

ケアマネ支援サービス（bmic ケア）ご利用規約

本サービスは、株式会社管理工学研究所（以下「弊社」といいます）が、法人若しくはそれに準ずる団体又は営利を目的とする個人（以下「法人等」といいます）に対して介護支援専門員向け支援を提供するサービスです。本サービスをご利用いただく方は、ケアマネ支援サービスご利用規約および本サービスに関する諸規定である「ケアマネ支援サービス（bmic ケア）ご利用規約細則」（以上をあわせて、以下「本規約」といいます）を必ずお読みのうえ、ご同意ください。

第1条（定義）

本規約における用語を以下の通り定義します。

- (1) 「契約者」とは、本規約に同意のうえ、本サービスを利用する法人等をいいます。
- (2) 「ケアマネ支援サービス」とは、弊社が契約者に対して提供する介護支援専門員向けに支援するサービスをいいます。
- (3) 「利用者」とは、契約者の総称をいいます。
- (4) 「顧客」とは、契約者がケアマネ支援サービスを利用して管理する患者等をいいます。
- (5) 「契約者登録情報」とは、契約者がケアマネ支援サービスに登録及び編集する顧客に関する数値、画像、文章等のデータをいいます。
- (6) 「情報等」とは、契約者登録情報の総称をいいます。
- (7) 「本規約細則」とは、本サービスに関する諸規定「ケアマネ支援サービス（bmic ケア）ご利用規約細則」をいいます。

第2条（本サービス）

1. 本サービスは、契約者の選択により、以下の各号の全部又は一部で構成されるサービスとします。
 - (1) 契約者がケアマネ支援サービスに契約者登録情報を登録すること、及び情報等を閲覧、編集すること。
2. 本サービスの利用契約（以下「利用契約」といいます）は、法人等が本規約に同意のうえで、弊社が別途定める手続に従い本サービスへの申込みをなし、弊社が当該法人等の申込みを承諾した時点をもって成立するものとします。
3. 弊社は、次のいずれかに該当する場合、前項に定める申込みを拒絶することができるものとし、その場合、その旨を法人等に対して書面又は電子メールにて通知するものとします。なお、弊社は、当該拒絶に関して何らの責任を負わないものとします。
 - (1) 本サービスに関連するサーバ、設備、端末、ソフトウェア等の運用若しくは保守が技術上著しく困難になる場合又はそのおそれのある場合。
 - (2) 本サービスの利用申込みに関する弊社への届出事項に虚偽の記載又は必要事項の記入漏れがある場合。
 - (3) その他、本サービスを提供することが不適切又は不都合であると弊社が判断した場合。
4. 本サービスの内容、利用料金、利用開始日、本サービスの提供を受けるために必要なシステムの動作条件、その他詳細については、本規約により、契約者に提示されるものとし、契約者は本規約に従い本サービスを利用するものとします。
5. 弊社は、契約者に対して事前に通知することなく、本サービスの内容の一部を変更又は追

加することができるものとします。

6. 契約者は、本サービスを通じて利用者間で顧客の情報を共同利用する場合、本サービスの利用開始前までに共同利用に関する顧客の同意を得るものとします。

第3条（有効期間）

1. 本サービスに係る利用契約は、前条第4項に基づき提示される利用開始日から有効とします。
2. 契約者は、別途定める弊社所定の様式で弊社に解約を申し出た場合、弊社が当該申出を受付けた日の属する月の翌月末日をもって利用契約を解約することができるものとします。
3. 弊社は、利用契約の有効期間中であっても、解約日の30日前に書面又は電子メールにて契約者に通知することにより、利用契約を解約することができるものとします。

