

滋賀県 LINE 公式アカウント利用規約

第1条 趣旨

- 1 滋賀県（以下「県」という。）が運用する LINE 公式アカウント（以下「本アカウント」という。）の利用規約（以下「本規約」という。）を次のとおり定めます。
- 2 本規約は、本アカウントを利用する全ての方（以下「利用者」という。）に適用されます。内容を確認し、同意した上で御利用ください。なお、本アカウントを利用することにより、本規約に同意されたものとみなします。
- 3 利用者は、本アカウント上で提供されるサービスの御利用に当たっては、本規約に加え、LINE 株式会社が定める各種利用規約等を遵守するものとします。

第2条 配信する情報

県が本アカウントにより配信する情報（以下「配信情報」という。）は次のとおりです。

- (1) 滋賀県知事の基本的な考え
- (2) 滋賀県が取り組む重要政策
- (3) 滋賀県知事の日々の動き
- (4) その他、県が適当と認める情報

第3条 回答

県は、利用者からのメッセージに対し、あらかじめ県が定めたキーワードに対する自動応答を除き、原則として個別の回答を行わないものとします。

第4条 本アカウントの特性

- 1 ネットワークの混雑や各プロバイダ、携帯電話サービス事業者、LINE 運営事業者等のシステム障害等により、配信が遅れることや、配信されない場合があります。
- 2 一部の携帯端末の機種（以下「サポート対象外端末」という。）において、配信情報が正確に表示されない場合があります。
- 3 利用者のパソコンおよび携帯端末（以下「携帯端末等」という。）の設定により、配信情報を受信できない場合があります。

第5条 免責事項

- 1 県は、本アカウントにより配信された内容によって生じたすべての影響について、一切の責任を負いかねます。
- 2 県は、配信の遅延や不達に起因する利用者または他の第三者が被った損害について、一

切の責任を負いかねます。

- 3 県は、サポート対象外端末で生じた「コンパイルエラー」等の障害については、一切の責任を負いかねます。
- 4 県は、予告なく本アカウントの掲載情報を変更または削除し、サービスの運用を中断または中止する場合があります。
- 5 携帯端末等の機種、設定および契約内容等により、メッセージの受信に制限等がある場合については、利用者の責任において設定変更等を行っていただく必要があります。
- 6 本アカウントの利用は無料ですが、メッセージの受信や友だち登録、解除等で発生する通信費用については、利用者の負担および責任において対応いただきます。

第6条 禁止事項

利用者は、本アカウントの利用に際して、次の各号に掲げることを行ってはならないものとします。

- (1) 法令等に違反し、またはその恐れのある行為
- (2) 公序良俗に違反する行為
- (3) 政治活動、選挙活動および宗教活動を目的とした行為
- (4) 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行為
- (5) 人種、思想、信条等の差別または差別を助長し、人権等を侵害する行為
- (6) 本人の承諾なく個人情報を特定、開示、漏えいする等個人のプライバシーを害する行為
- (7) 広告、宣伝、勧誘、営業活動その他営利を目的とする行為
- (8) 虚偽または事実と異なる情報等を掲載する行為
- (9) 本アカウントに対し不正アクセスする、意図的に不正な指令を与えるおよび高負荷をかける、その他障害を発生させようとする行為。
- (10) その他県が不適切であると判断した行為

第7条 知的財産権の帰属

本アカウントに掲載する記事、写真、イラスト、音声、動画等に関する知的財産権は、県または県以外の正当な権利を有する第三者に帰属します。

第8条 個人情報の取扱い

- 1 県は、個人情報について、滋賀県個人情報保護条例（平成7年滋賀県条例第8号）の規定に基づき、適切に収集、利用および管理するものとします。
- 2 利用者が本アカウントの利用に当たって友だち登録したLINEアカウント等については、本アカウントでの情報配信の目的以外での利用は行いません。ただし、統計データとして利用または第三者に提供することがあります。（統計データとは、個人が特定できないよ

