## みるペット操作マニュアル〜飼い主様向け〜

この度は、「みるペット」にご登録いただきまして誠にありがとうございます。

オンライン相談・診療を行うにあたって、こちらのマニュアルをご参考にしていただけたらと思います。

ご利用環境はこちら(P.32)をご確認ください。

「病院側から予約」機能の流れ

スマホのホーム画面へのショットカット作成

・「ペット医療費あと払い」機能

特に、<u>「オンライン診療を行う上で確認すべき事項(飼い主様)」</u> (P.17-18) は必ずお読みください。

また、初めてビデオ通話を行う場合は<u>「ビデオ通話前の確認事項」</u>(P.20)をお読みください。

**iPhoneをご利用の方は**、予約、ビデオ通話の前に<u>P.19</u>、<u>P.22</u>をご確認ください。

※ビデオ通話の前に「ビデオ通話環境テスト」を必ずご確認ください。 (https://mirpet.co.ip/owner/webcamtest)



2025年01月11日改訂 2024年04月04日改訂 2020年05月18日作成

#### 【目次】 ・ご利用登録 P.02 : ・メール配信のタイミング P.15 P.02 ・オンライン診療を行う上で確認すべき事項 ペットの登録 P.17 ・クレジットカードの登録 P.03 I 予約時の動画添付の注意事項 P.19 動物病院検索 P.04 I (iPhoneご利用の場合のみ) • 予約 ・ビデオ通話前の確認事項 P.04 P.20・ビデオ通話がうまく繋がらない場合 ビデオ通話 P.05 P.21 ・診療内容の確認 P.06 ・クレジットカードの有効性確認について P.30 P.07 ビデオ通話の機能 よくある質問 P.31 ・その他機能 P.09

P.11

P.13 I

P.14 ı

## 1. ご利用登録





インターネットで 「みるペット」を検 索し、ご利用登録を してください。 ブラウザは、PCもし くはAndroidスマー トフォンの方は、 「GoogleChrome

」を、iPhoneの方は 「Safari」を推奨し ております。

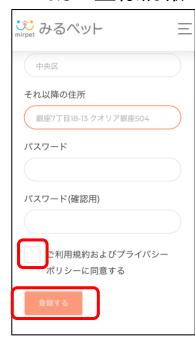
スマホの場合、ホーム画面にショート カットを作成するとすぐにアクセスでき るようになります。詳しくは<u>本マニュア</u> ル(P.14) を参考にしてください。

### 2. 利用規約の同意



利用規約を確認の 上、**「同意する」** を押してください。

### 3. 飼い主様情報の記入



飼い主様情報を記入後、「ご利用規 約およびプライバシーポリシーに同意する」にチェックを入れて、「登録する」を押してください。

※パスワードの長さは8文字以上で、 英字の大文字と小文字、数字をそれ ぞれ1つ以上ずつ使用してください。

### 4. ユーザー登録の完了



入力したメールアドレスに届いたメールに記載の「メールアドレス 認証」を押してユーザー登録を完了してください。

※メール配信があ ります。

### 5. ログイン



再びみるペットの ログイン画面を開 き、登録したメー ルアドレスとパス ワードを入力して、 「会員ログイン」 を押してください。

### 6. ペットの登録①

mirpet	みるペット 三	
マイ	ページ	
	テスト太郎様 飼い主様番号: 2010000029 💥	
登録	されているペット	
イヌ保険	大郎  男の子 柴 2014/04/15 生まれ 証期限 まする	
	ペットを登録する MMはこちら	

ログイン後、マイ ページの「ペット を登録する」を押 してください。

※マイページトップに表示されている飼い主様番号は、動物病院に聞かれることがありますので、その場合は、こちらでご確認ください。

# みるペット操作マニュアル〜飼い主様向け〜

### 7.ペットの登録②



ペット情報を入力 してください。保 険に加入している 場合は保険証情報 も入力し、最後 も入力し、最後 も入力し、最後 も入力して る」を押しての さい。ペット さい。 でご登録 ください。

※保険証の期限に注 意してください。※アップロード可能 な画像ファイルは JPG,PNGになります。

### 8. アカウント設定①



マイページ右上の 〇内のマークを押 してください。

### 9. アカウント設定②



**「アカウント設定」**を押してください。

### 10. クレジットカード登録①



「支払い情報」を 押してから「カー ドを登録する」を 押してください。

### 1 1-1. クレジットカード登録②



クレジットカード 情報を入力し、

「**カードを登録す** る」を押してくだ さい。

※デビットカード はご利用できませ ん。

### 11-2. クレジットカード登録②

デフォルト	カード情報	WIRK
設定	カード会社 Visa カード番号(下4桁) XXXX XXXX XXXX 4242 有効解膜 12月 / 2022年	削除する
設定	カード会社 Visa カード番号(下4桁) XXXX XXXX XXXX 4242 有効期限 11月 / 2026年	削除する
※対応: VISA/N EXPRE ドのごf	xxxx xxxx xxxx xxxx xxxx xxxx xxxx xx	l す。デビットカー
		こご注意ください

クレジットカードは複数枚登録ができます。

デフォルトに設定 されたカードで決 済されます。

※カードの有効期 限にご注意くださ い。

※未会計のステータスが残っている場合、デフォルトカードは削除できません。

### 12. 動物病院を探す①



マイページに戻り、 「動物病院を探 す」を押してくだ さい。

### 13. 動物病院を探す②



お好きな検索条件 を入力後、「検 索」を押してくだ さい。

検索条件のクリア は**「クリア」**を押 してください。

### 14. 動物病院を探す③



検索結果より、ご 希望の動物病院を 選びます。「予 約・お問い合わ せ」を押すとその 病院の予約メ ニュー画面に遷移 します。

### 15. マイリスト登録



よく利用する病院 は「マイリストに 登録する」を押す とマイページのマ イリストに表示さ れるようになりま す。

※マイリストを解除する場合は同じ場所に表示される「マイリストに登録済み」を押してください。

### 16. 予約をする①



予約メニューの中からお好きな項目を選択し、「相談 予約」を押します。

※「オンライン診療」、「相談 (コード入力必 須)」のメニュー は、病院から発行 された病院コード が必要になります。

### 17. 予約をする②



予約メニューの詳細を確認したら、 「指名を選択」 予約日を選択した。 「から」の 予約可能な日時が でいます。 「お好きな日時のの」 をな日時のの」を かってください。

※「時間帯予約」 の場合は〇〇時台 のどこかで動物病 院から連絡がくる 予約になります。4

### 18. 予約内容の入力①

#### 診療予約画面で、 ₩ みるペット テスト2-2 / 再診外来 / 2022-05-08 09:40 力必須) | のメ テスト2-2 再診外来(オンライン診療) 診療予約 クーポンコード はコード入力は必要 病院コード ありません。 のメニューをご予約の場合、動物病院からもらった病院 コードをご入力ください。 予約料 (税込) をお持ちの方はここ 1000 基本料金 (税込)

