

## 松前町ソーシャルメディアの利用に関する運用ポリシー

### 第1 目的

ソーシャルメディアは、近年利用者が増加しており、情報発信、情報共有の手段として、重要な役割を果たしています。その中で、本町が行う行政活動においても、ソーシャルメディアを有効に活用することで、町内外へ情報を効果的に発信していくことが求められています。

しかし、ソーシャルメディアは、一方的な情報発信や匿名での記述が可能であり、不正確な情報や不用意な記述がなされることで、予期しない影響を及ぼすリスクなども想定されます。

そこで、松前町職員（以下「職員」という。）が職務においてソーシャルメディアを有効かつ適切に活用できるよう、その基本的な考え方や留意事項を示す「松前町ソーシャルメディアの利用に関する運用ポリシー」を定めました。

### 第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、ブログなど、インターネットの利用者が情報を発信し、又は相互に情報をやりとりする情報の伝達媒体のことをいいます。

### 第3 運用ポリシーの適用範囲

- 1 本運用ポリシーは、地方公務員法（昭和25年法律第261号）の規定による一般職及び特別職の区別なく全ての職員に対して適用します。
- 2 ソーシャルメディアの利用に関し本運用ポリシーに定めのない事項については、広報・広聴担当課長と協議するものとします。

### 第4 ソーシャルメディアを利用する際の基本原則

- 1 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たなければなりません。
- 2 地方公務員法をはじめとする関係法令並びに職員の服務及び情報の取扱いに関する規程を遵守しなければなりません。

- 3 肖像権、プライバシー権、著作権その他他者の権利を侵害することがないように十分留意しなければなりません。
- 4 発信する情報は、正確に記述するとともに、その内容について誤解を招かないよう留意しなければなりません。さらに、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必要があります。
- 5 自らが発信した情報で意図せずして他者を傷付けたり誤解を与えたりした場合は、誠実に対応するよう努めなければなりません。また、自らが発信した情報に対して攻撃的な反応があった場合は、冷静に対応するよう努めなければなりません。
- 6 次に掲げるような情報を発信してはなりません。
  - (1) 特定の個人及び団体等を誹謗中傷する言い回しを含むもの
  - (2) 人種、思想、信条等によって差別し、又は差別を助長させるもの
  - (3) 法律、法令等に違反し、又は違反するおそれがあるもの
  - (4) 政治又は宗教活動を目的とするもの
  - (5) 噂など真否が確認できないもの
  - (6) 事実と異なる内容のもの及び根拠のないもの
  - (7) わいせつな表現などを含む情報及びその内容を含むサイトに関するもの
  - (8) 広告、宣伝、勧誘、営業活動その他営利を目的とするもの
  - (9) 松前町又は他者の権利を侵害するもの
  - (10) 松前町又は他者のセキュリティを脅かすおそれのあるもの
  - (11) ソーシャルメディアの利用規約に反すると思われるもの
  - (12) その他公序良俗に反するもの
  - (13) 前各号に掲げる内容を含むサイトへのリンク
- 7 前各項に定めるもののほか、守秘義務を遵守するとともに、検討中や協議中の素案等の意思形成過程における情報の取扱いに十分留意しなければなりません。





## 第5 ソーシャルメディアの利用開始及び運用に当たって

### 1 公式ページ開設の承認

各課長は、ソーシャルメディアを利用した松前町の専用ページ（以下「公式ページ」という。）を開設しようとする場合は、広報・広聴担当課長の承認を得なければなりません。

### 2 ソーシャルメディア運用要領の作成

公式ページ開設の承認を得た各課長は、ソーシャルメディア運用要領（別記様式。以下「運用要領」という。）を作成するものとします。

### 3 運用要領及び利用規約の掲示

公式ページを開設したときは、公式ページ及び松前町ホームページ（以下「町ホームページ」という。）に運用要領及び別記のソーシャルメディア利用規約（以下「利用規約」という。）を掲示しなければなりません。ただし、一方の掲示を、他方へのリンクを張る方法によっても差し支えありません。

### 4 情報の発信

(1) 公式ページによる情報の発信は、原則として所属長の決裁を経て行うものとします。ただし、次に掲げる情報のうち、あらかじめ所属長の承認を得たものについては、この限りではありません。

ア 既にホームページ等に掲載するなど、公表済みの情報

イ イベントの状況や結果などの既成事実

ウ 法令等で定められている情報

(2) 前号ただし書の規定により所属長の決裁を経ないで情報の発信を行う場合は、誤った情報の発信を防ぐため、できるだけ複数の職員で内容確認を行うこととします。

### 5 運用管理

公式ページの運用管理は、安全性を確保するため、次に掲げる内容に留意して行わなければなりません。

(1) 管理用パスワードは、英数字を混在させることとし、年1回以上変更すること。

(2) 運用開始後に機能が追加され、又は変更されることがあるため、設定を定期的を確認し、必要に応じて変更すること。

(3) URL短縮サービスは、原則として利用しないこと。

### 6 コメントへの対応

(1) 公式ページを利用する者（以下「利用者」という。）からのコメントに対し対応するかしないかを、あらかじめ定め、運用要領に明記しておくこととします。

(2) コメントに対応する場合は、次の点に留意して対応することとします。

ア 公式ページで発信した情報と関係がない内容のコメントに対しては、原則回答しないこと。

イ どのような内容のコメントについて回答するのか、運用要領に明記すること。

ウ 所属長の決裁を経て回答すること。

(3) 公式ページに寄せられたコメントのうち、第4の6の項各号に該当するコメントについては、コメント投稿者の許可を得ることなく削除し、及びコメント投稿者に対しブロックを行うこととします。

