

「海外こころのヘルプデスク 24 時」 利用規約

「海外こころのヘルプデスク 24 時 利用規約」（以下「本規約」）は、「海外こころのヘルプデスク 24 時」（以下、「当ヘルプデスク」）が提供する相談活動を利用する方（以下「相談者」）の利用条件を定めるものです。

1. 第 1 条【基本方針】

- (1) 「海外こころのヘルプデスク 24 時」は、海外在住者と渡航前・帰国後の方の不安や悩みを傾聴する非営利のボランティア団体です。
- (2) 本利用規約に同意の上ご相談いただくものとします。ご相談いただいた時点で利用規約に同意いただいたものとさせていただきます。

2. 第 2 条 適用範囲

- (1) 本利用規約及び各種ガイドラインは、「海外こころのヘルプデスク」サイト (<https://www.helpdesk24.net/>)並びに「海外こころのヘルプデスク 24 時 メール相談」 (<https://www.helpdesk24.net/mailconsultation>) について適用されます。

3. 第 3 条 利用上の注意

- (1) 当ヘルプデスクの相談活動は「傾聴」をモットーとしております。本格的な心理カウンセリングを提供するものではありません。また、診療、診断及び投薬指導や、渡航先決定に関するアドバイスや一般的な海外現地情報の提供などは行いかねます。
- (2) 相談者は法律に関する相談等、法令により有資格者への相談が義務付けられている内容及び違法行為、公序良俗に反する行為につながる内容の相談を行わないものとします。
- (3) 相談員は「傾聴」の研修を受けたボランティア相談員により行われています。相談者のお気持ちに寄り添い心を込めて活動しますが、相談者の状況が確実に改善することや、ご希望に必ず沿うことは保証できません。

- (4) 相談員は専門家ではありません。相談員の力量では対応できないご相談については、お断りすることがあることをご了承ください。
- (5) 相談員はすべて匿名です。
- (6) 相談員の指名はできません。様々な国に住む様々な背景を持つ相談員の傾聴により、多角的な可能性を広げるためです。同相談員と意図的、または連続して多数回お話しした場合は、お受けできないことがあります。その場合は別時間に他の相談員とお話ししていただくことがありますことをご了承ください。
- (7) 相談員が技術上の問題や疾患、緊急事態その他一身上の都合により相談活動をできなくなった場合は、相談デスクを閉めることがあります。
- (8) 相談者は、医療が必要な心身の状況にある場合または通院中の場合、自己の責任において、医療機関に事前に相談のうえ当ヘルプデスクを利用するものとします。
- (9) 相談者は、心身の健康状態に変化を認めた場合には、ご自身の判断にて医療機関に相談するものとします。当ヘルプデスクの利用中または利用後に、相談者の心身の健康状態が悪化する等の変化が認められた場合でも、相談員の故意または重過失に起因する場合を除き、当ヘルプデスク及び相談員は責任を負いません。
- (10) 当ヘルプデスクを利用する中で相談者の不適切な行為により損害が発生した場合、相談者へ費用・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。

4. 第4条 禁止事項

相談者は、当ヘルプデスクを利用するにあたり、以下の各号にのいずれかに該当する行為または該当すると相談員が判断する行為をしてはなりません。これらの行為があった場合は、相談員は相談の停止をし、アクセスのブロックや退席などの措置を行うことがあります。

- (1) 第三者へのなりすまし行為
- (2) 当ヘルプデスク及び相談員に対する、誹謗・中傷・詐欺・わいせつ・または脅迫行為
- (3) 当ヘルプデスクまたは相談員に不利益、損害、不快感を与える、またはそのおそれのある行為

- (4) 傾聴のあり方についての批判や叱責その他、相談員が著しくマナーに欠けると判断した行為
- (5) 相談員の個人情報を聞き出す行為。相談員に対するストーキング行為、または相談員の身体、生命、自由、名誉、財産等に対して直接もしくは間接問わず害悪を加える、またはそのおそれのある行為
- (6) 相談員を宗教・思想・政治活動、または特定の団体に勧誘する行為
- (7) 当ヘルプデスク、相談員もしくは第三者のプライバシー権、肖像権、パブリシティ権、知的財産権その他一切の権利を侵害する、またはそのおそれのある行為
- (8) 当ヘルプデスクのネットワークまたはシステム等に過度に負担をかける、またはそのおそれのある行為
- (9) 当ヘルプデスクの運営または他の相談者の利用を妨害する、またはそのおそれのある行為
- (10) 相談の撮影・録画・録音行為
- (11) 相談員とのやりとりを第三者へ漏洩する行為。SNS やインターネットサイトへ露出・転載するなど、相談員とのやりとりを無断で使用する行為
- (12) その他当ヘルプデスクが不適切と判断した行為

5. 第6条 個人情報の取り扱い及び守秘義務

- (1) 当ヘルプデスクは相談者の匿名性を重視しており、相談員が相談者の個人情報（本名、電話番号、勤め先や学校名など）をお聞きすることはありません。
- (2) 当ヘルプデスクが傾聴に当たって相談員が受けた相談者の相談内容は、以下の場合を除いて第三者に開示することはありません。
 - (ア) 法令または警察からの要請により、開示が求められた場合
 - (イ) 相談者が開示に同意した場合
 - (ウ) 相談者または第三者の生命、身体または財産が危険にさらされる恐れがあると当ヘルプデスクが判断した場合
 - (エ) 相談者を特定できない相談事例とした上で一行にまとめて当ヘルプデスクのサイト上で「新着相談」として開示する場合
 - (オ) 相談者を特定できない相談事例としたうえで、当ヘルプデスクの今後の相談活動の質の向上に資する目的のために利用する場合

6. 第7条 システム

- (1) 当ヘルプデスクでは、相談活動にオンライン会議室のZoom(<https://zoom.us/>)と、メールフォームのフォームズ(<https://www.formzu.com/>)を使用しています。相談活動においては、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。また、上記のシステムやプログラムのエラーや不具合・アップデートにより相談者に不具合が生じた場合は、当ヘルプデスク及び相談員は一切責任を負いません。

7. 第8条 相談活動の停止等

当ヘルプデスクは、以下の各号のいずれかに該当する場合には、相談者に事前に通知することなく、相談活動の全部または一部の提供を停止、中断、廃止することができるものとします。

- (1) コンピューター、通信回線等が事故により停止した場合
- (2) 相談員が地震、落雷、火災、風水害、停電、天災地変、戦争、動乱、暴動等の不可抗力により相談活動ができなくなった場合
- (3) 相談員が疾患、緊急事態その他一身上の都合により相談活動ができなくなった場合
- (4) 当ヘルプデスクが運営上または技術上、相談活動の中断等が必要と判断した場合

8. 第9条 運用

- (1) 当ヘルプデスクのサイト、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。