

「心ほっとサポート@公立学校共済」利用規約

1 基本方針

- (1) 「心ほっとサポート@公立学校共済」は、公立学校共済組合におけるメンタルヘルス相談事業の一環として、同組合よりダイヤル・サービス株式会社が受託して運営しています。
- (2) ダイヤル・サービス株式会社が行う「心ほっとサポート@公立学校共済」においては、「利用規約」を設けています。利用規約は、随時見直されます。
- (3) 相談の受付には、利用規約の同意が必要です。

2 適用範囲

- (1) 本利用規約は、「心ほっとサポート@公立学校共済」専用の LINE アカウントおよび当該相談窓口における相談にて提供されるすべてについて適用されます。

3 禁止行為

- (1) 「心ほっとサポート@公立学校共済」においては、以下の行為を禁止します。
 - ・ 公序良俗に反する行為
 - ・ 第三者の人権を侵害する行為
 - ・ 第三者の知的財産権を侵害する行為
 - ・ 第三者に迷惑又は損害を与える行為
 - ・ ウイルスなどで情報資源を破壊する行為
 - ・ 返信の複製、改ざん、転載等の行為
 - ・ 情報資源への不法侵入を目的としたプログラムを作成及び配布する行為
 - ・ 相談画面のスクリーンショットをインターネットなどに公開する行為
 - ・ なりすましによる相談行為
 - ・ その他、「心ほっとサポート@公立学校共済」、並びにシステムの正常運営を妨げる行為

4 個人情報保護（プライバシーポリシー）

- (1) 相談を受け付けるにあたってご提供いただいた個人情報は、相談業務のみに利用し、相談者の同意を得ずに他の目的で利用することはいたしません。

- (2) 提供いただいた個人情報は、(3)に掲げる場合を除き、相談者の同意なしに第三者に提供いたしません。
- (3) 禁止行為に関する相談等の場合は、提供いただいた個人情報を警察へ情報の提供をするなどの対応をします。また、自殺、自傷、他傷（他害）、虐待、DV等の記載があり、相談者や第三者の身体や命に危険があると判断した場合は、警察、消防などの関係機関に連絡する場合があります。
- (4) 提供いただいた情報は、特定の個人を識別できる情報を除いて、統計資料・相談事例・研修資料として利用する場合があります。
- (5) 相談は、ダイヤル・サービス株式会社が提供する actope の相談画面にてお受けします。
- (6) その他、個人情報の取り扱いについては、公立学校共済組合の個人情報保護方針及びダイヤル・サービス株式会社のプライバシーポリシーが適用されます。

5 相談対応方針

- (1) 「心ほっとサポート@公立学校共済」は、所定の訓練を受けた公認心理師・臨床心理士・精神保健福祉士等の資格を有する相談員によって行っています。誠実な対応に努めますが、相談者の状況が確実に改善することや、相談者のご希望に必ず沿うことの保証はできません。また、相談員の指定はできません。
- (2) こちらではお話を伺うことが目的となりますので、ハラスメントやコンプライアンス違反の判断はできません。
- (3) 病名の診断や治療方法の提示、現在受けている医療の是非の判断等、医療行為にあたる内容、並びに法律、税務等専門的知識を必要とする相談には、一切対応できません。
- (4) 相談は原則、1対1で対応させていただきます。相談員が他の相談に対応している間は、すぐにお受けできません。そのため、相談が集中した際は、長らくお待たせすることや、お受けすることができない場合があります。他の相談窓口をご案内いたしますので、そちらの利用をご検討ください。
- (5) 1回の相談時間はご相談内容によって増減します（30分～60分を目安）。
- (6) 15分以上応答が途絶えた場合、相談を終了させていただきます。

- (7) 多くの方のご相談に対応するため、混みあっている場合は、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、1日1回の利用を原則としていますが、あまりに頻回利用される場合は、ご利用制限をお伝えすることがあります。
- (8) 2回目以降のご相談の場合、前回までの相談内容を確認しながら、相談を行うことができます。必要な際にはその旨お伝えください。ただし前回の履歴を参照するために返信にお時間がかかる場合があります。また、LINEのアカウント名を変更されていても、相談内容の確認は可能ですが、IDを変更されている場合には参照できません。なお、再相談であっても、複数人に対応するため、相談員の指定はできません。
- (9) 運転中の相談には対応できません。
- (10) スマートフォン・携帯電話・パソコン使用によるLINEアプリ等の設定方法、使用方法、アカウントのなりすましや乗っ取り等に関する相談には、対応できません。
- (11) 法令に違反するもの、脅迫的なもの、相談と判断できないもの等および禁止行為に関する相談については、一切対応できません。

6 システム

- (1) 「心ほっとサポート@公立学校共済」における相談に関しては、文字形式のやり取り（チャット）にて行います。音声通話やビデオ通話はお受けすることができません。
- (2) 「心ほっとサポート@公立学校共済」におけるシステムは、できる限りの安全対策を講じていますが、システムやプログラム、ネットワーク等の完全な安全を保証するものではありません。システムやプログラムにエラーや不具合が生じた場合は、最善の対処をするよう努力いたしますが、必ず修正・改善する事は保証できません。

7 運用など

- (1) 「心ほっとサポート@公立学校共済」サイト、システム、利用規約などは、予告なく改変・停止することがあります。その告知は公立学校共済組合ホームページにて行います。
- (2) 「心ほっとサポート@公立学校共済」における相談内容は、相談員、相談管理者の間でのみ共有されます。
- (3) 必要に応じて、ネットワーク利用状況の把握等を行うことがあります。

- (4) 「心ほっとサポート@公立学校共済」を利用する中で不適切な行為により、損害が発生した場合、費用・賠償金の負担（弁護士費用を含む）を請求することがあります。
- (5) 「心ほっとサポート@公立学校共済」相談員はすべて匿名です。自ら名乗ることはありません。当サイト以外のインターネット上で、「心ほっとサポート@公立学校共済」相談員として活動することはありません。当サイト以外で、「心ほっとサポート@公立学校共済」相談員と名乗る者があっても、「心ほっとサポート@公立学校共済」とは無関係です。
- (6) 「心ほっとサポート@公立学校共済」のご利用の際は、スマートフォン・携帯電話・パソコンなどの設備やインターネット回線などの通信費、ブラウザ・LINE アプリ等を含むソフトウェア等の一切を、自己責任と自己負担においてご用意願います。「心ほっとサポート@公立学校共済」では、設定方法、費用、導入等による一切について保証できません。

制定日：令和5年11月1日

適用開始日：令和7年4月1日