

## 利用規約

この利用規約（以下「本規約」といいます。）は、特定非営利活動法人自殺対策支援センターライフリンク（以下「当法人」といいます。）が提供する#いのち SOS 相談事業（以下「本相談」といいます。）の利用条件を定めるものです。#いのち SOS 相談事業では、①電話による相談（以下「電話相談」といいます。）、②Web を介したチャット相談（以下「Web 相談」といいます。）③電子メールシステムを利用した相談（以下「メール相談」といいます。）を提供しています。相談者の皆さま（以下「利用者」といいます。）は、本規約に従って本相談をご利用いただけます。

### 第 1 条（適用）

1. 本規約は、利用者と当法人との間の本相談の利用に関わる一切の関係に適用されるものとします。
2. 当法人は本相談に関し、本規約のほか、ご利用にあたってのルール等、各種の定め（以下「個別規定」といいます。）をすることがあります。これら個別規定はその名称のいかんに関わらず、本規約の一部を構成するものとします。
3. 本規約の規定が前条の個別規定の規定と矛盾する場合には、個別規定において特段の定めなき限り、個別規定の規定が優先されるものとします。

### 第 2 条（利用開始）

1. 本相談においては相談希望者が本規約に同意の上、  
①該当電話番号に架電すること（電話相談）、②本相談の「ご相談受付」の事前質問フォームに必要事項を記入して送信すること（Web 相談）、③相談申込フォームの「利用規約に同意します」にチェックを入れて相談申込フォームからメッセージを送信すること（メール相談）で、ご利用を開始できます。
2. 本相談の利用料は無料です。ただし、通信費など利用者の通信機器に係る費用については、利用者の負担となります。なお、電話相談はフリーダイヤルを介して行います。

### 第 3 条（利用方法）

1. 相談の受付
  - (1) 電話相談または Web 相談の利用が組み合っている場合には、初めて利用される方を優先して受け付ける場合があります。また、相談が集中した時間帯などには、長時間お待たせしたり、相談を受けることができない場合がありますので、あらかじめご了承ください。
  - (2) メール相談は、当法人が申し込みメッセージ受信後 1 週間以内を目安に返信いたしますが、相談受付・対応状況等によってはそれより日数を要する場合や、最終的に相談を受けることができないことがありますので、あらかじめご了承ください。このため緊急の対応を要する相談や命に関わる急ぎの問題がある場合には、他の相談窓口の利用や適切な専門機関への相談をお願いいたします。

## 2. 電話相談に関する補足

- (1) 電話相談では利用者が酩酊状態など、当法人が相談継続を困難と判断した場合や、相談の継続が適切ではないと相談員が判断した場合などには、相談の途中であっても相談を終了することがあります。
- (2) 電話相談に繋がらなかった場合、当法人は利用者の選択により、お電話いただいた電話番号宛にショートメッセージ（以下「SMS」という。）で支援情報を発信いたします。なお、当法人のSMSでの支援情報は送信専用回線を利用した発信のため、利用者からSMSに返信をしても、当法人では返信の事実とその内容を確認することができません。
- (3) 電話相談では、相談内容と相談対応の事後的な確認や、相談者等に生命または身体の危険があると判断される場合の警察等行政機関への連絡・通報などのため、会話内容を録音することがあります。

## 3. Web 相談に関する補足

- (1) 本相談において推奨する Web ブラウザは次のとおりです。
  - ◆ スマートフォン  
Google Chrome 最新版、safari 最新版
  - ◆ パソコン  
Microsoft Edge 最新版、Google chrome 最新版、safari 最新版
- (2) 1 回の相談につき、概ね 60 分程度を目途に相談を実施いたします。ただし、相談の途中で 10 分以上応答が途絶えた場合や、相談の継続が適切ではないと相談員が判断した場合などには、相談を終了することがあります。

## 4. 各相談窓口共通

- (1) 同じ利用者が再度本相談を利用する場合、以前の相談内容を確認させていただくことがあります。
- (2) 本相談では、複数の相談員が担当しているため、再相談を含めて相談員の指定をすることはできません。

## 第 4 条（ご相談内容の範囲等）

1. 本相談では、利用者のつらい気持ちを安心してお伝えいただき、必要に応じて様々な分野の実務的支援へとつなぐ「生きることの包括的な支援」を行います。ただし、本相談の中では、専門的な医療判断や治療方針を提示したり、法律や税務等の専門分野での具体的な相談やアドバイスの提供はできません。
2. 利用者や第三者の生命・身体等にかかわる危険があると判断した場合には、利用者の同意の有無にかかわらず、警察等関係機関に連絡をする場合があります。

