

どうぶつホットライン利用規約

第1条（どうぶつホットライン利用規約について）

1. どうぶつホットライン利用規約（以下、「本規約」といいます。）は、アニコム損害保険株式会社（以下、「当社」といいます。）が、当社および当社と提携する保険会社（以下「提携保険会社」といいます。）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、保険証券等記載の家庭どうぶつ（以下、「契約どうぶつ」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。）の利用等に関する事項を定めたものです。
2. 契約者等は本規約に同意の上、本サービスを利用するものとします。なお、契約者等が本規約の全部または一部にご同意いただけない場合には、本サービスのご利用をお断りすることがあります。
3. 当社および提携保険会社は、サービス対象期間中であっても本規約、および本サービスの内容を変更できるものとします。その場合、あらかじめ当社ウェブサイトまたは提携保険会社のウェブサイトにて変更内容や効力発生日をお知らせします。

第2条（本サービスの内容）

1. 契約者等は、当社が業務を委託する、当社のグループ会社であるアニコム パフェ株式会社（以下、「サービス提供者」といいます。）から、LINE を介し、次の相談サービスを受けることができます。
 - （1）契約どうぶつのしつけに関する相談
 - （2）契約どうぶつの健康に関する相談
2. 本サービスの受付時間は、土日祝、年末年始および当社の指定する日時を除く、平日の 10:00～17:00 です。時間外の対応はできません。
3. 本サービスは、サービス提供者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。

第3条（本サービスの対象となるどうぶつと利用者）

1. 本サービスの対象となるどうぶつは、契約どうぶつのみとします。
2. 契約者等が飼育しているどうぶつで、契約どうぶつ以外のどうぶつは本サービスの対象となりません。
3. 本サービスは、契約者等に限り提供されます。

第4条（本サービスの対象期間）

本サービスの提供期間は、保険証券等記載の保険期間となります。

第5条（本サービスの提供を行わない場合）

1. 以下のいずれかの事由に該当する場合は、対象期間中であっても本サービスの提供を受けることができません。
 - （1）ペット保険の契約を解約または解除された場合
 - （2）ペット保険の契約が無効または失効となった場合
 - （3）ペット保険の契約の保険期間外の場合
 - （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場合
 - （5）ご契約情報が LINE 上に未反映である場合
 - （6）その他、本サービスの利用方法等に不適切な事情がある場合
2. 以下の相談を含む第2条に掲げる事項以外のご相談はお受けできません。万が一、相談投稿があった場合も回答できません。
 - （1）医療過誤、医療訴訟
 - （2）ペットロスを含む死亡したどうぶつに関する内容
 - （3）保険内容および腸内フローラ測定に関する内容
 - （4）契約どうぶつ以外に関するご相談
 - （5）法令の解釈・適用、法令に抵触する内容
 - （6）医療機関等とのトラブル等に関する内容
 - （7）特定の商品や医療機関等の紹介および案内
 - （8）動物病院の治療方針や診断を含む診療内容および対応等の是非に関する内容
 - （9）診療費等の費用に関する内容
 - （10）その他、不適切な相談内容
3. 当社は、契約者等が以下のいずれかに該当する場合は、当該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と推測される場合
 - （2）契約者等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）社会通念上不適切な質問を行った場合
 - （5）同類型の相談に比して過度に利用回数が多い、または長時間利用等の迷惑行為等、他の契約者等の利益を損なうおそれがある場合または義務や理由のないことを強要する等、当社の業務に著しく支障を来す場合
 - （6）虐待または虐待のおそれがある場合
 - （7）以下に該当する事情がある場合
 - ・ 誹謗中傷にあたるもの
 - ・ 公序良俗に反するもの
 - ・ 他者のプライバシー・著作権等を侵害するもの

- ・宣伝・勧誘・営利目的・政治・宗教関係を目的とするもの
- ・当社より一般に公表されていない情報に基づくもの
- ・当社の発展を阻害するもの
- ・日本の法令に違反するもの、違反のおそれがあるもの

(8) その他、サービス利用に不適切な事情がある場合

第6条（本サービスの利用方法）

契約者等は、本サービスの提供を受けるにあたり、事前に当社または提携保険会社が指定する公式LINE アカウントを友だち追加した上で、相談を希望するどうぶつについて、「お子様登録」を行う必要があります。

なお、1 契約につき、1 端末でのみ本サービスの利用が可能です。

契約者等は、本サービスの利用にあたり、獣医師等が必要と判断した情報提供を行うものとします。

第7条（本サービスの利用料金）

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、獣医師等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および通信料は、すべて契約者等の負担となります。

