

東京都観光ボランティア活動要領

平成31年4月1日付30産労観受第974号

(総則)

第1条 東京都観光ボランティア活動要領（以下「本要領」という。）は、東京都（以下「都」という。）が募集する東京都観光ボランティア（以下「ボランティア」という。）の登録に関する事項及びボランティアの活動（以下「本活動」という。）について必要な事項を定めるものとする。

(本活動の目的)

第2条 本活動は、東京を訪れる国内外からの旅行者が、快適に観光が楽しめるよう、旅行者の多様なニーズに対応し、きめ細かい観光案内と東京の魅力を紹介することを目的とする。

(本活動の管理)

第3条 本活動の管理は、都が委託契約をする事業者がこれを行うものとする。
2 前項における事業者は、本活動の管理を行うに当たり、観光ボランティア事務局（以下「事務局」という。）を設置する。

(本活動の内容)

第4条 本活動の内容は、次の各号のとおりとする。

- (1) 都庁案内・展望室ガイドサービス
- (2) 観光ガイドサービス
- (3) 街なか観光案内
- (4) 派遣ボランティア

(遵守事項)

第5条 ボランティアは、本活動を行うに当たり次の各号を遵守するものとする。
(1) 本活動の目的を十分理解し、本要領の内容及び別途事務局の定めるマニュアル等に従い行動すること。
(2) 法令を遵守するとともに、公の秩序又は善良の風俗に反する事項を目的とする行動を行わないこと。
(3) 旅行者、他のボランティア、事務局及びその他第三者に対し、迷惑行為及び差別的言動を行わないこと。
(4) 予め事務局の書面による承諾を得た場合を除き、ボランティア活動中に知り得た個人情報、機密情報を開示若しくは漏洩し、又は本活動以外の目的に利用しないこと。

(登録)

第6条 ボランティアになろうとする者は、別途都の定める応募様式を都に提出しなければならない。

2 前項に規定する申込みがあったときは、都は、選考・決定のうえ、ボランティアとして登録する。

(登録の取消)

第7条 ボランティアは、登録の取消しを事務局に申し出て、登録を取り消すことがで

きる。

2 前項の規定にかかわらず、事務局は、ボランティアが次の各号の一に該当する場合は、その登録を取り消すことができる。

- (1) 本要領その他マニュアル等に反する行為を行った場合
- (2) その他、ボランティアとしてふさわしくない行為が認められる場合
- (3) 特段の事情がなく6カ月以上活動の申請を行っていない場合

3 前項の規定により事務局がボランティアの登録を取り消す場合は、その旨を本人に通知するものとする。

4 第2項の規定により登録を取り消した場合においても、事務局は、特段の理由があると認める場合には、ボランティアの再登録を行うことができる。

(本活動費)

第8条 都は、ボランティアに対し、本活動を行うに当たり生じた交通費等の実費相当分として、別途定める基準に従い、一定程度を支給する。

2 前項の規定にかかわらず、第4条第4号の活動に係る本活動費については、依頼派遣元が支給する。

(活動ユニフォーム)

第9条 事務局は、ボランティアが第4条の本活動を行う際に必要となる活動ユニフォームやID等の物品を貸与する。

2 ボランティアは、第4条第1号及び第3号の活動を行うときは、貸与された活動ユニフォームをマニュアル等に従い、着用しなければならない。

3 ボランティアは、貸与された活動ユニフォームやID等の物品をボランティア登録の取消しの際に事務局に返却しなければならない。

(ボランティアリーダー)

第10条 都は、ボランティア全員が活躍できる環境を実現するため、ボランティアの中からボランティアリーダーを募集し、選任する。

2 ボランティアリーダーの活動及び任期は、都が別途定めるものとし、任期満了後は再度ボランティアの中から都が募集し、選任する。

(ボランティア保険)

第11条 事務局は、本活動を行うボランティアを被保険者とする保険に一括加入する。ただし、当該保険に係る費用は事務局が負担する。

2 ボランティアが第4条の本活動中若しくは本活動に付随する活動中の事故により怪我をした場合、又は第三者に対して損害を与えた場合は、ボランティア自身が保険適用の申請を保険会社に対して行う。なお、保険の適用範囲は保険の契約の内容に基づくものとする。

3 ボランティア保険の内容については、別途事務局がボランティアに対し通知する。

(損害賠償)

第12条 ボランティアは、本活動において、自己の責めに帰すべき事由により事務局、他のボランティア又はその他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。

(免責)

第13条 都及び事務局は、本活動に関しボランティアに生じた損害、又はボランティアが第三者に与えた損害について、都及び事務局の故意又は重大な過失に基づく場合を除き、第11条第2項に基づく保険の適用範囲を超えて損害を賠償する責任を負わないものとする。

2 ボランティア間で発生したトラブルに関して、事務局は一切責任を負わないものとする。

(本要領の変更)

第14条 都は、必要に応じて本要領を変更するものとする。変更後の本要領については、本要領の変更について事務局がボランティアに対し通知した日から1カ月経過した日より効力が生じるものとする。

2 ボランティアは、変更した本要領の効力が発生した後、本活動を行うこと（本活動に付随する行為を含む。）又は事務局から効力が発生した旨の通知を受けたときより、これを承諾したものとする。

(個人情報の取扱いについて)

第15条 都は、ボランティアの個人情報（個人情報の保護に関する法律第2条第1項に規定する個人情報をいう。）を、次の各号の目的で利用する。なお、都は、目的の範囲内において事務局及びその他委託先をして個人情報を利用することができる。

(1) 本活動の登録

(2) 本活動実施のために加入するボランティア保険手続き

2 都は、前項の目的の他、個人情報を利用する際は、事前にボランティアから承諾を得るものとする。なお、承諾を得る際、利用目的及び個人情報の引渡先を対象のボランティアに明示する。

(暴力団等の排除)

第16条 ボランティアは、暴力団、暴力団員（又は暴力団員でなくなった日から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、特殊知能暴力集団をはじめ、テロリズムその他の犯罪行為を行うおそれがある団体の構成員又はテロリスト等（疑いがある場合を含む。）その他これらに準ずるもの（以下総称して「反社会的勢力等」という。）であってはならず、また、反社会的勢力等に加入しないこと。

なお、事務局は、ボランティアの応募者に関する情報を、政府機関等に照会することができる。

附 則

本要領は、平成31年4月1日から施行する。