

# 甲賀市 LINE 相談窓口運用指針

## 1. 概要

生活に困りごとがある方が気軽に活用できるよう匿名での対話も可能な LINE による相談に対応します。

## 2. アカウント名

- ・「甲賀市公式 LINE アカウント」(ID : @kokacity)
- ・二次元コード



- ・管理者：甲賀市
- ・お手持ちのスマートフォン等に LINE をインストールし、ID 検索又は二次元コードを読み取り友だち追加登録をしてください。

## 3. 対象者

- ・甲賀市内にお住まいの方（本人に限らず、家族からの相談もお受けします。）

## 4. 相談日

- ・月～金曜日（祝日、年末年始を除く）
- ※相談日以外でもご利用いただけますが、対応は後日となります。

## 5. 相談対応時間

- ・8時30分～17時15分まで
- ※相談時間以外でもご利用いただけますが、対応は後日となります。

## 6. 投稿について

・より多くの方にご利用いただけるよう、1回の相談時間は概ね60分までです。相談の途中でお休みされる場合は、そのことをお伝えください。一定時間を過ぎてまったくお返事がない場合は、相談を一旦終了させていただくことがあります。

- ・相談内容について、SNS 等で公開、転用、転載（リツイート、シェアなどの拡散、その他の手段による公開等）はしないでください。
- ・明らかにいざらと判断される内容は対応いたしません。
- ・相談員が他の相談に対応中の時は、すぐに対応できないことがあります。相談が集中した場合、その日のうちに対応できないこともあります。急ぎのご相談の場合は、電話等による相談窓口をご利用

用ください。

- ・複数の相談員が相談内容を共有しながら、対応をさせていただきます。別日に相談をされた場合は、別の相談員が対応することがあります。
- ・初めての相談時には、ご住所、お名前、年齢、性別等をお伺いしますが、可能な範囲でご回答ください。匿名でも相談は受けられます。
- ・LINEでの相談をより効果的なものとするため、やりとりの内容は個人が特定できないよう加工したうえで、公表する場合があります。

## 7. 免責事項

- ・掲載する情報については細心の注意を払いますが、誤植や情報が最新ではないなど、不完全な記述が含まれる場合があります。
- ・LINE株式会社のシステム運用状況や、相談対応に利用する設備・システムのトラブル、自然災害などにより予告なく当アカウントの運用を中断等する場合があります。
- ・当アカウントの利用にあたって発生した直接的、間接的な損失やトラブル等については、これを補償することはできません。
- ・当アカウントの仕様等について、予告なく変更・削除する場合があります。

## 8. 知的財産権

- ・当アカウントに掲載している個々の情報（文章、画像等）に関する知的財産権（著作権等すべての権利）は市又はその原作者等に帰属します。
- ・当アカウントの内容について「私的使用のための複製」や「引用」など、著作権法上認められた例外を除き、無断で複製・転載することはできません。

## 9. 留意事項

- ・相談内容等プライバシーは守ります。ただし、体や命に危険があると判断したときなど、緊急の場合は、警察や関係機関に連絡して安全を確保させていただく場合があります。
- ・警察などの公的機関から、緊急を要する照会があった場合には、通信の秘密を含むあらゆる情報を公的機関に開示する場合があります。
- ・個人情報に関しては、甲賀市個人情報保護条例（平成16年甲賀市条例16号）及び関係法令に基づき取り扱います。
- ・LINEの利用方法等技術的なご質問については、市ではお答えできません。ご自身でお調べください。

※以上の点に同意のうえご相談ください。