

渋谷区 LINE 公式アカウント運用要綱

平成29年 2月 8日 区長決裁
令和 2年 3月28日 部長決裁
令和 5年 5月11日 部長決裁
令和 7年 4月 1日 部長決裁
令和 8年 4月 1日 区長決裁

(趣旨)

第1条 この要綱は、渋谷区（以下「区」という。）が運用する LINE 公式アカウント（以下「当アカウント」という。）に関し必要な事項を定めるものとする。

(アカウント名等)

第2条 当アカウントのアカウント名は「渋谷区」とし、アカウント ID は@shibuyacity とする。

2 当アカウントによるメッセージの投稿その他運用の管理については、デジタルサービス部デジタルサービス課が行う。

(運用時間等)

第3条 当アカウントの運用時間は、原則として平日の8時30分から17時15分までの間とする。ただし、情報の内容、性質又は配信の必要性に応じ、当該時間帯以外において情報を配信する場合は、この限りでない。

2 区は、前項に規定する運用時間を基本として、不定期に次条第1項第1号に掲げる情報を配信する。

(サービスの内容)

第4条 区が当アカウントにより提供するサービスは、次に掲げるものとする。

- (1) 区政に関するお知らせ、行政サービス、各種手続、イベント情報その他区が発信する情報の配信
- (2) 区が受付する各種オンライン手続
- (3) 区が開催する各種講座、相談及び面談等の予約
- (4) 道路、公園その他公共施設の不具合及び落書き等の通報
- (5) AIによる問い合わせへの自動応答
- (6) 位置情報を活用した周辺施設等の案内
- (7) 前各号に掲げるもののほか、区が適当と認めるサービス

(当アカウントの利用開始手続)

第5条 区は、当アカウントを利用しようとするものに対し、その利用開始に当たり、別に定める「渋谷区 LINE 公式アカウント利用規約」への同意を求めるものとする。

(メッセージ等への回答)

第6条 区は、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、原則として区職員による個別の回答を行わないものとする。

2 前項の規定にかかわらず、区は、A Iによる自動応答機能を用いて、投稿されたメッセージ等に対する情報提供を行うことができる。

3 前2項の規定にかかわらず、区は、当アカウントを通じて受け付けた申請その他の手続に関し、内容の確認等が必要な場合には、当該利用者に対し、個別に連絡を行うものとする。

(個人情報)

第7条 区は、個人情報について、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)に基づき、適切に収集、利用及び管理するものとする。

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。

附 則

この要綱は、平成29年2月8日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

附 則(令和5年5月11日部長決裁)

この要綱は、令和5年4月1日から適用する。

附 則

この要綱は、令和7年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和8年4月1日から施行する。