

どうぶつホットライン 利用規約

第1条（規約の目的など）

- （1）この利用規約（以下、「本規約」といいます。）は、アニコム パフェ株式会社（以下、「当社」といいます。）が運営する、獣医師をはじめとするアドバイザー（動物看護師・栄養管理士・愛玩動物飼養管理士といったどうぶつ専門家）による相談サービス（以下、「本サービス」といいます。）の利用条件等を定めるものです。
- （2）本サービスは、「どうぶつ健保」の契約者様、被保険者様（以下、「ユーザー」といいます。）が当該契約どうぶつについてご利用いただける「付帯サービス」です。
- （3）前項の定めに関わらず、anicom24PLUS利用者の方はanicom24PLUSの規約に従うものとし、ます。

第2条（本サービスの内容）

当社は、ユーザーからLINEを介して受け付けた、どうぶつに関する質問に対し、当社に在籍する獣医師をはじめとするアドバイザー（動物看護師・栄養管理士・愛玩動物飼養管理士といったどうぶつ専門家）が、一般的な獣医学的知識やどうぶつ飼養に関する知識に基づき、健康相談・飼養管理に関する相談等を行うサービスです。なお、当社に在籍する獣医師の全てが本サービスの対応にあたるものではありません。

第3条（本サービスの利用）

ユーザーは、本サービスの利用にあたって、次の事項を理解し、この利用規約を遵守するものとします。

- （1）本サービスは、診断・治療等の診療行為を目的とするものではなく、診療行為を置き換えるものでもありません。アドバイザーは、触診・視診・聴診などの診療行為や実際のどうぶつの様子を観察等を行わずに、ユーザーからの情報に基づいて判断するため、適切なアドバイスができない場合があります。ユーザーは、ご自身の責任においてアドバイザーの回答内容を判断し、必要であれば適切な獣医療機関にて診療をお受け下さい。
- （2）相談の内容、性質等により、回答できない場合もあります。
- （3）本サービスは第2条に規定する内容の付帯サービスです。保険に関する内容、法令に抵触する内容、医療過誤、医療訴訟、ペットロスに関するご相談その他の本規約第2条に掲げる事項以外のご相談はお受けできません。また、内容によっては、当社コールセンターへお電話でのご相談をお願いする場合があります。
- （4）本サービスのご利用可能時間は平日 10:00-17:00 です。当該時間以外の対応はいたしかねますので、ご利用時間内に改めてお問い合わせください。
- （6）上記（1）及び（2）その他回線の状況、混雑の状況等によっては、回答までに時間を要する場合があります。

- (7) ユーザーの希望に応じて、動物病院の所在地等に関するご案内を致しますが、その診療内容を保証するものではありません。

第4条（利用の制限）

当社は、ユーザーが以下のいずれかに該当する場合は、当該ユーザーの許諾を得ることなく、当該ユーザーの本サービスの利用を制限することができます。

- (1) 本規約に反する目的、方法等により利用されたと推測される場合
- (2) ユーザー以外の者による利用が発覚した場合
- (3) 契約どうぶつ以外のどうぶつに関する利用が発覚した場合
- (4) 社会通念上不適切と判断される質問を行った場合
- (5) 同内容の問い合わせを繰り返し過度に行うなどの迷惑行為、又は義務や理由のないことを強要し、当社の業務に著しく支障を来した場合
- (6) 以下に該当すると当社が判断した場合
 - 誹謗中傷にあたると思われるもの
 - 公序良俗に反すると思われるもの
 - 他者のプライバシー・著作権等を侵害すると思われるもの
 - 宣伝・勧誘・営利目的・政治・宗教関係と思われるもの
 - 当社より一般に公表されていない情報に基づくと思われるもの
 - 当社の発展を阻害すると思われるもの
 - 日本の法令に違反するもの、違反の恐れがあるもの
- (7) その他、当社が不適切と判断したもの

第5条（一時的な中断）

- (1) 当社は、以下のいずれかの事由が生じた場合には、ユーザーに事前に通知することなく、一時的に本サービスの全部又は一部の提供を中断することがあります。
 - 対象回線の事故又は通信障害が生じた場合
 - 対象回線の保守点検を行う必要が生じた場合
 - 対象回線にかかる通信回線会社の債務不履行があった場合
 - 天災地変、内乱、戦争、労働争議、法令の制定又は改廃、公権力による命令・処分、その他不可抗力により、本サービスの提供が不可能となった場合
 - 前各号のほか、本サービスを行うことができない事由が生じた場合
- (2) 当社は、前項各号のいずれか、又はその他の事由により本サービスの全部又は一部の提供

