

## 南部町ソーシャルメディアによる町政情報発信に係るガイドライン

ラインやインスタグラムなどのソーシャルメディアの利用者は、若年層を中心に増加しており、情報の発信・共有手段として社会的に重要な役割を果たしつつあります。

一方、不正確な情報がソーシャルメディア上で発信された場合、予想外の影響を及ぼすこともあり、利用に当たってはリスクや特性を理解する必要があります。

このガイドラインは、町政を実現するためソーシャルメディアを活用し、職員が職務の一環として情報発信を行う際に留意すべき事項などを定めることを目的に策定したものです。

### 1 ソーシャルメディアの定義

ラインやインスタグラムなど、「南部町公式ホームページ」以外のインターネット上のサービスを利用し主にアカウントのフォローを通じて情報を発信・共有する情報伝達媒体を言います。

#### 【主なソーシャルメディア】

- ・LINE(ライン)
- ・Facebook(フェイスブック)
- ・Instagram(インスタグラム)
- ・YouTube(ユーチューブ)

### 2 ソーシャルメディア利用のメリット、デメリット

#### (1) メリット

- ・ソーシャルメディアサービスの備える通知機能により、フォロワーに対して知らせることができる場合があります。
- ・コメント、リツイートなど投稿に対する反応がしやすく、また反応が可視化されるため、発信した情報に対する反応を確かめることができます。
- ・リツイート、シェアなどの機能を利用して、フォロワーに記事を紹介することが可能であり、ソーシャルメディア利用者間での情報拡散がしやすい仕組みとなっています。
- ・緊急時などに情報収集手段の一つとしても活用が可能です。

#### (2) デメリット

- ・一度発信した情報は削除のみで修正できないメディアも存在するほか、タイムライン上でどんどん情報が流れていくため、間違った情報を発信した場合、情報の訂正が難しい場合があります。
- ・短文での発信が中心となるため、表現によっては他の利用者の誤解を招きやすく、トラブルになる危険性があります。
- ・タイムラインで流れる情報が目にとまる情報となるため、フォローするユーザーにより情報の偏りが生じ、社会で大きな話題となっていない事項が、あたかも流行しているかのように感じられることがあります。

### 3 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

町政情報の発信については、町公式アカウント(※1)を用いて発信するものとしますが、以下の原則を守って発信する必要があります。

- (1) 他の利用者の権利を侵害してはならず、著作権、個人情報保護など関連する法令を遵守する必要があります。
- (2) 発信する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留意する必要があります。
- (3) 発信した情報により、意図せず他の利用者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合は誠実に対応する必要があります。

#### 4 ソーシャルメディアを利用する場合の留意点

- (1) ソーシャルメディアでの発信には、所属の業務内容により向き・不向きがあるため、内容、対象、継続して発信する事項があるかなどを検討した上で、対象となる利用層に適したソーシャルメディアでの発信を開始してください。

##### 【想定される利用層】

- ・LINE…全年代で利用、国内利用が主
- ・Facebook…40代～50代での利用が多い、国内・海外とも利用が多い
- ・Instagram…20代～30代での利用が多い。国内・海外とも利用が多い。
- ・YouTube…全年代で利用、国内・海外とも利用が多い。

##### 【ソーシャルメディアで発信する内容として適しているもの】

- ・観光・イベント・グルメ・旬の食材等、時期に応じて発信する情報
  - ・地域に行かないと見ることができない風景、文化、行事等の写真・情報
  - ・社会での話題に関連する南部町の情報
  - ・統計・文化財・歴史・学術資料等、町が保有している情報でユーザーの興味を惹く・話題性があるもの
  - ・マスコットキャラクターなどユーザーがコミュニケーションをとりたい者の情報
- (2) 町公式アカウントを用いた情報発信においては、単なる事実の告知や挨拶等のやりとりなど、軽易なものについては所属内の決裁は不要とします。ただし、できる限り所属内の複数の者でチェックする体制を設けるとともに、町としての公式の見解など重要な事項を発信する場合には、必要に応じて所属内で決裁を受けてください。
  - (3) 発信した情報に対する意見や質問全てに必ず返信する必要はありませんが、南部町に親しみを持ってもらい、ファンを増やすという観点から積極的に対応する必要があります。また、災害発生時などの緊急時においては、寄せられた情報のうち重要と思われるものについて、関係機関と共有した上で必要に応じて返信するなどの対応が求められます。
  - (4) 町公式アカウントについて、セキュリティ上の観点から、定期的にモニタリングを行い、異常な発信がなされていないか確認する必要があります。
  - (5) より多くの者に発信情報を伝えるためには、フォロワーを増やすことが必要です。そのため、単なる告知だけではなく、情報や知識の提供、写真の活用など、フォロワーの興味を惹く内容とともに、定期的に情報を発信してアカウントの信頼性を高めることが必要です。
  - (6) ソーシャルメディアでは短い文面で内容を誤解無く伝える必要があるため、日時、主体、場所、名称などを簡潔に記載するとともに、ウェブサイトのアドレスの引用などにより詳細情報をユーザーに伝えることが必要です。
  - (7) 本来のウェブサイトのアドレスを分からなくするURL短縮サービスは、他の利用者に不安を与える恐れがあるため、アドレスが長くて文字数に収まらない場合などに利用を限定する必要があります。
  - (8) 引用に当たっては、スマートフォンユーザーの利用を考慮し、引用元がスマートフォンに対

