

高島市 LINE 公式アカウント運用方針

高島市（以下「市」という。）が運用する LINE 公式アカウント（以下「当アカウント」という。）の運用方針を次のとおり定めます。

高島市 LINE 公式アカウント運用方針は当アカウントを利用するすべての利用者に適用されるものとします。

1. 目的

市政やイベントなど時宜にかなった情報や、行政サービスの手続き、制度に関する問い合わせに対し、AI（人工知能）チャットボットサービスによって、24 時間 365 日、自動的に情報を提供することや、災害情報など市から様々な情報を配信することで、市民サービスの向上や業務効率化に繋げることを目的としています。

また、災害等により、市のホームページが閲覧できなくなった場合には、ホームページに代わって当アカウントにより情報発信を行います。

2. LINE 公式アカウント情報

LINE 公式アカウント名：高島市

LINEID：@takashima_city

3. 配信する情報およびサービス内容

市が当アカウントにより配信する情報およびサービス内容は次のとおりです。

- (1) 市政に関わる情報
- (2) 市に関わるイベントや行事などの情報
- (3) 災害、緊急情報
- (4) その他、市が適当と認める情報
- (5) AI チャットボットによる対話型の総合案内サービス

4. 投稿に対する返信

市は、利用者からのメッセージに対し、あらかじめ市が定めたキーワードに対する自動応答を除き、原則として個別の返信を行わないものとします。

5. 禁止行為

利用者は当アカウントを利用するにあたり、以下に該当するまたは、その恐れのある行為を禁止します。利用者による投稿内容等が下記事項に該当すると判断した場合は、断りなく、投稿を削除することがあります。

- (1) 特定の個人、企業、国、地域を誹謗中傷する内容
- (2) 他者の人権を侵害する恐れのある内容
- (3) 市を含む他者になりすますなど、虚偽や事実と異なる内容

- (4) 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とした内容
- (5) 著作権、商標権、肖像権などの市または第三者の知的所有権を侵害する恐れのある内容
- (6) 法律、法令等に違反している内容、または違反する恐れのある内容
- (7) 本人の承諾なく個人情報を特定・開示・漏えいするなど、個人のプライバシーに関わる内容
- (8) わいせつな表現など、公の秩序または善良の風俗に反する内容
- (9) 有害なプログラム
- (10) LINE の利用規約に反する内容
- (11) その他、運用上、他人に不利益を与えるなど、市が不適切と判断した内容

6. 免責事項

- (1) 市は、発信する情報の正確性、完全性、有用性等には細心の注意を払っていますが、不完全な場合があります。内容を保証するものではありません。
- (2) 利用者が送信した情報によっては、市が回答できない場合や回答内容が不十分な場合、質問の意図とは異なる回答が表示される場合があります。
- (3) 市は、利用者または第三者が当アカウントから発信する情報を用いて行う一切の行為について何ら責任を負うものではありません。また、緊急を要するものや、回答に正確性・完全性を求める場合は、当アカウントではなく、それぞれの情報の担当部署・各機関へ直接お問い合わせください。
- (4) 市は、利用者間、もしくは利用者と第三者間のトラブルによって、利用者または第三者が被った損害・損失について、いかなる場合でも一切の責任を負いません。
- (5) 市は、利用者が当アカウントに友だち登録したこと、友だち登録することができなかったことおよび友だち登録しなかったことによって生じた損害、損失について一切責任を負いません。また友だち登録に関連して、利用者間、もしくは利用者と第三者間のトラブル、損害、損失が発生した場合であっても、一切責任を負いません。
- (6) 上記のほか、市は当アカウントに関連する事項に起因または関連して生じた損害・損失について、いかなる場合でも一切の責任を負いません。
- (7) 市は、予告なく運用方針の変更や運用方法の見直し、または、当アカウントの運用を中止する場合があります。
- (8) 市は、LINE の運用や、機能等に関してお答えすることはできません。また、ソフトウェアの操作方法等の技術的な質問にもお答えすることはできません。

7. 知的財産権

当アカウントに掲載する記事、写真、イラスト、音声、動画等に関する知的財産権は、市または市以外の正当な権利を有する第三者に帰属します。著作権法上認められた場合および LINE の転送機能を使用する場合を除き、無断で複製や転用することはできません。

8. 個人情報

当アカウントでの個人情報の収集・利用・管理については、高島市個人情報保護条例

に基づき取り扱います。

利用者が当アカウントの利用に当たって友だち登録した LINE アカウント等については、当アカウントでの情報配信の目的以外での利用は行いません。ただし、統計データとして利用または第三者に提供することがあります。(統計データとは、個人が特定できないように処理・加工したユーザの「登録者数」「年代」「性別」「居住地域」等を示します。)

9. 運用方針の変更

この運用方針は、予告なく変更することがあります。

この運用方針は、令和3年2月1日から適用します。