

## アニコム損保 しつけ・健康相談サービス規約

2021 年 5 月 1 日制定

### 第 1 条（規約の目的等）

1. 本規約は、アニコム損害保険株式会社（以下「当社」といいます。）が、当社のペット保険の契約者および被保険者（以下、「契約者等」といいます。）に対して、保険証券記載の契約動物（以下「契約動物」といいます。）に関するしつけ・健康相談を行う付帯サービス（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. 契約者等は、本規約がサービスの内容となることを承認の上、本サービスの提供を受けるものとします。

### 第 2 条（本サービスの内容）

1. 契約者等は、当社または当社が提携する会社（以下「提携会社」といいます。）から、次の電話相談サービスを受けることができます。
  - （1）契約動物のしつけに関する相談
  - （2）契約動物の健康に関する相談
2. 本サービスの利用時間等は以下とします。
  - （1）事前予約制とし、当社が定める平日の予約時間のみです。
  - （2）事前に予約した時間に、契約者等の指定する電話番号へ獣医師等より連絡するものとし、当社があらかじめ定める時間内のみ利用が可能です。
3. 本サービスは、当社もしくは提携会社の獣医師または専門のスタッフ（以下「獣医師等」といいます。）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いたアドバイス等を行うものです。
4. 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。獣医師等は、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、契約者等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。契約者等は、ご自身の責任において獣医師等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。

### 第 3 条（利用方法）

契約者等は、本サービスの提供を受けるにあたり、当社が指定する受付センターへ、電話により、証券番号、契約者名、住所、どうぶつ名、相談内容等を通知するものとします。

### 第 4 条（本サービスの利用条件）

1. 本サービスは、当社のペット保険契約者、または被保険者に限り提供されます。
2. 契約者等は、本規約に基づく権利を第三者へ譲渡、貸与できないものとします。

3. 本サービスの利用可能地域は日本国内のみとします。
4. 相談担当の獣医師等の指名、および、獣医師の個人に関する情報の開示はできません。
5. 以下のいずれかの事由に該当する場合は、本サービスの提供を受けることができません。
  - (1) 当社のペット保険契約を解約または解除されたとき。
  - (2) 当社のペット保険契約が無効または失効となったとき。
  - (3) 当社のペット保険の保険期間外のとき。
  - (4) 本サービスを行うにあたり必要な情報提供がされないとき。
  - (5) その他、本サービスの利用方法等が不適切であると当社または提携会社が判断したとき。
6. 本サービスでは、以下の相談はできません。
  - (1) 医療過誤、医療訴訟
  - (2) ペットロスに関するご相談
  - (3) 保険に関する内容
  - (4) 法令の解釈・適用、法令に抵触する内容
  - (5) 医療機関等とのトラブル等に関する内容
  - (6) 特定の商品や医療機関等の紹介および斡旋
  - (7) 治療方針や診断などの動物病院の診療内容の是非に関する内容
  - (8) 事前に予約のない相談
  - (9) 動物病院の診療費等の費用に関する内容
  - (10) その他、当社または提携会社が不適切であると判断した内容

#### 第5条（利用の制限）

当社は、当社または提携会社が以下のいずれかの場合に該当すると判断した場合には、契約者等の許諾を得ることなく、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場合
- (2) 契約者等以外の者による利用が判明した場合
- (3) 契約どうぶつ以外のどうぶつに関する利用が判明した場合
- (4) 社会通念上不適切と判断される質問を行った場合
- (5) 同類型の相談に比して過度に回数の多い利用、事前に当社への連絡がなくキャンセルを繰り返す等の迷惑行為等、他の契約者等の利益を損なう恐れがある場合や、当社の業務に著しく支障を来す場合
- (6) 虐待または虐待の恐れがあると判断した場合
- (7) 以下に該当する場合
  - ・ 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
- ・法令に違反するもの、違反の恐れがあるもの
- (8) その他、社会通念上不適切な利用による場合

#### 第6条（契約情報等の提供および利用への同意）

(1) 契約者等は、当社が本サービスを提供するため、保険契約に関する情報（契約者住所、氏名、電話番号、証券番号、契約動物の情報等）を当社または提携会社に対して提供することに同意するものとします。

(2) 当社は、(1)によって提供された保険契約に関する情報を以下の目的で利用します。

- ①本サービスを提供するため
- ②本サービスによる相談内容および相談結果を分析して、本サービスの品質向上、当社グループ会社の商品・サービス等の開発に利用するため

(3) 上記(2)の利用目的のため、当社と当社グループ各社・提携先企業との間で保険契約に関する情報を共同利用します。

個人データ管理責任者 アニコム ホールディングス株式会社

(4) その他個人情報の取扱いおよび当社グループ会社については、当社「個人情報の取扱いについて（プライバシーポリシー）」(<https://www.anicom-sompo.co.jp/privacypolicy/>)をご確認ください。

#### 第7条（利用料金）

当社は、契約者等に対し本サービスを無料で提供するものとしますが、当社からのアドバイス等により契約者等の判断で実施したしつけ・健康維持等に関する各種の費用は、すべて契約者等の負担となります。

#### 第8条（しつけ・健康相談の中止・終了・変更）

(1) 当社は、契約者等に事前に通知することなく本サービスの提供を中止もしくは終了、または内容の変更ができるものとします。

(2) 当社が相談内容等を不適切と判断した場合、あらかじめ定めた時間を超過する場合等には、相談を中止することがあります。

(3) しつけ・健康相談は、日本国の法律の下に規制されることがあります。

#### 第9条（本規約の変更）

当社は、本規約を変更することがあります。本規約を変更するときは、本規約を変更する旨および変更後の内容並びにその効力発生時期をインターネットその他の適切な方法により周知します。

第 10 条（合意管轄） 本規約もしくはしつけ・健康相談についての紛争については、東京地方裁判所をもって合意管轄裁判所とします。