令和　　年　　月　　日

特別養護老人ホーム　ますみ荘
「指定介護老人福祉施設」重要事項説明書

当施設は介護保険の指定を受けています。
（第 3370201117 号）

当施設はご契約者に対して指定介護福祉施設サービスを提供します。施設の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当施設への入所は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。

◇◆目次◆◇

１．施設経営法人 …… 1
２．ご利用施設 …… 2
３．居室の概要 …… 2
４．職員の配置状況 …… 3
５．当施設が提供するサービスと利用料金 …… 4
６．施設を退所していただく場合（契約の終了について） …… 8
７．残置物の引取について …… 10
８．ハラスメント対策、その他禁止事項について……10
９．情報開示について……10
10．苦情の受付について …… 10
11．非常、災害時の対策について……11

１．施設経営法人

（１）法人名　　社会福祉法人　ますみ会
（２）法人所在地　　岡山県倉敷市中島８３７番地５
（３）電話番号　　０８６－４６５－６５６５
（４）代表者氏名　　理事長 小出　尚志
（５）設立年月　　昭和４８年２月７日

２．ご利用施設

（１）施設の種類　指定介護老人福祉施設
平成１２年４月１日指定　岡山県 3370201117 号

（２）施設の目的　指定介護老人福祉施設　特別養護老人ホーム

（３）施設の名称　特別養護老人ホーム ますみ荘

（４）施設の所在地　岡山県倉敷市中島８３７番地５

（５）電話番号　０８６－４６５－６５６５

（６）施設長（管理者）　小森　弥彦

（７）当法人の基本理念　人権を尊び　人の人生を思いやり　慈愛と奉仕の精神を貫く
誠実、努力、健康

（８）開設年月　昭和４８年１１月１日

（９）入所定員　１３２人

３．居室の概要

（１）居室等の概要

当施設では以下の居室・設備をご用意しています。入居される居室は４人・２人・１人部屋です。ご契約者の選定によって決定します。ご希望の部屋があれば、その旨お申し出下さい。（但し、ご契約者の心身の状況や居室の空き状況によりご希望に沿えない場合もあります。）

居室･設備の種類	室数	備考
個室（1 人部屋）	１０室	居住費（室料＋光熱水費）相当分を頂きます
２人部屋	４３室	居住費（室料＋光熱水費）相当分を頂きます
４人部屋	９室	居住費（室料＋光熱水費）相当分を頂きます
合　　計	６２室	
食堂	３室	
機能訓練室	１室	[主な設置機器]　歩行訓練補助具各種 ホットパック、その他
浴室	３室	一般入浴・車椅子入浴・ストレッチャー入浴
医務室	１室	

※上記は、厚生労働省が定める基準により、指定介護老人福祉施設に必置が義務づけられている施設・設備です。

☆居室の変更：ご契約者から居室の変更希望の申し出があった場合は、居室の空き状況により施設でその可否を決定します。また、ご契約者の心身の状況により居室を変更する場合があります。その際には、ご契約者やご家族等と協議のうえ決定するものとします。

４．職員の配置状況

当施設では、ご契約者に対して指定介護福祉施設サービスを提供する職員として、短期入所生活介護を含め、以下の職種の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤換算	指定基準
１．施設長（管理者）	１以上	１名
２．介護職員	４３以上	４３名
３．生活相談員	２以上	２名
４．看護職員	４以上	４名
５．機能訓練指導員	１．４以上	１．４名
６．介護支援専門員　（兼務）	２以上	２名
７．医師	０.２以上	必要数
８．栄養士（内管理栄養士）	１以上	１名

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当施設における常勤職員の所定勤務時間数、週 38 時間で除した数です。

〈主な職種の勤務体制〉

職種	勤　務　体　制
１．医師	基本週２日
２．介護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 早朝：　７：３０～　９：００　１６名 日中：　９：００～１６：４５　１９名 〃：１６：４５～１８：４５　１６名 夜間：１８：４５～　７：３０　　６名
３．看護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 ８：３０～１７：１５　　４名
４．機能訓練指導員	毎週月～金曜日　　８：３０～１７：１５

