

TOKYO スマホサポーター制度 会員規約

令和5年1月31日策定

TOKYO スマホサポーター制度会員規約（以下「本規約」という。）は、東京都（以下「都」という。）及び TOKYO スマホサポーター制度運営事務局（以下「運営事務局」という。）が運営する「TOKYO スマホサポーター制度」（以下「本制度」という。）に関する会員の制度、サポート活動及び会員の権利義務等を定めるものである。

第1章 総則

第1条 本制度の目的

本制度は、高齢者をはじめ、デジタルに不慣れな方と同じ目線に立って、スマホに関する困りごとの相談に乗ることができる人材を育成し、当該人材が高齢者等の身近な地域で活動することにより、デジタルデバイドの是正に向けた、地域での支え合いに繋げていくことを目的とする。

第2条 定義

会員

本制度へ会員登録を行った、サポーター及び「サポート活動の場」主催者の総称。

サポーター

本制度において、サポート活動の場で参加者へスマホ利用に係る取組みのサポート活動を行う者をいう。

「サポート活動の場」主催者

本制度においてサポーターによる参加者へのサポート活動を主催する者をいう。

参加者

活動の場に参加し、サポーターからサポート活動を受ける者（主として高齢者等）をいう。

サポート活動の場

「サポート活動の場」主催者が主催し、サポーターが高齢者等の参加者に対しスマホ利用に係るサポート活動を行う場をいう。

サポート活動

サポート活動の場において、サポーターが参加者のために行うスマホの利用をサポートするための一切の活動をいう。

運営事務局

本制度の運営・企画及び会員管理の主体者である運営事務局をいう。なお、令和6年度末まではTOPPAN株式会社が都の委託に基づき運営事務局に係る業務を行う。

本制度に関するシステム群

会員が利用する本制度に関するシステムの総称（サポート活動の場の会員登録やサポーターの

e ラーニング機能を含むがこれらに限らない。)

個人情報

個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）第2条に定めるものを指す。

会員登録希望者

本制度の会員への登録を希望する者をいう。

第3条 本規約への同意

会員登録希望者は、本規約に同意の上で会員登録の申込を行うものとし、会員登録の完了後においては、本規約の定めに従うものとする。

第2章 会員制度

第4条 会員及び運営事務の活動内容

会員及び運営事務局の活動内容はそれぞれの以下のとおりとする。

サポーター

「サポート活動の場」主催者との調整及び協力

サポート活動の場における参加者へのサポート活動

「サポート活動の場」主催者

サポート活動の場の開催に向けた準備（サポーターとの調整を含むがこれに限られない。）

サポート活動の場の開催及び運営

参加者の募集

運営事務局

本制度及び会員募集に関する広報

サポーターと「サポート活動の場」主催者間の調整及びマッチング支援

会員が利用するシステム群の運用

関係機関との連絡調整

その他、本制度の目的達成に必要な業務

第5条 会員登録の条件

1. サポーターとなることができる者は、登録時点で次に掲げる要件の全てに該当する者でなければならない。ただし、運営事務局が特に必要と認めた場合は、この限りではない。
 - 一. 都内に在住し、若しくは在勤・在学すること
 - 二. 18歳以上であること
 - 三. 積極的にサポート活動の場でサポート活動ができること
2. 「サポート活動の場」主催者となることができる者は、次に掲げる要件のいずれかに該当する者でなければならない。ただし、運営事務局が特に必要と認めた場合は、この限りではない。
 - 一. 都又は都内の区市町村の職員であること。
 - 二. 高齢者向けの公的サービスを提供する事業者（地域包括支援センター、シルバー人材セン

ターなど) 又はその職員であること。

三. 地域活動等の主催者となる団体(自治会・町会など) 又はその構成員であること。

四. 高齢者が主体となって活動する地域活動等の主催者となる団体であって、当該活動について区市町村に対する届出がなされている団体(ボランティア団体、趣味・スポーツクラブ、老人会など) 又はその構成員であること。ただし、サポート活動の内容は当該団体内に限ることとする。

