

# 加茂市ソーシャルメディア利用ガイドライン

## 1 趣旨

このガイドラインは従来のホームページや広報による一方向からの情報伝達に加え、市民の反応が容易に確認できるソーシャルメディアを利用した情報発信について、必要な事項を定めるものです。

## 2 本ガイドラインにおけるソーシャルメディアの定義

主としてFacebook（フェイスブック）、Twitter（ツイッター）などのSNS（またはミニブログ）、各種掲示板など、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手段として定義します。

## 3 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、業務として加茂市の公式アカウントを取得し、ソーシャルメディアを利用する課、事務局、ならびにこれらに相当する機関（以下、「各課等」という）又はその運用を委託された業者に対して適用されます。

## 4 ソーシャルメディアの特性（メリット・リスク）

### 4.1 メリット

- ・迅速な情報発信と、ソーシャルメディア上のコミュニティへの情報拡散
- ・ホームページへの誘導など、他媒体の情報へのアクセスを容易にできる
- ・ソーシャルメディア上でのつながりから、市民や利害関係者との関係を強化することができる
- ・市民などからの反応を入手することができる
- ・緊急時の情報発信、情報収集手段として利用できる
- ・積極的な情報発信をすることで市のイメージアップ、市民とのコミュニケーションの円滑化、行政の透明性を高める効果が期待できる
- ・コストをかけずに利用できる場合が多く、コミュニケーションの費用対効果の向上が期待できる

### 4.2 リスク

- ・発信した情報が瞬時にソーシャルメディア上に流れるため、情報の訂正や削除が難しい
- ・利用者の誤解を招く表現で情報を発信した場合、炎上などのトラブルにつながる危険性がある
- ・ソーシャルメディア上で流通する情報の正確性を担保するものの確認が困難な場合がある
- ・メディアの種類によっては行政組織が利用することが不適當または受け入れられない場合がある

## 5 ソーシャルメディア利用の基本原則

### 5.1 組織としての利用

各課等は、市の業務としてソーシャルメディアを利用する際は、組織として責任を持って利用してください。

### 5.2 法令等の遵守

地方公務員法をはじめとする関係法令、個人情報保護条例、服務規程、加茂市情報セキュリティポ

リシーなどを遵守してください。また、著作権等の知的財産権、肖像権、プライバシー権、個人情報保護などに十分に留意してください。

### 5. 3 情報発信の正確性

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、誤解を招く表現はしないよう留意してください。

### 5. 4 誠実な対応

ソーシャルメディア利用の際は、コミュニティの一員として参加していることを意識して、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. 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。

- ・法令に違反する、またはそれらの行為をあおる内容
- ・他者を差別、中傷、侮蔑し、またはそれらを助長させる内容
- ・事実と異なる内容
- ・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
- ・閲覧者に損害を与える恐れのあるサイトなどに関する内容
- ・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。

## 6 業務としてソーシャルメディアを利用する際の手順

### 6. 1 アカウント運用計画書の策定とアカウントの取得

各課等は、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、アカウント運用計画書（別紙）を作成して所属課長の決裁を受けたのち、総務課長に合議して市長の決裁を受けてください。各課等は市長決裁後に利用する各課等名義でアカウントを取得してください。その際、アカウント運用計画書の写しを総務課広報広聴係へ提出してください。

アカウントの正規性を認証する制度を有しているソーシャルメディアについては、必ず認証を取得してください。なお、審査等により認証に遅滞のある際は認証取得前でも運用できるものとします。

### 6. 2 利用規約等の策定および明示

ソーシャルメディア利用者からの投稿を受け付け、データとして活用する場合など、あらかじめ利用者の同意を求める必要がある場合は、必要に応じて利用規約等を定め、加茂市ホームページに掲載し、アカウントの自由記述欄等にも明示してください。なお、簡易な内容の場合は、6. 1 に含めて記載してもかまいません。

### 6. 3 投稿内容の決裁

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、あらかじめ運用計画書で定めてください。

### 6. 4 広報広聴係への報告

上記6. 1、6. 2に定めるアカウント運用計画書等を策定した場合は、広報広聴係へ報告してください。

## 7 トラブルへの対応

## 7. 1 トラブル防止のために

- ・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。
- ・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。
- ・本来のURLを分からなくするURL短縮サービス（ソーシャルメディア運営者自体が提供するサービスを除く）の利用は、原則として行わないでください。
- ・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。
- ・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6. 3のアカウントポリシーであらかじめ閲覧者に注意喚起したり、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。

## 7. 2 なりすまし対策

- ・多くのソーシャルメディアは個人等が簡単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おそれがあります。
- ・加茂市の公式なアカウントであることを明示するため、利用するソーシャルメディアが認証制度を提供している場合は活用し、当該アカウントの自由記述欄等に運用する各課等の所属を明示するほか、加茂市ホームページへのリンク等を記載してください。なお、加茂市ホームページにはアカウント運用計画書に記載のアカウントのURLを掲載します。
- ・なりすましアカウントを発見、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、加茂市ホームページや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。
- ・アカウントの運用に用いるパスワードは、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。

## 7. 3 炎上対策

- ・ソーシャルメディアでは、誤った情報発信をしてしまった際など、批判の反応が集中する「炎上」が発生するおそれがあります。
- ・「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。
- ・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、謝罪の意思を表示してください。
- ・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。

## 7. 4 情報発信に関する注意

- ・ソーシャルメディア上での発信情報が、情報源として広範囲で引用される場合があります。
- ・他の媒体での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。
- ・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、特に注意してください。

## 7. 5 転載等に関する注意

- ・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広く流通して

しまう場合があります。

- ・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、加茂市の他部署が発信した情報についてはこの限りではありません。)
- ・万が一、誤った情報を転載、引用してしまった場合は、冷静かつ誠実に対応してください。

## 7. 6 その他全般共通事項

- ・当該アカウントに対して一般の利用者がコメント等をするにあたり、次の事項に該当する内容を禁じます。禁止内容のコメント等を見つけた、又は禁止内容に該当するおそれがあるとアカウント運用者が判断した場合は、事前に通告することなくコメント等の削除、利用制限などを行ってください。特に悪質な場合はソーシャルメディア運営者へ報告をしてください。

- (1) 特定の個人や企業、国、及び地域を誹謗中傷する内容
- (2) 人種・思想・信条等の差別または差別を助長させる内容
- (3) 本市を含む他者へのなりすまし、虚偽や事実と異なる内容
- (4) 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とした内容
- (5) 政治活動、選挙活動、宗教活動又はこれらに類似する内容
- (6) 本市または第三者の著作権、商標権、肖像権その他知的財産権を侵害する、または侵害するおそれのある内容
- (7) 法律、法令等に違反している内容、または違反するおそれのある内容
- (8) 公の秩序または善良の風俗に反する内容
- (9) 本人の許諾なく個人情報を特定し、漏洩するなどプライバシーを害する内容
- (10) 有害なプログラムなどを含む内容又は含むと判断される内容
- (11) 当該アカウントの掲載内容に対して著しく乖離する内容
- (12) 利用するソーシャルメディアの利用規約に反する内容
- (13) その他アカウント運用者が不適切と判断した内容

- ・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。

## 8 本ガイドラインの見直し

このガイドラインは、運用の状況を踏まえ、随時見直します。

○本ガイドラインに関する問い合わせ先

加茂市 総務課 広報広聴係 電話 0256-52-0080 (内線 327)

令和2年4月1日 策定 (V e r . 1.0)