

四国行政評価支局オンライン相談利用規約

令和 4 年 8 月 31 日制定

最終改定：令和 7 年 4 月 9 日

四国行政評価支局長

本規約は、四国行政評価支局（以下「当局」という。）が管轄する区域内の行政相談委員（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、オンライン相談の利用者及び本規約第 10 条(3)に定める者（以下「同席者」という。）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役所・町村役場等の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）

オンライン相談を利用できるのは、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、本規約第 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、委員には、担当する市町村の区域が定められていることから、本規約第 4 条(1)に基づき事前にお伝えいただいた内容によっては、他の相談窓口を御案内させていただく場合があります。

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 Webex Meetings 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 Webex Meetings 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) 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 御相談内容（概要）
- ④ 電話番号
- ⑤ メールアドレス

- ⑥ 希望日時（原則、総務省ウェブサイトに掲載している表「メール相談及びオンライン相談が可能な市区町村」のうち、相談を希望する市区町村（担当委員）の「オンライン相談実施日時」欄に記載している時間内の 30 分間）

※可能な範囲で複数の希望日時を御提示ください。

- (2) 予約申込み受信後、当局又は当局の管轄区域内に所在する行政監視行政相談センター（以下「局・センター」という。）において、希望日時を踏まえ、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 を御連絡します。

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。

なお、第三者への使用 URL の転送は禁止します。

- (3) キャンセルの場合は、電話又はメール（当日キャンセルの場合は電話のみ）にて局・センターまで御連絡をお願いします。なお、連絡がないまま(2)の実施日時を 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 5 条（利用の記録等）

- (1) 局・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) 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 6 条（個人情報保護）

利用者及び同席者の個人情報は、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、利用者又は同席者（以下「利用者側」という。）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側の損害及び利用者側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側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 8 条（損害賠償）

利用者側が、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、その損害は利用者側が負担するものとします。

第9条（法令等の遵守）

利用者及び同席者は、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。利用者以外の方が同席する場合には、あらかじめ局・センターにお伝えください。
- (4) オンライン相談に先立ち、本規約第3条に規定するアプリケーション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無料のインターネット接続サービス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。
 - ・ 本サービスにおいて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、全て利用者側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。
- (6) オンライン相談を支障なく遂行するため、局・センターの職員がオンライン相談を運営する主催者として立ち会います。この際、委員から助言等を求められた場合には、局・センターの職員が適宜対応することがあります。

第11条（本規約の変更）

当局は、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、当該相談を受け付けた委員が担当する市町村の区域を管轄する地方裁判所の本庁を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

附 則（令和 7 年 4 月 9 日四国相第 35 号）
この規約は、令和 7 年 4 月 9 日から施行する。