

【対話型】旅行プログラム「こことり」利用規約

この規約（以下「本規約」といいます。）は、株式会社 JTB（以下「当社」といいます。）が提供する【対話型】旅行プログラム「こことり」（以下「本サービス」といいます。）の利用に関する条件を定めるものです。本サービスを利用する方は、事前に本規約を確認し、本規約を承諾して頂いたものとみなし、本規約の定めを適用させていただきます。

第1条（適用）

- 1 本規約は、本サービスの提供条件及び本サービスの利用に関する当社と利用者との間の権利義務関係を定めることを目的とし、利用者とは当社との間の本サービスの利用に関わる一切の関係に適用されます。
- 2 当社が、本サービスの利用画面又は当社サイト（次条において定義します。）に本サービスに関する個別規定や追加規定（以下、「個別追加規定」といいます。）を掲載する場合や、利用者に個別追加規定をメール等により送信する場合に、それらの個別追加規定に利用者が同意するときは、個別追加規定も本規約の一部を構成するものとし、個別追加規定が本規約と抵触する場合には、当該個別追加規定が優先されるものとします。
- 3 なお、オンライン会議ツールや決済サービス等、第三者が提供しているサービスについては、当該サービス提供者の規約が適用され、本規約は適用されません。利用者は、各ツール又はサービスの規約を確認及び同意の上で、当該ツール又はサービスを利用いただくものとします。

第2条（定義）

本規約において使用する以下の用語は、以下に定める意味を有するものとします。

- 1 「当社サイト」：当社が運営する本サービスを提供するウェブサイトを行います。
<https://www.jtbbwt.com/business/service/solution/benefit/health-support/kokotori/>
- 2 「本サービス」：「対話型旅行プログラムこことり」の名称で、こことりガイドが利用者またはその同席者に対して対面あるいは、当社の指定するオンライン会議ツール等の通信手段を利用して実施する面談サービスのことをいいます。本サービスは、「旅をテーマにした対話」を通じて、やる気や活気を取り戻すことを目的としたプログラムです。医療行為となる診断行為その他の医行為を提供するものではなく、利用者の心身の健康改善を保証するものではありません。
- 3 「利用希望者」：本サービスの利用を希望する者をいいます。
- 4 「利用者」：本規約に基づいて本サービスを利用する者をいいます。
- 5 「こことりガイド」：本サービスの目的達成のために、利用者との面談を行う者であって、当社が指定するトレーニングを行った者をいいます。
- 6 「セッション」：本サービスにおける各面談のことをいいます。
- 7 「同席者」：利用者に随伴してセッションを受ける者をいいます。
利用者の承諾のもと、セッション開始前に予め同席者として申請した者を、当社が登録し、本利用規約に同意した者をいいます。

