

# エキサイトお悩み相談室 利用規約

## 第1条（本サービス）

1. 「エキサイトお悩み相談室」（以下「本サービス」といいます）は、エキサイト株式会社（以下「エキサイト」といいます）が運営する本サービスに係るインターネットサイト（以下「本サービスサイト」といいます）において、エキサイトと提携する別表その1記載の提携団体（以下「提携団体」といいます）ならびに提携団体に所属するカウンセラー及びエキサイトと提携するカウンセラー（以下総称して、「カウンセラー」といいます）と共同し運営しています。
2. 本サービスは、本サービスの会員登録手続きを完了した方（以下「会員」といいます）が、本サービスサイト上にて任意のカウンセラーを選択し、電話または電子メールで当該カウンセラーに対し直接相談できるカウンセリングサービスです。
3. 本サービスでは、会員からの相談対応はカウンセラーが行い（以下、カウンセラーが行う相談受付及びアドバイス等を総称し、「相談業務」といいます）、エキサイトは、本サービスの利用のためのシステムの提供、本サービスサイトの管理・運営及び会員からの相談業務に対する対価の回収業務を行います。エキサイトは、会員からの相談業務に関する問い合わせ等（以下「問い合わせ等」といいます）の一次窓口となる場合がある他は、相談業務及び相談内容等について一切関与するものではありません。
4. エキサイトが別途定める以下の各号のものもエキサイトお悩み相談室利用規約（以下「本規約」といいます）の一部を構成するものとします。なお、以下の各号の利用規約等と本規約の規定が抵触する場合には、本規約を優先して適用するものとします。

(1) エキサイト・サービス利用規約（

<https://info.excite.co.jp/top/agreement.html>）

(2) プライバシーポリシー（

<https://info.excite.co.jp/top/protection/privacy.html>）

(3) 名称の如何を問わずエキサイトが本サービスを利用する会員に対し個別に通知し、または本サービスサイト上に掲載するお知らせ及び本サービス利用上の決まり

## 第2条（登録）

1. 本サービスの利用を希望する方（以下「利用者」といいます）は、本規約を遵守することに同意のうえ、本サービスを利用するために適法かつ有効な電子メールアドレス、クレジットカード情報、ニックネーム、性別、年齢、電話番号等を、本サービスサイト上にエキサイトが定める方法により登録するものとします。
2. エキサイトは、利用者が以下の各号のいずれかに該当する場合は、会員資格の取得及び再取得を拒否することがあり、または会員資格取得後であっても当該資格の取消し（以下「取消し等」といいます）を行う場合があります。この場合、エキサイトは当該利用者または会員に対し、取消し等についての説明義務は負いません。
  - (1) エキサイトに提供した登録事項の全部または一部につき虚偽、誤記または記載漏れがあった場合
  - (2) 反社会的勢力等（暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団及び暴力的な要求行為もしくは法的な責任を超えた不当な要求行為を行う集団または個人ならびに金融市場において過去に株式売買等で事件を起こした、または金融市場及び公

正な金融取引の安定を損ねた個人、会社及び投資機関・ファンド等を意味します。以下同じ。)である、または資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営もしくは経営に協力もしくは関与する等反社会的勢力等との何らかの交流もしくは関与があるとエキサイトが判断した場合

(3)本サービスを正当に利用する意思または目的がないとエキサイトが判断した場合

(4)過去に本サービスまたはその他のエキサイトが運営するサービスにおいて、不正行為、迷惑行為、クレジットカードの不正利用等、規約に違反した者またはその関係者であるとエキサイトが判断した場合

(5)未成年者

(6)他人(実在及び架空を問いません)の電子メールアドレス、電話番号を冒用して本サービスの登録をした場合

(7)利用者が成年被後見人、被保佐人、被補助人の場合において、後見人、保佐人、補助人の同意を得ていない場合

(8)その他、エキサイトが不適切と判断した場合

3. 会員の会員資格は、第9条に定める会員による会員資格の喪失の手続きの完了、エキサイトによる会員資格の取消し、第12条に定めるエキサイトによる会員としての登録の抹消、または、エキサイトの都合による本サービスの廃止の場合を除き、期間の定めなく有効に継続します。

