

名古屋市女性の健康相談窓口「なごエール」の電話相談の利用規約

名古屋市女性の健康相談窓口「なごエール」の 電話相談（以下「電話相談」という。）の利用規約を次のとおり定めます。

この利用規約は、電話相談を利用する全ての方に適用されます。

ご利用の前に、必ずこの利用規約をお読みください。電話相談にお電話いただいた時点で、この利用規約のすべての内容に同意したものとさせていただきます。

利用規約は、必要に応じ、予告なく、内容等を変更することがあります。変更については、名古屋市女性の健康相談窓口「なごエール」のポータルサイト上で公表することで周知いたします。

1 電話相談について

電話相談は、女性が抱える健康に関する課題や悩みに寄り添い、アドバイスを提供することで、不安の解消や課題解決を目指すことを目的としております。電話相談は、名古屋市の委託を受けて、株式会社メディカル・コンシェルジュ名古屋支社が運営しています。

2 相談の対象者

名古屋市内在住または在勤、在学である女性

（相談の対象者が上記に合致する方であれば、相談者の性別・住居地等は問いません。例：名古屋市外にお住まいの男性が、名古屋市内在住の女性の親族の健康に関する相談をする場合。）

3 相談受付時間

令和 7 年 10 月 1 日から

水曜日：午後 7 時～11 時

日曜日：午後 2 時～5 時

（年末年始 12 月 29 日から 1 月 3 日を除く）

4 電話番号

050-3665-2421

5 相談料

無料です。（通話料は相談者の自己負担となります。）

6 相談回数

回数に制限はありません。

7 相談対応方針

- (1) 名古屋市女性の健康相談窓口「なごエール」での相談業務は、受託者である株式会社メディカル・コンシェルジュ名古屋支社が、誠意をもって対応いたします。ただし、一般的な医学的な情報の提供や、一般的な受診勧奨に留まり、相談者の個別的な状態を踏まえた疾患の罹患可能性の提示・診断等の医学的判断はできませんので、ご了承ください。
- (2) 電話は複数回線用意しておりますが、電話回線が全て通話中となると、自動応答メッセージが流れます。時間がたってからおかけ直しいただくか、該当するものがあれば、ポータルサイト記載の他の相談窓口をご利用ください。

8 お願い・注意事項

- (1) 相談員は、複数で対応しておりますので、相談員は指名できません。
- (2) お電話は応対品質向上のために、録音させていただきます。
- (3) お電話をいただくたびに、毎回新たなご相談としてお受けするため、相談毎に事前設問にお答えいただくことになります。また、過去にご相談いただいたことがあった場合でも、継続した相談対応はできかねますのでご了承ください。
- (4) 相談者の方の要求内容が妥当性を欠き、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動とみなされる、以下のような著しい迷惑行為等については、やむを得ず相談を打ち切り、必要な対応をとらせていただきます。
 - ① 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、大声
 - ② 威圧的な言動
 - ③ 過剰な要求
 - ④ 継続的な、執拗な言動
 - ⑤ 差別的な言動
 - ⑥ 性的な言動
 - ⑦ 相談員個人への攻撃、要求
- (5) 電話相談においては、以下の行為を禁止します。
 - ① 公序良俗に反する行為
 - ② 第三者の権利を侵害する行為
 - ③ 第三者に迷惑又は損害を与える行為
 - ④ 故意に虚偽の情報を伝える行為
 - ⑤ 許可なく通話内容を録音若しくは文字に起こし、他者へ共有、インターネット等で公開する行為
 - ⑥ その他、名古屋市女性の健康相談窓口「なごエール」並びにシステムの正常運営を妨げる行為
- (6) 電話相談で提供される情報に基づく相談者の行動や、またはその行動に

より発生した相談者又は第三者が被ったいかなる不利益又は損害について、名古屋市及び株式会社メディカル・コンシェルジュ名古屋支社は一切の責任を負わないものとします。

- (7) 電話相談の利用における相談者の方の不適切な行為により名古屋市、株式会社メディカル・コンシェルジュ名古屋支社又は第三者に損害が発生した場合、費用や賠償金（弁護士費用を含みますがそれに限りません）を請求することがあります。

9 プライバシー保護について

- (1) 相談内容や相談者のプライバシーなど、個人の秘密は守ります。
- (2) 電話番号から個人を特定することはできないため、匿名（誰が相談したかわからない状態）で相談することができますので、お名前など本人が特定できる情報はお伝えしないようにしてください。
- (3) 電話相談の相談員は、個人情報保護関連法令及び契約に置いて定める個人情報の守秘義務を守り、電話相談に従事します。
- (4) 生命の危機が予測された場合（自分や周りの人を傷つける恐れがあると判断した場合）や緊急の通報の場合を除き、相談者に許可なく相談内容を第三者へ知らせることはありません。
 - ※ 万が一、緊急対応が必要と判断した場合、生命の保護や法律を守ることを最優先とし、消防署、警察や関係機関等に連絡し、また、安全を確保させていただく場合があります。
- (5) 禁止行為に関する相談等の場合は、警察へ情報の提供をするなどの対応をします。
- (6) 電話相談をより良いものとするため、個人を特定できないよう加工したうえで、統計資料・相談事例として利用し、公開する場合があります。この場合、電話番号や個人情報は一切公開されませんのでご安心ください。

制定日：令和7年9月26日

最終更新日：令和7年10月1日