

## 【LINE 相談】 注意事項とよくある質問

**Q：注意事項を教えてください**

**A：チャット相談利用時の注意事項は以下のとおりです。**

**1：ご自身で判断してください**

LINE で相談するときには、

- どんなことを相談するか
- どこまで打ち明けるか
- どのアドバイスを試してみるのか

など、すべての意思決定はご自身の責任において行ってください。

相談員からあなたに行動や判断を強制することはございません。

**2：相談員はあなたの秘密を守ります**

チャット相談を通じて知り得た個人情報は、正当な理由なく、外部の第三者に提供することはありません。

なお、問題解決のために他の団体の協力を得るなど、情報提供が必要な場合には、緊急性が認められる場合を除いて、必ずあなたの同意を得るようにいたします。

しかし、相談員によって緊急性が認められた場合、警察や救急、行政機関並びに関係する第三者機関に情報を提供します。

※相談の内容などは、個人を特定できない形に加工して、調査・研究に活用される場合がございます。

**3：医療行為やカウンセリングではありません**

チャット相談で対応する相談員は、医師や臨床心理士ではありません。

そのため、このチャット相談は医療行為やカウンセリングではないのでご注意ください。

相談員は生活困窮者支援や社会福祉の業界で積んできた経験を基に、皆さまの問題解決の糸口を一緒に探っていきます。

**4：相談内容を他の人に教えないでください**

チャット相談の内容や相談員からの返答はあなたただけに向けたものです。

そのため、相談内容ややり取りを第三者と共有したり、不特定または多数が閲覧できる状態にしないでください。

このとき、共有の方法は、スクリーンショット、書き起こし、動画での撮影など含み、いかなる手段も許諾しておりません。

**5：「既読」が表示されても、すぐにお返事できない場合があります**

LINE では、書き込みに「既読」などの表示が出る場合があります。

しかし、この既読表示は相談員が投稿内容を確認したことや、返信をすぐに行うことを表すものではありません。

お返事までお時間をいただく場合があることを予めご了承ください。

**6：通信手段をご用意ください**

チャット相談を利用するにあたり、必要になる通信機器、通信手段、及び操作方法などは、ご自身の責任と費用負担においてご用意ください。

**7：「サービス利用規約」をお読みください**

必ず「[サービス利用規約](#)」をお読みになってから、チャット相談を開始してください。

**Q：どんな人が相談できますか？**

**A：どなたでもご相談いただけます**

新型コロナウイルスの感染拡大によって

- 仕事を失ってしまった
- 収入が断たれて生活に困っている
- 食事が満足に取れていない
- 住む場所がなくなってしまった
- 生きていくのがつらくて、消えてしまいたい

……そんなお悩みを抱えていませんか？

ワンファミリー仙台のチャット相談では、LINE を使って生活に関するお困り事を相談することができます。

**Q：どんな方法で相談できますか？**

**A：LINE のチャットで相談することができます。**

LINE 通話は使えませんのでご注意ください

**Q：本名を伝える必要はありますか？**

**A：必要ありません。匿名やハンドルネームで構いません**

問題解決に向けて性別や年齢、就労状況をお尋ねする場合がございます。

**Q：予約は必要ですか？**

**A：必要ありません。予約不要で相談できます**

すでに他の人が相談を始めている場合など、その日のうちにお応えできない場合がございます。予めご了承ください。

**Q：相談するとお金はかかりますか？**

**A：費用は無料です。**

相談員やワンファミリー仙台から相談の費用をお客様に請求することはありません。

Q：いつ相談できますか？

A：受付日時、1回あたりの相談時間は以下のとおりです

	受付日時	相談時間
月曜日	15:00 ~ 18:00	50 分間
木曜日	15:00 ~ 18:00	50 分間

時間を使い切らずに終了した場合も 1 回と数えます。また、残り時間の繰り越しなどの対応はしておりません。

Q：2 回目以降の相談なんですけど……

A：「前回の相談の続きをしたい」と教えてください

相談員が以前のやりとりを確認してから相談に乗ることができます。前回の日時や簡単な内容をお知らせください。