### 第3条 (パスワードの管理)

1. 会員は、自己の責任において、本サービスに関するID及びパスワードを適切に管理及び保管するものとし、これを第三者に利用させ、または貸与、譲渡、名義変更、売買等をしてはならないものとします。
2. IDまたはパスワードの管理不十分、利用上の過誤、第三者の使用等によって生じた障害に関する責任は会員が負うものとし、エキサイトは一切の責任を負いません。

### 第4条 (利用料金)

1. 会員は、本サービスの利用の対価として、本サービスサイト上の利用料金(以下「利用料金」といいます)を、第5条に定める支払方法により、エキサイトに対し支払うものとします。

### 第5条 (支払方法)

1. 会員は、利用料金を適切かつ有効なクレジットカードまたはエキサイトが発行する本サービス専用の支払手段(以下「コイン」といいます)で支払うものとします。
2. 会員がクレジットカード情報を登録し、かつ、コインを保有する場合、利用料金の支払方法として、コインが優先されます。
3. 会員がクレジットカードで利用料金を支払う場合、エキサイトは、会員の本サービスの利用に応じた利用料金が確定した時点をもって、会員が登録したクレジットカードへ当該利用料金の請求を行います。なお、利用料金は、会員が第2条第1項の定めに従い登録したクレジットカードの発行会社の会員規約の定めに従い、当該会員規約に定める振替日に、当該クレジットカードの名義人が指定する金融機関口座から引き落とされるものとします。
4. 会員とクレジットカード会社との間で、利用料金、その他の債務をめぐって紛争が発生した場合、当事者間で解決するものとし、エキサイトは一切責任を負わないものとします。
5. 会員がコインで利用料金を後払いする場合には、エキサイトが会員の支払状況及び過去の利用状況により個別に決定する利用限度額が設定されます。会員は、当該

利用限度額に達した場合、利用料金を精算するまで本サービスを利用できないことを予め了承するものとします。

6. 会員がコインで利用料金を後払いする場合、本サービスを利用した日を含む7日以内に支払うものとします。
7. 会員がクレジットカードで利用料金を後払いする場合で、かつ、本サービスの利用前にクレジットカード情報を登録していない場合、会員の登録した電話番号宛に請求に関する通知がなされるものとし、当該通知に従い利用料金を支払うものとします。
8. 会員は、会員におけるクレジットカード又はコインによる利用料金の支払状況に問題があり、若しくは会員が本規約に抵触する行為・発言をしたとエキサイトが合理的に判断した場合、本サービスの利用に関する制限、支払方法に関する制限、本サービスの利用料金に対する限度額の設定、エキサイト所定の手続による当該限度額の変更手続その他の措置が講じられる場合があることを、予め了承するものとします。

## 第6条（コイン）

1. 会員は、エキサイトもしくはエキサイトと提携する第三者（以下「決済代行事業者」といいます）が定める決済手続きまたは銀行振込決済により、コインを購入することができます。
2. 会員がエキサイトまたは決済代行事業者が定める決済手続きによりコインを購入する場合、エキサイトは、会員によるコイン購入の決済完了時に購入金額に応じたコインを付与します。
3. 会員は、銀行振込決済によりコインを購入する場合、購入を希望するコイン購入金額をエキサイト所定の銀行口座に現金一括振込送金にて支払うものとします。エキサイトが当該銀行口座への入金を確認した時点で、決済完了とし、エキサイトは会員に対して、コイン購入金額に応じたコインを付与します。なお、振込に要する手数料は、会員の負担とします。
4. 会員は、前二項に定める決済完了後は、コイン購入の決済手続きのキャンセルをすることができないことを予め了承するものとします。
5. コインは、1コイン当たり1円相当の本サービスとして使用することができ、換金はできないものとします。
6. コインの使用期限は、エキサイトが会員に対してコインを付与した日の属する暦月の5ヵ月後の当該暦月の末日までとします。
7. エキサイトは会員に対して、不定期に、コインを無償で配布する場合があります（以下、エキサイトが無償で配布するコインを「プレゼントコイン」といいます）。プレゼントコインは、第1項に基づき購入したコインと同様に、1プレゼントコイン当たり1円相当の本サービスとして使用することができ、換金はできないものとします。なお、エキサイトは、プレゼントコインの配布時に使用期限を設定するものとします。
8. 使用期限を経過したコイン及びプレゼントコインは失効し、会員は、失効したコイン及びプレゼントコインを使用することはできないものとします。
9. コイン及びプレゼントコインは、購入したまたはエキサイトから配布を受けた会員本人のみが使用することができます。
10. 会員は、第三者に対するコイン及びプレゼントコインの転売または譲渡等を行ってはならないものとします。
11. 会員が以下の各号のいずれかに該当する場合、過って使用したコイン及びプレゼントコイン（第1号の場合）ならびにその時点で残存するコイン及びプレゼントコイン（第2号及び第3号の場合）は、使用期限内であっても当然に失効するものとします。この場合、エキサイトは当該会員に対して、何ら債務不履行責任を負わないものとし、失効した当該コイン及びプレゼントコインの換金または復旧等の義務を一切負わないものとします。

