

## こころのサポート相談「ほっと♡ぎふ」 利用規約

※以下の利用規約にご同意の上、ご相談ください。ご相談いただいた場合、利用規約に同意いただいたものとみなします。

【対象】 岐阜県在住者

【相談時間】 毎週日曜日および月曜日の 19 時～翌午前 3 時にご相談下さい。(最終受付 午前 2 時半)

【相談回数】 原則 1 日 1 回。1 回の相談時間の上限は 50 分です。

【相談の方法】 LINE アカウント『こころのサポート相談「ほっと・ぎふ」』を友達追加してください。

【相談料金】 無料 ※登録から相談まで一切料金はかかりません。

【相談体制】 相談には、公認心理師や心理カウンセリングの資格を持っている相談員が対応します。初回相談開始時にアプリ (LINE) 上でお答えいただく質問に回答してください。お住まい、性別、年代、利用規約同意 (守秘義務の説明で相談員が相談内容をほかの人に漏らさない義務) について確認します。相談時に大切な質問なので、回答がないと相談開始できません。

【プライバシー保護について】

1. 相談内容や相談者のプライバシーなど、個人の秘密は絶対に守ります。
2. LINE アカウントから個人を特定することはできないため、匿名 (誰が相談したか分からない状態) で相談することができます。ただし、相談者が設定している LINE アカウント名は、相談員に表示されます。
3. この LINE 相談を行う者は、個人情報保護関連法令 (個人の情報を守ること) 及び契約において定める個人情報の守秘義務を絶対に守り、LINE 相談に当たります。
4. 生命の危機が予測された場合 (自殺やほかの人を傷つける場合など)、緊急の通報の場合をのぞいて、相談者に許可なく相談内容を第三者に知らせることは絶対にありません。
5. 相談業務を委託する県が利用状況や相談内容を閲覧する場合があります。

※万が一、緊急対応が必要と判断した場合は SNS 相談を主催する際に受託者が用いる緊急対応基準に基づいて、警察や関係機関等に連絡して、安全を確保させていただく場合があります。

#### 【お願い・注意事項】

1. LINE アカウントの設定上、皆様が LINE を送るとすぐに「既読」が付きます。途中で相談を離れる場合は、そのことをお知らせください。10 分以上まったくお返事がない場合は、相談をいったん終わらせていただきます。
2. 時間外の相談には応じられませんが【利用規約】の閲覧は可能です。
3. 相談が集中した場合、全ての方のご相談に応じられない場合があります。あらかじめご了承ください。急いで相談したい場合は、電話相談など他の相談窓口を利用してください。
4. システムに起因するトラブル等が発生した場合（パソコンの不具合など）、時間内であっても相談に支障が出る場合があります。
5. 自殺・自傷（自分を傷つける行為）・他傷（他害：他人を傷つける行為）・虐待・家庭内暴力等に関する相談で、緊急性が高いと相談員が判断した場合は、生命の保護や法律を守ることを最優先とし、消防署、警察や関係機関に連絡・通報する場合があります。
6. LINE 相談をより良いものにするため、個人が特定できないよう加工した上で研究・調査・検証することがあります。LINE アカウントや個人情報は一切公開されませんのでご安心ください。

#### 【禁止行為】

相談アカウントの利用にあたって、以下の行為は禁止されています。利用者の行為が以下のいずれかに該当する場合、県は相談を停止、中断または中止できるものとします。

1. 本人の承諾なく個人情報を特定し、開示し、又は漏洩する行為
2. 相談者又は相談員が相談に書き込んだ内容を、公開、転送又はコピーする行為
3. 岐阜県、相談員又は第三者の名誉もしくは信用を傷つけ、又は岐阜県、相談員または第三者を誹謗中傷する行為
4. 以下の内容を含むと判断する内容を本相談上で投稿、又は送信する行為

- ・暴力的・攻撃的な表現
  - ・性的な内容
  - ・相談員への攻撃、正当な理由のない過度な要求
5. 岐阜県、相談員又は第三者の著作権その他一切の知的財産権、肖像権、プライバシーその他の人格権その他法律上保護された権利・利益を侵害する行為
  6. 法令又は公序良俗に反する行為
  7. 相談アカウントの他の利用者その他第三者になりすます行為
  8. 広告・宣伝・アフィリエイトの目的その他岐阜県が相談アカウントを提供する趣旨に鑑みて判断される本来の目的以外の目的で相談アカウントを利用する行為
  9. コンピューターウイルス及びコンピューターウイルスに感染したファイルを転送する行為
  10. 相談のためのシステム基盤等の機能を破壊、妨害、又はそれを試みる行為
  11. LINE 株式会社が定めるアカウント利用規約等において禁止行為とされる行為
  12. その他、岐阜県が不適切と判断する行為

**【その他】**

悩んでいる方は気軽にご相談ください。お話をお聞きした上で、あなたの悩みごとに役立ちそうな相談窓口を紹介することもあります。