

## 西東京市子どもLINE相談「いこいな窓口@西東京」利用のルール

西東京市子どもLINE相談公式アカウント「いこいな窓口@西東京」（以下「このアカウント」といいます。）を安心して使うための大切なルール（以下「このルール」といいます。）を次のように決めています。

このアカウントを利用するには、このルールに同意する必要があります。また、相談を始めたときには、このルールに同意したとみなします。

### 1 このアカウントについての紹介

#### (1) 名前

いこいな窓口@西東京

#### (2) 運営

西東京市

#### (3) 利用できる人

市内に住んでいる、市内の学校に通っている、市内で働いている、そのほか市内で活動している18歳くらいまでの人

#### (4) 相談できること

なんでも相談できます。

例えば…

◎心配していること、モヤモヤすること…

◎いやだなあ…と思うこと

◎どうすればいいか分からず困っていること…

◎家族や先生にも言いにくいこと…など

#### (5) 実施期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

### 2 ユーザーの責任と注意すること

(1) このアカウントでは、チャットボット機能（自動で応答するプログラム）などを利用して、ユーザーが入力したものを相談員が判断して対応をしています。

(2) ユーザーは自分の責任でこのアカウントを利用してください。アカウント内の自分の行動やその結果には自分で責任を持ってください。

◎例えば…

相談員からの情報提供をもとに行動した結果、問題が起きた場合でも、自分の責任においての対応となります。

(3) システムの都合で、ユーザーが投稿するとすぐに「既読」と表示されますが返信するのに時間がかかることがあります。

(4) 時間外の相談について

自動応答メッセージでの対応になり相談できません。ほかの相談窓口を案内します。

(5) 相談が混み合っているときには相談開始までに時間がかかったり、対応できな

いことがあります。

急いでいる時は[こちら](#)で、ほかの相談窓口を案内していますのでこちらの利用も考えてみてください。

- (6) 相談時間は1時間くらいが目安です。その日の終了時間近くに相談を始めた場合には、時間が短くなります。
- (7) 15分以上ユーザーの返事がないと相談を終わらせることがあります。
- (8) 次のことには対応できないことがあります。
  - ◎事実ではないことを投稿すること
  - ◎不適切で下品な言葉を送ったり、スタンプを連打したりするなどのいたずら
  - ◎相談とは関係のない内容と判断できる投稿をすること
- (9) 2回目からの相談では、前の相談内容を確認します。そのとき、ユーザーのアカウント名が変わっていても相談内容を確認できます。また、対応する相談員は相談のたびに変わる場合があります。
- (10) 予想できないトラブルについて  
システムのトラブルなどが原因で相談が上手くできないことがあります。なるべく安全に使えるように対策をしていますが、トラブルを完全に防ぐことは難しく、早めに対処をしても問題の修正や改善ができない場合があります。
- (11) 個人情報の保護について  
相談のときに教えてもらった情報は、相談のために利用し、ほかの目的には利用しません。ユーザーの同意がないのにほかの人には教えません。  
ただし、自分や他人を傷つけること、自殺、虐待、暴力などすぐに助けが必要と相談員が判断した場合、生命などを守るためにユーザーの同意がなくても、警察や関係機関に連絡することがあります。
- (12) 相談内容の利用について  
子どもLINE相談事業の改善のために、相談内容を個人が特定できないように工夫した上で、実績の公表に利用する場合があります。

### 3 免責事項

- (1) 西東京市は、このアカウントで提供する情報やサービスに問題がないことを保証しません。万が一提供した情報の間違いやサービスの不具合があった場合でも、ユーザーに対してその責任を負いません。
- (2) 西東京市は、自らの故意(わざとすること)や重大な間違いがない限り、ユーザーの受けた損害について、予測ができたとしても、お金を支払う責任を負いません。
- (3) 西東京市は、ユーザーやほかの人の投稿(メッセージや写真、動画など)について、全て責任を負いません。
- (4) 西東京市は、このアカウントを使ってユーザーとほかの人の中でトラブルや争いが起きても、全て責任を負いません。
- (5) このアカウントは、西東京市から依頼を受けた、LINEヤフー株式会社のシステムによって運営されています。LINEヤフー株式会社のシステムについて

ては答えられません。また、LINEヤフー株式会社やほかの会社が提供しているサービスやソフトウェアなどの機能や使い方など、技術的な質問についても答えられません。

#### 4 禁止すること

このアカウントのユーザーには、次の(1)から(8)までのことを禁止します。もしこれらに当てはまることをした場合には、相談への対応が難しくなる場合や、西東京市が適切と思うほかの対応をすることがあります。

- (1) 相談内容や画面を、西東京市に許可なくほかの場所へ転送したり、投稿したりすること。
- (2) 西東京市やほかの人の良い評判や信頼を傷つけたり、悪く言ったりすること。
- (3) 西東京市やほかの人の著作権やプライバシー、または法律で守られているほかの権利を侵害すること。  
(例えば、勝手に他人の写真や音楽を使うことなど)
- (4) 法律に違反することや、社会的に良くない行動(守るべきルールやマナーを破ること)をすること。
- (5) ほかのユーザーや他人になりすますこと。
- (6) このアカウントを使っての宣伝や広告、西東京市がこのアカウントを作った本来の目的(相談や情報提供など)とは関係ない目的で使うこと。
- (7) LINEヤフー株式会社が決めた利用規約など(LINEのルール)で禁止されていることをすること。
- (8) 西東京市が「良くない」と判断する行動をすること。

#### 5 このアカウント内で教えてもらった個人情報などについて 個人情報の保護に関する法律を守り適切に扱います。

#### 6 このルールの変更

西東京市は、予告なくこのルールを変更することがあります。このルールが変更された場合、その変更の内容はこのアカウントでユーザーに伝えられます。

#### 7 準拠法と裁判管轄

このルールは日本の法律に従って作られています。そして、もし西東京市とユーザーの間で問題が起きた場合、最初に裁判をする場所は東京地方裁判所です。

令和8年4月1日