

日進市ソーシャルメディア活用ガイドライン

1 目的

日進市が業務の一環として情報発信や情報共有のために有効な情報伝達手段であるソーシャルメディア（次に定義されるものをいう。以下同じ。）をより有効かつ安全に活用するにあたり、日進市ソーシャルメディア活用ガイドライン（以下「ガイドライン」という。）において留意すべき必要な事項を定めるものである。

2 定義

ソーシャルメディアとは、フェイスブック、ツイッター、ブログに代表される、インターネット上の情報メディアであり、サービス利用者による情報発信や利用者が相互にコミュニケーションを行う情報の伝達手段をいう。

3 特性

ソーシャルメディアは従来の広報媒体より、低コスト、広範囲かつリアルタイムでのコミュニケーションの実現が可能である。運用が容易であることから誤った情報や業務上知りえた秘密が発信されたり、発信内容や発信時間などが誤解を与え、組織が批判にさらされるリスクがある。ソーシャルメディアを有効に活用するためにこれらの利点とリスクを十分理解することが必要である。

4 適用範囲

このガイドラインは、日進市職員及び日進市が承認するアカウントの取得者に対して適用する。

5 基本原則

ソーシャルメディアは情報伝達に有効な手段である一方で、不正確な情報や不用意な記述が問題を引き起こす場合がある。インターネット上に公開された情報を、完全に削除することが不可能であることから、以下のことを理解したうえで、利用するものとする。

- (1) 情報発信を行う際には、自覚と責任を持つこと。
- (2) 法令が定める諸規定、本ガイドラインを遵守すること。
- (3) 職務上知りえた事柄、情報及び個人情報の取り扱いに十分注意すること。
- (4) 利用者の基本的人権、著作権、プライバシー権、肖像権等を侵害しないよう十分注意すること。
- (5) 発信する情報は正確に記述するとともに、誤解を生じないように留意すること。
- (6) 公式発表期日が設定されている情報については、期日を守ること。
- (7) 発信する情報が読み手に肯定的な影響を与えるかどうか不確かな場合は、投稿を

行わないこと。

- (8) 投稿は、原則土日、祝日、年末年始を除く午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、ソーシャルメディアの運用管理者（以下「管理者」という。）が必要と判断した場合においては、この限りでない。
- (9) 利用者からのコメント等への回答は、行わないこと。ただし、管理者が特に認めた場合にはこの限りでない。
- (10) 情報が提供にそぐわない理由がある場合は、管理者はアカウントを速やかに削除すること。
- (11) 利用者から個人情報を取得する場合には、日進市個人情報保護条例（平成11年3月25日）に基づき、適正に管理すること。

6 禁止事項

ソーシャルメディアによる情報発信にかかる禁止事項は、次に掲げるものとする。

- (1) 他の利用者又は第三者を誹謗中傷すること。
- (2) 非礼・不遜な態度や発言と受けられる恐れのある情報を発信すること。
- (3) 他者になりすますなど虚偽や事実と異なる情報及び正否の確認できない噂等を発信すること。
- (4) 人種、国籍、性別、性的指向、障害、疾病、思想、信条、居住、職業等で差別、又は差別を助長すること。
- (5) 違法行為又は違法行為をあおる情報を発信すること。
- (6) 特定の政治的、宗教的主張を、肯定あるいは否定すること。
- (7) わいせつな内容を含む情報を発信すること又はわいせつなホームページへのリンクを貼ること。
- (8) 日進市の情報セキュリティを脅かす恐れのある情報を発信すること。
- (9) その他公序良俗に反する情報を発信すること。

7 情報掲載の要否

ソーシャルメディアを利用した情報発信については、ガイドラインに沿って情報掲載の要否を決定する。

8 遵守事項

利用者の行為が次に掲げる行為に該当する場合は、管理者は投稿の削除その他の必要な措置をとるものとする。

- (1) 日進市、他の利用者又は第三者を誹謗中傷する行為
- (2) 公序良俗、法令等に違反し、又は違反する恐れのある行為
- (3) 他者に成りすますなど虚偽や事実と異なる情報及び正否の確認できない噂等を掲載