### 19. 予約内容の入力②

診療予約画面で、 「オンライン診療」、	<sup>™</sup> みるペット	=
「イノノイノ <i>シ原</i> 」、 「「相談(コード入	と、システム利用料等がかかります。	
- 「相談(コード人) 力必須)  のメ	ペット名(必須)	
カ必須)」の人 ニューは <b>「病院コー</b>	taro	Ď
ド」を入れてくださ	問診内容(必須)	
しい。		
それ以外のメニュー		
はコード入力は必要 ありません。	写真・動画等データの添付 (任意、PDF,JPG,PNG,GIF,MP4,MOV,DICOM) *DICOMは拡張子なしは添付不可。	
「クーポンコード」	ファイル選択	
をお持ちの方はここ で入力してください。	予約する	

### 予約するペットの名 前を選択し、問診を 記入して下さい。任 意で画像や動画を添 付できます。最後に 「予約する」を押し

て下さい。

※アップロード可能な ファイルは PDF, JPG, PNG, GIF, MP4, MOV,DICOMです。 iPhoneをご利用の方は動 画添付時の注意事項がご ざいます、本マニュアル 19ページをご確認くださ い。

### 20. 予約内容の入力③



23. ビデオ通話(相談・診療)②

ポップアップの 内容をご確認の 上、「確定」を 押してください。

※メール配信があり ます。

※獣医師にも通知さ れます。

※予約時点で診療日 が31日以上先の場合、 「仮予約」となりま す。30日以内になっ た時点でクレジット カードの有効性確認 を行い、「本予約」 となります。

### 21. 予約内容の確認



予約した内容はマ イページの「診療 予約一覧|から確 認することができ ます。

「内容確認」を押 すと予約内容の詳 細を確認すること ができます。

※ビデオ通話の前に 「ビデオ通話環境テ スト」を必ずご確認 ください。

## 22. ビデオ通話(相談・診療)①



予約内容の詳細画 面にて、予約時間 の10分前から「オ ンライン診療を受 ける」を押せるよ うになります。予 約時間になりまし たらこちらを押し てください。

※病院側の準備が整っ たら、診療開始のお知 らせメールが届きます。

※予約時間が近づいた ら、リマインドメール の配信があります。



マイクおよびカメ ラのアクセスを許 可してください。

#### 目次に戻る

## 2 4. ビデオ通話(相談・診療)③



動物病院からの着信をお待ちください。

# 25. ビデオ通話(相談・診療)④



通話が繋がりましたら、相談・診療の開始です。スマートフォンをご利用の場合、 画面は横向きの方が大きく使えて見やすいです。

※ビデオ通話は、必ず動物病院側が先に切るようにしてください。

### 26. 診療内容の確認①



診療が終わったら、 マイページにある 「診療履歴」にて 内容確認ができま す。「内容確認」 を押すと詳細を確 認することができ ます。

### 27. 診療内容の確認②



※請求金額は自動決済されます。

※メール配信があり ます。

## 28. 予約のリマインダ



### 29. 再診予約



次設は診はに「す再こ「うン消の国のでのくダの押と診と再とがある。」とするで、でのでのくがのがいるででである。でのでのくがのがきがいます。でのでのくダの押のる。行イがのでのくダの押のる。行イががいる。

6



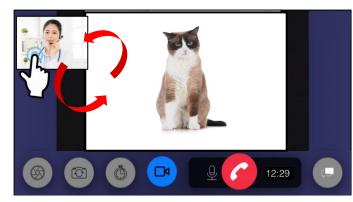
## ビデオ通話の機能詳細(スマートフォンの場合)

### ・キャプチャ機能



一番左のボタンを押すと、現在の 飼い主様側の画面を画像として撮 影し、保存することができます。

### ・画面切替え機能



サブ画面を押すと、メイン画面、サブ画面の切り替えができます。

### ・カメラ切替え機能



左から2番目のボタンを押すと、 カメラのイン・アウトの切換えが できます。

### ・カウンター機能



左から3番目のボタンを押すと、 カウンターを起動することができます。

①を押すと「10,15,30,60」と秒数を変更することができます。「スタート」を押すと①の数字

のカウントダウンが始まります。

- ①のカウントダウン中に②を押すと、押すごとに数字がカウントアップされます。
- ①のカウントダウンが終わると、
- ③に自動計算で60秒あたりの カウント数が表示されます。

### ・チャット機能



一番右のボタンを押すと、通話中 に相手とチャットを行うことがで きます。



## ビデオ通話の機能詳細(パソコンのみの機能)

・画面共有機能



- ※1 このボタンを押すと、共有選択画面が表示されます。共有を停止する場合もこちらを押してください。
- ※2 画面全体を共します。
- ※3 ウィンドウを共有します。
- ※ 4 ブラウザのタブを共有します。
- ※5 共有する画面の選択を行ってからこちらを 押すと画面の共有が開始します。
- ※この機能はパソコンのみです。 画面共有中はカメラとマイクのソース選択ができません。 また、カメラのON/OFFもできません。
- ※現在、端末で再生される音声の共有はできません。

・カメラ、マイク、スピーカーのソース選択機能



- ※1 このボタンを押すと、ソース選択画面が 表示されます。
- ※2 カメラを選択します。
- ※3 マイクを選択します。
- ※4 スピーカーを選択します。
- ※ 5 すべてのソース選択が完了しましたら、 こちらを押してください。
- ※この機能はパソコンのみです。



### その他機能

予約のキャンセル



予約のキャンセル は、マイページの 「診察予約一覧」、 予約内容概要の

「キャンセル」を 押して下さい。予 約日前日までは キャンセル可能。

- ※当日キャンセルは、 動物病院へ直接ご連絡 ください。
- ※メール配信がありま す。
- ※獣医師にも通知されます。

## ・予約の変更、データの追加



- ※メール配信がありま す。
- ※獣医師にも通知されます。

### ・受診病院履歴



マイページにある、 受診病院履歴には、 一度でもみるペッ ト上で相談・診療 をしたことがある 病院が表示されま す。

※マイリスト登録 をしていない病院 も表示されます。

### ・リマインダー設定①



アカウント設定画 面の「**リマイン ダー設定**」を押し てください。

※ここでは、診療 予約日時が近づい たら配信されるリ マインダーメール のタイミングを設 定できます。

### ・リマインダー設定②



リマインドメール が必要なタイミン グを選択し、「**変 更する**」を押して ください。

※「時間帯予約」 の場合は、〇〇時 00分を起点にメー ル配信が行われま す。

### ・ペット登録の削除



ペットの登録の削除を行う場合、ペットの編集画面の「削除する」を押してください。



### その他機能

・支払い履歴の確認



診療が終わったあ と、決済が完了し た診療は、アカウ ント設定画面の

「**支払い履歴**」を 押すと確認するこ とができます。

※「あと払い」利用の場合は、支払日付の項目に【あと払い】と表示されます。

### ・アカウント解約



アカウントの解約 を行う場合、アカ ウント設定画面に ある「アカウント 解約」を押してく ださい。

※診療予約や未精算の診療が残っている場合は押せません。 精算完了を待つ、もしくは予約のキャンセルを行ってからもう一度ご確認ください。

### ・基本情報変更



アカウント設定画 面の「基本情報」 を押してください。 基本情報に変更が あった場合はこち らで変更してくだ さい。

※とくに住所はお薬等の発送先になりますので、引っ越しなどされた場合は速やかに変更してください。

※メールアドレスの変 更はアドレス認証を 行ってからになります。

## 追加機能

・動物病院検索の並び順変更機能



動物病院を検索したときに表示される順番を下記の項目で変更することができます。

- ・利用状況順
- ※利用される頻度など複数の 要素で判定
- ・五十音順
- 距離順
- ※現在地からの距離で近い順。 位置情報の取得を許可する 必要があります。

