

平塚市ソーシャルメディア利用ガイドライン（R7.4.1）

1 目的

このガイドラインは、本市が管理するソーシャルメディアのアカウントの利用に際して、必要なルール等を定める。

2 定義

このガイドラインにおいて、「ソーシャルメディア」とは、エックス(X・旧ツイッター(Twitter))、フェイスブック(Facebook)、ユーチューブ(YouTube)、インスタグラム(Instagram)、ライン(LINE)をいう。

なお、上記以外のソーシャルメディアで、市公式アカウントを使用することはできない。

3 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、公務としてソーシャルメディアの市公式アカウントを使用する市職員の身分を有する者及び業務としてソーシャルメディアの運用を本市から委託された者に適用する。本市が関わる事業などで、本市以外の関連団体等が主体となり、ソーシャルメディアを開設・運用する場合は適用外とするが、本ガイドラインを参考にすることが望ましい。

4 基本原則

- (1) 職員が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つこと。
- (2) 地方公務員法をはじめとする関係法令および職員の服務や情報の取扱いに関する規程などを遵守すること。
- (3) 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、発信する情報は正確に記述するとともに、その内容について誤解を招かぬよう留意すること。
- (4) 次に掲げる情報は発信しないこと。
 - ① 法令等に違反する情報又は違反するおそれがある情報
 - ② 特定の個人、企業、団体等を誹謗中傷や不敬な表現を含む情報
 - ③ 政治活動、選挙活動、宗教活動又はこれらに類似する情報
 - ④ 著作権や商標権、肖像権などの知的財産権を侵害するおそれがある情報
 - ⑤ 広告、宣伝、勧誘の営業活動、その他営利を目的とする情報
 - ⑥ 人種、思想、信条等の差別又は差別を助長させる情報
 - ⑦ 公序良俗に反する情報
 - ⑧ 虚偽や事実と異なる情報及び単なる噂や噂を助長させる情報
 - ⑨ 本人の承諾なく個人情報を特定、開示、漏えいする等プライバシーを侵害する情報
 - ⑩ 有害なプログラム等
 - ⑪ わいせつな表現などを含む不適切な情報
 - ⑫ ソーシャルメディアの利用規約に反する情報
 - ⑬ その他、本市が不適切と判断した情報

5 運用上の留意事項

(1) コメントへの対応

発信した情報に対して市に寄せられる意見や提案などのコメントには、関係者で共有して真摯に受け止めること。なお、コメントへの返信は、原則、要しないこととする。

(2) 利用者向けの運用ポリシー

- ① ソーシャルメディアの運用にあたっては、アカウントごとに情報発信の目的や運用に関するなどを掲載した運用ポリシーを定めること。
- ② 市ウェブサイト、市公式アカウントのソーシャルメディアの種類、アカウント及びアカウントのリンクを明記し、前項の運用ポリシーを掲載すること。また、当該ソーシャルメディア内のページにも、これらを掲載した市ウェブサイトのURLを明記すること。

(3) トラブル防止とその対応

- 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こと。
- ② 誤った情報を発信したことが判明した場合は、速やかに訂正すること。
- ③ 批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる「炎上」状態になった場合は、反論や抗弁は控え、組織として慎重かつ的確に対応すること。
- ④ 他の利用者のふりをして、インターネット上でのサービスを利用する「なりすまし」が発生した場合は、当該ソーシャルメディアの管理者に削除を依頼し、必要に応じて、市ウェブサイトなどでなりすましの存在を注意喚起すること。