

瀬戸内市訓令第15号

瀬戸内市ソーシャルメディア運用要綱

(趣旨)

第1条 この訓令は、市が市政情報等の発信に際して、ツイッター、フェイスブック等のソーシャルメディアを有効に活用し、市民等への情報発信及び情報共有化をより一層進めるため、ソーシャルメディアの適切な運用を図ることを目的に、基本原則、留意点等必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この訓令において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) ソーシャルメディア インターネット上のサービスを利用して、利用者が双方向で情報のやりとりを行うことができる情報伝達媒体をいう。
- (2) ツイッター ソーシャルメディアの一つで、ツイッター社 (Twitter Inc.) が運営するインターネット上のサービスをいう。
- (3) フェイスブック ソーシャルメディアの一つで、フェイスブック社 (Facebook Inc.) が運営するインターネット上のサービスをいう。
- (4) 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。
- (5) 公式アカウント 第5条から第8条までに定める手続きを経たアカウントをいう。
- (6) URL ウェブサイトのアドレスをいう。
- (7) なりすまし 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をいう。
- (8) 炎上 自分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う。

(適用範囲等)

第3条 この訓令は、業務のために市の公式アカウントを取得し、ソーシャルメディアを運用する各担当課等（以下「担当課」という。）に対して適用する。

2 担当課は、前項の運用を業者等に委託する場合、当該業者等に対し、この訓令の趣旨の通り、必要な措置を講じさせなければならない。

(利用上の遵守事項)

第4条 ソーシャルメディアの利用に当たり、市の代表である自覚と責任を持ち、節度ある利用を心掛けるものとし、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 地方公務員法(昭和25年法律第261号)その他関係法令、職員の服務及び情報の取扱いに関する規定等
- (2) 個人情報の取扱いに特に注意すること。
- (3) 著作権、肖像権等他の利用者の権利等に関する法令
- (4) インターネット上のコミュニケーションは、利用者が意図しない問題を引き起こし、又は予想外の影響を及ぼす可能性が生じやすいことを常に意識し、相手を尊重して丁寧かつわかりやすい表現で情報発信すること。
- (5) 発信した情報により、意図せず他の利用者を傷つけ、又は誤解を生じさせた場合は、冷静かつ誠実に対応すること。
- (6) 公職選挙法(昭和25年法律第100号)に抵触しないよう、市長及び市議会議員の写真及びコメントの扱いには、特に留意すること。
- (7) ソーシャルメディアの利用は、業務と関連性があることに限定すること。
- (8) ソーシャルメディアの利用規約及び会員規約

(アカウントの取得)

第5条 ソーシャルメディアの運用は、原則として担当課で当該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して行うものとする。ただし、利用者の便宜を図るために必要と認められる場合は、複数の担当課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、運用することができる。

2 アカウント取得時は、担当課の所属長（これに相当する職を含む。）をもって充てるアカウント管理者及び投稿をする担当者を定め、事前にアカウントの目的、投稿内容、表現の

硬軟度合い、投稿内容についての決裁の要・不要等を確認するものとする。

- 3 前項の規定にかかわらず、第1項ただし書により複数の担当課で運用をする場合は、アカウント取得時に、運用する担当課の協議により、アカウント管理者及び投稿をする担当者を定め、事前にアカウントの目的、投稿内容、表現の硬軟度合い、投稿内容についての決裁の要・不要等を確認するものとする。
- 4 取得したアカウントへのログインパスワードの設定に当たっては、推測されやすいものは避け、第三者に知られることのないよう厳重に管理し、定期的に変更するものとする。
(運用開始等の届出)

第6条 アカウント管理者は、ソーシャルメディアを運用しようとするときは、運用を開始する前に運用ポリシー及び利用規約（以下「運用ポリシー等」という。）をアカウントごとに定め、その内容をソーシャルメディア運用開始届出書（様式第1号）により秘書広報課長に届け出なければならない。

