

三次市ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン

2018年（平成30年）3月策定
（2020年（令和2年）6月改訂）
（2023年（令和5年）11月改訂）
（2026年（令和8年）4月改訂）

経営企画部秘書広報課

はじめに

「Facebook」(※1)や「LINE」(※2)などに代表されるソーシャルメディアサービス(以下、ソーシャルメディアという。)は、情報収集及びコミュニケーションの手段として、利用者が急増しているコンテンツである。

本市においても、効果的な情報発信と本市の知名度向上をめざして、まちの魅力や行政情報などを発信する公式ソーシャルメディアを開設・活用することが求められている。

一方で、発信する情報が不正確なものや、不適切な発言を不用意に発信するなどにより、市民や利用者などが疑念や不信感を抱き、社会的混乱を招く恐れがあることから、利用にあたってはソーシャルメディアのリスクや特性を理解し、健全に運用する必要がある。

本ガイドラインは、「三次市情報セキュリティポリシー」に基づき、本市職員が業務としてソーシャルメディアを利用する際に遵守すべき事項などを定めたものである。

1 ソーシャルメディアの定義

ソーシャルメディアとは、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のことである。本ガイドライン策定時点の代表的なものとして、FacebookやX(旧Twitter)(※3)、Instagram(※4)等のソーシャルネットワーキングサービス(SNS)やYouTube等の動画共有サイト、LINE等のメッセージングアプリがある。

2 ソーシャルメディアを導入する目的と効果

- (1) 市の情報を発信するチャンネルを増やし、積極的な広報を行うことができる。
- (2) 緊急時の情報発信や情報収集の手段として活用できる。
- (3) 各種イベントや観光情報、行政情報などを、広く、タイムリーに発信することができるため、市内外の人が、市の情報をより身近に、手軽に入手することができる。

- (4) ソーシャルメディアを通じて、利用者同士の情報交換が可能となり、地域や世代などの枠を超えた交流・連携する場を提供することができる。

3 ガイドラインの適用範囲

ガイドラインの適用範囲は、市長部局及び支所等出先機関、各行政委員（会）及び議会事務局とする。

4 アカウントの管理・運用について

- (1) 公式アカウントの運営に当たっては、「運用手順」を定め、次に掲げる項目を明記すること。
 - ア 目的と運営主体
 - イ アカウント責任者
 - ウ なりすまし（※５）対策及び不正アクセス対策
- (2) 新たに公式アカウントを作成する場合は、目的・アカウント名・担当部署（担当者）を決定した上で、経営企画部秘書広報課の承認を得ること。

5 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

- (1) 地方公務員法、三次市個人情報保護条例（平成１７年三次市条例第４５号）及び施行規則（平成１８年三次市規則第１７号）など関係法令等を遵守すること。
- (2) ソーシャルメディアを利用して情報発信を行う場合は、三次市職員であることの自覚と責任を持つこと。また、守秘義務を遵守するとともに、意思形成、合意形成過程にある情報の取り扱いについては、十分注意すること。
- (3) 発信に当たっては、緊急時を除き一般文書と同様に決裁等の事務処理を行うこと。
- (4) 利用者等の基本的人権、肖像権、著作権等を侵害しないように十分注意すること。また、第三者の発言内容や記事等を引用する場合は、引用が可能かどうかを確認し、掲載可能な場合はその出所及び引用部分を明示すること。
- (5) 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ということ

を強く意識し、内容について誤解を招かないように情報は正確に発信すること。

- (6) 勤務中の私的利用は禁止する。また、業務上の利用であっても市民から利用に疑念を抱かれないように留意すること。

- (7) 次に掲げる情報の発信は禁止する。

ア 個人情報などの機密情報（三次市情報セキュリティポリシーにおける機密性２以上の情報）

イ 誹謗、中傷など他人を侮辱する情報

ウ 人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報

エ 違法若しくは不当な情報又はそれらの行為を助長させる情報

オ 信頼性が確保できない情報（噂や噂を流布させる意図を含んだ情報）

カ 閲覧者に損害を与えようとするサイト及びわいせつな内容やそれを含むサイトに関する情報

キ その他、公序良俗に反する一切の情報

- (8) 他のアカウントとの共同投稿については、本市が運用するアカウント、本市が主催・共催する事業に係るアカウントのほか、本市の施策や魅力を発信していると認められるアカウントに限り、実施できるものとする。

6 トラブルを未然に防ぐために

- (1) 利用者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応すること。

- (2) 誤りは直ちに訂正すること。

- (3) 第三者の発言内容や、第三者が管理又は運用するページへのリンクの掲載は、公式アカウントからの発信ということで、リンク先も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。

- (4) なりすまし防止のために、公式ホームページにおいて、利用するソーシャルメディアのサービス名とアカウント名を明記するとともに、公式ホームページから参照可能とすること。

- (5) 不正アクセス防止のために、パスワードや認証のためのコード等の認証情報を適切に管理すること。

7 問題が発生したときの対応

問題が発生した場合は、所属長を通じて直ちにアカウント責任者へ報告するとともに、内容に応じて次に掲げる対応を行うこと。

- (1) 投稿に対して批判や苦情が殺到し、収拾がつかなくなるいわゆる「炎上状態」になった場合

ア 反論や抗弁は控え、冷静に対応すること。

イ 問題となった部分を修正し、謝罪すること。

ウ 対応に時間を要する場合はその旨を説明するなど素早く初期対応を行い、不要な誤解や怒りを招かないようにすること。

- (2) なりすましや不正アクセスが発生した場合

ア なりすましや不正アクセスが発生していることを発見した場合は、ただちにアカウント責任者に削除依頼を行い、公式ホームページ上で周知すること。

イ アカウント責任者は、なりすましや不正アクセスが発生したことを「三次市情報セキュリティポリシー」で定められた情報セキュリティ管理者へ報告すること。

ウ 必要に応じて報道機関へ情報提供を行うなど、なりすましが存在することの注意喚起を行うこと。

エ 必要な対応を行ったにもかかわらず問題が収拾しない場合は、ページの更新停止又は閉鎖を行い、その旨を掲載し周知すること。

※1 「Facebook（フェイスブック）」とは、利用者が実名登録し、日記機能やメッセージ機能を利用して双方向のやりとりができるインターネット上のサービスのこと。

※2 「LINE（ライン）」とは、スマートフォン、パソコン、タブレット等向けの無料通話・無料メールアプリケーション及びそれを用いたサービスのこと。

※3 「X（エックス）（旧 Twitter〔ツイッター〕）」とは、利用者が「ポスト」と呼ばれるつぶやきを投稿し、双方向のやり取りができるインターネット上のサービスのこと。

※4 「Instagram（インスタグラム）」とは、画像や短時間動画を共有する無料のスマートフォンアプリケーション及びそれを用いたサービスのこと。

※5 「なりすまし」とは、他の利用者のふりをして、インターネット上のサービスを利用すること。