

文京区 LINE 公式アカウント運用ポリシー

2019 文企広第 1352 号 令和 2 年 3 月 31 日部長決定

2021 文企広第 1245 号 令和 4 年 3 月 28 日一部改正

1 目的

本ポリシーは、ソーシャルメディア活用ガイドラインに基づき、文京区が開設する 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 基本ポリシー

公式アカウントは、利用者に対し、区政に関する情報、防災・災害情報、イベント情報などを迅速・確実に伝達するとともに、区が提供する各種サービスと連携することで利用者の利便性を高めることをポリシーとする。

3 アカウント名等

当アカウントのアカウント名は「文京区」とし、アカウント ID は @bunkyocity とする。

4 用語の定義

この運用ポリシーにおいて、次に掲げる用語の定義は、次のとおり定めるところによる。

(1) 友だち追加

他のアカウントのメッセージを常に自分のアカウントで受信できるように、アカウントを登録することをいう。

(2) プッシュ通知

メッセージを受信することで、受信したアカウントのパソコンやスマートフォンに音や表示で通知する機能。ただし、受信側が任意でプッシュ通知を受信しない設定にすることも可能。

(3) 利用者

公式アカウントを友だち追加したアカウントをいう。

(4) メッセージ

利用者に対して、テキストや画像を配信することをいう。

(5) セグメント配信

利用者の居住地や年代などの属性及び関心等に合わせ、最適な情報を配信する機能をいう。

5 運用方法

公式アカウントは、企画政策部広報課（以下「広報課」という。）が管理し、以下のとおり運用することとする。

(1) アカウントの取得

公式アカウントは、広報課が取得し、情報発信を行う。

(2) サービスの内容

公式アカウントにより提供するサービスは、次に掲げるものとする。

- ア 防災・安全に関する情報、イベント情報、区政情報等の配信
- イ 災害時の緊急情報をはじめ、区民生活に特に影響を与える緊急かつ重要な情報の配信
- ウ 妊娠中から子育て中までにおける子育てに関する総合的な情報の配信
- エ ごみ・資源収集日のお知らせの配信
- オ 区ホームページ及び関連サイトへのリンク
- カ 区が運営する各種情報配信ツールへのリンク
- キ その他、区民へ周知する必要性が高い情報として、広報課長が認めるもの

(3) 配信する上での留意点

メッセージで情報を配信することについては、次の点に留意することとする。

- ア 誤解を与えないよう、わかりやすく簡潔な情報配信に努めること
- イ 信頼性が確保できない情報や重要施策の意思形成過程の情報を配信しないこと

(4) 配信手順

ア 情報の配信を希望する所管課は、配信するメッセージの原稿を作成し、広報課に配信依頼する。

イ 広報課は、メッセージの原稿内容を確認し、確定したメッセージを配信する。

ただし、勤務時間外において、緊急に危機管理情報を配信しなければならない場合は、広報課長と所管課長が協議の上、直接所管課長が配信することができる。

(5) メッセージ等への返信

公式アカウントでは「友だち追加」をしている全てのアカウントへの情報配信のみを行うものとし、個別に他のアカウントへのメッセージの送信は行わない。また、公式アカウントに対するメッセージ等への返信も行わない。

(6) なりすまし等への対応

広報課は、公式アカウントを区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、区ホームページにおいて情報を掲載し、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 メッセージ等の削除

他の利用者による次に定める内容を含むメッセージ及び投稿を禁止するとともに、広報課は、これらの投稿を予告なく削除することとする。

- (1) 法令等に違反する内容又は違反する恐れがある内容
- (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、肖像権その他の区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) 人権、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内容

- (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に特定、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) その他区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
- (13) LINE 株式会社が決める利用規約に反する内容

7 運用ポリシーの周知、変更等

本ポリシーの内容は、区ホームページに掲載し、周知する。また、本ポリシーは、必要に応じて変更するものとし、その場合は、変更した旨を区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文京区、もしくは原作者等に帰属する。当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) 区は、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) 区は、利用者が当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、区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) 区は、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) 区は、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) 区は、上記(1)~(4)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) 区は、本ポリシーを予告なく変更する場合がある。
- (7) 区は、予告なしに公式アカウントを停止・終了することがある。

10 個人情報

- (1) 区は個人情報(文京区個人情報の保護に関する条例(平成5年3月条例第六号。以下「条例」という))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。
- (2) 区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。