第3条（本サービス利用上の利用方法及び注意事項）

- 1 利用者および利用者希望者は、本サービスを利用する時点における健康状態等を考慮し、最終的には自己の自由な選択・判断・意思に基づき本サービスを利用するものとします。
- 2 利用者および利用者希望者は、本条等で定める本サービスの内容を十分に理解した上で、自己の責任において本サービスを利用するものとします。
- 3 利用希望者は、本規約を遵守することに同意し、かつ当社の定める一定の情報（以下「申請情報」といいます。）を当社の定める方法で当社に提供することにより、当社に対し、利用者として本サービスの利用を申込むことができます。
- 4 利用者および利用者希望者は、本ウェブサイト内の予約ページより、本サービスの予約を行います。
- 5 本サービスの予約は、確定した予約内容を通知する電子メールが発信されたときに確定するものとします。
- 6 利用者は、専用ページを通じて、本サービスの予約をすることにより、オンライン会議サービス Microsoft Teams 等の当社の指定した方法で、オンラインのセッションを受けることができます。
- 7 利用者は、サービスを受ける際に発生する携帯電話を含む情報通信機器等による電子メールの受信、ウェブサイト閲覧、オンライン会議サービス利用、その他の通信の際に必要な一切の通信機器の準備および費用に関し、各自が負担するものとします。
- 8 当社は、利用者に対し、サービス更新等が発生した場合の情報を、電子メールの送信またはウェブサイトに掲示する方法により通知することができるものとします。
- 9 当社は利用者に対し、本条に定めるサービス以外のサービスを、新規サービスとして随時追加して実施することができるものとします。
- 10 当社は、理由の如何を問わず、利用者に事前の通知・催告をすることなく、本サービスに関して、内容の全部または一部の変更、休止、廃止をすることができるものとします。ただし、サービスの全てを廃止する場合には、当社が適当と判断する方法で、利用者に対し、事前にその旨を通知またはホームページ上で告知するものとします。
- 11 未成年者が本サービスを利用しようとする場合には、法定代理人の同意を得た上で本サービスの利用の申込みを行うものとします。未成年者が申込みを行った時点で、本規約への同意及び本利用契約の締結について、法定代理人の同意があったものとみなします。本規約の同意時に未成年であった本サービス利用者が成年に達した後に再び本サービスを利用した場合、当該本サービス利用者は、本サービスに関する一切の法律行為を追認したとみなされます。
- 12 当社は、当社の裁量において、利用希望者による本サービスの利用の可否を判断し、その結果を利用希望者に通知します。

前項の当社による通知が利用希望者に到達したときに、利用希望者と当社との間で、本規約の諸規定に従ったサービス利用契約（以下「本利用契約」といいます。）が成立し、利用者は、本規約の目的の範囲内でかつ本規約に違反しない範囲で、当社の定める方法に従い、本サービスを利用することができます。
- 13 本サービスは、こことりガイドが利用者と旅の話をすることにより、利用者の心理的援助を行うことを目的とするサービスではありますが、利用者の心身の健康改善および問題解決を保証するものではありません。

- 14 本サービスは医師法等法令を遵守し、医療行為となる診断行為その他の医行為を提供するものではありません。治療の目的で本サービスを利用することはできないことをご理解ください。
- 15 医療機関への相談の要否は、必ず利用者および利用者希望者で判断してください。本サービスを利用中、もしくは利用後に、利用者の心身状態が悪化した場合でも、当社は一切責任を負いません
- 16 当社は、本条に基づき当社が行った措置に基づき利用者に生じた損害について、利用者および第三者に対して一切の責任を負いません。
- 17 利用希望者は、以下の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの利用の申込みを行ってはず、本サービスの利用中に以下の各号に該当した場合には、直ちに当社に通知しなければなりません。当社は、利用希望者が以下の各号のいずれかに該当し又は該当するおそれがあると判断した場合には、事前又は事後の通知なく、当該利用希望者による本サービスの利用を拒否することができます。なお、当社は、当該拒否の理由を開示しないものとします。

(1)本条又はその他の当社の定める要件を満たさない場合

- ・医師等の専門家による専門的な心理指導を現在受けていて、本サービス利用に対して専門家の許可がない者
- ・自傷・他害のおそれのある者
- ・自傷行為が継続中である、自殺願望を強く抱いている、もしくは自殺に関する具体的な手段を考えている者
- ・利用者の抱える既往の疾患や障害に関する症状が悪化する可能性があるとして医師などの専門家が判断した場合
- ・セッション中、トラウマ体験が触発される等によりセッションが利用者の心理的健康を害するおそれがあると医師などの専門家が判断した場合
- ・セッション中、会員または同席者に強い強迫症状や衝動性があらわれ、医師などの専門家との治療に関する約束が守れないと判断された場合

