

# 御所市ひきこもり相談 LINE 運用ポリシー

「御所市ひきこもり相談 LINE」(以下「本サービス」)は、ひきこもり状態にあるご本人およびそのご家族等が抱えるさまざまな悩みについて、気軽に相談できる環境を整えることを目的として、御所市が運用するものです。

## 相談対象

御所市内に在住するひきこもり当事者や当事者と関わりのあるご家族・支援者・関係者等の方。  
※匿名での相談が可能であり、個人を特定することを目的としたものではありません。

## 相談内容

今の状態を変えたいが、どうすればよいかわからない、人と接することに不安がある、家から出ることが難しい、家族としてどのように関わればよいかわからない…などの、ひきこもりに関する悩みや不安全般を対象とします。

## 相談方法

本サービスは、文字によるチャット形式のみで行います。  
画像・動画・音声・ファイル等を送信された場合、相談員が閲覧・確認できないことがあります。

## 相談受付時間

月曜日の 9:00～17:00

相談対応は 17:00 までのため、相談が途中で終わってしまうことがあります。相談受付時間外の対応は、システム上できませんので、後日対応になります。

なお、以下の場合があります。

月曜日であっても、会議等により相談対応ができない日があります。また、相談受付時間内であっても、相談が混み合っている場合、すぐに対応できないことがあります。その場合は、後日対応となる場合がありますので、あらかじめご了承ください。

## 留意事項

- ・うそやいたずら、営利目的、誹謗中傷等と判断される内容については対応できません。
- ・病名の診断、治療方法の提示、現在受けている医療の是非の判断、ならびに法律・税務等の専門的知識を要する相談には対応できません。
- ・相談内容について、御所市の許可なく、転載・公開・転用(SNS 等での共有を含む)は行わないでください。

## 秘密の保持と個人情報の取扱い

相談内容の秘密は必ず守ります。利用者の希望や同意がない限り、個人情報や相談内容を第三者に提供することはありません。ただし、利用者本人または周囲の方の身体や生命に重大な危険があると判断される場合など、緊急時には、警察や関係機関と連携して対応することがあります。

取得した個人情報は、個人情報保護法および御所市の関係条例に基づき、適切に管理します。

## 調査・研究への活用

本サービスの質の向上を目的として、個人が特定できないように加工した上で、相談内容を研究・調査・検証に利用することがあります。その際、LINE アカウントや個人情報を公開したり、第三者に提供したりすることは一切ありません。

## 免責事項

- ・本サービスにおいて提供される情報等について、安全性、正確性、完全性、有効性、特定の目的への適合性等について、明示的または黙示的に保証するものではありません。
- ・御所市は、自己の故意または重過失による場合を除き、本サービスの利用または利用できなかったことにより生じた損害について、通常損害・特別損害を問わず、賠償責任を負いません。
- ・本サービスに関連して、利用者または第三者により投稿・送信された内容について、一切の責任を負いません。
- ・本サービスの利用に関連して、利用者と第三者との間で生じたトラブルや紛争について、御所市は一切責任を負いません。