

# 柏市公式 LINE アカウント運用ポリシー

制定 令和3年8月15日

施行 令和5年3月17日

## 1 目的

本ポリシーは、柏市 LINE 公式アカウント（以下「公式アカウント」という。）の運用に関する事項を定めることを目的とする。

## 2 適用の範囲

本ポリシーは、公式アカウントを利用する全ての方（以下「利用者」という。）に適用され、公式アカウントを利用することにより、本ポリシーに同意されたものとみなす。なお、利用者は、本ポリシーに加え、LINE 株式会社が定める各種利用規約等を遵守するものとする。

## 3 アカウント名等

(1) アカウント名：柏市役所

(2) アカウントID：@kashiwa\_shi

(3) 運用担当部署

ア 公式アカウント全般について：柏市企画部DX推進課（情報政策担当課）

イ 情報発信について：柏市広報部広報広聴課（広報担当課）

## 4 運用方針

公式アカウントでは次に掲げることを利用者に行う。

(1) 情報発信

次の情報等を発信する

ア 防災・防犯に関する情報

イ 火災情報に関する情報

ウ 柏市や千葉県等のイベントに関する情報

エ 子育てや教育に関する情報

オ 健康、福祉、医療などに関する情報

カ 柏市の魅力や観光などのPR情報

キ 市政に関する情報

ク 広報かしわ発行に関する情報

ケ 自然災害や緊急事象発生時など市民生活に特に影響を与える緊急情報

コ アンケート等への協力依頼

サ その他、市民へ周知する必要性が高い情報として、市が必要と認める情報

- (2) 各種サービスの提供
  - 次のサービスを提供する
  - ア 各種申請サービス
  - イ 各種予約サービス
  - ウ 柏市ホームページ等への誘導

## 5 運用方法等

### (1) 情報配信時間

原則として、開庁日の8時30分から17時15分までとする。ただし、緊急情報や市が必要と認める場合は、この限りではない。

### (2) 投稿等への返信

利用者から公式アカウントへ投稿されたものに対しては、自動応答サービスによる応答を行う場合を除き、原則として個別の回答は行わない。

### (3) 法令等の遵守

運用においては、柏市情報セキュリティポリシー及び柏市ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン並びに各種関係法令等を遵守する。

### (4) なりすまし等への対応

市は、公式アカウントを市ホームページに掲載し、なりすましでないことを証明する。また、なりすましを発見した場合は、市ホームページにおいて情報を発信し、なりすましアカウントが存在することへの注意喚起を行うものとする。

## 6 禁止事項

公式アカウントに対する次に定める内容を含む投稿又は利用者に係る情報（アイコン等、公式アカウント上で閲覧ができる状態であるものに限る。）を禁止する。なお、利用者の行為が禁止事項に該当すると市が判断した場合に、市は利用者に断りなく適切と判断する措置（投稿削除やアカウントブロック等）を講じることがある。

- (1) 法令等に違反するもの又は違反する恐れがあるもの
- (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、肖像権その他の市又は第三者の知的所有権を侵害するもの
- (5) 広告、宣伝、勧誘、営業活動その他営利を目的とするもの
- (6) 人種、思想、信条等の差別又は差別を助長させるもの
- (7) 公の秩序又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うわさやうわさを助長させるもの
- (9) 本人の承諾なく個人情報や特定、開示又は漏えいする等プライバシーを侵害するもの
- (10) 有害なプログラム等

- (11) わいせつな表現等を含む不適切なもの
- (12) 他のアカウント等の第三者になりすますもの
- (13) 前各号に掲げるいずれかに該当する内容を推奨し又は助長するもの
- (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等へのリンク
- (15) LINE 株式会社が決める利用規約に反するもの

## 7 運用ポリシーの周知、変更等

本ポリシーの内容は、市ホームページに掲載し、周知する。また、本ポリシーは、必要に応じて事前に予告なく変更することがある。その場合は、変更した旨を市ホームページ等を通じて周知する。

## 8 知的財産権

公式アカウントで掲載している個々の情報（画像、文章、イラスト等）に関する知的財産権は柏市、若しくは原作者等に帰属する。また、公式アカウントの内容について、「私的利用のための複製」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・転用することを禁止する。

## 9 免責事項

- (1) 市は、公式アカウントに掲載される情報の正確性、完全性、有用性について万全を期すが、完全に保障するものではない。
- (2) 市は、利用者が公式アカウントの掲載情報を利用又は信用したことにより利用者又は第三者が被った損害について、市に故意又は重大な過失のあったときを除き、一切の責任を負わないものとする。
- (3) 市は、利用者により投稿された内容について一切の責任を負わないものとする。
- (4) 市は、利用者間若しく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、一切の責任を負わないものとする。
- (5) 市は、前各号の他、公式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、一切の責任を負わないものとする。
- (6) 投稿された全てのコンテンツ等は、投稿されたことをもって、投稿者は市に対し、その投稿コンテンツを無償で自由に使用する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する。
- (7) 市は、予告なしに公式アカウントを停止・終了することがある。
- (8) 公式アカウントは、LINE 株式会社及び市が決める者（LINE 株式会社のサービスをより高度に提供するための技術支援を行う事業者等）のシステムによって運用する。市は、各社等のシステム運用状況に関しては回答する義務を負わない。また、各社等及び第三者から提供されているソフトウェア、アプリの機能、利用方法、技術的質問等についても回答する義務を負わない。

## 10 個人情報の取扱いについて

- (1) 市は個人情報について「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）」の規定に基づき、適切に収集、利用及び管理する。
- (2) 市は当事者の意思によるものを除くほか、公式アカウントを通じて個人情報を収集しない。

## 附則

このポリシーは、令和3年8月15日から施行する。

このポリシーは、令和5年3月17日から施行する。