

# 矢掛町ソーシャルメディア運用ガイドライン

## 1 趣 旨

このガイドラインは、町が町政情報の発信等のために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）、ツイッター（※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

町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切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思込まれる場合は、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 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、その内容を総務企画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）及び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) 矢掛町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とともに、当該ソーシャルメディア側のページにこれらを掲載した矢掛町公式ホームページのURLを明記することとする。
- (6) 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。

## 5 書き込み等に関する事項

- (1) 書き込み等（※6）は、4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とする。ただし、緊急時などやむを得ない場合の運用について運用ポリシーで定めた場合は、その定めるところによることとする。
- (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こととする。
  - ア 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に注意すること。
  - イ ウェブアクセシビリティに配慮すること。
  - ウ 著作権、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はもとより、町職員としての自覚と責任を持つこと。
- (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とする。

## 6 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とする。
- (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とする。
- (3) 町の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、町の公式ホームページ上で周知することとする。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とする。
- (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、所属として、必要に応じて説明、訂正、謝罪等の書き込み等を行うこととする。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とする。

### <用語の解説>

※1 フェイスブック

フェイスブック社 (Facebook 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 ツイッター

ツイッター社 (Twitter Inc.) が運営するインターネット上のサービス。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。