

## 「こころのほっとチャット」 利用規約

ご相談の前に必ず、この利用規約をお読みください。ご相談いただく場合、この利用規約のすべての内容に同意したものとみなされます。

### ◎ 「こころのほっとチャット」について

「こころのほっとチャット」は、カウンセラーがあなたの悩みをしっかりと聞きながら、あなたにとってどうすることがいちばんよいのか、あなたと一緒に考える相談サービスです。

「こころのほっとチャット」は誰でも無料、匿名、予約不要で相談できます。

カウンセラーはあなたの相談の秘密を守ります。相談内容や個人情報を、あなたの同意なく第三者に公開することはありません。ただし、自殺・自傷・虐待・DV・犯罪などによって身体や生命に危険が及ぶおそれがあり緊急性が高いと判断される場合は人命保護や法令遵守を優先し、警察、関係機関などに連絡して相談内容を含む個人情報を共有することがあります。

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研究や調査のために活用する場合があります。

### ◎ 相談時間

毎日 09:00－11:50（受付は 11:00 まで）

毎日 12:00－15:50（受付は 15:00 まで）

毎日 17:00－20:50（受付は 20:00 まで）

毎日 21:00－23:50（受付は 23:00 まで）

毎週月曜日 04:00-06:50(受付は 06:00 まで)

相談は 1 回 50 分、1日1回までご利用いただけます。

上記のほか、毎月最終の土曜から翌日曜にかけては深夜相談を実施しています。

毎月最終の土曜 12:00－翌日曜 06:00

相談日・相談時間の詳細は、以下のページでご案内しています。

### ◎ 東京メンタルヘルス・スクエア 「こころのほっとチャット」

<https://www.npo-tms.or.jp/service/sns.html>

### ◎ ご利用上の注意

・カウンセラーは医師ではないため、精神疾患の診断や治療を含む医療行為は行なっていません。また、自殺や自傷行為、犯罪や反社会的行為の助長につながるようなアドバイスも行なっていません。

・心療内科や精神科にて治療中の方は、「こころのほっとチャット」の利用の可否について、あらかじめ主治医にご相談ください。

・多くの相談が集中した場合、すべての相談に対応しきれず、かなりお待たせしたり、その日の相談時間内に対応できなかったりすることもあります。

・相談は1回あたり50分を目安とします。ただし、相談中、あなたの応答が5分以上途切れた場合には、やむを得ず相談を終了させていただくことがあります。また、システム上の問題、その他のトラブルなどが生じた場合には、予告なく相談を中断することがあります。

- ・2回目以降の相談で、前回の続きを相談したい場合には、カウンセラーが過去の相談内容を確認したうえで対応することもできますので、「前回の続きを相談したい」旨をカウンセラーにお伝えください。※web チャットでは履歴の確認はできません
- ・「こころのほっとチャット」では、あなたが書き込むとすぐ「既読」がつきますが、これはシステム上、カウンセラーが読んだかどうかにかかわらず自動的に表示されるものです。
- ・相談画面のスクリーンショット、その他、カウンセラーとのやりとりが分かるものは、どのような形においても公開しないでください。
- ・カウンセラーへの誹謗中傷などにより、相談の継続が困難と判断された場合、相談を中止することがあります。

#### ◎プライバシーポリシー

- ・ご提供いただいた個人情報を取り扱うにあたっては管理責任者を置き、適切な管理を行っております。
- ・お客様から個人情報をご提供していただき、お客様へのサービス向上のために利用させていただく場合があります。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研究や調査のために活用する場合があります。それ以外の目的には利用いたしません。
- ・以下の場合を除いて個人情報を本人の同意なしに第三者に開示・提供することはありません。
  - ①本人または第三者の生命が危険にさらされる恐れ、または著しい法令違反があると判断したとき。
  - ②本人または第三者が虐待を受けている可能性が高く、直ちに対処しなければいけないと判断したとき。
  - ③法令等により開示が求められた場合。

#### ◎「こころのほっとチャット」の利用の仕方

##### ・LINE の場合

「こころのほっとチャット」の公式アカウントを友だち登録してください。

<https://line.me/R/ti/p/%40tch1397q>

##### ・Facebook の場合

「こころのほっとチャット(kokorohotchat)」のアカウントをフォローしてください。

<https://www.facebook.com/kokorohotchat>

##### ・Web チャットの場合

以下のウェブサイトアクセスしてください。

[https://www.npo-tms.or.jp/public/kokoro\\_hotchat/](https://www.npo-tms.or.jp/public/kokoro_hotchat/)

制定日:2018年11月30日

最終更新日:2024年10月25日