(2)当社に提供された情報の全部又は一部につき虚偽、誤記又は記載漏れがあった場合

(3)未成年者、成年被後見人、被保佐人又は被補助人のいずれかである場合に、法定代理人、後見人、保佐人又は補助人の同意等を得ていなかった場合

(4)刑事裁判手続において有罪判決を受けた若しくは受ける可能性が認められる場合

(5)反社会的勢力に所属し若しくは所属していた場合、又はこれらと何らかの交流若しくは関与等がある場合

(6)過去に当社との契約その他の合意に違反した場合又は本サービスその他当社のサービスの登録を拒否若しくは取消しされた場合、又はその関係者に該当する場合

(7)本規約又は法令等に違反する行為を行い又は行うおそれがある場合

(8)その他当社が本サービスの利用を不相当と認める場合

第4条（利用者の同意事項）

利用者は申し込みに際し、下記の事項を確認及び同意するものとします。

- 1 当社が推奨するバージョンのオンライン会議ツールを使用可能な状態にすること
- 2 オンライン会議ツールの利用に伴う通信費は利用者の負担であること

- 3 通信環境が本サービスの利用に支障がないことを確認済であること
- 4 利用者のインターネット接続環境等によって、本サービスを利用できない可能性があること
- 5 インターネット環境の接続不良に関し、当社は一切の責任を負わず、利用者が自己の負担と費用で接続不良を解消する必要があること
- 6 本サービスの利用中、申請情報その他当社に対して提供する一切の情報の正確性を保証すること
- 7 本サービスの利用中、申請情報に変更があった場合、当社所定の方法により当該変更事項を遅滞なく当社に通知すること
- 8 当社が本サービスを提供するにあたり必要と判断する情報を、当社の求めに応じて、当社に提供すること

第5条（禁止事項）

利用者は、本サービスの利用に関して、以下に定める行為を行ってはなりません。

- 1 本規約に違反する行為
- 2 法令等に違反する行為又は犯罪行為に関連する行為
- 3 当社又は第三者に対する詐欺又は脅迫行為
- 4 公序良俗に反する行為
- 5 反社会的活動に関する行為、又は反社会的勢力に対する利益供与
- 6 当社又は第三者の知的財産権、肖像権、プライバシーの権利、名誉、その他の権利又は利益を侵害する行為
- 7 当社又は第三者を誹謗中傷する行為
- 8 当社又は第三者に不利益、損害、不快感等を与える行為
- 9 本サービスを通じて入手した情報を、複製、販売、出版その他利用する行為
- 10 本サービスの運営を妨害し、又は当社の信用を毀損する行為若しくはそのおそれのある行為
- 11 本サービスの一部を複製、頒布又は開示する行為
- 12 その他当社が不適切と判断する行為

第6条（本サービスの変更、停止及び中断）

- 1 当社は、当社の裁量により、本サービスの内容を変更し、又は提供を終了することができます。当社が本サービスの提供を終了する場合、当社は利用者に事前に通知します。
- 2 当社は、以下のいずれかに該当する場合には、利用者に事前に通知することなく、本サービスの全部又は一部の提供を一時的に停止又は中断することができるものとします。
 - (1)本サービスにかかわるコンピューター・システムの点検又は保守作業を定期的に又は緊急に行う場合
 - (2)コンピューター若しくは通信回線等の障害、誤操作、過度なアクセスの集中、不正アクセス、ハッキング、その他予期せぬ要因により本サービスの提供が困難となった場合
 - (3)本サービスに関するセキュリティ上の問題が生じた場合
 - (4)地震、落雷、火災、風水害、停電、天災地変、疾病・感染症の流行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

(5)法改正等により本サービスの適法な運営が困難となった場合

(6)その他当社が本サービスの停止又は中断が必要であると合理的に判断した場合

- 3 当社は、当社に故意又は過失がある場合を除き、本条に基づき当社が行った措置により利用者に生じた損害について一切の責任を負いません。

第7条（本サービスの利用料）

本サービスの利用料は、別途当社が定め、当社サイトに表示する価格とします。

- 1 利用者および利用希望者は、当社が指定する決済方法で利用料を支払うものとします。なお、当社サイトに表示する所定の期間内にご入金いただけない場合には、お申込みはキャンセルされたものとみなします。

