

令和5年8月24日に作りました  
令和6年4月1日に新しくしました

## よこはま子ども・若者相談室（LINE相談）利用規約

よこはま子ども・若者相談室（LINE相談）（これから、「当アカウント」といいます。）の利用規約（これから、「利用規約」といいます。）は次のとおりです。当アカウントを使うすべての人（これから、「利用者」といいます。）はこの利用規約を守らないといけません。サービスを使う前に、必ずこの利用規約を読んでください。当アカウントを使うことで、この利用規約のすべての内容に同意したことになります。

### 1 当アカウントについて

当アカウントは、相談場所に来られない、電話相談ができない子ども・若者のために作られました。ひきこもり（仕事や学校に行かないで、家族以外の人と会うことや話すことがほとんどないこと）やヤングケアラー（家族のお世話をすることも・若者）など、どのような悩みごとでも相談できます。横浜市に住んでいる人が使えます。

### 2 相談対応方針

- 当アカウントでの相談業務は、SNS相談業務に詳しくて、経験がある業務責任者、運営管理責任者、スーパーバイザーをおいて、専門の相談員（これから、「相談員等」といいます。）が相談をうけます。
- 相談員が受付する日時は、毎日午後2時から午後9時です。受付時間ではない時に届いた相談への返事は、次の日の受付時間になってから送ります。空いている相談員がいない場合は受付時間が終わる前の相談でも、次の日に返事が来ることがあります。
- 1回の相談する時間は相談ごとによります。おおむねの目安は「約60分」ですが、60分が経っても相談が自動的に終わることはありません。
- ある程度の時間が経っても利用者から返事がなかった場合、当アカウントがメッセージを送って相談を終わらせます。
- 病気の名前や治療の方法を教えること、いま受けている医療が正しいかどうか、医療行為にあたる内容そして法律、税務などの専門的な知識が必要な相談はできません。
- 相談が同じ時間にたくさん来る時は返事がおそくなる場合があります。
- たくさんの人と相談をするため、相談が多い時は、初めてサービスを使う人への返事を先にすることがあります。また、相談の内容によって返事の順番が変わる場合もあります。
- 当アカウントの相談は、チャットだけです。画像や動画、文章データなどを送っても、相談できません。
- スマートフォン、携帯電話、パソコンでのLINEアプリ等の設定方法、使い方等についての相談はできません。
- 相談してくれた内容は、相談員等と受託者と横浜市しか知らないようにします。
- 秘密は必ず守ります。利用者の希望や同意がない場合、個人情報や相談内容を第三者に伝えません。しかし、利用者の体や命に危険がある場合など、緊急の場合は警察や関係機関などに連絡

して、利用者の安全を守る場合があります。

### 3 遵守事項

利用者は、次のことをしてはいけません。遵守事項を守らない場合、または守らないおそれがある場合には、利用者に何も伝えしないで、利用者のアカウントを通報します。また、そのほか必要なことができるものとしてします。

- (1) 公序良俗、法令等を守らないこと
- (2) 犯罪に関連すること
- (3) 人権を守らないこと
- (4) 知的財産権を守らないこと
- (5) 迷惑または損害になること
- (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を壊すこと
- (8) 返事をコピーする、変える、別の目的に使うこと
- (9) 違う人のふりをして、正しくないことや嘘を投稿すること
- (10) 違法に情報にアクセスできるプログラムを作ったり、人に渡したりすること
- (11) 当アカウントとシステムのじゃまをすること
- (12) その他、横浜市がしてはいけないと決めたこと

### 4 個人情報 の 取扱い

利用者は、本規約に同意することで、個人情報の使い方などを決めた横浜市こども青少年局青少年育成課LINE運用ポリシーにも同意したことになります。

### 5 その他

- (1) 当アカウントを利用するときは、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お金、ブラウザ、LINEアプリなどを含むソフトウェアなどのお金は利用者が払わないといけません。
- (2) 当アカウントは、何も伝えしないで中止または内容を変える場合があります。
- (3) 利用規約は、何も伝えしないで変わる場合があります。一番新しい利用規約は、横浜市ホームページにあります。