

奈良県 LINE 公式アカウント利用方針

令和3年9月1日

奈良県総務部デジタル戦略課

1 目的

奈良県の LINE 公式アカウント（以下、「本アカウント」という。）は、幅広い年齢層に利用されているソーシャルネットワークサービスである LINE を活用し、イベント情報等の配信（以下、「プッシュ型配信」という。）を行うこと、及び県民からの問い合わせのうち回答が容易なものについては、職員に代わって AI による自動応答システム（以下、「AI チャットボット」という。）が回答することにより、開庁時間に関わらず即時的に回答することで、県民サービスの向上を図るものです。

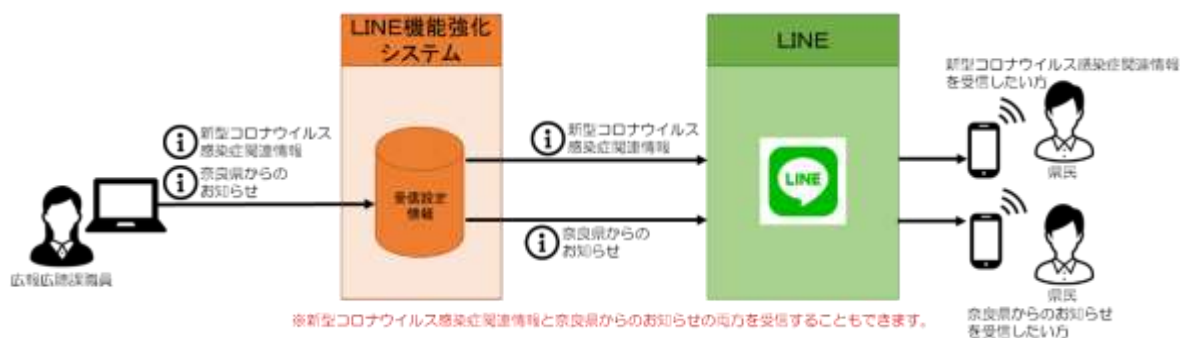
2 管理・運用方法

本アカウント及び AI チャットボットの管理者は、奈良県総務部デジタル戦略課長とし、運用者は、奈良県総務部デジタル戦略課職員とします。

2-1 プッシュ型配信

- (1) 本アカウント管理者は、プッシュ型配信を行います。
- (2) 配信内容は、イベント情報、その他本アカウント管理者が適当と認めるものとします。
(原則、配信するコンテンツは、奈良県総務部知事公室広報広聴課より提供を受けます。)
- (3) 配信内容に対し、送信されたメッセージには、自動応答による返信のみとし、個別には返信しません。
- (4) 管理者または運用者が、全てのメッセージを閲覧し、内容を把握することを保証するものではありません。
- (5) 受信設定により、「新型コロナウイルス感染症関連情報」と「奈良県からのお知らせ」を選択することができます。（両方を選択することも可能です。）
- (6) 受信設定等の情報は、県が管理するシステムに保管されます。それ以外のデータは、LINE と県民との利用規約に基づき、取り扱われます。

