

利用規約

特例認定 NPO 法人兵庫子ども支援団体（以下、「当団体」といいます。）は、Step Link で「子どもたちへの学習・進学・悩み相談等」（以下、「本相談」といいます。）を行うにあたり、次の利用規約（ルール）を定めます。このルールは、Step Link を利用されるすべての方に適用されます。Step Link を利用されるみなさまは、このルールの内容をご確認のうえ、ご利用ください。また、Step Link にて相談をされたことをもって、このルールに同意したものとみなされます。

1. 本相談の目的・内容

（1）本相談は、当法人の事業内容である「子ども等の健全育成に関する事業」の一環として、18歳以下の子どもたちからの相談に無料で対応することを目的としています。

（2）当団体は、本相談において、当団体のこれまでの事業活動によって得た知見及び相談員の知見等に基づき、相談者の学習や生活の悩み、友達関係、進路・就職などに関する悩みを聞き、必要なアドバイスをいたします。

2. 本相談の対象者・対象事項

（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。

- ・小学校、中学校、高校のいずれかに在学をしている方
- ・高卒認定試験などを受けようと学習をしている18歳以下の方
- ・高校などには在学していない18歳以下の方
- ・当団体が相談しても良いと認めた方

ただし、申込時点で14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（例えば、お母さんやお父さんなど）から事前に許可をもらっている方。

（2）本相談は、あくまで学習や生活の悩み、友達関係、進路・就職などに関する悩み相談のみを対象とします。その他、当団体が Step Link の趣旨に合っていると判断した場合は対応します。その他、当団体の専門でない内容についてはご相談に応じることができません。また、相談内容が公序良俗に反する可能性があるなど、当団体が本相談にふさわしくないと考えた場合は対応を行わないことがあります。

（3）本項の（1）及び（2）に書かれた内容に合わない方からの相談の申込、または合わない相談内容を含む相談の申込を受けた場合、当団体は対応できませんので、ご理解ください。この場合、当団体は、相談に対する返信自体を行わないこともあります。

3. 相談の方法

(1) 当団体は、本相談に関して、LINE アプリでのメッセージ送受信の方法で対応します。

(2) 当団体は、相談者から相談を受信した日の翌日からできる限り3日以内にLINEメッセージにて返信しております。年末年始や長期休業などの関係で返信に3日以上かかることがあります。また、メンテナンスなどのために相談対応を休むことがあります。あらかじめご理解ください。

(3) 24時間いつでも相談を送信することができますが、夜の10時から翌日の朝7時までには返信をしません。

(4) インターネットを通じた情報伝達手段であるLINEアプリを用いての情報伝達は、その情報の破損、あるいは第三者による漏洩および改ざんの危険性がある性質のものです。(例えば、データが消えてしまったり、LINEが乗っ取られたりしてしまうこと)。相談者は、それを理解したうえで、本相談をLINEアプリでのメッセージ送受信により行うことに同意ください。このような危険性が実際に発生した場合、当団体は、一切その責任を負えませんので、あらかじめご理解ください。

4. 相談の結果

相談者は、本相談の中で当団体から受けたアドバイス及び情報等につき、自分の判断と責任で利用するものとし、当団体は、それらに関する一切の責任を負いません。

5. 相談終了

当団体は、相談者がこのルールを守らないなど、当団体においてこの相談を取りやめるべきと考えた場合は、この相談の運営・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。この場合において、相談者がなんらかの損害を受けたとしても、一切その責任を負いませんので、あらかじめご理解ください。

また、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を含みます)は、その時点でアドバイスや情報の提供、その他の一切のサービスの提供を取りやめます。あらかじめご理解ください。

6. 禁止事項

(1) 相談員がしないこと

当団体は、相談員に対して、相談者がいやな思いをするようなことをしないように研修をしています。もし、そういった行為が見られた場合は「お問い合わせ先」までご連絡くださ