### ・クーポンコード入力機能

①「アカウント設定」の「クーポン管理」にて、任意のクーポンを登録してください。

wirpet みる	らペット	Ξ
基本情報	パスワード 支払い	情報
支払い履歴	リマインダー設定	クーポン管理
クーポ	ン管理	
<i>7</i> -	ポンが登録されてい	ません
		ません



②オンライン相談・ 診療をご予約いただ くときにクーポンを 適用していただきま すとシステム利用料 が割引料金でご利用 いただけます。

※クーポンコードは 各種キャンペーン時 や、提携先等でご確 認いただけます。



**₩** みるペット

マイページ

別太郎

編集する

飼い主様番号:2010000029

登録されているペット

イヌ | 男の子 | 柴 | 2014/04/15 生まれ

テスト太郎様

### 「病院側から予約」機能の流れ

通常は、動物病院の設定した予約枠を「**飼い主様」**が予約をすることで、 ビデオ通話が可能ですが、「**動物病院側からも**」飼い主様の予約が取ることができます。

動物病院側から取れる予約は2つあります。

「今すぐ予約」:急を要する場合に予約枠とは関係なく、予約を取る方法です。

「通常予約」:設定してある予約枠の中から、予約を取る方法で、

飼い主様が取れる予約と同様のものです。

それぞれ、流れは下記のようになります。

※ 初めてみるペット上でその動物病院を利用する場合、「飼い主様番号」と「ご登録電話番号」を動物病院に 間かれることがあります。その場合は、マイページトップ画面に「飼い主様番号」が表示されておりますので、ご確認ください。

### ・仮予約を承認する



動物病院側から予約が取られた場合、そのことを知らせるメールが届きます。マイページにログインしていただき、

「承認待ち予約一覧」にある予約内容を確認して、

「**承認**」を押してください。 承認しない場合は、「**キャ ンセル**」を押してください。

※メール配信があります。 ※獣医師にも通知されます。

※24時間以内に承認をしない場合は自動的にキャンセルになります。

### ・予約を確定する



確認が入りますので、 「OK」を押してく ださい。これで、こ の予約が確定されま す。

※メール配信がありま す。

※獣医師にも通知されます。

### ・予約の確認・変更



確定した予約はマイページの「診療 予約一覧」から確認することができます。

「内容確認」を押すと予約内容の詳細を確認することができます。 ここから、問診内容の追記やデータの添付も可能です。

11

.e.



## 「チャット相談」ご利用ガイド

# みるペットでは、ビデオ通話による相談や診療だけでなく、 チャットによる相談を行うことも可能です。

以下に当てはまる方は、いつでもどこでも気軽に相談のできるチャット相談がおすすめです!

忙しくて、なかなか ビデオ通話の予約を 取ることができない。 初めはビデオ通話で の相談は緊張するの で、まずは文章での 相談をしたい。

ちょっと相談したい ことがある。

自分のタイミングで相談したい。

- ※チャット相談への対応状況は動物病院によって異なります。
- ※チャット相談のシステム利用料は¥100(税抜)となります。
- ※飼い主様側は最大5回まで送信が可能です

### 1. チャット相談を選択する



予約メニューから「チャット相談」のタブのついたメニューを選択し、「チャット相談予約」を押します。以降は、ビデオ通話の相談予約と同様の流れですが、日時指定画面はありません。チャット相談受付完了後は、マイページの「チャット相談できます。

動物病院からの回答を待ちます。

※飼い主様、病院側ともに 1チャットも送信していな いうちはキャンセルが可能。 ※回答が来たら、自動配信 メールが届きます。

### 2. 返事の確認と返信



マイページの「チャット相談一覧」から、「内容確認」を押して、回答の確認と返信を行います。

「予約内容確認」を押す と、相談申込時の情報が 表示されます。

チャットボックスに返信を入力、「送信」を押します。データの添付も可能です。

※データは

PDF,JPG,PNG,GIF,MP4,M OVで25MBまで添付可能。

### 3. その他



相手が返信を確認すると「既読」が表示されます。

※最大5回まで返信可能 ※送信の削除は60分以 内なら可能。

5回返信をするか、相談が終了すると、会計待ちとなります。以降の流れは、ビデオ通話の相談予約と同様です。

チャット相談の内容は 「チャット相談履歴」 の「内容確認」から確 認可能。

12



# 「ペット医療費あと払い」機能、みるペットPayの流れ

オンライン相談・診療だけではなく、通院による対面診療をご利用の方にとっても、 みるペットのシステムをご活用いただけます!

#### 「ペット医療費あと払い」とは?

「ペット医療費あと払い」機能は、「みるペット」のシステムを 利用して、来院での飼い主様の待ち時間を短縮することが可 能になります。システムに登録している方は来院時に「ペッ ト医療費あと払いしの利用を伝えるだけで、診察が終わると 会計を待たずにすぐ帰宅することができます。

#### 会計の時間を省けてペットもストレス軽減。









- ※「ペット医療費あと払い」機能の対応状況は動物病院ごとに異なります。実際にご利用を検討の際は、各動物病院にご確認ください。
- ※「あと払い」ご利用時の決済金額の上限は¥55,000になります。
- ※初めてみるペット上でその動物病院を利用する場合、「飼い主様番号」と「ご登録電話番号」を動物病院に聞かれることがあります。 その場合は、マイページトップ画面に「飼い主様番号」が表示されておりますので、ご確認ください。

