

オンライン相談のご案内

練馬区（以下、「区」といいます。）では、区民相談について、対面、電話のほか、オンラインでも実施しています。オンラインでのご相談を希望される場合は、以下の事項にご同意の上で、電話、窓口にてご予約の申し込みをお願いします（お申し込みがあった時点で以下の事項に同意されたものとします。）

【オンライン相談に係る同意事項】

- 区ではオンライン相談に「Zoom」を使用しています。「Zoom」を利用するにあたり、アプリのインストールや最新版へのバージョンアップ、必要な機器、環境のご用意や、セキュリティ管理はご自身で行っていただく必要があります。また、利用にあたっては通信料（相談者本人負担）が発生します。*Zoom アカウントの作成は必要ありません。
- 区は、オンライン相談にあたり、会議室の設定等のセキュリティ対策を徹底しますが、「Zoom」の脆弱性およびサービス提供事業者に帰責する不正アクセス等により発生する損害等および相談者の故意または不注意により発生する損害等について、一切の責任を負いません。
- オンライン相談のご利用にあたっては、情報漏えいを防ぐため、以下の事項について、ご協力をいただく必要があります。
 - ・ オンライン相談中の録画、録音、スクリーンショット、写真撮影は行わないこと
 - ・ 区から連絡するオンライン相談用の URL、ID、パスコードを第三者に伝えないこと
 - ・ チャットを通じたファイルの送信など資料の画面共有は行わないこと
 - ・ Free Wi-fi は、使用しないこと
 - ・ バーチャル背景機能は、使用しないこと
 - ・ 他者の声や姿が映りこまない場所から参加するなど、周囲に配慮してください。
- 相談の際、相談者としてオンライン相談の申し込みをした方以外の方の同席はご遠慮ください。やむを得ず相談者以外の方の同席を希望する場合は、必ず、あらかじめ区に申し出て了解を得てください。
- オンライン相談開始後に問題が発生した場合または何らかの原因により開始できない場合は、区の判断で電話相談に変更します。

【オンライン相談の流れ】

1予約

- ・ 練馬区区民相談所へ電話03-5984-4523または窓口で予約してください。
- ・ 予約は、相談日の1週間前から2日前(土日・祝日除く)まで受け付けます。
- ・ ご自身で事前に「Zoom」のアプリをインストールしてください。

2送信

- ・ 予約後、相談日2日前(土日・祝日除く)までに、区ホームページのオンライン連絡フォームへ氏名、メールアドレスを入力し、送信してください。

※ 相談日2日前までに、連絡フォームへの入力がない場合はキャンセル扱いとします。

3お知らせ

- ・ 区から、相談日前日15時までに専用フォームに入力したメールアドレスへ、相談用のURL、ミーティングIDとパスコードが送信されます。

4ご相談

- ・ 相談日当日、相談開始5分前に通信環境のテストを行います。
- ・ 相談用のURLをクリックするか、または「Zoom」のアプリを起動してミーティングIDとパスコードを入力し、待機してください。
- ・ カメラ機能は、ONにしてください。
- ・ ご相談時間は、30分以内です。

(例) 6月28日(水) 相談希望の場合

- 1 6月21日(水)9時から6月26日(月)17時まで予約可能
- 2 6月26日(月)に専用フォームから必要事項を送信
- 3 6月27日(火)15時までに区からミーティングIDとパスコードをお知らせします

ご不明な点は、練馬区区民相談所(03-5984-4523)にお問い合わせください。