

西東京市LINE「こころHale・Hale@西東京市」 利用規約

この相談は、対面での相談では話しづらいことでも、LINE を介して相談員がお話をお伺いし、こころの不安や悩みが軽減されることや、自分で決定する力、自己肯定感を得ることで、相談した方が元気を取り戻していくことをサポートするものです。

西東京市が運営する 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」といいます。）の利用規約（以下「本規約」といいます。）に関して、以下のとおり定めます。

本アカウントを利用するユーザーの皆様は、本規約に同意したうえで、利用してください。また、相談される場合は、本規約に同意したものとみなします。

1 運営

(1) LINE アカウント名

こころHale・Hale@西東京市

(2) 運営者

西東京市

(3) 内容

若年層を対象とした LINE（SNS 等）を介した相談及び電話相談窓口を設置し、より身近に相談しやすい環境を提供する。また、相談内容ごとに適切な相談窓口を紹介する。

(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 7 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日まで

2 注意事項・ユーザーの責任

(1) 本アカウント上で西東京市の提供する情報は、チャットボット機能等を利用して、ユーザーが自ら入力・選択したテキストから相談員が判断するものです。

(2) ユーザーは、自らの責任において本アカウントを利用し、本アカウントにおける一切の行為及びその結果について一切の責任を負うものとします。

(3) 「既読」について

システム上、書き込み後すぐに「既読」になります。

(4) 相談時間外の相談には、対応できません。

(5) 相談対応人数には、限りがあります。そのため、相談開始まで時間がかかる場合や、相談に応じられ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」から、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。

(6) 相談時間は、概ね1時間までを目安とします。終了時間間際に相談の場合、終了時間をもって相談終了とします。このため、相談時間が短くなる場合があります。

(7) 15分以上応答が途絶えた場合、相談を終了することがあります。

(8) いたずら等の目的外利用や相談と判断できない等の内容のご相談には、対応できない場合があります。

(9) 2回目以降の相談の場合、以前の相談内容を確認させていただきます。その際、LINEのアカウント名を変更されている場合も、相談内容の確認は可能です。ただし、再相談では、別の相談員が対応する場合があります。

(10) 予期せぬトラブル等の場合

システム系のトラブル等予期せぬ事態で、相談に支障がでる場合があります。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。

(11) 緊急性が高いと判断された場合

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。

(12) 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。

3 免責事項

(1) 西東京市は、本アカウントにおける情報提供などユーザー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、ユーザーに対して、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、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、ユーザー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、本アカウントに関連して、ユーザー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) 本アカウントは、西東京市から委託を受けた LINE 株式会社のシステムによって運用されています。LINE 株式会社のシステム運用状況に関しては一切お答えすることができません。また、LINE 株式会社及び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、技術的な質問などに関して、一切回答する義務を負いません。

4 禁止事項

本アカウントの利用にあたり、以下の行為は禁止されています。ユーザーの行為が以下のいずれかに該当する場合、西東京市は、当該利用者へ禁止事項に抵触している旨の注意を行い、それでも改善しない場合は相談対応の対象者から除外する措置を行うことがあります。また、その他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) 西東京市又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
- (4) 法令又は公序良俗に反する行為
- (5) 本アカウントの他の利用者その他第三者になりすます行為
- (6) 広告・宣伝・アフィリエイトの目的その他西東京市が本アカウントを提供する趣旨に鑑みて判断される本来の目的以外の目的で本アカウントを利用する行為
- (7) 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
- (8) その他、西東京市が不適切と判断する行為

5 個人情報等取得した情報の利用目的・取扱い

「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」が適用されます。

6 本規約の変更

西東京市は、ユーザー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ユーザーに周知します。

7 準拠法及び裁判管轄

本規約は日本法に準拠します。また、ユーザー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。

令和 7 年 4 月 1 日