第4条（本規約の変更等）

1. 弊社は、弊社が契約者に対して、本サービスのウェブサイト（以下「本ウェブサイト」といいます）上又は弊社が適当と判断する方法にて告知することにより、本規約を適宜変更することができるものとします。
2. 契約者は、弊社に対して、前項の通知又は告知の日から起算して8日以内に利用契約の解約を書面又は電子メールにて通知しない限り、前項の変更について承諾したものとみなします。
3. 本サービスに関し、ケアマネ支援サービスご利用規約に定める内容と本規約細則に定める内容が異なる場合には、別途弊社が明示的に定める場合を除き、本規約細則に定める内容が優先して適用されるものとします。

第5条（届出事項の変更）

契約者は、本サービスの利用申込みに関する弊社への届出事項に変更が生じた場合、直ちに書面にて変更内容を弊社に通知するものとします。当該通知の懈怠により、弊社が行った通知又は送付した書類等が延着し又は到達しなかった場合には、通常到達すべき時に到達したものとみなします。

第6条（利用料金）

1. 契約者は、本サービスの利用料金として、弊社が別途定める金額を弊社が別途定める方法にて支払うものとします。
2. 利用料金は、本サービスの利用開始日の属する暦月から発生するものとします。なお、本サービスの利用開始日又は終了日が、月の中途であった場合でも、日割計算は行わず、契約者は当該月の利用料金全額を支払うものとします。

第7条（ID等の管理）

1. 弊社は、書面又は電子メールにて契約者に通知することにより、契約者が本サービスを利用するうえで必要となる本サービス専用のパスワードを、契約者に対して貸与するものとします。
2. 契約者は、本サービス専用のメールアドレス、パスワード（以下「パスワード等」といいます）の管理責任を負うものとします。

3. 契約者は、パスワード等を契約者以外の第三者に譲渡、売買等をしてはならないものとします。
4. パスワード等の管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等による損害の責任は契約者が負うものとし、弊社は一切責任を負わないものとします。
5. 契約者は、パスワード等の失念、漏洩、毀損、紛失等があった場合、又はパスワード等が第三者に不正に使用されていることが判明した場合には、直ちに弊社にその旨を連絡するとともに、弊社からの指示がある場合にはこれに従うものとします。

第8条（個人情報）

契約者は、情報等に個人情報が含まれる場合、当該個人情報について、弊社の責めに帰すべき事由によらずして生じた顧客又はその他の第三者における一切の損害について、自己の費用と責任をもって対処するものとします。

第9条（著作権の帰属）

1. 契約者の本サービスの利用に基づき、弊社が契約者に提供する各種情報及びケアマネ支援サービスについて、その著作権等を含む一切の知的財産権は、弊社又は弊社にこれらの情報の利用を許諾した第三者に帰属するものとします。
2. ケアマネ支援サービスに登録及び発信された情報等に関する著作権は、当該著作物たる情報を創作した著作者又は著作権者、その他正当な権利を有する者に帰属するものとします。

第10条（禁止事項）

1. 契約者は、本サービスを通じて、以下に定める禁止事項に該当する行為又は該当するおそれがある行為を行ってはならないものとします。
 - (1) 他の利用者、第三者又は弊社の著作権、その他の知的財産権を侵害する行為。
 - (2) 他の利用者、第三者の財産、プライバシー又は肖像権を侵害する行為。
 - (3) 他の利用者、第三者を差別若しくは誹謗中傷し、又は名誉・信用を毀損する行為。
 - (4) 詐欺等の犯罪に結びつく行為。
 - (5) 猥褻、児童ポルノ又は児童虐待にあたる画像、文書等を送信・掲載する行為。
 - (6) 無限連鎖講（ネズミ講）を開設し、又はこれを勧誘する行為。
 - (7) 事実と反する情報を送信・掲載する行為、又は情報を改ざん・消去する行為。
 - (8) 公職選挙法に違反する行為。
 - (9) 弊社のサービス、又は第三者が管理するサーバ等の設備の運営を妨げる行為。
 - (10) 無断で他の利用者、第三者に勧誘のメールを送信する行為、又は受信者が嫌悪感を抱く、若しくはその虞のあるメール（嫌がらせメール）を送信する行為。
 - (11) コンピューターウイルス等有害なプログラムを使用若しくは提供する行為、又はそれらを支援、宣伝若しくは推奨する行為。
 - (12) 他人になりすまして本サービスを利用する行為。
 - (13) 本規約等に違反する行為。
 - (14) 法令若しくは公序良俗（売春、暴力、残虐等）に違反し、又は他の利用者若しくは第三者に不利益を与える行為。
 - (15) 前各号に定める行為を助長する行為。
 - (16) 前各号に該当するおそれがあると弊社が判断する行為。

