

## 三浦市 LINE 公式アカウント運用基準

### 1 趣旨

この基準は、三浦市 LINE 公式アカウント（以下「当アカウント」という。）を運用するにあたって必要な事項を定めるものとします。

### 2 当アカウントの利用目的

それぞれのニーズに沿った情報発信をすることで、市民の利便性を高めることを目的とします。

### 3 アカウント

当アカウントのアカウント名は「三浦市」とし、アカウント ID は「@miuracity」とします。

### 4 責任者、担当者

- |             |                                   |
|-------------|-----------------------------------|
| (1) 運用管理責任者 | 政策部デジタル課長（アカウント ID 及びパスワードの取得・管理） |
| (2) 運用担当者   | 政策部デジタル課員（運用状況の随時把握と管理）           |
| (3) 発信管理責任者 | 情報を発信する課の長                        |
| (4) 発信担当者   | 情報発信を実施する課の課員                     |

### 5 機能

当アカウントで提供する機能は次のとおりとします。

- (1) トーク機能によるメッセージ配信（以下「メッセージ配信」という。）
- (2) チャットボット機能
- (3) その他運用管理責任者が必要と認める機能

### 6 発信情報

市の施策、事業等に関する情報

### 7 発信方法

当アカウントで発信する情報については、発信管理責任者の責任において、発信するものとします。

### 8 メッセージ配信する時間帯

原則として、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配信できるものとします。

### 9 投稿における禁止事項

以下の事項に該当する投稿（リンクを含む）は禁止します。また利用者からの投稿が禁止事項を含んでいた場合、運用管理責任者が事前に通告することなく投稿の削除や利用制限を行います。

- (1) 法律、法令等に違反する内容、又は違反するおそれがあるもの
- (2) 特定の個人・団体等を誹謗中傷するもの
- (3) 政治、宗教活動を目的とするもの
- (4) 著作権、商標権、肖像権など市又は第三者の知的所有権を侵害するおそれのあるもの
- (5) 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的としたもの
- (6) 人種・思想・信条等の差別または差別を助長させるもの
- (7) 公の秩序または善良の風俗に反するもの
- (8) 虚偽や事実と異なる内容及び単なる噂や噂を助長させるもの
- (9) 本人の承諾なく個人情報を特定・開示・漏えいする等プライバシーを害するもの
- (10) 有害なプログラム等
- (11) わいせつな表現などを含む不適切なもの
- (12) 同一の利用者により繰り返し投稿される、同一内容のコメントや似通ったコメント
- (13) LINE の利用規約に反するもの
- (14) その他市が不適切と判断した情報及びこれらの内容を含むホームページへのリンク

#### 10 利用者への対応方針

当アカウントへ投稿されたコメントへは、チャットボットによる自動応答を除き返信はしないこととします。

メッセージ配信を行う場合、文末に所属名と内線番号を付記します。

#### 11 セキュリティの確保について

##### (1) なりすまし対策

当アカウントから市ホームページへのリンクと、市ホームページから当アカウントへのリンクを設置し、なりすましを防止します

##### (2) パスワード管理

パスワードについては、三浦市情報セキュリティポリシーに準じて管理します。

#### 12 アカウントの評価基準と評価方法

当アカウントは、利用者からの連絡（口コミ、苦情を含む）をはじめ、「LINE」アプリケーションの社会通念的なレビューや総ユーザー数など、様々な要因を勘案し運用します。また、継続・撤退については、運用管理責任者が総合的に判断を行います。

#### 13 三浦市ソーシャルメディア活用ガイドラインとの関係

運用にあたっては、三浦市ソーシャルメディア活用ガイドラインを遵守します。

#### 14 個人情報保護について

市は、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）に基づき適正に収集、利用、管理を行います。

市は、当事者の意思によるものを除くほか、LINE を通じて個人情報を収集しません。

## 15 知的財産権

当アカウントで配信している個々の情報（テキスト、画像等）に関する知的財産権は、市または原作者に帰属します。

当アカウントの内容について「私的使用のための複製」や「引用」など著作権法上認められた場合を除き、無断で複製・転用することはできません。

## 16 免責事項

- (1) 市は、市の施策・事業等に関する情報発信について、情報の正確性、完全性等には細心の注意を払いますが、その全ては保証することができません。
- (2) 市は、利用者がリンクにより移動した第三者が運営するウェブサイトの情報等について、一切の責任を負いません。
- (3) 市は、利用者間又は利用者と第三者の間のトラブルによって利用者又は第三者に生じたいかなる損害について、一切の責任を負いません。
- (4) 市は、利用者が当アカウントを利用したこと、もしくは利用できなかったことによる生じたいかなる損害について、一切の責任を負いません。
- (5) 市は、上記(1)から(4)の他、当アカウントに関連する事項に起因又は関連して生じたいかなる損害について、一切の責任を負いません。
- (6) 市は、LINE の利用方法、技術的な質問またはシステム状況等に関しては一切お答えできません。
- (7) 市は、予告なく運用方針の変更やサービスの利用を中断または中止する場合があります。

### 【お問合せ】

三浦市政策部デジタル課 電話 046-882-1111 内線 259 226

メールアドレス : shiminkyodo0401@city.miura.kanagawa.jp