

日高町ソーシャルメディア活用ガイドライン

日高町

2021年4月

目 次

1	目的	2
2	定義	2
3	適用範囲	2
4	基本方針	2
5	基本原則	2
6	運用開始手続	3
7	運用廃止手続	3
8	運用上の留意点	3
9	禁止事項	4
10	トラブル対応の留意点	4
11	知的財産権	4
12	免責事項	5
13	安全に利用するための留意点	5
14	ガイドラインに関する問い合わせ	5
15	その他	5

日高町ソーシャルメディア活用ガイドライン

1 目的

Facebook や Twitter、Instagram 等に代表されるソーシャルメディアは、人々の生活に身近な情報の伝達手段として浸透し、社会的にも大きな影響力をもつようになり、地方自治体においても効果的な情報発信ツールとして活用されています。

ソーシャルメディアは、刻々と変化する情報を幅広く発信する手段として有効であり、広報誌やホームページ等、既存の広報媒体と合わせて活用することで、より効率的、効果的な広報活動が可能となります。

その一方で、成りすましの危険性があるほか、不正確な情報や公序良俗に反するような情報を発信した場合には、情報が瞬時に拡散するという特性から、甚大な損害を生じる恐れがあり、更には、不適切な表現等により、特定又は不特定の人たちの感情を害する恐れもあり、町政に対して想定し得ない影響を及ぼす場合も考えられます。

日高町（以下、「町」という。）において、ソーシャルメディアを活用し、適切な情報発信を行うため、職員がソーシャルメディアを安全に活用するための基本的な考え方や留意点をまとめた「日高町ソーシャルメディア活用ガイドライン」（以下、「本ガイドライン」という。）を定めるものとする。

2 定義

本ガイドラインにおける「ソーシャルメディア」とは、Facebook や Twitter、Instagram 等民間が運営するインターネット上のサービスを利用して、利用者自らが不特定多数に対して情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりや共有を行うことができる情報伝達媒体のことをいう。

3 適用範囲

本ガイドラインは、町が開設者としてソーシャルメディアを開設、運用する場合のほか、全ての職員に対して適用する。

4 基本方針

町公式ソーシャルメディアは、町の業務、取組、行事などの情報を発信することを通じて、利用者に町の理解を深めていただくとともに、町の魅力をより一層、認識していただくことを目的とする。

5 基本原則

- (1) 町職員としての自覚と責任をもって、地方公務員法その他の関係法令及び職員の職務に関する規定等を遵守しなければならない。
- (2) 著作権、個人情報保護等に関する法令を遵守し他者の権利を侵害することがないように留意しなければならない。
- (3) 正確な情報の発信に努め、その内容について誤解を招かないよう留意しなければならない。
- (4) 発信した情報により、意図せず他人を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合には、誠実に対応するよう努めなければならない。
- (5) 発信した情報に対し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応するよう努めなければならない。
- (6) 一度インターネット上に公開された情報は、完全に削除できないことを理解しておかなければならない。

6 運用開始手続

ソーシャルメディアによる情報発信は、以下の開始手続を経た公式アカウント（以下、「アカウント」という。）により、所属課（又は部・室・局。以下同じ。）長の責任において行うものとする。

(1) アカウントの取得

ア 所属長の承認を得て、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するものとする。

イ 利用者の便宜を図るために必要と認められる場合は、一つの所属で複数のアカウントを取得することや、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ものとする。

(2) 公式アカウント運用ポリシーの作成

ソーシャルメディアを利用するにあたっては、あらかじめ次の事項のほか、第1号様式に定める事項を明確にした公式アカウント運用ポリシー（以下、「運用ポリシー」という。）を作成し、企画財政課長に提出するものとする。

ア 所属・組織名

イ アカウントの種類

ウ ソーシャルメディアの種類

エ アカウント名、URL

オ 運営体制（管理者・運用者）

カ 運用の目的

キ 情報発信の内容

ク 運用方法（期間・時間）

ケ 利用方法（投稿への返信・禁止事項・知的財産権・免責事項）

コ 個人情報に関する取扱い

(3) 本ガイドライン及び運用ポリシーの公開

利用者にソーシャルメディアの目的等について理解していただくため、本ガイドライン及び運用ポリシーを町ホームページに掲載するものとする。

(4) アカウントログインパスワードの管理

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、定期的に変更するものとする。

7 運用閉鎖手続

アカウントを閉鎖する場合は、以下の手続を行うものとする。

(1) 所属長は、アカウントを廃止する場合は、第2号様式を企画財政課長に提出するものとする。

(2) 企画財政課長は、公式アカウント運用閉鎖届が提出されたら、本ガイドライン及び運用ポリシーを町ホームページから削除するものとする。

8 運用上の留意点

(1) 発信する情報の管理を適正に行うため、情報発信担当者（以下、「担当者」という。）は所属長の承認を得たうえで情報を発信するものとする。ただし、あらかじめ必要に応じて所属長の承認を得た範囲内については、担当者の判断において情報発信することができるものとする。