(17)その他、弊社が不適切と判断する行為。

2. 弊社は、利用者が本サービスを通じて行ったケアマネ支援サービス上での情報等の発信及び登録が、前項各号で定める禁止事項のいずれかに該当し、若しくは該当するおそれがある場合、又はその他の理由で不適当であると判断した場合は、弊社の判断により、弊社が適当と判断する方法にて契約者に事前に通知したうえで、以下の措置を行うことができるものとし、また、緊急やむを得ない場合は、弊社が適当と判断する方法にて事後すみやかに通知することにより、以下の措置を行うことができるものとし、

(1) 契約者に対して、利用者が発信又は登録した情報等を表示しないことの要求。

(2) 利用者が発信又は登録した情報等を削除する措置の実施。

(3) 本サービスの利用の停止。

第11条（契約者の責任）

1. 契約者は、本サービスを利用するにあたり本規約を遵守するものとし、また、契約者は、本規約の遵守について別途弊社の指示があった場合は、これに従うものとし、
2. 契約者は情報等に関して生じた一切の紛争等を、自らの費用と責任をもって解決するものとし、弊社に何ら迷惑をかけたり、損害を与えたりしないものとし、
3. 契約者は、情報等に関して、顧客、弊社及びその他の第三者に損害が生じた場合、自らの費用と責任をもって、当該損害を賠償するものとし、弊社に何ら迷惑をかけたり、損害を与えたりしないものとし、

第12条（免責）

1. 弊社は、別途定める場合を除き、本サービスの内容について、その完全性、正確性、確実性、有用性等につき、いかなる保証も行わないものとし、利用者の本サービスの利用により生じた結果に対する一切の責任は契約者が負うものとし、
2. いかなる場合においても弊社は、本サービスの提供に関し、以下に定める利用者に生じた損害については一切責任を負わないものとし、
 - (1) 弊社の責めに帰すべからざる事由から生じた損害。
 - (2) 弊社の予見の有無に拘らず、特別の事情から生じた損害。
 - (3) 情報等の消失、改ざん、流出、毀損等による損害を含む、逸失利益。
 - (4) 顧客を含む第三者からの請求等により生じた一切の損害。
3. 弊社は、利用者がケアマネ支援サービスに発信又は登録した情報等を弊社所定のフォーマットに変換することがあり、そのため情報等に品質劣化が生じたとしても、その責を負わないものとし、
4. 前三項に加えて、利用者は以下の点について、事前に承諾するものとし、
 - (1) 本サービス提供の為に必要となるサーバ等の設備の運営に負荷がかかる等、弊社が管理上必要と判断した場合、弊社は利用者の利用資格の全部又は一部を停止又は失効させることができ、且つ当該ケアマネ支援サービス上に発信又は登録された情報等の全部又は一部を表示しないことができること。
 - (2) 前号に定める情報等、その他本サービスに関する一切のデータの消失又は毀損等について、いかなる場合においても、弊社は一切責任を負わないこと。
5. 弊社の責に帰すべき理由により契約者が本サービスを全く利用できないために当該契約者に損害が発生した場合、当該契約者が本サービスを全く利用できない状態となったこと

を弊社が知った時刻から起算して24時間以上かかる状態が継続したときに限り、弊社は、当該接契約者の本サービス利用不能時間数を24で除した商(小数点以下の端数は切り捨て)に当該契約者の本サービスの月額の使用料金の30分の1を乗じて算出した額を賠償額の限度として、当該契約者に現実には発生した通常かつ直接の損害の金銭賠償請求に応じるものとします。

