

ベストドクターズ®・サービス（プレミアタイプ）利用規約

第1条（本サービスの趣旨）

株式会社法研（以下、「弊社」といいます。）は、がん患者をサポートすることを目的として、ベストドクターズ®・サービス（プレミアタイプ）（以下、「本サービス」といいます。）を運用し、サービス利用者は自己の責任において本サービスを利用するものとします。

第2条（本サービスの提供）

1. 弊社は、Hatch Healthcare 株式会社（以下、「HH社」といいます。）からの依頼に基づき、本規約に従い、本サービスを提供します。

2. 本サービスを利用する権利を有する者（以下、「サービス対象者」といいます。）は、HH社が別途定める者として、弊社は、サービス対象者およびサービス対象者が弊社に申し出たサービス対象者の家族（二親等以内の親族および配偶者）等に対して本サービスを提供します。本サービスの提供を受けた者をサービス利用者といいます。

3. 本サービスの内容は次のとおりとします。サービス対象者ががんもしくは上皮内新生物と診断された場合に、サービス対象者の状況に合わせて、「セカンドオピニオン目的」および「治療を目的」とした専門医を弊社が総代理店契約を締結しているテラドックヘルスインターナショナル社（以下、「THI社」といいます。）が独自の基準で選定した日本国内の医師（以下、「BD医師」といいます。）を原則1名ずつ、最大3名まで紹介します。また、ご案内するBD医師は、標準治療を行う日本国内の医師です。セカンドオピニオンまでのご案内となります。

① BD医師のご案内までには、お申込み受付完了後、内容確認等のため概ね10日程度を要する場合があります。

② BD医師のご案内後、原則として3か月を目安として受診の予定が確認できない場合、本サービスは終了となります。

③ ご相談内容や希望地域等によっては、BD医師のご案内が困難となる場合があります。

4. 本サービスの提供地域は日本国内に限ります。また、本サービスにて利用可能な言語は日本語のみとします。

5. 弊社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスを提供しません。

- ① サービス対象者であることの証明をしない場合
- ② サービス対象者について、対象傷病に罹患していること（またはその疑いがあること）が確認できない場合
- ③ 本サービス外のサービスの提供を求める場合
- ④ 第5条に定める必要書類の提出がない場合
- ⑤ サービス対象者が自己の健康に資する以外の目的をもって本サービスを利用しようとする場合
- ⑥ 医療過誤、裁判係争中の問題及び交通事故に起因する傷病の場合
- ⑦ 緊急対応が必要な傷病の場合
- ⑧ 入院、転院先の紹介確約を目的とする場合
- ⑨ 未承認薬、未承認治療に関する相談の場合
- ⑩ 日本国外での治療に関する場合
- ⑪ 日本語によるコミュニケーションが困難で、本サービスの提供に支障をきたす場合
- ⑫ その他、本サービスの提供に支障をきたすと弊社が認める事象がある場合

第3条（本サービスの利用）

1. 本サービスの利用契約は、弊社がHH社が定めた方法によってサービス対象者の情報を受領した時に、サービス対象者と弊社との間で成立するものとします。なお、本サービスの利用契約の内容は、本規約に定めるとおりとします。ただし、第16条（規約の変更）に基づき本規約が変更された場合には、本規約の変更日以後は変更後の規約が利用契約の内容となります。
2. サービス利用者が、本サービスを利用した場合には、サービス対象者およびサービス利用者は当該サービス利用日時点において最新の規約に同意したものとみなします。

第4条（本サービスの利用申込）

1. 本サービスの利用を希望する場合には、HH社が指定する方法によりサービス対象者がHH社に本サービスの利用を申請するものとします。ただし、サービス利用者が未成年の場合には、親権者（後見人が選任されている場合には後見人。）が連絡することを要するものとします。

第5条（必要書類の提出）

1. 本サービスの利用の際に弊社が別途要請した場合には、サービス利用者は弊社所定の同意書を提出するものとします。

2. 本サービス利用の際に、弊社がサービス対象者の病状を把握するためにカルテ等、診断内容に関する書類の提出が必要と判断した場合には、サービス利用者は当該書類を提出するものとします。なお、弊社は当該書類を受領した場合には、当該書類を提出したサービス利用者が、当該書類を弊社に提出する権限を正当に有していたものとみなします。

