

大和高田市ソーシャルメディア利用ガイドライン

1. 趣旨

ツイッター（※1）やフェイスブック（※2）に代表されるいわゆるソーシャルメディアは、今や生活において欠かすことのできない身近な情報手段となっておりつつあります。今後ますます市民と行政の相互関係の構築に当たって、従来のウェブ（Web）サイトへの情報掲載とともに、重要な手段となることが見込まれます。

一方で、ソーシャルメディアには、匿名性や一方的な記述が可能であるといった特性もあり、不正確な情報や不用意な記述が意図しない問題を引き起こし、発信者のみならず市政に対し多大な影響を及ぼすなど、リスク対策をしっかりと行わなければならない面もあります。

そのため、ソーシャルメディアを使いこなすためには、その利用者がソーシャルメディアの特性や自らに関わる社会的規範などを十分理解する必要があります。

そこで、大和高田市職員（以下「職員」という。）において、ソーシャルメディアが適切に利用され、その有用性を十分に活用できるよう、職員がソーシャルメディアを利用する際の基本的な考え方や留意点を明らかにする「大和高田市ソーシャルメディア利用ガイドライン」（以下「ガイドライン」といいます。）を定めます。

2. ソーシャルメディアの定義

ブログ、ツイッター、フェイスブック、電子掲示板、ホームページ等に代表される、インターネットを利用してユーザーが情報を発信し、あるいは相互に情報をやりとりする情報の伝達手段をいいます。

3. ガイドラインの必要性及び目的

ソーシャルメディアは有効な情報伝達手段である一方、その情報が不正確であったり、法令や公序良俗に反したり、さらには意図せずして特定又は不特定の人たちの感情を害した場合には、市政に対して想定しない影響を及ぼす場合もあることから、事前にそれらリスクを回避するため、職員が留意すべき事項を明らかにしたものがこのガイドラインです。

4 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、職員が公私を問わず、ソーシャルメディアを利用する以下の場合に適用します。

- ・ 職務として公的立場で情報発信する場合（本ガイドライン全体を適用）
- ・ 私的な利用であっても、実名や職場を名乗って情報発信する場合（本ガイドラインの1～5を適用）

5 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りません。

(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程等を遵守しなければなりません。

(3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して十分留意しなければなりません。

(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必要があります。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必要があります。

(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りません。また、自らが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りません。

(6) 画像を含む発信を行う場合は、画像内に他者の権利を侵害するものや機密情報、次の(7)に含まれる情報が入っていないか十分に確認しなければなりません。

(7) 次に掲げる情報は発信してはいけません。

ア 不敬な言い方を含む情報

イ 人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報

ウ 違法行為又は違法行為を煽る情報

エ 正否が確認できない情報（噂や流節など）やそれを助長させる情報

オ 職務上知りえた秘密（一般に知られていない又は知らせてはいけない）の情報

カ 大和高田市及び他者の権利を侵害する情報

キ 重要施策の意思形成過程における情報（検討中の素案、それに対する個人的な意見など）

- ク わいせつな内容を含むホームページへのリンク
- ケ その他公序良俗に反する一切の情報
- コ 大和高田市のセキュリティを脅かすおそれのある情報

6 業務上の情報発信によるソーシャルメディアの運用について

(1) ソーシャルメディアを利用し、業務として情報発信する場合は、原則として公式アカウント（※3）を用いてください。

(2) ソーシャルメディアを効果的に運用し、トラブルの発生を防止するため、「運用ポリシー（様式1）」を作成し広報主管課長へ提出してください。なお、様式1はフェイスブックを対象とした例です。フェイスブック以外のメディアについては、そのメディアの特徴をもとに様式1の内容を参考に作成してください。

(3) 本市では、業務上必要のないインターネット閲覧を防ぐため、コンテンツフィルターによりソーシャルメディアへの閲覧、書込みを制限している。運用ポリシーの作成後、情報主管課長に、「ウェブフィルタリング制限解除申請書」を提出してください。

(4) なりすまし（※4）を防ぐため、リンクを市のホームページに掲載しなければなりません。

(5) 写真を投稿する場合は、権利者の使用許諾を得る等肖像権や著作権を侵害しないようにしなければなりません。

(6) 一旦発信した情報は、インターネットを通じて瞬時に拡散し完全に削除することが不可能となるため、投稿の内容が機密情報の漏えい等につながる恐れがないか等、情報発信する前にその影響を十分に再確認しなければなりません。

(7) 市は、投稿した情報が、他者を傷つけ、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りません。

(8) 自らは直接職務上関わらない事項であっても、本市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必要があります。

(9) アカウントの保護

ア 二段階認証やワンタイムパスワード等、アカウント認証の強化策が提供されている場合は、可能な限り利用してください。

イ ログインに利用する端末を紛失したり盗難されたりした場合、その端末を悪用されてアカウントを乗っ取られる恐れがあるため、当該端末の管理は厳重にしてください。

- ウ ログインに利用する端末が不正アクセスされると、その端末が不正に遠隔操作されたり、端末に保存されたパスワードが窃取されたりする恐れがあるため、端末には最新のセキュリティパッチの適用やウイルス対策ソフトウェアの導入を行いセキュリティの確保に努めてください。
- エ なりすましが発生していることを発見した場合は、市のホームページにおいてなりすましアカウントが存在することの周知を行い、また、信用できる機関やメディアを通じて、注意喚起を行ってください。
- オ アカウント乗っ取りを確認した場合には、被害を最小限にするためパスワードの変更とアカウントの停止を速やかに実施し、市のホームページ等で周知を行うとともに、情報主管課・広報主管課に報告してください。

(10) パスワードの変更

- ア 毎年ソーシャルメディアのパスワードを変更してください。
- イ 次の各項のいずれかに該当するときは、ソーシャルメディアのパスワードを変更してください。
 - ① 情報発信責任者が異動したとき
 - ② 情報発信責任者を変更しようとするとき
 - ③ パスワードの漏えいのおそれがあるとき
 - ④ アカウントの乗っ取りが発覚したとき
 - ⑤ その他パスワードを変更する必要があると認めるとき

(11) ソーシャルメディアの廃止または停止

- ア ソーシャルメディアの運用の廃止をしようとするときは、予め広報主管課長に協議してください。
- イ ソーシャルメディアの運用を継続することが困難となった場合は、その理由を市のホームページに明記し、当該ソーシャルメディアの運用を速やかに停止し、またはソーシャルメディアを廃止してください。
- ウ ソーシャルメディアの利用及び管理に関し、法令違反その他の不正な利用があったときは、速やかに運用を停止してください。

7 その他

このガイドラインに定めるもののほか、各ソーシャルメディアの運用に必要な事項は、各運用ポリシーで別に定める。

8 用語解説

※1 ツイッター (Twitter)

利用者が「ツイート」とよばれるつぶやきを投稿し、双方向のやりとりができるインターネット上のサービスをいいます。なおツイッター (Twitter) は、米国 Twitter 社が提供するインターネットサービスであり、同社の登録商標です。

※2 フェイスブック (Facebook)

利用者が、インターネット上で人と人が交流する場所を提供する世界最大のサービス（ソーシャルネットワーキングサービス）の一つです。フェイスブック (Facebook) は、米国 Facebook 社が提供するインターネットサービスであり、同社の登録商標です。

※3 公式アカウント

アカウントとはサービスを利用するための、利用者権限のことをいいます。なお、ここでは各所属長等の承認を得て、取得したアカウントのことを公式アカウントと定義します。

※4 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をいいます。