- 2 前項の規定による届出をしたアカウント管理者は、運用ポリシー等を変更しようとするときは、あらかじめ、その内容をソーシャルメディア運用変更届出書（様式第2号）により秘書広報課長に届け出なければならない。
- 3 アカウント管理者は、ソーシャルメディアの運用を停止し、又は終了しようとするときは、あらかじめ、その内容をソーシャルメディア運用終了届出書（様式第3号）により秘書広報課長に届け出なければならない。
- 4 アカウント管理者は、前項の規定により停止したソーシャルメディアの運用を再開しようとするときは、その内容をソーシャルメディア運用開始届出書により秘書広報課長に届け出なければならない。
- 5 秘書広報課長は、前各項の届出書の写しを契約管財課長に提出するものとする。
- 6 アカウント管理者は、ソーシャルメディアの運用を開始したときは、市ホームページに、運用するソーシャルメディアの種類、アカウント名、当該アカウントで表示されるページへのリンク、アカウント管理担当課名及び情報発信の内容を明記し、当該アカウントの運用ポリシー等を掲載するものとする。
- 7 アカウント管理者は、ソーシャルメディアの運用を停止し、又は終了したときは、その旨を市ホームページで周知するとともに、前項の掲載を削除するものとする。

(運用ポリシーの作成)

第7条 前条第1項の運用ポリシーは、運用を行うに当たって周知すべき事項を定めるものとし、次に掲げる事項について定めなければならない。

- (1) 運用するソーシャルメディアの種類
- (2) アカウント名、URL 及びアカウント管理担当課名
- (3) ソーシャルメディアによる情報発信の目的及び内容
- (4) ソーシャルメディアの運用方法（運用時間、意見及び質問への対応方法等）
- (5) 専ら情報発信を行う場合はその旨
- (6) 個人情報に関する取扱い

(利用規約の作成)

第8条 第6条第1項の利用規約は、利用者があらかじめ同意することが必要な次の事項を定めるものとする。

- (1) 利用上の遵守事項
 - (2) 著作権等の帰属
 - (3) 免責事項
- (書き込み等に関する事項)

第9条 ソーシャルメディアを通じて、利用者に対し投稿、情報の転載その他の情報を提供（以下「書き込み等」という。）する場合は、公式アカウントを使用し、原則として勤務時間内であって運用ポリシーにおいて定める運用時間内に行うこととする。ただし、緊急時等やむを得ない場合の運用について運用ポリシーで定めた場合は、その定めるところによる。

- 2 書き込み等を行う担当者は、次に掲げる事項に留意しなければならない。
 - (1) 書き込み等を行う情報は正確に記述するとともに、内容について誤解を招かないよう

にすること。

- (2) ウェブアクセシビリティに配慮すること。
- (3) 他の利用者の投稿を引用すること又は第三者が管理し、若しくは運用するページへのリンクの掲載は、次の事項に留意すること。
 - ア 引用する投稿又は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があること。
 - イ 引用又はリンクの条件を確認すること。

3 アカウント管理者は、担当者がこの訓令に抵触する書き込み等を行うことのないよう十分な監督を行うものとする。

(ソーシャルメディアによる情報発信の禁止事項)

第10条 ソーシャルメディアによる情報発信に係る禁止事項は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 市の品位、公共性又は公益性を損なうおそれがある情報を発信及び公開する行為
- (2) 誹謗、中傷その他公序良俗に反する情報を発信及び公開する行為
- (3) 専ら営利目的の宣伝又は広告活動になる情報を発信及び公開する行為
- (4) 専ら政治活動若しくは宗教活動を目的とした情報又は選挙活動を目的とした情報を発信及び公開する行為
- (5) 掲載意図及び内容が明確でない情報を発信及び公開する行為
- (6) 他の利用者又は第三者に不利益をもたらす情報を発信及び公開する行為
- (7) 法令及び条例に反する情報を発信及び公開する行為
- (8) 個人情報をはじめ、公開すべきでない内部情報を発信及び公開する行為
- (9) 差別的な表現を含む情報を発信及び公開する行為
- (10) 情報を故意に改ざんして提供する行為又は虚偽の情報を発信及び公開する行為
- (11) 個人的な状況、意見等の情報を発信及び公開する行為
- (12) その他、市の代表である者としてふさわしくない行為

