個別規定」といいます。）とが異なる場合は、個別規定が優先して適用されるものとします。
4. 本サービスは成年者のみが利用でき、未成年者は本サービスを利用できません。なお、ユーザーが成年者であることを確認するために、当社又は本規約第2条第3号に定義する登録医師等が、身分証明書等の提示を求めることがあります。この場合、ユーザーは身分証明書等の提示を行うものとし、提示しないときは、本サービスを利用できないものとします。
5. 当社は、以下の各号のいずれかの場合には、本サービスの目的の範囲内で本規約を変更することができます。この場合、当社は、本規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容並びにその効力発生日を、本サイト等での掲示その他当社が適当と判断する方法により周知します。
 - ① 本規約の変更が、ユーザーの一般の利益に適合する場合
 - ② 本規約の変更が本契約の目的に反するものではなく、本規約の変更の必要性、変更後の内容の相当性、その他の変更に係る事情に照らして合理性がある場合

第2条 (定義)

本規約における用語の定義は、別途本文で定める場合を除き、次に掲げるとおりとします。

- ① 「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。
- ② 「本契約」とは、本規約に基づき、当社がユーザーに対し本サービスを提供し、ユーザーが本サービスを利用することを約する、当社とユーザーとの間の合意をいいます。
- ③ 「登録医師等」とは、本サイト等に登録しており、ユーザーに対して診療等（ユーザーへの医薬品等の処方、当該処方箋による調剤及び配送を含みます。）を提供する医師

又は医療機関その他の法人であり、診療等の業務に従事する者をいいます。本サービスにおいて登録医師等がユーザーに提供するオンライン診療は、自由診療に限られません。

- ④ 「サステナオンラインクリニックアカウント」とは、ユーザーが本サービスを利用するためのユーザー登録に当たり連携されることになる当社が発行する ID 及びパスワードをいいます。

第3条 (ユーザー)

1. ユーザーは、本サービスの利用に際し、本サービスの利用時点における本規約の定めに従うことを承諾したものとみなします。
2. ユーザーは、本サイト等において定める手続（ユーザーが開設したサステナオンラインクリニックアカウントを所定の方法で連携すること等）に従い、本サービスを利用するために必要なユーザーのメールアドレス、その他の個人情報（以下「アカウント情報」といいます。）を本サイト等に入力してユーザー登録を行う必要があり、ユーザー登録の完了をもって本契約が成立するものとします。
3. 当社は、ユーザーが以下に定める事由のいずれかに該当すると判断した場合には、ユーザー登録を拒否又は抹消することができるものとします。なお、当社は、当該拒否又は抹消について一切の責任を負わず、拒否又は抹消の理由をユーザーに説明する義務を負わないものとします。
 - ① 本規約に違反する行為を行うおそれがある場合又は過去に違反した事実が判明した場合
 - ② アカウント情報に虚偽の記載や記載漏れがあった場合
 - ③ 未成年者である場合又は身分証明書等の提示を拒否する場合
 - ④ 過去にユーザー登録を抹消された者である場合
 - ⑤ その他、当社が不適切と判断した場合
4. ユーザーは、アカウント情報を、本サービスを利用するために必要な範囲内で自ら変更、追加又は削除できるものとし、自らの責任において正確かつ最新の内容に保つものとします。ユーザーは、アカウント情報に変更が生じた場合、速やかに、当社が定める方法により登録内容を変更するものとします。なお、第5条第1項により、本サービスにおいて身分証明書等の登録を行っているユーザーは、アカウント情報を身分証明書等に記載された内容と同一としなければならないものとします。また、ユーザーは本サービス上で自ら作成又は保存したデータ及び登録医師等が本サービスを経由してユーザーに提供したデータ（以下「ユーザーデータ」といいます。）の保管及びバックアップを、自ら行う必要があり、当社はユーザーデータのバックアップを行う義務を負いません。
5. ユーザーは、いつでも自らの意思により、当社が定める方法でユーザー登録を抹消し、

本契約を解除することができます。本契約を解除した場合は、ユーザーのアカウント情報を復活させることができなくなるとともに、ユーザーデータにアクセスすることができなくなります。ただし、本契約を解除した場合であっても、本サービスのサーバ内のユーザーデータは、当社が定める手続によらない限り削除されず、当社及び登録医師等において利用できるものとしします。なお、本契約を解除したユーザーのユーザーデータのうち、登録医師等が保管する法的義務又は必要性のあるものについては、当社は、当該法的義務又は必要性がある限り、本サービスのサーバから削除しない場合があります。