☆土日は上記と異なります。

５．当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、ご契約者に対して以下のサービスを提供します。

当施設が提供するサービスについて、

（１）利用料金が介護保険から給付される場合 （２）利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

があります。

（１）介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第３条参照）

以下のサービスについては、利用料金の７～９割が介護保険から給付されます。

（割合に関しては、ご契約者によって異なります）

〈サービスの概要〉

①食事の介助等

・当施設では、栄養士の立てる献立表により、栄養並びにご契約者の身体の状況および嗜好を考慮した食事を提供します。

・管理栄養士における、個人ごとの栄養マネージメントによる栄養管理をいたします。

・自立支援のため離床して食堂にて食事をとっていただくことを原則としています。

（食事時間）

朝食：　７：４０～　８：３０　　昼食：１２：００～１２：４５

夕食：１８：００～１８：４５

②入浴

・入浴又は清拭を週２回行います。

・寝たきりでも機械浴槽を使用して入浴することができます。

③排泄

・排泄の自立を促すため、ご契約者の身体能力を最大限活用した援助を行います。

④機能訓練

・機能訓練指導員により、ご契約者の心身等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復又はその減退を防止するための訓練を実施します。

⑤生活相談

・ご利用者の日常生活上のことについて相談、援助致します。

⑥健康管理

・医師や看護職員が、健康管理を行います。

⑦その他自立への支援

・寝たきり防止のため、できるかぎり離床に配慮します。

・生活のリズムを考え、毎朝夕の着替えを行うよう配慮します。

・清潔で快適な生活が送れるよう、適切な整容が行なわれるよう援助します。

〈介護保険給付対象のサービス利用料金（1日あたり)〉（契約書第 5 条参照）

・介護保険に定める、要介護ごと及び利用居室による単位から算定されるサービス利用料金の介護保険負担割合分をお支払い下さい。

・その他、各種加算が必要となります。

・所得状況等による各種減免制度があります。

・介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

・詳細は別表による。

（法改正等による単価等の変更がある場合は、別表を随時提示いたします。）

（２）介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第 4 条、第 5 条参照）

以下のサービスは、原則利用料金の全額がご契約者の負担となります。

〈サービスの概要と利用料金〉

①　居住費

・ご利用される居室により利用料が異なります。

・入院等、外泊時であっても居住費をいただきます。

②　食費

・入院、外出等により食事の提供がない日については、その日の食費は頂きません。但し、一食でも提供した場合は、１日分の食費を頂きます。

・①、②については収入状況により各種減免制度があります。

・詳細は別表による。

（法改正等による単価等の変更がある場合は、別表を随時提示いたします。）

③特別な食事（酒類を含みます。）

ご契約者のご希望に基づいて特別な食事を提供します。

利用料金：要した費用の実費

④理髪・美容

［理髪サービス］

職員・ボランティアによる理髪サービス（調髪、洗髪）をご利用いただけます。

利用料金：別表による

［美容サービス］

美容師の美容サービス（調髪、パーマ、洗髪）をご利用の場合は、ご家族によってご利用下さい。

⑤貴重品の管理

ご契約者の希望により、貴重品管理サービスをご利用いただけます。詳細は、以下の通りです。

○管理する金銭の形態：施設の指定する金融機関に預け入れている預金、及びご契約者から依頼された他の金融機関の預金

○お預かりするもの：上記預貯金通帳と金融機関へ届け出た印鑑、有価証券、年金証書健康保険証、介護保険被保険者証、重度心身障害者医療費受給資格証、後期高齢者医療被保険者証、後期高齢者医療限度額適用･標準負担額減額認定証 等