五. 高齢者向けの民間サービスを提供する事業者(老人ホーム、商店街など) 又はその職員であること。ただし、サポート活動の内容は当該サービスの利用者向けに限るものとする。

第6条 会員登録

1. 会員登録希望者は、申込時、本規約に同意の上で必要情報を虚偽なく入力するものとする。

2. 運営事務局は、サポーターとしての会員登録希望者が前条1項に定める会員登録の条件を満たす者と認めるときは、当該希望者に対して研修を実施するものとするとともに、当該研修が完了したことを確認したときは、当該希望者をサポーターとして登録し、その者に対して本制度に関するシステム群上のマイページを開設するものとする。ただし、運営事務局は、同項に定める会員登録の条件を満たす者からの申込みであっても、正当な理由がある場合には会員登録を拒絶することができる。

3. 運営事務局は、「サポート活動の場」主催者としての会員登録希望者が前条2項に定める会員登録の条件を満たす者であり、かつ、「サポート活動の場」主催者としてふさわしい者であると認めるときは、当該希望者を「サポート活動の場」主催者として登録し、その者に対して本制度に関するシステム群上のマイページを開設するものとする。

第7条 会員の有効期間

1. サポーター登録の有効期間は、規約違反等がない場合、自動で延長するものとする。ただし、サポーターは、運営事務局から登録情報の更新を求める通知を受領した場合、遅滞なく、登録情報を更新しなければならない。※

2. 「サポート活動の場」主催者の登録の有効期間については定めない。ただし、「サポート活動の場」主催者は、運営事務局から登録情報の更新を求める通知を受領した場合、遅滞なく、登録情報を更新しなければならない。

第8条 サポーターの登録解除

更新に必要な手続きを経ずに指定された期間を超過した場合は、会員登録は自動的に解除されるものとする。

第9条 会員登録停止・取消し

虚偽の情報に基づく会員登録がなされた場合又は会員が本規約に違反した場合、運営事務局は、当該会員の会員登録を停止することができる。会員登録停止となっても状況の改善がなされない場合、又は、度重なる注意・警告にもかかわらず、本制度の会員としてふさわしくない言動を繰り返

したと運営事務局が判断した場合、運営事務局は、当該会員の会員登録を取り消すことができる。

第10条 退会

本制度を退会する会員は、運営事務局所定の方法により退会手続きを行うものとする。会員が本制度を退会した場合、会員として有する権利を失い、退会によって運営事務局に対して何らの権利も取得しない。なお、会員が退会までに運営事務局に対して負った義務は、退会によっても消滅するものではない。また、度重なる注意・警告にもかかわらず、本制度の会員としてふさわしくない言動を継続したと運営事務局が判断した場合、強制退会として会員登録を抹消する。

第3章 サポート活動

第11条 サポート活動の範囲

サポーターが行うサポート活動の内容は、次に掲げるとおりとする。

1. サポート活動は、サポート活動の場に限られ、サポート活動の場を超えて、以下（例）に示すような活動することはできない。
（例）
 - ・ 行政上の各種制度の政策的意義等を本制度の教材に記載されている範囲を超えて詳細に説明すること（例えば、マイナンバーカードに関して講じられる将来的な措置について、信憑性の定かではない報道の情報に基づき、本制度の教材に記載されている範囲を超えて説明する等）。
 - ・ 参加者個人の収入や医療費等の実態を聞き出し、個別のケースにおいて確定申告のどの費目にどの金額が該当するかを説明したり、節税対策についてアドバイスしたりすること。
 - ・ 講座の中で申請したマイナンバーカードについて、参加者の代理で役所に赴き、マイナンバーカードを受け取ること。
2. 行政の判断が必要となる事項、税理士・弁護士等の専門家の判断が必要とされる事項については、サポート活動の中で説明や対応を行わない。