6. ユーザーは、自らの責任と費用において、本サービスの利用に必要な環境（ハードウェア、ソフトウェア（アプリケーション又はOSのアップデートを含みます。）、インターネット接続回線、セキュリティの確保等）を整備するものとしします。ユーザーがかかる環境を整備しないことに起因する動作の不具合やそれがもたらす諸影響等に関して、当社は一切の責任を負いません。
7. ユーザーは、サステナオンラインクリニックアカウントを第三者に利用させ、又は利用する権利を第三者に譲渡もしくは貸与してはならないものとしします。ユーザーは、本サービスで利用可能なID、パスワード等並びに本サービスを利用する際に用いるハードウェアの認証情報（スマートフォン等の生体認証情報、PIN番号を含みます。）を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うものとしします。
8. ユーザーは、本サービスの利用に伴うセキュリティリスクを十分に理解した上で、本サービスを利用することに同意するものとしします。
9. ユーザーは、自らのサステナオンラインクリニックアカウントを利用して行われた一切の行為（第三者により行われた行為を含みます。）について、一切の責任を負うものとしします。

第4条（本サービスの利用料金）

ユーザーは、本サービスを無料で利用することができるものとしします。

第5条（診療・処方薬の配送等）

1. ユーザーは、本サービスの利用に際して、本サイト等に定めるところに従い、必要に応じて身分証明書等の提示及び必要な情報（過去一定期間内に受診した健康診断情報を含む場合があります。）の入力をするものとしします。
2. ユーザーが本サービスを用いて診療等を受ける場合で、当該診療等のメニュー及び内容に応じて、登録医師等以外の医療機関での診療等が可能なときは、ユーザーのかかりつけ医での受診を推奨するなどの個別対応をすることがあります。なお、登録医師等において対面での診療等を受ける必要がありユーザーがこれを求める場合は、ユーザーは別途定める条件に従うことに同意するものとしします。

3. ユーザーは、本サービスの利用に際しユーザーが入力した情報（アカウント情報を含みます。）が、当該登録医師等に共有されることを同意するものとします。ユーザーが本条第 1 項に基づき入力した情報が登録医師等に通知された時点で、ユーザーと当該登録医師等との間で診療契約が締結されるものとします。
4. ユーザーに対して診察・検査・処置等を行い、医薬品等の処方、当該処方箋による調剤を行うのは登録医師等（医療機関その他の法人の場合は、そこに所属する医師）ですが、当該医薬品等の配送作業は、登録医師等の委託を受けて当社又は第三者が行うことがあります。
5. 診療等に関連して生じた問合せ、苦情、請求、紛争等は、ユーザー及び登録医師等との間で解決するものとします。当社は、これらの紛争等について、一切責任を負わず、また、その解決に関与する義務を負わないものとします。
6. ユーザーは、本サービスによる医薬品等の配送に関して、予め以下の各号について承諾します。
 - ① 本サービスの利用に関連して、登録医師等からユーザーに対する医薬品等の配送が行われることがあること。
 - ② 医薬品等の配送は、アカウント情報に基づき行われること。なお、アカウント情報におけるユーザーの住所は、ユーザーが確実に医薬品等を受領できる場所として登録されたものとみなします。
 - ③ 本サービスの利用に際してユーザーが登録医師等に支払う対価に、登録医師等が設定した医薬品等の配送に関する費用が含まれる場合があること、及び、配送に関する費用の診察前の表示が困難な場合においては費用の内訳が診察前の予約確認画面に表示されないことがあること。
 - ④ 当社及び登録医師等は、医薬品等の配送の遅延、配送作業の受託者による配達事故、アカウント情報上の住所等の情報に誤りがあった場合における誤配送、その他医薬品等の配送に関わる遅延又はアカウント情報上の住所等への配送完了後の医薬品等の紛失について、故意又は重大な過失がない限り一切の責任を負わないこと。

第 6 条（禁止事項・損害賠償）

1. ユーザーは、以下の各行為を行ってはならないものとします。
 - ① 当社及び医師等に対し虚偽の情報を提供する行為
 - ② 登録医師等の同意なく本サービスに係る通信に第三者を参加させる行為、その他他人の診療等を受ける目的で本サービスを利用する行為
 - ③ 虚偽の情報に基づき処方箋を受領しようとする行為、又は複数の薬局から同一の処方箋に基づく処方薬を得ようとする行為
 - ④ 本サービスの利用に関し、自ら又は第三者のために不正な利益を得ようとする行為
 - ⑤ 医師のアカウント情報等を診察に関わりのない第三者に提供する行為
 - ⑥ オンライン診療のキャンセルを不当に繰り返す行為

