

## 狛江市LINE公式アカウント運用ポリシー

令和3年3月8日

### (目的)

第1条 このポリシーは、狛江市（以下「市」という。）が狛江市LINE公式アカウントを市民等への情報発信および受信媒体として運用するために、必要な事項を定めることを目的とする。

### (用語の定義)

第2条 このポリシーにおいて、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) LINE LINE社が運営するインターネット上のサービスで、利用者間でコメント機能等を用いることで、双方向でのやりとりを行うものをいう。
- (2) 狛江市LINE公式アカウント 市が発信主体となり、「狛江市ソーシャルメディア活用ガイドライン（平成26年12月25日策定。以下「ガイドライン」という。）の規定に基づき運用するLINEアカウントをいう。
- (3) アカウント 狛江市LINE公式アカウントを運用するための利用者権限のことをいう。
- (4) ユーザー 狛江市LINE公式アカウントの利用者をいう。
- (5) コンテンツ 狛江市LINE公式アカウント上で情報提供する内容を構成するテキスト文書及び画像等の総称をいう。
- (6) セグメント配信 ユーザーの属性や関心等に合わせ、最適な情報を発信する機能をいう。
- (7) 申請手続き機能 狛江市公式アカウント上で、証明書発行等のユーザーからの申請を受け付ける機能をいう。
- (8) 予約機能 ユーザーから申請される公共施設の利用等の予約を受け付ける機能をいう。
- (9) チャットボット ユーザーからの問い合わせに対して、適切な案内を行う機能をいう。
- (10) 通報機能 道路や公園等の危険箇所を、ユーザーが狛江市LINE公式アカウントから通報することができる機能をいう。
- (11) 狛江市LINE公式アカウント運用ポリシー 狛江市LINE公式アカウントの運用方針及び取決めをいう。
- (12) 前各号に規定するもののほか、このポリシーにおいて使用する用語の意義は、ガイドラインの例による。

(運用管理者)

第3条 狛江市LINE公式アカウントの運用主体は、企画財政部秘書広報室とし、運用の適切な管理者として、企画財政部秘書広報室長（以下、「秘書広報室長」という。）を置く。

2 運用管理者の所掌事項は、次の各号に定めるものとする。

(1) アカウントの登録に関すること。

(2) 情報発信及び情報管理等（以下、「情報発信等」という。）に関すること。

(3) その他情報発信等に関し必要な事項に関すること。

(情報発信等管理者)

第4条 狛江市LINE公式アカウントの充実を図ることを目的として、所管課から情報発信等を行う際は、事前に秘書広報室長と協議の上、その内容について承認を受けなければならない。

2 承認後は、情報発信等の適切な管理者として、所管課長を置く。

3 情報発信等管理者の所掌事項は、次の各号に定めるものとする。

(1) 所管する事務事業に関する情報発信等に関すること。

(2) その他運用管理者が必要と認める事項に関すること。

(アカウント)

第5条 狛江市LINE公式アカウントの登録内容は、次の各号に掲げるとおりとする。

(1) 表示名 狛江市

(2) 登録メールアドレス kohot@city.komae.lg.jp

(3) その他の事項については、運用管理者が別に定める。

(4) パスワードは、他のソーシャルメディアサービスのパスワードと同一又は類似しないものとする。

(発信する内容)

第6条 狛江市LINE公式アカウントは、次の各号に掲げる情報を発信する。

(1) 市のイベント情報、新たな施策その他市政一般情報

(2) 市民の生命・安全に影響を及ぼすおそれのある災害等に関する情報

(3) セグメント配信を用いた、特定のユーザーに対する市政一般情報

(4) その他運用管理者が適当と認める情報

2 市は、情報発信した内容に誤りがあった場合は、直ちに発信した内容を削除するとともに、訂正した内容を改めて発信するものとする。

(受信する内容)

