

芦別市ソーシャルメディア利用ガイドライン

第1章 基本的事項

1 ガイドライン策定の背景

Twitter やブログに代表されるソーシャルメディアは、今や国民の生活において欠かすことのできない重要な情報手段となりつつあり、国、地方自治体においても情報発信の有効な手段としてソーシャルメディアを利用する事例が増加している。

当市においてもソーシャルメディアの活用は、市民へ情報を効果的に伝えるだけでなく、市民からの意見を聴取することが可能となっており、市民参加と協働を推進する重要な手段としての役割が期待されている。

その一方で、不正確な情報や不用意な記述から意図しない問題を引き起こし、社会に対し多大な影響を及ぼした企業の例や公務員の守秘義務に反する情報発信や共有等など、リスク対策を十分に行わなければならない側面も存在するため、ソーシャルメディアを安全に利用するために、利用者自らがソーシャルメディアの特性や自らに関わる社会的規範を十分理解する必要がある。

また、過去には、米国の通信社の公式ツイッターアカウントが乗っ取られ、虚偽の情報が発信される事案が発生するなど、ソーシャルメディアを狙った攻撃も顕在化している。

このような状況を踏まえ、ソーシャルメディアのプライベート利用は、個人の自覚と責任により適切に行われるべきものであり、情報漏えいや、市民を含む他の利用者とのトラブルを未然に防ぐとともに、職員がより適正に活用する必要がある。

また、公式アカウントにおける業務利用においても攻撃者に乗っ取られ、虚偽の情報が発信された場合による市民生活等への影響が懸念されることから、プライベート利用と併せ業務利用の指針として、「芦別市ソーシャルメディア利用ガイドライン」を策定することとする。

2 ソーシャルメディアの定義

次に掲げるようなインターネットを利用してユーザーが情報（文字、写真、音声、動画）を発信、または双方向に情報を発信する伝達手段とする。

■ソーシャルメディアの例

- ・ 拡散系 SNS（Twitter 等）
- ・ 日記系 SNS（Facebook 等）
- ・ メッセンジャーアプリ（LINE 等）
- ・ 写真系 SNS（Instagram 等）
- ・ 動画系 SNS（YouTube、ニコニコ動画、TikTok 等）
- ・ 電子掲示板、ブログ及びホームページ

3 ガイドラインの必要性及び目的

本ガイドラインは、ソーシャルメディアが有効な情報伝達手段である一方、情報の正確性、法令や公序良俗に反すること、さらには意図せず特定または不特定のユーザーの感情を害する可能性があり、市政に対して想定しない影響を及ぼす事例もあることや、ソーシャルメディア市場は成長が著しく新たなサービスが続々と提供されるため、事前にそれらの留意点を明確化し、リスクを回避するために示すものである。

なお、ガイドラインは、“ガイドライン本文”及び“付属するFAQ”一体で構成することとし、必要に応じ改版する。

4 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

(1) 職員であることの自覚と責任を持つこと

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) 関係法令の遵守

地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員の服務や情報の取扱いに関する規程等を遵守すること。

(3) 基本的人権等に配慮すること

基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して十分留意すること。

(4) 正確な情報を発信すること

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。一度インターネット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すること。

(5) 他者を傷つけるまたは誤解を生じさせた場合の対応

意図せずして自らが発信した情報により他者を傷つける等、誤解を生じさせた場合には、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めること。

(6) 社会通念にそぐわない投稿の禁止

自らが発信した情報に対し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応し無用な議論となることは避ける等の対応を図ること。

(7) 利用規約違反の禁止

利用するソーシャルメディアの運営会社が定める利用規約に違反しないこと。

(8) 関係の強要の禁止

個人を特定することができるソーシャルメディアにおいては、相手との距離感を正しく認識し、特に職場の上司や同僚であることを理由に、いわゆる「友達」になることや返信・コメントを強要しないこと。

