

社会福祉法人川崎市社会福祉協議会 福祉部生活再建支援室
コロナ特例貸付相談窓口 LINE公式アカウント 運用ポリシー

コロナ特例貸付借受者のフォローアップ支援の一環として、コロナ特例貸付の償還（返済）に関する相談やお困り事、不安に思うことに寄り添う相談支援を実施するとともに、必要な情報を発信します。

1 対応時間（利用可能な時間帯）

原則として、月曜日～金曜日までの平日 9時～17時

※祝日、年末年始を除く。

※状況により、お時間をいただく場合もあります。

2 対象者

原則として、川崎市内のコロナ特例貸付の借受者に限ります。

3 留意事項

- ・やりとりで発生した情報は適正に管理し、相談支援に必要な範囲で活用します。匿名（LINE登録名のみなど）で相談をできますが、具体的な支援をすすめるにあたり、氏名や生年月日などを伺う場合があります。
- ・LINEのご利用方法、技術的な質問、システム状況などに関しては、お答えすることができません。
- ・スマートフォンの所持やLINEを含むSNSの利用を推奨するものではありません。
- ・予告なく運用方針の変更や見直し、運用の中止をする場合があります。
- ・相談対応は、複数名の生活再建支援員で共有しながら「チーム対応」をさせていただきます。
- ・相談費用は無料です。※通信料などはご負担していただきます。

4 禁止事項

- ・本アカウントで発信している情報、相談内容や相談画面を、本会に無断で他所に公開、転用、転載はしないでください。
- ・他者になりすますなどの嘘偽の内容の相談や、いたずらなど目的外と判断される内容の相談には、対応できません。

5 個人情報の取扱い

川崎市社会福祉協議会における個人情報保護に関する方針に基づき、個人情報の保護に努めます。

6 適用

この運用ポリシーは、令和6年2月1日から適用します。