

ご利用にあたり

第1条 利用規約およびサービス内容

本利用規約は、アニコム パフェ株式会社（以下「当社」といいます。）が、第5条に規定する「健康相談・しつけ相談・緊急相談サービス」（以下「本サービス」といいます。）につき、契約者が利用する際の契約者と当社の一切の関係に適用されます。

第2条 定義

本利用規約における用語の定義は、別途定めるものを除き、以下の通りとします。

- 「契約者」とは、本利用規約に従い当社との間で契約が成立した者をいいます。
- 「契約」とは、当社から本サービスの提供を受けるため、本利用規約に従い、契約者と当社との間で成立する契約をいいます。
- 「契約者情報」とは、契約者の個人情報（以下に定義します。）を含む以下のものをいいます。
 - (1) 契約の申込みおよび契約締結に際して当社または当社代理店へ申し出た契約者の氏名、生年月日、住所、電話番号、どうぶつに関する情報（どうぶつ名、種別、品種、性別、生年月日または年齢、毛色）等、その他契約申込みおよび締結に関して契約者が当社に提出、送信または登録した書類、データその他の情報または画像
 - (2) 契約者からアドバイザーへの相談内容およびその回答内容
- 「個人情報」とは、契約者に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の契約者を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の契約者を識別することができるものを含みます。）をいいます。
- 「アドバイザー」とは、獣医師等どうぶつ専門家のことです。

第3条 マイページの提供および利用

- 契約者は、本利用規約に基づき、当社所定のマイページ（以下「マイページ」といいます。）を利用することができます。
- マイページは、契約の成立と同時に当社所定の方法により発行されるものとし、契約者は当社所定の方法に従い、これを利用するものとします。
- 当社は、契約者が過去に本利用規約に違反した者である場合、本利用規約に違反するおそれがある場合、その他本サービスの適切な利用が困難である場合は、マイページの提供または利用を制限することがあります。

第4条 アカウント情報の管理

- 契約者は、マイページの利用にあたり当社が付与または契約者が設定するメールアドレス、ID、パスワードその他の認証情報（以下「アカウント情報」といいます。）について、自己の責任において適切に管理するものとします。なお、契約者は、第三者に推測されやすいパスワードの設定を避けるとともに、定期的な変更等の適切な安全管理措置を講じるものとします。
- 契約者は、アカウント情報を第三者に利用させ、または貸与、譲渡、名義変更、売買等をしてはならないものとします。
- 当社は、アカウント情報を用いて行われた本サービスの利用については、当該アカウント情報に対応する契約者本人による利用とみなし、当該利用により生じた結果およびそれに伴う一切の責任は、当該契約者に帰属するものとします。
- 契約者は、アカウント情報の不正使用により当社または第三者に損害が生じた場合、当社および第三者に対して、その損害を賠償するものとします。
- 契約者は、アカウント情報が盗用され、または第三者に利用されていることが判明した場合には、直ちにその旨を当社に通知するとともに、当社の指示に従うものとします。
- 当社は、アカウント情報の管理不十分、使用上の過誤または第三者による不正使用等により契約者に生じた損害について、当社の故意または重大過失がある場合を除き、一切の責任を負わないものとします。

第5条 本サービスの内容

- 本サービスの内容は「健康相談・しつけ相談・緊急相談サービス」であり、「電話での相談」および「LINEでの相談」を行うことができます。ただし、代理店経由で契約の申込みを行った場合、一定の利用期間中は「電話での相談」のみとなる場合があります。ご希望の場合は継続のお手続きの際にオプションでのお申込みが必要です。
 - (1) 「電話での相談」について
契約者は、対象回線に電話することで、アドバイザーにより、あらかじめ登録したどうぶつに関する健康・医療・しつけ等についての相談を24時間365日受け取ることができます。
 - (2) 「LINEでの相談」について
契約者は、LINEやパフェ株式会社が提供するLINEアプリを介して、アドバイザーにより、あらかじめ登録したどうぶつに関する健康・医療・しつけ等についての相談を受けることができます。受付時間は、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、受付時間内に改めてお問い合わせください。
- 本サービスをご利用の際は、以下の点に注意してください。
 - (1) 本サービスの利用対象はあらかじめ登録されたどうぶつのみです。それ以外のどうぶつは本サービスの対象となりません。
 - (2) 本サービスは、診断・治療を目的とするものではありません。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の観察等を行わずに、契約者または同居の親族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。契約者は、ご自身の責任に基づ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ください。
 - (3) アドバイザーは、それぞれ得意とする分野や技量・経験などが異なるため、相談の内容、性質等により、アドバイザーが回答できない場合もあります。
 - (4) アドバイザーは、なるべく迅速な対応を心がけておりますが、上記(2)および(3)の理由などにより、場合によっては回答に時間がかかることもあります。
 - (5) アドバイザーは、法令に抵触するご相談はお受けできません。
 - (6) 医療過誤、医療訴訟、ペットロスを含む死亡したどうぶつに関する相談や、その他不適切な内容の相談はお受けできません。
 - (7) 電話が混み合い、繋がりにくい場合があります。そのような場合には、時間をあけておかけ直してください。
 - (8) アドバイザーの指名はできません。
- 契約者は、登録情報等によっては、本サービスの全部または一部を利用できない等の制約を受ける場合があることを承諾します。

