

# 新見市ソーシャルメディア運用ガイドライン

## 1 趣旨

ソーシャルメディアは情報発信及び情報共有の手段として大きな位置を占めるようになってきている。新見市でも市政情報の発信手段として有効に活用することで、市内外へのタイムリーな情報発信が可能となる。一方で、市政や社会に対して予想外の影響を与えるなどのリスクも伴う。

このガイドラインは、新見市がソーシャルメディアを運用するに当たっての基本原則、トラブルへの対応等について定めるものとする。

## 2 ソーシャルメディアの定義

フェイスブック（※1）、X（※2）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ことができる情報伝達媒体をいう。

## 3 運用するソーシャルメディアの種類

市政情報の発信等のために運用できるソーシャルメディアの種類は、原則としてフェイスブックとする。ただし、誹謗中傷等の書き込み、炎上（※3）、なりすまし（※4）その他のトラブルの発生のおそれがフェイスブックと同程度である場合、又はこれらのトラブルについて適正な防止策を講じることにより、その発生をフェイスブックと同程度とすることができると見込まれる場合は、フェイスブック以外のソーシャルメディア利用も可能とする。

## 4 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、新見市職員の身分を有する者が、ソーシャルメディアの新見市公式アカウントを使用する際に適用する。

## 5 運用全般に関する事項

(1) ソーシャルメディアの運用は、原則として所属単位で当該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して行うこととする。ただし、利用者の便宜を図るために必要と認められる場合は、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) ソーシャルメディアを運用しようとする所属の長は、あらかじめ運用ポリシー及び利用規約（以下「運用ポリシー等」という。）を、アカウントごとに定めることとする。運用ポリシー等を定めた所属の長は、その内容を総務部秘書広報課に報告することとする。

(3) 運用ポリシーは、運用を行うに当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定めなければならないこととする。

ア. 運用するソーシャルメディアの種類

イ. アカウント名、URL（※5）、アカウント運用者名

ウ. ソーシャルメディアによる情報発信の目的及び内容

エ. ソーシャルメディアの運用方法（運用時間、意見や質問への対応方法など）

オ. 個人情報に関する取り扱い

(4) 利用規約は、利用者があらかじめ同意することが必要な事項について定めるものとし、次に掲げる事項について定めなければならないこととする。

ア. 利用上の遵守事項

イ. 知的財産権の帰属

ウ. 免責事項

(5) 新見市公式ホームページ内に、運用するソーシャルメディアの種類、運用アカウント及び当該アカウントで表示されるページへのリンクを明記し、このガイドライン及び所属等の個別の運用ポリシー等を掲載することとする。

(6) 運用するアカウントの自由記述欄等にアカウントの運営組織及び新見市ホームページのURLを明記する等の方法でなりすまし対策を実施することとする。

(7) 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、定期的に変更することとする。

## 6 書き込み等（※6）に関する事項

(1) 書き込み等は、5で定める手続きを経たアカウント（以下「公式アカウント」という。）を使用し、原則として勤務時間内であって運用ポリシーにおいて定める運用時間内に行うこと。ただし、緊急時などやむを得ない場合の運用については、この限りではない。

(2) 書き込み等を行う職員は、次に掲げる事項に留意しなければならない。

ア. 新見市職員としての自覚と責任を持った発言を行うこと。

イ. 書き込み等を行う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十分注意すること。

ウ. 著作権、商標権、プライバシー権、肖像権、個人情報保護等に関する法令を遵守すること。

エ. 利用者の投稿を引用すること又は第三者が管理し、若しくは適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こと。

オ. 地方公務員法（昭和25年法律第261号）その他職員の服務に関する法令等を遵守すること。

カ. 発信した情報は一度公開されたら、完全に削除できないことを理解しておくこと。

キ. 公序良俗に反する発言はしないこと。

ク. 特に次に掲げる事項については発信してはならない。

①不敬な言い方、発言

②人種、思想、信条、居住、職業などで差別する発言、差別を助長する発言

③違法行為、または違法行為を煽るような発言

④噂を始めとする正否が確認できない情報

⑤わいせつな内容

⑥職務上知り得た秘密

⑦意思形成過程における情報

- ⑧社会的な解釈が定まっていない事柄について意見を述べること
  - ⑨上記のことに関するホームページにリンクを張ること
- (3) ソーシャルメディアを運用する所属の長は、職員が、(1)又は(2)に抵触する書き込み等を行うことのないよう、十分な監督を行うこと。

## 7 トラブルへの対応等

- (1) 書き込み等に誤りがあった場合は、訂正や謝罪の書き込み等を行うなど、誠実かつ速やかな対応を行うこと。
- (2) 利用規約に定める利用上の遵守事項に抵触する書き込み等を発見した場合は、速やかに削除等の措置を行うこと。
- (3) 公式アカウントのな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管理者に削除依頼を行うとともに、新見市ホームページ上で周知すること。また、必要に応じ報道機関へ情報提供などを行い、なりすましが存在することの注意喚起を行うこと。
- (4) 公式アカウントが炎上状態となった場合は、職員の判断による反論や抗弁は行わず、新見市として、必要に応じて説明、訂正、謝罪等の書き込み等を行うこと。また、対応に時間を要する場合はその旨の書き込み等を行い、対応がされていない等の批判を招かないようにすること。
- (5) アカウント乗っ取り(※7)を確認した場合には、被害を最小限にするための措置を講ずること。

## <用語の解説>

### ※1 フェイスブック

Meta社(Meta Inc.)が運営するインターネット上のサービス。利用者が実名登録をし、日記機能やメッセージ機能を利用して双方向のやりとりを行うことができる。

### ※2 X

X社(X Corp.)が運営するインターネット上のサービス。利用者が「ポスト」とよばれる投稿を行い、双方向のやりとりを行うことができる。

### ※3 炎上

自分の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。

### ※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。

### ※5 URL

ウェブサイトのアドレス。

### ※6 書き込み等

ソーシャルメディアを通じて、その利用者に対し投稿、情報の転載その他の情報を提供する行為。

### ※7 アカウント乗っ取り

他の利用者のアカウントに不正にアクセスすること。