3. 紹介先の医師の求めにより、紹介状等、サービス対象者の主治医（対象傷病に罹患したと診断確定した医師）が発行した診療情報提供書の提出が必要となる場合には、サービス利用者は紹介先の医師に当該書類を提出するものとします。

4. 弊社が、前2項に定める書類を受領した場合には、当該書類を提出したサービス利用者が、当該書類を提出する権限を正当に有していたものとみなします。

第6条（諸費用の負担）

1. 本サービスにより紹介された医師の診察を受けるにあたり発生する諸費用や、前条に定める必要書類の取得に要する諸費用等は、サービス利用者が負担するものとします。

2. 本サービスで紹介されたBD医師をセカンドオピニオン取得目的で受診した場合、サービス利用者等より、弊社所定の手順にて、必要事項記入済みの本項③で規定される弊社所定の書類（以下「所定の書類」といいます。）の提出および本項④から⑥で規定される弊社所定の手続きによる申請に基づき、弊社は、本項①および②で規定されるセカンドオピニオン診察料に相当する金額を、所定の書類上で指定された金融機関口座に振り込むものとします。

① 本号で規定されるセカンドオピニオン診察料とは、セカンドオピニオン外来における診察費、画像診断および病理診断にかかる費用が対象となります。

- ② セカンドオピニオンの相談が、弊社より紹介した BD 医師または BD 医師在籍医療機関の都合により保険診療として行われた場合は、保険診療における自己負担の金額をセカンドオピニオン診察料の対象とします。
- ③ 所定の書類とは、セカンドオピニオン費用支払請求用紙およびセカンドオピニオン診察料の領収書写し一式を指します。
- ④ セカンドオピニオン費用支払請求用紙は、サービス利用者が弊社から紹介を受けた BD 医師のセカンドオピニオン受診後に、弊社よりサービス利用者に郵送します。
- ⑤ 所定の書類による申請および所定の書類上で指定するセカンドオピニオン診察料振込先金融機関口座の名義人は、サービス利用者もしくはサービス対象者、またはサービス対象者の二親等以内の親族もしくは配偶者に限ります。
- ⑥ 弊社で定める期日までに弊社に到着した所定の書類に関し、弊社に到着した期日より 1 ヶ月以内に、所定の書類上でセカンドオピニオン診察料振込先として指定された金融機関口座に、セカンドオピニオン診察料を振り込むものとします。
- ⑦ セカンドオピニオン診察料の領収書写しを紛失等、所定の書類に不備がある場合はセカンドオピニオン費用の支払いができません。
- ⑧ BD 医師ご案内後、原則 3 か月を超えて受診予定がない場合は、ご案内まででサービスを終了とし、BD 医師をご受診した場合でも、セカンドオピニオン費用の支払いができません。再度、お申込みをいただき、BD 医師の承諾を得てご案内が可能な場合は、支払い対象となります。
- ⑨ ご案内した医師の受診は一回限りとし、当該受診に係る費用の支払いも一回のみを対象とします。

第 7 条 (本サービスのキャンセル・変更)

1. 本サービスの利用を HH 社へ申請した後に、弊社から連絡が取れず 3 週間を経過した場合は、キャンセルしたものとみなします。
2. ご案内した BD 医師の書類到着後 1 ヶ月を目途に一度もご連絡がない場合、または受診予約日が未定の場合は、キャンセルしたものとみなします。

第8条（アンケートへの回答）

1. 本サービスを利用した場合、サービス利用者には弊社所定のアンケートに回答していただきます。
2. 弊社は、アンケートの返信がない場合、アンケートの回答結果に疑義がある場合、またはアンケートの回答項目が満たされていない場合にはサービス利用者を確認することができるものとします。
3. サービス利用者は、回答したアンケートの内容を回答者が特定できないように加工した上で、弊社およびTHI社の販売促進用資料に掲載することに同意するものとします。弊社およびTHI社のインターネットホームページまたはパンフレットを含みますが、これらに限定されるものではありません。
4. サービス利用者は、回答いただいたアンケートを弊社がHH社およびアフラックに提供、または貸与することに同意するものとします。ただし、アンケート結果に個人情報（氏名、疾患名、病状等）が含まれる場合、当該個人情報の取扱いについて弊社は当該開示先に対して守秘義務を課します。
5. アンケートの回答内容にかかる著作権（著作権法第27条および第28条に定める権利を含みます。）は弊社に移転するものとします。また、サービス利用者は、弊社または弊社より当該著作権を譲り受けた者に対して著作者人格権を行使しないことに同意するものとします。

