

八頭町ソーシャルメディア利用ガイドライン

1 目的

本ガイドラインは、ソーシャルメディアを活用した迅速な情報発信及び利便性の高い行政サービスの提供を推進するとともに、情報セキュリティの確保に万全を期すことを目的として、基本的な考え方や留意点を取りまとめたものである。

2 ソーシャルメディアの定義

民間が運営するインターネット上の Web 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。代表的な例として、Facebook（フェイスブック）や X（エックス、旧 Twitter（ツイッター））、Instagram（インスタグラム）、YouTube（ユーチューブ）、LINE（ライン）等が挙げられる。

3 適用範囲

このガイドラインは、本町においてソーシャルメディアを職務で利用する場合に適用する。ただし、職員が私的に利用する場合であっても、4、5の規定については十分留意しなければならない。

4 基本原則

- (1) 町職員としての自覚と責任を持って、地方公務員法その他の関係法令及び職員の服務に関する規程等を遵守しなければならない。
- (2) 著作権、個人情報保護などに関する法令を遵守し、他者の権利を侵害することがないように十分に留意しなければならない。
- (3) 正確な情報の発信に努め、その内容について誤解を招かないよう留意しなければならない。
- (4) 発信した情報により、意図せず他人を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合には、誠実に対応するよう努めなければならない。
- (5) 発信した情報に対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なければならない。
- (6) 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かなければならない。

5 禁止事項

次に掲げる内容を含む情報を発信してはならない。

- (1) 法令等に違反し、又は違反するおそれのあるもの

- (2) 他者を侮辱又は非難するもの
- (3) 人種、信条、性別、社会的身分、門地等について差別し、又は差別を助長させるもの
- (4) 虚偽又は事実と異なるもの
- (5) 本町又は本町と利害関係にある者若しくは団体の秘密に関するもの
- (6) 本町の権利を侵害する情報や、正当な理由なく他者の権利を侵害するもの
- (7) 意思形成過程におけるもの（検討中の素案（町民に広く意見を求める場合を除く。）、それに対する個人的な意見など）
- (8) 本町の信用を失墜させるおそれのあるもの
- (9) その他公序良俗に反するもの

6 開設手続き

ソーシャルメディアによる情報発信は、以下の開始手続を経たアカウント※¹（以下、「公式アカウント」という。）により、所属の責任において行うものとする。

(1) 公式アカウント開設の方針

無用に多くの公式アカウントを開設することはせず、情報発信効果の高いものを整備するため、以下の必要性を十分に検討すること。

① ソーシャルメディアで情報発信を行う必要性

ソーシャルメディアは、利用者からの投稿や反応を見る双方向性を効果的に活用すべきものであり、発信する情報が月に数回程度で、閲覧状況の把握や利用者からの投稿を期待しないのであれば、多くの利用者が抵抗なくアクセス可能である町公式ホームページ等、従来の Web サイトで情報発信を行うこと。

② 新たにアカウントを取得する必要性

まず既設の公式アカウントでの対応が可能かどうか検討し、不必要な公式アカウントが乱立しないよう注意すること。

(2) アカウントの取得

所属長の承認を得て、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すること。利用者の便宜を図るために必要と認められる場合は、一つの所属で複数のアカウントを取得することや、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。

(3) アカウント運用ポリシーの策定

ソーシャルメディアを利用するに当たっては、あらかじめ次の事項を明確にした「運用ポリシー（様式1）」を作成し、所属内で共有するとともに、原則として、当該アカウント内で明示すること。

- ・利用するソーシャルメディアの種類
- ・アカウント名
- ・アカウント URL※²

- ・担当所属名
- ・情報発信を行う目的
- ・情報発信の内容
- ・運用期間、運用時間
- ・投稿に対する返信
- ・備考（X（旧 Twitter）、Instagram 等の場合、他者のアカウントに対して、フォローするかどうか、フォローする場合の対象等を検討して決定する。）