6. 本サービスの提供に関連して弊社が契約者に対して賠償する金額は、弊社の責に帰すべき事由による損害であっても、また契約責任、不法行為その他いかなる法理に基づくものであっても、契約者に損害が発生した時点から起算して、直近1年間に弊社が本サービスの対価として当該契約者から受領した金額を超えないものとします。

第13条 (本サービスの中断又は中止)

1. 弊社は、次のいずれかに該当する場合、自らの判断により本サービスの全部又は一部の提供を中断又は中止することができるものとします。
 - (1) 火災、地震、洪水等の天災、戦争、動乱、騒乱等の事変、停電、労働争議、その他の非常事態が発生し、又は発生するおそれがある場合。
 - (2) ケアマネ支援サービス、その他本サービスに関連して弊社が運用若しくは管理するサーバ、設備等の保守を定期的に又は緊急に行う場合。
 - (3) ケアマネ支援サービス、その他本サービスに関連して弊社が運用又は管理するサーバ、設備、ソフトウェア等の異常、故障、障害その他本サービスを提供できない事由が生じた場合。
2. 弊社は、前項各号の規定により本サービスの全部又は一部の提供を中断又は中止する場合、自らが適当と判断する方法で事前に契約者に対して告知するものとします。ただし、緊急の場合、弊社は、かかる通知又は告知を行うことなく、本サービスの全部又は一部の提供を中断又は中止することができるものとします。
3. 弊社は、本サービスの全部又は一部の提供の中断又は中止によって生じた利用者及び第三者の損害につき、一切責任を負わないものとします。

第14条 (権利義務の譲渡禁止)

契約者は、弊社の書面による事前の承諾なくして、利用契約に基づく権利又は義務の全部又は一部を第三者に譲渡又は担保の目的に供してはならないものとします。

第15条 (秘密保持)

弊社及び契約者は、利用契約又は本サービスに基づき知り得た相手方の業務上若しくは技術上の情報又は相手方より開示された秘密情報(情報等を含みますが、これに限られません)を相手方の書面による事前の承諾なくして、第三者に開示又は漏洩せず、開示目的以外に使用してはならないものとします。

第16条 (解除)

1. 弊社は、利用者が次のいずれかに該当した場合、本サービスの利用契約の有効期間中といえども、何等の催告なしに直ちに利用契約の全部又は一部を解除することができるものとします。
 - (1) 第6条に定める利用料金の支払いが為されないとき、又はかかる支払いに関する契約

- 者の信用力が著しく低下したとき。
- (2) 監督官庁により営業許可の取消、営業停止等の処分を受けたとき。
 - (3) 振り出した手形若しくは小切手が不渡り処分を受けたとき、電子記録債権が支払不能となったとき又は支払不能若しくは支払停止の状態に至ったとき。
 - (4) 破産手続開始の申立て、民事再生手続開始の申立て、特別清算開始の申立て、会社更生開始の申立ての事実が生じたとき。
 - (5) 第三者により仮差押え、仮処分、強制執行、又は公租公課の滞納処分を受ける等、資産状態が極度に悪化したとき。
 - (6) 解散、合併、会社分割、株式交換、株式移転又は事業の重要な部分を譲渡したとき。
2. 弊社は、契約者が本規約に違反したとき（前項第1号による場合を除きます）は、相当な期間を定めてかかる違反の是正を催告し、当該期間経過後なおもかかる違反が是正されない場合、利用契約を解除することができるものとします。
 3. 前二項に定める解除事由が生じた場合、契約者が弊社に対して負う一切の債務（利用契約の有効期間満了日までの利用料金も含みます）につき期限の利益を喪失し、当然に弁済期が到来したものとみなします。

