

相馬市ソーシャルメディア運用ガイドライン

(相馬市ソーシャルメディア運用ポリシー)

第1 目的

「ソーシャルメディア」とは、インターネット上で展開されている情報伝達手段サービスで、サービス利用者間で個人が情報を発信し、個人の結びつきなどを利用して情報を取得、あるいは伝達するなどの双方向のコミュニケーションが可能なものです。

近年、市民の情報収集・発信のツールとしてソーシャルメディアが利用されていることから、市も市民に対し市政情報などを提供するうえで重要な手段であることを認識する必要があります。

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」という側面もあり、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、社会に多大な影響もあります。

このことから、ソーシャルメディアの利活用にあたっては、その特性などを十分理解する必要があります。

そこで、本市が国から出された指針の内容を踏まえ、ソーシャルメディアを活用して効果的な情報提供ができるよう、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ため「相馬市ソーシャルメディア運用ガイドライン（相馬市ソーシャルメディア運用ポリシー）」を定めます。

第2 用語の定義

- ▽ソーシャルメディア： インターネットのWeb サービスの一種で、サービス利用者間で双方向のコミュニケーションを可能とするもの。
- ▽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。
- ▽URL： Web サイトのアドレスのこと。
- ▽炎上： ソーシャルメディア上で、投稿に対し批判や苦情の書き込みが殺到し、收拾がつかなくなる状態。
- ▽成りすまし： 他の利用者のふりをして、インターネットのサービスを利用すること。

- (3) アカウント管理者は、利用するソーシャルメディアのアカウントの自由記載欄等に次のことを記載する。
 - ① メディアポリシー
 - ② 当該アカウントを運用している旨を掲載している市公式ホームページの URL
- (4) アカウント管理者は、市公式ホームページの URL を利用するソーシャルメディアに掲載するにあたり、本来の URL を全て表示することとし、URL の表示を短縮するサービスを利用してはならない。

4 アカウントの変更及び廃止

- (1) アカウント管理者は、アカウントの変更及び廃止に関する周知をする前に、統括情報管理者にその旨を届けなければならない。
- (2) アカウント管理者は、アカウントの変更及び廃止をする場合、その旨を一月以上前に当該ソーシャルメディア及び市公式ホームページ等に掲載し、変更後は両方に 1 年程度、廃止後は市公式ホームページに半年程掲載し続け、市民への周知を図らなければならない。

第 5 情報発信者

情報発信は、情報システム管理者が行う。ただし、防災・災害情報に関しては地域防災対策室長が行う。

第 6 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) 相馬市の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) ガイドラインのほか、地方公務員法をはじめとする関係法令ならびに職員のサービスや情報の取り扱いに関する規定、市情報セキュリティポリシー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、第三者の権利を侵害し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 既に市の広報媒体等に掲載されたもの
 - ② 事業、イベント等の結果など、既成の事実

- ③ 法令等で定められている内容
 - ④ 防災・災害情報
 - ⑤ その他発信すべき情報と判断したもの
- (5) 発信する情報は正確に記述し、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。

2 禁止事項

ソーシャルメディアを利用するにあたり、次に掲げる事項に関する情報の発信及び当該情報を含むホームページ等の URL の掲載を禁止する。

- (1) 違法行為又は違法行為を煽る情報
- (2) 守秘義務に関する情報や意思形成過程にある情報
- (3) 市及び他者の権利を侵害する情報
- (4) 不敬な言い方、または誹謗中傷する内容の情報
- (5) 人種、思想、信条、性別、居住、職業などで差別する発言、又は差別を助長させる情報
- (6) 噂や流説、風評など正否が確認できない情報
- (7) わいせつな内容及びこれを含むサイトに関する情報
- (8) その他公序良俗に反する情報

3 留意事項

ソーシャルメディアを利用するにあたり、職員は次のことに留意して情報を発信しなければならない。

- (1) 情報の発信は、相馬市行政用 PC を使用すること。ただし、災害等により相馬市行政用 PC の使用が適当でない場合には、事前に情報システム管理者が指定した機器の使用できるものとする。
- (2) 誤りがあった場合には直ちに認め、訂正すること。
- (3) 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。
- (4) 誤解を与えない、簡潔な情報の発信に努めること。
- (5) 第三者のアカウントによる投稿を引用すること、第三者が管理又は運用するサイトへのリンクを掲載することは、当該投稿や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7 問題が発生した場合の対応

1 炎上状態となった場合

- (1) 反論や抗弁は控え、冷静に対応すること。
- (2) ツイッターや市公式ホームページなどで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、誠意をもって対応すること。

2 成りすましが発生した場合

ただちに当該ソーシャルメディア管理者に削除依頼を行うとともに、市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。必要に応じ報道機関等に情報提供を行い、成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

所管するアカウントにおけるソーシャルメディアのサイト内において、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、必要に応じて市公式ホームページ等で周知し、市民に誤解が広がらないように努めなければならない。

第8 ガイドラインの見直し

社会環境や情報通信技術の変化に合わせて、ガイドラインの適切な見直しを行う。

第9 その他

ガイドラインに定めのない事項については、情報システム管理者に協議するものとする。

作成日 平成27年2月27日

改訂日 平成28年6月20日

令和2年10月15日

作成：企画政策部 情報政策課