(9) 次に掲げる情報は発信しないこと。

ア 敬意を欠く表現を含む情報。

イ 人種、思想、信条等の差別、または差別を助長させる情報。

ウ 違法行為または違法行為を煽る情報。

エ 単なる噂や噂を助長させる情報。

オ わいせつな内容を含むホームページへのリンク。

カ その他公序良俗に反する一切の情報。

5 ソーシャルメディアを利用して芦別市行政に関する情報を発信する際の留意事項

- (1) 芦別市及び芦別市と利害関係にある者における団体の秘密情報を発信しないこと。
- (2) 芦別市及び他者の権利を侵害する情報は発信しないこと。
- (3) 芦別市のセキュリティを脅かすおそれのある情報を発信しないこと。
- (4) 自らの職務に関する情報を発信する場合は、守秘義務を遵守するとともに、意思形成過程における情報の取扱いに十分留意すること。
- (5) 自らは直接職務上関わらない事項であっても、本市行政に関する情報を発信する場合は、読み手側では職員として一定の関係者として理解し、その記述が不正確な場合には誤解される場合があることについて十分留意すること。

第2章 プライベート利用編

本編は、芦別市職員としての身分を有するものが、ソーシャルメディアをプライベートに利用する際に適用されます。

1 ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、職員としての身分を有する者に対して適用されます。(具体的には、FAQを参照。)

2 プライベート利用の基本ルール

- (1) 常に誠実で良識ある言動を心がける

ソーシャルメディアの利用に当たっては、個人の発言の自由、思想の自由を尊重するが、情報を発信する場合には、芦別市職員としての自覚と責任を持った言動を心掛けること。

意図せず自らが発信した情報により誤解を生じさせたり、他者を傷つけたりした場合には、その事実を率直に認めて早急に訂正するなど、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めること。

- (2) 芦別市に関する重要な情報の共有

情報共有するソーシャルメディア利用をしたことによりトラブルが発生した場合や、芦別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には所属長まで速やかに報告すること。

また、ネガティブな評判を見つけ、事実誤認が含まれていたとしても、個人の判断で否定や反論をすることは避けること。

第3章 業務利用編

本編は、業務のために芦別市の公式アカウントを取得してソーシャルメディアを利用する各所管課等、業務としてその運用を委託された業者及び市所有施設の指定管理者に対して適用する。

1 ソーシャルメディアの特性を踏まえた利用

(1) ソーシャルメディアを情報公開の主たる手段として利用しない

ソーシャルメディアは、次のような特性があることから、原則として、市民に広く公開すべき情報の主たる公開手段としては利用せず、二次的・補助的な情報公開の手段として利用すること。

- ・情報の閲覧がそのソーシャルメディアの利用者に限定される場合があること。
- ・ソーシャルメディアを提供する民間事業者の都合で、サービスが一時的に中断または廃止されること及び扱っている情報の取扱い方法が変更される場合があること。

(2) 組織が管理するアカウントでの運用

ソーシャルメディアは、市のような組織によるアカウントと、個人利用者のアカウントで同じ環境を利用することが多いため、情報発信が組織として行われていることを明確にすること。

また、各種セキュリティ対策についても、組織として対処する必要があることから、ソーシャルメディア利用時は、組織が管理するアカウントで運用し、職員個人が私的に取得したアカウントは、組織としての情報発信には利用しないこと。

(3) 意図しないコミュニケーションが発生することを前提とした利用

ソーシャルメディアは、利用者間の相互コミュニケーションを促進するために、利用者の意見を表明しやすい環境となっていることから、市に対し批判、苦情または誹謗中傷が殺到してしまう、いわゆる「炎上」が発生する場合があること。

2 なりすましの防止

(1) アカウントの運用組織の明示

芦別市からの情報発信であるかを明らかにするために、アカウント名やアカウント設定の自由記述欄等を利用し、公的機関が運用していることを国民に明示すること。

(2) 自己管理ウェブサイトとの相互リンク

市からの公式な情報発信であるかを明らかにするために、市が自身で管理しているウェブサイト（.lg.jp ドメインに限定する。以下、自己管理ウェブサイト）内において、利用するソーシャルメディアのサービス名と、そのサービスにおけるアカウント名等を明記するページを設けること。

また、運用しているソーシャルメディアのアカウント設定の自由記述欄において、当該アカウントの運用を行っている旨の表示をしている自己管理ウェブサイトの URL を記載すること。

