

武蔵野市LINE公式アカウント運用方針

1 目的

武蔵野市LINE公式アカウントを活用した情報発信・自動回答・通報システムは、以下の目的のために活用します。

- (1) 武蔵野市（以下「市」という。）から市民に向けて発信する情報を整理・分類することで、本来届けたい方、受け取りたいと望む方の希望に則した情報発信を行うこと。
- (2) 市公式ホームページから情報を探すための補助的機能として活用することで、必要とするページ・情報へたどり着きやすくすること。
- (3) 市が管理する道路・街路灯・街路樹・公園・下水道等に関する不具合を市民にLINEを活用して迅速かつ手軽に通報・情報提供してもらうことで、市民との協働により質の高い管理を行うこと。

2 アカウント情報

- (1) ソーシャルメディアサービス名：武蔵野市LINE公式アカウント
- (2) アカウント名：武蔵野市
- (3) アカウントID：@musashinocity
- (4) アカウントURL：<https://line.me/R/ti/p/%40204tezsm>

3 送信内容

(1) 施策や事業に関する情報

市が直接（主催・共催のほか、委託・指定管理含む）執行・実施するもの、市の財政援助出資団体が実施するものに関してその情報区分に従って、分類分けし、送信します。

(2) 市民生活の安全や安心に関わる情報

災害・防犯など、市民の安全、いのち、健康等に関わる情報で、気象・環境・警察・消防を管轄する公官庁から発出される情報

(3) その他（事業やイベント情報を除く）

上記の以外のもので、市が市LINE公式アカウントを用いて発信することが特に必要と認められた情報

4 受信内容

市が管理する道路・街路灯・街路樹・公園・下水道等の状況等がわかる写真、その場所の位置情報（または住所などを特定できる情報）とし、管理者が両情報を確認したことをもって、当該情報の受け付けとします。

5 管理者

(1) 全般的事項

総合政策部秘書広報課広報担当

(2) 通報・情報提供に関する事項

環境部緑のまち推進課、環境部下水道課、都市整備部道路管理課

6 利用方法

- (1) スマートフォンをお持ちの方は、コミュニケーションアプリ「LINE」をダウンロード・インストールしてください。市LINE公式アカウントを検索・二次元バーコード読み込み・ID追加などの方法で、「友だち追加」してください。
- (2) 市からの情報を受け取りたい場合は、受信設定から受け取りたい（欲しい）情報の設定を行ってください。
- (3) 受信設定内にある属性情報（性別、年代、居住地）に関する登録は任意とします。
- (4) 市は（2）受信設定の情報や（3）属性情報について各個人のアカウントと関連付けて調べたり、活用したりすることはいたしません。
- (5) 市が行う通報・情報提供に関する受信確認は、原則として開庁時間内（祝日、年末年始を除く、月曜日～金曜日の午前8時30分～午後5時15分）とします。
- (6) 通報・情報提供の内容が緊急の対応を要する場合には、武蔵野市役所（代表：0422-51-5131）まで直接ご連絡ください。
- (7) 市が通報・情報提供として受信した情報は、道路・街路灯・街路樹・公園・下水道等を適切に維持管理するための情報収集を目的としており、市が管理していると特定できた場合のみ、対応します。補修等の対処の要否及びその方法については環境部緑のまち推進課、環境部下水道課、都市整備部道路管理課の判断によるものとします。
- (8) 市が通報・情報提供として受信した情報及びその対応結果は、適宜市公式ホームページで公表します。

7 注意事項

- (1) 市が市LINE公式アカウントに掲載する個々の情報（文章、写真、イラスト等）に関する知的財産権は、市あるいは原作者等に帰属します。市LINE公式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」等の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
- (2) 市LINE公式アカウントへお送りいただいた通報・情報提供、その他コメント・メッセージ・画像への個別返信は原則いたしません。ただし、自動応答でのメッセージをお送りすることがあります。
- (3) 市LINE公式アカウントへお送りいただいた通報・情報提供について、以下に該当するものはご遠慮ください。またそうした通報・情報提供等については対応できないか、または発信者に断りなく、発信内容の全部または一部を削除することがあります。
 - ・市が管理していない道路・街路灯・街路樹・公園・下水道等である場合（ただし、発信者では管理者を特定できないものは、市が受信後に管理するものを特定し、対応します）
 - ・法令等に違反するもの
 - ・公序良俗に反するもの
 - ・犯罪行為を助長するもの
 - ・政治活動、選挙活動、宗教活動またはこれらに類似したもの

- ・特定の個人、企業、団体等を誹謗中傷し、または名誉もしくは信用を傷つけるもの
 - ・本人の承諾なく個人情報を開示・漏えいする等のプライバシーを侵害するもの
 - ・第三者の特許権、意匠権、著作権、商標権、肖像権などを侵害するもの
 - ・営利を目的としたもの
 - ・記載された内容が虚偽または著しく事実と異なるもの
 - ・LINE 利用規約に反するもの
 - ・その他市が運営上不適当であると判断したもの
- (4) 通報・情報提供をいただいた情報は、補修等の参考に活用することを目的としており、通報・情報提供いただいたものについて必ず補修等を行うものではありません。
- (5) 通報・情報提供に関して返信を希望する場合及び通報内容への対応について確認を希望する場合には、従来通り電話で通報・情報提供・お問い合わせください。
- (6) 市LINE公式アカウントへ通報・情報提供をいただいた情報への対応については、受信から数日を要しますので、緊急な対応が必要なものに関しては、従来通り電話で通報・情報提供・お問い合わせください。

8 免責事項

- (1) 市は、利用者が市LINE公式アカウントを利用したこと、または利用できなかったことによって生じたいかなる損害についても、一切責任を負いません。
- (2) 市は、利用者により投稿されたコンテンツ（通報・情報提供、その他コメント・メッセージ・画像）について、一切責任を負いません。
- (3) 市は、市LINE公式アカウントに関連して、利用者間または利用者と第三者間でトラブル・紛争が発生した場合であっても、一切責任を負いません。
- (4) 市LINE公式アカウントは、LINE株式会社のシステムによって運用されています。LINE株式会社のシステム運用や技術的な質問に関しては一切お答えすることができません。
- (5) 市は、予告なく当該運用方針の変更や運用方法の見直し、または中止をする場合があります。

9 問い合わせ

武蔵野市 総合政策部秘書広報課広報担当

電話 0422-60-1804 電子メール SEC-KOUHOU@city.musashino.lg.jp