

「セカンドオピニオンサービス」および「治療を目的とした専門医紹介サービス」 (ベストドクターズ®・サービス) に関する利用規約

平成 27 年 6 月 22 日制定

第 1 条 (本サービスの趣旨)

「セカンドオピニオンサービス」および「治療を目的とした専門医紹介サービス」(次条第 1 項各号に規定するサービスから構成される「ベストドクターズ®・サービス」を意味します。以下、両サービスを併せて「本サービス」といいます。)とは、株式会社法研(以下、「弊社」といいます。)が、本サービスを、次条に定めるサービス対象者に対し提供するサービスです。なお、本サービスを構成する各サービスはそれぞれ独立しており、常に同時に提供されるものではありません。

第 2 条 (本サービスの提供)

1. 弊社は、アフラック生命保険株式会社(「以下、「アフラック」といいます。’)が引受保険会社となっている全ての医療保険(以下、「アフラックの医療保険」といいます。)の被保険者(以下、「サービス対象者」といいます。)に限り、「『セカンドオピニオンサービス』および『治療を目的とした専門医紹介サービス』(ベストドクターズ®・サービス)に関する利用規約」(以下、「本規約」といいます。)に従い、以下の各号に規定するサービスを提供します。

① ファインド・ベスト・ドック™ (FindBestDoc™)

- (イ) サービス対象者が、第 21 条に定める対象傷病に罹患したと医師により診断確定された場合に、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、弊社が紹介するサービスです。
- (ロ) 本条第 2 項に規定するサービス利用者から利用申請があった場合、弊社は、サービス対象者の状況に合わせて、無償で BD 医師を紹介します。
- (ハ) 本条第 1 項第①号(イ)(ロ)の規定に基づき紹介する BD 医師は、対象傷病 1 症例につき最大 3 名までとします。(紹介は 1 名ずつとなります。)

② テレセカンド® (TelSecond®)

- (イ) サービス対象者が、第 21 条に定める対象傷病に罹患したと医師により診断確定された場合に、BD 医師との電話相談を、弊社が提供するサービスです。
- (ロ) 本条第 2 項に規定するサービス利用者から利用申込があった場合、弊社は、無償にてサービス対象者の疾患を専門とする BD 医師との電話相談(以下、「初回電話相談」といい、20 分以内とします。)を手配します。なお、初回電話相談の日時は利用申込から 2 週間以内を目安として、サービス利用者と弊社が相談の上、取り決めます。
- (ハ) 初回電話相談を実施した日の翌日から起算して 30 営業日以内に限り、原則として当該相談を担当したスタッフとの追加の電話相談(以下、「追加電話相談」といい、20 分以内とします。)を 1 回まで無償で利用できます。なお、「営業日」は弊社の営業日に準じます。
- (ニ) 追加電話相談の内容は、それに先立ち提供された初回電話相談の内容に関するものに限定するものとします。
- (ホ) 初回電話相談は、同一サービス利用者につき、1 年間に 1 回までの利用とします。なお、かかる期間は、初回電話相談が完了した日の翌日から起算するものとします。

