

杉並区 LINE 公式アカウント運用ポリシー

1 基本事項

(1) 目的

本ポリシーは、杉並区が開設する LINE 公式アカウント（以下「当アカウント」という。）の運用に関する事項を定めることを目的とします。

(2) 定義

LINE 公式アカウント LINE ヤフー株式会社の提供するソーシャルメディアサービスで、利用者との交流のために作成されたページをいいます。

- ① 友だち追加 常に自分のアカウントで公式アカウントからの発信を受信できるように設定すること。
- ② メッセージ 当アカウントを友だち追加したアカウントに対して、杉並区が送信するテキストや画像、動画、ファイルなど。
- ③ トーク画面 メッセージのやり取りを表示する画面。
- ④ プッシュ通知 メッセージを受信した際、受信者のアカウントのスマートフォン等に音やポップアップ表示で通知する機能。
- ⑤ リッチメニュー LINE 公式アカウントのトーク画面下部に表示されるメニューのこと。メニュー内の項目を選択すると、指定した外部リンクやサイトにアクセスできます。

(3) 運営者

当アカウントによる情報発信は、総務部広報課が行います。

当アカウントの管理は、政策経営部情報管理課が行います。

(4) アカウント名

当アカウントのアカウント名は「杉並区」とし、アカウント ID は「@suginamicity」とします。

(5) サービス内容

- ① 杉並区からのお知らせやイベント、取組（事業）などの情報発信
- ② 杉並区ウェブサイト及び関連サイトへのリンク
- ③ 道路等の不具合等に関する通報の受付
- ④ その他、杉並区が適用と認めるもの

2 メッセージ等への返信

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原則として個別の返信は行わないものとします。

3 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。利用者によるメッセージ等の投稿について、区が当該行為に該当すると判断した場合は、投稿者に断りなく、その投稿の全部または一部の削除、その他必要な措置を講ずることができるものとします。

- ① 公序良俗や法令等に反する、またはそのおそれのある内容
- ② 第三者を差別または、誹謗中傷し名誉若しくは信用を傷つける内容
- ③ 杉並区または第三者の著作権、商標権、肖像権その他知的財産権を侵害する内容
- ④ 政治活動、選挙活動または宗教活動に関する内容
- ⑤ 犯罪行為に結びつく、またはおそれのある内容
- ⑥ わいせつ表現等を含む、不適切な内容
- ⑦ 杉並区の名誉・信用を傷つける内容
- ⑧ 記載された内容が虚偽または事実と異なる内容
- ⑨ 本人の承諾なく個人情報をも特定、開示または漏えいする等プライバシーを侵害する内容
- ⑩ 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または広報、宣伝等の商業活動を目的とした行為
- ⑪ 成りすまし、虚偽及び著しく事実と異なる情報または正否の確認できない噂等を掲載する行為
- ⑫ LINE ヤフー株式会社が定める各種利用規約等に反する行為
- ⑬ 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、情報の窃取または他者のアクセスを妨害する行為
- ⑭ その他、杉並区が不適切と判断したもの

4 知的財産権

当アカウントに掲載されている情報（文章、写真、イラスト、音声、動画など）の知的財産権は、杉並区または杉並区以外の正当な権利を有する者に帰属します。無断での複製・転用は禁止します。

5 免責事項

- (1) 当アカウントに掲載した情報は、その正確性、完全性、有用性等を必ずしも保証するものではありません。
- (2) 利用者が当アカウントの情報を用いて行う一切の行為については、杉並区は何ら責任を負うものではありません。
- (3) 当アカウントに関連して生じた利用者間のトラブルまたはその被った損害や、利用者と第三者との間のトラブルまたはその被った損害については、杉並区は責任を負わないものとします。
- (4) 利用者により投稿された内容について、杉並区は一切の責任を負わないものとします。
- (5) 上記のほか、当アカウントに関連して生じたいかなる損害についても杉並区は一切の責任を負わないものとします。
- (6) 杉並区は、予告なく当アカウントを停止・終了することがあります。

6 運用ポリシーの変更

当アカウントの運用ポリシーは、予告なく変更する場合があります。

7 個人情報

- (1) 杉並区は、個人情報について、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) 杉並区は、当事者の意思によるものを除き、当アカウントを通じて個人情報を収集しません。

年月日	改訂内容
令和5年2月15日	本ポリシー策定
令和5年10月1日	社名変更
令和6年7月4日	サービス内容の変更等