

# 「令和6年度千葉県いのち支えるSNS相談窓口」利用規約

## 1 目的

本利用規約は、「千葉県いのち支えるSNS相談窓口」（以下「本相談窓口」といいます。）を利用する全ての個人が、本相談窓口を利用するに当たり必要な事項について定めるものです。

## 2 用語の定義

### (1) 運営者

千葉県から委託を受けて本相談窓口の業務を行うダイヤル・サービス株式会社となります。

### (2) 利用者

本相談窓口を利用される個人となります。

### (3) 個人情報

千葉県個人情報保護条例(以下「条例」といいます。)第2条第1号に規定する個人情報をいいます。

## 3 本利用規約に係る同意等

本相談窓口を利用されるためには、本利用規約に同意していただくことが必要です。同意することができない場合は、本相談窓口をご利用いただけません。

また、利用者は、本利用規約に同意したことをもって、個人情報の取扱いについて別に定める個人情報保護方針についても同意したものとみなします。

なお、本相談窓口の提供につき、LINE株式会社が管理運営するサービスを利用します。利用者は、当該サービスにつき、LINE株式会社が定める利用規約その他の利用条件が適用されることをあらかじめ承認するものとします。

## 4 本相談窓口で提供すること

本相談窓口は、不安・孤独・絶望感等により様々なこころの悩みを持つ方に対し、専門のカウンセラーが、SNS(LINE)を通じて、こころに寄り添い、一緒に考え、生きることの支援を行います。

## 5 個人情報の保護

本相談窓口は、条例、別に定める個人情報保護方針及び千葉県と運営者の間で締結した委託契約において定める個人情報の取扱いに基づいて個人情報を厳重に管理し、漏えい、不正流用及び改ざんの防止に適切な対策を講じています。

なお、今後の相談対応の質の向上のため、個人が特定できない形で、実績の公表や事業の検証をする場合があります。

## 6 緊急時における対応

千葉県及び運営者は、利用者の身体や生命の安全を確保する必要があると判断した場合又は身体や生命の危険があると判断した場合は、警察や関係機関と相談内容を含む個人情報を共有することがあります。

## 7 利用料

利用者は本相談窓口を利用するに当たり、千葉県や運営者に対して利用料を支払う必要はありません。ただし、通信費は利用者の負担となります。

## 8 本相談窓口の変更、終了、中止、中断

(1) 千葉県及び運営者は、業務上その他の理由により、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、又は本相談窓口を終了することができるものとします。

(2) 千葉県及び運営者は、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、事変その他の非常事態等が発生し、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 その他千葉県又は運営者が本相談窓口の運営上必要と判断した場合

## 9 禁止事項

本相談窓口の利用に当たっては、次に掲げる行為を禁止します。

(1) 千葉県、運営者若しくは第三者の名誉若しくは信用を傷つけ、又は千葉県、運営者若しくは第三者を誹謗中傷すること。

(2) 千葉県、運営者又は第三者の著作権その他の一切の知的財産権、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・利益を侵害すること。

(3) 広告・宣伝・アフィリエイトの目的その他運営者が本相談窓口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本相談窓口を利用する行為

(4) コンピュータウイルス及びコンピュータウイルスに感染したファイルを転送すること。

(5) 本相談窓口の管理及び運営を故意に妨害すること。

- (6) 本相談窓口の他の利用者その他第三者になりすます行為
- (7) 本相談窓口を提供するためのシステムの全部又は一部を第三者に頒布、送信その他の方法で提供すること。
- (8) 本相談窓口を提供するためのシステムに改変を加えること。
- (9) 本相談窓口に含まれる著作権表示その他の財産権表示を消去又は剥奪すること。
- (10) その他法令等に反すると認められる行為をすること。

## 10 利用の停止又は制限等

千葉県及び運営者は、利用者が9のいずれかに該当する行為を行った場合又は行うおそれがあると認めた場合は、予告することなく当該利用者から収集した個人情報の抹消、当該利用者による本相談窓口の利用停止又は制限等の必要な措置を行うことができるものとします。

## 11 損害賠償

利用者は、その責に帰すべき理由により千葉県又は運営者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければなりません。損害賠償の額は、利用者とは千葉県又は運営者との協議により定めるものとします。

## 12 免責事項

- (1) 千葉県及び運営者は、本相談窓口における情報(メッセージ)等利用者へ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、セキュリティ等に関する欠陥、エラー及びバグ、権利侵害等を含みます。以下同じ。)がないことを明示的にも黙示的にも保証しません。また、千葉県及び運営者は、利用者に対して事実上又は法律上の瑕疵を除去して本相談窓口を提供する義務を負いません。
- (2) 千葉県及び運営者は、本相談窓口を利用すること(利用に際してウイルス・マルウェア等に感染したことその他理由の如何を問いません。)又は利用できないこと(本相談窓口の利用の停止、休止、中断若しくは制限、本相談窓口の動作不良又は通信回線の障害その他理由の如何を問いません。)その他本相談窓口に起因又は関連して相談窓口利用者又は第三者が被った損害について一切の責任を負わないものとします。ただし、千葉県及び運営者が自らの故意又は重大な過失によりかかる損害の全部又は一部を生じさせたものである場合は、かかる損害の当該全部又は一部については、この限りではありません。
- (3) 千葉県及び運営者は、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) 千葉県及び運営者は、本相談窓口に関連して、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) 本相談窓口は、運営者のシステムによって運用されています。千葉県は、運営者の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、千葉県は、運営者から提供されているソフトウェア及びシステムの機能、利用方法、技術的な質問等に関して、一切回答する義務を負いません。

### 1.3 利用規約の変更

- (1) 千葉県及び運営者は、必要があると認めるときは、利用者への事前の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されます。

### 1.4 知的財産権

本相談窓口を提供するためのシステムに含まれるプログラムその他著作物に関する著作権は、国際著作権条約及び日本国の著作権関連法令によって保護されています。また、プログラムその他著作物の修正、複製、改ざん、販売等の行為を禁じます。

### 1.5 準拠法及び管轄

本利用規約は日本法に準拠するものとします。また、本相談窓口の利用又は本利用規約に関して利用者と運営者との間に生ずる全ての紛争については、千葉地方裁判所を第1審の専属的合意管轄裁判所とします。