(1)会員が過ってコイン及びプレゼントコインを使用した場合

(2)会員資格を喪失した場合

(3)エキサイトの都合により本サービスを廃止した場合

12. 会員がプレゼントコインしか保有していない場合で、かつ、後払いを選択した場合、当該プレゼントコイン分の時間を超過した相談時間分の利用料金が発生いたします。エキサイト及びカウンセラーは、当該超過時点における会員に対する通知を行いません。会員は、相談時間の管理を自ら行うことを予め了承するものとします。

## 第6条の2(定期コイン購入コース)

1. 定額コイン購入コース(以下「利用コース」といいます)は、会員が、30日毎に支払う金額に応じ、エキサイトが設定するコインを利用コース継続期間中、エキサイト所定のタイミングで獲得できるコースです。会員は、利用コースの登録完了により、当該利用コースに応じた利用料金が発生します。なお、会員は、利用コースの登録完了後は、エキサイトが別途認める場合を除き、当該利用コースの登録申込み自体のキャンセルはお受けできず、当該会員が利用コースの自動更新の停止または第7条に定める会員資格登録抹消手続きを完了するまでの間、利用料金が発生することを予め了承するものとします。
2. 会員が、申込をした利用コースの利用期間の途中で、利用コースの自動更新の停止または第7条に定める会員資格登録抹消手続きを行った場合であっても、エキサイトは会員から受領済みの利用料金の返還を行いません。
3. 理由の如何を問わず、利用コースの利用期間中に会員が本サービスの提供を受けられなくなった場合または受ける必要がなくなった場合でも、エキサイトは、エキサイトが別途認める場合を除き、会員から受領済みの利用料金の返還を行いません。
4. 会員が、エキサイト所定の日時までに利用コースの自動更新停止または利用コースの変更の手続きを完了しない場合、利用コースの利用期間満了後も当該利用コースと同一の利用期間がエキサイト所定の条件に従って自動更新されます。なお、利用コースの変更手続きを完了した場合には、利用コースの利用期間満了後は、変更後の利用コースの利用期間が適用され、以降も同様とします。
5. 会員は、利用コースを複数登録することはできません。

## 第7条(利用料金の不払い等)

1. 会員が利用料金の支払いを怠った場合、または、エキサイトが、会員が登録したクレジットカード会社に信用照会を行った結果、当該クレジットカードでの支払いが承認されなかった場合、エキサイトは、会員に対し不払いの利用料金を請求するとともに、会員に通知をすることなく、本サービスの利用を禁止もしくは制限するまたは法的措置等、何らかの措置をとることがあります。なお、当該措置により会員が不利益を被った場合でも、エキサイトは、一切責任を負わないものとします。
2. 会員が利用料金の支払を延滞した場合、エキサイトは会員に対し年14.6%による遅延損害金を請求することができるものとします。

## 第8条(利用上の注意)

1. 本サービスは、カウンセラーが会員からの相談を受け、相談内容に応じ、適宜、カウンセラー個人の解釈に基づいたアドバイス等を行うものであり、会員の心身の健康改善及び問題解決等を保証するものではないことを、会員は予め了承するものとします。
2. 会員は、診療行為、診断及び投薬指導等の医療行為にあたる相談、法律に関する相談等、法令により有資格者への相談が義務付けられている内容及び違法行為、公序良俗に反する行為につながる内容の相談を行わないものとします。
3. 会員は、医療が必要な心身の状況にある場合または通院中の場合、自己の責任において、医療機関に事前に相談のうえ本サービスを利用するものとします。また、医

