

## オンライン相談利用規約

令和4年8月19日

令和5年11月7日改正

本規約は、中国四国管区行政評価局の管轄する区域（鳥取県、島根県、岡山県、広島県及び山口県）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ソフトを用いて行う行政相談をいう。以下同じ。）を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3条により利用を申し込んだ場合は、本規約に同意したものとみなします。

### 第1条（利用者）

オンライン相談を利用できるのは、Web カメラ機能がある端末（スマートフォンやタブレット、PC等）を利用し、第2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。

### 第2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、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。オンライン相談の利用に当たっては、別途 Microsoft Teams 又は Skype for Business の利用規約にも同意する必要があります。

### 第3条（利用申込み等）

- (1) オンライン相談は、1回当たり30分以内とします。利用申込み時に、次の事項を確認し、オンライン相談時に御本人であることを確認します。
  - ① 氏名
  - ② 住所
  - ③ 電話番号
  - ④ メールアドレス
  - ⑤ 希望日時（総務省ウェブサイトに記載のとおり）
- (2) 利用申込み受信後、オンライン相談の実施日時及び使用 URL を連絡します。  
なお、希望日時に相談ができない場合は、改めて日程調整します。
- (3) キャンセルする場合は、電話又はメールで（当日キャンセルの場合は電話のみ）連絡するものとします。なお、連絡がないまま（2）の実施日時（開始予定時刻）を10分経過した場合は、キャンセルしたものとみなします。連絡がないままキャンセルした場合は、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4条（利用の記録等）

- (1) 当局（管内4県に所在する各行政監視行政相談センターを含む。以下「局・

センター」という。)は、オンライン相談の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) 局・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5条（個人情報保護）

利用者の個人情報は、個人情報保護法等に基づき保護されます。

#### 第6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、局・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、局・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局・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7条（損害賠償）

利用者が、本規約に違反した結果、局・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8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、関連する法令を遵守するものとします。

#### 第9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、撮影又は配信は、その方法を問わず禁止します。
- (3) オンライン相談の際には、オンライン相談で利用するアプリケーションソフトのビデオをオンにしてください。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は、あらかじめ局・センターに伝えてください。
- (4) オンライン相談に先立ち、第2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を確認してください。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、通信が暗号化されていないなど安全性が不明なもの、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（Winny、Share 等）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。
- オンライン相談において利用するソフトウェアは最新のバージョンに更新してください。

(5) オンライン相談に必要な通信費用は、全て利用者の負担となります。

#### 第 10 条（本規約の変更）

当局は、利用者の承諾なしに、本規約の変更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 11 条（準拠法及び合意管轄裁判所）

本規約には、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、当該相談を実施した委員を担当する局・センターの所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

（中国四国管区行政評価局長）