## 第 5 条（禁止事項）

利用者は、本相談の利用にあたり、以下の行為をしてはなりません。当法人は、これらの行為の実行を

確認したり、その気配が見えた場合は、相談の提供の全部または一部を停止、中断または中止できるものとしします。

- (1) 当法人の事業や本相談の他の利用者を妨害したり、当法人や他の利用者または第三者の知的財産権、肖像権、プライバシー、名誉その他の権利または利益を侵害する行為。相談員や他の利用者、第三者の個人情報等を取得または蓄積する行為
- (2) 本相談にかかわる電話網を含む通信、システム基盤に不正なアクセスを行い、またはこれを試みる行為。当法人や当法人の他の利用者、または第三者の通信を傍受したりデータを窃取する、またはこれを試みる行為。電話網を含む通信、システム基盤などの機能を破壊や妨害する、またはこれを試みる行為
- (3) 当法人の相談窓口で嘘やいたずらで相談をもちかけたり、他の利用者に成りすます行為、当法人の相談事業・相談サービスに関連して、法令または公序良俗に違反する行為、犯罪行為やこれらを試みる行為、反社会的勢力に対して直接または間接に利益を供与する行為
- (4) 利用者または相談員が本相談に書き込んだ内容を公開や転送、コピーする行為
- (5) 以下の表現を含み、または含むと当法人が判断する内容を本相談上で発言や投稿、送信する行為
  - ① 過度に暴力的・攻撃的な表現
  - ② 相談員を困惑させることを意図した露骨な性的表現
  - ③ その他反社会的、反道徳的な内容を含み相談員に不快感を与えることを意図した表現
- (6) 以下を目的とし、または目的とすると当法人が判断する行為
  - ① 営業、宣伝、広告、勧誘、その他営利を目的とする行為
  - ② 面識のない異性等との出会いや交際を目的とする行為
  - ③ 当法人または相談員に対する嫌がらせや誹謗中傷を目的とする行為
  - ④ 当法人または相談員に不利益、損害または不快感を与えることを目的とする行為
  - ⑤ その他、本相談が予定している利用目的と異なる目的で本相談を利用する行為

## 第 6 条（本相談の提供の停止等）

1. 当法人は、以下のいずれかの事由があると判断した場合、利用者に事前に通知することなく本相談の全部または一部の提供を停止または中断することができるものとしします。
  - ① 本相談にかかわる電話網を含む通信、システム基盤の保守点検や更新を行う場合
  - ② 利用者側の機器の故障、障害を含め、電話網を含む通信、システム基盤の事故、故障、障害により、適正な交信の継続ができないと判断する場合
  - ③ 利用者や当法人の通信を第三者が妨害、傍受していると判断される場合
  - ④ 地震、落雷、火災、停電または天災などの不可抗力により、本相談の提供が困難となった場合
  - ⑤ その他、当法人が本相談の提供が困難と判断した場合
2. 当法人は、前項に基づいて本相談の提供の停止または中断をした場合には、これにより利用者また

は第三者が事実上の不利益または損害を被ったとしても、その責任を負わないものとします。

#### 第 7 条（発言、投稿の著作権）

1. 利用者が本相談を利用して行った発言や投稿の著作権については、当該利用者に留保されるものとします。
2. 当法人は、本相談を利用して発信された発言や投稿の内容等について、本相談の改善、品質の向上、もしくは不備の是正等または自殺対策の調査、研究、検証、もしくは本相談の周知宣伝等に必要な範囲で利用できるものとし、利用者は、この利用に関して、著作権者人格権を行使しないものとします。
3. 前項本文の定めるものを除き、本相談および本相談に関連する一切の情報についての著作権およびその他の知的財産権はすべて当法人または当法人にその利用を許諾した権利者に帰属し、利用者は無断で複製、譲渡、貸与、翻訳、改変、転載、公衆送信（送信可能化を含みます。）、伝送、配布、出版、営業使用等をしてはならないものとします。

#### 第 8 条（利用制限）

1. 当法人は、利用者が本規約のいずれかの条項に違反した場合には、事前の通知なく、利用者に対して本相談の全部もしくは一部の利用を制限することができるものとします。
2. 法人は、本条に基づき当法人が行った行為により利用者が生じた損害について、一切の責任を負いません。

#### 第 9 条（免責事項）

1. 当法人は、本相談に事実上または法律上の瑕疵（安全性、信頼性、正確性、完全性、有効性、特定の目的への適合性、セキュリティなどに関する欠陥、エラーやバグ、権利侵害などを含みます。）がないことを明示的にも黙示的にも保証しておりません。
2. 当法人は、本相談で提供する相談対応や助言について、その正確性、完全性、有用性を完全に保証するものではありません。
3. 当法人は、本利用規約に従って本相談を実施するものとし、利用者が本相談を利用したこと、利用が遅滞したこと、または利用できなかったこと、その他本相談に起因して利用者が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。ただし、当法人が自ら本規約に違反し、それによって利用者 に損害が生じたときは、同違反に直接起因して利用者 に生じた実損を賠償する責任を負うものとします。
4. 当法人は、本相談に関して、利用者 と他の利用者または第三者との間において生じた取引、連絡または紛争等について一切責任を負いません。

#### 第 10 条（本相談の変更等）

1. 当法人は、利用者への事前の告知なく、本相談の内容を変更、追加または廃止することがあり、利

用者はこれを承諾するものとします。

2. 当法人は、必要があると認めるときは、利用者への事前の通知及び個別の同意を要せず、本規約を変更することができるものとします。
3. 利用規約の変更後に、利用者が本相談を利用したときは、利用者は、変更後の利用規約に同意したものとみなされます。

#### 第 11 条（個人情報の取扱い）

当法人は、本相談の利用によって取得する個人情報については、当法人「[個人情報方針](#)」に従い適切に取り扱うものとします。

#### 第 12 条（準拠法・裁判管轄）

1. 本規約の解釈にあたっては、日本法を準拠法とします。
2. 本相談に関して紛争が生じた場合には、当法人の本店所在地を管轄する裁判所を専属的合意管轄とします。

2021年07月12日 制定

2023年03月27日 改定