

とよはし道路通報システム LINE 運用ポリシー

豊橋市ソーシャルメディア運用ガイドラインに基づき、豊橋市道路維持課が運用するとよはし道路通報システムの運用ポリシーを次のとおり定めます。

1. 運用するソーシャルメディアの種類

L I N E

2. アカウント名、及びアカウント運用者名

- (1) アカウント名 とよはし道路通報システム
- (2) アカウント運用者名 豊橋市道路維持課

3. 目的

本市が管理する道路及び道路付属施設に関する異常について、市民から L I N E を活用して通報してもらうことで、その場所、内容、状況を正確に把握し迅速に対応することを目的としています。

4. 運用方法

(1) 運用時間

通報は常時可能です。ただし、本市が行う通報内容の確認は、原則として土曜日、日曜日、祝日、年末年始を除く午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分とします。なお、災害対策本部が開設されている場合は通報できません。

(2) 管理者が道路維持課ではない場合の対応

通報内容の管理者が本市の道路維持課ではない場合、該当する所管課、組織へ情報提供を行います。ただし、受付可能な通報は市内に限ります。

(3) メッセージ等への回答

利用者からのメッセージ等に対して個別の回答はできません。

(4) 対応状況の公開

ひと月単位で集計を行い、翌月にホームページで公開します。

5. 個人情報に関する取扱い

当アカウントでの個人情報の収集・利用・管理について、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、次のとおり適切に取り扱うとともに、皆様に安心してご利用いただけますよう努めていきます。

- (1) 個人情報とは、当アカウントを通じて本課が提供を受けたユーザー I D（当シス

テム上で通報者を識別するもので、当課で確認できるのは暗号化されたものであり、暗号化解除のパスワードはシステム上、当課では知り得ません)、位置情報等、特定の個人を識別できる情報をいいます。

- (2) 当アカウントを通じて本課が個人情報を収集する際は、ユーザーの意思決定による情報提供を原則とします。個人情報の収集にあたっては、その利用目的を特定し明示いたします。個人情報の収集は特定された利用目的を達成するために必要な範囲で行います。
- (3) 提供いただいた個人情報は、あらかじめ明示した利用目的の範囲内で利用いたします。個人情報は、本人の同意がある場合など個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）で定める一定の場合を除き、明示した利用目的以外で利用・提供することはありません。
- (4) 収集しました個人情報については、本課が厳重に管理し、漏えい、不正利用、改ざん等の防止に適切な対策を講じます。利用目的に関し保存の必要のなくなった個人情報については確実に、且つ速やかに消去します。

6. 利用上の遵守事項

以下に該当するものは通報をご遠慮ください。万が一そうした通報があった場合には、通報者に断りなく通報内容の全部を削除することがあります。また、同一通報者からの度重なるいたずらやそれに類する通報により業務に支障をきたす場合には、当該通報者による通報を断りなく遮断することがあります。

- ・ 公序良俗、法令等に違反し、または違反する恐れのあるもの
- ・ 犯罪行為を助長するもの
- ・ 政治活動、選挙活動、宗教活動またはこれらに類似するもの
- ・ 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もの
- ・ 本人の承諾なく個人情報を開示・漏えいする等のプライバシーを侵害するもの
- ・ 第三者の特許権、意匠権、著作権、商標権、肖像権などを侵害するもの
- ・ 営利目的であるもの
- ・ 虚偽または著しく事実と異なる内容であるもの
- ・ 有害なプログラムやウイルスを送信することにより通信機器の機能を妨害し、情報を引き出し、または他者のアクセスを妨害するもの
- ・ LINEヤフー共通利用規約に反するもの
- ・ その他本課が運営上不適当であると判断したもの

7. 知的財産権の帰属

当アカウントに掲載している個々の情報（文章、写真、イラストなど）に関する知

的財産権（商標権、著作権等の全ての権利）は、豊橋市道路維持課または豊橋市道路維持課以外の原著作等者に帰属します。

当アカウントの内容について「私的使用のための複製」や「引用」など、著作権法上認められた場合を除き、無断で複製・転用することはできません。

8. 免責事項

- (1) 本市は、利用者がとよはし道路通報システムを利用したこと、または利用できなかったことによって生じたいかなる損害やトラブルについて、一切責任を負いません。
- (2) 本市は、とよはし道路通報システムに関連して、利用者間または利用者と第三者間でトラブル・紛争が発生した場合であっても、一切責任を負いません。
- (3) 本市は、利用者により投稿されたコンテンツ（通報項目、画像、位置情報）について、一切責任を負いません。
- (4) とよはし道路通報システムは、LINEヤフー株式会社のシステムによって運用されています。LINEヤフー株式会社のシステム運用や技術的な質問に関して一切お答えすることができません。
- (5) 本市は、予告なく運用ポリシーの見直し、または中止をする場合があります。