

長崎市ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン

平成31年3月

長崎市広報広聴課

1 目的

本ガイドラインは、各所属が職務の一環として、ソーシャルメディア※を利用するに当たって必要な指針を定める。

※フェイスブック、ツイッターに代表される、インターネットを利用して、利用者が情報発信や情報交換などを行うメディアをいう。

2 ガイドラインの適用範囲

本ガイドラインは、本市が開設者として、ソーシャルメディアを開設・運用する場合に適用する（本市が事業者へ委託する場合を含む。）。本市が関わる事業等で本市以外の団体等が開設者として、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。

3 基本方針

(1) ソーシャルメディアは、拡散性に優れており、情報を素早く発信する手段として有効であるが、次に掲げる特性があることから、主たる情報公開の手段として利用しないこととし、広報紙、ホームページ、テレビ、ラジオ等、他の広報媒体と組み合わせて利用する。

ア 情報発信先が当該ソーシャルメディアの利用者に限られる場合があること。

イ 提供する事業者の都合によりソーシャルメディアのサービスが一時的な中断又は廃止をされる場合があること。

ウ 扱っている情報の取扱方法が変更される場合があること。

(2) ソーシャルメディアは、本市の取組、行事の情報等を発信することを通じ、利用者に本市の取組を知ってもらい、理解を深めてもらうことを目的としているため、情報発信のみを行うものとする。

(3) 職務上、本市の取組、行事の情報等の発信をする場合において、職員個人のアカウントでは発信せず、組織が管理するアカウントから発信すること。

(4) 利用者からの意見等に対しては、返信は行わないものとし、意見、問い合わせ等については、「市政への提案」において受け付ける。

4 利用開始手続

ソーシャルメディアによる情報発信は、次の利用開始手続を経たアカウントにより、所属長の責任において行うものとする。

(1) 運用ポリシーの策定

所属長は、ソーシャルメディアを利用するに当たっては、利用者への情報発信を円滑に行うため、「運用ポリシー」（別記様式1）を作成すること。

(2) アカウントの取得

所属長は、「ソーシャルメディア利用申請書」（別記様式2）に「運用ポリシー」を添えて、広報広聴課長にアカウントの発行を依頼し、広報広聴課長の許可を得ること。

5 利用廃止手続

公式アカウントを廃止する場合は、以下の手続を行うものとする。

(1) 所属長は、公式アカウントを廃止する場合、事前に「ソーシャルメディア廃止申請書」（別記様式3）を広報広聴課長へ提出すること。

(2) 「ソーシャルメディア廃止届出書」が提出された場合、広報広聴課長は市ホームページから該当する事項を削除し、アカウント廃止作業を行うこと。

6 なりすましの防止

(1) アカウントの明示等

ア 広報広聴課長は、「ソーシャルメディア利用申請書」（別記様式2）が提出されたときは、市ホームページに、利用するソーシャルメディアのサービス名、アカウント名、運用ポリシーその他必要な事項を掲載すること。

イ 所属長は、当該アカウントのプロフィール欄等に、当該アカウントを市が運用していることを明示する市ホームページのURLを記載すること。

(2) 認証アカウント（公式アカウント）の利用

ア ソーシャルメディアの提供事業者が「認証アカウント（公式アカウント）」の発行を行っている場合には、なりすまされたアカウントと区別するため、可能な限りこれを取得すること。

7 利用上の留意点

(1) 意思決定

情報発信にあたっては、原則として所属長の決裁を受けること。ただし、次に掲げる場合はソーシャルメディアの特性や情報発信の即時性を考慮し、所属長の判断により口頭で決裁を受けて情報発信をできるものとする。

ア 既に一般に留置されている事項について再度、正しい情報として発信する

場合

イ イベント、競技会等の現況や結果等について情報発信する場合

ウ 法令等で定められている内容を情報発信する場合

(2) リンク先の内容への留意

市以外の第三者アカウントの投稿の引用や、第三者が管理又は運用するページへのリンクを掲載することは、当該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。

(3) URL短縮サービスの原則使用禁止

URL短縮サービスは、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、原則として使用しないこと。

8 情報発信時の注意事項

情報発信時は、次の事項に注意すること。

- (1) 法令、本ガイドライン、他に定める運用規定等を遵守すること。
- (2) 利用者とのトラブルを回避するため、冷静かつ誠実な対応をすること。
- (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ておくこと。
- (4) 次に掲げる情報は、発信しないこと。
 - ア 法令等に違反し、又は違反する恐れがある情報
 - イ 特定の個人、団体等を誹謗中傷する情報
 - ウ 人種、思想、信条、居住、職業等で差別し、又は差別を助長する情報
 - エ 違法行為をあおる情報
 - オ 職務上知り得た秘密や個人情報を含む情報
 - カ 市及び第三者の権利を侵害する情報
 - キ わいせつな内容を含む情報
 - ク 虚偽や事実と異なる情報及び信頼性が確保できない情報
 - ケ 重要施策の意思形成過程の情報（市が積極的に意見等を求める場合を除く。）
 - コ 職員の個人的な状況や意見等の情報（職務上必要な場合を除く。）
 - サ その他公序良俗に反する情報

9 セキュリティ対策

- (1) 情報発信に用いる端末は、適切なセキュリティ対策を実施するとともに、紛失・盗難等がないように厳重に管理すること。

- (2) アカウント認証の強化策等、ソーシャルメディアで提供されるセキュリティ機能がある場合は、可能な限り利用すること。
- (3) ソーシャルメディアのログインパスワードは、次のように適切な管理を行うこと。
 - ア 十分な長さとし複雑さを持たせ、厳重に管理する。
 - イ パスワードを知る担当者を限定する。
 - ウ パスワードの使いまわしをしない。

10 トラブルへの対応

- (1) アカウントのなりすましが発生した場合、広報広聴課長は、市ホームページになりすましアカウントが存在すること等の明記をして周知を行うとともに、報道機関等を通じて注意喚起を行うこと。
- (2) アカウントの乗っ取りを確認した場合、所属長は、乗っ取り事例が発生したことを広報広聴課長及び情報システム課長へ報告すること。
- (3) (2)の報告を受けた場合、広報広聴課長は、速やかにログインパスワードの変更やアカウントの停止、発信した覚えのない情報の削除等の措置を講じ、市ホームページでの周知等を行うこと。また、情報システム課長は、ウイルス感染の有無の確認等、必要な措置を講じること。