- ⑦ 他人の知的財産権、プライバシーに関する権利、その他の権利又は利益を侵害する行為
 - ⑧ コンピューター・ウイルス、その他の有害なコンピューター・プログラムを含む情報を送信する行為
 - ⑨ 本サービスに係る通信内容を登録医師等の同意なく録音、録画又は撮影する行為
 - ⑩ 登録医師等の指示に反して本サービスに係るチャット機能を利用し、又はファイルを送付する行為
 - ⑪ 個人や団体を誹謗中傷する行為
 - ⑫ 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し又は営利目的で譲渡する行為
 - ⑬ 本サービスにおいて処方された医薬品等を転売する行為
 - ⑭ 公序良俗に反する行為
 - ⑮ 法令に反する一切の行為
 - ⑯ 本サービスの運営を妨げる行為
 - ⑰ その他、本サービスの提供を継続することが困難であると当社が判断する一切の行為
2. ユーザーが故意又は過失により当社又は第三者に対して直接的又は間接的に何らかの損害を与えた場合は、ユーザーは当社又は当該第三者に対し損害賠償義務を負うものとし、

第7条（情報の変更・削除、本契約の解除等）

当社は、ユーザーが本規約に違反する行為をし、もしくはその行為をするおそれがある場合（アカウント情報、その他ユーザーの登録情報が架空・虚偽又は誤りだった場合を含みますが、これに限られません。）、ユーザーによる本サービスの利用が不適切であると当社が判断する場合、又はユーザーによる本サービスの利用により本サービスの運営に支障が生じると当社が判断する場合には、当該ユーザー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、

なお、当社は、ユーザーに対し、下記の措置を講じる理由について説明する義務を負いません。

- ① アカウント情報、その他ユーザー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 本契約の解除及びそれに伴う本サービス利用の停止、又はユーザー登録の抹消
- ③ その他当社が必要と認める措置

第8条（サービス内容の変更）

当社は、ユーザーの事前の承諾なしに本サービスの内容（診療費用等の支払方法を含みます。）を変更することができるものとし、

なお、診療費用等の支払方法については、

「特定商取引法に基づく表記」の「支払方法」にこれを定めます。

第9条（サービス停止・終了等）

当社は、以下のいずれかの事由に該当する場合、ユーザー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 サービスの運営のためのシステムの保守又は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、本サービスの提供又は運営が困難な場合
- 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サービスに係る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提供又は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又は終了が必要と判断した場合

第10条（免責）

1. 当社は、登録医師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、以下のことを保証しないものとします。
 - 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、ユーザーの本サービスへのユーザー登録及び本サービスの利用から生じる一切の損害に関して、故意又は重大な過失がない限り責任を負わないものとします。
4. 当社は、当社によるユーザーの情報（アカウント情報を含みます。）の変更、削除又は消失、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、本サービスの利用によるユーザーデータ、その他のデータの消失又は機器の故障もしくは損傷、その他本サービスに関連してユーザーが被った損害につき、故意又は重大な過失がない限り一切責任を負わないものとします。
5. 当社は、ユーザーによる本サービスの利用により、ユーザーの症状、疾病又は疾患が治癒し、診療等が終了することを保証するものではなく、また、登録医師等がユーザーの診療等を開始又は継続することを保証するものではありません。
6. 当社が本サービスに関してユーザーに対して損害賠償責任を負うべき場合でも、ユーザーは、当社に損害発生についての故意又は重過失がある場合に限り、損害賠償を請求することができるものとします。この場合において、ユーザーは、当社の責任は直接損害に限られ、また、当社がユーザーに対して賠償する損害の累計額は、当社が本サービスに関連して当該ユーザーから受領した診療費用等（15条1項に定義する。）の

合計額を上限とすることに同意するものとします。

第 11 条（暴力団等排除条項）

ユーザーは、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。ユーザーは、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 12 条（提供情報の利用）

