

「くらしの相談ダイヤル」ご利用にあたって（利用規約）

「くらしの相談ダイヤル」（以下「当窓口」という）は、相談者様（以下「利用者」という）に安心してご利用いただけるよう、以下の通りご利用ルール（利用規約）を定めています。お電話をいただいた時点で、本規約に同意いただいたものとさせていただきますので、あらかじめご了承ください。

1. 当窓口について

- (1) 当窓口は、「くらしの中の困りごと」に関する相談をお受けし、情報提供や助言等を行う電話相談窓口です。
- (2) 当窓口は、匿名かつ無料でどなたでもご利用いただけます。

2. 受付・相談のルール

(1) 受付時間・電話番号

「くらしの相談ダイヤル」

受付時間: 平日 10:00～16:30（※夏季休暇・年末年始を除きます）

電話番号: 03-6205-6720

(2) 相談時間・回数の目安

- 相談時間は1回につき15分程度が目安です。
- より多くの方にご利用いただくため、原則お1人様1日1回までとさせていただきます。

(3) ご利用料金

- 相談料は無料です。ただし、通話料・通信料は利用者のご負担となります。

3. 相談にあたっての注意点

相談内容によっては当窓口で対応できない場合があります。

(1) 医療に関する相談

- 病名の診断や治療方法の提示、現在受けている医療の是非の判断など、診療行為・医療行為にあたる相談はお受けできません。

(2) 専門分野（法律や税務など）の相談

- 専門的な知識が必要な場合には、地域性や専門性、緊急性を考慮して専門機関をご案内することがあります。なお、パルシステム組合員の方には、弁護士による法律相談をご案内できる場合があります。

(3) 医療機関やカウンセリングをご利用中の方

- 現在受診されている医療機関等への相談をお勧めする場合があります。ただし、居住支援法人としてお受けするご相談についてはこの限りではありません。

4. 禁止事項

安心・安全な窓口運営のため、以下の行為は固くお断りいたします。

(1) 禁止している行為

- 公序良俗に反する行為
- 人権を侵害する行為

- 知的財産権を侵害する行為
- 迷惑行為、損害を与える行為
- 通話音声の録音、複製、改ざん、SNS 等への転載・公開等の行為
- 暴言、怒号、攻撃的な発言、その他相談員に対するハラスメント行為
- いたずら等の目的外利用
- その他、当窓口の正常な運営を妨げる行為、および当法人が不適切と判断する行為

※当法人のカスタマーハラスメントに対する取り組みや対応方針の詳細は、以下よりご確認ください。

カスタマーハラスメントに対する基本方針：<https://kurashidial.or.jp/customer/>

(2) 相談の中断・回数制限

- 上記のような禁止行為があった場合、または当法人が「相談の継続が困難」と判断した場合、相談の途中でであってもお電話を終了させていただくほか、今後のご利用をお断りすることがあります。
- くらしの相談以外の内容や、電話相談への依存傾向がみられる方からの電話については、ご利用回数を制限させていただく場合があります。

5. 秘密保持および個人情報の取り扱い

(1) 秘密保持

- 相談内容やプライバシーに関する情報が外部に漏れることはありません。ただし、利用者や第三者の生命、身体、財産に重大な危険が及ぶと判断される場合（自殺、自傷、他害、虐待、犯罪予告等）は、警察や関係機関へ通報・情報提供を行う場合があります。

(2) 通話内容の録音について

- 相談対応の品質向上のため、通話内容を録音させていただきます。

(3) 研究・分析への活用

- サービス改善や活動報告のため、個人が特定できないよう加工（匿名化）した上で、報告書の作成や調査・検証等に活用させていただく場合があります。

(4) 個人情報の取り扱い・方針

- 当窓口の利用に伴い取得した個人情報は、当法人の「プライバシーポリシー」に基づき、適切に取り扱います。

個人情報保護方針（プライバシーポリシー）：<https://kurashidial.or.jp/privacy01-2/>

6. 免責事項・注意事項

(1) 混雑時の対応

- 対応できる人数に限りがあるため、回線が混雑して長らくお待たせする場合や、ご相談に応じられない（お電話が繋がらない）場合があります。

(2) システムトラブルや回線の不具合・停止

- システム障害や通信回線の不具合、その他予期せぬ事態が発生した場合、予告なく相談受付を休止・中断することがあります。

(3) 回答結果に対する免責

- 当窓口による情報提供や助言等は利用者の判断を補助するものであり、その結果について当法

人は一切の法的責任を負わないものとします。

7. 本規約の変更

本規約に変更が生じた場合は、当法人のウェブサイト等に掲載をします。

一般社団法人くらしサポート・ウィズ

2026 年 10 月 15 日