療が必要な心身の状況にある可能性が高いとカウンセラーが判断した場合には、医療機関を紹介する場合があります。

4. 会員は、心身の健康状態に変化を認めた場合には、自らの判断と責任により医療機関に相談するものとします。本サービスの利用中または利用後に、会員の心身の健康状態が悪化する等の変化が認められた場合でも、エキサイト及びカウンセラーの故意または重過失に起因する場合を除き、エキサイト及びカウンセラーは一切責任を負いません。
5. エキサイトは、本サービスサイト上に掲載された情報の正確性及び真正等について、一切保証しないものとします。また、当該情報その他、本サービスの利用により、会員が不利益を被った場合でも、エキサイトの故意または重過失に起因する場合を除き、エキサイトは一切責任を負いません。
6. 会員は、エキサイトが、本サービスの品質の維持及び向上等の目的で、相談内容を確認することがあることを予め了承するものとします。
7. 会員は、コインまたはプレゼントコインを使用して電話による相談を行う場合、通話中は、同時に他の本サービス(電話または電子メール等、相談の手段を問いません)を利用することができないことを予め了承するものとします。当該通話が終了した後に、再び本サービスの利用が可能となります。
8. 会員は、本サービスの利用にあたり、会員から電話発信する場合には、通話料を負担することを予め了承するものとします。
9. 会員は、自らの支払能力や生活状況を十分に勘案の上、社会通念上合理的な頻度及び時間の範囲内で本サービスを利用するものとし、会員の個別具体的な利用状況に応じて、エキサイトが、利用状況に関する通知、警告等の措置を講じる場合があることを予め了承するものとします。

## 第9条（会員資格の喪失等）

1. 会員は、いつでも本サービスの会員資格を喪失することができます。会員は、エキサイト所定の解約フォーム(以下「解約フォーム」といいます)に必要事項を入力し、会員資格の喪失の申し出を行うものとします。
2. 会員からの解約フォームによる会員資格喪失の申し出に従い、エキサイトは、当該会員の会員資格の登録抹消手続き(以下「会員資格登録抹消手続き」といいます)を行います。エキサイトによる会員資格登録抹消手続きの完了をもって、当該会員は、会員資格を喪失します。
3. エキサイトは、前二項に基づき会員資格を喪失した会員の会員情報を削除することができます。エキサイトは、削除した会員情報に関して、一切の復旧義務を負いません。

## 第10条（禁止事項）

1. 会員は、本サービスを利用するにあたり、以下の各号のいずれかに該当する行為または該当するとエキサイトが判断する行為をしてはなりません。
  - (1) 法令に違反する行為またはそれに関連する行為
  - (2) カウンセラー、エキサイト、提携団体及び第三者に対する、誹謗・中傷・詐欺・わいせつまたは脅迫行為
  - (3) カウンセラーに本サービスを利用せずに直接相談を依頼する行為及びその希望をカウンセラーに伝える行為
  - (4) カウンセラーに自分の連絡先を伝える、またはカウンセラーの連絡先を聞き出す行為
  - (5) カウンセラーと個人的に会う行為

- (6)カウンセラーに対するストーキング行為、またはカウンセラーの身体、生命、自由、名誉、財産等に対して直接もしくは間接問わず害悪を加える、またはそのおそれのある行為
- (7) 営業活動、他の会員またはカウンセラーに対する商品販売、勧誘等、その他営利を目的とした利用及びその準備行為
- (8)エキサイト、カウンセラー、もしくは他の会員に不利益、損害、不快感を与える、またはそのおそれのある行為
- (9) カウンセラーを宗教・思想・政治活動、または特定の団体に勧誘する行為
- (10)エキサイト、カウンセラー及び第三者のプライバシー権、肖像権、パブリシティ権、知的財産権その他一切の権利を侵害する、またはそのおそれのある行為
- (11)本サービスのネットワークまたはシステム等に過度に負担をかける、またはそのおそれのある行為
- (12)本サービスの運営または他の会員の本サービスの利用を妨害する、またはそのおそれのある行為
- (13)エキサイト、提携団体、カウンセラー、または本サービスの信用または名誉を毀損する、またはそのおそれのある行為
- (14)カウンセラーの評価を意図的に操作する、またはそのおそれのある行為
- (15)本サービスサイトに掲載されたカウンセラー情報等を無断で使用する行為(他のインターネットサイトへ露出・転載する等、第三者に漏洩する行為を含みますが、それに限りません。以下同じ。)、及び、本サービスサイト上の表示(カウンセラー情報等を含みます)を撮影または画面キャプチャー、その他の方法により取得し、無断で使用する行為
- (16)前各号の行為を直接的もしくは間接的にひきおこす行為、または容易にする行為
- (17)その他、エキサイトが不適切と判断する行為

