

介護・健康ほっとライン利用規約

この介護・健康ほっとライン利用規約（以下、「本規約」といいます。）は、株式会社保健同人社（以下、「弊社」といいます。）が提供する「介護・健康相談」（第1条各項に規定する相談サービスの総称をいい、以下、「本サービス」といいます。）との利用に関する条件を定めるものです。本サービスの利用者（第2条第1項に定める「利用者」を指し、以下、「利用者」といいます。）は、あらかじめ本規約に同意した上で本サービスを利用するものとし、

第1条（本サービスの内容）

1. 健康相談（笑顔でヘルシーダイヤル）

①電話相談専用ダイヤル（以下、「専用ダイヤル」といいます。）に電話をかけることにより、無償で保健師、看護師、助産師、管理栄養士等の専門的資格を持つ相談員（以下、「相談員」といいます。）による健康・育児・介護全般に係る相談（医療機関（病院・クリニック）の情報提供を含む。）に関する電話相談を利用することができるサービスです。弊社が契約する専門指導医ならびに相談員及び利用者の三者通話（トリオフオン）による電話相談を利用することもできます。ただし、予約制となる場合があります。

②専用ダイヤルにて受付し、受付時間は1日24時間、年中無休となります。

2. 健康コンシェルジュ マイドクター

①専門医・かかりつけ医の情報提供サービス

専門医・かかりつけ医に関する情報の書面（郵送）による提供を受けることができるサービスです。

②専門医相談サービス

自己が病気の診断を受け又は治療中であって、検査・治療方針について別の専門医の意見（セカンドオピニオン）を必要とする場合に、弊社が選定した医師ならびに相談員及び利用者の三者通話（トリオフオン）による電話相談を利用することができるサービスです。ただし、予約制となる場合があります。

③紹介状（相談情報提供書）発行サービス

自己の症状に見合った専門医又は専門医療機関へ向けた紹介状（相談情報提供書）の発行、郵送及び紹介先の医療機関へ紹介についての連絡を弊社が行うサービスです。なお、紹介状（相談情報提供書）は、医療連携の紹介状とは異なるため、医療機関受

診時には初診料がかかることがあります。また、病気や症状によっては紹介状の発行ができない場合があります。

- ④第1号から第3号は、専用ダイヤルにて受付し、サービス提供時間は平日9時～17時までとなります。なお、受付時間は1日24時間、年中無休となります。

第2条（本サービスの利用）

1. 利用者は、PGF 生命（プルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命保険株式会社。以下、「PGF 生命」といいます。）の保険契約（法人契約も含み、以下「保険契約」といいます。）の契約者（法人である契約者を除き、以下「保険契約者」といいます。）・被保険者とその家族（二親等以内）とします。ただし、健康コンシェルジュ マイドクターの提供についての利用者は、医療機関（病院・クリニック）に受診中の病状を持つ者に限られるものとします。
2. 利用者は、自らが所定の専用ダイヤルに電話をかけたときに、本規約に同意したものとします。
3. 弊社は、利用者が本サービスを利用するにあたり、保険契約者との続柄の確認を行い、その確認がとれた利用者に対してのみ本サービスを提供します。
4. 利用者は、本サービスの利用の際、弊社に対し、以下の事項を遵守する義務を負います。
 - ①信義誠実の原則に則って本サービスを利用すること。
 - ②本サービスを利用者自身のために利用し、利用者以外の第三者のために本サービスを利用しないこと。また、本サービスにかかる専用ダイヤル番号を利用者以外の者に開示しないこと。
 - ③本サービスの趣旨や目的に反する意図を有して、本サービスを利用しないこと。
 - ④他人の名前を利用し、もしくは他人に成りすますなどして、不正の手段を用いて本サービスを利用しないこと、又は利用しようとししないこと。
 - ⑤弊社又は第三者の著作権その他の知的財産権、名誉・信用等を侵害し、又は侵害するおそれのある行為をしないこと。
 - ⑥本サービスの運用を混乱させる、又は阻害するなどのおそれのある行為、その他本サービスを模倣する、又は類似のサービスを提供する方法により弊社の業務と競業するおそれのある行為をしないこと。
 - ⑦本サービスの利用にあたって、相談員、弊社又は第三者に対し、セクシャルハラスメント・暴言・暴力その他信頼関係を損なう行為等を行わないこと。

⑧法令及び本規約に反しないこと。

第3条（注意事項）

1. 本サービスは、利用者からの電話による相談に対して、一般的な助言又は情報提供を行うもので、症状の診断又は治療等の医療行為を行うものではありません。治療方針や診断などの医療の是非の判断に関する相談などは、必要に応じて専門医に受診されることをお奨めします。また、本サービスでは、緊急時の対応はできません。
2. 本サービス利用の過程において、自傷他害のおそれがあると判断された場合や、法令に抵触する可能性が確認された場合等、相談の内容によっては、回答又は相談の継続をお断りすることがあります。
3. 本サービスの悪質な利用があると判断される場合その他弊社において正常なサービス提供が不可能と合理的に判断される場合には、利用者の了解を待たずして電話を切断する場合や利用制限又は利用停止の措置を講じる場合があります。
4. 多数の本サービスの利用が一日に集中する場合、受付数を制限することがあります。
5. 本サービスは、利用者から電話でお話いただいた内容のみでご相談をお受けいたします。電話でお話いただいた内容は限られた情報のため、誤解が生じる可能性があり、お話しいただいた内容が不十分な場合、適切な回答ができない可能性があります。
6. 弊社は、電話相談内容の事実確認及び相談品質の向上を目的として、通話内容を録音のうえ、一定期間保管を行います。録音内容は、90日毎に自動的に消去されるようシステム化されておりますが、本条第3項の利用制限又は利用停止対象者に関する録音内容については、例外的に、弊社判断の下に90日を超えて保管する場合があります。

