

RMK オンラインカウンセリングサービスご利用規約

株式会社エキップ（以下、「当社」といいます）は、当社の運用する RMK オンラインカウンセリングサービス（[オンラインカウンセリングのご案内](#)に記載されたパーソナルカウンセリング及びクイックカウンセリングを指し、以下総称して「本サービス」といいます）のご利用に関して、次のとおり「RMK オンラインカウンセリングサービスご利用規約」（以下「本規約」といいます）を定めます。

第1条 本サービスの概要

本サービスとは、当社ウェブサイトを通じ、当社が指定する方法により、当社及び当社グループ会社が、お肌のお手入れやメイクのアドバイスなど美容に関する情報を提供するサービスのことをいいます。なお、本サービスの内パーソナルカウンセリングとは、第4条第2項の予約の成立を条件として提供されるカウンセリングサービスのことをいい、クイックカウンセリングとは、第4条第1項及び第2項の予約手続きを経ることなく提供されるカウンセリングサービスをいいます。

第2条 本規約の適用

1 本規約は、当社と本サービスの利用者及び第4条第1項に基づきパーソナルカウンセリングの予約の申し込みをされた方（以下、本サービスの利用者及び第4条第1項に基づきパーソナルカウンセリングの予約の申し込みをされた方を総称して「ご利用者」といいます）との間の一切の關係に適用されます。ご利用者は、本規約のすべてに同意したものとみなされます。

2 当社は、本規約に定めのない事項について追加条件を定め、または本規約の定めとは異なる内容の定めをする場合があります。これらは、ご利用者に対し、本規約の一部として適用されます。かかる場合には、当該追加条件及び当該定めが優先して適用されるものとします。

第3条 本規約の変更

当社は、法令等の改正、経済的状況の変化、本サービス内容の変更その他当社が必要と認めた場合に本規約を変更することがあります。その際、当社は、「オンラインカウンセリングサイト」（以下「当サイト」といいます）上での掲示その他適切な方法により本規約を変更する旨及び本規約の変更後の内容を周知するものとし、別途記載のない限り上記記載の変更後の本規約の施行日をもって当該本規約の効力が発生するものとします。

第4条 パーソナルカウンセリングの予約手続

1 ご利用者は、お名前、Eメールアドレス、携帯電話番号、事前アンケート等の当社が指定する項目（以下総称して「ご利用者様情報」といいます）をビデオ接客ツール「Live Call」に登録することで、パーソナルカウンセリングの予約（以下「本予約」といいます）の申し込みを行うことができます。

2 本予約は、当社からご利用者へ確定した予約内容を通知（以下「予約確定通知」といいます）するEメールまたはSMSを送信したときに成立するものとします。なお、当社は、ご利用者の本予約の申し込みに応じるかを、任意に決定することができるものとします。

3 前項に基づく本予約の成立後、ご利用者が本予約をキャンセルする場合は、当サイト上で所定のキャンセル手続を行っていただきます。

4 前項に基づく本予約の成立後、ご利用者が予約内容を変更する場合は、当サイト上で変更前の本予約をキャンセルのうえ、再度第4条1項に基づく予約をしていただきます。

5 当社は、登録されたご利用者様情報に虚偽の事実が判明した場合、一度に複数回の本予約の申し込みを行う等当社の業務を妨害する目的であることが明らかな場合及びご利用者が本規約に違反したと当社が判断した場合には、本予約の成立後であっても、事前の通告なく、本予約を取り消すことがあります。

第5条 パーソナルカウンセリングの注意事項

1 ご利用者は、本予約により確定したパーソナルカウンセリングの開始時刻前に予約確定通知でお知らせしたパーソナルカウンセリング Web サイト（以下「Web サイト」といいます）にアクセスすることはできません。また、通信状況やその他の事情により、パーソナルカウンセリングの開始をお待ちいただく場合がございます。

2 パーソナルカウンセリング開始予定時刻を5分過ぎてもご利用者から Web サイトへのアクセスが無い場合、当社はパーソナルカウンセリングを終了させていただく場合があります。なお、開始時刻が遅れた場合であっても、終了時刻は確定した本予約のとおり変わりません。