第12条 サポート活動の実施条件

1. サポート活動の実施時間帯は、「サポート活動の場」主催者が参加者又はサポーターがサポート活動の場に集まりやすい時間帯を確認・調整し実施するものとする。サポート活動は宿泊を伴わないこととする。
2. 「サポート活動の場」主催者は、当該サポート活動における責任者となるため、参加者又はサポーターの健康状態を把握するものとし、サポート活動の実施に不安・困難があると判断したときは、サポート活動への参加見直しを求めることができる。
3. 「サポート活動の場」主催者は、天候や参加者状況等を踏まえ、実施環境が万全でないと判断したときは、サポート活動を取り止めるものとする。なお、その際、サポート活動の取り止めることについて、事前に参加者又はサポーターへ通知しなければならない。

第13条 サポート活動の実施

1. 「サポート活動の場」主催者は、サポート活動の実施を希望するときは本制度に関するシステム群から申込みを行うものとする。
2. 運営事務局は、前項の規定により「サポート活動の場」主催者から申込みを受けたときは、本制度に関するシステム群を介し、申込みに係るサポート活動を実施できるサポーターの候補を紹介するものとする。なお、運営事務局は、「サポート活動の場」主催者から申込みがあったサポート活動の実施に適うサポーター候補がないと判断する場合には、「サポート活動の場」主催者に対して紹介可能なサポーターの候補がない旨回答することができ、サポーター候補の選定条件等について相談を受けることができる。
3. 「サポート活動の場」主催者は、前項の規定により運営事務局からサポーターの紹介を受けた場合、サポート活動の内容についてサポーターと事前調整を十分に行った上で、自らの責任によりサポート活動の実施を決定するものとする。
4. 「サポート活動の場」主催者は、実施するサポート活動に関する参加者などからの個別の問い合わせや苦情について、責任をもって対応するものとする。また、相談や苦情があった場合は、都度運営事務局に報告をするものとする。

第14条 サポート活動の報告・評価

会員は、サポート活動終了時に、参加者に対してサポーターに対する評価のアンケートを求めるものとし、会員自身もサポート活動実施後にサポート活動の実施アンケートを入力するものとする。

第15条 サポート活動にあたっての会員の遵守事項

1. 「サポート活動の場」主催者は、サポート活動の内容を決定するとともに、その円滑な推進及び安全管理等サポート活動の場における一切の責任を負うものとし、参加者に対し、自らがサポート活動に関する最終的な責任を負うものであることを明示するものとする。
2. サポーターは、「サポート活動の場」主催者からの指示に従い、サポート活動を誠実に履行するものとする。
3. 「サポート活動の場」主催者は、サポート活動の実施に際しては、事前に決定したサポート活動以外の活動をしてはならない。「サポート活動の場」主催者がサポート活動の内容の変更を希望する場合、サポーターの承諾があった範囲でサポート活動を行うものとする。
4. サポーターは、サポート活動の実施に際して、サポーターであることの証明の提示を求められたときは、オープンバッジを提示しなければならない。オープンバッジを取得していない場合は、オンライン研修修了証又はサポーター登録証のいずれかをもって代えることができる。
5. 「サポート活動の場」主催者及びサポーターは、サポート活動の実施中の安全確保に努めなければならない。サポーターがサポート活動の実施中に参加者の異常を認めるときは、「サポート活動の場」主催者に連絡するとともに、状況に応じた適切な処置をとるものとする。
6. 「サポート活動の場」主催者及びサポーターは、サポート活動の実施中及びサポート活動の実施の前後を問わず、サポーター活動の実施団体若しくはその関連企業・団体又は第三者が提供

する製品・アプリケーション等の購入・入手やサービスの利用・加入について強制若しくは勧誘を行うこと又はこれに類する行為を行ってはならない。なお、個別具体的な製品・サービス等に関して中立的な立場を取らなければならない。

