

草加市（公式）LINE運用基準

令和2年7月1日

第1 目的

本基準は、草加市の公式LINE（以下「草加市（公式）LINE」という。）を運用するに当たり、基本的な考え方を示し、内容の充実と適正な運用を図ることを目的とします。

第2 草加市（公式）LINEの位置付け

草加市（公式）LINEは、FAQ対応チャットボットと連携し、市民等からの問合せ対応等の向上を図るため、市民等に対し必要な回答を行うものです。

また、災害等の緊急時における情報伝達手段の多重化・多様化を図るため、市民等に対し必要な情報を発信するものです。

第3 運用管理責任者及び投稿者

草加市（公式）LINEの運用管理責任者は草加市危機管理課長とし、投稿者は、市民等への周知の必要が認められる行政情報を配信する必要がある所属長とします。ただし、緊急時についてはこの限りではなく、緊急配信もできるものとします。

第4 発信する情報

草加市（公式）LINEは、次に掲げる情報を発信します。

- (1) FAQ対応チャットボットを活用した市民等からの問合せへの回答
- (2) 災害時などにおける緊急情報
- (3) 市民等への周知の必要が認められる行政情報
- (4) その他運用管理責任者が必要と認める情報

第5 コメントへの対応

草加市（公式）LINEに書き込まれたコメントは、今後の市の参考とします。ただし、市はコメントに対する返信の義務を負うものではありません。

第6 投稿する時間帯

市役所開庁日の午前8時30分から午後5時15分までとします。ただし、それ以外の日時においても、必要性、緊急性が認められる場合は投稿できるものとします。

第7 運用期間

草加市（公式）LINEの運用は、LINE株式会社のシステムによって運用されており、同社の運用事情により予告なく終了、削除される場合があります。この場合において、市は一切責任を負いません。

第8 免責事項

- 1 草加市（公式）LINEにおける情報の正確性、完全性には細心の注意を払っていますが、市はそれを保証する義務を負いません。
- 2 ユーザーが草加市（公式）LINEを利用したこと、又は利用することができなかったことによって生じるいかなる損害についても、市は一切責任を負いません。
- 3 投稿にかかる著作権等は、当該投稿を行ったユーザー本人に帰属しますが、投稿されたことをもって、ユーザーは市に対し、投稿コンテンツを、全世界において無償で非独占的に使用する（加工、抜粋、複製、公開、翻訳などを含む。）権利を許諾したものとし、かつ、市に対して著作権等を行使しないことに同意したものとします。
- 4 草加市（公式）LINEは、LINE株式会社のシステムによって運用されています。LINE株式会社のシステム運用状況に関しては、市は一切お答えすることができません。また、LINEサイト、LINE株式会社及び第三者から提供されているソフトウェアやアプリケーションの機能、利用方法、技術的な質問などに関しても、一切お答えすることができません。

第9 掲載内容の制限

次のいずれかに該当するものは掲載しません。また、市として不適切と判断した内容が書かれていた場合は、公開を取り下げることやアカウントを一時停止し、又は終了することがあります。

- (1) 投稿テーマの内容と合っていないもの、法令又は公序良俗に反しているものや市の信用を損なうもの
- (2) 個人・団体などを中傷する内容を含むもの
- (3) 政治、宗教、選挙などの活動内容を含むもの
- (4) 営利を目的とするもの
- (5) 著作権、知的所有者、肖像権などを侵害するもの
- (6) その他公共性、中立性、品位を損なうおそれがあると思われるもの

第10 禁止事項

ユーザーの行為が次のいずれかに該当する場合は、投稿者の削除、アカウントのブロックや削除をすることがあります。

- (1) 市又は第三者の承諾なく個人情報や特定、開示、漏洩するもの
- (2) 市又は第三者の名誉、信用を傷つけたり、誹謗中傷したりするもの
- (3) 市又は第三者の著作権、肖像権、知的財産権を侵害するもの
- (4) 法令又は公序良俗に反するもの
- (5) 他のユーザー又は第三者等になりすますもの
- (6) 投稿が広告・宣伝目的やアフィリエイト（LINE外のサイトに誘導された場合に、そのサイトが広告・宣伝目的やアフィリエイトのものも含む。）であるもの
- (7) LINEが定める不正行為に該当するもの
- (8) 草加市（公式）LINEの趣旨に関係のないもの
- (9) その他運用管理責任者が不適切と判断するもの

第11 草加市（公式）LINEの終了

「第7 運用期間」の規定にかかわらず、運用管理責任者が必要と認めた場合、草加市（公式）LINEの閲覧を一時閉鎖又は閉鎖する場合があります。

第12 基本情報へのアクセス

ユーザーが草加市（公式）LINEを友達として追加した場合は、本基準に同意したものとみなし、ユーザーが公開しているユーザーの名前、プロフィール写真、性別、ネットワーク、ユーザーID、友達リストなど、公開されているアカウントやプロフィール情報への草加市（公式）LINEからのアクセスを許諾したものとみなします。

第13 個人情報の取扱い

運用管理責任者がユーザーから個人情報を取得する場合には、草加市個人情報保護条例（平成12年条例第31号）に準拠し、適切に管理します。

第14 本基準の変更

草加市（公式）LINEは、ユーザーへの予告なしに本基準の変更を行う場合があります。

第15 問合せ

掲載内容に関しては、市へお問い合わせください。

第16 準拠法及び裁判管轄

本基準は日本法に準拠します。また、ユーザーと市の間で紛争が生じた場合、さいたま地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。