(書き込み等に対する意見及び質問に対する返信の対応)

第11条 書き込み等に対する意見及び質問に対する返信の対応については、ソーシャルメディア上での議論に耳を傾け、真摯に受け止めた上でアカウント管理者が決定するものとする。

- 2 災害発生時等の緊急時においては、寄せられた情報のうち重要と判断されるものについて、関係機関と共有した上で返信する等の必要な対応を行うものとする。
- 3 専ら情報発信を行う場合は、プロフィール欄等にその旨を記載するものとする。
- 4 市に関する重要な記述をソーシャルメディア上で見つけた場合は、アカウント管理者及び秘書広報課長まで速やかに連絡するものとする。この場合において、否定的な評判を見つけて、その中に事実誤認が含まれていたとしても、その場の判断で否定、反論等を行うことは避けるものとする。

(なりすまし等の防止対策)

第12条 アカウント管理者は、なりすまし等の防止のため、ソーシャルメディア側のページに運用ポリシー等を掲載した市ホームページのURLを明記するものとする。

(トラブルの防止対策及び対応方法等)

第13条 アカウント管理者は、ソーシャルメディアは匿名性が高いものもあり、一方的な批判が寄せられる可能性があることを認識し、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ものとする。

- 2 アカウント管理者は、トラブルが発生した場合は、次に掲げる対応をとるものとする。
 - (1) 書き込み等に誤りがあった場合は、訂正及び謝罪の書き込みを行う等、冷静かつ誠実に速やかな対応を行うこと。
 - (2) 利用規約に定める利用上の遵守事項に抵触する書き込み等を発見した場合は、速やかに削除等の措置を行うこと。
 - (3) 炎上状態となった場合は、担当者の判断による反論、抗弁等は行わず、必要に応じて、冷静に説明、訂正、謝罪等の書き込み等を行うこと。この場合において、対応に時間を要するときはその旨の書き込み等を行い、対応がされていない等の批判を招かないよう措置すること。

(4) 公式アカウントのなりすましが発生していることを発見した場合、アカウント管理者は、当該ソーシャルメディアの運営者に削除依頼を行い、市ホームページ上で周知すること。この場合において、必要に応じて報道機関に資料提供等を行い、なりすましが存在することの注意喚起を行うこと。

(運用の停止又は終了)

第 14 条 ソーシャルメディアの運用が困難である、又は当初の目的を達成したと判断した場合は、当該ソーシャルメディアの運用を停止し、又は公式アカウントを削除する等により運用を終了するものとする。

附 則

この訓令は、平成 27 年 9 月 1 日から施行する。

様式第1号（第6条関係）

年 月 日

秘書広報課長 様

担当課名
所属長氏名

㊟

瀬戸内市ソーシャルメディア運用要綱第6条第1項（第4項）の規定により次のとおり届け出ます。

ソーシャルメディア運用開始届出書

区分	<input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 再開
運用するソーシャルメディアの種類	<input type="checkbox"/> フェイスブック <input type="checkbox"/> ツイッター <input type="checkbox"/> その他（ ）
アカウント名	
URL	
アカウント管理者名	
担当者名	
アカウントの目的	
投稿内容	
投稿内容に対する 決裁の要・不要	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要（※不要の場合もアカウント責任者は定期的に書き込み等の内容を確認すること。）
運用時間	午前 時 分から 午前 時 分まで 午後 時 分から 午後 時 分まで
意見や質問への 対応方法等	
個人情報の取扱い	
運用開始の日	年 月 日

備考

- 1 運用するソーシャルメディアの種類アカウントごとに作成すること。
- 2 担当課で定めた運用ポリシー及び利用規約を添付すること。