(4) アカウントの明示等(なりすまし^{※3}の防止)

- ① 所属長は、アカウントを取得した場合、速やかに「運用ポリシー（様式1）」を企画課長に提出すること。
- ② 「運用ポリシー（様式1）」が提出された場合、企画課長は、町公式ホームページに、利用するソーシャルメディアのサービス名やアカウント名、運用ポリシーその他必要な事項を掲載すること。
- ③ 所属長は、原則として、当該アカウントのプロフィール欄等に、当該アカウントを紹介している町公式ホームページの URL を記載すること。
- ④ ソーシャルメディアの提供機関等が、認証アカウントの発行を行っている場合には、認証アカウントの取得に努めること。

(5) セキュリティ対策

- ① 情報発信に用いる端末は、原則として、セキュリティ対策を実施した業務用パソコンとし、個人が所有するパソコン、スマートフォン等を使用してはならない。
- ② ソーシャルメディアで提供されるセキュリティ機能の活用や、推測されにくいログインパスワードの設定とその厳重な管理等、セキュリティ対策を講じること。

7 廃止手続

公式アカウントを廃止する場合は、以下の手続を行うものとする。

- (1) 公式アカウントを廃止する場合、所属長は、事前に「ソーシャルメディア廃止届出書（様式3）」を企画課長に提出すること。
- (2) 「ソーシャルメディア廃止届出書（様式2）」が提出された場合、企画課長は、町公式ホームページから該当する事項を削除すること。
- (3) 所属長は、ホームページから削除されたことを確認後、アカウント廃止作業を行うこと。
- (4) なお、公式アカウント及び町公式ホームページにおいて、アカウントを廃止する旨の周知を図った上で廃止手続をすることが望ましい。ただし、アカウントを継続することで、利用者又は町にとって著しい不利益が生じる場合は、直ちに廃止手続をすること。

8 利用上の留意点

- (1) 発信する情報の管理を適正に行うため、所属長は、情報発信担当者（以下「担当者」という。）を指定し、担当者は、原則として所属長の承認を得た上で情報発信すること。
- (2) 所属長は、定期的な情報発信に努めるとともに、乗っ取り^{※4}等により異常な発信を行っていないか定期的に監視を行わなければならない。
- (3) 利用者の投稿に対して、必ずしも返信する必要はないものとするが、返信しない旨の運用ポリシーを定めた場合には、その旨と問合せ先等を当該アカウントのプロフィール欄等に明示し、利用者の理解を得るように努める。
- (4) 誤った情報を発信した場合は、直ちに訂正すること。
- (5) 公式アカウントにおいて、町以外の者の投稿を引用（X（旧 Twitter）のリポスト機能等を含む。）することや、町以外の者が運用するページにリンクをすることは、当該投稿やページの内容が信頼性のあるものとして利用者に受け取られる可能性があるので慎重に行うこと。
- (6) 「URL 短縮サービス」は、本来の URL が分からず、利用者に不安を与えるおそれがあるため、原則として利用しない。

9 トラブルへの対応

(1) 公式アカウントのなりすましが発生した場合

- ① 当該アカウントを運用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、なりすまし事例が発生したことについて企画課長に報告すること。
- ② 企画課長は、町公式ホームページに掲載するなど、なりすましが存在することについて必要に応じ注意喚起を行うこと。

(2) 乗っ取りが発生した場合

- ① より安全性の高いパスワードに変更を行うとともに、発信した覚えのない情報を削除し、乗っ取り事例が発生したことについて企画課長に報告すること。
- ② 企画課長は、町公式ホームページに掲載するなど、乗っ取り事例が発生していることについて必要に応じ注意喚起を行うこと。
- ③ 企画課長は、パソコンそのものがウイルスに感染していないか、フルスキャンすること。

(3) 炎上^{※5}した場合

- ① 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、謝罪等の書込み等を行うこと。
- ② 対応に時間を要する場合は、その旨を説明するなどし、利用者の意見等を無視しているとといった不要な誤解を招かないようにすること。

