

## 面会交流支援利用規約

特定非営利活動法人 Libra（以下「Libra」といいます。）が提供する面会交流支援（以下「本支援」といいます。）の利用について、以下のとおり利用規約（以下「本規約」といいます。）を定めます。

### 第1条（目的）

本規約は、Libraにて提供する本支援の利用について、Libraと利用者との関係を定めることを目的とします。

- 2 利用者は、本支援を利用するにあたり、面会交流の安全確保及び子の福祉の尊重が最も重視されることを理解したうえ、円滑な面会交流を実施するために本規約を遵守するものとします。
- 3 本支援は、親が自身で面会交流を実現することが難しい場合に、その実施を支援するものであり、利用者双方がともに面会交流に合意していることを前提とします。

### 第2条（本規約の範囲）

本規約は、本支援の利用を伴う利用者とLibraとの一切の關係に適用するものとします。

- 2 Libraが本支援の円滑な運用を図るため、必要に応じて随時利用者に通知する本支援の利用に関する諸規定（面会交流ルールその他追加規定（料金表及び遅刻・中止等の対応等）をいう。以下同じ。）は、本規約の一部を構成するものとします。なお、本規約と個別の諸規定の内容が異なる場合には、個別の諸規定が優先するものとします。

### 第3条（本規約の変更）

Libraは、利用者の了承を得ることなく、本規約及び諸規定を随時変更できるものとし、また、利用者はこれを承諾するものとします。

- 2 前項の変更は、Libraが運用する本支援のホームページに掲載する方法により、利用者に通知するものとします。
- 3 第1項の変更は、本規約及び諸規定に定める方法でホームページ上に掲載された時に変更の効力が生じるものとします。利用者は、変更後最初の本支援の利用をもって、当該変更に同意したものとみなされます。
- 4 本規約及び諸規定の変更に伴い、利用者に不利益や損害が発生する場合であっても、Libraはその責任を一切負わないものとします。

### 第4条（利用者）

本規約において「利用者」とは、本支援を利用する実親及び養親（ただし、同居親が再

婚し、再婚相手が養子縁組をした場合の養親は除きます。)並びに祖父母をいいます。

2 利用者は、本支援を利用する時点で、本規約の内容を承諾しているものとみなします。

#### 第5条（本支援の内容等）

本支援の種類は、連絡調整型面会交流、受渡し型面会交流、付添い型面会交流及び間接交流型面会交流とし、本支援の利用を希望する利用者は、事前面談を受けていただく必要があります。

2 本支援内容の詳細及び費用等については、ホームページに掲載するものとします。

#### 第6条（利用者の遵守事項）

本支援の利用に際し、利用者は以下の各行為を禁止するものとします。

- (1) 本規約、法令又は公序良俗に反する行為
- (2) 子の福祉に反する行為
- (3) 集合の時刻や面会交流の時間を厳守すること
- (4) 子どもとの交流は支援者の目の届く範囲で行うこと
- (5) 他の利用者、Libra または第三者に対する誹謗中傷、暴力・暴言、威圧的言動その他迷惑・不利益を与える行為（飲酒、喫煙等を含む。）
- (6) 他の利用者、Libra または第三者の財産、プライバシーまたはその他の権利を侵害する行為
- (7) 事実に反する、またはその恐れのある情報を提供する行為
- (8) 本支援に係る内容を、記録・録音または撮影する行為
- (9) 本支援に係る内容を、公に開示または公表する行為
- (10) 他の利用者に対する主張を伝える仲介等として、Libra を利用する行為
- (11) Libra の指示に従わない行為（面会交流前後の待ち合わせ場所及び支援員の人数は、Libra の判断とします又、利用者間の伝言においては日程やプレゼント等、面会交流当日の内容のみとし、規約やルールについての伝言や対応しない。万が一、他の利用者やスタッフに対する攻撃的な発言が見受けられた場合は、別途罰金を儲けるものとする。）※面会交流に関する様々な悩みや困難においては、LINE グループ内ではなく、相談・カウンセリングをご利用ください。
- (12) Libra の円滑な運営及び支援を妨げるおそれのある次の行為
  - ① 本支援の進行を妨げる行為
  - ② 正当な理由なく Libra が事前に通知した期日の出席要請に応じない行為
  - ③ 正当な理由なく Libra から事前の通知があり提出を求められた資料等を期日までに提出しないこと、または提出要請に応じない行為
  - ④ Libra の承諾なく、電話または面会その他 SNS 等で、Libra スタッフや他の利用者に接触する行為