第8条（予約の変更・キャンセルの返金ルール等）

- 1 利用者および利用希望者は、予約確定後のセッションの時間を変更する場合またはキャンセルする場合、本ウェブサイト上の当社が定める方法にて行うものとします。なお、本条第3項に定める営業日及び営業時間外に変更またはキャンセル操作がなされた場合、当該操作の翌営業日を本条第2項における返金額を決定する起算日とします。
- 2 利用者および利用希望者が、予約確定後、セッションの時間を変更する場合またはキャンセルする場合、本サービスの予約をキャンセルした場合、以下に定める金額を取消料として申し受けます。
- (1) セッション開始日時の7日以前にキャンセル申請をした場合：セッション料金の60%
 - (2) セッション開始日時の7日前から前々日までにキャンセル申請をした場合：セッション料金の80%
 - (3) セッション開始日時前日及び当日にキャンセル申請をした場合：セッション料金の100%
 - (4) セッションの開始時間を過ぎてからキャンセル申請をした場合：利用料金は返金されません

- 3 当社の営業日・営業時間は以下の通りです。当該営業時間を過ぎたキャンセルは翌営業日のキャンセルとして取り扱います。本項に定める営業日・営業時間は、当社ビジネスソリューション事業本部メディカル事業部の定めを適用します。

●営業日：月曜日～金曜日

●定休日：土曜日、日曜日、祝日 ※12/28～12/31、1/3は休業となります。

●営業時間：09:30AM～05:30PM

- 4 本規約に別途定めのある場合を除き、利用者および利用希望者の事情またはオンライン会議ツールの不調等、当社に責めを帰することができない事情による予約の変更・キャンセルの場合は、利用料は返金いたしません。

第9条（セッションの遅刻・中断・欠席）

- 1 利用者および利用希望者が、セッションの開始時刻の経過後、当社または当該セッションの担当者からの連絡に応答しない場合、セッションを欠席したものとみなし、当社は当該セッションを終了することができるものとします。

- 2 利用者および利用者希望者が、セッションの開始時刻を過ぎてから接続した場合は、遅刻とみなします。この場合においても、セッションは終了時刻が経過した時点で終了します。
- 3 利用者および利用者希望者が自身の判断でセッションを中断した場合は、その時点でセッションは終了します。
- 4 利用者および利用者希望者の事情またはオンライン会議ツールの不調等、本条に掲げる当社に責めを帰することができない事情による遅刻・中断・欠席の場合、利用料金の返金はいたしません。

第 10 条（セッションの中止）

- 1 セッション中に、以下に示すようなことがあると判断された場合、セッションを中止することがあります。
 - (1) オンライン上でのこことりガイドとの意思疎通に困難があり、適切なセッションが提供できないとこことりガイドが判断する場合
 - (2) 利用者および利用者希望者以外の第三者がセッションに参加した場合
 - (3) その他、セッションを提供するのが適切でない、もしくは十分に遂行できないとこことりガイドが判断した場合
 - (4) 利用者および利用者希望者の迷惑行為等により、当該セッションを担当するこことりガイドが続行困難と判断した場合には、セッションを中止することができます。
 - (5) 本条に基づきセッションが中止された場合、利用料金は返金いたしません。

第 11 条（セッション内容の報告および管理）

- 1 本サービス内で利用者および利用者希望者がこことりガイドと共有した内容は、利用者の担当こことりガイドを交代する際の引き継ぎや当社が本サービスを円滑に管理するため等の、本サービスの品質確保または本サービスの改善のために必要と認める場合に、当社と当社が業務を委託する第三者に対して共有されることがあります。その場合にも、個人情報および個人が特定され得る情報は[プライバシーポリシーおよび個人情報保護方針](#)に沿って扱われます。
- 2 セッションの内容はプライバシーポリシーおよび個人情報保護方針に基づき、適切に扱われます。また、本人の同意なく、当社または登録専門家がプライバシーポリシーおよび個人情報保護方針で定められた範囲を超えて第三者にこれらの内容を開示することはありません。