に遅延又は中断が発生した場合であっても、これに起因するユーザー又は第三者が被った損害に関し、当社に故意又は重過失がある場合を除き、一切責任を負いません。

第6条（免責事項）

- （1）当社は、当社又はアドバイザーが提供する情報について、その完全性、正確性、適用性、有用性等に関し、一切責任を負いません。また、当社は、当社に故意又は重過失がある場合を除き、当社又はアドバイザーがユーザーに対し提供した情報によりユーザー又は第三者が被った損害について、一切責任を負いません。
- （2）アドバイザーは、ユーザーから提供を受けた情報に基づきアドバイスを行うものであり、ユーザーから提供を受けた情報が不正確、不適正、不十分であった場合又は提供を受けていない情報により生じた損害については、アドバイザーに故意又は重過失がある場合を除き、一切責任を負いません。ユーザーは、自らの意思、判断の下で、当社又はアドバイザーが提供した情報を利用し、最終的な責任はユーザーが負うものとします。
- （3）本サービスの内容は当社がその時点で提供可能な範囲とし、ユーザーに対する当社の責任は、ユーザーが支障なく当サービスを利用できるよう、善良なる管理者の注意をもって本サービスの利用環境を維持することに限られるものとします。
- （4）当社は、本サービスの利用により発生したユーザーの損害（アドバイザーとの間で生じたトラブルに起因する損害を含みます。）に対し、当社に故意又は重過失がある場合を除き、ユーザーが本規約を遵守したかどうかに関係なく、一切責任を負いません。
- （5）当社は、何らかの理由によって責任を負う場合にも、通常生じうる損害の範囲内においてのみ賠償の責任を負うものとします。

第7条（サービス内容の変更又は停止等）

当社は、ユーザーに通知することなく、本サービスの内容変更又はサービス提供の停止をすることができるものとし、これによってユーザーに生じた損害について一切の責任を負いません。

第8条（利用規約の変更）

当社は、当社が必要と判断した場合には、いつでも本規約を変更することができるものとします。

第9条（通知または連絡）

ユーザーと当社との間の通知または連絡は、当社の定める方法によって行うものとします。

第10条（個人情報の取扱いについて）

- （1）ユーザーは、個人情報（個人の氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができる情報及びこれに付随して取扱われるその他の情報をいう。以下同じ。）を含む本サービスの提供に必要とされる情報が、当社に登録されることに同意するものとし

ます。

- (2) 当社が取得した個人情報は、当社の業務遂行上必要な範囲内で利用することがあります。
- (3) ユーザーの相談内容については、商品開発・サービスを目的とし、当社、アニコム先進医療研究所株式会社およびアニコム損害保険株式会社で利用できるものとします。
- (4) 当社は、ユーザーの相談内容に基づき、その属性の集計、分析を行い、個人が識別・特定できないように加工したもの（以下「統計資料」といいます。）を作成し、新規サービスの開発等の業務の遂行のために利用又は処理することがあります。また、統計資料をアニコム ホールディングス株式会社及びその子会社、提携先及び取引先等その他第三者に提供または公表することがあります。

第11条（情報の無断使用の禁止）

本サービスによって提供する情報その他各種媒体等に掲載されている文章・写真・デザイン・ロゴマーク・ソフトウェア等の著作権、商標権その他の知的財産権、肖像権・パブリシティ権、その他一切の権利は、当社もしくは正当な権利者に帰属します。各種媒体等に掲載されている内容のすべて又は一部について、電子的方法又は機械的方法その他方法の如何を問わず、いかなる目的であれ、当社又は正当な権利者の事前の承諾なく、譲渡、編集、使用、複製、転載又は転送等を行なうこと、その他上記の権利を侵害することはできません。

第12条（準拠法・裁判管轄）

本規約の解釈にあたっては、日本法を準拠法とします。

本サービスに関して紛争が生じた場合には、当社の本店所在地を管轄する裁判所を専属的合意管轄とします。

附則

※この利用規約は2018年8月1日から実施します。

個人情報の取扱いについて

当社およびアニコムグループ各社における個人情報の取り扱い、アニコムグループ各社の範囲、アニコムグループ内における個人情報の管理責任者および各商品やサービスの一覧などについての詳細は、当社HPをご覧ください。