

赤穂市消費生活センターオンライン相談利用規約

第 1 条（目的）

赤穂市消費生活センター（以下、「消費生活センター」といいます。）は、来庁での相談が困難な方へ新たな相談ツールとして、オンライン会議アプリケーションを利用したオンライン相談（「以下、「本サービス」といいます。）を実施します。

本利用規約は、本サービスを利用する場合に必要な事項について定めるものです。本サービスを利用する方（以下、「相談者」といいます。）は、本規約に対する同意が必要です。本サービスの利用の前に、本規約を確認いただき、その内容に同意をした上で利用してください。

第 2 条（対象者）

本サービスは、赤穂市内に在住、在勤、在学の方を対象に実施します。
ただし、WEB カメラによる通信が可能な端末（スマートフォン、PC 等）と、第 3 条の通信に使用するアプリケーションソフト等本サービスの利用に必要な環境を準備できる方とします。

第 3 条（通信に使用するアプリケーション）

本サービスでは、オンライン通信の手段として、Zoom を使用します。本サービスの利用に当たっては、別途 Zoom の利用規約も確認してください。

第 4 条（本サービス利用にかかる留意事項）

- ・本サービスの 1 回あたりの相談時間は 30 分とします。
- ・本サービスは、原則として相談者自身が利用申込を行うものとし、やむを得ない場合は相談者の同意を得て代理人が行うものとします。
- ・本サービスを開始する場合は、相談者が消費生活センターに電話で申込をした後、相談員がご相談内容を鑑みた上で開始するものとします。
- ・消費生活センターは本サービスを開始する際は、本サービスに必要なパスワード、ID 等を相談者にメール等で伝達します。
- ・相談者は、やむを得ずキャンセルするときは、消費生活センターへ事前連絡するものとします。
なお、利用予約をしたにも関わらず、事前の連絡なく実施時刻を 15 分経過した場合は無断キャンセルとみなし、今後本サービスの利用をお断りする場合があります。
- ・本サービスは、原則として、設定された時間内での利用となります。時間が超過した場合は本サービスを終了する場合があります。
- ・消費生活センターは、本サービスの利用開始時、もしくは利用中等に必要があると認めたときは、相談者の本人確認を求めることができるものとし、相談者は原則としてこの要求に応じるものとします。
- ・本サービスの提供時間は、「10 時 00 分から 10 時 30 分、14 時 00 分から 14 時 30 分、15 時 00 分から 15 時 30 分」とします。
- ・相談時には相談員 1 名のほか、機器操作の為職員 1 名が同席する場合があります。

- ・相談者は、ご自宅などプライバシーにご留意できる通信環境でオンライン相談を行ってください。外出先等でのフリーWi-Fiによるアクセスは安全性の確保が不安定なため、ご利用はお控えください。

第5条（ミーティング番号及びパスワード等の管理）

相談者は、自身の責任において、本サービスのミーティング番号及びパスワード等を適切に管理するものとします。

相談者は、ミーティング番号及びパスワード等を第三者に譲渡又は貸与し、もしくは第三者と共に用することはできません。

第6条（費用）

本サービスの利用について、相談費用は発生しないものとします。

相談者の利用環境について、端末の購入費やアプリケーションの導入・利用にかかる通信費等、本サービスの利用に必要な環境を用意する上でかかる費用は、全て相談者自身の負担となります。従量制の通信料金設定としている場合など、十分ご留意ください。

「10分以内の無料通話プラン」など、通信会社のプランに合わせた時間ごとに分断した形でのご相談には応じられません。

第7条（遵守事項）

相談者（第4条の代理人を含む）は、次に掲げる行為をしてはならないものとします。また、消費生活センターが禁止事項に該当すると判断した場合は、相談者に事前の通知をすることなく、投稿の削除やその他の必要な措置をとることができるものとします。

- ・赤穂市、消費生活センター、及び第三者を誹謗中傷する又は、誹謗中傷しているとの印象を与える行為
- ・相談画面の録画及び録音行為、ライブ配信行為
- ・公序良俗、法令等に違反し、又は違反する恐れのある行為
- ・他者になりますなど虚偽や事実と異なる情報及び正否の確認できない内容を投稿する行為
- ・広告、宣伝、勧誘、営業活動その他営利を目的とした行為
- ・著作権、商標権等の知的財産権や、肖像権等を侵害する恐れのある行為
- ・赤穂市、消費生活センター、及び第三者に関して、住所、電話番号及びメールアドレス等の個人情報を特定・開示・漏えいする等の個人のプライバシーを侵害する行為
- ・有害なプログラム等を送信することにより通信機器の機能を妨害し、情報を引き出し、又は他の者のアクセスを妨害する行為
- ・赤穂市、消費生活センター、及び第三者に不利益を与える行為
- ・その他、消費生活センターが不適当と判断した行為

第8条（本サービスの停止）

消費生活センターは、以下のいずれかに該当する場合には、相談者に事前に通知することなく、本サービスを停止又は中断することができるものとします。

- ・本サービスに係るコンピュータシステムの点検又は保守作業を定期的又は緊急に行う場合
- ・コンピュータ、通信回線等の障害、過度なアクセスの集中、不正アクセス、ハッキング等により本サービスの運営ができなくなった場合
- ・地震、落雷、火災、風水害又は停電等の事由により本サービスの運営ができなくなった場合
- ・その他、市民対話課が本サービスの停止又は中止を必要と判断した場合

第 9 条（免責事項）

消費生活センターは、相談者（第4条の代理人を含む）が使用した通信に関する環境（端末、回線、アプリケーション等の一切を含む。）に起因して発生した相談者の損害及び相談者が第三者に与えた損害について、一切の責任を負わないものとします。

消費生活センターは、本サービスの停止、休止または中断を行ったことにより発生した相談者の損害及び相談者が第三者に与えた損害について、一切の責任を負わないものとします。

第 10 条（個人情報保護）

消費生活センターは、オンライン相談で得た個人情報は法令に規定がある場合を除き、同意を得ずに相談以外の目的で使用及び提供することはありません。

第 11 条（本利用規約の変更）

消費生活センターは、相談者の承諾なしに、事前予告なく本利用規約を変更することができます。本規約を変更する際には、電子申請の申込ページ上で公開することにより周知します。

付則

この利用規約は、令和 7 年 12 月 1 日から施行します。