## 「あと払い」を承認する



動物病院側から「あと払 い」の仮登録が行われた場 合、そのことを知らせる メールが届きます。マイ ページにログインしていた だき、

「承認待ち予約一覧」にあ る「あと払い内容」を確認 して、「承認」を押してく ださい。

承認しない場合は、「キャ ンセル」を押してください。 診察予約一覧

- ※メール配信があります。
- ※獣医師にも通知されます。 ※24時間以内に承認をしな い場合は自動的にキャンセ

「あと払い」を確定する

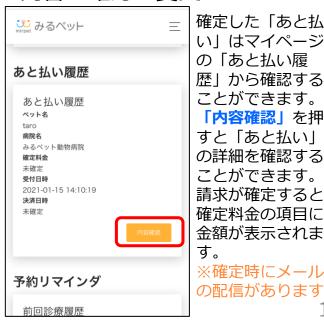


確認が入りますので、 「OK」を押してく ださい。これで、こ の「あと払い」が確 定されます。

※メール配信がありま す。

※獣医師にも通知され ます。

### ・内容の確認・変更



いしはマイページ の「あと払い履 歴1 から確認する ことができます。 「内容確認 | を押 すと「あと払い」 の詳細を確認する ことができます。 請求が確定すると、 確定料金の項目に

※確定時にメール の配信があります。

# スマートフォンのホーム画面へのショートカットの作成方法



### iPhone-Safariの場合



みるペットのログ イン画面を表示し、 <sup>△</sup> を押してくだ さい。



「**ホーム画面に追** 加」を押してくださ い。



「追加」を押すと、 ホーム画面にみる ペットのショート カットが作成され ます。

# Android-Google Chromeの場合



みるペットのログ イン画面を表示し、 ・ を押してくだ さい。



「**ホーム画面に追** 加」を押してくださ い。



「追加」を押すと、 ホーム画面にみる ペットのショート カットが作成され ます。



# メール配信のタイミング(1/2)

マニュアル 番号	タイミング	メール題名
<u>P.02</u> 「4」	飼い主様の利用登録時	【みるペット】メールアドレス認証
P.05 [20]	予約をした時	【みるペット】予約完了のお知らせ
P.05 [22]	予約日時のリマインド	【みるペット】予約日時のお知らせです
P.06 「27」	動物病院からの請求が完了した時	【みるペット】ご請求金額が決まりました
	動物病院での請求処理の過程でクレジットカードエラーが生じた時	【みるペット】クレジットカードエラーのお知らせです。
<u>P.09</u>	予約を変更した時	【みるペット】予約変更致しました
<u>P.09</u>	予約のキャンセルをした時	【みるペット】予約キャンセルのお知らせ
	病院側から予約のキャンセル操作を行ったとき	【みるペット】予約キャンセルのお知らせ
P.05 [22]	動物病院側のビデオ通話の準備が整った時	【みるペット】オンライン相談・診療開始のお知らせ
<u>P.10</u>	アカウントの解約をした時	【みるペット】解約が完了致しました
	動物病院での配送手配が完了した時	【みるペット】お薬等の発送準備が完了しました
	動物病院から再診のリマインドがされた時	【みるペット】再診のリマインドになります
	パスワードを忘れて再設定操作を行ったとき	【みるペット】パスワードの再設定
<u>P.11</u>	病院側から「今すぐ予約」「通常予約」を押した時	【みるペット】動物病院側から予約操作が行われました。
<u>P.11</u>	病院側から「今すぐ予約」「通常予約」を押した時で、承認をした時	【みるペット】予約の承認が完了し、予約が確定しました。
<u>P.11</u>	病院から予約時の「キャンセル」した時、または24時間経過時	【みるペット】動物病院側からの予約に対して承認を行わず、 キャンセルしました。

# みるペット操作マニュアル〜飼い主様向け〜



# メール配信のタイミング(2/2)

マニュアル 番号	タイミング	メール題名
<u>P.13</u>	動物病院が「あと払い」の仮登録を行った時	【みるペット】動物病院から「あと払い」の登録が行われました。承認を行ってください。
<u>P.13</u>	動物病院からの「あと払い」登録を承認した時	【みるペット】「あと払い」の登録承認が完了しました。
	「あと払い」登録のキャンセル時、 または24時間経過での自動キャンセル時	【みるペット】動物病院の「あと払い」の登録に対して承認を 行わず、キャンセルしました。
	「あと払い」登録が動物病院からキャンセルされた時	【みるペット】動物病院側から「あと払い」の登録がキャンセ ルされました。
	「あと払い」時、動物病院からの請求が完了した時	【みるペット】ご請求金額が決まりました(あと払い)
	「あと払い」時、動物病院での配送手配が完了した時	【みるペット】お薬等の発送準備が完了しました(あと払い)
<u>P.10</u>	メールアドレス変更時	【みるペット】メールアドレス認証
クレジットカードの有効性確認を行い、仮予約が本予約になった時		【みるペット】クレジットカードの確認が完了し、仮予約が本 予約になりました
	クレジットカードの有効性確認を行い、それに失敗した時	【みるペット】クレジットカードの有効性確認ができないため 仮予約を本予約にできません
	診療予定日前日になってもクレジットカードの 有効性確認が取れなかった時	【みるペット】クレジットカードの確認が完了せず、仮予約が キャンセルされました。
<u>P.12</u>	動物病院からの新着チャットが入った時	【みるペット】チャット相談 新着メッセージのお知らせ

# オンライン診療を行う上で確認すべき事項(飼い主様)(1/2)



2025年01月1日現在

24年12月に農林水産省より、「愛玩動物におけるオンライン診療の適切な実施に関する指針」が発表されました。また、人医療では厚労省から、より詳細な指針が発表されております。 当社では、農水省と厚労省の指針のそれぞれを参考にしながら実施することが望ましいと考えております。 下記にその内容をまとめましたので、ご確認ください。

#### 1. オンライン診療の提供に関する事項

- 1) オンライン診療を実施する際は、オンライン診療を実施する旨について、獣医師と飼い主様との間で合意がある場合に行うこと。
- 2) 合意を行うに当たっては、獣医師は、飼い主様がオンライン診療を希望する旨を明示的に確認すること。 なお、オンライン受診勧奨については、飼い主様からの連絡に応じて実施する場合には、飼い主様側の意思が明白であるため、 当該確認は必要ではない。
- 3) オンライン診療を実施する都度、獣医師が獣医学的な観点から実施の可否を判断し、オンライン診療を行うことが適切でないと判断した 場合はオンライン診療を中止し、速やかに適切な対面診療につなげること。
- 4) 獣医師は、飼い主様の合意を得るに先立ち、触診等を行うことができない等の理由により、オンライン診療で得られる情報は限られている ことから、対面診療を組み合わせる必要があることについて説明を行うこと。なお、緊急時にやむを得ずオンライン診療を実施する場合 あって、ただちに説明等を行うことができないときは、説明可能となった時点において速やかに説明を行うこと。
- 5) 獣医師は、飼い主様の合意を得るに先立ち、診療計画の内容を説明すること。なお、緊急時にやむを得ずオンライン診療を実施する場合であって、ただちに説明等を行うことができないときは、説明可能となった時点において速やかに説明を行うこと。
- 6) オンライン診療において、映像や音声等を、獣医師側又は飼い主様側端末に保存する場合には、それらの情報が診療以外の目的に使用され、 飼い主様又は獣医師が不利益を被ることを防ぐ観点から、事前に獣医師 – 飼い主様間で、映像や音声等の保存の要否や保存端末等の取り決め を明確にし、双方で合意しておくこと。
- 7) 獣医師は、飼い主様に対し、当該動物が現在服薬している医薬品を確認しなければならない。この場合、飼い主様は獣医師に対し正確な 申告を行うべきである。

