

## 西東京市 LINE「こころ Hale・Hale@西東京市」 利用規約

本利用規約（以下「本規約」という。）は、LINE 公式アカウント「こころ Hale・Hale@西東京市」（以下「本アカウント」という。）において提供する全てのサービス（以下「本サービス」という。）に関して、以下のとおり定めます。

本サービスを利用する全ての方（以下「利用者」という。）は、本規約に同意したうえで、利用してください。また、本サービスを利用される場合、本規約の全ての内容に同意したものとみなします。ご利用の前に、必ず本規約をお読みください。

### 1 運営

#### (1) LINE アカウント名

こころ Hale・Hale@西東京市

#### (2) 運営者

ダイヤル・サービス株式会社が受託して運営しています。

#### (3) 目的

若年層を対象に、LINE 株式会社のシステムを介した相談窓口を設置することにより、より身近に相談しやすい環境を提供し、こころの不安や悩みが軽減されること、自分で決定する力を獲得すること、自己肯定感を得ることで元気を取り戻していくことをサポートするほか、必要に応じて相談内容ごとに適切な相談窓口を紹介することを目的としています。

#### (4) 対象

西東京市在住のおおむね 18 歳から 39 歳の方

#### (5) 運営期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

### 2 費用

相談は無料です。ただし、相談に必要なスマートフォンやタブレット端末の代金、通信料等は利用者負担となります。

### 3 相談対応方針

(1) 本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相談員が、誠意をもっ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、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、医療行為に当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) 1回の相談時間は、概ね1時間までを目安とします。ただし、終了時間間際に相談される場合は、終了時間をもって相談終了となります。
- (4) 15分以上応答が途絶えた場合、メッセージを送信したうえで、相談を終了することがあります。
- (5) 相談時間外の相談には、対応できません。改めて相談受付時間内にご相談ください。
- (6) 相談受付時間内の相談であっても、相談が混み合っている場合には、すぐに対応することができない場合があります。急いで相談したい場合は、メニューの「相談窓口一覧」にて、各相談・支援機関を紹介していますので、そちらをご利用ください。
- (7) いたずら等の目的外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。
- (8) 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。
- (9) 自殺・自傷・他傷（他害）・虐待・DV等に関する相談で、緊急性が高いと相談員が判断した場合、生命や法律遵守を最優先とし、ご本人の了解が得られなくとも、警察、関係機関及び関係者に連絡・通報等する場合があります。
- (10) 今後の相談対応の質の向上のため、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、実績の公表や事業の検証等に活用する場合があります。

#### 4 システム

- (1) 相談画面において、書き込み後はすぐに「既読」が表示されます。
- (2) 本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障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に努力いたしますが、必ず修正・改善する事は保証できません。

#### 5 免責事項

- (1) 西東京市は、本サービスにおける情報提供等の利用者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、権利侵害などを含みます。）がないことを明示的にも黙示的にも保証しません。また、西東京市は、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) 西東京市は、自らの故意又は重過失がある場合を除き、利用者が本サービス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) 西東京市は、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) 西東京市は、本サービスに関連して、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) 利用者が本規約に違反したこと又は第三者の権利を侵害したことに起因又は関連して生じた全ての苦情及び請求については、利用者の責任及び利用者負担により解決するものとし、西東京市は一切の責任を負いません。
- (6) 利用者が本規約に違反したこと又は第三者の権利を侵害したことに起因又は関連して生じた全ての苦情及び請求への対応により、西東京市に費用負担が生じた場合は、利用者が当該費用負担を負うものとします。
- (7) 西東京市は、運営会社又は第三者から提供されているソフトウェアやアプリの機能、利用方法、技術的な内容等に関する質問、問い合わせ等に関しては、一切回答する義務を負いません。
- (8) 西東京市は、本サービスの実施期間内であっても、必要に応じ、本サービスの変更、中断、本サービスの全部又は一部の提供を中止することがあります。西東京市は、これにより、利用者又は第三者に生じた損害について、一切責任を負わないものとします。

## 6 禁止事項

本サービスの利用にあたり、以下に掲げる行為をしてはならないものとします。利用者の行為が以下のいずれかに該当すると西東京市が判断した場合は、利用者への断りなく、西東京市が適切と判断する措置を講じることがあります。

- (1) 相談内容や相談画面を、西東京市に無断で他所に転送・転載等する行為
- (2) 西東京市又は第三者の名誉若しくは信用を傷つけ、若しくは西東京市又は第三者を誹謗中傷する行為
- (3) 本人の承諾なく個人情報や特定、開示、漏えいする等個人のプライバシーを侵害する行為
- (4) 著作権、商標権、肖像権等、市又は第三者の知的財産権を侵害する行為
- (5) 法令又は公序良俗に反する行為、又は反する恐れがある行為
- (6) なりすまし、虚偽及び著しく事実と異なる情報又は正否の確認ができない噂等を投稿する行為
- (7) 営業、広告、宣伝、勧誘、その他営利を目的とする行為
- (8) 犯罪行為に結びつく内容又は犯罪行為を助長する内容を掲載する行為
- (9) 有害なプログラム等を送信することにより通信機能の妨害、情報の窃取又は他者のアクセスを妨害する行為。
- (10) LINE 株式会社が定める LINE 利用規約において禁止行為とされる行為

(11) その他、西東京市が不適切と判断する行為

## 7 個人情報等

- (1) 西東京市は、個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「法律」という。）第 2 条に規定する個人情報をいう。以下同じ。）について法律に基づき適切に収集、利用及び管理します。
- (2) 西東京市は、利用者の意思によるものを除くほか、本アカウントを通じて個人情報を収集しません。ただし、生命に危険があると判断した時など緊急の場合は、関係機関等に連絡し、安全を確認する場合があります。
- (3) 西東京市は、本事業をより良いものにするため、個人情報を削除したうえで、必要に応じて統計情報を作成し、検証に利用し、公表することがあります。

## 8 本規約の変更

西東京市は、利用者への予告なしに本規約の変更を行う場合があります。変更後の本規約は、本アカウントを通じて利用者に周知します。

## 9 準拠法及び裁判管轄

本規約は日本法に準拠します。また、利用者と西東京市の間で紛争が生じた場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

## 10 その他

- (1) 本アカウントは、予告なく内容を変更する場合があります。
- (2) 西東京市は、本利用規約を、事前に予告なく変更する場合があります。

令和 8 年 4 月 1 日