

総社市公式LINE運用ポリシー（公開用）

総社市ソーシャルメディア活用ガイドラインに基づき、総社市が運用する公式LINE（以下「当アカウント」という。）の運用ポリシーを次のとおり定めます。

1 運用するソーシャルメディアの種類

LINE公式アカウント

2 アカウント名、URL、アカウント運用者名

(1) アカウント名 総社市

(2) LINE ID @soja_city

(3) アカウント運用者名 総社市

(運用管理責任者 総合政策部長、運用者 総社市職員各員)

3 目的

災害情報や各種市政情報を発信することや、行政サービスの手続きや制度に関する問い合わせに対し、AI（人工知能）を活用した総合案内チャットロボットによる対話型の案内サービスにより24時間365日自動的に情報を提供することで、市民サービスの向上や業務効率化につなげることを目的とします。

4 サービスの内容

総社市が当アカウントにより提供するサービスは、次に掲げるものとします。

- (1) 災害発生など非常時に関する情報発信
- (2) 総社市の各種事業に関する情報発信
- (3) AIチャットロボット（各種問い合わせ自動応答）
- (4) その他、総社市が適当と認めるもの

5 情報発信時間

当アカウントからの情報発信時間は、原則として平日8時30分から17時15分（年末年始を除く）としますが、情報の性質に応じて、この時間帯以外に発信する場合があります。

6 コメントなどへの対応

利用者からのコメントに対しては、自動応答による回答を除き、原則として返信などは行いません。個人的なものや、必ず返答が必要な質問などがある場合は、電話または電子メールで直接お問い合わせください。

ただし、自然災害など、緊急の事態が発生した場合は、その限りではありません。

電話：0866-92-8214

電子メール：shisei@city.soja.okayama.jp

7 個人情報に関する取り扱い

サービスを通じて総社市が提供を受けた個人情報については、総社市個人情報保護条例（平成17年総社市条例第13号）に基づき、適切に取り扱います。

8 注意事項

以下に定める投稿は禁止しておりますので、予告なく削除することがあります。

- ア 法律、法令等に違反する内容、または違反するおそれがある内容
- イ 特定の個人・団体等を誹謗中傷するもの
- ウ 政治・宗教活動を目的とするもの
- エ 著作権、商標権、肖像権など総社市または第三者の知的所有権を侵害するもの
- オ 当アカウントと関わりのない商品、店舗もしくは企業の紹介または広報、宣伝などの商業活動を目的とするもの
- カ 人種・思想・信条等の差別または差別を助長させるもの
- キ 公の秩序または善良の風俗に反する内容
- ク 虚偽や事実と異なる内容及び単なる噂や噂を助長させるもの
- ケ 本人の承諾なく個人情報を特定・開示・漏えいする等プライバシーを害するもの
- コ 有害なプログラム等
- サ わいせつな表現などを含む不適切なもの
- シ その他総社市が不適切と判断した情報およびこれらの内容を含むホームページへのリンク

9 知的財産権の帰属

掲載している個々の情報（文章、写真、イラストなど）に関する著作権、商標権等の知的財産権は、総社市または、総社市以外の原権利者に帰属します。また、内容について「私的使用のための複製」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・転用することはできません。

10 免責事項

- (1) 総社市は、当ページに掲載した情報の正確性、完全性、有用性などを完全に保証するものではありません。
- (2) 総社市は、利用者が当ページの掲載情報を利用または、信用したことにより、利用者または第三者が被った損害について、いかなる場合でも一切の責任を負いません。
- (3) 総社市は、利用者が投稿した内容について一切の責任を負いません。
- (4) 総社市は、利用者間または、利用者と第三者間のトラブルによって、利用者若しくは第三者に生じたいかなる損害についても、一切の責任を負いません。
- (5) 総社市は、予告なしに掲載した情報を変更又は削除し、サービスの運用を中断し、または中止することがあります。

11 運用ポリシーの変更

- (1) 運用ポリシーは、予告なく変更する場合があります。
- (2) 変更後の運用ポリシーは、本ページ上に掲載した時点から効力を生じるものとします。