

＜ご相談の際の注意事項＞

1. ご相談には、原則3営業日以内に回答いたします。毎週月・火・木・土曜日が対応日になります。（2025年8月現在の状況です）
2. 相談が集中した時間帯などには、回答までお時間をいただいたり、相談を受けることができない場合がありますので、あらかじめご了承ください。
3. こちらの回答を無断で第三者（SNS上へのアップを含む）に公開すること、及び回答の画面をスクリーンショットで保存し、第三者に送信することは、固くお断りいたします。
4. ご相談の回答は、主に社会福祉士や精神保健福祉士の資格を保有するスタッフが担当します。

利用規約の詳細は、以下をご覧ください。

利用規約

この利用規約（以下「本規約」といいます。）は、特定非営利活動法人風テラス（以下「当法人」といいます。）がメール及びLINE公式等のSNSで提供する相談事業（以下「本相談」といいます。）の利用条件を定めるものです。

相談者の皆様（以下「利用者」といいます。）は、本規約に従って、本相談窓口をご利用いただきます。

第1条（適用）

1. 本規約は、利用者と当法人との間の本相談の利用に関わる一切の關係に適用されるものとします。
2. 当法人は本相談に関し、本規約のほか、ご利用にあたってのルール等、各種の定め（以下「個別規定」といいます。）をすることがあります。これら個別規定はその名称のいかんに関わらず、本規約の一部を構成するものとします。
3. 本規約の規定が前条の個別規定の規定と矛盾する場合には、個別規定において特段の定めがない限り、個別規定の規定が優先されるものとします。

第2条(利用開始)

1. 本相談は、相談希望者が本規約に同意することで、利用することができます。LINEに関しては、本相談のLINE公式アカウントをLINEアプリ上で「友だち追加」することで、利用することができます。
2. 本相談の利用料は、無料です。利用回数に制限はありません。ただし、通信費など利用者の通信機器に係る費用については、利用者の負担となります。

第3条(利用方法)

1. 本相談に寄せられたご相談については、原則として3営業日以内に相談受付スタッフ(以下スタッフ)が回答いたします。なお、相談が集中した時間帯などには、回答までお時間を頂いたり、相談を受けることができない場合がありますので、あらかじめご了承ください。
2. 1回の相談につき、メールはおおむね2～5通以内、LINEは5～10通以内で回答・情報提供を行います。この基準回数を超過し、これ以上やり取りを続けても、利用者の問題解決や不安緩和につながらないと当法人が判断した場合は、回答を終了する場合があります。また相談の途中で利用者からの返信が3日以上途絶えた場合、その時点で相談を終了する場合があります。
3. 同じ利用者が繰り返し本相談を利用する場合、回答の間違い防止のために、以前の相談内容を確認させていただくことがあります。
4. 本相談では、複数のスタッフが回答を担当しているため、利用者が回答するスタッフを指定することはできません(再相談の場合を含みます。)

第4条(ご相談内容の範囲等)

5. 本相談では、利用者に現在の状況とお気持ちをお伝えいただき、必要に応じて、弁護士・ソーシャルワーカーの相談会の予約、もしくは公的支援や地域の社会資源へとつなぐ支援を行います。なお、本相談内で提供する情報は、官公庁や自治体のサイトや書籍等で検索・閲覧できる公開情報であり、個別具体的なケースに関する法律・福祉・税務・医療に関する判断を提供することはいたしません。個別具体的な回答が必要な場合は、相談会や専門の相談窓口におつなぎします。
6. 利用者や第三者の生命・身体等にかかわる危険があると判断した場合には、利用者の同意の有無にかかわらず、安全の確保のために、警察等の関係機関に連絡する場合があります。

第4条(禁止事項)

利用者は、本相談の利用にあたり、以下の行為をしてはなりません。

- ① 法令または公序良俗に違反する行為
- ② 犯罪行為に関連する行為
- ③ 当法人、本相談の他の利用者、または第三者のサーバーまたはネットワークの機能を破壊したり、妨

害したりする行為

- ④ 当法人の事業の運営を妨害するおそれのある行為
- ⑤ 他の利用者や相談員に関する個人情報等を収集または蓄積する行為
- ⑥ 不正アクセスをし、またはこれを試みる行為
- ⑦ 嘘やいたずら、他の利用者になりすます行為
- ⑧ 当法人のサービスに関連して、反社会的勢力に対して直接または間接に利益を供与する行為
- ⑨ 当法人、本相談の他の利用者または第三者の知的財産権、肖像権、プライバシー、名誉その他の権利または利益を侵害する行為
- ⑩ 利用者またはスタッフ・相談員が本相談に書き込んだ内容をコピー・保存して、外部に公開・転送する行為
- ⑪ 以下の表現を含み、または含むと当法人が判断する内容を本相談上に投稿し、または送信する行為
ア 過度に暴力的・攻撃的な表現
イ 本相談のスタッフ・相談員を困惑させることを意図した、露骨な性的表現
ウ その他反社会的な内容を含み、相談員に不快感を与えることを意図した表現
- ⑫ 以下を目的とし、または目的とすると当法人が判断する行為
ア 営業、宣伝、広告、勧誘、その他営利を目的とする行為
イ 面識のない異性との出会いや交際を目的とする行為
ウ 当法人または本相談のスタッフ・相談員に対する嫌がらせや誹謗中傷を目的とする行為
エ 当法人、本相談のスタッフ・相談員に不利益、損害または不快感を与えることを目的とする行為
オ その他本相談が予定している利用目的と異なる目的で本相談を利用する行為

