

## 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。）が提供する電話相談事業（以下「本電話相談」といいます。）の利用条件を定めるものです。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、本電話相談窓口をご利用いただきます。

### 第1条（適用）

1. 本規約は、利用者と当法人との間の本電話相談の利用に関わる一切の關係に適用されるものとします。
2. 当法人は本電話相談に関し、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. 本電話相談においては、相談希望者が本規約に同意（「利用規約」は相談案内ページで確認できます）し、該当電話番号に架電することで、ご利用できます。
2. 本電話相談の利用料は無料です。

### 第3条（利用方法）

1. 本電話相談の利用が込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. 酔って酩酊状態など明らかに相談継続が難しいと判断された場合、相談を終了することがあります。
3. 本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SMSで支援情報を発信いたします。この場合、当法人が発信するSMSサービスは送信専用回線のため、利用者から返信をしても、当法人はその内容を確認することができません。
4. 本電話相談では、相談内容の事後的な確認、生命または身体の危険があ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場合があります。同じ利用者が再度本電話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。
5. 本電話相談では、複数の相談員が担当しているため、相談員の指定をすることはで

きません（再相談の場合を含みます。）。

#### 第4条（ご相談内容の範囲等）

1. 本電話相談では、利用者のつらい気持ちを安心して話していただき、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、本電話相談内で直接医療的判断を提供したり、法律や税務等の専門的分野の相談をお受けしたりすることはできません。
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、本電話相談の利用にあたり、以下の行為をしてはなりません。

- ① 法令または公序良俗に違反する行為
- ② 犯罪行為に関連する行為
- ③ 当法人、本電話相談の他の利用者、または第三者のサーバーまたはネットワークの機能を破壊したり、妨害したりする行為
- ④ 当法人の事業の運営を妨害するおそれのある行為
- ⑤ 他の利用者や相談員に関する個人情報等を収集または蓄積する行為
- ⑥ 不正アクセスをし、またはこれを試みる行為
- ⑦ 嘘やいたずら、他の利用者になりすます行為
- ⑧ 当法人のサービスに関連して、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
- ⑨ 当法人、本電話相談の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
- ⑩ 本電話相談の内容を録音したり、公開、放送、転送する行為
- ⑪ 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電話相談で行うこと
  - ア 過度に暴力的・攻撃的な表現
  - イ 相談員を困惑させることを意図した露骨な性的表現
  - ウ その他反社会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
- ⑫ 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
  - ア 営業、宣伝、広告、勧誘、その他営利を目的とする行為
  - イ 面識のない異性との出会いや交際を目的とする行為
  - ウ 当法人または本電話相談の相談員に対する嫌がらせや誹謗中傷を目的とする行為
  - エ 当法人、本電話相談の相談員に不利益、損害または不快感を与えることを目的とする行為
  - オ その他本電話相談が予定している利用目的と異なる目的で本電話相談を利用する

行為

#### **第6条（本電話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電話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ます。

- ① 本電話相談にかかるコンピュータシステムの保守点検または更新を行う場合
- ② 地震、落雷、火災、停電または天災などの不可抗力により、本電話相談の提供が困難となった場合
- ③ コンピュータまたは通信回線等が事故により停止した場合
- ④ その他、当法人が本電話相談の提供が困難と判断した場合

2. 当法人は、前項に基づいて本電話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（著作権）**

1. 当法人は、本電話相談を利用して発信された発言内容等について、本電話相談の改善、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、もしくは本電話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、著作者人格権を行使しないものとします。

2. 前項本文の定めるものを除き、本電話相談および本電話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、利用者に対して本電話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に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、本電話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、

権利侵害などを含まず。)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、本電話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電話相談を実施するものとし、利用者が本電話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、その他本電話相談に起因して利用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。ただし、当法人が本利用規約に違反し、それによって利用者に損害が生じたときは、当法人の故意または重過失による場合を除き、利用者に通常生じうる範囲内の損害(ただし、上限を3万円とします。)を賠償する責任を負うものとしします。

3. 当法人は、本電話相談に関して、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 (本電話相談の変更等)**

1. 当法人は、利用者への事前の告知なく、本電話相談の内容を変更、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します。

3. 利用規約の変更後に、利用者が本電話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、本電話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「[プライバシーポリシー](#)」に従い適切に取り扱うものとしします。

#### **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. 本電話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。