第17条（反社会的勢力の排除）

1. 契約者は、弊社に対し、利用契約締結時点において、自己及び自己の取締役、執行役、執行役員等の経営に実質的に関与する重要な使用人、実質的に経営権を有する者及び利用者が反社会的勢力に該当しないことを表明し、かつ本契約期間中該当しないことを保証するものとします。なお、本条において「反社会的勢力」とは、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（以下「暴対法」といいます）第2条第2号に定義される暴力団、暴対法第2条第6号に定義される暴力団員、暴力団員でなくなった日から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、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団、暴力団密接関係者及びその他の暴力的な要求行為若しくは法的な責任を超えた不当要求を行う集団又は個人をいいます。
2. 契約者は、本サービスの利用に関連して自ら又は第三者を利用して以下の各号に該当する行為を行わないことを弊社に対し、保証するものとします。
 - (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) 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、偽計又は威力を用いて弊社の信用を棄損し、又は弊社の業務を妨害する行為。
 - (5) その他前各号に準ずる行為。
3. 弊社は、契約者が前二項の表明・保証に違反した場合、又は、本サービスの利用が反社会的勢力の活動を助長し若しくは反社会的勢力の運営に資すると判明した場合には、かかる事由が生じた時点以降いつ何時においても、何らの催告を要することなく、利用契約の全部又は一部を解除できるものとします。
4. 前項の規定に基づき弊社が利用契約を解除したことに起因して契約者に損害が生じた場合であっても、何らこれを賠償ないし補償することを要しないものとします。
5. 契約者は、本条第3項に定めるいずれかの場合に該当したときは、弊社の請求により、弊社に対する一切の債務につき期限の利益を失い、直ちにこれを弁済するものとします。

第18条（準拠法）

本規約の成立、効力、履行及び解釈に関しては、日本法が適用されるものとします。

第19条（協議・解決）

本規約の規定の解釈、又は本規約に規定なき事項について契約者と弊社との間に紛争又は疑義を生じた場合、その都度両者誠意をもって協議解決するものとします。

前項による協議をしても解決できず、訴訟の必要が生じた場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

初版 2021年6月10日 制定

ケアマネ支援サービス（bmic ケア）ご利用規約細則

第1条（本サービスの目的と対象）

1. 本サービスは、弊社が契約者に対して介護支援専門員向け支援サービスを提供することを目的とします。
2. 本サービスの対象は、介護支援専門員と各種事業者（診療所、病院、薬局、訪問看護施設、介護施設等を含みますが、これらに限られません）とします。

第2条（本サービスの提供範囲）

本サービスは、第1条第1項に定める目的のために利用するアプリケーションの提供とそれに伴うサポートを提供範囲とします。

第3条（本サービスの提供時間）

本サービスの提供時間は、別途定める場合を除き、365日24時間とします。

第4条（細則の意義）

「ケアマネ支援サービス（bmic ケア）ご利用規約細則」（以下「細則」といいます）を定める目的は、以下の通りです。

- （1）契約者が本サービスを利用する際の情報等の安全性の確保を図ること
- （2）本サービスにおけるサービス品質とコストの妥当性を図ること
- （3）本サービスにおける各役割分担の明確化を図ること

第5条（本サービスの利用環境）

弊社は、本サービスで提供するアプリケーションについて、以下の弊社のウェブサイト上に掲載する利用環境において稼働することを保証します。

URL： <https://www.bmic.jp/care/>

第6条（本サービスの提供環境・運用に係る前提条件）

1. 本サービスの提供に関し弊社が利用者から受託した情報等（以下「受託情報」といいます）に関するサーバ等の機器類の設置については、別途弊社が委託する委託先（以下「委託先」といいます）にて行います。
2. 本サービスの提供に係る受託情報に関するサーバ等の機器類は、日本国の法令の適用が及ぶ場所に設置します。

