

袖ヶ浦市ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン

平成27年 6月 1日

1 目的

このガイドラインは、袖ヶ浦市（以下「市」という。）が市政情報の発信などのためにソーシャルメディアを利用するにあたり、その運用を適切に行うための基本的な考え方などについて定めるものである。

2 定義

ソーシャルメディアとは、インターネットを利用して利用者が情報の発信、または相互の情報のやり取りをすることができる情報の伝達手段のことをいいます。

3 適用範囲

このガイドラインは、市が開設者としてソーシャルメディアを運用する場合において、運用する全ての者（市が事業者へ委託する場合を含む。）に適用する。

4 利用に関する基本原則

ソーシャルメディアの利用に関する基本原則は、次のとおりとする。

- (1) ソーシャルメディアを運用する者は、市職員としての自覚と責任を持って運用を行う。
- (2) 地方公務員法、個人情報保護条例、情報セキュリティポリシーなど、職員の服務や情報の取扱いに関する法令等を遵守する。
- (3) 基本的人権、著作権、プライバシーなどを侵害することがないように十分に注意する。
- (4) 一度ネットワーク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、発信する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に十分に注意する。
- (5) 第三者の投稿等の引用や、第三者が管理また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。

- (6) 発信した情報により意図せずに他者を傷つけたり、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る。

5 禁止事項

次に掲げる情報の発信は禁止する。

- (1) 法令等に違反するもの、または違反するおそれがあるもの
- (2) 特定の個人・団体等を誹謗中傷するもの
- (3) 政治、宗教活動を目的とするもの
- (4) 広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とするもの
- (5) 人種・思想・信条等の差別に該当するもの、または差別を助長させるもの
- (6) 著作権、商標権などの市または第三者の知的財産権を侵害するもの
- (7) 本人の承諾なく個人情報进行特定・開示・漏えいするなど、プライバシーを侵害するもの（既に一般に公開されているものなどは除く）
- (8) 虚偽や事実と異なるもの、または噂や風評などを助長するもの
- (9) わいせつな表現など不適切な内容を含むもの
- (10) 公序良俗に反するもの
- (11) 職務上知り得た秘密を含むもの

6 運用に関する事項

- (1) ソーシャルメディアを運用しようとするときは、広報担当課において、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。
- (2) ソーシャルメディアを運用しようとするときは、あらかじめアカウントごとに運用方針を定める。
- (3) 運用方針は、運用を行うにあ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は必ず定めなければならない。
 - ア 運用するソーシャルメディアの種類
 - イ アカウント名及びURL
 - ウ アカウントの運用責任者名及び運用部署名
 - エ 発信する情報の内容

オ 運用方法（運用時間、コメントなどへの対応）

カ 知的財産権の帰属、免責事項、その他注意事項

- (4) 成りすましの防止などのため、市ホームページに運用方針を掲載する。
- (5) 取得したアカウントへのログインパスワードは、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厳重に管理し、定期的に変更する。
- (6) 定期的に運用状況を確認し、適正な運用に努める。

7 トラブルなどへの対応

- (1) 掲載した情報などに誤りがあった場合は、訂正や謝罪の書き込みを行うなど、誠実かつ速やかな対応を行う。
- (2) 市のアカウントの成りすまし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運営者に削除依頼を行うとともに、市ホームページで周知する。また、必要に応じて報道機関へ情報提供などを行い、成りすましが存在することの注意喚起を行う。
- (3) 掲載した情報に対し批判や苦情が殺到し收拾がつかなくなった状態（いわゆる炎上状態）となった場合は、反論などは控え、冷静に対応し、必要に応じて説明、訂正、謝罪の書き込みなどを行う。また、対応に時間を要する場合は、その旨の書き込みなどを行い、対応がされていないなどの批判を招かないようにする。