

# 九重町公民館ソーシャルメディア運用ガイドライン

## 1. ソーシャルメディアの定義

ツイッター（※1）、フェイスブック（※2）、ライン（※3）などインターネット上のサービスを利用して、情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりを行うことができる情報の伝達媒体をいう。

## 2. ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

- (1) 職員がソーシャルメディアを利用して情報を発信する場合には、職員であることの自覚と責任を持たなければならない。
- (2) 地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員の服務や情報の取扱いに関する規定等を遵守しなければならない。
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権、商標権等に関して十分留意しなければならない。
- (4) 発信する情報は正確に記述するとともに、その内容について誤解を招かぬよう留意する。一度ネットワーク上に公開された情報は完全には削除できないことを理解しておく。
- (5) 意図せずして自らが発信した情報により他者を傷つけたり、誤解を生じさせた場合には、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めなければならない。また、発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応し無用な議論となることは避けなければならない。
- (6) 次に掲げる情報は発信してはならない。
  - ①他者を侮辱する情報
  - ②人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報
  - ③違法行為又は違法行為を煽る情報
  - ④事実に反する情報
  - ⑤閲覧者に損害を与えようとするサイトや、わいせつな内容を含むサイトへのリンク
  - ⑥その他公序良俗に反する情報
- (7) 個人情報の取り扱いについては、九重町個人情報保護条例（平成18年3月24日九重町条例第3号）を遵守する。

## 3. ソーシャルメディアを利用して情報を発信する際の留意事項

- (1) 個人に関する情報を発信する場合は、必ず本人の承諾を得る。
- (2) 九重町あるいは九重町と利害関係にある者又は団体の秘密に関する情報を発信してはならない。
- (3) 九重町及び他者の権利を侵害する情報を発信してはならない。
- (4) 九重町のセキュリティを脅かすおそれのある情報を発信してはならない。
- (5) 自らの職務に関する情報を発信する場合は、守秘義務を遵守するとともに、意思形成過程における情報の取扱いに十分留意する。
- (6) 自らは直接職務上関わらない事項であっても、本町行政に関する情報を発信する場合にあっては、読み手側では職員として一定の関係者として理解し、その記述が不正確な場合には誤解される場合があることについて十分留意する。

## 4. 運用全般に関する事項

- (1) ソーシャルメディアの運用は、原則として所属単位で当該ソーシャルメディアの運営者が発行するアカウントを取得して行うこととする。ただし、利用者の便宜を図るために必要と認められる

場合は、複数の所属に共通するテーマ等を定めた上で一つのアカウントを取得し、運用することも可能とする。

- (2) ソーシャルメディアを運用しようとする所属の長は、あらかじめ運用ポリシーを、アカウントごとに定めることとする。運用ポリシーを定めた所属の長は、九重町ホームページ内に公式ページとして表示することとする。
- (3) 運用ポリシーは、運用を行うに当たって周知すべき事項を定めるものとし、次に掲げる事項について定めなければならないこととする。
  - ア 運用するソーシャルメディアの種類
  - イ アカウント名、URL（※4）及びアカウント運用者名ソーシャルメディアによる情報発信の目的及び内容
  - エ ソーシャルメディアの運用方法（運用時間、意見や質問への対応方法など）
  - オ 個人情報に関する取扱い
- (4) 利用規約は、利用者があらかじめ同意することが必要な事項について定めるものとし、次に掲げる事項について定めなければならないこととする。
  - ア 利用上の遵守事項
  - イ 知的財産権の帰属
  - ウ 免責事項
- (5) 九重町ホームページ内に、運用するソーシャルメディアの種類、運用アカウント及び当該アカウントで表示されるページへのリンクを明記し、個別の運用ポリシー等を掲載するとともに、当該ソーシャルメディア側のページにこれらを掲載した九重町ホームページサイトのURLを明記することとする。
- (6) 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、定期的に変更することとする。

## 5. 書き込み等に関する事項

- (1) 書き込み等（※5）は、4で定める手続きを経たアカウント（以下「公式アカウント」という。）を使用し、原則として勤務時間内であって運用ポリシーにおいて定める運用時間内に行うこととする。ただし、緊急時などやむを得ない場合の運用について運用ポリシーで定めた場合は、その定めるところによることとする。
- (2) 書き込み等を行う職員は、次に掲げる事項に留意しなければならないこととする。
  - ア 書き込み等を行う情報は正確に記述するとともに、内容について誤解を招かないよう十分に注意すること。
  - イ ウェブアクセシビリティに配慮すること。
  - ウ 著作権、個人情報保護等に関する法令を遵守すること。
  - エ 利用者の投稿を引用すること又は第三者が管理し、若しくは運用するページへのリンクの掲載は、当該投稿や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ので慎重に行うこと。
  - オ 地方公務員法（昭和25年法律第261号）その他職員の服務に関する法令等を遵守することはもとより、町職員としての自覚と責任を持つこと。
- (3) ソーシャルメディアを運用する所属の長は、職員が、(1)又は(2)に抵触する書き込み等を行うことのないよう、十分な監督を行うこととする。

## 6. トラブルへの対応等

- (1) 書き込み等に誤りがあった場合は、訂正や謝罪の書き込み等を行うなど、誠実かつ速やかな対応

を行うこととする。

- (2) 利用規約に定める利用上の遵守事項に抵触する書き込み等を発見した場合は、速やかに削除等の措置を行うこととする。
- (3) 町のアカウントのなりすまし（※6）の事例を発見した場合は、当該アカウントを管理するソーシャルメディアの管理者に削除依頼を行うとともに、九重町ホームページ上で周知することとする。また、必要に応じ報道機関へ情報提供などを行い、なりすましが存在することの注意喚起を行うこととする。
- (4) 公式アカウントが炎上（※7）状態となった場合は、職員の判断による反論や抗弁は行わず、所属として、必要に応じて説明、訂正、謝罪等の書き込み等を行うこととする。また、対応に時間を要する場合はその旨の書き込み等を行い、対応がされていない等の批判を招かないようにすることとする。

## 7. 補足事項

職員は、ソーシャルメディアを職務外で利用する場合であっても、職員であることの自覚と責任を持って適切に利用すること。特に、九重町行政に関する情報に触れる場合にあっては、誤解やトラブルを招かぬよう慎重な対応を心がけること。

### <用語の解説>

#### ※1 ツイッター

ツイッター社（Twitter Inc.）が運営するインターネット上のサービス。利用者が「ツイート」とよばれるつぶやきを投稿し、双方向のやりとりを行うことができる。

#### ※2 フェイスブック

フェイスブック社（Facebook Inc.）が運営するインターネット上のサービス。多くの利用者が実名登録をし、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を行うことができる。

ライン

#### ※3 「LINE 株式会社」が運営するインターネット上のサービス。メッセージ機能やグループ掲示板を利用して、双方向のやり取りを行うことができる。

#### ※4 URL

ウェブサイトのアドレス。

#### ※5 書き込み等 ソーシャルメディアを通じて、その利用者に対し投稿、情報の転載その他の情報を提供する行為。

#### ※6 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を利用すること。

#### ※7 炎上投稿に対し批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる状態。