第9条（サービス利用者の基本的義務・遵守事項）

サービス利用者は、弊社に対し、以下の事項を遵守する基本的義務を負います。

- ① 信義誠実の原則に則って本サービスを利用すること。
- ② 本サービスはサービス対象者のために利用するものとし、非サービス対象者の利用に供する目的で本サービスを利用しないこと。
- ③ 本サービスの趣旨や目的に反する意図を有して、本サービスを利用しないこと。
- ④ 他人の名前を利用し、あるいは他人に成りすますなどして、不正の手段を用いて本サービスを利用しないこと、あるいは利用しようとししないこと。
- ⑤ 本サービスの利用にあたって、弊社、THI社または第三者に対し、ハラスメント・暴言・暴力その他信頼関係を損なう行為等を行わないこと。

- ⑥ 弊社、THI 社および第三者の著作権その他の知的財産権、名誉・信用等を侵害し、あるいは侵害するおそれのある行為をしないこと。
- ⑦ 本サービスの運用を混乱させたり、阻害するなどのおそれのある行為、その他、本サービスを模倣したり、類似のサービスを提供する方法により弊社の業務と競業するおそれのある行為をしないこと。
- ⑧ その他、法令、本規約に違反しないこと。

第10条（個人情報）

1. 本サービスに関してご提供頂くサービス対象者およびサービス利用者の氏名、生年月日、性別、住所、連絡先等（以下、「個人情報」という）の利用目的は、本サービスのご案内、本サービスの提供・維持管理、本サービスの運営管理、本サービスの充実、その他本サービスに関連・付随する業務になります。

2. サービス対象者は、本サービスを利用する場合には、弊社がサービス対象者およびサービス利用者の個人情報を THI 社、BD 医師、および医療機関に提供することについて同意します。

3. サービス対象者およびサービス利用者は、弊社が本サービスの利用申請を受け付けた場合に、第4条（本サービスの利用申込）に基づき利用申請を行った者（サービス対象者、サービス利用者、またはサービス対象者の同意を得ているサービス対象者の家族等に限り、）に対して、弊社が本サービスの利用履歴の有無を開示することについて同意します。

4. サービス対象者およびサービス利用者は、弊社が、本サービスの利用状況および相談内容等の連携、アンケートの回答結果の確認・返信状況の確認を目的として、個人情報および本サービスの利用状況および相談内容等を HH 社に提供することに同意します。

5. サービス対象者およびサービス利用者は、本サービスの提供に関してトラブルが生じた場合、その他 HH 社と連携をすべき特別の事情がある場合には、それらの目的を達成するために必要最小限の範囲で HH 社との間でサービス対象者およびサービス利用者の個人情報の相互提供を行うことに同意します。

6. 弊社および THI 社は、本サービスによって知り得たサービス関係者の個人情報について、第2項から第5項に基づく提供の場合、および当該情報提供者より別途同意を取得している場合を除き、当該情報提供者以外の第三者に対し、法令に基づく正当な理由なく開示せず、秘密を保持する義務を負います。ただし、第13条（第三者による本サービスの提供）に基づいて

本サービスの提供業務を第三者に委託した場合、個人情報等を当該委託先に開示することができるものとします。

第11条（本サービスの利用権限の喪失）

次の各号のいずれかに該当した場合には、本サービスを利用する権利は失われるものとします。

- ① HH社がサービス対象者ではないと指定した場合（理由の如何を問いません。）
- ② その他、サービス対象者またはサービス利用者が本規約に違反した場合等、弊社が本サービスの提供を不相当と認めた場合
- ③ 弊社およびHH社との間のベストドクターズ・サービス利用契約が解消された場合
- ④ 弊社およびHH社との間のベストドクターズ・サービス利用契約の内容及び、本サービスの提供に影響を与える重大な変更が生じた場合