第7条 狛江市LINE公式アカウントは、ユーザーから次の各号に掲げる情報を受信する。

- (1) セグメント配信に用いるユーザーの属性情報
- (2) 申請手続き機能におけるユーザーからの申請
- (3) 予約機能におけるユーザーからの予約申請
- (4) チャットボットにおけるユーザーからの問い合わせ
- (5) 通報機能におけるユーザーからの危険箇所の通報
- (6) その他運用管理者が適当と認める情報

(制限事項)

第8条 狛江市LINE公式アカウントを運用していく上での制限事項は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 他のLINEアカウントに対しコメントを行うこと。ただし、運用管理者が必要と認める場合は、この限りでない。
- (2) 特定の事業者又は個人に対する連絡手段として使用すること。
- (3) LINE社が規定するLINE利用規約及びLINE公式アカウント利用規約に反すること。

(なりすまし等の防止)

第9条 市は、第三者による狛江市LINE公式アカウントのなりすまし等(以下「なりすまし等」という。)を防止するため、狛江市LINE公式アカウントのアカウント情報を狛江市公式ホームページ(以下「市ホームページ」という。)に常時掲載し、狛江市の公式アカウントであることを明示する。

2 市は、なりすまし等を発見した場合には、直ちに市ホームページ等において、なりすまし等が存在することへの注意喚起を行うものとする。

(知的財産権)

第10条 市が狛江市LINE公式アカウントに掲載している情報(文書、写真等)(以下「狛江市LINE公式アカウント掲載情報」という。)に関する知的財産権は、市又は原作者に帰属するものとする。ユーザーは、狛江市LINE公式アカウント掲載情報について、私的使用のための複製、引用等著作権法(昭和45年法律第48号)で認められた場合を除き、無断で複製又は転用することはできない。

(対応しない事項)

第11条 ユーザーから次の各号に掲げる情報の受信があった場合は、市は対応しないものとする。

- (1) 法令に違反し、又は違反するおそれのあるもの
- (2) 特定の個人又は団体等を誹謗中傷するもの
- (3) 宗教上の教義を広め、信者を教化育成するもの
- (4) 政治上の主義を推進し、支持し、又はこれに反対することを目的とし

たもの

- (5) 著作権，商標権，肖像権等市又は第三者の権利を侵害するもの
- (6) 人権を侵害し，又は社会的差別を助長するおそれのあるもの
- (7) 広告，宣伝，勧誘，営業活動その他の営利を目的とするもの
- (8) 公の秩序又は善良の風俗を乱すおそれのあるもの
- (9) 単なる噂及び虚偽又は事実と異なる内容もしくは噂の流布を目的としたもの
- (10) 本人の承諾なく個人情報 を特定，開示，漏えいさせる等当該個人の利益及びプライバシーを侵害するもの
- (11) 市，ユーザー又は第三者に対し，電子計算機等の正常な機能を阻害するコンピュータウイルス等有害なプログラム又はファイルを発信するもの
- (12) わいせつな表現を含む不適切な内容のもの
- (13) 記載された内容が虚偽または著しく事実と異なるもの
- (14) 前各号に掲げるコメントのほか，運用管理者が不適切と認めた情報（アカウントの停止又は削除）

第12条 市は，LINEのシステム上の問題，運用に支障を来たす事態が発生する等，狛江市LINE公式アカウントを継続して運用することが困難な場合においては，市ホームページにおいてその理由を明示し，アカウントを停止又は削除することができる。

（遵守事項）

第13条 狛江市LINE公式アカウントの運用にあたっては，市が別に定めるガイドラインを遵守しなければならない。

（個人情報）

第14条 狛江市LINE公式アカウントの運用にあたっては，個人情報（狛江市個人情報保護条例（平成13年条例第1号。以下「条例」という。）第2条第2項に規定する個人情報をいう。）について，条例の規定に基づき，適切に収集，利用及び管理するものとする。

2 狛江市LINE公式アカウントの運用にあたっては，当事者の意思によるものを除いて，個人情報を収集しないものとする。

（その他）

第15条 このポリシーに定めるもののほか，必要な事項は市長が別に定める。