

網走市社会福祉協議会 LINE 公式アカウント運用方針

網走市社会福祉協議会は、「網走市社会福祉協議会 LINE 公式アカウント」について下記のとおり運用します。

1. 目的

網走市社会福祉協議会 LINE 公式アカウントは、身近なコミュニケーションツールとなっている LINE によるトーク機能を活用した相談対応、およびお知らせ、イベント等の情報発信を行なうことを目的に運用します。

2. アカウント名等

- (1) アカウント名：網走市社会福祉協議会
- (2) LINE ID：@a-shakyo

3. 運用内容

- (1) LINE トーク機能を活用した福祉相談対応
- (2) 網走市社会福祉協議会のお知らせ、イベント等各種情報

4. 運用時間

土日祝日及び年末年始を除く、午前 8 時 45 から午後 5 時 30 分までとしますが、必要によりこの時間帯以外に運用する場合があります。

5. LINE トーク機能による相談の注意点等

- (1) 国が定める「政府機関・地方公共団体等における業務での LINE 利用状況調査を踏まえた今後の LINE サービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」に基づいて運用します。
- (2) 相談者の個人情報や具体的な相談内容の収集を目的とはしません。
- (3) 面接、訪問、来所、電話、メールによる具体的な相談対応への初期受付に活用します。
- (4) 相談料は無料とします。
- (5) 相談に要する通信料は自己負担とします。
- (6) 相談に対して順番に対応するため、返信に時間を要することがあります。また土日祝日及び年末年始の場合は翌営業日の対応となります。
- (7) 網走市社会福祉協議会からの返信に対して 1 時間以上返信がない場合相談対応を一旦中止することがあります。

- (8) 相談受付はトーク機能（チャット）のみとし、LINEによる音声通話やビデオ通話、画像の送受信は利用できません。
- (9) 網走市社会福祉協議会は、この運用方針を予告なく変更する場合があります。

6. LINE トーク機能による相談の禁止事項

利用にあたっては、下記事項が含まれる内容を禁止します。

- (1) 法律、法令等に違反するもの、または違反する恐れがあるもの。
- (2) 公序良俗に反するもの。
- (3) 特定の政治思想または宗教に関するもの。
- (4) 人種、思想、信条等の差別、または差別を助長させるもの。
- (5) 個人または団体を誹謗中傷するもの。
- (6) 広告、宣伝、営業活動、その他運用内容に関係のないもの。
- (7) わいせつな表現、卑猥、下品、侮辱的、虐待的な文言を含むもの。
- (8) その他網走市社会福祉協議会が不適切と判断したもの。

7. 取得した情報管理について

網走市社会福祉協議会は、取得した個人情報等について、網走市社会福祉協議会個人情報保護規程に基づき、適切に保護及び管理を行ないます。また取得した個人情報は規程上認められる場合を除き、目的外の利用及び第三者への提供は行ないません。

8. お問い合わせ

網走市社会福祉協議会 総務課

電話：0152-43-2472 FAX：0152-43-3919

メール：a432472@herb.ocn.ne.jp

●LINE とは

LINE（ライン）とは、LINE ヤフー株式会社が運営、開発する、メッセージや各種情報、画像、写真を交換するコミュニケーションアプリです。

LINE 公式アカウントは、LINE を使い企業等が登録ユーザーに向けて、プッシュ通知付きのメッセージを送ることができるサービスです。