第12条（通知）

1. サービス利用者は本サービスの利用申請後に、サービス利用者の氏名、住所、または電話番号に変更が生じた場合に、ただちに弊社に通知をしてください。
2. サービス利用者が弊社に通知した、またはサービス対象者がHH社を通じて弊社に提供した最終のサービス利用者住所宛に弊社が郵便物を送付した場合、サービス利用者に通知が到達したものとみなします。

第13条（第三者による本サービスの提供）

弊社は、本サービスの提供業務の全部または一部を第三者に委託することができるものとします。

第14条（免責事項）

1. 弊社、THI社、第13条に基づいて委託した第三者、ならびに、その他、医師を含む本サービスの提供に関わる者（以下、「本サービス提供従業者」といいます。）は、適切に本サー

ビスを提供すべく努力します。ただし、本サービス提供従業者はサービス対象者の病状が本サービスを利用することにより治癒されることや改善されることを一切保証しません。

2. 本サービス提供従業者は、第2条（本サービスの提供）に定めるとおりに本サービスを提供するよう努力します。ただし、天災地変、風水害、システム障害、担当者の病気・事故、その他特別な事情により本サービスを提供できない状態になる場合があります。この場合でも、本サービス提供従業者は何ら責任を負わないものとします。

3. サービス利用者は本サービスを自己の責任で利用するものとし、サービス利用者が本サービスを利用することにより、結果としてサービス対象者の病状悪化を惹起した場合でも、本サービス提供従業者は何ら責任を負いません。本サービスは、治療プロセスの一参考としての医療の情報および相談サービスで、治療プロセスを代替するものではありません。したがって、本サービス提供従業者はサービス対象者またはその担当医が本サービスを通して得たアドバイスにしたがった結果またはしたがわなかった結果に対し、何ら責任を負いません。

4. 弊社、THI社、ならびに第13条に基づいて委託した第三者は、本サービスを通じて紹介した医師の行為については一切責任を負いません。

5. 本サービスを利用したことにより、サービス対象者が、対象傷病に罹患していること、またはその疑いがあることを知らないサービス関係者のいずれかが、その事実を知ることになってしまった場合といえども、本サービス提供従業者は何ら責任を負いません。

6. サービス対象者およびサービス利用者は、本サービスの全部または一部を利用しなかった場合といえども、本サービスの価値に相当する金銭の支払をHH社、弊社、THI社ならびに第13条に基づいて委託した第三者に求めることはできません。

7. 本サービスは、弊社、THI社ならびに第13条に基づいて委託した第三者とBD在籍医療機関との間に何らかの関係（提携を含みますが、これに限定されません。）があること、およびかかる関係を形成する意図があることを示唆するものではありません。

8. 弊社、THI社、ならびに第13条に基づいて委託した第三者は、サービス対象者またはサービス利用者とはBD在籍医療機関との間で発生したトラブルについて何ら責任を負いません。

9. 本サービスにおけるBD在籍医療機関名入手は、BD在籍医療機関へのサービス対象者受け入れを保証したり、受け入れの可能性が高いことを示唆したりするものではありません。

10. 本サービスにおけるBD在籍医療機関名入手は、BD在籍医療機関での治療、ケア、その他あらゆるサービスへの優先的受け入れやその他特別対応を提供するものではありません。

1 1. 前各項のほか、本サービス提供従業者はサービス利用者が本サービスを利用したこと、または利用できなかったことに伴い発生した一切の損害等について何ら責任を負いません。

1 2. BD 医師の予約がされていた場合、医療機関における急患対応、BD 医師の体調不良、勤務変更その他当日の診療体制の事情により、弊社が紹介した BD 医師とは異なる医師が対応する場合があります。これらの事情について、弊社はその発生を予見または回避する義務を負うものではなく、当該医師の変更について、何らの責任を負いません。ただし、弊社が紹介した BD 医師により予約が確定していたにもかかわらず、当該医療機関の都合により当日診察医が変更された場合には、セカンドオピニオン費用は支払対象とします。なお、前段の取扱いは、利用者の希望または都合による医師変更、もしくは受診内容の変更があった場合には適用されません。