(2) 利用者からの意見や質問に対し、個別に対応しない旨の運用ポリシーを定めた場合には、その旨と問い合わせ先等をアカウントの自己紹介欄等に明示すること。

(3) 利用者からの書き込みに対して、町政に対する関心や信頼を深める観点から、町の考え方を丁寧に説明するなど誠実に対応するものとする。また、災害の発生など人命

に関わるような重要な情報については、関係機関と情報を共有したうえで適切に対応するとともに、必要に応じて返信するものとする。

- (4) 誤った情報を発信した場合は、直ちに訂正するものとする。
- (5) アカウントにおいて、町以外の者の投稿を引用することや町以外の者が運用するページにリンクすることは、当該投稿やページの内容が信頼性のあるものとして利用者に受け取られる可能性があるので慎重に行うものとする。

9 禁止事項

次に掲げる内容を含む情報は発信をしてはならない。

- (1) 知り得た秘密や個人情報に関するもの。
- (2) 法律、法令等に違反する内容、又は違反するおそれがある内容のもの。
- (3) 特定の個人・団体等を誹謗中傷するもの。
- (4) 政治、宗教活動を目的とするもの。
- (5) 著作権、商標権、肖像権など町又は第三者の知的所有権を侵害するもの。
- (6) 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とするもの。
- (7) 人種、思想、信条等の差別又は差別を助長させるもの。
- (8) 公の秩序又は善良の風俗に反する内容のもの。
- (9) 虚偽や事実と異なる内容及び単なる噂や噂を助長させるもの。
- (10) 本人の承諾なく個人情報を特定・開示・漏えいする等プライバシーを害するもの。
- (11) 不正アクセスやシステム停止等誤動作を引き起こす内容のもの。
- (12) その他、町が不適切と判断した情報及びこれらの内容を含むホームページへのリンク。

10 トラブル対応の留意点

- (1) アカウントの成りすましが発生した場合
ア アカウントを運用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、成りすまし事例が発生したことについて企画財政課長に報告するものとする。
イ 企画財政課長は、町ホームページに掲載するなど、成りすましが存在することについて必要に応じて注意喚起するものとする。
- (2) 乗っ取りが発生した場合
ア より安全性の高いパスワードに変更を行うとともに、発信した覚えのない情報を削除し、乗っ取り事例が発生したことについて企画財政課長に報告するものとする。
イ 企画財政課長は、町ホームページに掲載するなど、乗っ取り事例が発生していることについて必要に応じて注意喚起するものとする。
- (3) 炎上した場合
ア 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、謝罪の書き込み等を行うものとする。
イ 対応に時間を要する場合は、その旨を説明するなど利用者の意見等を無視しているといった不慣れた誤解を招かないようにするものとする。
- (4) デマを書き込まれた場合
正しい情報を発信し、必要に応じて町ホームページに誘導するものとする。

11 知的財産権

- (1) アカウントを通じて発信された情報等（文章、写真、イラスト等）に関する著作権、商標権等の知的財産権は、町又は原権利者に帰属するものとする。
- (2) アカウントへの発信内容について、私的使用のための複製や引用等著作権法上認められた場合、又は出所を明記する場合を除き、無断で複製・転用することはできないものとする。

12 免責事項

- (1) 町はアカウントに掲載した情報の正確性、完全性、有用性等に万全を期していますが、その全てを保証するものではありません。
- (2) 町は利用者が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、一切の責任を負いません。
- (3) 町は利用者が投稿した内容について、一切の責任を負いません。
- (4) 町は利用者間又は利用者と第三者間のトラブルによって、利用者若しくは第三者に生じたいかなる損害についても、一切の責任を負いません。
- (5) 町は予告なしに掲載した情報を変更又は削除し、若しくはサービスの運用を中断し、又は中止することがあります。

13 安全に利用するための留意点

ソーシャルメディアを安全に活用するため、業務外に個人として利用する場合は、以下の点に留意するものとする。

- (1) 私的利用における基本的な注意事項
 - ア ソーシャルメディアの利用に当たっては、実名又は匿名の利用を問わず、個人の発言の自由、思想の自由を尊重しますが、いずれの場合においても情報を発信する場合には、町職員としての自覚と責任を持った言動を心がけるものとする。
 - イ 地方公務員法を始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などを遵守するものとする。
 - ウ 個人情報、基本的人権、肖像権、プライバシー権及び著作権などに留意するものとする。
 - エ 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、発信する情報は正確を期すとともに、その内容について誤解を招かないよう留意するものとする。
 - オ 業務として利用する場合を除き、就業時間中に利用してはならないものとする。
- (2) 情報発信における町職員としての注意事項
 - ア 業務上知り得た個人情報や機密情報、町のセキュリティを脅かす、おそれのある情報などは発信することを禁止するものとする。
 - イ 町の施策や業務について発信する場合は、町の魅力やサービスを多くの人に知ってもらい、町への愛着を深めることを進めていく気持ちを持った発信に心がけ、意思形成過程における情報の取扱いに十分留意し、勝手な言及や憶測含みの発言をすることは厳に慎むものとする。

14 本ガイドラインに関する問い合わせ

ソーシャルメディアの業務利用に関する問い合わせ窓口は、企画財政課とするものとする。

15 その他

本ガイドラインは、令和3年4月1日から施行する。

本ガイドラインは、運用の状況を踏まえながら、随時見直すものとする。