○保管管理者：施設長

○出納方法：手続きの概要は以下の通りです。

・預金の預け入れ及び引き出しが必要な場合、備え付けの届出書を保管管理者へ提出していただきます。

・保管管理者は上記届け出の内容に従い、預金の預け入れ及び引き出しを行います。

・保管管理者は出入金の都度、出入金記録を作成し、その写しをご契約者へ交付します。

○利用料金：別表による

⑥行事・クラブ活動

ご契約者の希望により行事やクラブ˝活動に参加していただくことができます。

利用料金：当面無料（個別指定の材料代は除く）

Ⅰ.年間行事予定

●毎月：誕生祝（祝い花・祝い膳）

●毎週：喫茶・売店・クラブ活動

●適宜：大相撲星取り予想・各種演芸会等

１月	新春祈願祭	７月	七夕
２月	節分 バレンタインデー	８月	納涼週間・盆供養
３月	ひなまつり・お雛膳 春を呼ぶ演芸会・彼岸会供養	９月	敬老の日（敬老週間） 彼岸会供養
４月	お花見・花まつり 家族会総会	10月	運動会週間
５月	端午の節句・母の日 病院の日・看護の日	11月	創立記念・家族会秋の行事
６月	父の日	12月	年の瀬行事・クリスマス行事

Ⅱ.クラブ活動

文芸・園芸・レクリエーション・リハビリ

○利用料金：別表による

⑦複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

⑧日常生活上必要となる諸費用実費

日常生活品の購入代金等ご契約者の日常生活に特別に希望されることに要する費用でご契約者に負担いただくことが適当であるものにかかる費用を負担いただきます。

おむつ代は介護保険給付対象となっていますのでご負担の必要はありません。

⑨契約書第 19 条に定める所定の料金

ご契約者が、契約終了後も居室を明け渡さない場合等に、本来の契約終了日から現実に居室が明け渡された日までの期間に係る料金(通常の料金・介護保険給付対象サービス及び介護保険対象外サービスを含む)

ご契約者が、要介護認定で自立又は要支援と判定された場合　10,000 円

☆経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う２か月前までにご説明します。

（３）利用料金のお支払い方法（契約書第 5 条参照）

前記（１）、（２）の料金・費用は、１か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月１０日までに予定額をお預かりの普通預金に入金して下さい。（事務所に持参下されば入金手続きをいたします。）（１か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

（４）入所中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、ご契約者の希望により、下記協力医療機関において診療や入院治療を受けることができます。（但し、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保証するものではありません。また、下記医療機関での診療・入院治療を義務づけるものでもありません。）

①協力医療機関

医療機関の名称	医療法人　誠和会　　倉敷紀念病院
所在地	倉敷市中島８３１
診療科	内科、脳神経内科、整形外科、腎・泌尿器科 耳鼻咽喉科、皮膚科

②協力歯科医療機関

医療機関の名称	桑鶴歯科医院
所在地	倉敷市中島８２７－１

６．施設を退所していただく場合（契約の終了について）

当施設との契約では契約が終了する期日は特に定めていません。従って、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当施設との契約は終了し、ご契約者に退所していただくことになります。（契約書第 13 条参照）

① 要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合
② 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由によりホームを閉鎖した場合
③ 施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
④ 当施設が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
⑤ ご契約者から退所の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
⑥ 事業者から退所の申し出を行った場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（１）ご契約者からの退所の申し出（中途解約・契約解除）（契約書第 14 条、第 15 条参照）

契約の有効期間であっても、ご契約者から当施設からの退所を申し出ることができます。その場合には、退所を希望する日の７日前までに解約届出書をご提出ください。

但し、以下の場合には、即時に契約を解約・解除し、施設を退所することができます。

① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
② ご契約者が入院された場合
③ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める介護福祉施設サービスを実施しない場合
④ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
⑤ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
⑥ 他の利用者がご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

（２）事業者からの申し出により退所していただく場合（契約解除）（契約書第 16 条参照）

以下の事項に該当する場合には、当施設からの退所していただくことがあります。

① ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
② ご契約者による、サービス利用料金の支払いが６か月以上（※最低６か月）遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
③ ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
④ ご契約者が連続して 3 か月を超えて病院又は診療所に入院すると見込まれる場合もしくは入院した場合

