

ソーシャルメディア利用ガイドライン

1. 目的

ソーシャルメディアに代表されるフェイスブックやツイッターは、市民の情報発信・収集ツールとして利用者が急増しており、市の取り組みやイベント情報を始め、災害発生時における情報発信の有効なツールとして期待されています。

また、一方で簡易に情報発信ができるため、誤った情報を流してしまったり、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、社会に多大な影響を及ぼす可能性も否定できません。

そこで、狭山市職員（以下「職員」といいます。）において、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した「狭山市ソーシャルメディアガイドライン」を定めます。

2. 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に対して適用されます。

3. ソーシャルメディアの定義

フェイスブック、ツイッター、ブログ、電子掲示板などインターネットにおいてウェブサービスを利用して、ユーザーが情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりを可能とする情報伝達をいいます。

4. ソーシャルメディアを利用に関する基本原則

- (1) 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ち、誤解を与えないように細心の注意を払うこと。また、一度ネットワーク上に公開された情報は完全に削除できないことを理解しておくことが必要です。
- (2) 地方公務員法その他の関係法令並びに職員の服務及び情報の取り扱いに関する規定を遵守します。
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して侵害することがないよう十分留意します。
- (4) 意図せずに、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、誠実に対応するように努めること。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、冷静に対応するよう努めます。
- (5) 次に掲げる情報は発信してはいけません。
 - ① 他者を侮辱する発言、言い方

- ② 人権、思想、信条等について差別、又は差別を助長させる発言
- ③ 違法行為又は違法行為を煽るような発言
- ④ 正否が確認できない情報（噂など）の発言
- ⑤ 職務上知り得た秘密の情報や政策等の意思形成過程における情報
- ⑥ 狭山市及び他者の権利を侵害する情報を発信
- ⑦ その他、公序良俗に反する全ての情報

5. ソーシャルメディアを利用する場合の留意点

- (1) 個別に公式アカウントを取得する場合には、各所属で必ず運用ポリシーを策定し広報課と協議してください。
- (2) 次の点を明確にした利用方針を作成して所属内で共有するとともに、当該利用方針に沿って運用をしてください。
 - ① ソーシャルメディアを利用した情報発信を行う目的
 - ② 利用するソーシャルメディアの種類
 - ③ ソーシャルメディアを利用した情報発信の内容
 - ④ ソーシャルメディアの利用方法（担当者、発信の頻度、タイミング、発信方法、意見や質問への対応方法など）
- (3) 発信を行うにあたっては、原則として所属長の下承を得てください。ただし、次に掲げる場合は所属長の下承を得ずに情報発信を行うことができます。
 - ① 既に市のホームページ・広報さやま等に掲載され、又はソーシャルメディア公式アカウントで投稿するなど既に発信しているイベント内容などについて再度発信する場合
 - ② イベント・競技会の結果など、既成の事実について発信する場合
 - ③ 法令等で定められている内容を発信する場合
- (4) 市は発信した情報に対し、閲覧者から意見や質問などの投稿があっても、それに対して必ず返信する必要はありませんが、対応にあたっては、利用者などのように受け止められるということを十分配慮した対応を行ってください。
- (5) 一般的に匿名性が高いことから、一方的な意見が偏って寄せられる場合もあります。この場合も、冷静に、誠実に対応するようにお願いします。
- (6) 対応を誤ると一気に批判にさらされ、対応に多大な労力を要することになりかねませんので、利用にあたっては十分に留意してください。

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に、なりすましなどのトラブルが発生することがあります。また、一般的に匿名性が

高く一方的な批判が寄せられる可能性もあります。このようなことを防ぐため、次の点を特に留意する必要があります。

(1) トラブル防止のために

- ① 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ります
- ② 誤りは、直ちに認め、訂正しなければいけません
- ③ 本来のURL（ドメイン）をわからなくする「URL短縮サービス」は、他の利用者に不安を与える恐れがあることから、原則使用しないでください
- ④ 公式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ので、慎重に行う必要があります
- ⑤ 成りすまし防止のために、利用するソーシャルメディアのアカウントのプロフィール欄などに市の公式アカウントを紹介している狭山市公式ホームページのURL(<http://www.city.sayama.saitama.jp>)を記載し、成りすましでないことを証明する必要があります

(2) トラブルが発生した場合

- ① 炎上状態になった場合
 - ・ 炎上状態になった場合は、反論や抗弁は控え、客観的に相手方の発言意図を考え丁寧な説明をするなど冷静に対応する必要があります
 - ・ 職員側で発信した情報に問題となった部分があれば修正し、謝罪します
 - ・ 対応に時間を要する場合は、無視しているなどの不要な誤解を招かないように説明する必要があります
- ② 成りすましが発生した場合
自己の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の管理者に削除依頼を行い、狭山市公式ホームページ上で周知する必要があります。また、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います
- ③ 事実と反するデマ的な内容が返信された場合
正しい情報を発信し、必要に応じて狭山市公式ホームページへ誘導してください

※「炎上」とは、自己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をいいます