

広域関係 3 組合ソーシャルメディアの運用に関するガイドライン

1. ガイドライン策定の趣旨

ソーシャルメディアは、近年利用者が急増し、社会的に大きな影響力を持つようになってきている。広域関係 3 組合においても、情報の発信、共有手段として重要な役割を果たすものと考えられる。

一方、ソーシャルメディア上で発信される情報には不正確なものも見受けられ、予想外の影響を及ぼすこともあり、利用にあたってはその特性及びリスクを理解する必要がある。

このため、広域関係 3 組合の職員(以下「職員」という。)が、ソーシャルメディアをよりよく活用していくために、職務上ソーシャルメディアを利用するに当たり留意すべき事項等を明らかにするガイドラインを定めるものである。

2. ソーシャルメディアの定義

このガイドラインにおいて、ソーシャルメディアとは、フェイスブック、ツイッター等インターネット上で提供されるウェブ (Web) サービスを利用して、双方向で情報の伝達を行うことができる情報伝達媒体をいう。

3. ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

職員は、ソーシャルメディアを利用するに当たり、次に掲げる事項に違反してはならない。

- (1) 地方公務員法等の関係する法令及び職員の服務に関する規程等を遵守すること。
- (2) 他の利用者の権利を侵害しないことはもとより、著作権、個人情報保護等の関係する法令を遵守すること。
- (3) 各々のソーシャルメディアが定める利用規約、会員規約等に規定する禁止行為を行わないこと。
- (4) ソーシャルメディアの利用の際は、個人で使用しているアカウントと混同しないよう、十分注意すること。
- (5) ソーシャルメディアを通じて情報発信を行う際は、担当者の良識のもと、上司等より投稿内容の確認を受けること。
- (6) インターネット上のコミュニケーションは、行き違いが生じやすいことを常に意識し、相手を尊重して丁寧で、かつ、分かりやすい表現を使用すること。
- (7) 発信した情報により、意図せず他の利用者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合は、誠実に対応すること。

(8)ソーシャルメディアを通じて当組合が取得した個人情報については、新発田地域広域事務組合個人情報保護条例(平成 18 年新発田地域広域事務組合条例第 6 号)に基づき、適切に取り扱うこと。また、情報の発信についても、新発田地域広域事務組合個人情報保護条例に基づき、適切に行うこと。

4. ソーシャルメディア利用に係る手続き

(1)ソーシャルメディアが発行するアカウントの取得は、広域関係 3 組合を一体とし、利用するサービス 1 つにつき 1 つまでとすること。ただし、必要と認められる場合は、所属単位のアカウントの取得について、協議の上、行うことができるものとする。

(2)取得したアカウントへのログインパスワードの設定に当たっては、推測されやすいものは避け、第三者に知られることのないように厳重に管理し、かつ、定期的に変更しなければならない。

5. コメントやフォロー等の方針

(1)利用者は、次に掲げる事項に該当しない限り、自由に当組合が発信した情報に対するコメントなどを行えるものとする。また、利用者からこれに該当する投稿があった場合は、組合は、速やかに当該投稿を削除するものとし、当該利用者をページからブロックできる。

- ①法令等に違反するもの
- ②公序良俗に反するもの
- ③第三者の権利や基本的人権等を侵害するもの
- ④著作権、商標権、肖像権などの知的所有権を侵害するもの
- ⑤本人の承諾なく個人情報保護を侵害するもの
- ⑥特定の個人、企業、団体等を誹謗中傷するもの
- ⑦営業活動、政治的活動、宗教的活動その他営利を目的としたもの
- ⑧虚偽や事実でない内容が含まれるもの
- ⑨公式アカウント、利用者又は第三者に不利益を与える恐れのあるもの
- ⑩有害プログラムへのリンク
- ⑪わいせつな表現を含む不適切な内容を含むもの
- ⑫各ソーシャルメディアサービスの利用規約に反するもの
- ⑬その他公式アカウントを運用していく上で担当者が不適切と判断したもの

(2)アカウントに対して寄せられたコメントには原則返信しない。ただし、上記(1)に定めた事項に該当しないものに対しては所属単位で検討の上、ホームページ等で回答できるものとする。

- (3) 国、地方公共団体その他公共性の高い機関のアカウントに限り、必要に応じて、フォロー又はシェア等をできるものとする。それ以外のアカウントについて、フォロー又はシェア等をしようとする場合は、事前に、企画財政係との協議を行うこと。

6. トラブルの防止と対応

ソーシャルメディアにおいては、アカウントの取得が容易であるため、なりすましといったトラブルが発生することがある。また、匿名性が高いものもあるため、一方的な批判が寄せられる可能性もある。このような事態にならないよう、トラブル防止及びトラブル対応に関し、次に掲げる事項をその所属の職員に遵守させなければならない。

(1) トラブル防止について

- ①他の利用者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応するとともに、誤り等があった場合は、訂正又は謝罪を行わなければならないこと。
- ②他の利用者の投稿を引用すること又は第三者が管理若しくは運用を行う Web ページへリンク先を掲載することは、当該投稿又はページの内容を信頼性のあるものとして受け取られる可能性があることから、慎重に行わなければならないこと。
- ③なりすまし防止のために、公式ホームページの URL を記載するなど、利用者が公式アカウントであることを確認できるように配慮しなければならないこと。
- ④URL 短縮サービス（長い URL を短縮し、短い URL に圧縮すること）は、他の利用者に不安を与える恐れがあることに留意しなければならないこと。

(2) トラブル対応について

①炎上対応について

炎上状態になった場合は、職員個人の判断による反論及び抗弁は控え、必要に応じて、所属として冷静に説明し、削除及び訂正、謝罪等を行わなければならないこと。

- ②なりすましが発生していることを発見した場合は、当該ソーシャルメディアの管理者に削除の依頼を行い、組合ホームページ上で周知しなければならないこと。また、必要に応じて報道機関に資料提供等を行い、なりすましが存在することの注意喚起を行わなければならないこと。

7. 公式アカウントの廃止について

公式アカウントの運営の中止と廃止については、利用者の許可を得ることなく、次の判断基準に沿って行う。

- ①ソーシャルメディア運営会社が当該ソーシャルサービスの運用を中止又は廃止したとき。
- ②セキュリティ上の脅威など、アカウントの継続で運営会社並びに利用者及び当組合が

著しい不利益を被る事態や可能性が認められたとき。

- ③利用者の信頼を損なうなど、公式アカウントを運営する上で一定の品質を維持できなくなったとき。
- ④速やかに公式アカウントの運営を中止又は廃止しないと著しい不利益が発生すると認められたとき。

8. その他

(1)免責事項として以下のように定める。

①当組合ではソーシャルメディアを利用することで生じた直接・間接的な損失について、その責任を負わない。

②ソーシャルメディアに記載した内容は、予告なく変更又は削除することがある。

(2)本ガイドラインの見直しについて

このガイドラインは、運用の状況を踏まえながら、随時見直すものとする。