第 12 条（セッションの記録）

- 1 利用者および同席者がセッションを録音・録画またはセッション中に表示された画面の取り込みを行う場合には、こことりガイドに事前の同意を得るものとします。
- 2 利用者および同席者は、録音・録画データを、当該関係者以外の者に開示する行為または録音・録画データをインターネットからアクセスできる場所に保存する等の不特定多数人が閲覧できる状況に置く行為（以下まとめて「閲覧等」といいます。）をしてはなりません。

第 13 条（利用停止、除名等）

- 1 当社は、利用者および利用者希望者が以下のいずれかの事由に該当する場合、またはその恐れがあ

ると当社が判断した場合、事前に通告・催告することなく、かつ承諾を得ることなく、当社の裁量により直ちに、本サービスの全部または一部の利用停止、利用者の利用停止処分、その他当社が適切と判断する措置を執ることができるものとします。

- (1)本規約に違反した場合
- (2)登録情報に虚偽または過誤がある場合
- (3)本サービスに関する情報を改ざんする行為
- (4)登録された電子メールアドレスが機能していないと判断される場合
- (5)電子メールアドレスおよびパスワード等個人認証情報の不正使用、譲渡または貸与行為
- (6)第三者になりすまして利用登録を行った場合
- (7)第三者に本サービスを利用させる行為
- (8)クレジットカードを不正使用して本サービスを利用する行為
- (9)当社、こことりガイド、提携団体および第三者に対する、誹謗・中傷・詐欺・わいせつまたは脅迫行為
- (10)こことりガイドと個人的に会う行為
- (11)当社の指定する通信手段以外を用いてこことりガイドと連絡を取る、または連絡を取ろうと試みる行為
- (12)こことりガイドを宗教・思想・政治活動、または特定の団体に勧誘する行為
- (13)他の利用者、第三者、当社もしくはこことりガイドに迷惑、不利益、もしくは損害を与える行為、またはそれらのおそれのある行為
- (14)他の利用者、第三者、当社もしくはこことりガイドの著作権等の知的財産、プライバシー・人権その他の権利を侵害する行為、またはそれらのおそれのある行為
- (15)会員または第 2 条に定める同席者以外の第三者をセッションの場に同席させる、またはセッションを受けさせる行為
- (16)営業活動、他の会員またはこことりガイドに対する商品販売、勧誘等、その他営利を目的とした利用およびその準備行為
- (17)有害な情報またはコンピュータプログラム等を送信または書き込む行為
- (18)選挙の事前運動、選挙運動またはマルチレベルマーケティング等の行為
- (19)本サービスの運営を妨げ、その他本サービスに支障をきたすおそれのある行為
- (20)公序良俗に反する行為その他法令に違反する行為、またはそれらのおそれのある行為
- (21)その他、当社が不適切と判断した場合

2 除名の場合に、その理由について問い合わせがあった場合でも、当社は一切開示義務を負いません。

第 14 条（当社の免責）

- 1 当社は、本サービスに係る情報の正確性および品質について万全を期すものの、常に正しくすべてのものに有効であるとは限らず、特定の疾患等の治療、症状の改善まで保証するものではありません。また、本サービスによる効果は、利用者がセッションまたはプランを利用する時期、利用者の心身の状態等の複数の要因により影響されるため、個人差が認められることがあります。本サービス利用の結果、万一利用者が不利益を被ったとしても、虚偽または悪意をもって情報提供が行われた場合を除