- (へ) サービス利用者がサービスの利用申込後に、第10条に該当する場合等でサービス利用者が本サービスを利用する権利を喪失した場合、当該サービス利用者は利用申込済みの初回電話相談および追加電話相談をする権利をも喪失します。
- ③ ホスピサーチ® (Hospisearch®)
- (イ) サービス対象者が、第21条に定める対象傷病に罹患したと医師により診断確定された場合、または対象傷病に罹患した疑いがあると医師から診断された場合に、BD医師が在籍する日本国内の医療機関ならびに該当する場合には診療科（以下、「BD在籍医療機関」といいます。）の名称を、弊社が電話にて提供するサービスです。
- (ロ) 本条第2項に規定するサービス利用者からこのサービスの利用申込があった場合、弊社は、無償にてBD在籍医療機関名を電話にて口頭で案内します。このサービスには当該医療機関への予約は含まれません。また、BD医師の個人名は一切案内しません。
2. 本サービスを利用する権利を有する者（以下、「サービス利用者」といいます。）は、原則として、サービス対象者に限るものとします。ただし、サービス対象者の法定代理人、サービス対象者の配偶者、またはサービス対象者の2親等以内の親族（以下、総称して「サービス対象者の家族等」といいます。）から、次の各号のいずれかに該当する旨の申出があった場合には、サービス対象者の家族等もサービス利用者を含めるものとします。
- ① サービス対象者が、対象傷病に罹患していることを告知されていない場合
- ② サービス対象者が、認知症、自律神経失調症、躁鬱病、神経症、統合失調症その他これらに類する疾病に罹患している場合
- ③ サービス対象者の病状・治療状況・年齢等によりサービス対象者本人による本サービスの利用が困難な場合
3. 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。
4. 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、次のいずれかに該当する場合
- (イ) 本条第1項第①号に規定するファインド・ベスト・ドックおよび本条第1項第②号に規定するテレセカンドの利用希望の場合、対象傷病に罹患していることが確認できない場合
- (ロ) 本条第1項第③号に規定するホスピサーチの利用希望の場合、対象傷病に罹患している状態、もしくは罹患の疑いがある状態で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、裁判係争中の問題およ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 先進医療に関する相談の場合
- ⑪ 日本国外での治療に関する場合
- ⑫ 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

⑬ 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

5. 弊社はサービス利用者に対して、同一ケースに対する、本条第1項第①号に規定するファインド・ベスト・ドックと本条第1項第②号に規定するテレセカンドを同時に提供しないものとし、サービス利用者が、同一ケースに対しファインド・ベスト・ドックとテレセカンド両方の利用を希望する場合、原則的に、弊社はテレセカンドの提供が完了した後にファインド・ベスト・ドックを提供します。

第3条（本サービスの利用）

1. サービス利用者は、別途アフラックが指定する日以後、本サービスを利用することができます。
2. 本サービスの利用契約は、アフラックの医療保険の契約者と弊社との間で成立するものとし、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。
3. 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その利用日時点において最新の本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、サービス利用者が弊社所定の連絡先に本サービスの利用を申込するものとし、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、
2. 前項に基づく利用申込の受付時間は、弊社所定の時間とします。ただし、弊社は必要に応じて受付時間を変更することができるものとし、この場合、事前または事後にこの変更についてアフラックを通じてサービス対象者に通知するなど弊社所定の方法により公表します。

第5条（必要書類の提出）

1. 第2条第2項各号のいずれかに該当する場合、弊社は、サービス対象者の家族等に対し、所定の書面（サービス対象者の家族等に該当することを証明する書類およびサービス対象者の同意書を含みますが、これに限りません。以下総称して「必要書面」といいます）の提出を求めることがあります。この場合、サービス対象者の家族等は必要書面を提出するものとし、
2. 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、サービス利用者は弊社が要求する書類を提出するものとし、
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、
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、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、
2. 第2条第1項第①号に規定されるファインド・ベスト・ドックで紹介されたBD医師をセカンドオピニオン取得目的（セカンドオピニオンサービス）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第③号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。）の提出および本項第④号から第⑥号までに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、本項第①号および第②号で規定されるセカンドオピニ

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 本項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 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。

第 7 条 (アンケートへの回答)

1. 本サービスを利用した場合、サービス利用者は弊社所定のアンケートに回答するものとします。
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、アンケートの回答項目が満たされていない場合等、弊社が必要とする場合に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処理した上で、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。掲載先はアフラック、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. アンケートの回答内容にかかわる著作権（著作権法第 27 条および第 28 条に定める権利を含みます。）は弊社および THI 社に移転するものとします。また、サービス利用者は、弊社および THI 社、または、弊社もしくは THI 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 8 条 (サービス利用者の基本的義務)

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めないこと
- ⑤ 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、あるいは侵害する恐れのある行為をしないこと

- ⑥ 本サービスの運用を混乱させたり、阻害するなどの恐れのある行為、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および THI 社の業務と競業する恐れのある行為をしないこと
- ⑦ その他、法令、本規約に違反しないこと

