

宗像市公式ソーシャルメディアガイドライン

令和2年9月24日策定

1 目的

フェイスブックやツイッター、ライン等のソーシャルメディアは、近年利用者が急増し、人々の生活に身近な情報の伝達手段として浸透しつつあり、企業や自治体においても広報ツールとしての活用が広がりを見せている。

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、広報紙や新聞、テレビ、ホームページ等、既存の広報媒体と組み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る。

その一方、なりすましの危険性があるほか、誤って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おそれがある。さらには、不適切な表現等により意図せず、特定又は不特定の人たちの感情を害するおそれもあり、市政に対して想定し得ない影響を及ぼす場合も考えられる。

このガイドラインは、市公式ソーシャルメディアの適切な活用を図るため、基本的な考え方や運用に関する事項について定める。

2 ソーシャルメディアの定義

フェイスブックやツイッター等、民間事業者が運営するインターネット上のWeb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をいう。

3 適用範囲

このガイドラインは、本市においてソーシャルメディアを業務で利用する場合に適用する。

4 基本原則

- (1) 市職員としての自覚と責任を持ち、地方公務員法その他の関係法令及び職員の服務に関する規程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十分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かなければならない。

5 禁止事項

次に掲げる内容を含む情報を発信してはならない。

- (1) 法令等に違反し、又は違反するおそれのあるもの
- (2) 他者を侮辱し、又は非難するもの
- (3) 人種、信条、性別、社会的身分、門地等について差別し、又は差別を助長させるもの
- (4) 虚偽又は事実と異なるもの
- (5) 本市又は本市と利害関係にある者若しくは団体の秘密に関するもの
- (6) 本市の権利を侵害する情報又は、正当な理由なく他者の権利を侵害するもの
- (7) 意思形成過程におけるもの（検討中の素案（市民に広く意見を求める場合を除く。）又は、それに対する個人的な意見等）
- (8) 本市の信用を失墜させるおそれのあるもの
- (9) その他公序良俗に反するもの

6 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アカウント（以下「公式アカウント」という。）により、所属の責任において行うものとする。

(1) アカウントの取得

- ① 所属部長の決裁を得て、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こと。
- ② 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又は、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) アカウント運用ポリシーの策定

ソーシャルメディアを利用するに当たっては、あらかじめ次の事項のほか、別紙1に定める事項を明確にしたアカウントの運用方針（以下「運用ポリシー」という。）を作成し、所属内で共有するとともに、原則として、当該アカウント内で明示すること。

- ① 利用するソーシャルメディアの種類
- ② アカウント名、URL及び担当所属名
- ③ 情報発信を行う目的
- ④ 意見や質問などへの対応について

(3) アカウントの明示等(なりすましの防止)

- ① 所属長は、アカウントを取得した場合、速やかに「ソーシャルメディア運用開始

届（様式1）」を秘書政策課長に提出すること。

- ② 「ソーシャルメディア運用開始届」が提出された場合、秘書政策課長は、市ホームページに、利用するソーシャルメディア名、アカウント名、目的その他必要な事項を掲載する。
- ③ 所属長は、当該アカウントのプロフィール欄等に、当該アカウントを紹介している市ホームページの URL を記載すること。
- ④ ソーシャルメディアの提供機関等が、認証アカウントの発行を行っている場合には、認証アカウントの取得に努めること。

（4）セキュリティ対策

- ① 情報発信に用いる端末は、原則として、セキュリティ対策を実施した総務課が管理する共用パソコンとすること。
- ② ソーシャルメディアで提供されるセキュリティ機能の活用、推測されにくいログインパスワードの設定及び厳重な管理等、セキュリティ対策を講じること。

7 廃止手続

公式アカウントを廃止する場合は、以下の手続を行うものとする。

- （1）所属長は、公式アカウントを廃止する場合、事前に「ソーシャルメディア廃止届（様式2）」を秘書政策課長に提出すること。
- （2）「ソーシャルメディア廃止届」が提出された場合、秘書政策課長は、市ホームページから該当する事項を削除すること。
- （3）所属長は、ホームページから削除されたことを確認後、アカウント廃止作業を行うこと。

