

江戸川区LINE公式アカウント 運用要領

(趣旨)

第1条 この要領は、江戸川区（以下「区」という。）がLINE を区民等へ情報提供媒体として運用するために、必要な事項を定めるものとする。

(用語の定義)

第2条 この要領において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) LINE スマートフォンやタブレットなどで、チャットやインターネット電話をすることができるLINE 株式会社が提供するアプリケーションをいう。
- (2) LINE公式アカウント 区が設置及び運用するLINEをいう。
- (3) アカウント LINEを運用するために取得した権利及びユーザ名をいう。
- (4) リッチメニュー LINEのトーク画面下部に固定で表示されるアカウント固有メニューのことをいう。
- (5) 友だち LINEを通じたメッセージのやり取りや通知配信等を行うことができる利用者のことをいう。

(運営主体)

第3条 LINE公式アカウント（以下、区公式LINEという）の運営主体は広報課とする。

2 広報課長を情報セキュリティ管理者とし、区公式LINEのアカウント管理を行う。

3 広報課区政案内係長を情報システム運用管理者とし、区公式LINEの運用を行う。

4 広報課区政案内係に所属する職員のうちから情報セキュリティ運用管理者または情報システム運用管理者が指名した者を運用担当者とし、区公式LINE の管理や配信内容の確認を行う。

(アカウント運用者の明示)

第4条 なりすましによる誤情報の流布を防ぐため、区公式LINEのアカウントを、区公式ホームページ（以下、「区HP」という）上に明示するとともに、区公式LINEにおいても区HP へのリンクを掲載する。

(区公式LINE で扱う機能)

第5条 区公式LINEでは、次に掲げる機能を扱う。

(1)チャットボット

・区HPに搭載するチャットボットと同等の機能。友だちがテキスト入力や選択肢を選ぶことでAIの自動応答によって知りたい情報を得ることができる。

(2) リッチメニュー

・区HP内コンテンツへダイレクトで遷移する機能。友だち向けのショートカット機能。
適宜、必要に応じたカスタマイズを行い、ユーザの利便性を図る。

(3) 投稿機能

・友だちが、区内の道路等の損傷についてテキスト、写真、位置情報を投稿できる。

(4) 友だちに対して配信する情報

- ・えどがわメールニュースで発信される情報
- ・区HPに掲載する情報等
- ・広報課から何らかの手段で区民等に情報提供したもの
- ・その他広報課長が適当と認めるもの

(5) 予約・申請機能

・友だちが、区公式LINEで適宜公開する予約・申請について、選択肢及び必要事項を入力することでイベントや事業等への予約・申請をすることができる。また、入力された内容で不足事項等があった場合、区側から必要に応じて返信することができる。

(投稿に対する回答)

第6条 区公式LINE に対する投稿等に対し個別の回答は行わないものとし、
区HP「区へのご意見・お問い合わせ」ページへ誘導するものとする。(チャットボットによる回答を除く)

(利用上の禁止事項)

第7条 区公式LINE から配信ができるのは区の運用担当者に制限をする。

2次に掲げる投稿がされた場合、情報システム運用管理者は、アカウントの通報等適切に処理できるものとする。

- (1) 法令等に違反する内容又は違反するおそれがある内容
- (2) 特定の個人、団体等を誹謗中傷するもの
- (3) 政治又は宗教活動を目的とするもの
- (4) 著作権、商標権、肖像権等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内容
- (8) 虚偽又は事実と異なる内容及び単なる噂又は噂を助長させるもの
- (9) 本人の承諾なく個人情報等を特定、開示又は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) わいせつな表現等を含む不適切なもの
- (12) 前各号に掲げるもののほか、区が不適切と判断した情報及びこれらの内容を含むもの

(知的財産権)

第8条 区公式LINE に掲載する個々の情報（文章、写真、映像、イラスト等）に関する知的財産権は、区又は原作者に帰属する。

(個人情報の取扱い)

第9条 区公式LINE で取得した個人情報については、個人情報の保護に関する法律その他の関係法令及び区HPの「プライバシー・ポリシー」に従い、適切に取り扱うものとする。

2 区公式LINE で取り扱う情報は、LINE の「利用規約」に同意したものと取り扱うこととする。

(障害発生時の対応)

第10条 LINE にシステム障害等が発生し区公式LINE に影響がある場合には、区HP にその旨掲載する等の対応を行う。

障害発生時の流れは以下の通り。

(1) 障害検知・連絡

サービス提供事業者及び業務受託事業者（以下、受託事業者という）又は利用者が検知。連絡受付は広報課区政案内係。

情報セキュリティ管理者及び情報システム運用管理者へ報告。

(2) 内容把握・分析

受託事業者は速やかに内容把握・分析を実施し、広報課区政案内係へ報告。

(3) 障害対応

広報課区政案内係は対応方針を検討する。（受託事業者で対応方針がある場合はその判断を行う）

復旧の目途が立たない場合・利用者への影響がある場合、情報セキュリティ管理者及び情報システム運用管理者と調整し区HP等に状況を掲載。

対応方針に基づき、受託事業者は復旧措置を実施。

(4) 事後対応

受託事業者は障害報告書を作成。

再発防止策を検討し、実行する。

(免責事項)

第11条 区は、利用者が区公式LINE を利用したことで利用者又は第三者に生じた直接又は間接的な損失について、一切責任を負わないものとする。

2 区は、予告なく区公式LINE の運用方針の変更、運用方法の見直し又は運用の停止をすることができる。

(遵守事項)

第12 条 情報セキュリティ管理者、情報システム運用管理者及び運用担当者は、江戸川区情報管理全対策要綱及び江戸川区情報管理安全対策基準を遵守する。

(委任)

第13 条 その他、この要領の実施について必要な事項は、情報セキュリティ管理者が別に定める。

付則

この要領は、令和3年9月15日から施行する。

付則

この要領は、令和5年4月1日から施行する。

付則

この要領は、令和5年4月20日から施行する。