

## 「PLAYON health」利用規約

### 第1章 総則

#### 第1条 (用語の定義)

- 本規約における用語の意味はそれぞれ次のように定義します。
  - 「本サービス」とは、株式会社ネクスト(以下「当社」とする。)が、提供し、株式会社ネクストが運営するサービス「健康相談ダイヤル」をいいます。
  - 「料金等」とは、本サービスの提供に関する料金その他の債務及びこれにかかる消費税相当額をいいます。
  - 「消費税相当額」とは、消費税法(昭和63年法律第108号)及び同法に関する法令の規定に基づき課税される地方税の額ならびに地方税(昭和25年法律第226号)及び同法に関する法令の規定に基づき課税される地方消費税の額をいいます。
  - 「利用契約」とは、本サービスの利用を目的とし、当社と契約者との間に成立する本規約の定めを内容とする契約をいいます。
  - 「利用開始日」とは、契約者が当社の指定する方法で決済登録を完了し、当社が契約者に対する通知において指定する日で、本サービスを利用することが可能となる日をいいます。

### 第2章 サービス利用規約

#### 第2条 (24時間健康相談)

24時間・年中無休で、確かな資格を持ち的確な研修を受けた相談員が、万全の体制を整えて皆さまからの健康相談をお待ちしています。

##### (1) サービス内容

- ご利用者と相談員の、電話での1対1の個別対応です。
  - 病院など専門家がいない場所に行くことなく、電話一本で相談できます。
  - 「いつでも専門家に相談できる」という安心感を得られます。
- (2) お受けしている相談内容の例
- 健康づくり
  - 健康管理
  - 全身のあらゆる症状とその治療法
  - 受診上の疑問
  - 出産・育児
  - 家庭内での応急手当、看護、介護
  - 医療機関のご案内
  - 介護事業者のご案内
  - 行政の医療関連サービス、対応窓口のご案内
  - メンタルヘルス

#### 第3条 (医療機関案内)

ご利用者のニーズに沿う医療機関を全国約166,000施設ものデータベースの中から検索しご案内します。

24時間対応していますので、夜間の急な症状悪化等の際にも、その時受診できる医療機関をご案内します。

※ 個人情報保護のため、予約の代行はいたしかねます。

##### (1) サービス内容

医療機関案内システムを用いてご要望に応じた医療機関をご案内します。

- 専門病院、専門外来にかかりたい
  - 女医のいる病院
  - 休日診療(当番医)
  - 夜間救急受診
  - 最寄り駅の近くで今診てもらえる病院
  - 個人医院にかかりたい
  - 稀少疾病の専門医のいる病院 など
- データベースで検索し、ご相談者のご希望に合う医療機関をご案内します。
- ※こちらから電話、または電話のかけなおしに至る場合もあります。
- 連絡先・診療時間などの再確認が必要な場合
  - 稀少疾病など、顧問ドクターの意見と情報を伺ってからのほうが良い場合 等

#### 第4条 (Web健康相談)

電話以外での相談方法として Web 上でご相談を受け付けます。

検診結果に関するご相談などは、文字情報の方が分かりやすいと好評です。保健師・看護師・管理栄養士等の有資格者が、3営業日以内に個別に回答します。

##### (1) サービス内容

###### ① プライバシー保護について

回答は秘密保持のためにメールに記載されておりません。回答の準備ができたというお知らせメールが届き、そのメールに回答ページの URL が記載されています。URL にアクセスいただき、質問時に登録いただいた暗証番号を入力して回答を閲覧いただく仕組みです。複数人での共有のパソコンから質問いただいても回答を他の方に見られる心配はありません。

###### ② WEB健康相談 Q&A 集

Web健康相談 Q&A 集では、個人情報保護の観点から一部情報を変更した上で、過去に実際にいただいた相談事例を載せています。Q&A 集の情報を部位等のキーワードでカテゴリ分けしていますので、知りたい情報を素早く閲覧することができます。