うに処理・加工したユーザの「登録者数」「年代」「性別」「居住地域」等を示します。)

第9条 規約の変更

本規約は予告なく変更する場合があります。その場合、常に最新の利用規約が適用されます。

付 則

本規約は、令和元年12月21日から施行します。

滋賀県ソーシャルメディア利用ガイドライン

本ガイドラインは、滋賀県総合企画部DX推進課等の職員（以下、「職員」という。）が職務においてソーシャルメディアを適切に利用し、有効に活用できるよう、ソーシャルメディアを利用する際の基本的な考え方や留意点を定めるものである。

1. ソーシャルメディアの定義

ツイッターやブログ、フェイスブックなど、ウェブサービスを利用してユーザーが情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりを可能とする情報伝達媒体をいう。

2. ソーシャルメディアの利用に当たっての基本原則

- (1) ソーシャルメディアを利用して情報を発信する場合には、職員であることの自覚と責任を持たなければならない。
- (2) 地方公務員法その他の関係法令ならびに職員の服務および情報の取り扱いに関する規程を遵守しなければならない。
- (3) 肖像権や著作権等を侵害することがないように十分留意しなければならない。
- (4) 発信する情報は正確を期するとともに、その内容について誤解を招かぬよう留意しなければならない。
- (5) 意図せず、自らが発信した情報により他者を傷つけたり、誤解を与えた場合には、誠実に対応するよう努めなければならない。また、自らが発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応するよう努めなければならない。
- (6) 次に掲げることはおこなってはならない。

ア 不敬な発言を行うこと

イ 人種、思想および信条等の差別、または差別を助長させる発言を行うこと

ウ 違法もしくは不当な発言、またはそれらの行為を煽るような発言を行うこと

エ 正否が確認できない情報（噂や流説など）を発信すること

オ わいせつな情報を発信すること

カ 職務上知り得た秘密を発信すること

キ 滋賀県および他者の権利を侵害する情報を発信すること

ク その他、公序良俗に反する情報を発信すること

3. ソーシャルメディアを利用する場合の留意点

各ソーシャルメディアの県公式アカウントを取得する場合は、アカウント名等の情報を庁内外に告知し、閲覧者が公式アカウントによる発言であることを確認できるよう配慮しなければならない。

4. トラブルへの対応

ソーシャルメディアは一般的に匿名性が高く、またメディアによっては短文での情報伝達となることから、誤解等によるトラブルの発生やそれにとまなう一方的な批判が寄せら

れる可能性がある。これらを防ぐため次の点に留意する必要がある。

(1) トラブルの発生防止

ア 他の利用者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応する必要がある。

イ 誤りは直ちに認め、訂正しなければならない。

ウ 他の利用者の投稿を引用することや第三者が管理または運用するページへのリンクの掲載は、当該投稿やページの内容を信頼性のあるものとして受け取られる可能性があるため、慎重に行う必要がある。

(2) トラブルが発生した場合

ア 炎上状態になった場合

①炎上状態になった場合は、反論や抗弁は控え、客観的に相手方の発言意図を考え丁寧な説明をするなど冷静に対応する必要がある。

②職員側で発信した情報に問題となった部分があれば修正し、必要に応じて謝罪を行う。

③対応に時間を要する場合は、無視しているなどの不要な誤解を招かないように、適宜状況を説明する必要がある。

イ 成りすましが発生した場合

自己のアカウントの成りすましが発生していることを発見した場合は、当該ソーシャルメディアの管理者に削除依頼を行うとともに、庁内外に周知する。また、必要に応じて報道機関に資料提供などを行い、成りすましが存在することの注意喚起を行う。

ウ 事実と反する情報が発信された場合

事実と反する情報が発信されていることを発見した場合は、公式アカウントから正しい情報を発信するとともに、必要に応じて正確な情報が掲載されている情報媒体（県公式ホームページ等）へ誘導を行う。

付則

本ガイドラインは平成 31 年 3 月 1 日から施行する。

付則

本ガイドラインは令和 4 年 4 月 1 日から施行する。