

## こども・子育て・DVらいん相談@まつやま 利用規約

松山市ソーシャルメディア運用ガイドラインに基づき、松山市が運用する、こども・子育て・DVらいん相談@まつやま（以下、「当アカウント」という。）の利用規約（以下、「利用規約」という。）を次のとおり定めます。

この利用規約は、当アカウントを利用する全ての方（以下「利用者」という。）に適用されます。ご利用の前に、必ずこの利用規約をお読みください。

### 1 当アカウントについて

当アカウントは、松山市にお住いのお子さん、保護者の方、妊娠出産に関する悩みを抱えている方、DV被害に関する悩みを抱えている方などを対象とした、相談窓口です。

以下の3種類の窓口を開設し、皆様からの相談を受け付けています。

お子さんご自身からのご相談も受け付けます。匿名でもかまいません。

相談は無料です。秘密は固く守ります。

つらくしんどいとき、誰かに聞いてほしいとき、どこに言えばいいかわからないとき、ひとりで悩まず、お気軽にご連絡ください。

#### (1) 子ども総合相談

- ・子育て、不登校、いじめ、児童虐待、問題行動、非行、発達など、0歳～18歳の子どもの関すること
- ・予期せぬ妊娠、出産費用、出産後の養育など、妊娠出産に関する悩み

#### (2) ひとり親家庭相談

- ・ひとり親家庭の方からの仕事、生活や住まい、教育、養育費などに関すること

#### (3) DV相談

- ・配偶者や交際相手からの殴る、蹴る、暴言、生活費がもらえない、監視されるなど、DV被害に関する悩み

### 2 基本方針

(1) 当アカウントは、令和3年度の松山市委託事業「松山市SNS子ども子育て相談窓口事業」の一環として、ダイヤル・サービス株式会社（以下、「受託者」という。）が受託して運営しております。

(2) 受託者が運営する当アカウントにおいては、利用規約を設けており、利用規約は、随時更新されます。

(3) 当アカウントをご利用いただく場合、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。

### 3 遵守事項

利用者は、次に掲げる行為をしてはならないものとします。

- (1) 公序良俗、法令等に違反している又は違反するおそれがある行為
- (2) 犯罪に関連する行為
- (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) 他者になりすますなど虚偽の内容や事実誤認の内容を投稿する行為
- (10) 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
- (11) 当アカウント並びにシステムの正常運営を妨げる行為
- (12) その他、松山市が不適切と判断した行為

### 4 個人情報保護（プライバシーポリシー）

- (1) 相談を受け付けるにあたってご提供いただいた個人情報は、相談処理に利用し、利用者の同意を得ずに第三者へ提供したり、他の目的で利用することはありません。ただし、利用者や第三者の身体や命に危険があると判断した場合など、緊急時には、警察など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。
- (2) 遵守事項に反する場合、又は反するおそれがあると運営者が判断した場合には、利用者に事前に何ら通知することなく、利用者アカウントの通報、その他必要な措置を取ることができるものとします。
- (3) 相談内容は、個人が特定できないよう配慮し、加工したうえで、相談対応の検証等に活用する場合があります。
- (4) 相談は、ダイヤル・サービス株式会社が提供する「Dialogue plus」のwebチャット画面にてお受けします。「Dialogue plus」は内閣官房内閣サイバーセキュリティセンター（NISC）の「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の考え方（ガイドライン）」に準拠した仕様となっております。

### 5 相談対応方針

- (1) 当アカウントでの相談業務は、SNS相談業務に関する十分な知識・経験等を有している業務責任者、運営管理責任者、スーパーバイザーを配置し、「子ども総合相談」「ひとり親家庭相談」「DV相談」に対応できる資格・経験等を有する専門の相談員（以下、「相談員等」いう。）によって行います。心をこめて活動いたしますが、あなたの状況

が確実に改善することや、あなたのご希望に必ず沿うことの保証はできません。

- (2) 病名の診断や治療方法の提示、現在受けている医療の是非の判断等、医療行為にあたる内容、並びに法律、税務等の専門的知識を必要とする相談には対応できません。
- (3) 相談が集中するなどの混雑時にはすぐに対応できず、長らくお待たせしてしまう場合があります。お急ぎの場合は「お急ぎの場合はこちらへ」をご覧ください、そちらの利用もご検討ください。
- (4) 相談対応日時は、毎週月曜日、木曜日の午後5時から午後9時です（ただし、12月29日から1月3日を除く。）。相談は24時間365日受け付けていますが、相談内容への返信は翌相談対応時間内になります。
- (5) 10分以上応答がなかった場合、メッセージを送信したうえで相談を終了させていただきます。
- (6) 相談員等の指定はできかねます。
- (7) 運転中の相談には対応できません。
- (8) 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。
- (9) いたずらなど、目的外の利用と判断される内容のご相談には対応できない場合があります。
- (10) 法令に違反するもの、脅迫的なものなど、禁止行為に関する相談については、一切対応できません。
- (11) 相談内容や相談画面を、松山市に無断で転送・転載等することはできません。

## 6 システム

- (1) 当アカウントにおける相談に関しては、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はお受けすることができませんので、ご希望される方は、他の相談窓口をご案内させていただきます。
- (2) 当アカウントにおけるシステムは、できる限りの安全対策を講じていますが、システムやプログラム、ネットワーク等の完全な安全を保証するものではありません。システムやプログラムにエラーや不具合が生じた場合は、最善の対処をするよう努力いたしますが、必ず修正・改善する事は保証できません。

## 7 運用など

- (1) 当アカウントのホームページ、システム、利用規約などは、予告なく変更・停止することがあります。
- (2) 当アカウントにおける相談内容は、相談員等、受託者並びに松山市の間でのみ共有されます。
- (3) 必要に応じて、ネットワーク利用状況の把握等を行うことがあります。

- (4) 当アカウントを利用する中で不適切な行為により、松山市及び受託者に損害を与えた場合、費用・賠償金の負担（弁護士費用を含む）を請求することがあります。
- (5) 相談員等はすべて匿名です。自ら名乗ることはありません。当サイト以外のインターネット上で、当アカウントとして活動することはありません。当サイト以外で、当アカウントを名乗る者があっても、当アカウントとは無関係です。
- (6) 当アカウントのご利用の際は、スマートフォン、携帯電話、パソコンなどの設備やインターネット回線などの通信費、ブラウザ、LINEアプリなどを含むソフトウェア等の一切を、自己責任と自己負担においてご用意願います。当アカウントでは、設定方法、費用、導入等による一切について関与できません。

## 8 当アカウントの変更、終了、中止、中断

- (1) 松山市及び受託者は、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、当アカウントの内容を変更し、又は当アカウントを終了することができるものとします。
- (2) 松山市及び受託者は、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、当アカウントの運営を中止し、又は中断できるものとします。
  - ①当アカウントに関連する設備保守を定期的又は緊急に行う場合
  - ②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、当アカウントの運営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
  - ③受託者が設置し、又は管理する設備の異常、故障、障害その他当アカウントを運営できない事由が発生した場合
  - ④その他松山市及び受託者が当アカウントの運営上必要と判断した場合

## 9 その他

- (1) 利用規約は、予告なく変更する場合があります。
- (2) 変更後の利用規約は、別途定める場合を除き、本ホームページに掲載した時点から、効力を生じるものとします。