

東京メンタルヘルス・スクエア利用規約

NPO 法人東京メンタルヘルス・スクエア（以下、「当 NPO 法人」）が提供するカウンセリング等のサービスについて、共通する利用規約、サービス毎の利用規約を記します。

ご相談の前に必ずこの利用規約をお読みください。ご相談いただく場合、この利用規約のすべての内容に同意したものとみなさせていただきますので、どうぞご理解の程よろしくお願いいたします。

第1 すべてのサービスに共通する利用規約

1. 当 NPO 法人が提供するサービスは、カウンセラーがあなたの悩みをしっかりと聞きながら、あなたにとってどうすることがいちばんよいのか、あなたと一緒に考える（傾聴による精神的安心感や自律的な自己肯定感を支援する）カウンセリングサービスです。医療的対応を目的とするものではありませんので、医療的対応が必要な際には、医師や関連する専門家にご相談ください。
2. ご相談の内容が当 NPO 法人 では適切に対応できないと判断した際には、他の機関をご紹介しますことがあります。
3. 精神医療機関に通院している方は、カウンセリングを受けることを事前に医師にご確認ください（医師の許可がない場合、カウンセリングをお断りする場合があります）。
4. カウンセラーへの迷惑行為などの事情により、カウンセリングが困難と当 NPO 法人の担当カウンセラーが判断した場合、カウンセリングの継続を中止することがあります。
5. カウンセリングではその性質上、病歴を含む個人情報の提供をお願いすることがあります。当 NPO 法人の個人情報保護規程（プライバシーポリシー）は、当 NPO 法人の WEB サイトをご覧ください。

第2 お話しパートナー利用規約

1. お申込みは、当 NPO 法人の WEB サイト上の「サービスの詳細」をご参照ください。
2. キャンセルにつきましては、予約日の前日 15 時までにご連絡ください。
3. それ以後のキャンセルにつきましては、特別な事情がない限り実施料金の 100%を申し受けます。
4. 未成年（18 歳未満）の方は、親権者など法定代理人の同意を得てご利用ください。

第3 こころのほっとライン利用規約

1. 相談は 1 回 20 分、1 日 1 回ご利用いただけます。相談日・相談時間の詳細は、以下のページでご案内しています。

◎東京メンタルヘルス・スクエア 「こころのほっとライン」

<https://www.npo-tms.or.jp/service/hotline.html>

2. 2 回目以降の相談でも、カウンセラーは過去の相談内容を確認することはできません。
3. 相談が集中した場合、電話が繋がらないことがあります。
4. インターネット回線を使った電話システムのため、音声聞き取れない、途中で切れるなどのトラブルが生じた場合には、予告なく相談を中断することがあります。
5. こころのほっとラインはカウンセリング品質向上のために録音させていただきます。録音の内容は上記目的及びプライバシーポリシーの内容で適切に運用いたします。

第4 こころのほっとチャット利用規約

1. 誰でも無料、匿名、予約不要で相談できます。

2. 相談時間は、以下のとおりです。

毎日 07:00-24:00（受付は 23:00 まで）

相談日・相談時間の詳細は、以下のページでご案内しています。

◎東京メンタルヘルス・スクエア 「こころのほっとチャット」

<https://www.npo-tms.or.jp/service/sns.html>

3. 相談は1回最大50分、1日1回までご利用いただけます。ただし、相談中、あなたの応答が5分以上途切れた場合には、やむを得ず相談を終了させていただくことがあります。また、システム上の問題、その他のトラブルなどが生じた場合には、予告なく相談を中断することがあります。

4. 多くの相談が集中した場合、すべての相談に対応しきれず、かなりお待たせしたり、その日の相談時間内に対応できなかつたりすることもあります。

5. 2回目以降の相談で、前回の続きを相談したい場合には、カウンセラーが過去の相談内容を確認したうえで対応することもできますので、「前回の続きを相談したい」旨をカウンセラーにお伝えください。※webチャットでは履歴の確認はできません。

6. 「こころのほっとチャット」では、あなたが書き込むとすぐ「既読」がつきますが、これはシステム上、カウンセラーが読んだかどうかにかかわらず自動的に表示されるものです。

7. 相談画面のスクリーンショット、その他、カウンセラーとのやりとりが分かるものは、どのような形においても公開しないでください。

8. 以上を踏まえて、それぞれ以下の方法にて「こころのほっとチャット」を利用してください。

・LINE の場合

「こころのほっとチャット」の公式アカウントを友だち登録してください。

<https://line.me/R/ti/p/%40tch1397q>

・Facebook の場合

「こころのほっとチャット (kokorohotchat)」のアカウントをフォローしてください。

<https://www.facebook.com/kokorohotchat>

・Web チャットの場合

以下のウェブサイトアクセスしてください。

https://www.npo-tms.or.jp/public/kokoro_hotchat/

2025年2月27日統合制定

2025年4月25日改定

2025年6月1日改定