第7条（本サービスにおける機器・ソフトウェアの品質）

弊社は、本サービスの提供に係るソフトウェア及びサーバ等の機器類の品質管理を行います。

第8条（法令・ガイドライン等の遵守）

弊社は、本サービスを提供するうえで遵守すべき法令及びガイドライン等を遵守します。

第9条（役割分担）

1. 弊社は、本サービスが正常に稼働し、契約者が利用できる状態を維持するよう努めます。
2. 契約者は、本サービスを利用するにあたり、自らの費用及び責任で、以下の事項を行うものとします。
 - (1) 本サービスの利用環境の設定（利用端末の設定を含みますが、これに限られません）
 - (2) セキュリティ対策の実施（契約者が本サービスの利用に際して無線LANを利用する場合におけるセキュリティ対策の実施を含みますが、これに限られません）
3. 本サービスの障害全般に関する対応は以下の通りとします。
 - (1) 本サービスの提供に際して障害等が生じた場合、弊社は契約者に連絡するとともに、自己の判断に基づき、当該障害の原因を調査し、その結果を契約者に報告します。
 - (2) 前号の調査の結果、障害の原因が弊社の管理する機器類に起因するものであることが判明した場合には、弊社の責任として速やかに障害対応を行います。
 - (3) 第1号の調査の結果、障害の原因が契約者の管理する機器類に起因するものであることが判明した場合には、契約者の責任として契約者が速やかに障害対応を行います。なお、弊社は、合理的に可能な範囲において障害対応における情報提供等を行うよう努めます。
 - (4) 第1号の調査の結果、障害の原因が弊社又は契約者の管理する機器類に起因するものではないことが判明した場合には、双方協議のうえ、対応を行うものとします。
4. 本サービスに関し、受託情報について何らかの不都合な事態が生じた場合、弊社は契約者の求めに応じて原因調査や再発防止策の策定に必要な情報を提供するものとします。

第10条（契約者の業務上の役割分担と責任）

契約者は、本サービスの利用にあたり、契約者自身の責任において以下の事項を実施するものとします。

- (1) 契約者が本サービスを利用するために必要な管理者用のパスワードの発行、変更、削除等に関する申請
- (2) 契約者の従業員等が本サービスを利用するために必要なパスワードの発行、変更、削除等
- (3) 本サービスに係る契約者の従業員等の権限設定

第11条（再委託事業者等）

1. 本サービスの提供において、弊社は以下の業務の一部を委託先に再委託できるものと

し、契約者はあらかじめこれを承諾します。

- (1) データセンター業務
 - (2) 保守業務
 - (3) コールセンター業務
 - (4) 契約者の本サービス利用支援業務
2. 本サービスの提供において、弊社は前項に定める委託先の業務について管理責任を負います。

第12条（受託情報に関するサービス仕様）

1. 契約者が本サービスを利用する際に必要となる利用者認証については、ID（メールアドレス）・パスワードによる認証により行います。
2. 契約者が本サービスを利用する際に必要となる利用者認証については、以下の機能を含みます。
 - (1) 複数の担当業務又は職種に関するアクセス権限を設定できること
 - (2) 職種別等のアクセス管理機能があること
 - (3) 対象情報ごとに入力者の職種や所属等の必要な区分に基づいた権限管理が定められること
 - (4) 権限のある契約者の従業員等以外による作成、追記、変更、削除を防止する機能を有すること
3. 弊社は、本サービスで提供するアプリケーションの画面が、細則で定める利用環境下において、正常に表示されることを保証します。
4. 本サービスで提供するアプリケーションにおける入力及び確定、並びに検索画面の結果の表示につき著しい遅延が生じる場合には、弊社は、自己の判断に基づき、当該原因を調査します。調査の結果、当該遅延の原因が弊社の責めに帰すべき事由による場合、弊社は障害対応として可能な限り速やかに対応します。当該遅延の原因が弊社の責めに帰すべからざる事由による場合、双方で協議のうえ、対応を行うものとします。
5. 弊社は、本サービスに係るアプリケーション、サーバ等の機器類につき、別途弊社が適切と判断する冗長化を行い、障害対策を講じます。

