

洲本市 LINE 公式アカウント運用ポリシー

洲本市は LINE ヤフー株式会社が提供するコミュニケーションアプリ「LINE」および LINE プラットフォームにおける当アカウントにおいて、本市に関する様々な情報を、市民をはじめ利用者の皆様に広くお伝えするとともに、各種サービスを提供します。利用する際に必要な費用（主なもの：インターネットの通信費）は、利用者が負担するものとします。

この運用ポリシーは、国が示す LINE で個人情報を取扱う場合のガイドライン（内閣官房ほか）に主に従って定めたものです。

1. アカウント名など

- アカウント名：洲本市
- アカウント ID：@sumotocity
- アカウントの管理：企画情報部 DX 推進課が行います。

ただし、機能の一部については、担当課が、担当する業務の範囲内に限り管理を行います。

2. サービス内容

- 市政情報、緊急情報、イベントなどの情報配信（セグメント配信サービス）
- 洲本市ホームページ及び関連サイトへのリンク
- 各種予約機能
- 各種申請機能
- 問合せに対する生成 AI による自動応答機能
- アンケート機能
- 害獣の通報
- 本市の各種事業に関する広告配信
- そのほか、本市が適当と認めるもの

3. 問合せに対する AI による自動応答機能についての注意点

本機能は、全ての質問に回答できる機能を有するものではありません。また、利用者の質問の入力又は選択を基に一般的な事項について説明するサービスであり、質問の表現等によって、利用者の求める事項への回答が的確に表示されない場合があります。

本機能は、特定の個人情報を考慮した回答をいたしません。利用者は、本機能の利用に際し、自己又は第三者の個人情報（氏名、住所等）を入力しないようお願いします。

4. 個人情報に関する取り扱い

当アカウントでの個人情報の収集・利用・管理について、「個人情報の保護に関する法律」及び「洲本市情報セキュリティポリシー」に則り、次の通り適切に取り扱います。

個人情報とは

当アカウントを通じて本市が提供を受けた個人に関する情報であって 氏名、生年月日その他の記述等（住所、電話番号、役職名など）により“特定の個人を識別する”（＝世間一般の人が、これらの情報を特定個人のものと知る）ことができるものをいいます。

また、一つ一つの情報では特定の個人が分からなくても、これらの情報や、一般に公表されている情報をいくつか組み合わせることで特定の個人が識別されるような場合には、それらの情報も「個人情報」に該当します。

個人情報の利用目的と利用制限

本市は当事者の意思によるもの、もしくはその他を除き、当アカウントを通じて個人情報を収集しません。

また、法定された例外に該当する場合（＊）を除き、利用目的以外の目的のために、個人情報を本市の内部で利用し、又は外部に提供をしません（法第 69 条）。

（＊）の例：行政機関等による防災業務

求めに応じて外部に提供する場合は、以下の内容に基づき適切に取り扱います。

- ・災害対策基本法
- ・防災分野における個人情報の取扱いに関する指針

<https://www.bousai.go.jp/taisaku/kojinjyouho/shishin.html>

5. 免責事項

- (1)当アカウントで発信する情報の正確性には万全を期しておりますが、掲載情報の最新性、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。また、当アカウントの掲載情報の全てが、必ずしも本市の公式発表又は見解を表しているものではありません。
- (2)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生じた直接又は間接的な損害について、一切の責任を負いません。
- (3)当アカウントの掲載情報に起因して生じた、利用者間又は利用者と第三者間のトラブル又はその被った損害について、本市は一切責任を負いません。

(4)利用者により投稿された当アカウントに対するコメント等について、本市は一切責任を負いません。

(5)その他、当アカウントに関連する事項に起因又は関連して生じた損害についても本市は一切責任を負いません。

(6) LINE ヤフー株式会社又は第三者が提供するアプリケーションソフトウェア等の機能、利用方法及び技術的な内容等に関する問い合わせ等に関して、本市は基本的に回答しません。

6. アカウントの中止及び内容変更、運用ポリシーの変更

当アカウントのサービス及びこの運用ポリシーの内容を、予告なく変更し、見直し、又は運用を中止する場合があります。

7. 適用

この運用方針は、令和5年12月8日から適用します。