

「うおづ こころの相談窓口」におけるメール及び SNS 等の利用にあたって【利用規約】

1 基本方針

- (1) 「うおづ こころの相談窓口」における健康相談事業（以下、「相談」）は、魚津市地域包括支援センターが運営しています。
- (2) この相談においては、「利用規約」を設けています。利用規約は、随時見直します。
- (3) 相談の受付には、利用規約への同意が必要です。メール及び SNS による相談があった場合は、利用規約の同意があったものとみなします。

2 適用範囲

- (1) 本利用規約は、「相談」専用のメールおよび LINE による相談にて提供するすべてについて適用します。

3 禁止行為

- (1) 「相談」においては、以下の行為を禁止します。
 - ・ 公序良俗に反する行為
 - ・ 第三者の人権を侵害する行為
 - ・ 第三者の知的財産権を侵害する行為
 - ・ 第三者に迷惑又は損害を与える行為
 - ・ ウイルスなどで情報資源を破壊する行為
 - ・ 返信の複製、改ざん、転載等の行為
 - ・ 情報資源への不法侵入を目的としたプログラムを作成および配布する行為
 - ・ その他「相談」並びにシステムの正常運営を妨げる行為

4 個人情報保護(プライバシーポリシー)

- (1) 相談にあたってご提供いただいた個人情報は、相談対応のみに利用し、本人の同意を得ずに他の目的で利用することはありません。
- (2) 提供いただいた個人情報は、本人の同意なしに第三者に提供しません。
- (3) ただし、禁止行為に関する相談等の場合は、警察へ情報提供をするなどの対応をします。また、自殺、自傷、他傷（他害）、虐待、DV等相談者や第三者の身体や命に危険があると判断した場合は、警察、児童相談所などの関係機関に連絡する場合があります。
- (4) 提供いただいた情報は、特定の個人を識別できる情報を除いて、統計資料・相談事例として利用することがあります。

5 相談対応方針

- (1) 相談へは心をこめて対応しますが、あなたの状況が確実に改善することや、あなたのご希望に必ず沿うことの保証はできません。
- (2) 病名の診断や治療方法の提示、現在受けている医療の是非の判断等の医療行為にあたる相談、また、法律、税務等の専門知識を必要とする相談には、一切対応できません。
- (3) 相談対応時間（祝祭日を除く月曜～金曜日 8:30～17:00）以外のご連絡・ご相談には、翌営業日以降に対応します。また、相談が集中した場合には、リアルタイムでのやりとりができないことがあります。
- (4) LINE を使ったリアルタイムでの相談の場合、1回の相談時間は当面の間、原則 30 分までの対応とします。
- (5) リアルタイムでの相談の場合、10 分以上応答が途絶えた場合、相談を終了することがあります。

あります。

- (6) 多くの方のご相談に対応するため、1日あたり複数回のLINE相談の利用は、ご遠慮いただく場合があります。
- (7) 2回目以降のご相談の場合、前回までの相談内容を確認しながら相談を行うこともできます。必要な際には、その旨をお伝えください。なお、再相談の際、相談員の指定はできかねます。
- (8) スマートフォン・携帯電話・パソコン使用によるLINEアプリ等の設定方法、使用方法等に関する相談には、対応できません。
- (9) 法令に違反するもの、脅迫的なもの、相談と判断できないもの等および禁止行為に関する相談については、一切対応できません。

6 システム

- (1) 「相談」における相談に関しては、LINEアプリ等を通じて文字形式のやり取りを基本に行います。音声通話やビデオ通話はお受けすることができません。音声通話での相談を希望される方は、電話相談または面接相談をご利用ください。
- (2) 「相談」におけるシステムは、できる限りの安全対策を講じています。システムやプログラムにエラーや不具合が生じた場合は、最善の対処をするよう努力しますが、必ず修正・改善する事は保証できません。

7 運用など

- (1) 「相談」サイト、システム、利用規約などは、予告なく改変・停止することがあります。その告知は、魚津市のホームページで行います。
- (2) 「相談」における相談内容は、魚津市地域包括支援センター、魚津市社会福祉課、魚津市健康センターの間で共有することがあります。
- (3) 相談者の不適切な行為により損害が発生した場合、費用・賠償金の負担（弁護士費用を含む）を請求することがあります。
- (4) 相談員は、原則匿名で対応します。電話・面接相談の予約等の必要時を除いて、自ら名乗ることはありません。なお、魚津市職員のソーシャルメディアの利用に関するガイドラインに基づき対応します。
- (5) 「相談」ご利用の際は、スマートフォン・携帯電話・パソコンなどの設備やインターネット回線などの通信費、ブラウザ・LINEアプリ等を含むソフトウェア等の一切を、自己責任と自己負担においてご用意願います。「相談」では、設定方法、費用、導入による一切について保証できません。

最終更新日 2021年3月