

## かながわ労働センター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（以下、「当センター」といいます。）では、相談の利便性のさらなる向上を図るため、「オンライン労働相談」を実施します。

当センター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、ご利用にあたっては、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 目的および適用

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センター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、当センターと利用者との間のオンライン労働相談の利用に関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センター相談員の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

当センターの職員および相談員が、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あたっては、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

本相談は、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。利用にあたっては、必要な利用環境を利用者自身の責任のもと準備の上、ご利用ください。

本相談を利用する前に、ご自身の Wi-Fi などのインターネット環境を必ずご確認ください。加入されているサービスによっては、高額な通信料が発生する恐れがあります。

#### (3) 諸費用

本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、予めご了承ください。

なお、以下 4（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50分間、1人あたり1日1回を限度とします。

- ア 月曜日から金曜日（祝日、年末年始を除く）の9時から12時、13時30分から16時30分まで
- イ 火曜日（祝日、年末年始を除く）の17時30分から19時30分まで

#### (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、2開庁日前の16時までにオンライン労働相談予約サイトで予約を完了した方が利用できます。

ただし、火曜日の17時30分以降の予約枠については、1開庁日前の8時30分まで予約できます。

- 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オンライン労働相談予約サイトで入力していただいたアドレスに2通送信します。

・予約完了通知：オンライン労働相談の詳細案内

・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等通知をオンライン労働相談予約サイトで入力していただいたアドレスに送信します。

ただし、火曜日の17時30分以降の予約枠利用者に対しては、相談予約日の当日12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）をオンライン労働相談予約サイトで入力していただいた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・電話相談をご案内します。

- ク キャンセルは、予約日時までは、オンライン労働相談予約サイトから可能です。取り下げが完了すると、予約取り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、ご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、または貸与、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、当センターは、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あたり、以下の各号いずれかに該当する行為また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、本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また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・または転送等する行為

ウ 当センターまたは第三者の権利・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 法令も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またはシステム等に過度に負荷をかける行為

カ その他、当センター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

当センターは、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または全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。

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 当センターが利用する外部システムおよびサービスが何らかの影響にて停止・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、または困難であると当センターが判断した場合
- 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、利用者または第三者等が著しい損害を受ける可能性を当センターが認知した場合
- キ その他、当センターが停止また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 当センターは、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 当センターは、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 当センターは、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、当センター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、当センター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

当センターは、当センター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。

神奈川県かながわ労働センター

電話番号 045-633-6110(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分までの間にお願ひします。

附則

本運用方針は令和6年4月1日から施行するものとします。

附則

本運用方針は令和7年3月19日から施行するものとします。