い。

(2) 相談者がしてはいけないこと

相談に応じているのは、皆さんと同じ、傷ついたり悲しんだりすることがあるひとりの人間です。相談者においては、次のことはしないようにご注意ください。もしも、相談者が次の行為のいずれか1つでも行ったらと当団体が考えた場合は、当団体は Step Link の今後の利用をおことわりさせていただきます。(LINE アカウントをブロックすることもあります。) また、特にひどい場合は、警察に相談することもあります。

- ・らんぼうな言葉、嫌がらせ、悪口など相談員を傷つけること
- ・相談の範囲を超えて、また、相談員がことわっているにもかかわらず何度も連絡をすること。
- ・相談員のプライベートな情報を聞き出そうとすること
- ・相談員の氏名や姿などの個人情報をむやみに他のひとたちに広めること
- ・必要以上に相談の返事を急かせる、相談員が対応できないと伝えているにもかかわらず、その対応を求めるなどの行為をすること
- ・グロテスクな画像や動画、わいせつな画像や動画を送ったり、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ってくることを含みます)
- ・特定の政党や宗教の話をする事
- ・この相談の範囲を超えた対応を求めること
- ・そのほか、当団体がこの相談を受けらうとふさわしくないと考えて、相談者にやめるよう求めた行為をくり返すこと

7. 個人情報の取り扱い

本相談を通じて、当団体が受領するに至った相談者の個人情報(氏名、生年月日、その他の記述などにより特定の個人を識別することができる情報のことをいいます。)については、以下のとおり取り扱います。

(1) 利用目的

当団体は、相談者から受領した個人情報を以下の目的で利用します。

- i) 当団体が本相談を受けて、相談者の状況を把握し、適切なアドバイス等を行うため
- ii) 利用規約に違反した相談者や、不正・不当な目的でこの相談を使おうとするとするユーザーの特定をして、ご利用をおことわりするため
- iii) 当団体が Step Link の実施状況をあきらかにしたり、この取り組みの成果を測ったりするため。この場合、当団体は、相談者の氏名がわからないようにする等、相談者が特定されないように加工修正のうえ利用します

iv) 事業活動の報告等の一環として、当団体のウェブサイト、パンフレット等の紙媒体物及びその他一切の広告媒体物に掲載するため、並びに、当法人の事業説明会や講演会での発表、取材に対応するため。なお、この場合、当団体は、相談者の氏名がわからないようにする等、相談者が特定されないよう加工修正のうえ利用します。

(2) 個人情報の第三者への開示・提供の禁止

当法人は、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。

i) 相談者の同意がある場合

ii) 法令に基づき開示することが必要である場合

iii) 当法人が事業活動の報告等の一環として、相談の概要を当団体のウェブサイト、パンフレット等の紙媒体物及びその他一切の広告媒体物に掲載する場合の閲覧者、並びに、当団体の事業説明会や講演会等で発表した場合の参加者。なお、この場合、当団体は、相談者の氏名がわからないようにする等、相談者が特定されないよう加工修正のうえ利用します。

(3) 開示等の請求について

当団体は、相談者を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、当団体所定の方法に基づき、ご本人であることを確認の上、対応させていただきます。具体的な方法については、個別にご案内しますので、下記「お問い合わせ先」記載の窓口までお問い合わせください。

なお、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り、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ございます。また、上記お申出に対応するに際しては、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

当団体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、当団体の責任において適切な時期に削除・破棄・処分いたします。

8. 本利用規約の変更

(1) 当団体は、以下の各号のいずれかに該当する場合、当法人の判断により、本利用規約の内容を変更することがあります。

①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

②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) 当団体は、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団体ウェブサイトに掲載する方法等により周知します。

(3) この相談やルールに関して、相談者と当団体のとの間に紛争が発生した場合には、神戸地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。また、相談者と当団体との間の本相談やルールに関する一切の法的紛争は、日本法を準拠法とし、それにしたがって解釈されるものとしします。

9. 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利用規約に関するお問い合わせは、以下までご連絡ください。

NPO 法人兵庫子ども支援団体

メール：[office-hcso\(at\)hpcso.com](mailto:office-hcso(at)hpcso.com)

以上

附則

2020年7月1日 制定

2021年8月16日 改定