第6条 規約の変更

当社は、本利用規約を変更することがあります。本利用規約を変更するときは、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7条 当社からの通知

当社は、書面、電子メールその他当社所定の方法により、契約者に対し随時必要な事項を通知します。

第8条 契約者の範囲

- 本サービスを利用できる者は、当社所定の方法にて契約の申込みを行った契約者と、その同居の親族に限られるものとします。
- 契約者は、契約の申込みを行った時点で、本利用規約が契約の内容となることを承認するものとします。

第9条 申込みの承諾

当社は、本利用規約から契約の申込みに対し、当社が定める方法で承諾手続きを行った時点で契約が成立するものとし、以後、当該申込者に本利用規約が適用されます。

第10条 譲渡禁止等

契約者は、契約に基づいて本サービスの提供を受ける地位および権利の第三者への譲渡、売買、名義変更、質権の設定その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

第11条 変更届出

契約者は、住所、電話番号、その他当社への届出内容に変更があった場合には、速やかに当社所定の方法で変更の届出をするものとします。なお、婚姻による姓の変更等当社が承認した場合を除き、当社へ届け出た氏名を変更することはできないものとします。

第12条 内容等の変更

当社は、契約者の承諾を得ることなく、本サービスの内容および名称を変更することがあります。

第13条 本サービスの利用

- 契約者は、本サービスの利用に際し、登録等の手続きが定められている場合は、事前に当該手続きを経るものとします。
- 契約者は、本サービスの利用に際し、本利用規約を遵守するものとします。
- 「LINEでの相談」を行える端末は1台のみとなり端末を変更する場合は事前に旧端末でのID削除のお手続きが必要です。

第14条 利用料金

本サービスの利用料金、算出方法は、当社が別途定めるものとします。

第15条 決済手段

契約者は、本サービスの利用料金を当社が承認した方法で支払うものとします。また、当社が決済手段を指定した場合または変更を求めた場合、契約者はこれに応じるものとします。

第16条 利用制限

当社は、契約者が以下のいずれかに該当する場合は、当該契約者の承諾を得ることなく、当該契約者の本サービスの利用を制限することができます。

1. 本利用規約に反する目的、方法等により利用されたと推測される場合
2. 電話、郵便等による連絡が一切とれない場合
3. 契約者宛に発送した郵便物が当社に返送された場合
4. 前各項その他、本サービスの運営上またはセキュリティ上緊急の対応が必要な場合

第17条 本サービスの一時的な中断

当社は、以下のいずれかの事由が生じた場合には、契約者に事前に通知することなく、一時的に本サービスの全部または一部の提供を中断することがあります。

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. 対象回線にかかる電話回線会社または通信回線会社の債務不履行があった場合
4. 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. 前各項その他、アドバイザーが突然の病気、ケガ等により本サービスを行うことができなくなった場合等、やむを得ない事由が生じた場合

第18条 本サービスの利用期間

1. 契約者による本サービスの利用期間は、第9条（申込みの承諾）に従い当社が申込みを承諾した日から1ヶ月間とします。
2. 前項にかかわらず、利用期間満了日までに契約者から別段の意思表示がない場合には、自動的に利用期間を1ヶ月間延長するものとし、その後も同様とします。
3. 前2項にかかわらず、利用期間満了日までに契約者より決済情報（クレジットカード情報等）の登録がない場合、または所定の期日までに継続契約の料金を当社が受領できない場合には、利用期間満了日をもって契約満了とします。