- ⑤ 身分を偽り、またはその者に成りすまして、本支援の利用を受けること
- ⑥ 実施日が固定であるにも関わらず、利用者の都合で日程の変更を申し出た場合は、別途調整料が発生するものとする。※やむを得ない理由であると Libra が判断した場合を除く。

(13) その他前各号に準ずる行為であると Libra が認めた行為

#### 第7条（利用の中止・取下げについて）

利用者は、Libra に対し、所定の取下書を提出することにより、いつでも本支援の利用中止（申込みの取下げを含みます。）を申し出ることができます。

#### 第8条（本支援の終了）

利用者が、第6条第1項に反する行為またはその恐れのある行為を行い、本支援に著しい支障を及ぼしたことにより、Libra が本支援を継続することが適当でないと判断したときは、Libra は、何らの通知をすることなく当該利用者にかかる本支援を停止または終了できるものとします。

2 次の各号のいずれかに該当する場合、Libra は、本支援を終了するものとします。この場合、Libra は、利用者に対し、終了通知を送付します。

- (1) 利用者が所定の取下書を提出したとき
- (2) 利用者が、本規約に違反したとき
- (3) Libra が、問題解決の見込みがなく、終了相当と判断したとき
- (4) 一方の利用者により、過度な要求がなされたとき
- (5) 利用者の一方または双方が、本規約内容及び本支援内容、事前に通知する本規約内容及び支援内容の変更に同意しないとき

3 Libra は、前2項に基づく本支援の停止または終了等により利用者または第三者が被ったいかなる不利益または損害等について、その理由を問わず、一切の責任を負わないものとします。

#### 第9条（不可抗力等）

Libra は、次の各号に定める事由に該当すると判断した場合、利用者事前に通知することなく本支援の全部または一部を停止または終了することができるものとします。

- (1) 火災、停電、天災地変、感染症などの不可抗力により、本支援の提供が困難な場合
- (2) 戦争、内乱、暴動、騒擾、労働争議等により、本支援の提供が困難な場合
- (3) 交通機関の遅延または運休などにより、本支援の提供が困難な場合
- (4) 法令等または行政機関・司法機関から相当な根拠に基づき要請された場合

#### 第10条（損害賠償）

Libra は、自らの責めに帰すべき事由に基づく場合を除き、本支援に関連して発生した

利用者または第三者の損害について、一切の責任を負わないものとします。

- 2 利用者が、本支援の利用によって第三者に対して損害を与えた場合、利用者は自己の責任を費用をもって解決し、Libra に損害を与えることのないものとします。
- 3 利用者が本規約又は諸規定に反した行為または不正若しくは違法な行為によって Libra に損害を与えた場合、Libra は、本支援を停止または終了したか否かにかかわらず、当該利用者に対して損害賠償を請求することができるものとします。

#### 第 11 条（免責）

本支援は、利用者の責任において利用するものとし、本支援（本支援を利用できなかった場合も含みます。）において生じる一切の事項（事故、病気等も含みます。）について、Libra は損害賠償その他何らの責任を負わないものとします。

- 2 別居親による子どもの連れ去り等の一方的な監護状況の変更があった場合には、Libra は警察への連絡、本支援の終了をするものとするが、子どもの引渡し交渉、裁判所の手続き、損害賠償等について何らの責任を負わないものとします。
- 3 Libra は、利用者が本支援及び本支援を通じて他のサービス等を利用することにより、または、利用できなかったことにより、他の利用者または第三者に対して損害を与えた場合には、その損害に起因して紛争が生じた場合であっても、一切の責任を負わないものとします。
- 4 利用者は、本支援の利用に起因または関連して第三者からクレームまたは損害賠償請求等を受けた場合、自らの責任と負担において解決するものとし、Libra は、解決に協力する義務を負わないものとします。また、Libra が、第三者からクレームまたは損害賠償請求等を受けた場合、その解決に関して必要な範囲で利用者に協力を求めることがあり、利用者はこれに協力するものとします。