応しているか確認する必要があります。

- (9) 情報発信の役目が終わったり、発信する内容がなく今後の更新が見込めない町公式アカウントについては、セキュリティ上の観点から、登録の削除等の措置を行ってください。ただし、これまでの情報を削除することは、情報の扱いが安易であると取られて、場合によっては、町公式アカウント全体の信頼性を損なうので、情報を多く発信しているアカウントについては、更新を停止した旨をアカウントのプロフィール等に記載する等の措置を一旦取り、時宜を得た段階でアカウントを削除してください。

## 5 トラブルへの対応

### (1) トラブル防止のために

ソーシャルメディアは、サービス提供者が管理しているため、アカウントの成りすまし(※2)や乗っ取り(※3)といったトラブルが発生することがあります。また、匿名性が高いものもあるため一方的な誹謗・中傷が寄せられる可能性もあります。このようなことを防ぐため以下の点に特に留意する必要があります。

ア コンプライアンスに配慮し、不適切な投稿を行わないよう心がけることが大切です。

#### 【不適切な投稿の例】

- ・職務上会った関係者の氏名などの情報を相手の了解を得ないで発信した。(会うことが公に知られている場合を除く)
- ・町の公式見解が定まっていないにもかかわらず、あたかも公式見解のように情報を発信する。
- ・町の事業などへの否定的な意見を目にした際に、自分の判断のみで反論する。
- ・所属として把握しないまま、町公式アカウントを使用して休日にも情報発信する。
- ・合理的な理由なく、特定の利用者に優先的に情報を提供するなど対応に差をつける。
- ・町公式アカウントで政治的な内容の投稿を行う。

イ 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必要があります。

ウ 誤りは直ちに認め、訂正しなければいけません。

エ 他の利用者の投稿の引用や、第三者が管理又は運用するページへのリンクの掲載は、第三者に当該投稿や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もあるため、内容の正確性や信憑性に十分に留意した上で行うことが必要です。

オ 成りすまし防止のために、利用しているソーシャルメディアのアカウントのプロフィール欄などに、町の公式アカウントを紹介している町公式ホームページのURL(<https://www.town.nanbu.tottori.jp/>)を記載する必要があります。

カ アカウントの管理権限やパスワードについては、異動時期など機会を捉えて定期的に変更し、セキュリティ上の対策をとる必要があります。

### (2) トラブルが発生した場合

町公式アカウントでトラブルが発生した場合、速やかに所属内で情報を共有した上で、以下の点に留意して対応する必要があります。いずれの場合も個人情報の漏えいの有無を調査し、個人情報の漏えいがあった場合は、南部町個人情報保護法施行条例に従って、適正に対処する必要があります。

ア 炎上(※4)状態になった場合

(ア) 余計な憶測を招かないよう理由について明確に説明した上で、問題となった部分を修正又は削除し、謝罪します。

(イ) 対応に時間を要する場合はその旨説明するなど、無視しているなどの不要な誤解を招かないようにする必要があります。

- (ウ) 炎上状態になった場合は、反論や抗弁は控え、冷静に対応する必要があります。ただし、いわれなき誹謗中傷や事実誤認などについては、はっきりと指摘や反論を行うとともに、必要に応じて報道機関へ正確な事実の資料提供などを行うことも必要です。
- (エ) 事実を反した又は事実を無視した攻撃的な投稿が繰り返される場合は、正確な事実について町公式ホームページに掲載し、当該投稿を見て反応してきた者に対して説明するとともに、執拗に攻撃してくる者の投稿自体には反論を行わないようにして、事態の鎮静化を待つ必要があります。
- イ 成りすましが発生した場合
- (ア) 町公式アカウントの成りすましが発生していることを発見した場合は、ソーシャルメディアの管理者に当該成りすましアカウントの停止・削除依頼を行います。
- (イ) 必要に応じて南部町公式ホームページ上で成りすましの存在を周知するとともに報道機関への資料提供を行います。
- ウ 乗っ取りが発生した場合
- (ア) パスワードの変更や管理者権限の再設定を行います。
- (イ) 乗っ取りによる投稿が不適正な場合は当該投稿を削除するとともに、事情の説明及び謝罪の記事を掲載します。
- (ウ) 連携アプリケーションを確認し、見知らぬアプリケーションがある場合は、削除します。
- (エ) パスワードの漏えいがないかどうか確認し、漏えいがある場合は漏えい元・漏えい先に指導を行います。
- (オ) 不審な連携アプリケーション・パスワードの漏えいとも見当たらない場合は、セキュリティ情報を調査し、原因を追究し、再発防止策を取る必要があります。判明しない場合は、ソーシャルメディアの管理者に問い合わせることも必要です。

## 【用語の解説】

### ※1 町公式アカウント

ソーシャルメディアにログインするための利用者権限のうち、町が公式に情報発信を行うものとして、以下の事項を記載した利用方針を「南部町公式ホームページ」上に掲載したもの

- ・ソーシャルメディアを利用した情報発信を行う目的
- ・利用するソーシャルメディアの種類
- ・ソーシャルメディアを利用した情報発信の対象者(想定される層)
- ・ソーシャルメディアを利用して行う情報発信の内容
- ・ソーシャルメディアの利用方法(担当者、発信の頻度・タイミング、発信方法、意見や質問への対応方法など)

### ※2 成りすまし

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

### ※3 乗っ取り

パスワードの流出などにより、アカウントの投稿権限が正当な管理者以外の第三者に与えられ、第三者が当該アカウントを投稿できる状態になること

### ※4 炎上

投稿に対し批判・苦情・中傷などの反応が殺到した状態