

## 利用規約

### 1 目的

この利用規約は、新潟市（以下、「市」という。）が提供するインターネット、「新潟市電子申請サービス（かんたん申し込み）」を利用した「メール相談（以下、「本相談」という。）」の利用について定めるものです。相談にあたり、この利用規約および「新潟市電子申請・届出サービス利用規約（<https://info-navi.city.niigata.lg.jp/www/notice/index.html>）」に同意いただくことが必要です。相談者は、この利用規約に同意したものとみなします。

### 2 相談に関する制限

- (1) 相談を利用できるのは、新潟市在住の方（中学生以上）に限ります。ただし、ご家族等についての相談の場合は、対象のご家族が新潟市在住の場合も利用できます。なお、支援者・関係機関の業務に関する相談・連絡は、本相談ではなく、事務専用電話をご利用ください。
- (2) 対象となる相談※は、精神保健福祉に関する相談です。この他については、返信しない場合があります。また、診断・治療・カウンセリングは行っておりません。
- (3) 相談は24時間受付けますが、担当者が内容を確認・返信するのは、平日8時半～17時となります。
- (4) セキュリティ上の理由からメールに添付されたファイルや、本文に記載されたURLアドレスは閲覧しませんので、ご注意ください。
- (5) 継続的な相談となる場合は、メール相談から、電話や来所（予約制）による相談に変更させていただく場合があります。

#### ※対象となる相談（例）

- ①不安・悩みなど精神的な不調、精神疾患や精神科受診・治療に関する相談
- ②精神障がいのある方への関わり方
- ③アルコール、薬物、ギャンブルなどの依存に関する相談
- ④新型コロナウイルスに関連した心のケアについての相談
- ⑤その他、精神保健福祉に関する相談

### 3 必要な設備、費用

- (1) 本相談の利用に必要な設備（機器類、通信料等）は、相談者の自己負担にてご用意ください。
- (2) 相談料は無料です。
- (3) 迷惑メール拒否設定をしている場合は、「@city.niigata.lg.jp」及び「@elg-front.jp」からのメールが受信できるよう設定してください。

#### 4 回答に関する免責事項等

- (1) 回答は誠意をもって行いますが、相談者の状況が確実に改善することは保障できません。また、回答を元に相談者が取られた行動やその結果に関して、市は一切の責任を負いかねます。
- (2) 回答は1～2週間かかる場合があります。(年末年始や長期連休中の相談はさらに遅くなる場合があります。) 回答の遅延によって生じたいかなる結果についても、市は一切の責任を負いかねます。
- (3) 緊急性のあるご相談には応じられませんので、緊急の場合は電話をご利用ください。
- (4) 必要に応じて電話での回答に代えさせていただく場合があります。
- (5) 相談内容は複数職員で閲覧し、回答内容についても協議の上で作成します。
- (6) 本相談の返信は、新潟市こころの健康センターの相談員が担当します。
- (7) 回答にパンフレット等のファイルを添付する場合がありますが、機器により、閲覧できない場合があります。
- (8) 相談専用アドレスは、セキュリティ上の理由から、変更する場合があります。

#### 5 個人情報の取り扱い

- (1) 相談申し込みにあたって、相談者のメールアドレス、年代、居住地区等をお聞きします。相談者属性及び相談分類等については、統計処理をし、個人が特定できない形で公表することがあります。
- (2) 市が収集した個人情報は、「新潟市個人情報保護条例」に基づき適切に取り扱います。
- (3) 相談内容や個人情報は、法令によって例外と認められた場合、その他特別な理由がある場合を除き、相談者の許可なく第三者に提供することはありません。ただし、犯罪予告及び自殺予告等の記載があった場合は、相談者の安全を最優先に考え、警察等関係機関に通報します。

#### 6 禁止事項及び返信の例外

- (1) 本相談において、以下の行為を禁止します。
  - ・故意に虚偽の情報を書き込む行為
  - ・第三者（新潟市職員を含む）の権利を侵害する行為
  - ・コンピューターウイルス等、情報資源への不法侵入を目的としたプログラムを作成もしくは配布する行為
  - ・情報資源を破壊する行為
  - ・公序良俗に反する行為
  - ・その他「メール相談」の正常運営を妨げる行為
- (2) 法令に違反するもの、脅迫的なもの、相談と判断できないもの等については、お答えすることができません。また、業務妨害にあたりと判断される場合は、警察等への通報

などを検討します。

## 7 著作権

- (1) 本相談の一切の権利は市に帰属します。
- (2) 私的使用など、法律によって認められる範囲を超えて、当サイトに関連する情報を許可なく使用（複製、改ざん、転載等の行為）することを禁止します。

## 8 損害賠償の請求

本相談を利用する中で、相談者の不適切な行為によって市が損害を被った場合、費用・損害賠償金の負担（弁護士費用も含む）を請求することがあります。

## 9 利用規約の変更

- (1) 市は、必要があると認めるときは、相談者への事前通知を行うことなく、この利用規約を変更することができることとします。
- (2) 市は、この利用規約の改正を行った場合は、遅滞なく、市ホームページ上に掲載することとします。
- (3) この利用規約の変更後に、相談者が当サービスを継続利用したときは、相談者は変更後の利用規約に同意したものとみなします。

## 附則

この規約は令和2年6月26日から適用します。

## 附則

この規約は令和3年4月1日から適用します。