## 第11条(サービスの停止等)

1. エキサイトは、以下の各号のいずれかに該当する場合には、会員に事前に通知することなく、本サービスの全部または一部の提供を停止、中断、廃止することができるものとします。
  - (1)本サービスに係るコンピューター・システムの点検または保守作業を定期的または緊急に行う場合
  - (2)コンピューター、通信回線等が事故により停止した場合
  - (3)地震、落雷、火災、風水害、停電、天災地変、戦争、動乱、暴動等の不可抗力により本サービスの運営ができなくなった場合
  - (4)運営上または技術上、本サービスの中断等が必要とエキサイトが判断した場合
2. エキサイトは、前項に基づきエキサイトが行った措置により会員に生じた損害について一切の責任を負いません。

## 第12条(登録抹消等)

1. エキサイトは、会員が以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は、事前に通知または催告することなく、会員が本サービスに登録した情報の削除及び当該会員について本サービスの利用を一時的に停止し、または会員としての登録を抹消することができます。
  - (1)本規約のいずれかの条項に違反した場合

- (2)登録事項に虚偽の事実があることが判明した場合
  - (3)支払停止または支払不能となった場合
  - (4)第2条第2項各号に該当する場合
  - (5)その他、エキサイトが本サービスの利用の継続を適当でないと判断した場合
2. エキサイトは、本条に基づきエキサイトが行った行為により会員に生じた損害について一切の責任を負いません。
  3. 第1項により会員としての登録を抹消された利用者は、期限の利益を喪失し、当該時点で発生している債務等、エキサイトに対して負担する債務の一切を一括して弁済するものとします。

## 第13条（個人情報等の取り扱い及び守秘義務）

1. エキサイトは、本サービスの利用に際し会員から提供された個人情報（氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス等、個人情報の保護に関する法律第2条に定義する情報をいいます）及び会員のプライバシーに係る事項（以下総称して、「個人情報等」といいます）ならびにカウンセラーが作成するカルテ（第3項に定義します）を、本サービスの運営、その他本サービスの提供に関連する目的のため適切に利用するものとします。
2. エキサイト、提携団体、及びカウンセラーは、カウンセラーが受けた会員の相談内容（第4項に基づきカウンセラーが会員から提供を受けた個人情報等を含みます）、カウンセラーの対処及びその結果等を、会員本人を特定できない相談事例に加工した上で、本サービスならびに提携団体及びカウンセラーの今後の相談業務の質の向上に資する目的のために利用する場合があります。
3. エキサイトは、それ自体では会員個人を特定することが不可能な会員のニックネーム、性別及び年齢を、カウンセラーによる相談業務の遂行及びこれに付随する会員の相談内容を記録したメモ（以下「カルテ」といいます）の作成のために、カウンセラーに提供するほか、提携団体による会員への問い合わせ等の対応のために、エキサイトまたはカウンセラーから提携団体に提供します。
4. カウンセラーは、相談業務の遂行に際し、会員への助言等に必要な範囲において、会員から任意で個人情報等その他情報の提供を受けることがあります。会員は、自己が提供する個人情報等の中に要配慮個人情報（※1）が含まれる場合には、要配慮個人情報の提供について同意のうえ、個人情報等をカウンセラーに提供するものとします。（※2）
5. カウンセラーは、会員から提供を受けた個人情報等を適切に管理します。なお、カウンセラーは、会員から提供を受けた個人情報等を含むカルテを作成しますが、カルテは、当該会員へのカウンセラーの継続的な相談対応のため、または提携団体による会員への問い合わせ等への対応のために、エキサイトまたはカウンセラーから提携団体にに対し提供される場合があります。
6. カウンセラーは、エキサイトが保有する本サービスのシステム内で、カルテを作成するものとします。なお、エキサイトは、第1項に定める場合を除き、カルテを利用しないものとします。
7. エキサイトは、問い合わせ等の受付時に会員から提供を受けた情報（以下「問い合わせ情報」といいます）を、提携団体またはカウンセラーによる会員への問い合わせ等の対応のために、提携団体またはカウンセラーに提供します。提携団体及びカウンセラーは、問い合わせ等への対応のためにのみ、問い合わせ情報及び問い合わせを行った会員のカルテを利用するものとし、その他の目的では利用せず、問い合わせ情報及び当該カルテを適切に管理するものとします。
8. エキサイトは、本サービスの信頼性向上、品質等の確認、また本サービスが違法・不正な行為などに利用されることの防止及びそれが実現されていることの確認を目的として、会員とカウンセラー、または会員とエキサイトとの通信の内容を記録・音声

