

# 伊奈町AIチャットボット LINE公式アカウント運用方針

伊奈町DX推進・新庁舎整備室では、町政へのよくあるお問い合わせに対する回答の提供を、AIチャットボットにより24時間提供するために、LINE公式アカウント「伊奈町AIチャットボット」(以下「当アカウント」という。)を開設します。AIチャットボットによるお問い合わせ対応を行うにあたり、利用者に誤解や混乱を招かないよう、当アカウントの運用方針を以下のとおり定めます。

## 1 アカウント情報等

- (1)ソーシャルメディアサービス名:LINE
- (2)アカウント名:伊奈町AIチャットボット
- (3)LINE ID: @298imsao

## 2 運用管理者

伊奈町 DX推進・新庁舎整備室長

## 3 運用担当者

伊奈町 DX推進・新庁舎整備室職員

## 4 対応時間

原則として開庁時間内に、運用担当者が庁内で収集したFAQをAIチャットボットシステム内に設定することにより、お問い合わせに対するAIチャットボットによる回答を提供します。なお、必要に応じて業務時間外にメンテナンスを実施する場合があります。

## 5 利用方法

- (1)利用者の質問については、AIチャットボットによる自動回答を行うこととし、運用担当者による個別回答は、原則としていたしません。
- (2)伊奈町へのご意見・ご質問等は、町Webサイトの「ご意見・お問い合わせ」をご利用ください。

## 6 禁止行為

当アカウントに対して、次の事項に該当する行為を禁止します。禁止行為を行った、又は行う恐れがあると運用管理者又は運用担当者が判断した場合には、事前に通告することなく投稿の削除、利用制限を行う場合があります。

- (1)公序良俗に反する内容
- (2)当アカウントの掲載内容に対して著しく乖離する内容

- (3)伊奈町又は第三者を誹謗、中傷し、又は名誉若しくは信用を傷つける内容
- (4)政治活動、選挙活動、宗教活動その他これらに類似する内容
- (5)違法な情報やわいせつな内容
- (6)商品、店舗、会社の宣伝など商業目的の内容
- (7)伊奈町又は第三者の著作権、肖像権その他知的財産権を侵害する内容
- (8)有害なプログラム
- (9)その他LINE利用規約に反するものや、運用管理者が不適切と判断した内容

## 7 知的財産権について

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、伊奈町、伊奈町以外の原著作者等に帰属します。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 個人情報の取扱いについて

当アカウントで取得した個人情報については、「個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)」及び町Webサイトの「個人情報の取扱い」に従い、適切に取り扱います。

## 9 免責事項

- (1)伊奈町は、当アカウントに掲載される情報の正確性、完全性及び有用性について万全を期していますが、完全に保証するものではありません。
- (2)伊奈町は、当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が被った損害について、いかなる場合でも一切の責任を負わないものとします。
- (3)伊奈町は、利用者によって投稿された内容について一切の責任を負わないものとします。
- (4)伊奈町は、利用者間もしくは利用者と第三者の間のトラブルによって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わないものとします。
- (5)伊奈町は、上記免責事項の他、当アカウントに関連する事項に起因又は関連して生じたいかなる損害について一切の責任を負わないものとします。
- (6)伊奈町は、当運用方針を予告なく変更する場合があります。

## 10 お問い合わせ

- (1)当アカウントに関するお問い合わせ  
伊奈町DX推進・新庁舎整備室 DX推進係
- (2)行政施策に関するご意見・ご質問  
町Webサイトの「ご意見・お問い合わせ」をご利用ください。

## 11 適用

この運営方針は、令和5年8月30日から適用します。