

瀬戸内町ソーシャルメディア活用ガイドライン

近年、ツイッターやフェイスブックに代表されるソーシャルメディアは、スマートフォンの普及と軸を一にするように利用者が急増し、国民の生活、経済、社会のあらゆる面で大きな影響力をもつようになっており、地方公共団体において、情報発信の強化のため、こうしたサービスを利用する事例が増えています。

こうした中、瀬戸内町においても、これらソーシャルメディアを有効に活用することで、町民へ情報を発信するだけでなく、それらを通じて町民から意見を聴取することが可能となることから、今後ますます町民と行政の相互関係の構築に当たっては重要な手段となることを見込まれます。

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、社会に対して多大な影響を及ぼした例など、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、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、瀬戸内町職員（以下「職員」といいます。）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「瀬戸内町ソーシャルメディア活用ガイドライン（以下「ガイドライン」といいます。）を策定することとしました。

1 ソーシャルメディアの定義

インターネットの技術を利用して、個人や組織が情報を発信することで形成されるさまざまな情報交流サービスのこと。具体的には、短文を投稿するツイッター、世界規模のSNS（ソーシャル・ネットワークキング・サービス）といわれるフェイスブック、動画投稿サイトのユーチューブなどに代表される。

2 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、瀬戸内町職員として身分を有する者（非常勤職員、臨時職員、派遣先団体に派遣されている職員及び他自治体や外郭団体との人事交流等により瀬戸内町の組織に配属されている職員を含む）、及び町公式のソーシャルメディアの運用を委託された事業者に対して適用される。

3 ソーシャルメディアの利用にあたっての基本原則

- (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扱いに関する規程等を遵守しなければならない。
- (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らない。
- (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る。
- (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らない。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らない。
- (6) 次に掲げる情報は発信してはならない。
 - ①不敬な言い方を含む情報
 - ②人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報
 - ③違法行為又は違法行為を煽る情報
 - ④単なる噂や噂を助長させる情報
 - ⑤閲覧者に損害を与えようとするサイトや、わいせつな内容を含むサイトへのリンク
 - ⑥その他公序良俗に反する情報

4 町政に関する情報を発信する際の留意事項

- (1) 瀬戸内町あるいは瀬戸内町と利害関係にある者又は団体の秘密に関する情報を発信してはいけない。
- (2) 瀬戸内町及び他者の権利を侵害する情報を発信してはいけない。
- (3) 瀬戸内町のセキュリティを脅かすおそれのある情報を発信してはいけない。
- (4) 自らの職務に関する情報を発信する場合は、守秘義務を遵守するとともに、意思形成過程における情報の取扱いに十分留意する必要がある。
- (5) 自らは直接職務上関わらない事項であっても、本町行政に関する情報を発信する場合には、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る。

5 ソーシャルメディアを運用する場合の留意点

- (1) ソーシャルメディアを利用した情報発信については、あらかじめ別途定められた各サービスの運用方針に沿う必要がある。
- (2) ソーシャルメディアを利用した情報発信については、事実の告知が主体であることから所属内の決裁は不要とする。ただし、町としての公式の見解などを発信する場合には、必要に応じて決裁を受けることとする。

- (3) 利用にあたってはあらかじめ定められたアカウントを用いる必要がある。
- (4) 発信した情報に対する意見や質問に対しては、基本的に返信はしないこととする。
ただし、災害発生時などの緊急時においては、寄せられた情報のうち重要と思われるものについて、関係機関と共有したうえで必要に応じて返信するなどの対応が求められる。

6 トラブルへの対応

ソーシャルメディアにおいては、アカウントの取得が容易であるため、成りすましといったトラブルが発生することがある。また、匿名性が高いものもあるため一方的な批判が寄せられ、炎上してしまうなどの可能性もある。このようなことを防ぐため以下の点に特に留意する必要がある。

(1) トラブル防止のために

- ア 他の利用者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応する必要がある。
- イ 誤りは直ちに認め、訂正しなければならない。
- ウ 公的アカウントにおいて、他の利用者の投稿を引用することや、第三者が管理又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もあるため、慎重に行う必要がある。

(2) トラブルが発生した場合（炎上状態になった場合）

- ア 炎上状態になった場合は、反論や抗弁は控え、冷静に対応する必要がある。
- イ 問題となった部分を修正し、謝罪する。
- ウ 対応に時間を要する場合はその旨説明するなど、無視しているなどの不要な誤解を招かないようにする必要がある。

(3) トラブルが発生した場合（成りすましが発生した場合）

- ア 当町アカウントの成りすましが発生していることを発見した場合は、当該ソーシャルメディア管理者に削除依頼を行い、公式ホームページ上で周知する必要がある。
- イ 必要に応じ報道機関に資料提供などを行い、成りすましが存在することの注意喚起を行う。

平成 30 年 9 月 4 日

企画課 作成