(4) デマを書き込まれた場合

正しい情報を発信し、必要に応じて町公式ホームページに誘導すること。

【用語の解説】

- ※1 アカウント
利用するサービスにログインするための、利用者権限のことをいう。
- ※2 URL
ウェブサイトのアドレスのことをいう。
- ※3 なりすまし
他者のふりをして、インターネット上のサービスを利用することをいう。
- ※4 乗っ取り
他者のアカウントのパスワードを入手するなどして不正にログインすることをいう。
- ※5 炎上
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う。

(様式1)

運用ポリシー

利用するソーシャルメディアの種類	
アカウント名	
アカウント URL	
担当所属名	
情報発信を行う目的	
情報発信の内容	
運用期間	年 月 日 ~ 年 月 日
運用時間	例) ○曜日から○曜日までの○○時○○分から○○時○○分までとします(祝日及び年末年始を除く)。ただし、それ以外の時間に発信する場合があります。
投稿に対する返信	返信しない場合 例) 個別の回答は行いませんので、あらかじめ御了承ください。町政に関する質問・意見については、八頭町公式ホームページ「町民の声」からお寄せいただくか、各担当課にお問い合わせください。 返信する場合 例) 運用者は必要に応じて回答を行います。ただし、運用者が全ての投稿を閲覧し投稿に対して回答することを保証するものではありません。
備考	X (旧 Twitter)、Instagram 等の場合 例1) 原則として、他者のアカウントに対して、フォローは行いませんが、必要に応じて、関係機関・団体のアカウントをフォローすることがあります。 例2) フォローいただいたアカウントに対しては、なるべくフォローを行います。ただし、これにより支持や賛同を示すものではありません。

(その他)

1 注意事項

以下に該当すると判断した場合は、発言者に断りなく、投稿の全部又は一部を削除することがあります。

- (1) 本人の同意なく個人情報を掲載するなどプライバシーを害するもの
- (2) 法令等に違反し、又は違反するおそれのあるもの
- (3) 他者を侮辱又は非難するもの
- (4) 人種、信条、性別等について差別し、又は差別を助長させるもの
- (5) 虚偽や事実誤認の内容を含むもの
- (6) 有害なプログラムを使用もしくは提供するもの。また、そのおそれのあるもの
- (7) 八頭町又は第三者が保有する著作権、商標権、肖像権その他の知的所有権を侵害するもの
- (8) 掲載内容に対して著しく乖離するもの
- (9) 営業活動、政治的活動、宗教的活動、その他営利を目的としたもの
- (10) その他公序良俗に反するもの及び八頭町が不適切と判断したもの

2 知的財産権

当ページに掲載している個々の情報（テキスト、画像等）に関する知的財産権は、八頭町又は原作者者に帰属します。また、内容について「私的使用のための複製」や「引用」など著作権法上認められた場合を除き、無断で複製・転用することはできません。

3 個人情報の保護

- (1) 当ページでの個人情報については、八頭町個人情報保護条例に基づいて取り扱います。
- (2) 各ソーシャルメディアのプライバシーポリシー等については、各事業者のウェブサイト等で確認してください。

4 免責事項

- (1) 八頭町は、当ページの掲載情報の正確性については万全を期しますが、情報の正確性、完全性、有用性について保証するものではありません。
- (1) 八頭町は、利用者間又は利用者と第三者間のトラブルにより、利用者又は第三者に生じたどのような損害についても、一切の責任を負いません。
- (2) 八頭町は、予告なく運用ポリシーの変更や運用方法の見直し又は運用を中止する場合があります。

年 月 日

(宛先) 企画課長

課長
(担当: -)

ソーシャルメディア廃止届出書

下記のとおり、公式アカウントを廃止しますので、次のとおり届け出ます。

記

ソーシャルメディアの種類	
アカウント名	
廃止日	年 月 日
廃止理由	