

## 【LINE 相談】 サービス利用規約

### 本規約の適用範囲

1. この規約（以下、「本規約」）は、特定非営利活動法人ワンファミリー仙台（以下、「当法人」）がチャット、電話、メール、及びその他の通信手段を介して非対面型（オンライン）で提供するサービス（以下、「本サービス」）の利用に関する条件を、その利用開始時点でいかなる当法人の支援等を受けていない本サービスを利用する者（以下、「利用者」）と当法人との間で定めるものです。
2. チャットサービスや電子メールなど第三者が提供するサービスの利用について、その提供者が定める規約、ガイドライン等を遵守してください。

### 定義

1. 「通信」とは、当法人及び当法人の職員と利用者の中で、相互にコミュニケーションを行うことを指します。
2. 「相談」とは、当法人及び当法人の職員と利用者の間で行われる相談を指します。
3. 「相談手段」とは、チャット、電話、メールなど相談時に用いる通信手段を指します。
4. 「チャット」とは、テキストチャットサービスを用いた通信を指します。
5. 「電話」とは、電話回線を用いた通話並びにボイスチャットサービスを利用した通話を指します。
6. 「メール」とは、電子メールを用いた通信、並びに当法人のウェブサイト上に開設された問い合わせフォームを通じた通信を指します。

### 本規約の適用開始・変更

1. 利用者が、本サービスによる相談を開始した時点で、本規約へ同意したものとみなされます（チャットサービス上での「友だち登録」などの連絡先登録、テキストチャットによる当法人アカウントへの呼びかけを含む）。
2. 当法人は、当法人が必要と認める場合、利用者の同意を得ず、本規約を変更できるものとします。本規約を変更した場合には、その変更日から即時効力を発するものとし、変更日を本規約に付記することで明示します。

### サービス内容

1. 本サービスは、当法人の職員との相談を通じて、利用者が抱える生活困窮等の問題の解決を目指すものです。ただし、それらの解決を保証するものではありません。
2. 本サービスの利用料金、受付日時、利用回数及び相談時間などは別途の定めによるものとします。

### 本サービス利用における注意事項

1. 本サービスを提供するプラットフォームの仕様上、投稿に「既読」などの表示が出る場合がありますが、これらの表示は当法人の職員が投稿内容を確認したことや、返信を遅滞なく行うことを表すものではありません。

2. 当法人の職員によって必要であると判断された場合、関係する第三者機関に情報を提供する場合がございます。なお、情報提供の際には、緊急性が認められる場合を除いて、予め利用者の同意を得るものとします。
3. 利用者がすでに他機関や第三者からの支援またはサービスを受けている事実が発覚した場合など、当法人は、当法人の判断に基づき、利用者からの相談をお断りすることがございます。
4. 本サービス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利用者が自身の責任と費用負担においてご用意ください。
5. 当法人は、任意の理由にて、本サービスの提供やその内容を、予告なく中断、終了若しくは変更できます。

#### **利用者の責任**

1. 利用者は、本サービスの利用における相談内容の選択、判断、及びその他すべての意思決定は、自己の責任において行ってください。当法人の職員から利用者に行動や判断を強制することはございません。
2. 利用者は、自らが本サービスを利用したことに起因して、当法人が直接的又は間接的に何らかの損害（当法人がかかる利用を原因とする苦情等を第三者より受けた場合、並びに弁護士費用の負担を含む）を被った場合、当法人の請求に従って直ちにこれを補償しなければなりません。

#### **当法人の免責**

1. 当法人は、利用者の本サービス利用中や利用後に生じた状況の変化、利用者又は第三者が直接的又は間接的に被った損害、及びその他の本サービスに起因して生じたあらゆる損害について、当法人の故意又は重過失に起因する場合を除き、一切の責任を負いません。
2. 当法人の故意又は重過失に起因して利用者又は第三者に損害が生じた場合、当法人は、直接かつ現実に生じた通常の損害の範囲内で損害賠償責任を負うものとします。

#### **禁止行為**

本サービスの利用において、利用者に対して、以下に定める行為を禁じます。

1. 本規約に反する行為。
2. 法令、裁判所の判決、決定若しくは命令又は法令上拘束力のある行政措置に違反する行為。
3. 犯罪行為若しくは不法行為又はこれらを援助し、若しくは助長する行為、公序良俗又は善良の風俗を害するおそれのある行為。
4. 当法人又は第三者の著作権、商標権、特許権などの知的財産権、名誉権、プライバシー権その他の権利、利益を侵害する行為。
5. 当法人又は第三者へのなりすまし並びに虚偽の情報提供。
6. 複数のアカウントを用いての相談。

7. 当法人及び当法人の職員への嫌がらせや、不良行為など相談を妨げる行為。
8. その場所や手段を問わず、利用者本人又はその代理人が当法人の職員と個人的に接触しようとする行為。
9. 相談者が、当法人との個別の書面による合意なく、相談の内容を第三者に開示する行為。なお、相談の内容をインターネット、雑誌、新聞、テレビに公開するなど、不特定または多数が閲覧できる状態にすることを含みます。
10. その他、当法人が不相当と判断する行為。

#### **本サービスの開始及び中断・終了**

1. 本サービスは、利用者の操作によって当法人への連絡がなされ、それに対して当法人の職員が対応を始めた時点で開始されるものとします。ただし、システムの仕様によって表示される開封通知（「既読」のラベルなど）は、当法人の職員による対応に含めないものとします。
2. 本サービスにおける相談は、その相談が完結しているかにかかわらず、別項に定める相談時間を超過した時点で終了とします。
3. 利用者からの返答や反応が5分以上ない場合など、当法人の職員の判断により、相談を中断させていただく場合がございます。

#### **個人情報の取り扱い**

1. 本サービスにおける相談内容及び利用者の個人情報については、利用者の問題解決に役立てることを目的として、当法人内で情報共有をし、正当な理由なく第三者に情報提供を行うことはございません。ただし、その内容に緊急性が認められ、生命、身体、又は財産の保護及び、法令遵守に必要であると判断される場合には、警察、行政、その他の機関への情報提供をする場合がございます。
2. 本サービスにおける相談内容及び個人情報は、個人を特定できない形に加工して、調査、研究のために活用される場合がございます。

#### **協議解決**

1. 本サービスについて、本規約又は当法人の対応で解決できない問題が生じた場合、当法人と利用者との間で双方誠意をもって協議し、解決を図るものとします。

#### **準拠法・管轄裁判所**

1. 本規約は日本語を正文とし、その準拠法は日本法とします。
2. 本サービスに起因または関連して当法人と利用者との間に生じた紛争について、仙台地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### **規約施行日・変更日**

施行日：令和2年9月4日