第8条（本サービス利用時の留意事項）

契約者等は、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。獣医師等は、触診・視診・聴診等の診療行為や実際のどうぶつ様子の観察等を行わずに、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、獣医師等の回答が診療行為（診療、診察、診断、治療、投薬指示、処方等）ではないことを十分に認識した上で、自らの責任において獣医師等の回答内容を判断し、必要な場合には適切な獣医療機関の受診等をするものとします。
2. 相談の内容、性質等により、回答できない場合があります。（第5条第2項、第3項参照）
3. 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。
4. 獣医師等の指名、および獣医師等の個人に関する情報の開示はできません。
5. 回線の状況、混雑の状況、相談内容等によっては、回答までに時間を要する場合があります。
6. 一定時間入力がない場合または相談終了と当社およびサービス提供者が判断した場合には、相談を終了します。
7. 多くの契約者等にご利用いただくため、頻回・長時間のご相談をお断りする場合や、混雑状況等によってはサービスを制限する場合があります。

8. システム上、契約者等の相談投稿後、獣医師等の投稿内容確認の有無にかかわらず、自動的に既読表示となります。

第9条（免責事項）

1. 当社は、当社、サービス提供者または獣医師等が提供する情報について、その完全性、正確性、適用性、有用性等を保証いたしません。また、当社、サービス提供者または獣医師等が契約者等に対し提供した情報により契約者等または第三者が被った損害、損失、不利益およびその費用について、当社、サービス提供者または獣医師等に故意または過失がない限り、法律上の請求原因の如何を問わず、いかなる場合においても法令上の責任を超えて責任を負いません。ただし、当社、サービス提供者または獣医師等に軽過失がある場合、その損害賠償額は契約者等に現実に生じた通常かつ直接の損害に限るものとします。
2. 獣医師等は、契約者等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、契約者等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また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、獣医師等に故意または過失がない限り、法律上の請求原因の如何を問わず、いかなる場合においても法令上の責任を超えて責任を負いません。ただし、当社または獣医師等に軽過失がある場合、その損害賠償額は契約者等に現実に生じた通常かつ直接の損害に限るものとします。契約者等は、自らの意思、判断の下で、当社または獣医師等が提供した情報を利用し、最終的な責任は契約者等が負うものとします。
3. 本サービスの内容は当社またはサービス提供者がその時点で提供可能な範囲とし、契約者等に対する当社およびサービス提供者の責任は、契約者等が支障なく本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. 当社およびサービス提供者は、本サービスの利用により発生した契約者等の損害（獣医師等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、当社またはサービス提供者に故意または過失がない限り、法律上の請求原因の如何を問わず、いかなる場合においても法令上の責任を超えて責任を負いません。ただし、当社またはサービス提供者に軽過失がある場合、その損害賠償額は契約者等に現実に生じた通常かつ直接の損害に限るものとします。

第10条（通知または連絡）

契約者等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11条（第三者への再委託）

サービス提供者は、本サービスの運営に関わる業務を必要な範囲で委託先に再委託することができるものとします。

第12条（個人情報の取扱い）

1. 契約者等は、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

ことができる情報およ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、当社およびサービス提供者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、当社およびサービス提供者の業務遂行上必要な範囲内で利用します。詳しくは、当社「[プライバシーポリシー](#)」をご確認ください。

第13条（本サービスの中断、中止、終了、変更等）

以下に定めるいずれかの事由が生じた場合には、当社は、契約者等に事前に通告することなく、本サービスの全部または一部の提供を中断、中止、終了または変更することができるものとし、これに起因する契約者等または第三者が被った損害に関し、当社に故意または過失がない限り、法律上の請求原因の如何を問わず、いかなる場合においても法令上の責任を超えて責任を負いません。ただし、当社に軽過失がある場合、その損害賠償額は契約者等に現実に生じた通常かつ直接の損害に限るものとします。

1. 対象回線の事故または通信障害が生じた場合
2. 対象回線の保守点検を行う必要が生じた場合
3. 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
4. 地震、噴火、洪水、津波等の天災地変、内乱、戦争、労働争議、法令の制定または改廃、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
5. 前各号のほか、サービスの提供が困難な事情がある場合

第14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、または一部について、電子的方法また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、当社または正当な権利者の事前の承諾なく、譲渡、編集、使用、複製、転載また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15条（準拠法）

本サービスは、日本法に準拠し、日本法に従って解釈されます。

第16条（合意管轄）

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第一審の専属的合意管轄とします。

2017年6月13日制定

2025 年 5 月 30 日改定

アニコム損害保険株式会社