

運用方針

令和4年3月1日制定
社会福祉法人陸前高田市社会福祉協議会

社会福祉法人陸前高田市社会福祉協議会暮らし応援窓口（以下、暮らし応援窓口）は、電話や面談での相談に抵抗のある方への相談ツールの一つとして、LINE 公式アカウント（以下、本アカウント）を開設し、相談機能の拡充を図ります。また、メッセージ配信、タイムライン機能等を活用し、各種相談窓口や制度・サービスに関する情報をリアルタイムに配信します。

本アカウントの開設にあたり、安心して相談窓口をご利用いただくために、利用者の皆さまと運用方針を確認、共有することで、適切な運営に努めます。

1 アカウント情報

アカウント名	陸前高田市社会福祉協議会 暮らし応援窓口
アカウント ID	462eufar

2 投稿・対応時間（利用可能な時間帯）

- ・原則として、月曜日から金曜日の8時30分～17時15分 ※祝日、年末年始を除く
- ・担当者の状況により、対応できない場合もあります。

3 対象者

原則として、陸前高田市に住所を有する方

4 禁止事項

本アカウントに対して、以下のような行為はご遠慮ください。利用者の行為が以下のいずれかに該当する場合、投稿の削除、アカウントのブロックや削除を行う場合があります。

- (1) 特定の個人、企業、国、地域などを誹謗中傷するもの
- (2) 他社になりすますなど、虚偽の内容のもの
- (3) 著作権、商標権、肖像権などの第三者の権利を侵害する恐れのあるもののほか、法令や公序良俗に反するもの
- (4) 投稿がアフィリエイト、もっばら広告・宣伝目的のもの
- (5) LINE が定める不正行為に該当するもの
- (6) 本ページの趣旨に関係のないもの
- (7) その他、本会が不適切と判断するもの

5 免責事項

- ・本会は、本アカウントにおける情報の正確性、完全性等を保証する義務を負うものではありません。

- ・本会は、ユーザーに対し、スマートフォンの所持や LINE を含む SNS の利用を推奨するものではありません。
- ・本会は、ユーザーが本アカウントを利用したこと、もしくは利用できなかったことによって生じたいかなる損害についても一切責任を負いません。
- ・本会は、ユーザーにより投稿（コメント・写真・動画等）されたコンテンツについて、一切責任を負いません。
- ・本会は、本アカウントに関連して、ユーザー間またはユーザーと第三者間でトラブル・紛争が発生した場合であっても、責任を負いません。
- ・投稿にかかる著作権等は、当該投稿を行ったユーザー本人に帰属しますが、投稿されたことをもって、ユーザーは本会对し、投稿コンテンツを、全世界において無償で非独占的に使用する（加工、抜粋、複製、公開、翻訳などを含む）権利を許諾したものとし、かつ、本会对して著作権等を行使しないことに同意したものとみなします。
- ・LINE のご利用方法、技術的な質問、システム状況などに関しては、一切お答えすることはできません。
- ・本会は、予告なく運用方針の変更や運用方針の見直し、または運用の中止をする場合があります。

6 注意事項

- ・ユーザー本人の同意がない限り、個人情報や相談内容を第三者に公開することはありません。ただし、ユーザー本人の身体や命に危険があると判断した場合など、緊急の場合には、警察などの関係機関に連絡して、相談内容を含む個人情報を共有する場合があります。また、相談内容は、個人が特定できないように情報を加工したうえで、相談対応の検証等に活用する場合があります。
- ・相談は、基本的に「対」で対応させていただきますので、混雑時等すぐに対応できない場合があります。急いで相談したいときは、電話等をご利用ください。
- ・返信内容については、複数名の相談員で共有しながら「チーム対応」をさせていただきます。その点をご了承のうえ、ご相談ください。一度相談を終了した後に再度メッセージを送っていただいた場合は、別の相談員が対応することもあります。
- ・本アカウントで発信している個々の情報（文章、写真、イラスト、映像など）に関する著作権は、本会に帰属する。
- ・本アカウントで発信している情報、相談内容や相談画面を、本会に無断で他所に転送・転載することはできません。
- ・いたずらなど目的外使用と判断される内容の相談には、対応できません。
- ・タイムライン等へのコメント対応については、原則行いません。掲載内容についてのお問い合わせは、電話（0192-54-5150）・FAX（0192-54-4775）・本会ホームページまでお寄せください。

7 運用方針の周知・変更等

本方針の内容は、本会ホームページに掲載します。また、本方針は必要に応じて事前に告知なく変更することがある。

8 適用

この運用方針は、令和4年3月1日から適用します。