8 利用上の留意点

- （1）発信する情報の管理を適正に行うため、所属長は、情報発信担当者（以下「担当者」という。）及び情報発信責任者（係長以上の職にある者。以下「責任者」という。）を指定し、担当者は、発信する情報について責任者の決算を得た上で情報発信すること。
- （2）意見や質問への対応は次のとおりとする。
 - ① 意見や質問に対し、個別に対応しない旨の運用方針を定めた場合には、その旨及び問合せ先等を当該アカウントのプロフィール欄等に明示すること。
 - ② 上記の場合は、市政に対する関心や信頼を深める観点から、市の考え方を丁寧に説明する等、誠実に対応すること。また、災害の発生等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上で適切に対応するとともに、必要に応じ返信すること。
- （3）誤った情報を発信した場合は、直ちに訂正すること。
- （4）公式アカウントにおいて、市以外の者の投稿を引用すること又は、市以外の者が運

用するページにリンクをすることは、当該投稿及び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こと。

9 トラブルへの対応

(1) 公式アカウントのなりすましが発生した場合

- ① 当該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、なりすまし事例が発生したことについて秘書政策課長に報告すること。
- ② 秘書政策課長は、市ホームページに掲載する等、なりすましが存在することについて必要に応じ注意喚起を行うこと。

(2) 乗っ取りが発生した場合

- ① 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秘書政策課長、総務課長に報告すること。
- ② 秘書政策課長は、市ホームページに掲載する等、乗っ取り事例が発生していることについて必要に応じ注意喚起を行うこと。

(3) 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をいう。）した場合

- ① 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、謝罪の書込み等を行うこと。
- ② 対応に時間を要する場合は、その旨を説明する等し、利用者の意見等を無視しているといった不要な誤解を招かないようにすること。

(4) デマを書き込まれた場合

正しい情報を発信し、必要に応じて市ホームページに誘導すること。

別紙 I

アカウントの運用ポリシーに定める事項

運用ポリシーには、ガイドラインに定める事項のほか、次の事項について必ず記載すること。

【禁止事項】

当アカウントを利用いただく際には、下記事項が含まれるコメント等は御遠慮ください。下記事項に該当する場合、予告なく削除又はアカウントのブロック等を行う場合があります。

- (1) 本人の同意なく個人情報を掲載する等プライバシーを害するもの
- (2) 法令等に違反し、又は違反するおそれのあるもの
- (3) 他者を侮辱又は非難するもの
- (4) 人種、信条、性別等について差別し、又は差別を助長させるもの
- (5) 虚偽や又は事実誤認の内容を含むもの
- (6) 有害なプログラムを使用もしくは提供するもの又はそのおそれのあるもの
- (7) 市又は第三者が保有する著作権、商標権、肖像権その他の知的所有権を侵害するもの
- (8) 掲載記事と無関係のもの
- (9) 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
- (10) その他公序良俗に反するもの及び市が不適切と判断したもの
- (11) (1)から(10)までの内容を含むページへのリンク

【免責事項】

- (1) 市は利用者が市公式ソーシャルメディアの情報をを用いて行う一切の行為について一切責任を負いません。
- (2) 市は、利用者により投稿された「リプライ」、「リツイート」、「コメント」等について一切責任を負いません。
- (3) 市は、利用者間又は利用者と第三者間でトラブルや紛争が発生した場合であっても、一切責任を負いません。
- (4) コメント等の投稿に係る著作権等は、当該投稿を行った利用者本人に帰属しますが、投稿されたことをもって、利用者は当市に対し、投稿コンテンツを全世界において無償で非独占的に使用する権利を許諾したものとし、かつ、当市に対して著作権等を行使しないことに同意したものとみなします。

【著作権について】

市公式ソーシャルメディアの内容について、私的使用又は引用等著作権法上認められた行

為を除き、市に無断で転載等を行うことはできません。引用等を行う際は適宜の方法により、必ず出所を明示すること。

【運用ポリシーの変更について】

市は、当運用ポリシーを予告なく変更する場合があります。