

2024年10月改定

## メディカルナビゲーションサービス利用規約

### 1.本利用規約について

本利用規約はソニー損害保険株式会社（以下「弊社」）が提供する「メディカルナビゲーションサービス」（以下「本サービス」）に関する事項を定めたものです。

### 2.本サービスの提供

本サービスはティーパック株式会社（以下「提携会社」）が提供します。医師・保健師・看護師・心理カウンセラー等専門職を通じて、又、その提携医療機関等の専門職を通じて、以下の本サービスを提供します。

#### （1）24時間電話健康相談サービス、及び、医療関連情報サービス

- ①健康・医療・介護・育児・メンタルヘルスに関する相談
- ②利用者の要望に基づいた医療機関情報や介護情報の調査、提供
- ③夜間・休日の医療機関情報の提供

#### （2）専門医電話相談サービス

専門医との電話相談を予約手配

#### （3）セカンドオピニオン手配サービス

現在の診断に対する見解や今後の治療方針・方法等についてセカンドオピニオン(第二の意見)を聞くため、以下のサービスを提供します。

受注者の提携医療機関へ面談あるいはオンライン面談によるセカンドオピニオンを予約手配

#### （4）受診手配サービス

主治医のもとでは対応できない治療法や手術方法が必要と主治医が判断した場合、利用者が治療可能な医療機関や専門医を受診するため、専任の専門職が以下のサポートサービスを提供します。

- ①利用者の希望に沿った治療法や手術方法の提供可能な医療機関情報の案内
- ②受注者の提携医療機関にその専門分野の医師が在籍し治療可能な場合、専任の専門職がその医療機関への受入可否確認や受診の予約手配

なお、受入確認の結果によっては、本項規定の他のサービスでの提供となる場合があります。

#### （5）「ドクターが薦める専門医」情報提供サービス

利用者の要望に基づいた「ドクターが薦める専門医」の情報提供

提供する情報：医師名、医療機関名、所属と肩書、所属学会、電話番号（最大3名まで）

情報提供方法：電話、郵便、SMS

### 3.本サービス利用の条件

#### （1）本サービスの受付時間

- ①24時間電話健康相談サービス、及び、医療関連情報サービス：24時間・年中無休

- ②専門医電話相談サービス：月曜～土曜9：00～22：00（日曜・祝日及び12月31日～1月3日を除く）
- ③セカンドオピニオン手配サービス、受診手配サービス、「ドクターが薦める専門医」情報提供サービス：月曜～土曜9：00～18：00（日曜・祝日及び12月31日～1月3日を除く）
- (2) 本サービスの利用対象者
- ①24時間電話健康相談サービス、及び、医療関連情報サービス、専門医電話相談サービス：入院実費型の医療保険ZiPPi<ジッピ>の被保険者ご本人とその家族
- ②セカンドオピニオン手配サービス、受診手配サービス、「ドクターが薦める専門医」情報提供サービス：入院実費型の医療保険ZiPPi<ジッピ>の被保険者ご本人
- (3) 相談内容により返答が翌日以降になることがあります。
- (4) 利用者が電話を使用する際に、発信者番号が受注者に通知された場合に限りです。
- (5) 利用者は、「2. 本サービスの提供 (3) セカンドオピニオン手配サービス」により手配されたオンライン面談を利用するに当たり、医療機関指定のWeb面談ツールを使用するものとします。ただし、利用者のインターネット環境により利用できない場合があります。なお、Webを使用する際は、その通信料は利用者負担とします。
- (6) 国外の相談及び国外からの相談等はお受けできません。又、地域や内容によって利用者の要望に沿えない場合があります。
- (7) 利用者の状況又は相談内容により、相談の制限・停止をさせていただく場合があります。
- (8) 提携会社は、応対品質の向上及び通話内容の検証を目的として、書面、録音又は電子的方法等により記録させていただくことがあります。
- (9) 提携会社は利用者に対し、顧客満足度調査をすることがあります。
- (10) 提携会社は、本サービス提供時において、利用者による録音、録画、撮影の要望に原則として応じられません。

#### 4.本サービス提供の前提

本サービスは、医療行為及び診察行為を行うものではなく、提携会社の専門職が本サービス利用者へのカウンセリングを通じて、利用者のニーズに沿った医療健康情報又は受診や治療に関する情報若しくはアドバイス等を提供し、必要かつ可能な場合には、専門医との電話相談の手配や、受注者の提携医療機関でのセカンドオピニオンや受診を予約手配するサービスです。したがって、本サービスは以下のようなことを保証するものではありません。

- ・本サービスの利用中に利用者の病気や症状が改善すること。
  - ・提携会社が予約手配又は情報提供した医師や医療機関による診断内容や治療効果等について。
- 加えて、本サービスの提供には、以下のそれぞれにつきご理解いただくことを前提としています。

