

文京区消費生活センターLINE 運用ポリシー

2023 文区経第 1748 号 令和 6 年 2 月 13 日部長決定

1 目的

本ポリシーは、ソーシャルメディア活用ガイドラインに基づき、文京区区民部経済課消費生活センター（以下、「消費生活センター」という。）が開設する LINE アカウント（以下「消費生活センターアカウント」という。）の運用に関する事項を定めることを目的とする。

2 基本ポリシー

消費生活センターアカウントは、消費生活センターが主催するイベントの情報や、消費者トラブル被害防止に関する啓発情報等を発信することを通じ、利用者が消費生活について理解を深めるとともに、利用者の利便性を高めることをポリシーとする。

3 アカウント名等

当アカウントのアカウント名は「文京区消費生活センター」とし、アカウント ID は@982zyrlf とする。

4 用語の定義

この運用ポリシーにおいて、次に掲げる用語の定義は、次のとおり定めるところによる。

(1) 友だち追加

他のアカウントのメッセージを常に自分のアカウントで受信できるように、アカウントを登録することをいう。

(2) プッシュ通知

メッセージを受信することで、受信したアカウントのパソコンやスマートフォンに音や表示で通知する機能。ただし、受信側が任意でプッシュ通知を受信しない設定にすることも可能。

(3) 利用者

消費生活センターアカウントを友だち追加したアカウントをいう。

(4) メッセージ

利用者に対して、テキストや画像を配信することをいう。

5 運用方法

消費生活センターアカウントは、消費生活センターが管理し、以下のとおり運用することとする。

(1) 配信する情報

消費生活センターアカウントでは次の情報を配信することとする。

- ア 消費生活センターが主催するイベントの情報
- イ 消費者トラブル被害防止に関する啓発情報
- ウ その他消費生活センターに関連する区民のニーズの高い情報や周知する必要性が高い情報

(2) 配信する上での留意点

消費生活センターアカウントで情報を配信することについては、次の点に留意することとする。

- ア 誤解を与えない、わかりやすく簡潔な情報配信に努めること。
- イ 信頼性が確保できない情報や、重要施策の意思形成過程の情報を配信しないこと。

(3) 配信手順

消費生活センターアカウントで情報を配信する手段は、以下のとおりとする。

- ア 情報の配信を希望する者は、配信するメッセージの原稿を作成し、消費生活センター所長に配信依頼する。
- イ 消費生活センター所長は、メッセージの内容を確認し、確定したメッセージを配信する。
- ウ 配信後、消費生活センター所長は事務用パソコン等で配信内容を確認する。修正や追加内容がある場合は、即時に修正する。

(4) 意思決定

情報配信については、原則として経済課長の決裁を必要とする。

(5) メッセージ等への返信

公式アカウントでは「友だち追加」をしている全てのアカウントへの情報配信のみを行うものとし、個別に他のアカウントへのメッセージ送信は行わない。また、公式アカウントに対するメッセージ等への返信も行わない。

(6) なりすまし等への対応

消費生活センターは、消費生活センターアカウントが公式アカウントであることを区公式ホームページに掲載し、なりすましでないことを証明する。また、なりすましを発見した場合は、区公式ホームページにおいて情報を掲載し、なりすましアカウントが存在することへの注意喚起を行うものとする。

6 メッセージ等の削除

他の利用者による次に定める内容を含むメッセージ及び投稿を禁止するとともに、消費生活センターは、これらの投稿を予告なく削除することとする。

- (1) 法令等に違反する内容又は違反する恐れがある内容
- (2) 特定の個人、団体等を誹謗中傷するもの
- (3) 政治、宗教活動を目的とするもの
- (4) 著作権、商標権、肖像権その他の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) 人権、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) 虚偽や事実と異なる内容及び単なるうわさやうわさを助長させるもの
- (9) 本人の承諾なく個人情報を特定、開示又は漏えいする等プライバシーを侵害するもの
- (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) その他区が不適切と判断した情報及びこれらの内容を含むホームページ等へのリンク
- (13) LINE 株式会社が決める利用規約に反する内容

7 運用ポリシーの周知・変更等

本ポリシーの内容は、区公式ホームページ内の消費生活センターアカウントのページに掲載し、周知する。また、本ポリシーは、必要に応じて変更するものとし、その場合は、変更した旨を消費生活センターアカウントを通じて周知する。

8 知的財産権

消費生活センターアカウントで掲載している個々の情報（画像、文章、イラスト等）に関する知的財産権は文京区、もしくは原作者等に帰属する。当アカウントの内容について、「私的利用のための複製」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・転用することを禁止する。

9 免責事項

- (1) 区は、消費生活センターアカウントに掲載される情報の正確性、完全性、有用性について万全を期すが、完全に保障するものではない。
- (2) 区は、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利用者又は第三者が被った損害について、区に故意又は重大な過失のあったときを除き、一切の責任を負わないものとする。
- (3) 区は、利用者により投稿された内容について一切の責任を負わないものとする。
- (4) 区は、利用者間若しくは利用者と第三者の間のトラブルによって利用者又は第三者に生じたいかなる損害についても、一切の責任を負わないものとする。
- (5) 区は、上記(1)~(4)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いかなる損害についても、一切の責任を負わないものとする。
- (6) 区は、本ポリシーを予告なく変更する場合がある。
- (7) 区は、予告なしに当アカウントを停止・終了することがある。

10 個人情報

- (1) 区は、個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「法律」という）について、法律の規定に基づき、適切に収集、利用及び管理する。

(2) 区は、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。