

中野市 LINE 公式アカウント運用方針

令和 7 年 1 月 31 日 策定

令和 8 年 9 月 1 日 改定

1 趣旨

- (1) この方針は、中野市（以下「市」という。）が運用する LINE 公式アカウント（以下「当アカウント」という。）に関し必要な事項を定めるものです。
- (2) 利用者は、当アカウント上で提供されるサービスのご利用に当たっては、本方針に加え、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。

2 目的

当アカウントのリッチメニューに様々な行政サービスの入口を実装し、いつでも、どこでも手続きが可能となるワンストップサービスの提供を目的に開設します。

3 アカウント名等

- (1) アカウント名 「中野市」
- (2) LINE ID @nakano.20211
- (3) 運用管理者 総務部企画財政課

※個別機能（予約など）の運用については、市公式ホームページに掲載している担当課になります。

4 運用時間

当アカウントの運用時間は、原則として平日 8 時 30 分から 17 時 15 分までの間とし、自動応答は、24 時間 365 日回答します。

なお、この時間以外にも、状況に応じて運用する場合があります。

5 サービス内容

市が当アカウントにより提供するサービスは、市公式ホームページに掲載します。

6 メッセージ等への回答

- (1) 市は、当アカウントの利用者から投稿されたメッセージ等に対し、自動応答以外の返信は原則行いません。

なお、当アカウントを通じて受け付けた申請など手続きに関し、内容の確認等が必要な場合には、利用者に対し、個別に連絡を行います。

- (2) AI への問い合わせに対する回答は、AI が生成する自動応答によるものです。

7 免責事項

- (1) 市は、当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。また、当アカウントの掲載情報の全てが、市の公式発表又は見解を必ずしも表しているものではありません。
- (2) 市は、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) 市は、当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、当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) 市は、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) 市は、予告なく当アカウントの掲載情報を変更又は削除し、サービス運用を中断し、又は中止する場合があります。
- (6) 市は、本方針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します。
- (8) 市は、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) 市は、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。

8 知的財産権の帰属

掲載している記事、写真、イラスト、音声、動画等に関する知的財産権は、市又は市以外の正当な権利を有する者に帰属します。また、出所を明記しての転載は可能ですが、「無断転載を禁じます」などの注記がある場合については、この限りではありません。

9 個人情報

- (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 15 年法律第 57 号）に基づき、適切に収集、利用及び管理するものとする。
- (2) 収集した個人情報は、業務目的以外には使用しません。
- (2) 市は、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ない。

10 禁止事項

利用者は、当アカウントの利用に際して、次に掲げる行為をしてはならないものとします。利用者による投稿について、市が禁止事項に該当すると判断した場合は、投稿者に断りなく、投稿の全部又は一部の削除その他の必要な措置をとることができるものとします。

- (1) 法令等に違反し、又はその恐れのある行為
- (2) 公序良俗に反する行為
- (3) 政治活動、選挙活動及び宗教活動を目的とした行為
- (4) 特定の個人、企業、団体等を誹謗中傷し、又は名誉若しくは信用を傷つける行為
- (5) 人種、思想、信条等の差別又は差別を助長し、人権等を侵害する行為
- (6) 本人の承諾なく個人情報を特定、開示、漏えいする等個人のプライバシーを害する行為
- (7) 当アカウントと関わりのない商品、店舗若しくは企業の紹介又は広報、宣伝等の商業活動を目的とした行為（ウェブサイトの紹介などを含む。）
- (8) なりすまし、虚偽及び著しく事実と異なる情報又は正否の確認できない嘘等を掲載する行為
- (9) 有害なプログラム等を送信することにより通信機能の妨害、情報の窃取又は他社のアクセスを妨害する行為
- (10) 犯罪行為に結び付く内容又は犯罪行為を助長する内容を掲載する行為
- (11) その他市が不適切であると判断した行為

11 問い合わせ先

総務部企画財政課 DX 推進係

電話：0269-22-2111（内線 217） mail：dx@city.nakano.nagano.jp