第19条 本サービス提供の終了・利用規約違反等への対処

1. 当社は、書面、電子メールその他当社所定の方法により事前に通知をした上で、本サービスの全部または一部の提供を終了することがあります。
2. 当社は、契約者が本利用規約に違反した場合もしくはそのおそれがある場合、契約者から本サービスの利用に関して不当な要求等が寄せられた場合、その他、本サービスの適切な利用が困難である場合は、当該契約者に対し、以下のいずれかまたはこれらの措置を組み合わせて講ずることがあります。
 - (1) 本利用規約に違反する行為またはそのおそれのある行為を止めること、または同様の行為を繰り返さないことの要求
 - (2) 本サービスの利用の一時停止
 - (3) 契約の解除
3. 契約者は、前項各号の措置は、当社の裁量により事前の通知なく行われる場合があることを承諾します。

第20条 当社からの解除

前条（本サービス提供の終了・利用規約違反等への対処）第2項に定めるほか、契約者が以下のいずれかに該当する場合は、当社は当該契約者に事前に何ら通知または催告することなく、本サービスの利用の一時停止、または契約の解除をすることができますものとし、

1. 契約者が実在しない場合
2. 契約者が、利用規約違反等により、本サービスの利用の一時停止、契約の解除もしくは申込みの承諾を現に受け、または過去に受けたことがあったことが判明した場合
3. 申込みの際の申告事項に、虚偽の記載、誤記または記入漏れがあった場合
4. 契約者が未成年者、成年被後見人、被保佐人または被補助人のいずれかであり、申込みの手続きが法定代理人、成年後見人、保佐人もしくは補助人によって行われておらず、または申込みの際に法定代理人、成年後見人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかった場合
5. 契約者が暴力団、暴力団員、暴力団関係者、暴力団関係団体、関係者、その他反社会的勢力等、公共の福祉に反する活動を行う団体、その行為者であること、または、反社会的勢力であったこと、もしくはそのおそれのある言動、態様をした場合
6. 契約者が、債務の履行を遅滞し、または支払を拒否した場合
7. 契約者について破産の申立があった場合、または契約者が成年後見開始の審判、保佐開始の審判もしくは補助開始の審判を受けた場合
8. 当社から前条（本サービス提供の終了・利用規約違反等への対処）第2項第1号の要求を受けたにもかかわらず、要求に応じない場合
9. 契約者が、長時間の架電、同様の問い合わせの繰り返しを過度に行い、または義務や理由のなくこれを強要し、当社の業務に著しく支障を来した場合
10. 当社の業務の遂行上または技術上支障がある場合
11. その他、前各項に準じる重大な事由が発生した場合

第21条 契約者からの解約

契約者は、契約を解約する場合は、所定の方法（マイページでの手続き等）にて当社に届け出るとし、解約を届け出た日の属する利用期間の満了日をもって契約は終了とします。なお、未經過期間は発生いたしませんので利用料金の返還はありません。

第22条 統計資料の作成等

1. 当社は、契約者の属性の集計、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、新規サービス開発等の業務遂行のために利用または処理することがあります。
2. 当社は、統計資料を提携先およ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23条 免責事項

当社は、本サービスの利用に関して契約者に生じた損害（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。）、損失、不利益等に関して、当社に故意または過失がない限り、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、その損害賠償額の上限は当該契約期間の本サービス利用料金額とします。

第24条 個人情報の取扱い

当社は、本サービスにおいて、契約者の個人情報を取り扱う場合は、当社が別途定めるプライバシーポリシー（<https://www.anicom-pafe.com/privacy.html>）に基づき、適切に契約者の個人情報を取り扱うものとします。

第25条 第三者への委託等

当社は、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委託することができるものとします。

第26条 情報の無断使用の禁止

本サービスによって提供される情報その他各書面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。各書面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27条 専属的合意管轄裁判所

契約者と当社との間で訴訟提起の必要が生じた場合、東京簡易裁判所または東京地方裁判所を契約者と当社の第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第28条 準拠法

本利用規約に関する準拠法は、日本法とします。

附則

2022年6月1日 施行
2026年8月3日 改定