

県民の声・相談室オンライン弁護士相談運用方針

県民の声・相談室では、相談の利便性向上を図るため、「オンライン弁護士相談」を実施します。

県民の声・相談室が実施するオンライン弁護士相談は、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 目的及び適用

本運用方針は、オンライン弁護士相談提供条件及びオンライン弁護士相談の利用に関する県民の声・相談室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、県民の声・相談室と利用者との間のオンライン弁護士相談の利用に関わる一切の行為に適用されません。

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) 「オンライン弁護士相談」とは、「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弁護士相談を意味します。オンライン弁護士相談において、弁護士のカメラは原則オン（利用者は任意）にした状態で行われます。

(2) 「利用者」とは、「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に在住、在勤または在学の方を意味します。

3 運用方法

県民の声・相談室の職員及び弁護士が、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

オンライン弁護士相談では、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。オンライン弁護士相談の利用にあたっては、別途 Microsoft サービス規約にも同意いただく必要があります。

(2) 利用環境

オンライン弁護士相談は、インターネットやパソコン、スマートフォン、タブレット端末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。

オンライン弁護士相談を利用する前に、ご自身の Wi-Fi 等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

オンライン弁護士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、「4利用規約（5）ケ」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人30分以内とします（1年度1回に限る）。

ア 川崎県民センター 第1・第3火曜日の13時30分から16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 相談日前日の10時までに神奈川県電子申請システム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となります。

- ・氏名
- ・氏名（フリガナ）
- ・住所（在住地もしくは勤務地の市区町村）
- ・電話番号
- ・相談方法
- ・相談内容
- ・利用条件の確認（1年度1回限りの確認）

ウ 予約申込み後、予約完了メール等を神奈川県電子申請システムで入力していただいたメールアドレスあてに2通送信します。

- ・予約完了通知：弁護士相談の詳細案内
- ・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、相談日の前開庁日までに、WEB面談情報通知を神奈川県電子申請システムで入力していただいたメールアドレスあてに送信します。

オ 相談日2日前に予約前通知とパスワード通知（再送）を神奈川県電子申請システムで入力していただいたメールアドレスあてに送信します。

カ 相談時間10分前になったら、上記エで送信されたオンライン弁護士相談用URLをご確認の上、アクセスしてください。県民の声・相談室の職員が入力の許可をし、注意事項を説明します。相談時間になるとオンライン弁護士相談が開始されます。なお、ファイルの共有は行いません。

キ キャンセルは、相談日時まで神奈川県電子申請システムから申請が可能です。取
下げが完了すると、予約取下げ通知メールが届きます。

相談日前日の10時以降にキャンセルする場合は、別途電話でご連絡ください。
なお、キャンセルの連絡がない場合は、今後の弁護士相談の利用をお断りする場
合があります。

ク 予約完了メールが送信された場合であっても、申込内容により弁護士相談をお断
りする場合があります。

ケ 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) オンライン弁護士相談用URL等の管理

利用者は、自己の責任において、オンライン弁護士相談用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、オンライン弁護士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、県民の声・相談室は、利用者の利用環境について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また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、オンライン弁護士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、オンライン弁護士相談の利用を禁止させていただく場合がありま
す。

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

イ オンライン弁護士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 県民の声・相談室または第三者の権利・利益を侵害する行為(暴言等の迷惑行
為、業務妨害行為を含む)

エ 法令もしくは公序良俗違反、またはこれらを暗示・誘発・助長する行為

- オ オンライン弁護士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、県民の声・相談室が不適切と判断する行為

(9) オンライン弁護士相談の停止等

県民の声・相談室は、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、オンライン弁護士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 オンライン弁護士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、地震等の自然災害、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 県民の声・相談室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弁護士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県民の声・相談室が判断した場合
- カ オンライン弁護士相談に関するデータの改ざん、ハッキング等により、オンライン弁護士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県民の声・相談室が認知した場合
- キ その他、県民の声・相談室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 県民の声・相談室は、上記（6）のオンライン弁護士相談用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また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 県民の声・相談室は、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 県民の声・相談室は、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、停電等、県民の声・相談室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、県民の声・相談室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

県民の声・相談室が必要と認めた場合は、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）」によりオンライン弁護士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。オンライン弁護士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。

附 則

1 本運用方針は、令和8年4月1日から施行する。