

湖北広域行政事務センター ソーシャルメディア利用ガイドライン

湖北広域行政事務センター（以下、「センター」という。）が開設するソーシャルメディアの公式アカウント（以下、「センター公式 SNS」という。）を、センター職員（以下、「職員」という。）が適切に利用し、有効に活用するため、本ガイドラインにおいて、必要な事項を定めます。

1. ソーシャルメディアの定義

Instagram や Twitter、Youtube、LINE などに代表される、インターネットなど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取りする伝達手段のことと定義します。

2 センター SNS アカウントの運用

センター公式 SNS の適切かつ円滑な運用のため、センター公式 SNS の運用管理者（以下、「運用管理者」という。）を置き、センター業務課長の職にある者を充てます。

なお、情報を発信する場合は原則、管理者の承認（決裁）のもと行うこととします。ただし、特別の目的のために臨時的に設置するセンター公式 SNS については、当該所管課長の承認（決裁）のもと行うこととします。

3. 活用方針

より多くの管内住民にセンターの組織や業務を知っていただく方策の一つとして、ソーシャルメディアを活用して積極的に情報を発信していきます。また、各 SNS サービスのプラットフォームを利用して、管内住民の利便性を高めるサービスの展開を図っていきます。

4. センター公式 SNS の利用に当たっての遵守事項

- (1) センター公式 SNS 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って行います。
- (2) 地方公務員法その他の関係法令ならびに、湖北広域行政事務センター職員服務規程（昭和 40 年 6 月 5 日訓令甲第 1 号）、湖北広域行政事務センター職員倫理規程平成 12 年 9 月 1 日訓令甲第 5 号）を遵守します。
- (3) ソーシャルメディアの特性※（以下に記載）を理解し、情報発信を行います。
- (4) 肖像権や知的財産権、プライバシー権等の権利等を侵害することのないよう十分留意します。また、画像や映像の配信にあたっては、意図しない映り込みについても配慮します。
- (5) 情報発信にあたっては、「やさしい日本語」の使用など、利用者の誰にもわかりや

すい表現を心がけます。

- (6) 発信する情報の内容や発信の仕方に注意し、誤った情報を流したり、利用者に誤解を与えたりすることのないよう努めます。意図せず誤った情報を発信したり、誤解を与える表現を行ったりした場合は、速やかに訂正や丁寧な説明を行います。
- (7) 第三者が開設・運営する各ソーシャルメディアの規定を守り、各ソーシャルメディアの文化・マナーを尊重します。

5. 禁止事項

- (1) センター職員は、センター公式 SNS の利用にあたっては、以下の内容・行為を含む情報発信等を行いません。
 - ①法律、法令等に違反する内容又は違反するおそれがあるもの
 - ②特定の個人・団体等を誹謗中傷するもの
 - ③政治、宗教活動を目的とするもの
 - ④著作権、商標権、肖像権などセンター又は第三者の知的所有権を侵害するもの
 - ⑤ ④のほか、センター及び他者の権利を侵害するもの
 - ⑥人種・思想・信条等の差別又は差別を助長させるもの
 - ⑦公序良俗に反する内容
 - ⑧虚偽や事実と異なる内容及び単なる風評や風評を助長させるもの
 - ⑨本人の承諾なく個人情報に特定・開示・漏えいする等プライバシーを害するもの
 - ⑩他のユーザー、第三者等になりすますもの
 - ⑪有害なプログラム等
 - ⑫わいせつな表現などを含む不適切なもの
 - ⑬他者の SNS 等の掲載情報を改ざんしたり、出所を明らかにしたりしないもの
 - ⑭目的とする掲載内容に関係のないもの
- (2) 利用者からのコメント等については、運用管理者が別に定める運用方針に定める事項に該当すると判断した場合は、コメント等の投稿者に断りなく、コメント等の全部又は一部を削除します。

6. 公式アカウントにおける留意事項

(1) 投稿にかかる留意事項

センター公式 SNS への投稿は、センターの発言として受け止められることを十分理解し、情報の正確性や完全性、有用性等を検証した上で、利用者への十分な配慮を伴う、適切な投稿を行います。

(2) トラブルへの対応

発信した情報等に関連して、トラブルが発生した場合には、冷静かつ誠実に、適切な対応を図ります。

(3) フォロー・シェア

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があるため、慎重に行うこととします。

(4) 成りすましが発生した場合

センター公式 SNS の成りすましが発生していることを発見した場合は、被害等が最小限に留まるよう、運用管理者の判断により、センター公式 SNS を速やかに停止し、あるいは削除します。また、必要に応じて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います。

(5) 事実と反する情報が発信された場合

他のソーシャルメディアアカウントにおいて、事実と反する情報が発信されていることを発見した場合は、センター公式 SNS から正しい情報を発信するとともに、必要に応じて正確な情報が掲載されている情報媒体（センター公式ホームページ等）へ誘導を行います。

7. 当該ガイドラインの変更

当ガイドラインは必要に応じて、利用者への予告なく、内容を変更できるものとします。

※ソーシャルメディアの特性

ソーシャルメディアは、地域、仕事、趣味など、多面的な人間関係がネットワークとして構築され、それらが有機的に結びつき、インターネットを利用して誰でも手軽に情報を発信し、相互のやりとりができる双方向のメディアとして発達しています。

○発信した情報が瞬時に「拡散」する

一般に提供されているネットワークサービスでは、利用者同士のつながりを促進する様々な仕掛けが用意されており、自分が気に入った他人の投稿を知人など同好のネットワーク内で簡単に共有する機能により、直接の利用者以外にも連鎖的に投稿の共有が行われ、瞬く間に広範囲へと「拡散」していくという特徴があることから、情報発信手段として、とても有用な手段となっています。

一方、SNS が広く普及したことで、投稿等が広範囲に瞬時に「拡散」し、投稿者が思わぬ社会的な非難にさらされる事案も出てきています。これは、問題のある投稿が要因になることのほか、メディアによっては短文・短時間での情報伝達となることから、誤解等によるトラブルの発生やそれに伴う一方的な批判が寄せられるケースも考えられます。

インターネット上の自分や他人の書き込みが原因で個人や企業がトラブルに巻き込まれる現象自体はインターネット黎明期から存在していましたが、問題投稿等が瞬時に「拡散」し、いわゆる「炎上」発生することも、SNS が持つ機能上の特性による部分がありま

す。

○一度発信したデータは半永久的に保存される

ソーシャルメディア上に公開され、一度拡散してしまった情報は、たとえ後から削除したとしても、第三者により転送、コピー、保存されることでいつまでも残り続け、消えることはありません。

○プライバシーが守られにくい

ソーシャルメディアは、利用者が匿名による投稿として認識していても、過去の投稿内容や交流相手等から比較的容易に本人を特定できるといわれています。本人の特定により、個人情報を晒される事案もあり、匿名性が低くプライバシーが守られにくいともいえます。