き、利用者の自由な選択、判断、意思に基づき情報の利用がなされたとみなし、当社は当該不利益について一切の責任を負わないものとします。

- 2 当社は、利用者が利用するいかなる機器およびソフトウェアについて、動作保証は一切行わないものとします。
- 3 当社は、当社が本サービスで提供するあらゆる情報について、いかなる保証も行わないものとします。
- 4 本サービスの利用に際し、利用者が本ウェブサイト上に書き込んだ内容は当該利用者がその内容に一切の責任を負うものであり、当社は当該内容に関して一切責任を負わないものとします。
- 5 利用者は、本サービスの利用によって当社もしくは第三者に損害を与えた場合または第三者との間で紛争等が生じた場合には、自己の責任と負担により解決しなければならないものとし、当社はこれらの紛争等に一切の責任を負わないものとします。

第 15 条（損害賠償）

- 1 当社は、利用者が本サービスのご利用に伴って被った、またはご利用になれなかったことにより発生した一切の損害について、当社の故意または重過失の場合は除き、いかなる責任も負わないものとします。
- 2 利用者に生じた損害が当社の債務不履行または不法行為に基づくときには、当社に故意または重過失がある場合を除き、当社は、利用者が現実には被った直接かつ通常の損害（逸失利益その他の特別の事情によって生じた損害を含まない。）に限り、当該損害が発生した月に利用者から受領した当該本サービスの利用料の額を上限として、損害賠償責任を負うものとします。

第 16 条（オンライン会議ツールの利用）

- 1 本サービスは、オンライン会議ツールを提供する各社のサービスを利用します。利用者及び利用希望者は、ツール類の使用について各社の規約に従い、自己責任において使用するものとします。

第 17 条（権利譲渡の禁止）

利用者は、あらかじめ当社の書面による承諾がない限り、本規約上の権利もしくは義務の全部または一部を他に譲渡してはならないものとします。

第 18 条（知的財産権等）

- 1 本サービスにおいて当社が提供するコンテンツ、画面デザインその他の著作物の著作権及び商標権等の知的財産権は、当社または当社が定める法人もしくは個人に帰属するものとします。
- 2 当社は、利用者が本サービスを利用する様子を録画して、今後のサービス向上、こことりガイドのトレーニング、及びマーケティング等の目的で使用するものとし、利用者は本利用目的及び本利用方法に同意するものとします。なお当該データの所有権は当社に帰属するものとします。
- 3 利用者は、本サービスを通じて提供されるいかなる情報も、権利者の許諾を得ないで、著作権法で認められる個人の私的複製等著作権の制限規定範囲を超えて使用することはできません。
- 4 「こことり」は当社の商標です。当社の許可なく「こことり」の名称を使用することはできません。
- 5 本条の規定に違反して問題が生じた場合、利用者は自己の責任と費用において問題を解決すると

もに、当社に一切の迷惑または損害を与えないものとします。

第 19 条（本規約の改定）

- 1 当社は、利用者の一般の利益に適合する場合、または、契約の目的に反せず、かつ合理的な改定である場合、あらかじめ利用者の承諾を得ることなく、本規約を改定することができるものとします。
- 2 本規約を改定する場合、当社は本規約を改定する旨、改定後の本規約の内容、および本規約改定の効力発生時期を、当社が定める改定の効力発行日よりも前に、電子メール、当社ウェブサイトによる公表その他合理的方法によって通知いたします。
- 3 前項にかかわらず、法令等により、本規約の改定につき、利用者の承諾が必要な場合、当社は利用者の個別に承諾を得るものとします。

第 20 条（協議解決）

本サービスのご利用に関して、本規約または当社の指導により解決できない問題が生じた場合、当社と利用者との間で双方誠意をもって協議し、解決を図るものとします。

第 21 条（準拠法及び管轄）

- 1 本規約及び本サービス利用に関する準拠法は日本法とします。
- 2 本規約又は本サービス利用に起因し又は関連する一切の紛争については、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。

【2025 年 7 月 15 日制定】