# オンライン診療を行う上で確認すべき事項(飼い主様)(2/2)



### 2. オンライン診療の提供体制に関する事項

- 1) 患者がオンライン診療を受ける場所は、対面診療が行われる場合と同程度に、清潔かつ安全でなければならない。
- 2) プライバシーが保たれるよう、患者が物理的に外部から隔離される空間においてオンライン診療が行わなければならない。
- 3) 獣医師は診療計画を作成する際に、飼い主様に対して使用するオンライン診療システムを示し、それに伴うセキュリティリスク等と対策および責任の所在について飼い主様に説明し、合意を得ること。
- 4) 獣医師がいる空間に診療に関わっていない者がいるかを示し、また、飼い主様がいる空間に第三者がいないか確認すること。 ただし、飼い主様がいる空間に家族等やオンライン診療支援者がいることを獣医師及び飼い主様が同意している場合を除く。
- 5) プライバシーが保たれるように、飼い主様側、獣医師側ともに録音、録画、撮影を同意なしに行うことがないよう確認すること。
- 6)使用するシステムに伴うリスクを把握すること。
- 7) オンライン診療を行う際は、使用するアプリケーション、OS が適宜アップデートされることを確認すること。
- 8) 獣医師側の了解なくビデオ通話を録音、録画、撮影してはならないこと。
- 9) 獣医師のアカウント等情報を診療に関わりのない第三者に提供してはならないこと。
- 10) 獣医師との通信中は、獣医師の許可のない限り第三者を参加させないこと。
- 11) 飼い主様は、顔写真付きの身分証明書等で本人証明を行うことが望ましい。顔写真付きの身分証明書を有さない場合は、 二種類以上の身分証明書を用いて本人証明を行うことが望ましい。

### 3. その他オンライン診療に関連する事項

- 1) オンライン診療では、対面診療に比して、より飼い主様が積極的に診療に協力する必要がある。
- 2) 飼い主様は、オンライン診療には獣医師に伝達できる情報等に限界があることを理解し、うまく情報が伝わらない等により獣医師が オンライン診療の実施の中止を決めたときは、提供される医療の安全を確保する観点から、獣医師の判断が尊重されるべきである。
- 3)獣医師 飼い主様間の信頼関係を構築した上で、さらにオンライン診療の質を向上させるためには、より適切な情報の伝え方について 獣医師 – 飼い主様間で継続的に協議していくことが望ましい。 以上 18

# 予約時の動画添付の注意事項(iPhoneご利用の場合のみ)



iPhoneでは、iOS 11以降では、動画を撮影・保存する際に、

「HEVC」(High Efficiency Video Codec/H.265)が導入されています。

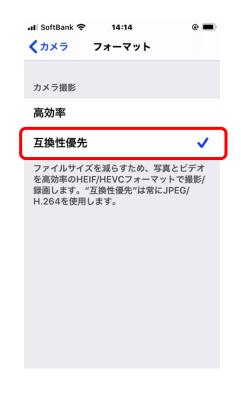
これは、より効率的に圧縮できるエンコード方式ですが、互換性で注意が必要な場合があります。 当システムで利用しているブラウザのGoogle Chromeも「HEVC」に対応しておらず、この形 式の動画データを予約時に添付した場合、動物病院側でうまく再生されない可能性がございます。 これを防ぐために、iPhoneをご利用いただく方は下記の設定を行ってから撮影、添付をしてく ださい。

① 「設定」② から「カメラ」をタップ



② 「フォーマット」を選択 ③ 「互換性優先」を選択





④ 設定後、動画を撮影してください。



### 1. ご使用のブラウザの確認

パソコン (Windows/Mac) の場合 Google Chrome 最新版 Androidスマートフォンの場合 Google Chrome 最新版 iPhoneの場合 Safari 最新版

※ 2024年10月4日現在 最新版のSafari (iOS) に対応しているのは、 iPhoneXR以降の機種になります。

### 2. 通信環境が安定していること(4GとWiFiのどちらか安定している方)

実効速度 2.0Mbps以上 10Mbps以上推奨 40Mbps以上がより良いです。

※下記のURLよりビデオ通話環境テストが可能です。 https://mirpet.co.jp/owner/webcamtest

### 3. ブラウザのカメラ・マイクの許可設定

初めて、みるペットをご利用になる場合、下記をご確認ください。

【Android】ホーム画面「設定」 $\to$  アプリ  $\to$  Chrome  $\to$  権限  $\to$  カメラ・マイクをオンになっていることを確認

# ビデオ通話がうまく繋がらない場合





ビデオ通話が始まらない、繋がっても声が聞こえない、相手に声が伝わらない、 声が途切れる、ボタンが押せないなど通信の不具合がある場合、 以下をご確認、ご対応ください。

- ※まずは一度通話を終了し、再度「オンライン診療を受ける」を押してください。 それでも解消しない場合は下記の項目をご確認ください。
- ①推奨環境以外でご利用の場合は不具合が発生する可能性がございます。 飼い主様側
  - Android: OSとChromeを最新にして頂く必要がございます。(P.23、P.24参照)
  - ・iPhone:OSを最新にして頂く必要がございます。(P.25<u>参照</u>)

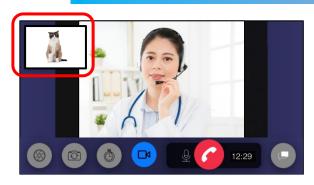
動物病院様側、飼い主様側

- ・PC: Google Chromeを最新にして頂く必要がございます。(P.26<u>参照</u>)
- ②カメラとマイクの許可をしているかご確認ください。(P.20参照)
- ③キャッシュが溜まり不具合が発生している可能性がございます。(P.27、P.28、P.29<u>参照</u>)
- ④通信環境をご確認ください。こちらで速度測定ができます(https://fast.com/ja/)。 実効速度2Mbps以上、10Mbpsを推奨しております。 可能であれば40Mbps以上あると通信環境としてはより良いです。
- ⑤ご利用端末の再起動をお願いします。

## ビデオ通話がうまく繋がらない場合







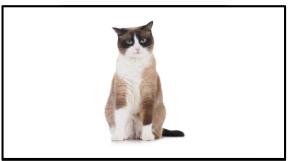
「iPhone」をご利用の場合、機種や通信環境によって、通話開始時に 左上の自分の映っている画面が固まってしまう現象が確認されております。