録音を行います。エキサイトは、当該目的に照らして必要だと判断する場合、または法令に基づく要請がある場合には、これらの記録・音声録音を確認することがあります。なお、これらの記録・音声録音も個人情報等に含まれるものとします。また、エキサイトはこれらの記録・音声録音について一定の保管期間経過後に削除を行います。

9. エキサイト、提携団体、及びカウンセラーは、個人情報等及びカルテを第三者に提供しないものとします。但し、エキサイトは、以下の各号に定める場合、個人情報等及びカルテを第三者に提供することができるものとします。
  - (1)日本国もしくは委託先(第10項に定義します)の所在国における法令または政府要請により、開示が求められた場合
  - (2)エキサイト・サービス利用規約第21条に基づき開示する場合
  - (3)会員または第三者の生命、身体または財産が危険にさらされる恐れがあるとエキサイトが判断した場合
  - (4)会員または第三者が自殺及び犯罪行為をする意思を明らかにし、実行される可能性が非常に高いとエキサイトが判断した場合
  - (5)会員または第三者が虐待を受けており、速やかに対処しなければ生命に危険が及ぶまたは犯罪に至る可能性が高いとエキサイトが判断した場合
  - (6)法令により当然に守秘義務を負う特定の専門家のアドバイスを受ける場合
  - (7)統計処理等により会員個人が識別できない状態に加工された場合
10. 前項の定めにかかわらず、エキサイトは、本サービスの提供の目的に必要な範囲において第三者に委託を行う場合、個人情報等及びカルテを当該第三者(以下「委託先」といいます)に開示することができるものとします。この場合、エキサイトは、委託先に対し、個人情報等及びカルテの管理体制に充分注意を払うべく指示・監督を行います。
11. エキサイト、提携団体及びカウンセラーは、個人情報等への不当なアクセス及び個人情報等の紛失、破壊、改ざん、漏洩等の危険に対して、十分な安全対策を講ずるものとします。また、エキサイトは、個人情報等の安全管理を図るため、従業員に対しても必要かつ適切な監督を行うものとします。
12. 会員は前十一項に定める事項に同意のうえ、自己の責任においてエキサイト及びカウンセラーに個人情報等を提供するものとします。
13. エキサイトは、会員とカウンセラーとの間で行われる相談(カウンセラーが行う相談業務を含みます)の過程において、会員がカウンセラーに対して直接提供した個人情報等(本サービスの会員登録手続き及び利用料金の支払い手続きの際に会員からエキサイトに対して提供された個人情報等を含みます)に関しては、何ら関与するものではなく、当該個人情報等に係るトラブル等について、一切責任を負わないものとします。

(※1)要配慮個人情報とは、本人の人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実その他本人に対する不当な差別、偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして政令で定める記述等が含まれる個人情報をいいます。

(※2)個人情報保護に関する規格であるJISQ15001:2017により、確認を行うことが求められています。

## 第14条 (会員に対するサポート)

1. 会員は、本サービスの内容に関する問い合わせ等を行う場合、エキサイト所定の問い合わせフォームまたは電子メールアドレス宛に行うものとします。エキサイトは、問い合わせフォームまたは電子メール以外からの問い合わせ等については対応することができないものとし、会員からの問い合わせ等に対して、電子メールによるのみ回答するものとします。



