

蔵王町
ソーシャルメディア利用ガイドライン

平成 25 年 9 月

まちづくり推進課

1 はじめに

インターネット上で利用できる、各種の民間ソーシャルメディアサービス（以下、「ソーシャルメディア」という。）の普及は飛躍的に進み、現在ではインターネット空間での情報発信及び情報収集において非常に重要な手段となっています。

蔵王町においても、ソーシャルメディア上で発信する情報に対するニーズが今後ますます高まり、蔵王町が業務としてソーシャルメディアを利用する機会が増えていくことが予想されます。

ソーシャルメディアには、情報伝達の即時性や双方向性、高い情報拡散力など、多くのメリットがある反面、不正確、不用意な情報の発信を行うことで、予期せず大きな影響や混乱が発生してしまうなどのリスクも存在します。

蔵王町では、ソーシャルメディアの特性を正確に理解し、組織として適正に利用することによって、業務にさらなる付加価値を持たせることが可能と考えます。このため、ソーシャルメディアの持つメリットを最大に活かし、リスクを最小にとどめるための基本的な考え方や留意点を記載した、本ガイドラインを策定しました。

2 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、町職員（非常勤嘱託員及び臨時職員を含む。）が、業務としてソーシャルメディアを利用する場合に適用されます。

3 ソーシャルメディアの定義

主としてFacebook, Twitterなど、インターネット上のサービスを利用して、双方向で情報のやりとりを行うことができる情報伝達媒体をいいます。

4 ソーシャルメディア利用の基本原則

(1) 組織としての利用

町の業務としてソーシャルメディアを利用する際は、課又は室などの所属単位による組織として責任を持って利用してください。

(2) 法令等の遵守

地方公務員法を始めとする関係法令、蔵王町個人情報保護条例、蔵王町職員服務規程、蔵王町情報セキュリティポリシー等を遵守してください。

著作権等の知的財産権、肖像権、プライバシー権、個人情報保護等に十分に留意してください。

(3) 正確な情報発信

ソーシャルメディアへ情報を発信する際は、正確な記述を心掛け、誤解を招かない表現をするよう留意してください。

(4) 誠実な対応

ソーシャルメディア上のコミュニティの一員として参加していることを意識し、情報発信やコミュニケーションにおいて誠実な対応を心掛けてください。

(5) 禁止事項

ソーシャルメディア上に、次に該当する内容の情報を掲載してはいけません。

- ア 法令に違反する、又はそれらの行為を煽る内容
- イ 他者を差別、中傷、侮蔑し、又はそれらを助長させる内容
- ウ 事実と異なる内容
- エ ネットワーク上での自由な情報交換を妨げようとする内容
- オ 閲覧者に損害を与える恐れのあるサイト等に関する内容
- カ その他、公序良俗に反する内容

なお、掲載後に内容と異なる事実が判明した場合は、訂正情報の掲載を速やかに行ってください。

5 業務としてソーシャルメディアを利用する際の手順

(1) アカウントの取得

- ア 利用する組織単位（課、室など）ごとに、ソーシャルメディアの利用目的を十分に検討したうえで、利用する組織単位の名義でアカウントを取得してください。
- イ 利用する組織が複数の所属をまたぐ場合は、アカウント運用の主体となる所属を明確にし、アカウントを管理してください。

(2) 運用方針の策定

ソーシャルメディアを利用する組織単位（課、室など）ごとに、アカウントの運用方針（以下、「運用方針」という。）を定めてください。

特に、情報発信を主とする利用目的の場合は、それを明確にしてください。

【運用方針で定めるべき事項】

- ・ 利用するソーシャルメディアの名称
- ・ アカウント名、URL 及びアカウント運用者名（組織名）
- ・ ソーシャルメディア利用の目的及び掲載内容
- ・ コメント等の管理方法（返信及び削除の取扱いなど）
- ・ 知的財産権、免責事項及び個人情報に関する取扱い など

(3) 運用方針の明示

運用方針は、町ホームページに掲載し、ソーシャルメディア上のページ（プロフィール欄など）に町ホームページへのリンク URL を記載してください。また、運用方針を掲載することが可能な場合は、併せて掲載してください。

(4) 運用基準の策定

- ア アカウントを運用する組織単位（課、室など）ごとに、組織内での運用基準を定めてください。
- イ ソーシャルメディアへの記事投稿等は、原則として組織内の決裁を受ける必要があります。例外的なケースについては、あらかじめ運用基準で定めてくだ

さい。

【運用基準で定めるべき事項】

- ・運用責任者及び運用担当者
- ・決裁ルール ※決裁を省略できる事項
- ・運用時間及び運用環境
- ・セキュリティ対策（パスワード管理など）
- ・その他運用に係る詳細事項 など

※【決裁を省略できる事項の例】

- ・町の他部署が公表している情報の転載、引用等
- ・定例的な発表事項や、あらかじめ定型文で定めた内容
- ・発信に迅速さが求められ、かつ客観的に明らかな内容
- ・簡易な問い合わせ等に対する返信 など