第13条（保存性に関するサービス仕様）

1. 弊社は、本サービスの運用に供する施設において、弊社が適切と判断するウイルス等によるデータの破壊防止策を行います。
2. 弊社は、本サービスの運用に供する施設において、弊社が適切と判断する本サービスの運用におけるデータの劣化、滅失対策に必要なモニタリングを行います。

第14条（運用組織・体制）

本サービスの提供に係る弊社の責任者、担当者等については、契約者からの求めに応じて、別途弊社が契約者に対し通知します。なお、当該責任者、担当者等の変更があった場合には弊社は、契約者からの求めに応じて、弊社が適当と判断する方法にてこれを契約者に対し通知します。

第15条（運用に関する規程）

弊社は、弊社が定めている情報システムの運用管理規程類等に準じて本サービスを運用します。

第16条（受託情報の取扱い）

1. 弊社は、弊社が経済産業省・総務省の「医療情報を取り扱う情報システム・サービスの提供事業者における安全管理ガイドライン」等に基づき定めているリスク対応措置に準じて対応します。
2. 弊社は、本サービスに関し契約者から受託した個人情報を、弊社が定めている個人情報保護指針等に準じて取り扱います。
3. 弊社は、本サービスの品質維持、障害対応、その他弊社が合理的に必要と判断する場合を除き、受託情報について、以下の事項を遵守します。
 - (1) 受託情報を、匿名化されたものを含めて、分析、解析等を実施しないこと（ただし、弊社と契約者が協議し、利用契約とは別の契約を締結のうえ、契約者の依頼内容に限った分析等を実施することは妨げないものとします。なお、この場合であっても、弊社と契約者は、顧客の同意取得方法に関して十分な検討をするものとします。）。
 - (2) 受託情報を、利用者の事前の承諾なく第三者に提供しないこと。
 - (3) 契約者の依頼の有無にかかわらず、本サービスについて代行操作等を実施しないこと。
4. 弊社は、本サービスの提供を終了する際、契約者と協議のうえ、以下の事項を決定します。
 - (1) 受託情報の返却の要否
 - (2) 前号に基づき受託情報を返却することが決定された場合における①返却する受託情報の範囲及び件数、②返却する受託情報のフォーマット、③受託情報の返却方法（受託情報のデータに暗号化が施されている場合の対応等を含みますが、これに限られません）、並びに④受託情報の返却期日
 - (3) 第1号に基づき受託情報を返却しないことが決定された場合における受託情報の抹消の方法及びその実施期日
 - (4) 契約終了後における受託情報の抹消の報告
5. 弊社は、前項第1号に基づき受託情報を返却することが決定された場合、下記の事項を遵守します。

- (1) 厚生労働省の「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」に定める情報の標準形式に従った返却を行うこと。
 - (2) 受託情報に、標準仕様に該当しない項目等の内容が含まれている場合には、契約者において正確なデータの確認が可能となるために必要な説明又はこれに代わる資料の提出を行うこと。
 - (3) 契約者が返却された受託情報の内容の正確性を確認できるような形で、契約者に対し資料提供を行うこと。
6. 第4項第1号に基づき受託情報を返却することが決定された場合において、契約者が、弊社に対し、同項第2号①に基づき決定された受託情報の返却範囲又は返却件数を超えて受託情報の返却を求めた場合、弊社と契約者は、協議のうえ、その返却に要する費用の負担を決定するものとします。

第17条（契約者からの問い合わせ及びサポート）

1. 本サービスに関し、弊社は契約者から以下の問い合わせを受け付け、サポート対応をします。
 - (1) 本サービスで提供するアプリケーションの使用方法等に関する内容
 - (2) 本サービスに利用環境及びその設定に関する確認
 - (3) 本サービス利用上の障害に関する内容
 - (4) 本サービスの利用に起因する契約者のシステムの障害に関する内容
2. 問い合わせ先及び窓口受付時間は弊社が適当と判断する方法にて契約者に通知します。

初版 2021年6月10日 制定