

## インターネットテレビ電話を使ったリレーサービス利用規約

1. 島根県西部視聴覚障害者情報センター（以下「センター」という。）は、聴覚障がいのため自ら電話を利用することが困難な人の電話連絡を支援するため、インターネットテレビ電話を使ったリレーサービス（以下「サービス」という。）を提供する。
2. サービスを利用できるのは、島根県内に住所又は居所を有し、聴覚障がいにより身体障害者手帳の交付を受けている者で、この規約に同意した上でセンターに利用登録の申し込みを行い、センターが利用登録をしたもの（以下「利用者」という。）とする。
3. サービスの利用を希望する者は、センターのホームページからインターネットで利用登録の申し込みを行うものとする。
4. センターは、前項の申し込みを受けて利用登録をしたときは、利用者に利用登録が完了したこと及びサービスを利用するために必要な情報（サービスの利用をセンターに依頼するときに使用する電子メールアドレス等）を郵送により通知する。利用者は、この情報を漏らしてはならない。
5. センターは、過去に利用登録を抹消した者又はセンターがサービスの提供が困難と判断した者から申し込みがあったときは、登録を拒否することがある。
6. 利用者は、サービスを利用するときは、事前に第4項の電子メールにより、利用者名及び利用希望日時を記して、センターに利用の依頼をするものとする。
7. センターは、前項の依頼を受けたときは、事前に利用者とサービスを提供する日時を調整し決定した上で、サービスを提供するものとする。
8. サービスを利用できる日時は、センターが開館している日の午前10時から午後5時までとする。
9. 一回のサービスの提供は、1時間を限度とする。ただし、センターがやむを得ない事由があると認め、職員の交代が可能であるときは、この時間を超過してサービスを提供することがある。
10. サービスで使用するインターネットテレビ電話（以下「TV電話」という。）のアプリケーションソフトウェアは、Skype（スカイプ）とする。
11. サービスの利用料は、無料とする。相手先（利用者が用件を伝えたい先をいう。以下同じ。）との電話の通話料は、センターが負担する。ただし、利用者がインターネット及びSkypeを使用するために要する費用は、利用者の負担となる。
12. サービスの提供は、利用者とセンターの職員とがSkypeのビデオ機能を使って手話で通話し（利用者のみ音声で通話する場合を含む。）、若しくはメッセージング機能（チャット送信）を使って文字で通信し、又はこれらを併用して意思疎通を行い、同時にセンターの職員が電話で相手先と通話する方法で行う。
13. 相手先との電話の不通等により前項の方法でサービスが提供できないときは、利用者の希望により、センターの職員が利用者から用件を聞き、後でセンターから相手先に電話で用件を伝え、その結果を利用者に知らせる方法でサービスを提供することができる。
14. サービスは、利用者から相手先への発信に限り提供する。ただし、利用者から相手先への発信となるサービスの提供の結果、相手先から利用者への連絡、返事の取次ぎ等が必要となった場合は、相手先から利用者への発信となるサービスの提供を行う。
15. 第13項及び前項ただし書きによりセンターから利用者に連絡するときは、TV電話に限らず、FAX（ファクシミリ）、電子メール等適宜の方法により行う。
16. センターは、サービス提供中の映像、音声及び文字のデータを情報端末に一時的に保存し、サービス提供後、誤った内容の情報や意思の伝達を行ったことが判明したときは、速やかにその事実を利用者及び相手先に連絡する。
17. 前項のデータは、用件が完了したら消去する。消去前に何人からデータの提供を求められても、センターはこれに応じない。
18. 相手先からサービスの利用について同意が得られない場合（本人確認ができないため受け付けられない等）は、サービスを提供しない。