#### 第5条 (小児救急相談)

子育てには様々な悩みがつきものです。

特に、仕事を続けながら子育てをしている方は、「一緒にいる時間が少なく、子どもとのコミュニケーション不足を感じる」「子育てに関する相談をどこにしているかわからない」などの悩みを抱えています。ファミリー健康相談では、そうしたご両親の悩みにベテラン相談員がお応えしています。

##### (1) サービス内容

24時間小児科医が対応し、小さなお子様の場合、体調が急変したり、異物を飲み込んだり、ケガを負ったりする等、時間帯を問わず、夜中でもすぐに「医師」との相談が必要になるケースも少なくありません。ファミリー健康相談では24時間、直接小児科医と相談することができます。健康のトラブルの多い小さなお子様をもつ方にとって、いつでも小児科医と相談できることは、はかり知れない大きな安心となります。

#### 第6条 (海外健康相談)

海外赴任・海外出張など、日本を離れた慣れない環境からのご相談にも応じています。

文化、風土、医療制度のまったく異なる土地での悩みごとにも、電話一本で適切に助言します。

##### (1) サービス内容

海外からも通話料無料でご相談

海外からは、国際フリーダイヤルサービスの対象地域(47地域)からであれば、オペレーターを介することなく直通で健康相談をご利用できます。国際フリーダイヤルの対象地域外であっても、海外専用番号にコレクトコールでお電話いただくことで、電話会社のオペレーターを介する手間はかかりますがご利用者に通話料を負担いただくことなくご利用できます。また、海外からのドクター相談もご利用になれます。予約を取って頂く場合には国際フリーダイヤルとは別の番号をご案内しますが、コレクトコールでかけて頂くようご案内しますので、もちろん通話料のご負担はありません。24時間・年中無休なので、時差の心配もありません。

#### 第7条 (ドクター相談)

より専門的な健康相談にお応えるために、専門医による電話相談を行っています。

##### (1) サービス内容

専門医による電話相談

ご相談者の症状により最適な診療科の専門医が直接対応します。内科 ②外科 ③整形外科 ④産婦人科 ⑤小児科 ⑥脳神経内科 ⑦眼科 ⑧耳鼻科 ⑨皮膚科⑩歯科 ⑪泌尿器科 ⑫精神科 ⑬小児歯科 ⑭肛門科(胃腸科) ⑮ペインクリニック  
上記科目は変更となることがございます。夜間の乳幼児の緊急を要する相談には、予約なしですぐに対応します。

##### (2) 相談方法

予約式相談

ご利用者の要望によりヘルスアドバイザーが予約を取り、予約の日時にご利用者に別の専用番号(通話料無料)からおかけいただけます。

三者通話による相談

時間や診療科によりその場でドクターに相談できる場合もございます。その場合、必要に応じて、その場でドクターによる相談ができる仕組みです。

※①②のどちらでも対応しかねる場合

ヘルスアドバイザーがドクターに相談内容を伝え回答を預かり、ご利用者に回答内容をお伝えすることもございます。

#### 第8条 (月額料金の支払義務)

契約者は、利用規約が成立した日を含む料金月から起算してその利用規約が終了した日を含む料金月までの期間について、「オプションサービス」に係る料金表に定めるとおりの利用料を支払うものとします。なお、月額料金の日割りは行いません。

- 弊社は、本規約に別段の定めがない限り、月額料金の減額及び免除並びに受領済の月額料金の返金は行いません。
- 契約者は、弊社が別に定める ひかりサービス利用規約の定めに従って月額料金を支払うものとします。

#### 「オプションサービスに係る料金表」

月額利用料(税抜)

オプションサービス名	月額利用料
PLAYON *1	1,800 円

※解約違約金はございません。

※1 無料期間は最大 2ヶ月無料となります。

付則:令和7年01月01日制定