その場合、下記の手順で通常動作に復帰しますので、お試しください。

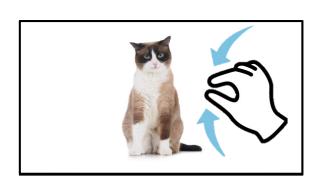
左上の固まっている小さい画面をタップします。

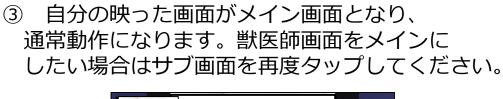


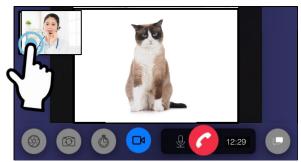




③ 画面全体をピンチインしてください。













- Google Chromeのバージョンの確認方法(Androidスマホ)
  - ①Android スマートフォンでGoogle Playを開きます。



③「アップデート」をタップ→Google Chromeを探します。



④最新版の場合、更新日が表示されます。アップデートが保留になって いる場合、「更新」をタップで最新版に更新いただけます。

# OSのバージョンの確認方法(Android)





- ①「設定」をタップしてください。
- ②「端末情報」をタップしてください。
- ③「ソフトウェア更新」をタップしてください。
- ④「今すぐ更新」をタップしてください。
  - ※端末によっては、「今すぐ更新」ではなく、 「ソフトウェアアップデート」「ソフトウェア更新」と表記されています。
- ⑤「インストール」をタップしてください。
- ⑥ソフトウェア更新許可が表示されるので「OK」をタップしてください。

# Safariのバージョンの確認方法(iPhone)





# iPhoneの場合、OSが最新であれば、ブラウザのsafariも最新版となります。

- ① デバイスを電源に接続し、Wi-Fiでインターネットに接続し設定をタップします。
- ② 「設定」 ② から「一般」をタップ
- ③ ソフトウェア・アップデートをタップ
- ④ 「ダウンロードとインストール」をタップしてください。 ※既に最新版になっている場合は「お使いのソフトウェアは最新です。」と表示されます。
- ⑤ 「ロック画面のパスコードを入力」してください。
- ⑥ 「同意する」をタップしてください。
- ⑦ 「今すぐインストール」をタップしてください。
- ⑧ 画面が真っ白になったらアップデート完了です。





# Google Chromeのバージョンの確認方法(パソコン)



1. ブラウザの右上の : を クリックし、「ヘルブ」 「Google Chromeについて」を クリックする。



2. Google Chromeのバージョンを 確認する。最新版でなかった場合、 ここでアップデートする。

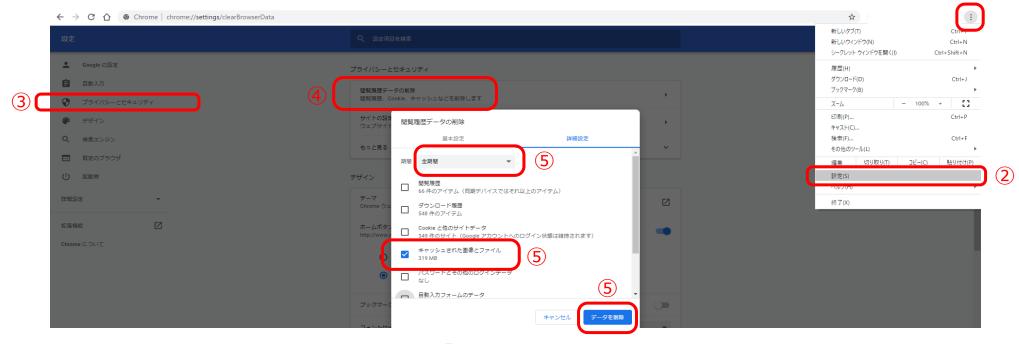
#### 目次に戻る



# Google Chromeのキャッシュのクリア(パソコン)

### キャッシュとは、

1度開いたウェブページのデータを保存しておき、次に同じページを開くときに速やかに開く仕組みです。キャッシュの溜まりすぎは、古い情報を表示してしまう場合がございます。また、パソコンへの負担を増加させるため、クリアすることで動作が軽くなります。



- ① Google Chrome右上の縦に並んだ 『 : 』をクリックしてください。
- ② 『設定』をクリックしてください。
- ③ 『プライバシーとセキュリティ』をクリックしてください。
- ④ 『閲覧履歴データの削除』をクリックしてください。
- ⑤ 下記項目にチェックを入れ、期間を『全期間』にして『データ削除』を クリックしてください。
  - キャッシュされた画像とファイル





# Google Chromeのキャッシュのクリア(Androidスマホ)



- ① Google Chromeアイコンをタップしてください
- ② トップページ画面右上のアイコン 『 (!) 』をタップしてください。
- ③ 『履歴→閲覧データを削除』をタップしてください。
- ④ プルダウンで期間を選択します。すべて削除するには、『全期間』をタップしてください。
- ⑤ 下記3つの項目にチェックを入れ、『データ削除』をタップしてください。
  - 閲覧履歴
  - Cookieとサイトデータ
  - キャッシュされた画像とファイル
- ⑥ 『データを消去』をタップしてください。

# Safariのキャッシュのクリア (iPhone)









- ① 『設定』 ② アイコンをタップしてください。
- ② 下へスクロールし、『Safari』をタップします。
- ③ 『履歴とWEBサイトデータを削除』をタップします。

# クレジットカードの有効性確認について





クレジットカードエラーの発生リスクを極力抑えるために 飼い主様が予約を取る、もしくは動物病院様の操作で予約を取ったり、 あと払い登録をする時にクレジットカードの有効性確認を行っております。 有効性確認には、主に下記項目が含まれます。

- ・クレジットカードの有効期限
- ・ご利用可能金額の枠の確認

特にご利用可能金額の枠の確認のルールは下記のようになっております。

### 確認金額

- 1) その予約メニューの予約料と基本料金と飼い主様のシステム利用料の合計金額
- 2) 「あと払い」の場合は、一律で¥55,000

### 確認のタイミング

- 1)診療予定日が30日以内の場合、予約取得時、変更時に確認
- 2) 診療予定日が31日以降の場合、予約取得時、変更時には有効性確認を行わずに、 「仮予約」となります。30日以内になった時点で有効性の確認を行い、 確認が取れたら予約が確定となります。
- 3)1回目の確認で有効性の確認ができなくても、診療予定日の前日まで 毎日有効性の確認を行います。前日になっても有効性を確認できない場合は、 自動キャンセルとなります。
- ※クレジットカードの有効性が確認できず、「仮予約」の状態のものは、 「承認待ち・オーソリ未取得一覧」に表示されます。 この場合、有効なクレジットカードに変更をお願いいたします。

### 【オンライン診療について】

#### 「オンライン相談」とは何ですか?

「オンライン相談」とは、インターネットを通してビデオ電話を行うことで、動物病院への相談を行うことです。ご自宅にいたままで、動物病院の獣医師などに動物の様子を見せながら相談をすることができます。少し気になることがあるけど、動物病院に行く前に少し意見を聞きたい方、定期的に動物病院の方に動物を見てもらいながらお話しをしたい方に便利な方法です。相談は一般論にとどまり、個別具体的なことは「診療」行為に当たる可能性があるため、受診を勧められることもあります。薬の処方等は受けることができません。食事やサプリメントの購入はすることができます。