⑤ ご契約者が介護老人保健施設に入所した場合もしくは介護療養型医療施設に入院した場合
⑥ 「８.ハラスメント対策、その他禁止事項について」に抵触する場合

（３）契約者が病院等に入院された場合の対応について（契約書第 18 条参照）

当施設に入所中に、医療機関への入院の必要が生じた場合の対応は、以下の通りです。

①検査入院等、短期入院の場合

1 ヵ月につき 6 日以内（連続して 7 泊、複数の月にまたがる場合は 12 泊）の短期入院の場合は、退院後再び施設に入所することができます。但し、入院期間中であっても、所定の利用料金をご負担いただきます。また重要事項説明書５－（２）－①に定める利用料金をご負担いただきます。

②上記期間を超える入院の場合

上記短期入院の期間を超える入院については、3 ヶ月以内に退院された場合には、退院後再び施設に入所することができます。但し、入院時に予定された退院日よりも早く退院した場合等、退院時にホームの受入準備が整っていない時には、併設されている短期入所生活介護の居室等をご利用いただく場合があります。

③３ヶ月以内の退院が見込まれない場合

３ヶ月以内の退院が見込まれない場合には、契約を解除する場合があります

＜入院期間中の利用料金＞

上記、入院期間中の利用料金については、介護保険から給付される費用の一部と、重要事項説明書５－（２）－①に定める居住費をご負担いただくものです。

なお、ご契約者が利用していたベッドを短期入所生活介護に活用することに同意いただき、活用した場合には、その期間に相当する所定の利用料金をご負担いただく必要はありません。

（４）円滑な退所のための援助（契約書第 17 条参照）

ご契約者が当施設を退所する場合には、ご契約者の希望により、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、円滑な退所のために必要な以下の援助をご契約者に対して速やかに行います。

○適切な病院もしくは診療所又は介護老人保健施設等の紹介
○居宅介護支援事業者の紹介
○その他保健医療サービス又は福祉サービスの提供者の紹介

※ご契約者が退所後、在宅に戻られる場合には、その際の相談援助にかかる費用として介護保険に定められた費用をご負担いただきます。

７．残置物の引取について（契約書第 20 条参照）

入所契約が終了した後、当施設に残されたご契約者の所持品（残置物）をご契約者自身が引き取れない場合に備えて、「残置物の引取人」として身元引受人に責任を持っていただきます。（契約書第２０条参照）

当施設は、身元引受人に連絡のうえ、残置物を引き取っていただきます。

また、引渡しにかかる費用については、ご契約者又は身元引受人にご負担いただきます。

８．ハラスメント対策、その他禁止事項について

（１）事業者は、利用者及びその家族等からのハラスメント行為を防止し、利用者及び職員が安心して生活し、勤務できる環境の確保に努めます。

（２）利用者またはその家族等は、職員または他の利用者に対し、暴言、暴力、威迫、脅迫、人格を否定する発言、誹謗中傷、セクシュアルハラスメント、プライバシーの侵害、差別的な言動その他のハラスメント行為を行わないものとします。また、職員に対する業務上必要かつ相当な範囲を超える要求、合理的な理由のない謝罪や処罰の要求、同一内容の執拗な要求・繰り返しのクレーム、その他社会通念上相当な範囲を超える要求等の行為も禁止します。

（３）前項の行為が認められた場合、事業者は事実確認を行った上で、行為の中止及び改善を求めるとともに、必要に応じて関係者間での協議やしかるべき機関への通報等を行います。改善が認められず、利用者、または職員の安全・尊厳が著しく損なわれるなど、本契約の継続が困難となる重大な事案が生じた場合には、契約を解除し、退所していただくことがあります。

