

「あいちこころのサポート相談」利用規約

この利用規約は、愛知県が運営する「あいちこころのサポート相談」のLINEアカウント（以下、「相談アカウント」という。）に関する利用条件を定めるものです。

相談アカウントの利用者は、ご相談の前に、必ずこの利用規約をお読みください。ご相談いただく場合、この利用規約のすべての内容に同意したものとみなされます。

1 運営

(1) アカウント名

LINE	あいちこころのサポート相談 (@aichi_soudan)
------	-------------------------------

(2) 運営者

愛知県

(3) 内容

相談アカウントにより、不安や孤独等による様々なこころの悩みに関する相談に対して、専門の相談員が悩みに寄り添い、利用者と共に考える無料相談を行います。

(4) 対象

愛知県に在住、在勤、在学の方を対象とします。

(5) 相談時間

月～土曜日 20時～24時（最終受付23時30分）

日曜日 20時～翌日（月）8時（最終受付7時30分）

(6) 個人情報の取扱いについて

個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び別途定める「『あいちこころのサポート相談』個人情報保護方針（個人情報の取扱い）」があわせて適用されます。

2 ご利用上の注意事項

ご利用にあたっては、以下の点にご留意ください。

- (1) 相談員は医師ではありませんので、精神疾患の診断や治療を含む医療行為は行っていません。また、自殺や自傷行為、犯罪や反社会的行為の助長につながるようなアドバイスも行っていません。
- (2) 秘密は必ず守ります。利用者のご希望や同意がない限り、相談内容や個人情報を第三者に公開することはありません。ただし、利用者の体や命に危険があると判断した場合など、緊急の場合には警察や関係機関などに連絡して、利用者の安全を確保する場合があります。また、相談内容については、個人が特定できないように情報を加工した上で、今後の相談をより良いものにするための研究・調査・検証に利用場合があります。成果は、学会や科学専門誌などの発表に使用される場合がありますが、名前など個人を特定するような情報が公表されることはなく、個人情報は守られます。
- (3) 1回の相談は概ね50分を目安とします。ただし、10分以上全くお返事がない場合には、やむ

を得ず相談を終了させていただくことがあります。また、システム上の問題、その他トラブルなどが生じた場合には、予告なく相談を中断することがあります。

- (4) 多くの相談が集中した場合、すべての相談に対応することができず、長時間お待たせしたり、その日の相談時間内に対応できなかつたりすることもあります。
- (5) 2回目以降の相談で、前回の続きを相談したい場合には、相談員が過去の相談内容を確認した上で対応することもできます。なお、再相談では前回とは別の相談員が対応することもあります。
- (6) 相談画面のスクリーンショット、その他、相談員とのやりとりが分かるものは、どのような形においても公開しないでください。

3 禁止事項

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、愛知県は、投稿の削除、利用者のアカウントのブロックその他愛知県が適切と判断する措置を講じることがあります。

- (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) 愛知県又は第三者の名誉もしくは信用を傷つけ、又は愛知県または第三者を誹謗中傷する行為
- (3) 愛知県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
- (4) 法令又は公序良俗に反する行為
- (5) 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
- (6) 広告・宣伝・アフィリエイトの目的その他愛知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
- (7) 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
- (8) その他、愛知県が不適切と判断する行為

4 免責事項

- (1) 愛知県は、相談アカウントにおいて利用者に提供するサービスについて、事実上又は法律上の瑕疵（安全性、信頼性、正確性、完全性、有効性、特定の目的への適合性、セキュリティなどに関する欠陥、エラーやバグ、権利侵害などを含みます。）がないことを明示的にも黙示的にも保証しません。また、愛知県は、利用者に対して、かかる瑕疵を除去して本サービスを提供する義務を負いません。
- (2) 愛知県は、自らの故意又は重過失がある場合を除き、利用者が相談アカウントを利用したこと又は利用することができなかつたことによって生じる損害については、通常の損害を賠償する責任を負うものとし、特別損害については、その予見可能性の有無を問わず、賠償する責任を負わないものとします。
- (3) 愛知県は、利用者及び第三者により投稿されたコンテンツ（コメント・写真・動画等）について一切責任を負いません。
- (4) 愛知県は、相談アカウントに関連して、利用者と第三者間でトラブル・紛争が発生した場合であっても、一切責任を負いません。

- (5) 相談アカウントは、愛知県から委託を受けたW o r k W a y 株式会社(以下、「委託先」という。)及び委託先が利用する他社のシステムによって運用されています。委託先のシステム運用状況に関しては一切お答えすることができません。また、委託先、LINE 株式会社、第三者から提供されているソフトウェアやアプリの機能、利用方法、技術的な質問などに関して、一切回答する義務を負いません。
- (6) 相談内容は、委託先が運用するシステムの国内サーバに保存されます。
- (7) 令和3年7月8日以降のLINE での相談については、LINE 株式会社のサーバに相談内容等のデータが保存されることはありません。令和3年7月8日より前までのLINE での相談については、相談内容等のデータが各社のサーバに保存される場合があります。各社のサーバに保存されている情報に関して、愛知県は一切の責任を負いません。

5 本規約の変更

愛知県は、利用者への予告なしに本規約の変更を行う場合があります。変更後の本規約は、県公式 Web サイトにおいて公開します。

6 準拠法及び裁判管轄

本規約は日本法に準拠します。また、利用者と愛知県の間で紛争が生じた場合、名古屋地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。