第4章 会員の権利義務

第16条 会員の権利

会員は、運営事務局が提供する以下の本制度に関するシステム群を介した支援を利用できる。

- ・ 本制度 ID 作成とその ID を利用したシステム群の活用
- ・ 本制度における e ラーニング等の会員限定コンテンツの利用
- ・ 本制度で実施するサポート活動、その他関連イベントへの応募・参加
- ・ (「サポート活動の場」主催者のみ) 本制度で実施するサポート活動へのサポーター募集
- ・ 本制度におけるサポーターコミュニティへの参加
- ・ 本制度に関連するメールマガジンの受信

第17条 会員の禁止行為

会員は次に掲げる行為又はそれに当たるおそれのある行為を行ってはならない。

- ・ 法令に違反する行為
- ・ 犯罪予告、犯罪の指南等、犯罪を引き起こし、又は助長するおそれのある行為、その他犯罪行為に関連する行為
- ・ 故意又は過失を問わず本制度の運営や他の会員の活動を妨害、不利益を与える行為（サポート活動の場の無断欠席、会員又は参加者間のトラブルなど）
- ・ 他の会員、参加者若しくは運営事務局又は第三者を誹謗・中傷する行為、プライバシーを侵害する行為及び名誉・信用を傷つける行為その他権利又は利益を侵害する行為
- ・ 活動上知り得た秘密を漏えいする行為
- ・ 虚偽若しくは真実でない情報又は猥褻若しくは残虐な内容の情報を発信する行為
- ・ サポート活動の実施中における営利行為
- ・ 公序良俗に反する等、本制度の会員としてふさわしくない行為
- ・ 風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律に規定される各業務に該当する行為、又は当該営業に関する情報を第三者に対し、閲覧させる、若しくは発信する行為
- ・ その他、運営事務局が不適切と判断する行為

第18条 本制度に関するシステム群の利用にあたっての禁止行為

会員は、本制度に関するシステム群の利用にあたっては、次に掲げる行為又はそれに当たるおそれのある行為を行ってはならない。

- ・ 運営事務局又は第三者のソフトウェア・ハードウェア・通信機器等の適切な動作を妨害・破壊・制限する行為又はそのおそれのある行為
- ・ コンピュータウイルス、その他の有害なコンピュータプログラムを含む情報を送信する行

為

- ・ 不正アクセス行為の禁止等に関する法律に違反する行為、電子計算機損壊等業務妨害罪に該当する行為をはじめ、運営事務局、又は他の会員のコンピュータに対して不正な操作を行う行為
- ・ ロボットその他のデータマイニング、データ収集ツールを用いる行為、又は自動か手動かを問わず、運営事務局の事前の書面による承諾を得ることなく、本制度に関するシステム群上のコンテンツ又はデータを収集し又は複製する行為
- ・ 運営事務局の承諾を得ることなく、他の会員の情報その他データベース上の情報、本制度に関するシステム群に掲載された情報を取得することを目的とする一切の行為
- ・ 本制度に関するシステム群で利用しうる情報を改ざんする行為
- ・ 本制度に関するシステム群のサーバーに負担をかける行為、又は本制度に関するシステム群の運営やネットワーク・システムに支障を与える行為
- ・ リバースエンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイル等本制度に関するシステム群を解析する行為
- ・ ネットワーク又はシステム等に不正にアクセスし、又は不正なアクセスを試みる行為
- ・ 会員 ID 及び本制度に関するシステム群を通じて得た権利を第三者に貸与・譲渡する等の行為
- ・ 他の会員の会員 ID 及び本制度に関するシステム群を通じて得た権利を不正に使用する行為
- ・ 他者になりますまして、本制度に関するシステム群を利用する行為（単一アカウントから同時ログインをし、複数人で本制度に関するシステム群を利用する場合も含む。）
- ・ その他、本制度に関するシステム群の利用について運営事務局が不適切と判断する行為