９．情報開示について

契約者に関わるサービス担当者等の会議での利用など、正当な理由がある場合は、利用者、家族の了解を求めたうえ、その個人情報を開示することがあります。

１０．苦情の受付について（契約書第 22 条参照）

（１）当施設における苦情の受付

当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情解決責任者　　施設長

○苦情受付窓口（担当者）

［職名］　　統括部長　佐川　幸司

○受付時間　　毎週月曜日～金曜日
９：００～１７：００

また、苦情受付ボックスを１階、２階に設置しています。

利用者の選択により、ますみ会苦情等解決委員会に解決を求めることができます。

（２）行政機関その他苦情受付機関

倉敷市役所介護保険課	所在地　倉敷市西中新田６４０ ＴＥＬ　０８６－４２６－３３４３ ＦＡＸ　０８６－４２１－４４１７ 受付日時　８：３０～１７：１５（土日祝日 12/29～1/3 を除く）
岡山県国民健康保険団体連合会	所在地　岡山市北区桑田町１７番５号 ＴＥＬ　０８６－２２３－８８１１ ＦＡＸ　０８６－２２３－９１０９ 受付日時　８：３０～１７：００（土日祝日 12/29～1/3 を除く）

※「苦情申出内容の連絡経路及び解決に向けての支援」は、別紙参照

１１．非常・災害時対策について

・年２回、夜間を想定しての避難訓練及び消火訓練を行っています。

・年２回の消火設備等の点検整備を行っています。

・施設内非常時体制及び連絡網の整備を行っています。

令和　　年　　月　　日

指定介護福祉施設サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

社会福祉法人ますみ会　特別養護老人ホームますみ荘

説明者職名　　氏名　　印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定介護福祉施設サービスの提供開始に同意しました。

利用者　　住所

氏名　　印

代筆者氏名　　印

身元引受人

住所

氏名　　印

※この重要事項説明書は、倉敷市規則第 21 号（平成 26 年 3 月 26 日）第 2 条の規定に基づき、利用申込者またはその家族への重要事項説明のために作成したものです。