2. エキサイトは、相談業務及び相談内容について関与するものではないため、会員からの相談業務及び相談内容に関する問い合わせ等に関しては、一次窓口となるものの、回答は行わないものとします。当該問い合わせ等についての回答は、エキサイトを介して、カウンセラーまたは当該カウンセラーが所属する提携団体が行うものとします。
3. エキサイトは、本サービスのシステム及び管理・運営、ならびに利用料金の回収に関する問い合わせ等についてのみ回答するものとします。

## 第15条（通知）

1. エキサイトから会員に対する通知は、電子メールの送信、本サービスサイト上での掲載等、エキサイトが適当と判断する方法によって行います。
2. 前項の通知の効力は、エキサイトが本サービスサイト上に掲載する方法を採用した場合、当該通知内容を本サービスサイト上に掲載した時点から生じるものとします。また、会員に対する電子メールを個別に送付することによる方法を採用した場合、会員が会員登録手続き時に登録または設定画面において変更した電子メールアドレスに電子メールを送信した時点から生じるものとします。なお、会員が電子メールアドレスの変更登録を怠ったこと等により当該通知が不到達となっても、当該登録されている電子メールアドレスに送信した時点で通知がなされたものとみなします。

## 第16条（メールマガジンの送信）

1. 会員は、エキサイトが本サービス及び本サービスサイトの利用等に関する情報を提供するためのメールマガジンを、会員の登録した電子メールアドレス宛に配信することがあることを、予め了承するものとします。

## 第17条（紛争）

1. 本サービスの利用または会員による本規約の違反に起因して生じた会員間、または会員と第三者（提携団体及びカウンセラーを含みます）間の紛争は、当事者間で解決するものとし、エキサイトの故意または重過失に起因する場合を除き、エキサイトは一切責任を負いません。この場合、会員は、エキサイトに対しいかなる苦情の申し立ても行わないものとします。

## 第18条（エキサイトの責任等）

1. 本規約に基づく会員とエキサイトとの契約が消費者契約法第2条第3項の消費者契約に該当する場合には、本規約のうち、エキサイトの責任を完全に免責する規定は適用されないものとします。この場合において会員に生じた損害がエキサイトの債務不履行または不法行為に基づくときには、エキサイトに故意または重過失がある場合を除き、エキサイトは、ユーザーが現実には被った直接かつ通常の損害（但し、エキサイトに対して利用料金を支払い済みの会員においては、当該損害が発生した月にエキサイトに対して支払い済みの利用料金の総額が、かかる損害の算定要件に従い算出した金額よりも低い場合はその低い方の金額を上限とします）に限り、その賠償責任を負います。

## 第19条（本規約の変更と有効性）

1. エキサイトは、自らが必要と判断した場合、本規約を追加・変更・削除（以下、総称して「変更等」といいます）することができるものとします。本規約を変更等する場合、変更等後の本規約の施行時期及び内容を本サービスサイト上での掲示その他の適

切な方法により周知し、または会員に通知します。但し、法令上会員の同意が必要となるような内容の変更等の場合は、エキサイト所定の方法で会員の同意を得るものとします。

2. 本規約の規定の一部が法令に基づいて無効と判断された場合であっても、本規約のその他の規定は有効とします。

## 第20条（準拠法及び専属的合意管轄裁判所）

1. 本規約は日本法に従って解釈されるものとします。
2. 本規約に関連して、エキサイトと会員の間で訴訟の必要が生じた場合、東京簡易裁判所または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。

## 別表 その1

提携団体  
株式会社エンファクトリー  
一般社団法人日本10代ホットライン協会

制定日

2006年12月11日

改定日

2008年4月1日

2008年7月1日

2010年4月23日

2010年9月15日

2011年11月29日

2013年9月12日

2015年9月1日

2016年11月17日

2017年10月30日

2018年9月20日

2019年12月25日

2020年3月31日

2020年11月16日

2021年6月1日

2021年7月20日

2021年8月20日

2023年11月8日

2025年3月10日