第19条 本制度に関するシステム群の利用に係る免責事項

1. 運営事務局は、以下の場合において、会員への事前告知なく本制度に関するシステム群を介した支援を中断又は終了することがある。
 - ・ 地震、火災、洪水、噴火、停電などにより当該支援ができなくなった場合
 - ・ 戦争、動乱、暴動などにより当該支援ができなくなった場合
 - ・ その他、運営事務局が運用上又は技術上サービスの中断又は終了が必要と判断した場合（ハード・ソフト等の保守を定期的又は、緊急に行う場合を含む。）
2. 都及び運営事務局は、本制度に関するシステム群を介した支援の中断、停止、終了、並びに会員 ID の削除等本制度に関するシステム群の利用に関連して会員に生じる一切の責任（逸失利益、特別損害など）を負わないものとする。
3. 都及び運営事務局は、自己に故意又は重過失がある場合を除き、本制度に関するシステム群からのダウンロードやコンピュータウイルス感染等により会員のコンピュータ、回線、ソフトウェア、データ等に生じた一切の損害（逸失利益、特別損害など）について責任を負わないものとする。
4. 都及び運営事務局は、本制度に関するシステム群について不具合が生じないことを保証する

ものではない。運営事務局は、万一本制度に関するシステム群に瑕疵があることが判明した場合、その修正に努めるものとするが、本制度に関するシステム群の瑕疵に起因して会員に発生した損害について、自己に故意又は重過失がある場合を除き、一切責任を負わないものとする。

第20条 個人情報の取扱いに関する会員の義務

1. サポーターは、サポート活動の場において不要な参加者の個人情報を取得してはならない。また、サポート活動の場で参加者が個人情報（住所や年収、パスワード等）を入力する際に内容を聞き出すこと、必要以上に入力画面をのぞき込むこと、参加者がパスワードを決める際に相談を受けること、参加者に代わって個人情報を入力することを行ってはならない。
2. 「サポート活動の場」主催者は、サポート活動の場の準備及び開催等のためにサポーター及び参加者等の個人情報を取得する際には「個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）」及び「サポート活動の場」主催者が個別に定める個人情報保護の方針（プライバシーポリシー）に従って適切な取り扱いを行わなければならない。

第21条 損害賠償

1. 会員は、サポート活動の場における参加者と会員又は会員間のトラブルや事故について、都又は運営事務局は一切の責任を負わないことをあらかじめ承諾し、そのトラブルや事故については、当該サポート活動の当事者である会員において解決しなければならない。
2. 会員は、本制度において、自己の責めに帰すべき事由により参加者、他の会員、都、運営事務局又は第三者に対して損害を与えた場合、これを賠償する責任を負う。

第5章 都及び運営事務局の免責事項

第22条 本制度に係る都及び運営事務局の責任の範囲

1. サポート活動の場における一切の責任は「サポート活動の場」主催者に帰属し、都又は運営事務局は、自らに故意又は重過失がある場合を除き、サポート活動の場におけるサポート活動に関連して他の会員、参加者その他第三者に対して何ら責任を負わないものとする。
2. 都又は運営事務局がサポート活動の場におけるサポート活動に関連して、他の会員、参加者その他第三者から苦情、クレーム又は請求を受けた場合、当該サポート活動の場に係る会員が自らの責任によりこれを解決するものとし、都又は運営事務局に対して何らの負担も求めないものとする。都又は運営事務局が当該問題にやむを得ず対応した場合、会員は、都又は運営事務局に対し、都又は運営事務局が負担した費用（合理的な弁護士費用を含むがこれに限られない。）その他の損害の一切を補償するものとする。
3. 都又は運営事務局が本制度について会員に対して損害賠償責任を負う場合であっても、会員に直接かつ現実に被った損害に限り損害賠償責任を負うものとし、損害の可能性について都又は運営事務局に告知されているか否かを問わず、特別な事情から生じた損害等について責任を負わないものとする。