＜重要事項説明書付属文書＞

１．施設の概要

（１）建物の構造　　鉄骨鉄筋コンクリート造　地上５階

（２）建物の延べ床面積　6,566.81 ㎡

（３）併設事業

当施設では、次の事業を併設して実施しています。

[短期入所生活介護]平成１２年４月１日指定　岡山県 3370201117 号　　定員８名

[居宅介護支援事業]平成１２年４月１日指定　岡山県 3370200085 号

（４）施設の周辺環境

県道総社水島線　穴場神社バス停１分　倉敷紀念病院に隣接し、付近は住宅地。

２．職員の配置状況

〈配置職員の職種〉

介護職員…ご契約者の日常生活上の介護並びに健康保持のための相談・助言等を行います。

３名の利用者に対して１名以上の介護、看護職員を配置しています。

生活相談員…ご契約者の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。

２名以上の生活相談員を配置しています。

看護職員…主にご契約者の健康管理や療養上の世話を行いますが、日常生活上の介護、介助等も行います。

４名以上の看護職員を配置しています。

機能訓練指導員…ご契約者の機能訓練を担当します。

１名以上の機能訓練指導員を配置しています。

介護支援専門員…ご契約者に係る施設サービス計画（ケアプラン）を作成します。

２名以上の介護支援専門員（兼任）を配置しています。

医　師…ご契約者に対して健康管理及び療養上の指導を行います。

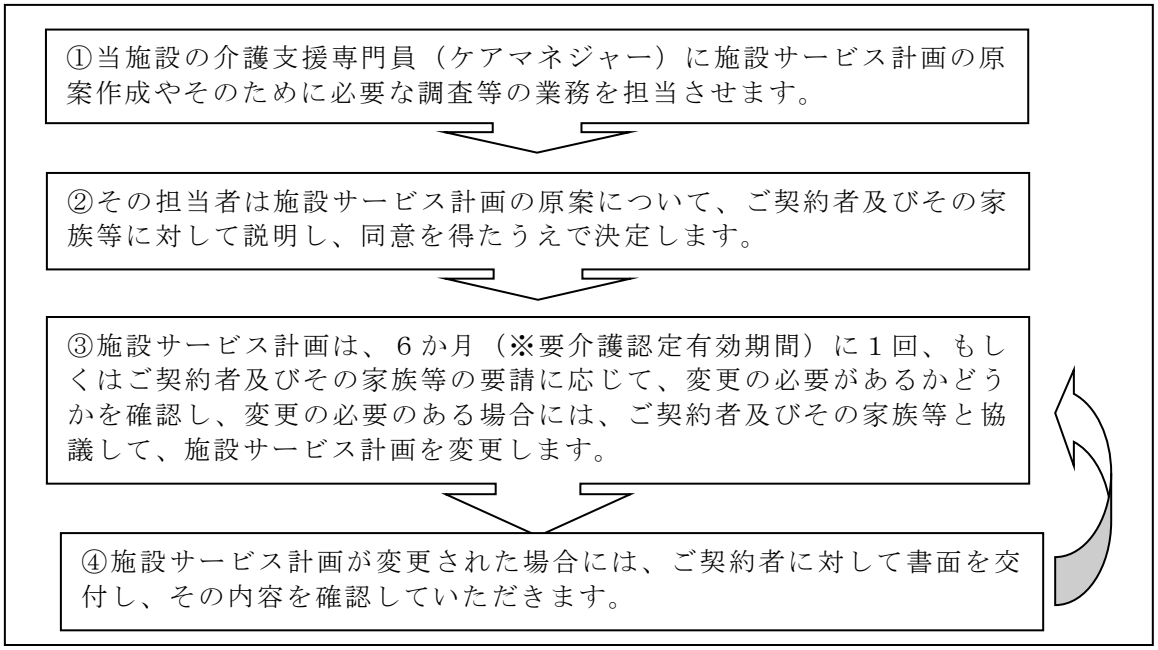
１名の医師（非常勤）を配置しています。

３．契約締結からサービス提供までの流れ

ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、入所後作成する「施設サービス計画（ケアプラン)」に定めます。

「施設サービス計画（ケアプラン）」の作成及びその変更は次の通り行います。

（契約書第２条参照）



４．サービス提供における事業者の義務（契約書第７条、第８条参照）

当施設は、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

①ご契約者の生命、身体、財産の安全･確保に配慮します。
②ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携のうえ、ご契約者から聴取、確認します。
③ご契約者が受けている要介護認定の有効期間の満了日の 30 日前までに、要介護認定の更新の申請のために必要な援助を行います。
④ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5 年間保管するとともに、ご契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
⑤ご契約者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。
但し、ご契約者又は他の利用者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を記載するなど、適正な手続きにより身体等を拘束する場合があります。
⑥事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく､第三者に漏洩しません。（守秘義務）
但し、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。
⑦ご契約者の円滑な退所のための援助を行う際には、あらかじめ文書にて、ご契約者の同意を得ます。

５．施設利用の留意事項

当施設のご利用にあたって、施設に入所されている利用者の共同生活の場としての快適性、安全性を確保するため、下記の事項をお守り下さい。

（１）持ち込みの制限

入所にあたり、以下のもの以外は原則として持ち込むことができません。

生活必需品

（２）面会

面会時間　　７：００～２０：００（感染症対策等により変更することがあります）

※来訪者は、必ずその都度職員に届け出てください。

※なお、来訪される場合、食品の持ち込みは介護職員に申し出て下さい。

（３）外出・外泊（契約書第 21 条参照）

外出、外泊をされる場合は、事前にお申し出下さい。

（４）食事

食事が不要な場合は、前日までにお申し出下さい。

重要事項説明書　５（２）が準用されます。

（５）施設・設備の使用上の注意（契約書第 9 条参照）

○居室及び共用施設、敷地をその本来の用途に従って利用して下さい。

○故意に、又はわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、ご契約者に自己負担により原状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。

○ご契約者に対するサービスの実施及び安全衛生等の管理上の必要があると認められる場合には、ご契約者の居室内に立ち入り、必要な措置を取ることができるものとします。但し、その場合、ご本人のプライバシー等の保護について、十分な配慮を行います。

○当施設の職員に対するプライバシーの侵害、他の入所者に対し、迷惑を及ぼすような行為、公の秩序を乱す行為、施設設備等の不適切な使用、宗教活動、政治活動、営利活動を行うことはできません。

（６）喫煙

施設内での喫煙はできません。

６．損害賠償について（契約書第 10 条、第 11 条参照）

当施設において、事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。