

浅川町ソーシャルメディア運用ガイドライン

令和3年3月1日

第1 目的

近年、ツイッターやフェイスブックなどのソーシャルメディアは、利用者が急増し、人々の生活に身近な情報の伝達手段として浸透しつつあり、企業や自治体においても広報ツールとしての活用が広がりを見せている。

ソーシャルメディアは、刻々と変化する情報を幅広く発信する手段として有効であり、広報誌やホームページの既存広報媒体と組み合わせて活用することで、より効率的、効果的な広報活動が可能となるほか、災害発生等の緊急時に迅速に情報提供することも可能である。

一方、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側面もあり、不特定多数の利用者が容易にアクセス・閲覧できることから、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、社会に対し多大な影響を及ぼす可能性もある。

このことから、浅川町職員（以下「職員」という。）がソーシャルメディアを適切に利活用できるよう、ソーシャルメディアを運用していく際の基本的な考え方や留意点を明らかにする「浅川町ソーシャルメディア運用ガイドライン」を定める。

第2 定義

このガイドラインにおいて、ソーシャルメディアとは、ツイッターやフェイスブック等、民間が運営するインターネット上のウェブサービスを利用して、利用者自らが不特定多数に対して情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりや共有を行うことができる情報伝達媒体をいう。

第3 適用範囲

このガイドラインは、職員としての身分を有する者（会計年度任用職員、派遣先団体へ派遣されている職員、他自治体等との人事交流等により浅川町（以下「本町」という。）の組織に配属されている職員を含む）に対して適用される。

第4 ソーシャルメディアの運用

1 アカウントの取得

- (1) ソーシャルメディアの利用にあたっては、公式アカウントを取得しなければならない。
- (2) アカウントの取得にあたっては、総務課長の許可を得なければならない。
- (3) アカウント運用管理者は、各アカウントを保持する課の長とする。

2 アカウントの運用管理

- (1) アカウント運用管理者は、アカウント及びパスワードを取り扱う者を必要最小限にしなければならない。
 - (2) アカウント運用管理者は、人事異動等運用に携わる者に変更が生じた場合には、ログイン時に使用するパスワードを速やかに変更しなければならない。
- 3 アカウントの変更及び廃止
- (1) アカウント運用管理者は、アカウントの変更及び廃止に関する周知を行う前に、総務課長にその旨を届けなければならない。
 - (2) アカウント運用管理者は、アカウントの変更及び廃止をする場合、その旨を1か月以上前に当該ソーシャルメディア及び本町公式ホームページ等に掲載し、周知を図らなければならない。

第5 ソーシャルメディアの利用

1 基本原則

ソーシャルメディアを利用して情報を発信する際は、次のことを守らなければならない。

- (1) 職員であることの自覚と責任を持ち情報を発信しなければならない。
- (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り扱いに関する規程等を遵守しなければならない。
- (3) 他の利用者の基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等、権利侵害のないよう十分注意しなければならない。
- (4) 発信する情報は、次に掲げるものとする。
 - ①行政情報、町が主催等のイベント情報及び観光情報
 - ②災害発生時など緊急で告知する必要がある情報及び防災情報
 - ③その他発信することが適当と認められる情報
- (5) 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十分注意しなければならない。
- (6) 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、誤解を与えたりした場合には、速やかにかつ誠実に対応しなければならない。
- (7) 自らが発信した情報に関して攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応するよう努めなければならない。
- (8) 次に掲げる情報は発信してはならない。
 - ①違法行為又は違法行為を煽る情報
 - ②本町及び他者の権利を侵害する情報
 - ③業務上必要な場合を除き、職員の個人的な考えや主張、状況などの情報
 - ④相手を馬鹿にする表現などの不敬な言い方、又は誹謗中傷する内容の情報
 - ⑤人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報
 - ⑥単なる噂や噂を助長させる情報

⑦わいせつな内容を含む情報

⑧その他公序良俗に反する一切の情報

2 留意事項

ソーシャルメディアを利用するにあたり、次のことに留意しなければならない。

- (1) 誤りがあった場合には直ちに認め、訂正すること。
- (2) ソーシャルメディアを使って発信した情報に対し、閲覧者から質問や意見等の投稿があっても、それに対する返信は行わないこと。
- (3) 誤解を与えない、簡潔な情報の発信に努めること。
- (4) 第三者のアカウントによる投稿の引用や、第三者が管理又は運営するウェブサイトへのリンクを掲載することは、当該投稿やウェブサイトの内容を信頼性のあるものとして認めるものと受け取られることがあることを考慮すること。

第6 問題が発生した場合への対応

1 炎上状態となった場合

- (1) 反論や答弁は控え、冷静に対応すること。
- (2) 問題となった部分を訂正し、謝罪すること。
- (3) 対応に時間を要する場合には、その旨を説明するなど、無視や放置をしているなどの不要な誤解を招かないよう、誠意を持って対応すること。

2 なりすましが発生した場合

- (1) 本町のアカウントのなりすましが発生していることを発見した場合、又は本町のアカウントを装うようなアカウントを発見した場合は、直ちに当該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、本町公式ホームページや当該ソーシャルメディアで周知を行う等、二次被害の拡大防止に努めなければならない。
- (2) 必要に応じ信用できる報道機関等に資料提供などを行い、なりすましが存在することの注意喚起を行う。

3 事実に反するデマ的な内容が返信された場合

本町のアカウントにおけるソーシャルメディアのウェブサイト内において、第三者から事実に反する情報や間違った情報が投稿等された場合、状況に応じて正しい情報を発信するとともに、必要に応じて浅川町公式ホームページ等で周知し、誤解が広がらないように努めなければならない。

第7 その他

本ガイドラインに定めのない事項については、総務課長に協議するものとする。