### 7 トラブル発生時の対応

トラブル発生時にも冷静かつ迅速な対応によりトラブルを最小限に抑えるため、次に掲げる場合に応じ、それぞれ次のような対応をとることとします。

(1) 発信を行った情報に誤りがあった場合 訂正や謝罪の投稿等を行うなど、誠実かつ速やかな対応を行うこと。

(2) 批判や苦情が殺到し収集がつかなくなった場合 対応について所属課で協議を行い、必要に応じて説明、訂正及び謝罪の投稿等を行うこと。対応に時間を要する場合は、その旨を投稿し、対応がされていない等の批判を招かないようにすること。

(3) 「なりすまし」を発見した場合 ソーシャルメディアの管理者に「なりすまし」を行っているアカウントの削除依頼を行うとともに、「なりすまし」が発生していることを町ホームページ上で周知すること。また、必要に応じて報道機関へ情報提供し、「なりすまし」が存在することの注意喚起を行うこと。





(4) 公式ページの運用が困難と判断した場合 公式ページの運用を停止するか、アカウントを削除するなどして運用を終了すること。この場合においては、その旨を町ホームページ上で周知すること。

8 ホームページへのリンクの掲示

「なりすまし」アカウントが運用しているページの閲覧を防止するため、町ホームページ上に公式ページのリンクを張ることとします。

9 個人情報の取扱い

公式ページを管理し、及び運用することで得た個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の規定に基づき、適切に取り扱うこととします。

10 知的財産権

公式ページに掲載している個々の文章、写真、イラスト等に関する知的財産権は、松前町又は松前町以外の原作者に帰属し、掲載された内容については、著作権法上認められた場合を除き、町長の許可なく複製し、又は転用することができないものとします。

11 免責事項

- (1) 町は、利用者が公式ページの情報を用いて行う一切の行為について、何ら責任を負わないものとします。
- (2) 利用者が公式ページに関連して、利用者又は利用者と第三者間でトラブルや紛争が発生した場合であっても、一切の責任を負わないものとします。
- (3) 町は、予告なく本運用ポリシーを変更し、運用方法を見直し、又は運用を中止できるものとします。

別記

ソーシャルメディア利用規約

ソーシャルメディアを利用した松前町の専用ページ（以下「公式ページ」という。）の利用規約を次のとおり定めます。

この利用規約は、公式ページを利用する者（以下「利用者」という。）に適用されます。内容を確認し、同意いただいた上でご利用ください。

1 コメントする内容

公式ページには、次の内容を含むコメントは行わないようにしてください。このようなコメントを発見した場合には、コメント投稿者の許可を得ることなく削除し、及びコメント投稿者に対しブロックを行うことがあります。

- (1) 特定の個人及び団体等を誹謗中傷する言い回しを含むもの
- (2) 人種、思想、信条等によって差別し、又は差別を助長させるもの
- (3) 法律、法令等に違反し、又は違反するおそれがあるもの
- (4) 政治又は宗教活動を目的とするもの
- (5) 噂など真偽が確認できないもの
- (6) 事実と異なる内容のもの及び根拠のないもの
- (7) わいせつな表現などを含む情報及びその内容を含むサイトに関するもの
- (8) 広告、宣伝、勧誘、営業活動その他営利を目的とするもの
- (9) 松前町又は他者の権利を侵害するもの
- (10) 松前町又は他者のセキュリティを脅かすおそれのあるもの
- (11) ソーシャルメディアの利用規約に反するとと思われるもの
- (12) その他公序良俗に反するもの
- (13) 前各号に掲げる内容を含むサイトへのリンク

2 知的財産権

公式ページに掲載している個々の文章、写真、イラスト等に関する知的財産権は、松前町又は松前町以外の原作者に帰属します。公式ページの内容については、著作権法上認められた場合を除き、町長の許可なく複製し、又は転用することができません。

3 免責事項

- (1) 町は、利用者が公式ページの情報を用いて行う一切の行為について、何ら責任を負いません。
- (2) 利用者が公式ページに関連して、利用者又は利用者と第三者間でトラブルや紛争が発生した場合であっても、一切の責任を負いません。
- (3) 町は、予告なく松前町ソーシャルメディアの利用に関する運用ポリシーを変更し、運用方法を見直し、又は運用を中止できるものとします。



別記様式



### ソーシャルメディア運用要領

開設した課	
利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	
登録URL	
アカウント管理責任者	
開設及び運用の目的	
発信情報の内容	
運用期間	
運用時間	
意見質問への対応	
その他	