19. 緊急通報用電話番号（「110 番（警察）」、「119 番（消防・救急）」、「118 番（海上保安庁）」）への発信は、サービスを提供しない。
20. 用件の内容が政治、宗教若しくは営利を目的とする活動に当たるとき、相手先若しくは第三者の尊厳を犯し、若しくは人権を侵害するとき、公序良俗に反するとき又は違法性が高いときは、サービスを提供しない。その判断基準は、センターに委ねるものとする。サービスを提供している途中で判断基準に該当する内容であることが判明したときは、センターが一方的にサービスの提供を中止する。
21. 利用者は、用件の内容が前項に該当すると知りながらサービスの利用をセンターに依頼してはならない。
22. センターは、サービスを提供している途中で用件の内容が専門的で職員の能力を超えるものであることが判明したときは、利用者及び相手先にその事実を告げ、サービスの提供を中止することがある。
23. センターは、サービスを提供している途中で職員が利用者又は相手先から嫌がらせ、誹謗中傷、強制、脅迫等を受け、冷静に正確な情報や意思の伝達を行うことが困難になったときは、利用者及び相手先にその事実を告げ、サービスの提供を中止する。
24. 利用者と相手先が同じ場所にいるときは、サービスを提供しない。ただし、センターがやむを得ない事由があると認めた場合は、サービスを提供することがある。
25. サービスを利用できる相手先は、日本国内に限る。
26. 登録の際に入手した利用者の個人情報、サービスの提供及びサービスの利用に関する調査の目的で使用し、その他の目的では使用しない。
27. 前項にかかわらず、法令に基づくとき、人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、利用者の同意を得ることが困難であるときは、利用者の同意を得ることなく、個人情報を第三者に提供することがある。
28. 利用者は、センターがサービスの利用に関する調査(アンケート調査等)を行う場合、これに協力するものとする。
29. 利用者は、利用登録の申し込みの記載内容に変更が生じたとき又はサービスの利用を止めるときは、センターのホームページからインターネットで通知するものとする。
30. 利用者は、この規約を遵守しなければならず、利用者がこの規約に違反し、又はこの規約の趣旨に照らして利用者として適当でないと認められる客観的な事由が生じたときは、センターの判断により利用登録を抹消することができる。
31. センターは、職員の都合、情報端末の不具合等の事由により、サービスの提供を一時停止し、又はサービスを廃止することがある。その場合、センターのホームページでその事実を公表する。
32. 利用者がサービス提供中の映像、音声及び文字のデータを情報機器等に保存した場合、利用者は理由のいかんを問わずそのデータを事後に使用してはならない。利用者がこれに反して事後にデータを使用し、そのために係争、損害等が生じたとしても、センターは一切の責任を負わない。
33. サービスを利用したことにより利用者が第三者から損害賠償を請求されたときは、利用者が一切の責任を負うものとし、センターは一切の責任を負わない。
34. サービスの廃止、一時停止、一方的な中止、利用登録の抹消等により利用者がサービスを受けられなくなり、そのために損害が生じたとしても、センターは一切の賠償責任を負わない。
35. 通信システムの障害によるサービスの切断、遅延、その他いかなる原因でサービスの提供ができなくなり、又は不完全になったとしても、そのために生じた損害について、センターは一切の賠償責任を負わない。
36. センターは、利用者が使用する情報機器、通信回線、ソフトウェア等の環境等に基づき生じた損害について、一切の賠償責任を負わない。

37. センターは、サービスの提供、第三者のウェブサイトからのダウンロード、コンピュータウイルスの感染等により発生した情報機器、通信回線、ソフトウェア等の損害について、一切の賠償責任を負わない。
38. 利用者は、Skype 名及びパスワードの管理及び使用に責任を負う。Skype 名及びパスワードが第三者に使用され、そのために損害が生じたとしても、センターは一切の賠償責任を負わない。
39. この規約は、センターの判断で改定することがある。その場合、センターのホームページでその事実を公表する。利用者は、規約の改定に異議を申し立てることができず、改定後の規約を遵守しなければならない。

附則 この規約は、平成29年4月1日から施行する。