

## オンライン市民・消費生活相談利用規約

この利用規約は、三条市市民部市民窓口課（以下「市民窓口課」という。）が LINE ヤフー株式会社の提供するコミュニケーションアプリ「LINE」（以下「LINE」という。）及びLINE WORKS 株式会社の提供するコミュニケーションアプリ「LINE WORKS」（以下「LINE WORKS」という。）を活用したオンライン相談（以下「相談」という。）についての利用規約を定めるものです。

### 1 本規約への同意

相談利用者（以下「利用者」という。）は、本利用規約に同意した上で相談を利用するものとします。

### 2 アカウント名

市民・消費生活相談 LINE アカウント「市民・消費生活相談\_三条市」

### 3 目的

日常のさまざまな心配ごとや悩みごとのほか、商品購入やサービス利用に伴うトラブル、悪質商法などの被害について、相談しやすい環境づくりの一環として、LINE や LINE WORKS を活用した問合せや相談の受付を行います。

### 4 運用方法

#### (1) 相談受付時間

月曜日から金曜日まで（祝日、年末年始を除く。）

午前 9 時から午後 4 時 30 分まで

#### (2) 利用対象者

三条市内在住の方

#### (3) 主な問合せ・相談項目

##### ア 市民相談

日常のさまざまな心配ごとや悩みごと

##### イ 消費生活相談

消費者と事業者間の契約トラブル、悪質商法の被害など

#### (4) 相談方法

ア 個人情報を含まない相談は、LINE により行います。

イ LINE による相談が必要な場合、利用者は LINE アプリをスマートフォン等にインストールし、ログインします。

ウ LINE による相談は、チャット方式又は LINE コールで行います。

エ 個人情報を含む相談が必要な場合は、LINE コール又はLINE WORKS により行います。

オ LINE WORKS による相談が必要な場合、利用者はLINE WORKS アプリをスマートフォン等にインストールし、三条市が指定する ID でLINE WORKS にログインします。

カ 三条市はLINE WORKS 上で本人確認を行います。必要な場合は、本人確認書類（マイナンバーカード、運転免許証、パスポート、保険証、納税通知書等）の提示を求めます。

#### (5) 利用上の注意

ア 通信機器を準備する費用、パケット通信料などの費用は利用者の負担となります。

イ LINE ヤフー株式会社又はLINE WORKS 株式会社が定める各種利用規約等を遵守してください。

ウ 相談終了は、翌日以降にLINE WORKS の ID を削除します。

エ 相談内容について、不適切と判断される場合は回答をいたしません。

オ アプリ上で既読がついても内容を確認しているとは限らず、すぐに応じるものではありません。

カ システム及び通信トラブル等予期せぬ事態で、相談に支障が出る場合があります。

キ 利用規約は、予告なく変更する場合があります。また、変更後の利用規約は、別途定める場合を除き、ホームページ上に掲載した時点から効力を生じるものとします。

### 5 個人情報に関する取り扱い

相談を通じて市民窓口課が提供を受けた個人情報については、個人情報の保護に関する法律に基づき、適切に取り扱います。

### 6 遵守事項

利用者は、次に掲げる行為をしてはならないものとします。利用者による投稿内容について、市民窓口課が禁止事項に該当すると判断した場合は、利用者に事前に何ら通知することなく、投稿の削除その他の必要な措置をとることができるものとします。

- (1) 三条市、市民窓口課、他の利用者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
- (2) 相談画面の録画及び録音行為
- (3) 公序良俗、法令等に違反し、又は違反する恐れのある行為

- (4) 他者になりす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
- (5) 広告、宣伝、勧誘、営業活動その他営利を目的とした行為
- (6) 著作権、商標権等の知的財産権や、肖像権等を侵害するおそれのある行為
- (7) 他の利用者又は第三者に関して、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
- (8) 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、又は他者のアクセスを妨害する行為
- (9) 三条市、市民窓口課、他の利用者及び第三者に不利益を与える行為
- (10) その他、運用者が不相当と判断した行為

## 7 免責事項

- (1) 市民窓口課は、投稿情報の正確性、完全性及び有用性等を完全に保証するものではありません。
- (2) 市民窓口課は、利用者が相談を利用したことにより、利用者又は第三者が被った損害について、一切の責任を負いません。
- (3) 市民窓口課は、利用者が投稿した内容について一切の責任を負いません。
- (4) 市民窓口課は、利用者間又は利用者と第三者間のトラブルによって、利用者若しくは第三者に生じたいかなる損害についても、一切の責任を負いません。
- (5) 市民窓口課は、予告なしに投稿した情報を削除し、サービスの運用を中断又は中止することがあります。
- (6) 市民窓口課は、LINE ヤフー株式会社又はLINE WORKS 株式会社のシステム運用状況に関する御質問等については一切お答えすることができません。またLINE サイト、LINE WORKS サイト、LINE ヤフー株式会社、LINE WORKS 株式会社又は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、御利用方法、技術的な利用方法、技術的な御質問等に関しても、一切お答えすることができません。

実施開始年月日 令和3年10月8日

令和6年4月1日 改定