

第2編 個別サービスの利用条件

第1章 CrossLog Chat 特約

CrossLog Chat 特約（以下「本特約」といいます。）は、クロスログ株式会社（以下「当社」といいます。）が提供するCrossLog Chat（以下「本チャットサービス」といいます。）の提供条件及び当社とユーザーの皆様との間の権利義務関係が定められています。

本チャットサービスのご利用に際しては、第1編（基本ガイドライン）の規定及び本特約が適用され、第1編の規定と本特約との間に矛盾・抵触する規定がある場合には、本特約が優先して適用されます。本チャットサービスの利用に際しては、本特約の全文をお読みいただいたうえで、本特約に同意いただく必要があります。

第1条 定義

本特約において、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

- （1）「チャットユーザー」とは、本チャットサービスを利用する者をいいます。CrossLogの他の機能を利用しているか否かを問いません。
- （2）「連携チャットユーザー」とは、チャットユーザーの業務遂行に必要な範囲で、チャットユーザーの許可のもと本チャットサービスを利用する第三者をいいます。
- （3）「投稿内容」とは、チャットユーザー、及び、連携チャットユーザーが本チャットサービス上で投稿又は発言した内容をいいます。

第2条 通信の秘密

- 1. 当社は、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第4条その他関係法令に基づき、チャットユーザーの通信の秘密を守ります。
- 2. 前項の規定にかかわらず、当社は、当社が以下の各号のいずれかに該当すると判断する場合、チャットユーザーへの事前告知なしに、投稿内容その他チャットユーザーの通信の秘密に関わる情報を

閲覧、提供、利用又は非公開若しくは削除できるものとし、当社はこれについて一切の責任を負いません。

(1) 刑事訴訟法（昭和23年法律第131号）又は犯罪捜査のための通信傍受に関する法律（平成11年法律第137号）の定めに基づく強制力のある処分又は裁判所の命令若しくは令状による場合

(2) 法令に基づく強制力のある処分が行われた場合

(3) 特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律（平成13年法律第137号）に従って送信防止措置又は発信者情報の開示等に応じる必要があると当社が判断した場合

(4) 他人の生命、身体、財産又は名誉、プライバシーの保護のために必要があると当社が判断した場合

(5) 前各号に掲げるほか、違法性阻却事由を満たすと当社が合理的に判断した場合

(6) チャットユーザーの同意がある場合

第3条 禁止事項

チャットユーザー及び連携チャットユーザーは、本チャットサービスの利用にあたり、第1編第7条（禁止事項）の規定を遵守するものとします。とりわけ、以下の各号に掲げる行為は固く禁止されます。

(1) 第三者の氏名、住所、写真等の個人情報を不正に公開する行為

(2) 当社又は第三者の名誉、信用、プライバシー権、パブリシティ権等の権利を侵害する行為、又は当社又は第三者になりすます行為

(3) 第三者に対する、不当な誹謗中傷、侮辱、いやがらせ、その他経済的もしくは精神的損害を与える行為

(4) 民族、人種、性別、年齢等による差別につながる表現や行為

(5) 猥褻な情報、青少年に有害な情報及び異性交際に関する情報を投稿などをする行為

(6) 犯罪を助長する行為

(7) 緊急医療や命に関わる判断を本チャットサービス上で行う行為

(8) その他、当社が不適切と判断する行為

第4条 医療判断の否認

本チャットサービスは、多職種間の情報共有を目的とするものであり、診断・治療方針決定その他の医療判断を代替するものではありません。チャットユーザー及び連携チャットユーザーは、本チャットサービスをもって緊急対応や医師による診断等に代えることができないことを理解し、これに同意するものとします。

第5条 緊急時利用の制限

生命や身体に関わる緊急時には、本チャットサービスを利用せず、電話や救急要請等、正式かつ適切な手段を利用してください。当社は、本チャットサービス利用により緊急対応が遅延した場合であっても、一切の責任を負いません。

第6条 個人情報の責任

チャットユーザーは、患者その他第三者の個人情報（要配慮個人情報を含む）を本チャットサービスに投稿する場合、法令遵守及び必要な同意取得について一切の責任を負うものとします。

当社は、投稿内容の適法性や正確性を確認・保証する義務を負いません。

第7条 保証の否認及び免責

本チャットサービスの利用に関しては、第1編第15条（保証の否認及び免責）が適用されるほか、以下のとおりとします。

- （1）投稿内容について、当社は一切の責任を負いません。
- （2）チャットユーザー間又は第三者との間で生じた紛争や損害について、当社に故意又は重過失がない限り責任を負いません。
- （3）不正アクセスその他第三者の行為により損害が生じても、当社に故意又は重過失がない限り責任を負いません。
- （4）通知遅延や不達、端末環境依存の利用不能等について、当社は責任を負いません。

(5) 本チャットサービスの記録を医療記録の唯一の証拠とせず、必要に応じてチャットユーザー自身が適切に保存・管理するものとします。

第8条 アカウント管理

本チャットサービスのアカウント管理については第1編第6条を準用します。加えて、チャットユーザーは連携チャットユーザーに対しても適切な管理責任を負い、不正利用があった場合はその責任を負うものとします。

第9条 退会後のデータ取扱い

1. 当社は、第1編第13条の規定にもかかわらず、退会後であっても、法令上の保存義務に従い、又は当社の裁量により、投稿内容・ログ情報を保持することができます。
2. 当社は、投稿内容・ログ情報を保存する義務を負わず、チャットユーザーは自己の責任で必要なデータをバックアップするものとします。
3. チャットユーザーは、投稿内容の訂正又は削除を請求することはできません。当社は、法令に基づく場合又は本チャットサービスの運営上必要と判断する場合を除き、投稿内容の訂正又は削除を行う義務を負いません。
4. 保存期間経過後、当社は当該データを削除又は匿名化することができます。

第10条 監査対応

当社は、医療機関、行政機関その他法令上の権限を有する機関から要請を受けた場合、通信の秘密その他法令の範囲内で、必要な情報提供を行うことがあります。

第11条 削除権限

当社は、以下の各号に該当すると判断した場合には、投稿内容の違法性・規約違反の有無にかかわらず、関連する投稿内容を削除、非公開、公開範囲の変更その他必要な措置をとることができます。当社はこれにより生じたいかなる損害についても責任を負いません。

- (1) 投稿内容が違法、公序良俗に反し、又は他人の権利を侵害するおそれがある場合
- (2) 公的機関又は専門家から、当該投稿内容に関する指摘や意見表明を受けた場合
- (3) 権利者と称する者から、権利侵害の申告があり、当社が合理的に権利者と判断した場合
- (4) その他、本チャットサービスの適切な運営のために必要と当社が判断した場合

第12条 免責

1. 当社は、チャットユーザーの投稿内容を監視・保存する義務を負いません。
 2. 当社は、投稿内容の合法性、正確性及び適法性について一切責任を負いません。
 3. 当社は、チャットユーザー間又は第三者間で発生した紛争について一切責任を負いません。
-

【変更履歴】

2025年09月04日制定