第6章 その他

第23条 個人情報の取扱いと漏えい防止策

1. 運営事務局は、以下の利用目的のために、会員に係る以下の個人情報（氏名、性別、住所、電話番号、メールアドレスその他、本制度の利用に資する情報）を取得する
【利用目的】
 - 一. 運営事務局による本制度の運営に必要な調整・管理等業務の実施
 - 二. 「サポート活動の場」主催者によるサポート活動の場の準備に必要な調整・管理等業務の実施
 - 三. 会員情報及びサポート活動内容を把握及び分析して得られた情報の利用又は提供（ただし、個人を特定しうるかたちでの利用・提供は行わない。）
2. 運営事務局は、サポート活動の場の準備のために必要となる範囲で、会員に関する個人情報を「サポート活動の場」主催者等の他の会員に提供することができる。
3. 運営事務局は、会員から取得して取り扱う個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他取得した情報の適切な管理のために必要な措置を講じる。また、システム保守等の目的で外部の第三者への委託する場合があることに伴い、個人情報の取扱いについても当該第三者に委託する場合があるが、その場合には、委託先においても取得した個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の取得した情報の適切な管理がなされるよう、必要な措置を講じる。

第24条 反社会的勢力の排除

1. 会員は、運営事務局に対し、次の各号の事項を確約する。
 - 一. 自ら（法人の場合は、自らの役員（取締役、執行役、執行役員、監査役、相談役、会長その他名称の如何を問わず、経営に実質的に関与している者をいう。）も含む。）が、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準ずる者（以下総称して「反社会的勢力」という。）ではないこと。
 - 二. 反社会的勢力と次の関係を有していないこと。
 - ・ 自ら若しくは第三者の不正の利益を図る目的、又は第三者に損害を与える目的をもって反社会的勢力を利用していると認められる関係
 - ・ 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなど反社会的勢力の維持、運営に協力し、又は関与している関係
 - 三. 反社会的勢力に自己の名義を利用して本制度に登録するものではないこと。
 - 四. 自ら又は第三者を利用して、本制度に関して次の行為をしないこと。
 - ・ 暴力的な要求行為又はそれに準ずる行為
 - ・ 法的な責任を超えた不当な要求行為又はそれに準ずる行為
 - ・ 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為又はそれに準ずる行為
 - ・ 風説を流布し、偽計又は威力を用いて相手方の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為又はそれに準ずる行為

2. 会員が次のいずれかに該当した場合には、運営事務局は、事前の催告を要せず、直ちに当該会員の会員登録を取り消すことができる。
 - 一. 前項第1号及び第2号の確約に反する表明をしたことが判明した場合
 - 二. 前項第3号の確約に反し本制度に登録したことが判明した場合
 - 三. 前項第4号の確約に反した行為をした場合
3. 前項の規定により会員登録が取り消された場合、運営事務局は、会員登録の取消しにより当該会員に生じた損害について、一切責任を負わない。
4. 第2項の規定により会員登録が取り消された場合、当該会員は、会員登録の取消しにより参加者、他の会員、都、運営事務局又は第三者に生じた損害について、賠償責任を負う。

第25条 譲渡等の禁止

会員は、いかなる場合においても、本規約により生じた自己の権利義務の全部又は一部を第三者に譲渡し、又は第三者の担保に供してはならない。

第26条 本規約の変更

都は、会員及び会員登録希望者の承諾を得ることなく本規約をいつでも変更することができる。本規約を変更する場合、運営事務局は、ウェブサイトにて本規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容を告知するものとし、変更後の規約はかかる告知があった時点から効力を生じる。

第27条 準拠法

本規約及び本制度の利用に係る契約の成立、効力、履行及び解釈に関しては、日本法に準拠するものとする。

第28条 管轄

本制度に関連して、会員又は会員となろうとする者と運営事務局又は東京都との間で発生した一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属合意管轄裁判所とする。

(附則)

この規約は令和6年1月から適用する。

(変更履歴)

※令和6年1月：サポーター登録の有効期間について（1年間から原則無期限へ）