# かながわ労働センター川崎支所オンライン労働相談　運用方針

神奈川県かながわ労働センター川崎支所（以下「当支所」といいます。）では、相談の利便性の更なる向上を図るため、「オンライン労働相談」を実施します。

当支所が実施するオンライン労働相談は、次の方針で運用しますので、御利用に当たっては、本運用方針への同意が必要となります。

なお、「４　利用規約(5)」により利用を申し込んだ場合は、本運用方針に同意したものとみなします。

## １　目的及び適用

本運用方針は、オンライン労働相談提供条件及びオンライン労働相談の利用に関する当支所と利用者との間の権利義務関係を定めることを目的とし、当支所と利用者との間のオンライン労働相談の利用にかかわる一切の行為に適用されます。

## ２　定義

本運用方針において使用する以下の用語は、各々以下に定める意味を有します。

(1) 「オンライン労働相談」とは、以下の「４　利用規約(1)」の通信に使用するアプリケーションソフトを介して行われるオンライン上の労働相談を意味します。オンライン労働相談は当支所相談員のＷｅｂカメラはオフ（利用者は任意）にした状態で行われます。

(2) 「利用者」とは、以下の「４　利用規約」に基づいて本サービスの利用申込みを行った県内在住・在勤の方、県内で事業を営む使用者の方を意味します。

## ３　運用方法

当支所の職員及び相談員が、本運用方針に基づき相談に対応します。

## ４　利用規約

### (1) 通信に使用するアプリケーションソフト

オンライン労働相談では、オンライン通信のアプリケーションソフトとして【Teams】を使用します。オンライン労働相談の利用に当たっては、別途【Teams】の利用規約にも同意いただく必要があります。

**(2) 利用環境**

オンライン労働相談は、インターネットや PC、スマートフォン、タブレット等の利用を前提としています。利用に当たっては、必要な利用環境を利用者自身の責任のもと準備の上、御利用ください。

オンライン労働相談を利用する前に、御自身の Wi-Fi などのインターネット環境を必ず御確認ください。加入されているサービスによっては、高額の通信料が発生する恐れがあります。

**(3) 諸費用**

オンライン労働相談で発生する通信費等の諸費用については、利用者の負担となりますので、予め御了承ください。

なお、以下「４　利用規約(5)コ」により電話相談に切り替えた場合も同様となります。

**(4) 相談時間**

原則として、相談予約枠は次のとおりとし、１回 45 分間、１人当たり１日１回を限度とします。

・　夜間労働相談における 17 時から 17 時 45 分までの相談時間枠

**(5) 利用申込み等**

利用者は、以下の各号にそって利用申込み等の手続きをしてください。

ア　原則として、相談予約日当日の 16 時までに予約サイトで予約を完了した方が利用できます。

イ　予約申込みの際に、次の事項の入力が必要です。

(ｱ) 氏名
(ｲ) 氏名（フリガナ）
(ｳ) 電話番号
(ｴ) 在住地
(ｵ) 事業所の所在地
(ｶ) 相談項目
(ｷ) 相談内容

ウ　予約申込み後、予約完了メール等を予約サイトで入力していただいたメールアドレスに３通送信します。

・　申込完了通知：申込受理

・　予約完了通知:オンライン労働相談の詳細案内（ＵＲＬ記載）
・　パスワード通知：申込内容照会にアクセスする際に入力するパスワード

エ　原則として、相談予約日の前開庁日までに、オンライン労働相談用ＵＲＬ等を記載した予約完了通知を予約サイトで入力していただいたメールアドレスに送信します。

ただし、相談予約日の前開庁日以降に予約いただいた方に対しては、相談予約日当日 17 時までに送信します。

オ　相談予約日前日に予約前通知とパスワード通知（再送）を予約サイトで入力していただいたメールアドレスに送信します。

カ　オンライン労働相談の予約時間になったら、上記エで送信されたオンライン労働相談用ＵＲＬにアクセスしてください。相談員が入室を許可するとオンライン労働相談が開始されます。

キ　オンライン労働相談の結果、詳細な事実関係・関係資料等の確認や継続した対応が必要であると判断される相談の場合は、原則として事業所所在地管轄の労働センター本所・支所への来所・電話相談を御案内します。

ク　キャンセルは、予約日時までは、予約サイトから可能です。取下げが完了すると、予約取下げ通知メールが届きます。

相談当日にキャンセルする場合には､別途電話で連絡ください。なお､連絡がないまま､御予約いただいた相談実施日時を 10 分経過した場合は、キャンセルとみなします。連絡がないままキャンセルした場合は、今後のオンライン労働相談の利用をお断りする場合があります。

ケ　予約完了メールが送信された場合であっても、申込内容によりオンライン労働相談をお断りする場合があります。

コ　通信状況により接続が不安定な場合等、電話での相談に切り替える可能性があります。

**(6) オンライン労働相談用ＵＲＬ等の管理**

利用者は、自己の責任において、オンライン労働相談用ＵＲＬ及び予約番号を適切に管理及び保管するものとし、これを第三者に利用させ、又は貸与、譲渡等をしてはならないものとします。

