

ユース ポリシー（利用規約）

青少年なやみ相談室（以下「相談室」といいます。）の利用に関して、次のとおり利用規定を定めますので、相談される方（以下「利用者」といいます。）は、これを遵守して利用してください。

利用者が、相談室にアクセスし相談する場合には、この利用規約に同意したものとみなします。

1 相談受付方法

(1) 電話の場合

受付時間 月曜日～金曜日 10：00～18：00

土曜日・日曜日 10：00～16：00

※ 祝日、年末年始及びアイーナ保守点検日は休館

(2) 来所相談の場合

上記(1)の受付時間内に対応

(3) 電子メールの場合

上記(1)にかかわらず、いつでも可能

※ いずれの方法による相談も無料ですが、通話料・通信料は利用者の負担となります。

2 禁止事項

利用者は次に掲げる行為をしてはならないものとします。禁止行為に該当する場合又は該当するおそれがあると判断した場合には、相談等の対応を停止又は中止します。

(1) 公序良俗、法令等に違反している、又は違反するおそれのある行為

(2) 犯罪に関連する行為

(3) 第三者及び相談員の人権、財産権その他の権利又は利益を侵害する、又は侵害するおそれのある行為

(4) 嘘やいたずら、他人になりすますなどの虚偽の内容を相談する行為

(5) 相談対応内容の録音等を行い、配信、転送又はコピーし公開する行為

(6) 営業、宣伝、広告、勧誘その他の営利を目的とする行為

(7) その他相談室が不適切と判断した行為

3 相談対応方針

(1) 利用の対象は、おおむね 39 歳までの青少年とその家族又は周囲の大人の方としています。

(2) 電話による相談は、多くの方の相談に対応するため、1人につき、1日1回、1回当たり 30 分を目安としています。また、相談が集中するときなどには、電話がつかずお待たせする場合があります。

- (3) 来所による相談は、原則として事前の予約が必要です。
- (4) 電子メールによる相談は、上記 1 (1)の受付時間内に受信を確認しますので、返信が遅れる場合があります。
- (5) 複数の相談員が交代で対応するため、相談員の指定はできません。また、相談員は、氏名その他の個人情報を明らかにすることはありません。
- (6) 病名の診断や治療方法の提示などの医療行為に当たる内容及び法律、税務等の専門的知識を要する相談には対応できません。また、相談内容に関して既に医療機関で治療を受けている場合は、あらかじめ相談室の利用について主治医から了解を得てください。
- (7) 相談員に対する暴力的、攻撃的、猥褻、反社会的な言動など、相談員に不快感を与える行為と判断した場合は、相談等を中止します。
- (8) 利用者の相談内容（個人情報を含む。）は、相談員及び相談室管理者間でのみ共有し、利用者の同意を得ずに他の目的では利用しません。ただし、特定の個人を識別できる情報を除いて、統計資料や相談事例として利用する場合があります。
- (9) 上記 2 の禁止事項に関する相談等の場合は、警察に情報提供するなどの対応を行います。また、自殺、自傷、他害、虐待、DV などが疑われ、利用者や第三者の生命に危険があると判断した場合は、警察、児童相談所などの関係機関に連絡することがあります。

4 個人情報の取扱い

上記 3 のほか、公益社団法人岩手県青少年育成県民会議個人情報保護管理規程に基づき適切に運用管理します。