第4条（免責）

1. 本サービスに関連して利用者に生じたいかなる変化・影響に関しても、弊社は一切の責任を負わないものとします。
2. 前条第3項に定める利用制限又は利用停止に伴い利用者に生じた不利益について、弊社は一切の責任を負わないものとします。
3. 本サービスで提供した情報又は回答した内容をもとに、利用者がとられた行動やその結果に関して、弊社は一切の責任を負わないものとします。
4. 弊社のシステムメンテナンス、システム障害、接続業者のシステム障害及び通信回線の事故、ならびに天災地変等の不可抗力など弊社の責に帰することができない事由により利用者に生じた不利益について、弊社は一切の責任を負わないものとします。

第5条（業務の委託）

弊社は、本サービスを適切に維持・運用するために、本サービスに関する一部の業務を他の会社に委託することができるものとします。

第6条（本サービスにおける個人情報の取扱い）

本サービスにおける個人情報の取り扱いについては、弊社ホームページに記載の「個人情報保護方針」（<http://www.hokendohjin.co.jp/privacy>）のほか、その特則として、以下各号を適用します。

- ①相談に際し、必要に応じて、利用者の氏名、属性等の利用者情報及び病歴等の要配慮情報をおうかがいすることがあります。
- ②相談に際して提供を受けた情報については、相談内容・対応内容も含め、弊社の組織内に記録・保管されます。
- ③弊社は、本サービスに関してご提供頂いた利用者の個人情報を、以下の利用目的で利用いたします。
 - ・本サービスの案内・提供・維持管理・運営。
 - ・その他本サービスに関連・付随する業務。
- ④利用者は、本サービスの利用にあたり、必要最小限の範囲内で、弊社が利用者の個人情報を、本サービスにおいて相談に応じる相談員、専門指導医又は専門医に対し提供することについて、あらかじめ同意するものとします。
- ⑤利用者は、弊社が以下に定める目的にて、利用者の個人情報を PGF 生命に提供することについて、あらかじめ同意するものとします。
 - ・本規約第3条第3項に定める利用制限又は利用停止対象者に関する情報連携。
 - ・利用者からの苦情の共有。
- ⑥弊社は前二号に定める場合を除き、利用者の個人情報を第三者に提供しません。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために必要であって、利用者の同意を得ることが困難な場合その他の法令に基づく場合は、この限りではありません。

第7条（規約の変更）

弊社が必要と判断した場合には、利用者にあらかじめ通知することなく、いつでも本規約を変更することができるものとします。ただし、利用者に大きな影響を与える場合には、あらかじめ合理的な事前告知期間を設けるものとします。

第8条（サービス内容の変更）

弊社は、利用者に事前もしくは事後に通知することにより、又は弊社所定の方法により公表することにより、本サービスの内容を変更又は廃止することができます。

第9条（本サービスの利用資格の喪失）

1. 次の各号のいずれかに該当した場合には、本サービスを利用する資格は失われます。
 - ①PGF 生命が本サービスの利用者ではないと指定した場合（理由の如何を問いません。）。
 - ②利用者と PGF 生命との保険契約が有効でなくなった場合（失効・無効・解約・解除・被保険者死亡など理由の如何を問いません。）。
 - ③その他、利用者が本規約に違反した場合等、弊社が本サービスの提供を不相当と認めた場合。
2. 前項第2号に基づき本サービスを利用する資格が失われた場合であっても、保険契約の復活により、保険契約が有効になった場合には、保険契約の復活時における責任開始日以後については、本サービスを利用する資格は失われていなかったものとして取り扱います。

第10条（反社会的勢力への対応に関する特則）

1. 利用者は、本サービスの利用期間中を通じ、暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人（次の各号に掲げる者を含むがこれに限定されません。以下「反社会的勢力」といいます。）のいずれにも該当しないこと及び反社会的勢力と関係を持たないことを表明し保証します。
 - ①暴力団、暴力団関係企業、暴力団体、暴力団準構成員、総会屋等、社会運動標榜ゴロ等、特殊知能暴力集団等又は暴力主義的破活動を行った団体等もしくは行うことを目的としている団体等。
 - ②前号に掲げる者の他、次項各号に掲げる行為を行う者その他反社会的活動を行う者。
 - ③前各号に掲げる者が経営に関与している団体等又は前各号に掲げる者もしくはその者が構成する組織の維持・運営に協力しもしくは関与する者。
 - ④その他、前各号に掲げる者に準ずると一般的に判断される者。
2. PGF 生命、弊社及び弊社の委託先に次の各号に該当する行為を行いません。
 - ①暴力的な要求、法的な責任を超えた不当な要求。
 - ②取引に際しての脅迫的な言動又は暴力。
 - ③風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いた信用毀損又は業務妨害。
 - ④その他、前各号に類似する行為。

3. 利用者が前二項のいずれかに違反した場合、弊社は、当該利用者に対する本サービスの提供を中止できるものとします。
4. 本条と本規約の他の条項との間に齟齬が生じる場合には、本条が優先して適用されます。

第11条(存続条項)

本規約に基づく本サービス利用終了後といえども、第4条、第6条、第8条、第12条及び第13条は有効に存続します。

第12条(準拠法)

本規約に基づく契約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法を準拠法とします。

第13条(合意管轄)

本サービスの利用に伴う利用者と弊社との間の紛争については両者の誠実な協議により解決しますが、協議により解決できない場合の第一審の専属的合意管轄裁判所は、東京地方裁判所とします。

2019年8月1日制定