イメージ図



2-2 AI チャットボットについて

- (1) AI チャットボットでは次の分野の問い合わせに対応します。ただし、全ての問い合わせに回答することを保証するものではありません。

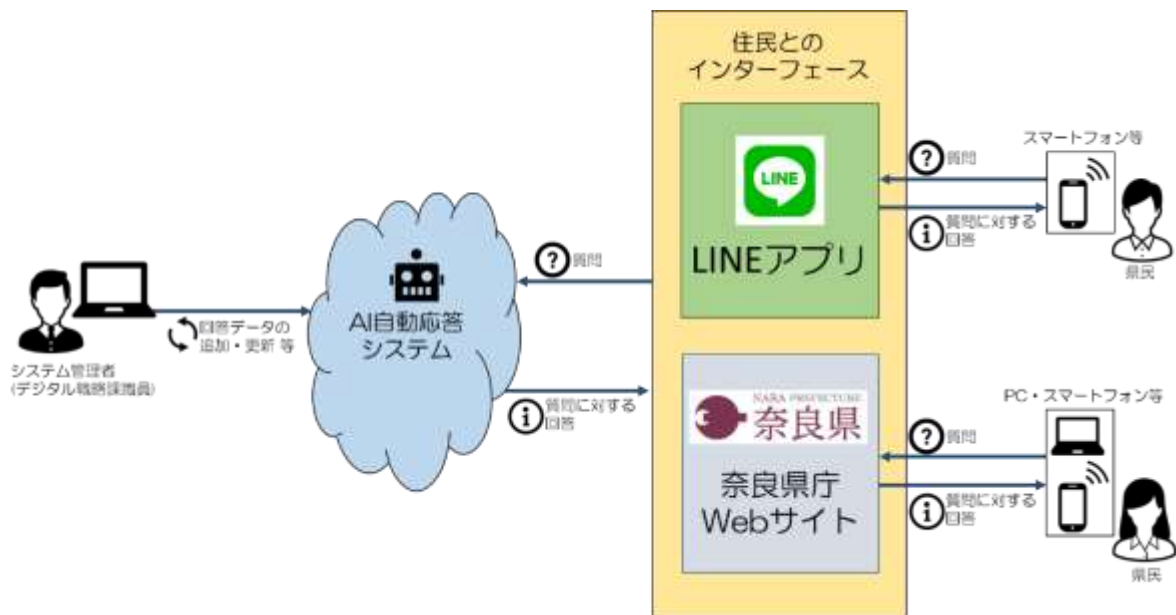
- ・ 県有施設の利用紹介
- ・ 暮らし、環境
- ・ 教育、人権、交流
- ・ 保健、医療、福祉
- ・ しごと、産業、農林水産業

(2)対応時間は、原則として24時間365日です。(メンテナンスのため計画的に停止する場
合を除きます。)

(3)注意事項

- ①AIチャットボットは利用者からの問い合わせの全てに対応していませんので、あらかじめご了承ください。
- ②内容の詳細、緊急を要するもの等については、直接担当課へお問い合わせください。
- ③AIチャットボットは、利用を重ねるたびに回答精度が向上するというAIの特性を重視するため、後日訂正・補足等をさせていただくことがありますので、あらかじめご了承ください。

🖼️イメージ図



3 禁止事項

利用者において、次の事項に該当するメッセージを本アカウントへ送信することは禁止します。該当するメッセージを確認した場合、予告なく削除や通報等を行うことがあります。

- (1) 法令等に違反するもの
- (2) 特定の個人、団体を誹謗中傷するもの
- (3) 政治または宗教の活動を目的とするもの
- (4) 奈良県または第三者が保有する著作権、商標権等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) 差別を助長するもの
- (7) 公序良俗に反するもの
- (8) 虚偽や事実誤認の内容を含むもの
- (9) 本人の承諾なく個人情報や特定、開示、漏洩する等プライバシーを害するもの

- (10) わいせつな表現や有害なプログラム 等を含むもの
- (11) LINE 利用規約に反するもの
- (12) その他、本アカウント管理者が不適切と判断したもの

4 知的財産権

掲載する個々の情報（テキスト、画像等）に関する知的財産権は、奈良県又は正当な権利を有するものに帰属します。また、内容について、私的使用のための複製、引用等著作権法上認められた行為を除き、無断で転載等することはできません。

5 個人情報の取り扱い

本アカウントで取得した個人情報については「奈良県個人情報保護条例」に準じて適切に取り扱います。

6 免責事項

- (1) 本アカウントの掲載情報の正確性については万全を期していますが、利用者が本アカウントの掲載情報を用いて行う一切の行為について、何ら責任を負うものではありません。
- (2) 利用者が本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に生じたいかなる損害について、一切の責任を負いません。
- (3) 利用者間又は利用者と第三者間のトラブルにより利用者又は第三者に生じたいかなる損害について、一切の責任を負いません。
- (4) (2)及び(3)のほか、本アカウントに関連する事項に生じたいかなる損害について、一切の責任を負いません。

7 運用方法の周知、変更等

奈良県 LINE 公式アカウント利用方針(以下、「本方針」という。)は、奈良県公式サイト内「奈良県公式 SNS(Facebook, Twitter など)」(<http://www.pref.nara.jp/30196.htm>)に掲載し、周知します。また、本方針は必要に応じて変更するものとし、予告なく変更や利用の停止または終了を行うことがあります。

8 その他

奈良県政にご意見のある方は、奈良県公式サイト内「県政の窓」(<http://www.pref.nara.jp/43182.htm>)へお寄せください。