

S N S の通話機能を利用した電話相談実施細則

令和5年9月27日 5 労相相第204号

(目的)

第1 SNSの通話機能を利用した電話相談実施要領(令和5年9月12日5産
労雇第1102号)に基づく相談対応に必要な事項を定め、事業の円滑な推進
を図ることを目的とする。

(基本的事務処理)

第2 SNSの通話機能を利用した電話相談は、原則として1回30分を上限と
して対応する。

2 SNSの通話機能を利用した電話相談では完結が難しいと考えられる相談
(事実関係や経緯が複雑な案件、法的判断が難しい案件)や継続した相談対応が
必要と考えられる相談(あっせんに着手する可能性が高い案件を含む)について
は、相談者に所管の労働相談情報センター及び各事務所の来所相談等を案内する。

この場合、原則として引継ぎは行わない。

(利用環境の整備)

第3 労働相談情報センターは、相談者がSNSの通話機能を利用した電話相談
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、相談者自らの費用と責任において整備をさせることとし、
一切の関与を行わない。

1 相談者が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。

2 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。

(禁止事項)

第4 SNSの通話機能を利用した電話相談においては、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は認めない。

1 SNSの通話機能を利用した電話相談の全部または一部をいかなる形式・手
段を問わず、録音・複製・改変・再配布・再出版・掲示・投稿・または転送等する
行為

(3) 労働相談情報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）

(4) 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

(5) SNSの通話機能を利用した電話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

(6) その他、労働相談情報センターが不適切と判断する行為

(SNSの通話機能を利用した電話相談の停止等)

第5 労働相談情報センターは、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。

(1) SNSの通話機能を利用した電話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

(2) 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

(3) 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

(4) 労働相談情報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

(5) 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SNSの通話機能を利用した電話相談を正常に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

(6) SNSの通話機能を利用した電話相談に関するデータの改ざん、ハッキング等により、SNSの通話機能を利用した電話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

(7) 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

附則

この細則は、令和5年10月1日から施行する。