

LINE 公式アカウント「宇部市手続き案内」に関する運用規程

令和2年11月10日

宇部市 市民課

(目的)

- 1 行政サービスの各種手続きや制度等に関する問い合わせに対し、LINE チャットボットを活用して情報提供することにより、市民サービスの向上や業務効率化に繋げることを目的とする。

(適用)

- 2 この運用規程は、宇部市ソーシャルメディア等に関するガイドライン（以下「ガイドライン」という。）に基づき、LINE 公式アカウント「宇部市手続き案内」（以下「LINE 公式アカウント」という。）を利用して情報提供する際に適用する。

(アカウント管理)

- 3 LINE 公式アカウントは、市民課長をアカウント管理責任者とする。

(情報提供及び更新)

- 4 情報提供を必要とする課等は、課等の単位で情報を提供及び更新し、その課等の長が情報提供及び更新の責任を負う。

(返信コメントの禁止)

- 5 LINE 公式アカウントに対するコメント（意見や反応等）については、原則として返信コメントしない。

(ホームページへの表示)

- 6 市の公式ホームページ上に LINE 公式アカウントへのリンクを掲載し、なりすましでないことを証明する。

- 7 ガイドライン及びこの運用規程をホームページ上に掲載する。

(なりすましへの対応)

- 8 LINE 公式アカウントになりすましたアカウント及び公式なものと誤解を招くページを発見した場合は、ホームページ等において、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。

(不適切なコメントの取り扱い)

- 9 LINE 公式アカウントに寄せられたコメントのうち、法令や公序良俗に反すると思われるもの、提供した情報と関連がないものなど、不適切と判断されたコメントについては、コメント投稿者の許可を得ることなく投稿の削除又は非表示の措置をとることがあること。

(遵守事項)

- 10 法令、ガイドライン及びこの運用規程を遵守すること。

(登録の解除等)

- 11 アカウント管理責任者は、法令、ガイドライン及びこの運用規程に照らし、重大な利用違反や不正利用等が判明した場合は、その課等の情報提供を止めさせることができる。

(協議事項)

- 12 この規程に定めていないものについては、アカウント管理責任者と情報を提供する課等の長が協議して定めるものとする。