#### オンライン「診療」は可能ですか?法律的な解釈はどのようになっていますか?

オンライン「診療」とは、インターネットを通してビデオ電話上で、獣医師の診察を受け、診断、処方を受けることです。現在の法律の解釈では、「診療は対面で直接行うこと」となっております。ただし、獣医師の裁量で音声または動画での情報による判断で、再診における経過のための薬の処方は可能となっております。また、2024年12月27日に農林水産省から発表された「愛玩動物におけるオンライン診療の適切な実施に関する指針」では、初診からのオンライン診療も可能であることが示されました。初診でのオンライン診療は、原則「かかりつけ獣医師」によるとのことですが、一定の条件を満たすことで「かかりつけ獣医師」以外の獣医師でも初診からのオンライン診療が可能となっております。

### 【ご利用環境について】

#### 登録に必要なものは何ですか?

ご登録には、以下のものが必要になります。

- 1. 電話番号
- 2.メールアドレス ログイン時のIDにもなります。各種連絡事項がある場合の送付先になります。
- 3. 住所などの基本情報 薬などの送付先として使用しますので、正確にご記入ください。
- 4.クレジットカード 決済はすべてクレジットカードによって行われます。現在VISA・Master Card・AMERICAN EXPRESS・JCB・DISCOVERの 5 社がご利用いただけます。
- 5. 保険証

保険適用がある際には、登録する必要があります。保険会社、動物病院によって利用の可否は異なりますので、それぞれ動物病院、保険会社様へご確認ください。

### 「みるペット」の利用環境を教えてください

#### 対応機器

スマートフォン(iPhone、Android)、パソコン(Windows、Mac)

#### ブラウザ

パソコン(Windows、Mac)、Androidは、GoogleChrome最新版iPhoneは、Safari最新版

#### ネットワーク

実効速度 2. 0 Mbps以上、10 Mbps以上を推奨

### 「info@mirpet.co.jp]からのメールを受信できないのですが?

うまく認証コードを受け取れない場合は、弊社みるペットまでご連絡ください。サポート時間外の場合は、 ご返信まで時間がかかってしまいますが、何卒ご了承ください。

お急ぎの場合はこちらをお試しくださいませ。

- 1. メールアドレスが間違っている 入力されたメールアドレスが正しいか今一度ご確認いただき、誤っている場合は最初からやり直してください。
- 2. 受信を拒否する設定になっている お使いのメールアドレスで、受信拒否の設定を行っていないかご確認いただき、拒否されている場合は設定の変更をお願いします。 設定変更後、お手数ですが最初からやり直してください。

### 【登録情報について】

#### 「飼い主様番号」とは何ですか?

みるペットに新規登録した際、自動取得されるユーザIDのことを指します。みるペットサポートにお問い合わせの際は、 こちらのIDをお伝えいただけますと、よりスムーズにご案内させていただきます。

#### 登録情報の変更をしたいのですが?

アカウント設定の基本情報で以下のご登録内容の変更ができます。

【氏名、住所、電話番号、メールアドレス】

※動物病院でのカルテ修正もありますため、ご変更内容は受診先にもお伝えください。

#### 複数頭飼っているのですが、アカウントは頭数分必要ですか?

飼い主様のアカウント1つで、複数頭の登録が可能です。初めに1頭登録した後に、ホーム画面よりペットの追加登録を行ってください。

#### みるペットのアカウントを削除したいのですが?

退会のお手続きを進める前に、下記の注意事項を必ずご確認ください。また、ご利用に際してご不便な点がある場合はサポートや 改善を検討させていただきますので、お問い合わせフォームまでお気軽にお問い合わせください。

#### 注意事項

- ・一度退会するとアカウント情報を復活させることができなくなります
- ・これまでの履歴はすべて利用できなくなります
- ・相談明細書を含めてすべての添付資料が閲覧できなくなります

アカウント設定の「アカウント解約」を押すことで解約することができます。

※診療予約や未精算の診療が残っている場合は押せません。精算完了を待つ、もしくは予約のキャンセルを行ってからもう一度ご確認ください。

### 【操作方法について】

#### みるペットの操作マニュアルはありますか?

はい、現在お読みのものが飼い主様向けの操作マニュアルになります。

### ログインできなくなってしましました。どうしたらいいですか?

「ログインできない」状況や原因にいくつかのケースが想定されます。 以下をご参考にしていただき、お手元の状況にあわせてお試しください。

1.誤った文字形式やスペースが入力されている場合

入力文字(アルファベット、数字、@記号等)が半角で入力されていない、またはスペースが含まれる場合、 エラーメッセージが表示されます。すべて半角で入力されていること、スペースが入力されていないことをご確認ください。

- ※メールアドレスの前後にスペースが入力されていることがありますので、よくご確認ください。
- 2.みるペットの新規登録が完了していない場合

みるペットの新規登録が完了していない場合、「メールアドレスまたはパスワードが違います。」のエラーメッセージが表示されます。 本マニュアル1ページをご参照していただき、新規登録を完了してください。

- ※上記のいずれにも該当しない場合、以下情報と合わせてinfo@mirpet.co.jpまでご連絡ください。平日の10時~19時の間に、 みなさまのお問い合わせを順番に対応させていただいております。
  - ・みるペットにご登録のメールアドレス
  - ・お使いの機種(パソコン、iPhone、Android)

### 【動物病院について】

#### どの動物病院でも利用できますか?

みるペットでオンライン相談・診療ができるのは、当社システムを導入している動物病院様のみとなっております。 当社WEBページより当社のシステムを導入している動物病院様を検索していただけます。

※24年12月に農林水産省より、「愛玩動物におけるオンライン診療の適切な実施に関する指針」が発表されました。一定の条件下では、「かかりつけ獣医師」以外の獣医師による、初診からのオンライン診療も可能とされており、より多くの方にとって、動物病院への利便性が向上することが期待されます。

### かかりつけの動物病院がみつかりません

「みるペット」にログインして動物病院を検索してみてください。 検索方法は以下の方法があります。

- 1. 動物病院名
- 2. 住所
- 3. 対象動物

以上の方法で検索してもみつからない場合は、まだかかりつけの動物病院でオンライン相談・診療をご利用いただけない可能性があります。 詳しくはかかりつけの動物病院様へご相談ください。

### 【料金について】

#### みるペットの利用料金はいくらでしょうか?

みるペットは登録料、月額利用料は¥0です。利用した分だけシステム利用料が1回ごとにかかります。 1回の相談または診療に対して、飼い主様にご請求させていただく料金は、主に下記の4つになります。

#### 動物病院様にお支払いいただくもの

- 予約料予約メニューで確認できます。
- ・基本料金そのメニューの基本となる料金です。
- ・その他追加料 対面での診療と同様、診療の内容によってかわります。
- ・配送料 薬等の配送がある場合、実費がかかります。