1 3. 前各項のほか、本サービスの提供に関し、THI 社は一切の責任を負いません。サービス利用者は、THI 社に対し訴訟を起すことができないことに同意するものとします。

第 1 5 条（サービス内容の変更）

弊社は、サービス対象者に事前もしくは事後に通知することにより、本サービスの内容を変更、追加、または廃止することができるものとします。

第 1 6 条（規約の変更）

弊社は、本規約について、サービス対象者に事前もしくは事後に HH 社を通じて通知することにより、または弊社所定の方法により公表することにより、本規約の内容を変更または廃止することがあります。この場合、変更日以降は変更後の本規約を適用し、廃止日以降は本規約の適用を終了します。

第 1 7 条（第三者サービスの紹介）

1. 弊社ならびに第 1 3 条に基づいて委託した第三者は、第三者が提供する各種サービスを紹介する場合があります。この場合、サービス利用者は直接当該第三者とサービスについて契約を行うものとし、弊社、THI 社、ならびに第 1 3 条に基づいて委託した第三者は本規約にて「本サービス」と定義される以外の事項に一切関与しないものとします。

2. 弊社、THI社、ならびに第13条に基づいて委託した第三者は、第三者が提供するサービスについては責任（説明責任・履行責任など一切を含みます。）を一切負いません。

第18条（準拠法）

本規約に基づく契約の成立、効力、解釈および履行については、日本国法を準拠法とするものとします。

第19条（合意管轄）

本サービスの利用に伴う紛争については誠実な協議により解決するものとしますが、協議により解決できない場合には、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とすることとします。

第20条（存続条項）

本規約に基づく契約終了後といえども第8条、第9条、第10条、第14条、第18条、第19条は有効に存続するものとします。

第21条（反社会的勢力への対応に関する特則）

1. サービス利用者は、本サービスの利用期間中を通じ、暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団または個人（次の各号に掲げる者を含むがこれに限らない。以下「反社会的勢力」という）のいずれにも該当しないこと並びに反社会的勢力と関係を持たないことを表明し保証するものとします。

- ① 暴力団、暴力団関係企業、暴力団体、暴力団準構成員、総会屋等、社会運動標榜ゴロ等、特殊知能暴力集団等または暴力主義的破壊活動を行った団体等もしくは行うことを目的としている団体等
- ② 前号に掲げる者の他、次項各号に掲げる行為を行う者その他反社会的活動を行う者
- ③ 前各号に掲げる者が経営に関与している団体等または前各号に掲げる者もしくはその者が構成する組織の維持・運営に協力しもしくは関与する者

④ その他、前各号に掲げる者に準ずると一般的に判断される者

2. サービス利用者は、自ら又は第三者を利用して、HH社、弊社、THI社および第三者に次の各号に該当する行為を行いません。

① 暴力的な要求、法的な責任を超えた不当な要求

② 取引に際しての脅迫的な言動または暴力

③ 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いた信用毀損または業務妨害

④ その他、前各号に類似する行為

3. 本条の記載と本契約の他の条項の記載との間に齟齬が生じる場合には、本条が優先して適用されることに合意します。

第22条（禁止行為）

1. BD 医師情報は、サービス利用者ならびにご家族内でのご利用にとどめ、資料の無断転用、複製は一切禁止致します。

2. カスタマーハラスメント

① 社会通念上相当な範囲を超える言動により就業環境を害する行為をカスタマーハラスメントと定義する。

② 利用者等はこれを行ってはならない。

③ 該当すると合理的に判断した場合、通話中断・終了、以後の電話受付停止、サービス停止ができる。

④ 当社に故意または重過失がない限り、当社は責任を負わない。

⑤ 必要に応じ、警察・弁護士等へ相談・通報できる。

（商標等）

※Best Doctors®、ベストドクターズ、FindBestDoc は Best Doctors, Inc.の商標です。Best Doctors, Inc. は、Teladoc Health, Inc. および Teladoc Health International, S.A.U.の一員です。

(附則)

2023年1月23日制定

2026年4月1日改定