第6条 禁止事項

1 本サービスを利用するに当たって、以下の行為を禁止いたします。

- (1) ご利用者様情報として虚偽の内容を登録すること
- (2) 第三者になりすまして本サービスを利用すること
- (3) 本サービスの運営を不当に妨害し当社に不利益を生じさせること、またはそのおそれがある行為をすること
- (4) RMK ビューティコミュニケーターに対する誹謗中傷、いやがらせなどの発信をすること
- (5) 他の利用者もしくは第三者に対し、その権利を侵害し損害を与えること、またはそのおそれがある行為をすること
- (6) 本サービスの内容の録音又は録画をおこなうこと
- (7) RMK ビューティコミュニケーターに対してプライベートなご質問を行うこと
- (8) 前各号のほか、当社が不適切と判断する行為をすること

2 当社は、ご利用者が前項に違反した場合、ご利用者が本サービスを利用中であっても、本サービスの提供を中止させて頂く場合がございます。

第7条 注意事項

本サービスを利用するにあたって、以下の注意事項をご了承いただいた上でお申込みください。

- (1) 本サービスでは、お肌のお手入れやメイクのアドバイスなど、美容に関するご質問にお答えいたします。他社製品・他ブランドに関するご質問にはお答えできません。

- (2) ご利用者のご利用の機器やネットワーク環境により、オンラインでの通話ができない、映像のフリーズ・音声の途切れが生じる可能性があります。事前に[推奨環境](#)のご確認をお願いいたします。
- (3) 本サービスは無料ですが、別途通信料がかかりご利用者のご負担となります。
- (4) ご利用者は、海外から本サービスの提供を受けることはできません。
- (5) 当社は、本サービスの品質の改善・向上のため、本サービスを提供している様子を録音させていただく場合がございます。
- (6) 以下に該当する場合、本サービスの提供を中止させていただく場合がございます。
 - ・ 5分間以上ご利用者に反応がない場合
 - ・ 著しく通信状況が悪く、双方向の対話が成立しない場合

第8条 本サービスの停止等

1 当社は、本予約が成立した場合であっても、また、ご利用者が本サービスの利用の最中であっても、以下の各号に該当する場合には、ご利用者に通知することなく、本サービスの全部または一部を変更、停止、中止及び終了することができるものとします。

- (1) 本サービスにかかるコンピューター・システム及びサーバー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、コンピューター・システム、ソフトウェア及び通信回線等に不具合やトラブルが生じた場合
- (3) 外部からの不正アクセスにより障害が生じた場合
- (4) サーバーのシステムダウンやトラブルまたは予期せぬ障害により本サービスの運営ができない場合
- (5) 火災、停電、天災地変、戦争、内乱、暴動、騒乱、労働争議等の不可抗力により本サービスの運営ができない場合
- (6) 法令等の措置により本サービスの運営ができない場合

2 前項に定める場合のほか、当社が必要と判断した場合には、当社は、ご利用者に通知することなくいつでも本サービスの内容を変更、停止、中止及び終了することができるものとします。

第9条（個人情報の利用）

当社は、ご利用者の個人情報を、次に掲げる利用目的のために利用させて頂くものとし、ご利用者は、これに同意します。

- ・ 本予約のため
- ・ 本サービスの提供のため
- ・ サンプル品等の発送のため
- ・ 当社商品、接客サービス及び本サービスの品質の改善・向上のため
- ・ キャンペーンのご紹介およびアンケート等への協力依頼のため

2 当社は、本サービスの運営の委託に必要な範囲で、委託先に提供する場合及び花王グループの化粧品事業のために当社と共同して利用する当社の関係会社に提供する場合を除き、個人情報をご利用者の承諾なく第三者に提供することはありません（法令等により開示を求められた場合を除きます）。

第10条 責任

本規約に基づき当社が行った行為及び本サービスの利用に関連してご利用者に損害が生じた場合には当社に故意または過失がない限り、当社は一切の損害賠償責任を負わず、ご利用者は当社に対して一切の要求、請求等を行うことができないものとします。また、当社に故意または重大な過失がある場合を除き、当社の賠償義務は、直接、通常かつ現実に生じた損害に限られます。

第11条 その他

- 1 本規約の準拠法は日本法とします。
- 2 万一、当社とご利用者との間に紛争が生じた場合は、誠実に協議のうえ解決するよう努めますが、本規約に起因し、または関連する一切の紛争の第一審の専属的合意裁判管轄は東京地方裁判所のみが有するものとします。

2021年10月1日 改定・施行