する行為

- (4) 広告、宣伝、勧誘、営業活動その他営利を目的とした行為（ウェブサイトの紹介等を含む。）
- (5) 著作権、商標権等の知的財産権や、肖像権等を侵害する行為
- (6) 他の利用者又は第三者に関して、住所・電話番号、メールアドレス等の個人情報を特定・開示・漏えいする等の個人のプライバシーを侵害する行為
- (7) 有害なプログラム等を送信することにより通信機器の機能を妨害し、情報を引き出し、又は他者のアクセスを妨害する行為
- (8) 日進市、他の利用者又は第三者に不利益を与える行為
- (9) その他、運用管理者が不相当と判断した行為

9 免責事項

- (1) 市は、掲載情報の正確性、完全性、合法性、その他の保証は一切無いものとし、当該情報に起因して利用者又は第三者に損害が発生したとしても、市及び市職員の故意又は重大な過失によるものでない限り、市は一切責任を負わないものとする。
- (2) 市は、利用者が投稿した内容について一切の責任を負わないとともに、利用者間又は利用者と第三者間のトラブルによって、利用者もしくは第三者に生じたいかなる損害についても、一切の責任を負わないものとする。
- (3) 運用管理者は予告なしに掲載した情報を変更又は削除し、サービスの運用を中断し、中止することがある。それに伴い、利用者のコメントも削除される場合がある。
- (4) システム運用状況に関する質問等については、一切関与しないものとする。また、ソフトウェアやアプリケーションの機能、利用方法、技術的な質問等については関与しないものとする。
- (5) 市は、ソーシャルメディアのシステムに関連する事項に起因または関連して生じたいかなる損害についても、一切の責任を負わないものとする。

10 知的所有権の扱い

- (1) 利用者は、掲載したすべての情報内容等の著作権を無償にて市に譲渡し、市による当該情報及び内容等の利用に関して、著作権者の人格権を行使しないものとする。
- (2) 利用者は、ソーシャルメディアを通じて入手したいかなる情報、内容等について個人的に又は家庭内の限られた範囲内における私的使用以外の目的で複製、頒布、出版、公衆送信等をしてはならない。
- (3) 著作権法（昭和45年5月6日法律第48号）で認められる範囲を超えて、掲載した情報、内容等を無断で利用してはならない。

1.1 トラブル防止

ソーシャルメディアは、アカウント取得が容易で、誰もが直接情報発信ができるという利便性の反面、成りすましや、一方的な批判が寄せられる可能性がある。このようなトラブルを防ぐために、以下の点に留意する。

- (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) 誤りは直ちに認めて、訂正すること。訂正に時間を要する場合には、その旨を説明し、放置せずにできるだけ早急に対応すること。
- (3) 他の利用者の投稿の引用又は団体が管理や運用するホームページ等へのリンクの掲載は、当該投稿やページの内容の正確性、信頼性を市が保障するものとして、受け取られる可能性があるため、慎重に行うこと。

1.2 違反

市は、利用者がガイドラインに違反した場合、当該利用者に対し事前に何ら通知することなく、違反の態様、程度等に応じ、利用者が掲載した情報及び内容等の削除、その他の必要な措置をとることができるものとする。

1.3 トラブル対応

トラブルが発生した場合には、次のような対応をとること。

- (1) 投稿した記事が、意図せずして誤解を生じさせたり、他者の不利益を生じさせた場合には、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。
- (2) 市が発信した記事や、利用者からのコメントにより、いわゆる「炎上」と呼ばれる事態が生じてしまった場合は、冷静かつ真摯に対応し、無用な議論を避け、事態の収拾に努める。
- (3) 成りすましが発生していることを発見した場合は、当該管理者に削除依頼を行い、ホームページ上で周知を図る。
- (4) 公式アカウントへの不正アクセス、脅迫や詐欺の疑いのある書き込み等、犯罪被害またはその恐れが発生した場合は、運用管理者及び関係部署や、警察等の関係機関に速やかに連絡・相談するとともに、事態の収拾に向け最善を尽くす。

1.4 その他

このガイドラインに定めるもののほか、必要な事項は別に定める。