

利用規約

特定非営利活動法人 日本ピーススマイル協会（以下、「当協会」といいます。）は、「オンライン相談」（以下、「本相談」といいます。）を行うにあたり、利用規約（以下、「本規約」といいます。）を定めます。ご相談の前に必ず本規約をお読みください。ご相談いただく場合、本規約のすべての内容に同意したものとします。

第1条（定義）

本規約において使用する以下の用語の意味は、各々以下に定めるとおりとします。

1. 「利用者」とは、本相談の提供を希望し、当協会が承認した者です。

第2条（本相談の目的）

1. 本相談は、当協会が実施する「若者の自殺予防・うつ予防活動」の一環として、10代・学生の相談に無料で対応することを目的としています。

2. 本相談において、当協会の活動や相談員の知見等に基づき、利用者の心の悩み、対人関係などに関する悩みを聞き、必要に応じたアドバイスをします。

3. 診療行為、治療行為、カウンセリング行為、又はこれらに準ずる行為を行うものではないため、本相談中および相談後、利用者の心身状態や状況などがたとえ悪化することがあっても、当協会は一切の責任を負いません。

第3条（利用者・相談内容）

1. 本相談は、以下の条件のいずれかに当てはまる方が利用できます。

a) 中学生以上、または在学していない10代、大学生

b) 当協会が相談しても良いと認めた方

ただし、申込時点で12歳未満の方に関しては、LINEを送ることについて、法定代理人（ご家族など）から事前に許可をもらっている方とします。

2. 本相談は、家庭環境、学校生活の悩み、対人関係、その他本相談の趣旨に関する内容を対象とします。

当協会の専門でない内容については、相談者に同意いただいた上、専門機関を紹介する場合があります。

3. 趣旨と関係のない内容、また公序良俗に反する可能性があるなど、本相談にふさわしくないと判断した場合は対応を行わないことがあります。また、相談に対する返信を行わないこともあります。

第4条（利用料金）

1. 本相談は無料です。

2. 本相談に必要な機材（デバイス、イヤホン等）、インターネット使用料は利用者の負担となります。

第5条（相談時間）

1. 利用者からのメッセージは 24 時間受け付けています。
2. オンライン相談（メッセージ返信含む）対応時間は下記の通りとします。

【受付日時】毎週 火曜・木曜・土曜 16:00–21:00（受付は 20:30 まで）

【相談時間】1 回 30 分、1 日 1 回を目安としてご利用いただけます。

※相談が立て込む時期はお待ちいただくこともあります。

第6条（相談の方法）

1. 原則、LINE 株式会社が提供するコミュニケーションアプリ「LINE」（以下「LINE」といいます。）の本協会公式アカウントのメッセージ上で受け付けをします。「LINE」のない方は当協会ウェブサイトの問い合わせ欄よりご入力・申し込みください。
2. 相談員を変更したい場合、その旨を申し出た上で適宜変更することができるものとします。

第7条（相談の終了）

1. 相談者が本利用規約を違反、あるいは本相談を取りやめるべきと当協会が判断した場合は、相談の運営・提供のすべて、又はその一部を取りやめることがあります。相談者がなんらかの損害を受けたとしても、その責任を負いません。
2. 相談者と連絡が取れなくなった場合（LINE アカウントのブロック他）は、その時点で本相談の提供を終了します。

第8条（利用上の注意事項）

1. 利用者が心療内科や精神科等で治療中の場合、本相談の利用可否について、あらかじめ主治医にご相談ください。
2. 本相談中、利用者が相談員から受けた意見、情報等は強制ではありません。利用者自身の判断と責任で利用するものとし、当協会はそれらに関する一切の責任を負いません。
3. インターネットや機器の不具合など問題が発生した場合は、本相談を中断し、相談手段の変更、または日時を変更する場合があります。
4. 年末年始や長期休業など、返信に3日以上かかることがあります。また、システムメンテナンスなど運営側の事情により休業することがあります。

第9条（禁止事項）

本相談は、利用者にとって最善の道を相談員と一緒に考えていく時間です。

ひとりでも多くの利用者のサポートをするため、相談者が本相談を利用中に次のいずれかの行為をした場合、

本相談の利用をお断りする場合があります。(LINE アカウントのブロックを含む)
また、警察等、関連機関に相談することもあります。

1. 暴力的な言葉、嫌がらせ、悪口や態度など相談員を傷つけること
2. 相談の範囲を超えた頻繁な連絡をすること
3. 相談員のプライベートな情報を聞き出そうとすること
4. 相談員の氏名や姿など、個人情報を第三者に広めること (SNS を含む)
5. 度を超えた返信の催促、相談員が相当な理由で対応ができないと伝えている場合でも、対応を求めるなどの行為をすること
6. 不快な画像や動画 (わいせつ、グロテスク等) を送る、または相談員に送ることを求めたりすること (自傷行為の箇所を送ることも含む)
7. 本相談の範囲を超えた対応を求めること、および、相談者にやめるよう求めた行為をくり返すこと
8. オンライン相談の録音・録画行為
および、SNS、YouTube 等、外部での共有、配信行為、これらに類すること

第 10 条 (責任の制限)