#### 当社にお支払いいただくもの

・システム利用料 ビデオ通話 1回あたり¥300(税抜) チャット相談 1相談あたり¥100(税抜) がかかります。

#### 動物用医療保険は使えますか?

保険会社、動物病院によって異なります。詳しくは、保険会社各社、または動物病院へ直接お問い合わせください。

### 【予約について】

#### 当日の予約はできますか?

動物病院によっては当日の予約を受け付けています。当日予約が可能な場合は、当日の日付を選択した際に、予約可能な時間が表示されます。

#### みるペットの予約日時を変更したいのですが?

予約時間の変更は可能です。マイページの診察予約一覧にある予約内容概要にて変更可能です。

### 予約をキャンセルした場合、予約料の返金やキャンセル料はどのようになりますか?

予約日前日までのキャンセルでしたら、キャンセル料なしで可能です。飼い主様都合による当日のキャンセルの場合は、 基本的にキャンセル料が発生いたしますので、ご了承ください。 キャンセル料は以下になります。

- ・予約料相当額(動物病院へのお支払い)
- ・システム利用料相当額(当社へのお支払い)
- ※各動物病院の方針によりキャンセル料がかからない場合もありますので、直接動物病院にお問い合わせください。

#### 問診内容や画像・動画データの変更はできますか?

問診内容、画像・動画データの変更は可能です。マイページの診察予約一覧にある予約内容概要にて変更可能です。

#### 予約時に入力する病院コードとは何ですか?

「みるペット」予約する時に、動物病院の設定によっては、動物病院番号の入力を求めるメニューがございます。予め動物病院番号について動物病院からの指示がある場合は、予約時に「動物病院番号」をご入力ください。

### 【ビデオ通話(相談・診療)について】

#### ビデオ通話ができるかどうか確認したいのですが?

本マニュアル (P.20) の「ビデオ通話前の確認事項」を参照してください。

#### どのようにオンライン相談を始めればいいでしょうか?

オンライン相談・診療をご予約の場合は、パソコンまたはご利用のスマートフォンから「みるペット」へログインしてお待ちください。 予約時間の10分前から、診療予約一覧の予約内容概要にて「内容確認」を押して、予約内容詳細画面に行くと、「オンライン診察を受ける」を押すことができます。動物病院側の準備ができましたら、「オンライン相談・診療開始のお知らせ」という題名の自動配信メールが届きます。その後すぐに「オンライン診察を受ける」を押して、マイクおよびカメラへのアクセスを許可し、ビデオ通話を開始して下さい。

#### **予約時間になっても先生とビデオ通話がつながりません。どうしたらいいでしょうか?**

予約時間になってもオンライン相談が始まらない場合、動物病院側で前の相談・診療が長引いている可能性があります。 予約時間から10分ほど経過しても通知が来ない場合は、一度、直接動物病院にご確認ください。

### オンライン相談の途中でビデオ通話が勝手に終了してしまいます。

ネットワークが不安定な場合、自動的に切断される場合があります。ご利用の環境が「サポート環境」を満たしているかご確認いただき、できるだけ安定した環境でオンライン相談・診療を受けるようにしてください。詳細は本マニュアル(P.21)をご覧ください。

### 【お薬について】

#### お薬の受け取りはどうすればいいのでしょうか?

お薬等の処方があり配送をご希望の場合は、ご登録いただいた住所に動物病院様から送付されます。 事前に住所に間違いがないかよくご確認ください。

### お薬等はいつ届きますか?

通常、相談・診療が終了し、決済が完了してから $1 \sim 3$ 日で届きます。数日経っても届かない場合は、お手数ですが動物病院に直接お問合せください。

#### お薬の種類や数量が違います。

動物病院からの配送物に不備がある場合は、お手数ですが医療機関に直接お問い合わせいただきますよう、お願いいたします。

#### 薬だけ送ってもらうことはできますか?

当社は、飼い主様がオンライン相談・診療を受けることが可能になるシステムを提供している事業者になります。 当社から直接お薬を処方することはできません。また、当社によってオンライン相談・診療を行うこともいたしません。 まずは動物病院で直接受診いただくことが必要となるため、当該動物病院にお問い合わせの上、受診をご検討ください。

### 【料金の決済について】

#### お会計はどうすればいいのでしょうか?

オンライン相談・診療終了後、動物病院側の会計処理が済みましたら、今回の請求金額、決済完了の通知が来ます。 決済はご登録いただいておりますクレジットカードから自動的に引き落とされます。

### クレジットカードの変更や削除はできますか?

クレジットカードの登録は1つのみとなります。登録済のクレジットカードを変更する場合は、 一度登録済クレジットカードを削除していただき、改めて新しいクレジットカードを登録しなおしてください。

### 「クレジットカードエラーのお知らせです」というメールが届きました。

オンライン相談・診療終了後、動物病院での請求処理の過程でクレジットカードのエラーによって決済ができなかった場合に届きます。このメールが届いた場合は、使用できるクレジットカードに更新して、動物病院に直接連絡をしていただけますようお願いします。正常に決済処理が終わるまで、お薬等の配送が行われませんので、ご注意ください。 下記のような理由でエラーが起こる可能性がありますが、事務局側では正確な状況をお調べすることができません。 恐れ入りますが、解決できない場合はクレジットカード会社に直接ご相談ください。

- 1. クレジットカードの利用が停止された
- 2. クレジットカードの利用限度額を超えていた

### 現金やプリペイドカード、その他クレジットカード以外の決済手段は利用できますか?

みるペットご利用に際しては、クレジットカードのみでの決済となります。ご利用いただけるカードブランドは以下の5社になります。

VISA · Master Card · AMERICAN EXPRESS · JCB · DISCOVER

※現金やお振込、プリペイドカード、デビッドカードでの決済はご利用いただけませんのでご了承ください。

### 領収書は発行されますか?

当社から領収書は発行しておりません。クレジットカードの利用明細をご参照ください。請求名は「mirpet」もしくは「ミルペット」となります。また、診療明細等が必要な方は直接動物病院にご相談ください。

### 【配送について】

#### いつお薬等が動物病院から届きますか?

通常、相談・診療が終了し、決済が完了してから1~3日で届きます。数日経っても届かない場合は、 お手数ですが動物病院に直接お問合せください。

#### 引っ越しをするので、新しい住所にお薬等を送ってほしいのですが?

診察前に、みるペットへご登録の住所変更の必要がございます。住所変更の方法は本マニュアル8ページをご参照ください。

※動物病院でのカルテ修正もありますので、ご変更内容は受診先にもお伝えください。

#### 配送先を今回のみ登録住所とは別の住所にしてほしいのですが?

お薬等は動物病院から発送されます。今回に限り変更されたい場合は、診察前に動物病院に直接ご連絡いただきその旨お伝えください。

よくある質問は、これ以外にもWEB上で随時更新させていただいておりますので、 そちらもご参考にしてください。

(https://blog.mirpet.co.jp/entry/2020/03/19/211208)