

## 「あいホール悩みごとライン相談@浜松市」利用規約

ご相談の前に、本利用規約を必ずご確認ください。ご相談いただいた場合、この利用規約に同意したものとみなします。

### 1 内容

浜松市では、LINEを活用した悩みごと相談を実施します。人間関係や家族問題、生き方、子育て、夫婦関係、仕事などの悩みについて、浜松市男女共同参画・文化芸術活動推進センター（通称：あいホール）の相談員が気持ちの整理のお手伝いをします。

### 2 運営者

浜松市 市民部 UD・男女共同参画課

相談業務受託者：浜松市男女共同参画推進事業担当

相談は、エースチャイルド株式会社が提供する「つながる相談」のwebチャット画面にてお受けします。

### 3 相談日時

水曜日…午後1時～午後9時（最終受付：午後8時30分）

日曜日…午前10時～午後4時（最終受付：午後3時30分）

※祝日・年末年始（12月29日～1月3日）は休み。

※1回の相談時間は、概ね30分を限度とさせていただきます。

※相談時間外にメッセージを入力することはできますが、相談員からの返信は相談時間内に行います。

### 4 相談方法

友だち追加をしてご相談ください。主に浜松市に在住又は通学・通勤する人及びその家族が対象です。相談料は無料ですが、通信にかかる費用は利用者の負担となります。

### 5 注意事項

- (1) 秘密は守ります。いただいた個人情報や相談内容については、利用者の同意がない限り、他の目的で利用したり、第三者に提供したりすることはありません。ただし、身体や命に危険があると判断した時など、緊急時には、警察等の関係機関に連絡して、相談内容を含む個人情報を共有する場合があります。また、相談内容は個人が特定できないように情報を加工したうえで、統計資料や事例検討等の課題検証等に活用する場合があります。
- (2) 返信内容については、複数名の相談員で共有しながら対応させていただきます。
- (3) 相談員からのメッセージ送信後15分を経過しても応答がない場合は、相談を終了する場合があります。
- (4) あいホール相談室では、専門の資格や経験のある相談員が心をこめて対応いたしますが、

- 利用者の状況が確実に改善することや、利用者の希望に必ず沿うことの保証はできません。
- (5) いたずらなどの目的外利用と判断される内容のご相談には、対応できません。
  - (6) アクセスが集中した場合など、長らくお待たせしたり、相談に応じられなかったりする場合もあります。
  - (7) 医療行為にあたる内容や法律、税務等専門的知識を必要とする相談には対応できません。
  - (8) 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、及び禁止行為に関する相談には、対応できません。
  - (9) 本相談においては、文字形式のやり取り（チャット）にて行います。音声通話やビデオ通話による相談はお受けできません。
  - (10) 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。
  - (11) 相談内容や相談画面を、浜松市に無断で他所に転送・転載等することはできません。
  - (12) 個人情報等を含む画像等（身分証明書の画像等）は送信しないでください。個人情報等を含む画像等の送信を確認した場合、相談終了後に当該画像情報等を削除する場合があります。

## 6 禁止事項

以下に定める投稿は禁止しております。運営者は、禁止事項に該当すると判断した場合、予告なく必要な措置をとることができるものとします。

- (1) 公序良俗に反する行為
- (2) 犯罪行為に関連する行為
- (3) 第三者の人権を侵害する行為
- (4) 第三者の知的財産権を侵害する行為
- (5) 第三者に迷惑又は損害を与える行為
- (6) 営業、宣伝、広告、勧誘、その他営利を目的とする行為
- (7) ウイルスなどで情報資源を破壊する行為
- (8) 返信の複製、改ざん、転載等の行為
- (9) 情報資源への不法侵入を目的としたプログラムを作成及び配布する行為
- (10) その他、システムの正常運営を妨げる行為

## 7 免責事項

- (1) 運営者は、本アカウントにおける情報提供等のユーザー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、権利侵害等を含みます。）がないことを明示的にも黙示的にも保証しません。また、運営者は、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) 運営者は、自らの故意又は重過失がある場合を除き、利用者が本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ったことによって生じる損害については、通常損害及び

特別損害について、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) 運営者は、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) 運営者は、本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。

## 8 本相談窓口の変更・中止・終了・中断

- (1) 運営者は、業務上その他理由により事前に利用者へ通知することなく、本相談窓口の内容を変更し又は終了することができものとします。
- (2) 運営者は、次のいずれかに該当する場合は、事前に利用者へ通知することなく、本相談窓口の運営を中止し、又は中断できるものとします。
  - ア 本相談窓口に関連する設備保守を定期的又は緊急に行う場合
  - イ 天災、事変その他非常態等が発生し、又は発生するおそれがあり、本相談窓口の提供が通常どおりできなくなった場合又は通常どおりできなくなるおそれがある場合
  - ウ 運営者が設置し、又は管理する設備の異常、故障、障害、その他本相談窓口を提供できない事由が発生した場合
  - エ その他、運営者が本相談窓口の運営上必要と判断した場合

## 9 利用規約の変更

- (1) 運営者は、必要があると認めるときは、利用者への事前通知を行うことなく、本利用規約を変更することができるものとします。
- (2) 利用規約の変更後に、利用者が本相談窓口を利用したときは、利用者は、変更後の利用規約に同意したものとみなします。

## 10 お問い合わせ先

ご意見、ご要望はUD・男女共同参画課へお問い合わせください。

TEL:053-457-2561

E-mail: ud@city.hamamatsu.shizuka.jp

最終更新日：令和8年4月1日