1. 本サービスにおける個人情報の取扱いについては、当社の定める「サステナオンラインクリニック 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。）に従うものとします。ユーザーは、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規定に従うことを承諾したものとみなします。
2. 当社は、本サービスを提供する上でユーザーにとって必要な情報を、ユーザーに対し、E メール、郵便、電話、LINE、本サイト等上での通知等によって連絡をすることができるものとします。なお、診療等の医療行為に関わる事項については、登録医師等からユーザーに連絡されますが、場合によっては、登録医師等からの依頼を受け、当社が代理でユーザーに連絡することがあります。
3. 当社は、プライバシーポリシーで定義される個人情報を含まない限りにおいて、アカウント情報、その他のユーザーの登録情報又は本サービスの利用状況についての情報を、あらゆるものに二次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、当社が保有するものとします。
4. 当社は、ユーザーデータ及び本サービスの利用に伴い発生する各種ログ情報並びに診療等の際の映像及び音声を含むデータを、本サービスの提供する機能を通じてのみ保存・閲覧・利用できるものとし、当社はそれらの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。
5. ユーザーデータには、法令に基づき登録医師等がユーザーに対して守秘義務を負う情報を含む場合があります。当社は、本サービスの提供に関連してそれらの情報を利用

することがありますが、かかる利用が登録医師等の守秘義務違反を構成しないことにつき、ユーザーは自らこれを同意するものとします。

6. 当社は、裁判所、捜査機関その他の公的機関から、法令に基づき本サービス上の情報の開示を要請された場合、ユーザーの承諾を得ることなく、アカウント情報その他ユーザーの登録情報を開示することができます。

第13条（地位譲渡）

1. ユーザーは、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を、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、又は相続させることはできません。
2. 当社は、当社が本サービスにかかる事業を第三者に譲渡する場合、当該事業譲渡に伴い、本サービスの運営者たる地位、本規約上の地位、本規約に基づく権利及び義務、並びにアカウント情報、その他のユーザーの登録情報、その他の顧客情報等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、ユーザーはかかる譲渡につきあらかじめ同意するものとします。なお、このことは、事業譲渡のみならず、会社分割その他事業が移転又は承継されるあらゆる場合においても同様とします。

第14条（準拠法及び管轄裁判所）

本規約の準拠法は、日本法とします。本サービス並びに本規約に関して生じる一切の紛争については、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第2章 オンライン診療支援サービスの利用について

第15条（オンライン診療サービスにおける料金）

1. ユーザーは、本サービスの利用に際し、本サイト等上で診療等の対価及び医薬品等の代金等として登録医師等がユーザーに請求する料金（以下「診療費用等」といいます。）を支払うものとします。
2. 当社は登録医師等を代理してユーザーから診療費用等を受領する場合がありますが、かかる受領をもって、当社が診療等の医療行為を行っているとはみなされるものではありません。
3. 診療等の対価は、本サイト等上に原則明示します。
4. 診療費用等の支払は、当社が本サイト等で指定する決済代行業者を通じて、ユーザーが本サイト等の利用に際して登録したクレジットカードその他当社が認めた方法によってなされるものとします。ユーザーは、それらの情報に変更又は誤りがあった場合には、直ちに修正するものとします。なお、当社は、クレジットカードの有効性を確認するために、ユーザーによるクレジットカード情報登録時に事前与信を行う場合が

あります。また、ユーザーのクレジットカードその他の手法による決済が1回でもできなかったときは、当社は、ユーザーによる本サービスの利用を停止することがあります。

5. 前項に基づく診療費用等の支払が完了した時点で、ユーザーの登録医師等に対する診療費用等の支払債務は消滅するものとします。

第16条（オンライン診療の予約・キャンセル）

1. ユーザーは、本サイト等上で、登録医師等があらかじめ設定した日程の範囲でオンライン診療を予約することができます。
2. オンライン診療の際に登録医師等とユーザーとが将来のオンライン診療の実施について合意した場合には、当該登録医師等がオンライン診療の日時等を設定することで、オンライン診療の予約が成立します。
3. ユーザーは、オンライン診療の開始予定時刻の30分前までに限り、本サイト等上でオンライン診療の予約をキャンセルすることができます。
4. ユーザーがオンライン診療の開始予定時刻から5分以上経過しても来院しない場合は（ただし、ユーザーが開始予定時刻の30分前までに当社に連絡した場合はその限りではない）、ユーザーの都合により診療予約をキャンセル（以下「無断キャンセル」といいます。）したものとみなします。
5. オンライン診療の予約に関する費用は、当面の間、無償とします。
6. 無断キャンセルが発生した場合、当社は、無断キャンセルを行ったユーザーに対して、キャンセル料として2,200円（税込）を請求することができます。
7. ユーザーは、登録医師等の都合により、予約がキャンセルされる場合があることに同意します。なお、登録医師等の都合による予約のキャンセルは、本サイト等上でユーザーに対して通知されるものとします。

**サステナオンラインクリニック
（オンライン診療受診支援サービス）

2024年11月11日規定

2025年1月24日改訂

2025年6月25日改訂