(5) まちづくり推進課への報告

上記（2）及び（4）に定める運用方針等を策定した場合は、まちづくり推進課へ報告してください。

6 トラブルへの対応

(1) トラブル防止のために

ア ソーシャルメディア上での他の利用者からの意見等に対しては、冷静かつ誠実に対応してください。

イ 誤った情報を掲載してしまった場合に、黙って削除することは隠ぺいと受け止められます。事実を確認後、きちんと訂正してください。

ウ 第三者が運用するホームページや第三者の投稿記事等へのリンクを掲載する際は、他サイトへのリンクであることを明記してください。

エ 他者の投稿を受け付けるアカウントにおいては、投稿されたコメント等に他のホームページへのリンクが記載されている場合に、そのページの安全性について注意が必要です。上記5（2）の運用方針であらかじめ閲覧者へ注意喚起したり、コメントへのURL記載を禁止したりするなど、必要に応じて対策を講じてください。

(2) なりすまし対策

ア 多くのソーシャルメディアは、個人等が簡易にアカウントを取得できるため、なりすましや紛らわしいアカウントが発生する恐れがあります。

イ 町の公式なアカウントであることを明示するため、上記5（3）のとおり、町ホームページへのリンク等を記載してください。

ウ 自組織になりすましているアカウントを発見、認知した場合は、ソーシャルメディアの運営者に通報し、アカウント削除等を依頼してください。

なお、影響が大きいと推定される場合は、町ホームページや自組織のアカウント上で告知するなど、必要に応じて注意喚起を行ってください。

エ アカウントの運用に用いるパスワードは、簡単に推測できるようなものを避け、厳重に管理したうえで、必要に応じて定期的に変更してください。

(3) 炎上対策

ア ソーシャルメディアでは、匿名や簡易な手段での投稿が可能なため、誤った情報発信をしてしまった際などに、批判の反応が集中する、いわゆる「炎上」が発生する恐れがあります。

イ 「炎上」状態になってしまった場合は、反論や抗弁は控え、冷静に対応してください。

ウ 誤りや誤解を招く表現など、問題となった原因があれば、速やかに訂正し、謝罪の意志を表示してください。

エ 対応に時間を要する場合はその旨説明するなど、誠実な対応を心掛けてください。

(4) 即時性の高い情報発信に関する注意

ア ソーシャルメディア上での発信情報が、公式ソース（情報源）として、広範囲で引用される場合があります。

イ 他の公式媒体で未発表の情報を先行して発信する場合は、十分に注意し、事前に内容等を精査してください。

ウ 報道発表を別途行う場合は、報道発表との時間的な前後関係が適正になるよう、特に留意してください。

(5) 転載等に関する注意

ア ソーシャルメディア上では、事実と確認されていない情報が、いかにも事実のように流布してしまう場合があります。

イ 他者が発信した情報を転載、引用する場合は、当事者に事前に確認するなど、必ず事実確認したうえで行ってください。（ただし、町の他部署が発信した情報に関しては、この限りではありません。）

ウ 万が一、誤った情報を転載、引用してしまった場合は、(3)と同様に、冷静かつ誠実に対応してください。

(6) その他共通事項

トラブルへの対応は、アカウント運用担当者が個人で判断せず、必ず組織として対応してください。

用語解説

○Facebook（フェイスブック）

実名登録を原則とし、日記機能やメッセージ機能を利用して双方向のやりとりができるインターネット上のサービスです。

※ Facebook は、米国 Facebook 社が提供するインターネットサービスであり、同社の登録商標です。

○SNS（social networking service）

プロフィールや日記、メッセージなど、人と人とのつながりをサポートするための各種機能を有した、インターネット上のサービスやウェブサイトを指します。

○Twitter（ツイッター）

ミニブログとも呼ばれる SNS のひとつ。利用者が「ツイート」とよばれる短文のつぶやきを投稿し、双方向のやりとりができるインターネット上のサービスです。

※ Twitter は、米国 Twitter 社が提供するインターネットサービスであり、同社の登録商標です。

○URL

ウェブサイト（ホームページ等）のインターネット上でのアドレスを指します。

○アカウント

サービスを利用するための権限のことを指します。一般的には、ユーザー名（ID）とパスワードで構成されますが、ユーザー名だけを指してアカウントと呼ぶこともあります。

○炎上

記事や投稿に対し批判や苦情等が殺到し、收拾がつかなくなる状態を指します。

○なりすまし

他の利用者のふりをして、インターネット上のサービス等を利用することを指します。

※ このガイドラインの作成にあたっては、他自治体の例を参考にしました。
参考にした自治体

- ・三重県「三重県職員のソーシャルメディア利用ガイドライン」
- ・新潟県「新潟県ソーシャルメディア利用ガイドライン」
- ・飯田市「飯田市職員のソーシャルメディア利用に関するガイドライン」