

荒川区若者相談「わっか」利用上の注意事項

1 利用上の注意事項と同意

本相談事業を利用する方（以下、「利用者」といいます。）は、必ず本注意事項をご確認のうえ、内容に同意の上ご利用ください。なお、本相談事業のいずれかの手段（LINE を利用した相談を含む。）を利用した場合は、本注意事項に同意したものとみなされます。

また、LINE を利用する場合は、LINE ヤフー株式会社が定める各種利用規約等も遵守する必要があります。

2 事業概要と対象者

- (1) 運 営 者：荒川区
- (2) 事業名称：荒川区若者相談「わっか」
- (3) 対 象 者：原則として荒川区に在住の若者（概ね 15 歳から 39 歳までの方）
および対象者のご家族など
- (4) 事業内容：・若者が抱える悩み全般に関する相談対応
・電話相談、LINE 相談、メール相談、対面相談などの実施
・その他、若者支援に関する情報提供など、区が必要と認める支援

3 相談対応

- (1) 本相談事業は、区が業務委託をする専門の相談員が対応します。
- (2) 利用者の同意がない限り、個人情報や相談内容を第三者に開示することはありません。ただし、ご本人や第三者の生命、身体に危険が及ぶおそれ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必要な情報を提供する場合があります。
- (3) ご相談内容は、個人を特定しない形で、本相談事業の質の向上や相談対応の検証などに活用する場合があります。
- (4) 各相談方法の対応日時などは別途ご案内します。
- (5) 相談員の対応状況により即時の対応が難しい場合があります。混雑状況や相談内容により、お返事にお時間をいただくことや、ご利用時間が増減することがあります。
- (6) 同日に複数回ご利用される場合は、ご遠慮いただくか、対応を制限させていただく場合があります。
- (7) 医療行為（診断等）、法律、税務など専門的なご相談には対応しておりません。また、虚偽やいたずらなど本来の目的に反する内容、不適切なご相談には対応できない場合があります。その他、ご相談内容によっては、対応できない場合があります。

4 注意事項

- (1) 区は、本相談事業を通じて提供する情報および助言について、その完全性、正確性、有用性、特定の目的に適合していることなどを保証するものではありません。あらかじめご了承ください。
- (2) 区は、本相談事業の利用に関連して利用者に生じたいかなる損害についても、区に故意または重大な過失がある場合を除き、責任を負いません。本相談事業は、利用者の問題や悩みが解決することを保証するものではありません。
- (3) 区は、本相談事業に関連して、利用者間または利用者と第三者間でトラブルや紛争が発生した場合であっても、一切の責任を負いません。
- (4) LINE 公式アカウントは、LINE ヤフー株式会社が提供するサービスを利用して運用しています。LINE ヤフー株式会社のシステム運用状況、機能、利用方法、技術的な質問などに関して、区は一切お答えできず、また責任を負いません。
- (5) 区は、予告なく本相談事業の内容を変更し、または運営を中断・中止する場合があります。

5 禁止事項

利用者は、本相談事業の利用に際して、次に掲げる行為をしてはならないものとします。特に、公序良俗、法令等に違反する、又は違反するおそれのある行為や、第三者の人権・知的財産権を侵害する行為は固く禁止します。利用者による行為がこれらの禁止事項に該当すると区が判断した場合は、相談に対応できない場合があります。

- (1) 法令または公序良俗に違反する内容、またはそのおそれがある行為。
- (2) 特定の個人、企業、団体などの名誉もしくは信用を傷つけ、または誹謗中傷する行為。
- (3) 虚偽の情報を提供する行為、他人になりすます行為または他人を装うアカウントを作成し、もしくは使用する行為。
- (4) 本人の承諾なく個人情報を特定・開示・漏えいするなどプライバシーを侵害する行為。
- (5) 区または第三者の著作権その他一切の知的財産権、肖像権、プライバシー、その他の人格権、その他法律上保護された権利・利益を侵害する行為。
- (6) 許可なく録音、複製（スクリーンショットやコピーを含む。）を行い、その内容を他者と共有し、又はインターネット上に公開する行為。
- (7) 政治活動、宗教活動、営業活動、その他の営利目的の行為。
- (8) 本相談事業の運営を妨害する行為、またはそのおそれがある行為（相談員への嫌がらせ、過度な要求、いたずら等を含む）。
- (9) LINE を通じて本相談事業を利用する場合において、LINE ヤフー株式会社が定める利用規約等に違反する行為。
- (10) その他、区が不適切と認める行為。

6 個人情報の取扱い

- (1) 区は、個人情報の収集・利用・管理について、「個人情報の保護に関する法律」および荒川区個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年荒川区条例第3号）に基づき、適切に収集、利用および管理するものとします。
- (2) 区は、本相談事業を通じて、利用者の意思に基づかない個人情報の収集を原則として行いません。ただし、法令に基づき必要な場合はこの限りではありません。

7 注意事項の変更

区は、必要と判断した場合、利用者に予告することなく本注意事項を変更することができます。変更後の内容は、荒川区公式ホームページへの掲載など、区が適切と判断する方法で公表します。

公表後に利用者が本相談事業を利用した場合は、変更後の内容に同意したものとみなされます。