#### 第 12 条（個人情報の保護）

Libra は、個人情報（個人情報保護法に規定する特定の個人を識別することができるものをいいます。）として、本支援に必要な情報以外のものを収集しないものとします。

- 2 Libra が収集した個人情報の使用及び第三者への提供について、次の各号に定める通りとします。
  - (1) 収集した個人情報については、本支援の目的以外に使用しないものとします。また、必要な範囲内で利用者に提供することがありますが、その他の者に提供しないものとします。
  - (2) Libra は、本支援の内容を記録し一定期間保管いたします。この保管した面会交流実施記録は、支援の適正の検証や研修のために使用することがありますが、その場合には個人が特定されないよう配慮いたします。
  - (3) 裁判所から法令に基づいて面会交流実施記録の開示を求められた場合には、Libra に

において開示が適切と判断したときのみ、裁判所に提出いたします。それ以外に第三者に提供することはありません。

- 3 Libra が収集した個人情報の適切な管理及び保管方法については、次の各号に定める通りとします。
  - (1) 本支援の現場などで Libra が提供を受け、または知り得た個人情報、親同士及び親子の関係性等のプライバシーに関わる情報について、第三者に漏洩せず、適切に管理するものとします。
  - (2) 個人情報について、適切な管理及び保管を行うために、個人情報保護の体制を設け、厳格な安全管理措置を講じることにより、個人情報への不正アクセス、紛失、破壊、改ざん、漏洩等に対する予防対策や是正策を徹底するものとします。
  - (3) 本支援を受託する際に、利用者から提出された情報(調停調書、審判書、公正証書等)、本支援の過程で得た写真、ビデオ及び音声等については、本支援終了後、責任をもって廃棄いたします。
  - (4) 収集した個人情報に関して、利用者からなされた開示請求又は訂正請求につきましては、請求者本人以外の個人情報の開示も含まれるため、応じることはできません。
  - (5) 面会交流実施記録は、支援の適正を検証し、リスク管理をすることを目的とするものであり、Libra に帰属しますので、利用者からの開示請求及び訂正請求には応じることはできません。

#### 第 13 条 (提出された書類等の取扱いについて)

Libra に提出された書類等は、原則として返還しないものとします。

- 2 利用者は、Libra に対し提出した書類等について特段の事情により返還を希望する場合は、Libra に対し、所定の返還申出書を提出してください。この場合、返還の可否については Libra が決定するほか、返還に際して必要となる費用は、利用者の負担となります。

#### 第 14 条 (Libra に対する苦情)

本支援に関する苦情の申立ては、Libra 指定の以下電子メールアドレスにて行ってください。苦情申し立ては、件名を「苦情申立書」としてください。

メールアドレス：[cocoro.tumu358@gmail.com](mailto:cocoro.tumu358@gmail.com)

- 2 Libra は、前項に規定する申出を受けたときは、その苦情に係る事情の調査及び苦情処理の方法の審議を行い、その結果を Libra 定款で定める Libra 理事に報告します。
- 3 Libra は、前項の規定による報告を受けたときは、当該報告に基づき苦情処理の方法について決定し、その決定に従い苦情を処理しその結果を苦情の申出をした者に書面又は口頭により通知します。
- 4 苦情申出書や苦情対応に関する記録は、苦情受付簿に編綴し苦情受付簿を施錠できる保管庫において、苦情処理が完了した日から 3 年間保管するものとします。苦情受付簿

は非公開とします。

#### 第 15 条（本支援の終了）

Libra は、利用者に対し、ホームページ上にて通知することにより、本支援を終了できるものとします。

2 前項の場合、Libra は、利用者に対していかなる責任も負わないものとします。

#### 第 16 条（合意管轄）

利用者と Libra との間の支援に関する一切の紛争は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることとします。

上記事項に同意致します。

氏名 \_\_\_\_\_ 印

#### 附 則

##### ◆規約適用日

令和 4 年 6 月 29 日

##### ◆規約改定履歴

令和 5 年 1 月 20 日

令和 5 年 11 月 2 日