1. 当協会は、以下の各号のいずれかに該当する場合、利用者等に事前通知することなく一時的に本相談の全部または一部を中断することができるものとします。

- a) サーバー、通信回線もしくはその他の設備の故障、または障害の発生により、本相談の提供ができなくなった場合
- b) システム (サーバー、通信回線や電源、それらを収容する建築物などを含む) の保守、点検、修理、変更を定期的または緊急に行う場合
- c) 火災、停電等により本相談の提供ができなくなった場合
- d) 地震、噴火、洪水、津波等の天災により本相談の提供ができなくなった場合
- e) 戦争、変乱、暴動、騒乱、労働争議、疫病の蔓延等その他不可抗力により本サービスの提供ができなくなった場合
- f) 法令またはそれに基づく措置により本相談の提供ができなくなった場合
- g) その他、運用上または技術上、当協会が本相談の一時的な中断を必要と判断した場合

2. 利用者が相談時に利用する機器およびソフトウェアについて、動作保証は一切行わないものとします。LINE 及び Zoom のインストール・設定・利用は、利用者の負担及び責任で準備をし、本相談の利用に適した環境を設定・維持するものとします。本項記載の他の事案が生じた場合、本協会はその責任を負えませんので、あらかじめご了承ください。
3. 当協会は利用者には通知することなく、本相談におけるサービス内容を変更、または本相談の提供を中止することができます。
4. 本相談で提供される情報の正確性、品質について万全を期しますが、保証するものではありません。

また、本相談の効果は、利用者の心身の状態など複数の要因による影響を受けるため、結果の保証はいたしかねます。万が一利用者が不利益を被ったとしても、当協会に故意または重過失がある場合を除き、当該不利益について一切の責任を負いません。

第11条（個人情報の取り扱い）

本相談を通じて、当協会が受領した相談者の個人情報（氏名、生年月日など、特定の個人を識別することができる情報）については、以下の通りとします。

1. 利用目的

- a) 当協会が本相談を受けて、相談者の状況を把握し、適切なアドバイス等を行うため
- b) 利用規約に違反した相談者、不正・不当な目的で本相談を使おうとする相談者を特定し、ご利用をおことわりするため
- c) 本相談の状況把握、および成果測定のため
- d) 事業活動の報告等の一環として、当協会のウェブサイト等の情報発信媒体物、及びその他広告媒体等への掲載、また、当協会の事業説明や講演会での発表、取材に対応するため。

※c),d)に関して当協会は、相談者の個人情報を伏せる等、個人が特定されないよう加工修正の上、利用します。

2. 個人情報の第三者への開示・提供の禁止

当協会は、相談者から受領した個人情報を適切に管理し、次のいずれかに該当する場合を除き、個人情報を第三者に開示いたしません。

- a) 相談者の同意がある場合
- b) 法令に基づき開示することが必要である場合
- c) 事業活動の報告等の一環として、当協会のウェブサイト等の情報発信媒体物、及びその他広告媒体等への掲載、また、当協会の事業説明や講演会での発表、取材対応の場合
尚、当協会は、相談者の個人情報を伏せる等、個人が特定されないよう加工修正の上、利用します。

3. 個人情報開示等の請求について

- a) 当協会は、相談者がご本人の個人情報の開示・修正・削除などをご希望される場合には、当協会所定の方法に基づき、ご本人であることを確認の上、対応します。具体的な方法については、「お問い合わせ先」記載の窓口までお問い合わせください。
- b) 相談者の上記開示等のお申出が、個人情報保護法の定める要件を満たさない等によってお申出を拒絶することが認められる場合には、お申出に添えないことがあります。また、上記お申出の対応に際しては、実費相当額の手数料を頂くことがありますので、予めご了承ください。

4. 個人情報の返却について

当協会が相談者から受領した個人情報は返却いたしません。本相談終了後、当協会の責任において適切な時期に削除・破棄・処分いたします。

第12条（本利用規約の変更）

1. 当協会は、以下の各号のいずれかに該当する場合、本利用規約の内容を変更することがあります。

a) 利用規約の変更内容が相談者一般の利益に適合する場合

b) 利用規約の変更内容が本相談の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、及びその他の変更に係る事情に照らして合理的な場合

2. 当協会は、本項1.に基づき本利用規約を変更する場合、変更後の規約の効力発生日を定め、かつ、相談者に対し、当該効力発生日が到来するまでに、本利用規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容並びにその効力発生日を当協会ウェブサイトに掲載する方法等により周知します。

3. 本規約の解釈にあたっては、日本法を準拠法とします。

本相談に関して紛争が生じた場合には、当協会の所在地を管轄する裁判所を専属的合意管轄とします。

第13条（協議）

本規約に定めのない事項又は本規約の解釈に疑義が生じた場合には、当協会、及び本利用者は、信義に則り、誠実に協議を行い、速やかに解決を図るものとします。

【本件に関するお問い合わせ先】

個人情報の取り扱いに関する事項を含めた本規約に関するお問い合わせは、以下までご連絡ください。

特定非営利活動法人 日本ピーススマイル協会

メールアドレス：japan.peacesmile@gmail.com

以上

附則

2021年11月22日制定