- (1) 24時間電話健康相談サービス、及び、医療関連情報サービス  
サービス提供の前提となる条件はございません。但し、「3. 本サービス利用の条件」をご確認の上、サービスをご利用ください。
- (2) 専門医電話相談サービス

本サービスの利用に際し、利用者が医療機関を受診し確定診断を受けているなど、受注者の専門職が適切な診療科目の専門医を手配できる状態にあることが必要です。

#### (3) セカンドオピニオン手配サービス

- ①病名等が判明していることが必要です。
- ②提携会社の提携医療機関や専門医に予約手配する際には、利用者の同意のもと、その医療機関や専門医に情報開示することがあります。
- ③主治医の診療情報提供書（いわゆる紹介状）等診察関連資料が必要となる場合は、利用者が用意することが必要です。
- ④同一病名でのセカンドオピニオンの提供は、原則年1回とさせていただきます。
- ⑤提携会社が予約手配した提携医療機関や専門医からのセカンドオピニオン費用を除き、交通費、診察等にかかる費用等は利用者の自己負担となります。
- ⑥診察の優先付けや治療に対しての便宜を図るものではありません。
- ⑦利用者が入院中の場合、その家族が代理として利用することができます。
- ⑧入院・転院を目的としたご利用はできません。
- ⑨医療過誤、交通事故その他第三者の行為により生じた傷病又は紛争係属中の傷病に関するご相談はお受けできません。
- ⑩心療内科・精神科・美容外科・歯科及び口腔外科等は対象外です。

#### (4) 受診手配サービス

- ①原則として、治療方針が出た段階でのご利用を前提とし、又、未治療の疾患に限られます。
- ②病名等が判明していることが必要です。
- ③同一病名では1回の利用とします。
- ④提携会社の提携医療機関や専門医に予約手配する際には、利用者の同意のもと、その医療機関や専門医に情報開示することがあります。
- ⑤主治医の診療情報提供書（いわゆる紹介状）等診察関連資料が必要となる場合は、利用者が用意することが必要です。
- ⑥提携会社の専門職が受診手配した、あるいは、情報提供した専門医療
- ⑦機関や専門医に関する受診の最終判断は、利用者の自己判断において行うことが必要です。
- ⑧提携会社の専門職が受診手配した、あるいは、情報提供した専門医療
- ⑨機関や専門医利用の際の交通費、診察・治療・検査等にかかる費用等は利用者の自己負担となります。
- ⑩提携会社の提携医療機関への受診手配は、受注者が適当と判断し、又、当該医療機関が受入れを可能と判断した場合に可能で、利用者が希望すれば受けられるものではありません。
- ⑪診察の優先付けや治療に対しての便宜を図るものではありません。
- ⑫日常的に見られる病気や症状で治療に当たり専門性を必要としない傷病のご相談はお受けできません。
- ⑬医療過誤、交通事故その他第三者の行為により生じた傷病又は紛争係属中の傷病に関するご相談はお受けできません。
- ⑭心療内科・精神科・美容外科・歯科及び口腔外科等は対象外です。

#### (5) 「ドクターが薦める専門医」情報提供サービス

- ①情報提供した専門医による診察を保証するものではありません。
- ②提携会社の提携医療機関や専門医に予約手配する際には、利用者の同意のもと、その医療機関や専門医に情報開示することがあります。
- ③主治医の診療情報提供書（いわゆる紹介状）等診察関連資料が必要となる場合は、利用者が用意することが必要です。
- ④診察の優先付けや治療に対しての便宜を図るものではありません。

## 5.本サービスの適用地域

本サービスは日本国内でのみ適用されます。国外についての相談および国外からのご利用はできません。なお、本サービスは日本語のみの対応となります。

## 6.本サービス対象期間

（１）保険証券に記載の保険期間が本サービスの提供対象期間となります。

ただし、保険期間以前でも、契約後にお送りする保険証券・継続証がお手元に到着後からご利用いただけます。

（２）保険契約が解約または解除された場合や、取消、クーリングオフ、無効または失効となった場合は、本サービスの対象となりません。ただし、本サービス対象期間中にご利用申込みを行っている場合は、本サービスの提供を受けることができます。

## 7.本サービスの利用方法

保険証券に同封の告知部または弊社ウェブサイトのご契約者ページに記載の専用電話番号へお電話のうえ、本サービスをご利用ください。

## 8.個人情報のお取扱い

本サービスのご利用にあたっては、お客様の同意のうえ、医療保険契約の有効性を確認する目的で、弊社と提携会社との2社間にてお客様の個人情報の提供を行いますが、弊社は上記以外の目的にはお客様の個人情報を使用しません。

## 9.免責事項

弊社は、お客様に本サービスのご紹介・提携会社への取次ぎのみを行うものであり、本サービスの利用に際して発生した、提携会社、医師を含む本サービス提供に関わる者とお客様の間の本サービス内容等に関するトラブル・損害について、弊社は一切の責任を負いません。