

目黒区 LINE 公式アカウント運用ポリシー

令和3年2月19日付け目企情第3052号

令和3年4月23日付け目企情第 211号

令和3年11月15日付け目企情第2332号

1 目的

本ポリシーは、目黒区 LINE 公式アカウント（以下「本アカウント」という。）の運用に関する事項について定めます。

2 適用の範囲

本ポリシーは、本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、本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します。

なお、利用者は本アカウント上で提供されるサービスのご利用にあたっては、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します。

3 アカウント名、URL 及び担当所属

(1) アカウント名：目黒区 (ID：@meguro_city)

(2) URL：<https://lin.ee/wFodtoU>

(3) 担当所属：目黒区情報政策推進部 DX 戦略課（電話03-5722-9245）



4 本アカウント運用の基本方針

(1) 本アカウントは、次のサービスを提供することを目的としています。

ア 次に掲げる分野に関する問合せに24時間、LINE 上で問合せに対話型で回答するサービス。

- (ア) 区民斎場に関すること
- (イ) 保養施設に関すること
- (ウ) スポーツ施設利用の団体登録に関すること
- (エ) スポーツ表彰に関すること
- (オ) ごみの分別に関すること
- (カ) 図書館の利用に関すること
- (キ) 新型コロナウイルスワクチン接種に関すること
- (ク) 雑談

イ 目黒区が提供する次の Web サービス

- (ア) 各種申請・申込

- (イ) 区民意見等の募集・各種調査
 - (ウ) 区民からの施設・設備損傷の受付
 - (エ) 行政情報の提供
 - (オ) その他目黒区長が必要と認めるサービス
- (2) LINE 利用者を対象としています。
- (3) 情報の更新は原則として、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始を除く午前9時から午後5時までの間に必要に応じて行います。
- (4) 本アカウントは、予告なく終了、削除、延長する場合があります。

5 運用方法等

- (1) メニューによる案内・自動対話型回答サービス
- ア 機械応答のため、個別の問合せには対応できません。
 - イ 最新の情報掲載に努めていますが、案内先サイトの新設・URL の変更等により、内容が最新のものとは異なる場合があります。
- (2) 利用者への情報配信サービス
- ア 配信については不定期に行います。
 - イ 特定の利用者に対しメッセージを配信することがあります。
- (3) 位置情報検索サービス
- ア 公共施設等の案内をするため、位置情報を取得することがあります。
 - イ 位置情報をご提供いただけない場合、経路案内ができません。
- (4) 画像解析サービス
- ア 画像を正しく認識できない場合があります。
 - イ 利用者自身の責任で画像をアップロードしてください。
- (5) 各種申請・申込サービス、区民意見等の募集・各種調査サービス
- 各種申請・申込・意見提出・調査への回答をする場合は、個人情報の収集にご同意いただいたものとみなします。

6 免責事項

- (1) 区は、本アカウントの掲載情報の正確性、完全性、有用性等を完全に保証するものではありません。
- (2) 区は、利用者が本アカウントの掲載情報を利用又は信用したことにより生じた直接又は間接的な損害については、一切の責任を負いません。
- (3) 区は、本アカウントに関連して生じた利用者間のトラブル又はその被った損害について、また、本アカウントに関連して生じた利用者と第三者との間のトラブル又はその被った損害については、一切の責任を負いません。

- (4) 区は、利用者により投稿されたコンテンツについては、一切の責任を負いません。
- (5) 区は、予告なく本アカウントの掲載情報を変更又は削除し、サービスの運用を中断し、又は中止する場合があります。
- (6) 区は、本ポリシーについて予告なく変更する場合があります。
- (7) 投稿された全てのコンテンツは、投稿されたことをもって、投稿者は区に対し、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、区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。
- (8) 区は、投稿されたコンテンツを運営会社に提供して共有し、本サービスの精度向上及び品質改善のため、運営会社が当該コンテンツを使用いたします。
- (9) 区は、LINE 株式会社又は第三者が提供するソフトウェア、アプリ等の機能、利用方法、技術的な内容等に関する質問、問い合わせ等に関しては、一切回答しません。

7 文章・画像等の削除等

本アカウントに対するコメント又は利用者に係る情報（アイコン等、本アカウント上で閲覧ができる状態であるものに限る。）が次の各号に該当する場合、予告なく削除又はアカウントのブロックを行う場合があります。

- (1) 本人の同意なく個人情報を掲載するなど第三者のプライバシーを侵害するおそれがあるとき。
- (2) 法令等に違反し、又は違反するおそれがあるとき。
- (3) 特定の個人、団体等を誹謗中傷するものであるとき。
- (4) 人種、思想、信条等を差別し、又は差別を助長させるおそれがあるとき。
- (5) 政治活動又は宗教活動を目的とするものであるとき。
- (6) 著作権、商標権、肖像権その他の知的所有権を侵害するものであるとき。
- (7) 広告、宣伝、勧誘、営業活動その他営利を目的とするものであるとき。
- (8) 虚偽若しくは事実と異なる内容を含み、又は単なる噂や噂を助長させる内容を含むとき。
- (9) 公の秩序又は善良な風俗に反するものであるとき。
- (10) 他のアカウント等の第三者になりすますものであるとき。
- (11) わいせつな内容を含むものであるとき。
- (12) その他担当所属課長が不適切と判断したものであるとき。

8 対話情報の使用について

- (1) 区は、ユーザーと本アカウントとのトーク上に表示されるトークの内容（テキスト、URL リンク、アンケート等）、送信日時（送信取消されたものを含む。）以下「本情報」という。）を、トーク上でユーザーから同意を得た上で取得します。

(2) 本アカウントの対応をより良いものにするため、本情報について個人が特定できないよう加工した上で目黒区職員間の情報共有を行います。

9 個人情報の取扱いについて

(1) 区は、個人情報（目黒区個人情報保護条例（昭和63年年目黒区条例第16号。以下「条例」という。）第2条第1号に規定する個人情報をいう。以下同じ。）について、条例の規定に基づき、適切に収集、利用及び管理するものとします。

(2) 区は、当事者の意思によるものを除くほか、当アカウントを通じて個人情報を収集しません。

10 著作権

本アカウントの内容について、私的使用又は引用等著作権法上認められた行為を除き、区に無断で転載等を行うことはできません。引用等を行う場合は適宜の方法により、必ず出所を明示してください。

11 運用ポリシーの周知及び変更

本ポリシーの内容は目黒区公式ホームページに掲載します。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ものとします。