

2019年9月改定

## 24時間日本語医療相談サービス利用規約

### 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「当社」）が提供する「24時間日本語医療相談サービス」（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、医師、保健師、看護師などの相談スタッフが、海外旅行中の急病やその対処方法など、健康・医療に関するご相談に24時間年中無休体制でアドバイスを行うもので、当社からの業務委託を受けたティーベック株式会社（以下「提携会社」）が提供します。当社は、本サービスのご紹介のみを行います。

### 3. 本サービス対象者

本サービスの対象者は、ソニー損保の海外旅行保険の被保険者に限ります。

### 4. 本サービスの適用地域

本サービスはソニー損保の海外旅行保険でご契約された渡航先地域でご利用いただけます。出発前や帰国後、および国内からのご利用はできません。また、無料国際電話番号が設定されていない地域に渡航されている場合は、本サービスはご利用いただけません。なお、本サービスは日本語での対応となります。

### 5. 本サービスの対象期間

本サービスは、ソニー損保の海外旅行保険でご契約された保険期間がサービス提供対象期間となります。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、本サービスをご利用いただけません。

### 6. 本サービスの利用方法

本サービスを利用される場合は、申込完了後に配信されるメール、もしくはソニー損保の海外旅行保険のウェブサイトのマイページ内に掲出されているバナーから専用電話番号をご確認いただき、渡航先の地域に該当する連絡先へお電話いただくことで、本サービスをご利用いただけます。

### 7. 本サービスを提供できない主な場合等

以下の事項に該当するご相談の場合は利用対象外とさせていただきます。

- ・メンタルヘルスに関するご相談（精神的な不調を訴えるご相談）

#### 8. 本サービス利用上の注意事項

(1) 本サービスは、あくまで健康相談の範疇で行われる助言や指導であり、傷病についての診断や治療方法の指示など、医療行為を提供するものではありません。

(2) 相談者の状況または相談内容により、相談の制限や停止をさせていただく場合があります。

(3) プライバシーは厳守されますので、安心してご利用ください。ただし、生命の危険等、守秘の限界を超えると提携会社が判断した場合を除きます。

(4) その他、地域やご相談の内容によりご要望に沿えない場合があります。ご不明な点は相談時にお問合せください。

(5) 本サービスのご利用はお客様ご自身の意思・責任でお願いします。

#### 9. 免責事項

当社は、お客様に本サービスのご紹介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サービス内容等に関するトラブル・損害について、当社は一切の責任を負いません。