(3) 認証アカウント（公式アカウント）の利用

ソーシャルメディアの提供事業者が、アカウント管理者を確認しそれを表示等する、いわゆる「認証アカウント（公式アカウント）」と呼ばれるアカウントの発行を行っている場合には、市が利用するアカウントと、なりすまされたアカウントを区別する参考となるため、可能な限りこれを取得すること。

3 アカウント乗っ取りの防止

第三者が何らかの方法で不正にログインを行い、偽の情報を発信する等の不正行為を行

う、いわゆる「アカウント乗っ取り」を防止するために、ソーシャルメディアのログインパスワードや認証方法については次のような適切な管理を行うこと。

(1) パスワードの適切な管理

- ・ログインパスワードは十分な長さで複雑さを持たせること。
- ・パスワードを知る担当者を限定すること。
- ・パスワードの使い回しはしないこと。

(2) アカウント認証の強化策の利用

二段階認証やワンタイムパスワード等、アカウント認証の強化策が提供されている場合は、可能な限り利用すること。

(3) ログインに利用する端末の紛失・盗難の防止

ソーシャルメディアへのログインに利用する端末を紛失したり盗難されたりした場合に、その端末を悪用されてアカウントを乗っ取られる可能性があるため、当該端末の管理は厳重に行うこと。

(4) 使用する端末のセキュリティ確保

ソーシャルメディアへのログインに利用する端末が不正アクセスされると、その端末が不正に遠隔操作されたり、端末に保存されたパスワードが窃取されたりする可能性があることから、これらを防止するため、少なくとも端末には最新のセキュリティパッチの適用やアンチウイルスソフトウェアを導入するなど、適切なセキュリティ対策を実施すること。

4 なりすましや不正アクセスを確認した場合の対処

(1) なりすましが発生していることを発見した場合

自己管理ウェブサイトにて、なりすましアカウントが存在することや当該ソーシャルメディアを利用していない等の周知を行うとともに、信用できる機関やメディアを通じて注意喚起を実施する。

(2) アカウント乗っ取りを確認した場合

アカウント乗っ取りを確認した場合には、被害を最小限にするため、ログインパスワードの変更やアカウントの停止を速やかに実施し、自己管理ウェブサイト等で周知を行うとともに、所属長への報告、情報化担当窓口及びNISC（内閣サイバーセキュリティセンター）に報告する等の適切な対処を行う。

5 発信または公開する情報に関する留意事項

(1) 要機密情報の発信の禁止

要機密情報は発信しないこと。

(2) URL短縮サービスは使用しないこと

URL短縮サービスにより短縮したURLは、リンク先の本来のドメイン名が表示されず、利用者がドメイン名を判断材料にしてリンク先の安全性を確認することができなくなるため、URL短縮サービスは、原則使用しないこと。

(3) リンク先の内容への留意

市のアカウントにおいて、第三者アカウントの投稿の引用や、第三者が管理または運

用するページへのリンクを掲載することは、当該の投稿やページの内容を信頼性のあるものとして認めていると受け取られることや、リンク掲載後に当該の投稿やページの内容が変更される可能性があることを考慮した上で、慎重に行うこと。

(4) 発信する情報の再確認

一旦発信した情報は、ソーシャルメディアを通じて瞬時に拡散し完全に削除することは不可能なため、当該情報が機密情報の漏えい等に繋がる可能性がないか等、情報発信する前にその影響を十分に再確認すること。

6 情報発信を円滑に行うための利用者への配慮

(1) アカウント運用ポリシーの策定と明示

- ・サービス毎にアカウント運用ポリシー（ソーシャルメディアポリシー）を策定することとし、他の公共機関・民間企業が公表しているものを参考にすること。
- ・ソーシャルメディアのアカウント設定における自由記述欄、または、ソーシャルメディアアカウントの運用を行っている旨の表示をしている自己管理ウェブサイト上に、アカウント運用ポリシーを掲載すること。
- ・特に、専ら情報発信用途に用いる場合には、その旨をアカウント運用ポリシーに明示すること。

附 則

このガイドラインは平成31年2月1日より施行する。