第5条(本相談の提供の停止等)

1. 当法人は、以下のいずれかの事由があると判断した場合、利用者に事前に通知することなく本相談の全部または一部の提供を停止または中断することができるものとします。

- ① 本相談にかかるコンピュータシステムの保守点検または更新を行う場合
- ② 地震、落雷、火災、停電または天災などの不可抗力により、本相談の提供が困難となった場合
- ③ コンピュータまたは通信回線等が事故により停止した場合
- ④ その他、当法人が本相談の提供が困難と判断した場合

2. 当法人は、前項に基づいて本相談の提供の停止または中断をした場合には、これにより利用者または第三者が事実上の不利益または損害を被ったとしても、その責任を負わないものとします。

第6条(著作権)

1. 利用者が本相談を利用して投稿した文章の著作権については、当該利用者その他既存の権利者に留保されるものとします。ただし、当法人は、本相談を利用して投稿された文章について、本相談の改善、品質の向上、もしくは不備の是正等または風俗の世界で働く人たちの支援に関する調査、研究、検証、もしくは本相談の周知宣伝等に必要な範囲で利用できるものとし、利用者は、この利用に関して、著作者人格権を行使しないものとします。
2. 前項本文の定めるものを除き、本相談および本相談に関連する一切の情報についての著作権およびその他の知的財産権はすべて当法人または当法人にその利用を許諾した権利者に帰属し、利用者は無断で複製、譲渡、貸与、翻訳、改変、転載、公衆送信(送信可能化を含みます。)、伝送、配布、出版、営業使用等をしてはならないものとします。

第7条(利用制限および登録抹消)

1. 当法人は、利用者が本規約のいずれかの条項に違反した場合には、事前の通知なく、投稿データを削除し、利用者に対して本相談の全部もしくは一部の利用を制限または友だち登録を抹消することができるものとします。
2. 当法人は、本条に基づき当法人が行った行為により利用者に生じた損害について、一切の責任を負いません。

第8条(免責事項)

1. 当法人は、本相談に事実上または法律上の瑕疵(安全性、信頼性、正確性、完全性、有効性、特定の目的への適合性、セキュリティなどに関する欠陥、エラーやバグ、権利侵害などを含みます。)がないことを明示的にも黙示的にも保証しておりません。
2. 当法人は、本相談で提供する相談対応や助言について、その正確性、完全性、有用性を完全に保証するものではありません。
3. 当法人は、本利用規約に従って本相談を実施するものとし、利用者が本相談を利用したこと、利用が遅滞したこと、または利用できなかったこと、その他本相談に起因して利用者に生じたいかなる損害についても、一切の責任を負いません。
4. 当法人は、本相談に関して、利用者と他の利用者または第三者との間において生じた取引、連絡または紛争等について一切責任を負いません。

第9条(本相談の変更等)

1. 当法人は、利用者への事前の告知なく、本相談の内容を変更、追加または廃止することがあり、利用者はこれを承諾するものとします。
2. 当法人は、必要があると認めるときは、利用者への事前の通知及び個別の同意を要せず、本規約を変更することができるものとします。
3. 利用規約の変更後に、利用者が本相談を利用したときは、利用者は、変更後の利用規約に同意したものとみなされます。

第10条(個人情報の取扱い)

当法人は、本相談の利用によって取得する個人情報については、当法人の個人情報保護規程に従い適切に取り扱うものとします。

第11条(相談データの使用と公開)

当法人は、本相談の運営によって取得した利用者の属性等に関する情報を、当法人の個人情報保護規程に従った上で、特定非営利活動促進法で定められた法人の活動報告書の作成、助成金等の申請書類の作成、及び政策提言等、当法人の持続的な運営及び利用者の利益に資する目的で、個人が特定できない形で加工した上で、相談データや資料等として使用・公開することができるものとします。

第12条(準拠法・裁判管轄)

1. 本規約の解釈にあたっては、日本法を準拠法とします。
2. 本相談に関して紛争が生じた場合には、東京地方裁判所を専属的合意管轄とします。