オンライン相談利用規約

令和５年 10 月 31 日

本規約は、三重行政監視行政相談センター（以下「当センター」という。）の管轄する区域を担当する行政相談委員（以下「委員」という。）が行うオンライン相談（オンライン会議用アプリケーションサービスを用いて行う行政相談をいう。以下同じ。）について、総務省ウェブサイトを通じて申し込み、利用するために必要な事項を定めるものです。オンライン相談の利用に当たっては、本規約に同意する必要があります。

なお、本規約第４条により利用を申し込んだ場合は、この利用規約に同意したものとみなします。

第１条（目的）

オンライン相談を実施し、行政相談の申出人が市区町村役場等において委員が開設する相談所を訪問しなくとも、委員による行政相談を利用できる機会を提供します。

第２条（利用者）

（１）　オンライン相談を利用できる方（以下「利用者」という。）は、Web カメラによる通信が可能な端末（スマートフォンやタブレット、PC 等）を所有し、第３条の通信に使用するアプリケーションソフトなど、オンライン相談に必要な環境を準備できる方です。

なお、音声のみの相談はお受けできません。Web カメラとマイクが利用できるかご確認ください。

（２）　オンライン相談を実施する委員は、上記（１）に記載するオンライン相談に必要な環境を準備できる委員とします。

なお、委員には担当市町が定められていますので、前段の委員の担当市町内にお住いの方又は担当市町内にある国の行政機関等についての相談を希望される方に対して、オンライン相談の機会を提供します。

第３条（通信に使用するアプリケーションソフト）

オンライン相談では、オンライン通信のアプリケーションソフトとして Microsoft Teams 又は Skype for Business を使用します。どちらを利用するかはオンライン相談の都度当センターが指定します。オンライン相談の利用に当たっては、使用するアプリケーションソフトの利用規約にも同意いただく必要があります。

第４条（利用申込み等）

（１）　事前予約制ですので、相談希望日の３開庁日前までに予約申し込みを行ってください。

（２）　オンライン相談は、１回当たり 30 分以内とします。予約申込みの際に、次の事項をお伝えいただき、相談の際、御本人であることを確認させていただきます。

①　氏名

②　住所

③　電話番号
④　メールアドレス
⑤　相談要旨
⑥　希望日時（相談所開設日時のうち、当センターが指定するオンライン相談実施可能な時間内の 30 分間）

（３）　予約申込み受信後、当センターにおいて、委員と日程調整を行い、オンライン相談の実施日時及び使用 URL を上記（２）④のメールアドレスに御連絡します。なお、日程調整の結果、お申し込みいただいた希望日時に相談ができない場合がありますのであらかじめ御了承ください。その場合、改めて日程調整させていただきます。

（４）　キャンセルされる場合は、電話又はメールにて（当日キャンセルの場合は電話のみ）御連絡をお願いします。なお、連絡がないまま上記（３）の実施日時の開始時刻を 10 分経過した場合は、キャンセルとみなします。連絡がないままキャンセルされた場合は、今後のオンライン相談の利用をお断りする場合があります。

第５条（利用の記録等）

（１）　当センターは、オンライン相談の運用管理、利用状況の把握及び利用者の利便性向上のために、オンライン相談の利用時間帯、サイト等へのアクセス履歴及び利用者が使用した端末装置等の識別情報を記録することがあります。

（２）　当センターは、前項の定めにより記録した情報を、個々の端末装置が特定できる形式で公開しないものとします。ただし、法令に基づき、官公庁、捜査機関等から開示又は提供を要求された場合は、この限りではありません。

第６条（個人情報保護）

利用者の個人情報は、窓口等における行政相談と同様に、保護されます。

第７条（免責事項）

（１）　オンライン相談の利用に関し、利用者が使用した通信に関する環境（端末、回線、ソフト等の一切を含む。）に起因して発生した利用者の損害及び利用者が第三者に与えた被害について、当センター及び委員は一切責任を負わず、損害賠償する義務はないものとします。

（２）　通常講ずべきセキュリティ対策を講じても防止できない外部からのサイバー攻撃や災害、停電など、当センター及び委員の責任に帰すべき事由によらず利用者に損害が発生しても、当センター及び委員は一切責任を負わず、損害賠償する義務はないものとします。

第８条（損害賠償）

利用者が、本規約に違反した結果、当センター又は委員が損害を被った場合、その損害は利用者が負担するものとします。

第９条（法令等の遵守）

利用者は、オンライン相談の利用に当たって、本規約に加え、関連する法律、政令、

省令、条例及び命令等を遵守するものとします。

第10条（その他留意事項）

（1）　脅迫や暴言、行政相談目的以外の利用等適正なオンライン相談の遂行に支障があると判断した場合には、オンライン相談を中止又はお断りすることがあります。

（2）　オンライン相談の録画・撮影・配信はその方法を問わず禁止とさせていただきます。

（3）　オンライン相談の際には、秘密保持のため、個室又は周囲に他人がいない環境を整えてください。通訳、介助者等の同席が必要な場合には、あらかじめ当センターにお伝えください。また、オンライン相談を実施する委員のほかに、当センター職員が立ち会いますので、あらかじめご了承ください。

（4）　オンライン相談に先立ち、第３条に規定するアプリケーションソフトを使用可能な状態にしておいてください。また、通信環境がオンライン相談に支障がないことの確認を済ませてください。その他、オンライン相談に利用する端末等について以下のとおりとしてください。

- ウイルス感染等のセキュリティ侵害が発生していない安全な端末等を利用してください。
- インターネットへの接続に当たっては、秘匿性や安全性が不明なものや接続経路の管理状況が不明なもの、不特定多数の者が利用するインターネット接続サービス（インターネットカフェ、フリーWi-Fi 等）を利用しないでください。
- 端末にファイル共有ソフトをインストールしないでください。また、オンライン相談中に不要なソフトを起動しないでください。
- OS はサポート期間中のものを用い、最新のセキュリティ対策パッチを適用してください。サポートが終了した OS を搭載した端末は利用しないでください。
- オンライン相談で利用するブラウザやソフトウェアについては、常に最新のバージョンに更新し、最新のパッチを適用してください。

（5）　オンライン相談を実施するための通信にかかる費用は、全て利用者の御負担となります。特に、従量制の料金設定としている場合など十分に御留意ください。

第11条（本規約の変更）

当センターは、利用者の承諾なしに、本規約を変更することができるものとします。本規約の変更後にオンライン相談を利用した場合、利用者は当該変更について同意したものとみなします。

第12条（準拠法及び合意管轄裁判所）

本利用規約には、日本法が適用されるものとします。オンライン相談の利用に関する紛争は、津地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

（地域総括評価官（在三重行政監視行政相談センター））