第9条（個人情報）

1. 本サービスに関してご提供いただく個人情報の利用目的は、本サービスのご案内、ご利用資格の確認、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、およびその他本サービスに関連・付随する業務になります。
2. サービス対象者およびサービス利用者は、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本サービスにて相談に応じる BD 医師に提供することについて同意します。また、第2条第1項第②号に規定されるテレセカンドにおける BD 医師との電話相談の際は、司会進行役としてスタッフが加わることに同意します。
3. サービス対象者およびサービス利用者は、サービス対象者の家族等（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家族等に限り、）から、本サービスの利用申込または本サービスの利用可否に関する照会があった場合に、弊社が、当該利用申込を行った者または利用可否に関する照会を行った者に対して、本サービスの利用履歴の有無および利用可否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、サービス対象者に該当するかどうかの確認、および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、個人情報をアフラックに提供することに同意します。
5. 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、その他弊社または第12条に基づいて委託した第三者（以下、「委託先」といいます。）とアフラックが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弊社または委託先とアフラックとの間で、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、ならびに、必要に応じて、当該個人情報を THI 社に連携する場合があることに同意します。
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対象者およびサービス利用者ならびにその関係者の個人情報について、本条第2項から第5項までの規定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12条に基づいて本サービスの提供義務を第三者に委託した場合、個人情報を当該委託先に開示することができるものとします。

第10条（本サービスの利用権限の喪失）

1. 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 アフラック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 アフラックの医療保険に関する主たる保険契約（以下、「対象保険契約」といいます。）が有効でなくなった場合（失効・無効・解約・解除・被保険者死亡・消滅など理由の如何を問いません。）
 - ③ アフラックの医療保険に付加することができる特約のうち、付加することで本サービスの利用が可能とされるものについて、無効とされ、取り消され、または告知義務違反もしくは重大事由により解除された場合
 - ④ 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
 - ⑤ 弊社およびアフラックとの間の業務提携が解消された場合

- ⑥ 弊社およびアフラックとの間の業務提携の内容につき、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
2. 前項にかかわらず、前項第2号に基づき本サービスを利用する権利が失われた場合であっても、対象保険契約の復活により、対象保険契約が有効になった場合には、対象保険契約の復活時における責任開始日以後については、本サービスを利用する権利は失われていなかったものとして取り扱います。

第11条（通知）

1. サービス利用者は本サービスの利用申込後に、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最終の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12条（第三者による本サービスの提供）

弊社は、本サービスの提供義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13条（免責事項）

1. 弊社、THI社、委託先その他本サービスの提供に関わる者（医師を含みます。）（以下、「本サービス提供従業者」と総称します。）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、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社および委託先は、弊社が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、アフラック、弊社、THI社および委託先に求めることはできません。
7. 本サービスは、弊社、THI社および委託先と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社および委託先は、サービス対象者またはサービス利用者と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。
11. 前 10 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について何ら責任を負いません。
12. 前 11 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。サービス対象者およびサービス利用者は、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 14 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、または弊社所定の方法により公表することにより、本サービスの内容を変更または廃止することができるものとします。

第 15 条（第三者サービスの紹介）

1. 弊社および委託先は、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 社および委託先は本規約にて「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 社および委託先は、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 16 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アフラック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 17 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 18 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せんが、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 19 条（存続条項）

本規約に基づくサービス利用終了後といえども第 7 条、第 8 条、第 9 条、第 13 条、第 17 条および第 18 条は有効に存続するものとします。

第 20 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、暴力主義的破壊活動を行った団体等または行うことを目的としている団体等もしくはそれらの団体等の下部組織にあたる団体等
 - 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、アフラック、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 21 条（本サービスの対象傷病）

「対象傷病」とは、以下に定める傷病以外の傷病を指すものとします。

- ① 美容外科、心療内科、精神科、歯科および口腔外科に関する傷病、日常的にみられる傷病等の治療であって専門性を必要としない傷病
- ② 日本国内の医師により確定診断を受けていない傷病
- ③ 移植を必要とする疾患および傷病
- ④ その他、弊社が合理的な理由から対象外とする傷病

※Best Doctors[®]、ベストドクターズ、FindBestDoc、TelSecond、Hospisearch、ファインド・ベスト・ドック、テレセカンド、およびホスピサーチは 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。

2024 年 8 月 19 日改定