**(7) 利用環境の整備**

利用者は、オンライン労働相談を利用するために必要な機器・ソ

フトウェア・通信手段等の利用環境について、以下の各号の定めに則り、自らの費用と責任において整備するものとします。

なお、当支所は、利用者の利用環境については一切の関与を行いません。

ア　利用者は、自己の利用環境に応じて、コンピューターウイルス感染の防止、不正アクセス及び情報漏洩の防止等適切なセキュリティ対策を講じること。

イ　ネットワーク回線が断線又は不安定な状況とならないよう、使用する機器の充電やネットワーク通信の環境を整えること。

**(8) 禁止事項**

利用者は、オンライン労働相談の利用に当たり、以下の各号いずれかに該当する行為又はそのおそれがある行為を行ってはならないものとします。

万が一、相談中にいずれかの行為をしていたことが判明した場合、その時点で相談を取り止めとし、以降、オンライン労働相談の利用を禁止させていただく場合があります。

ア　オンライン労働相談のために発行されたオンライン労働相談用ＵＲＬを第三者に譲渡、貸与、漏えいをする行為

イ　オンライン労働相談の全部又は一部をいかなる形式・手段を問わず、撮影（スクリーンショットを含む。）・録音・録画・複製・改変・再配布・再出版・掲示・投稿・又は転送等する行為

ウ　当支所又は第三者の権利・利益を侵害する行為（暴言などの迷惑行為、業務妨害行為を含む。）

エ　法令若しくは公序良俗違反、又はこれらを暗示・誘発・助長する行為

オ　オンライン労働相談のネットワーク又はシステム等に過度に負荷をかける行為

カ　その他、当支所が不適切と判断する行為

**(9) オンライン労働相談の停止等**

当支所は、以下の各号のいずれかに該当する場合には、利用者に事前に通知することなく、オンライン労働相談の一部又は全部の提供を停止又は中断することができるものとします。

ア　オンライン労働相談提供のための装置やシステムに緊急の保守・点検が必要な場合

イ　火災、地震などの自然災害、停電、システム障害等によりサービスの運営が困難な場合
ウ　コンピューターや通信回線等が事故等により停止した場合
エ　当支所が利用する外部システム及びサービスが何らかの影響で停止・不安定な状態に陥った場合
オ　通信環境等に著しい負荷や障害が与えられることによって正常なオンライン労働相談を提供することが困難である場合、又は困難であると当支所が判断した場合
カ　オンライン労働相談に関するデータの改ざん、ハッキング等により、オンライン労働相談を提供することで、利用者又は第三者等が著しい損害を受ける可能性を当支所が認知した場合
キ　その他、当支所が停止又は中断が必要であると判断した場合

**(10) 個人情報等取得した情報の利用目的・取扱い**

利用者の個人情報等取得した情報は、電話・来所相談と同様に、個人情報保護法に基づき保護されます。

**(11) 免責事項**

ア　当支所は、上記(6)のオンライン労働相談用ＵＲＬ及び予約番号の管理等を利用者が怠ったことにより生じた利用者又は第三者の損害について、一切の責任を負わず、損害賠償する義務はないものとします。
イ　当支所は、上記(7)の利用者の利用環境（機器・ソフトウェア・通信手段等の一切を含む。）に起因して発生した利用者の損害及び利用者が第三者に与えた損害について、一切責任を負わず、損害賠償する義務はないものとします。
ウ　当支所は、通常講ずべきセキュリティ対策を講じても防止できない外部からのサイバー攻撃や災害、停電など、当支所の責任に帰すべき事由によらず利用者に損害が発生しても一切責任を負わず、損害賠償する義務はないものとします。

**(12) 損害賠償**

利用者が、本運用方針に違反した結果、当支所が損害を被った場合、その損害は利用者が負担するものとします。

**(13) 本運用方針の変更**

当支所は、当支所が必要と認めた場合には、本運用方針を変更できるものとします。

本運用方針を変更する場合、変更後の本運用方針の施行時期及び内容を当Ｗｅｂサイト上での掲示その他適切な方法により周知します。変更後に、「４　利用規約(5)」によりオンライン労働相談の利用を申し込んだ場合は、利用者は当該変更について同意したものとみなします。

**(14) 準拠法及び合意管轄裁判所**

本運用方針には、日本法が適用されるものとします。オンライン労働相談の利用に関する紛争は、横浜地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

## ５　お問合せ

神奈川県かながわ労働センター川崎支所

電話番号 044-833-3141(代)

なお、電話によるお問合せにつきましては、土曜・日曜・祝日・年末年始を除いた８時 30 分から 12 時、13 時から 17 時 15 分までの間にお願いします。

附　則

本運用方針は、令和８年 10 月 22 日から施行するものとします。

附　則

本運用方針は、令和８年 11 月５日から施行するものとします。