

福岡県ソーシャルメディア利用ガイドライン

平成 25 年 8 月（平成 30 年 12 月改正）

総務部県民情報広報課

企画・地域振興部情報政策課

福岡県ソーシャルメディア利用ガイドライン

1 目的

フェイスブック^{*1}やツイッター^{*2}等のソーシャルメディアは、近年利用者が急増し、人々の生活に身近な情報の伝達手段として浸透しつつあり、企業や自治体においても広報ツールとしての活用が広がりを見せている。

ソーシャルメディアは、刻々と変化する情報を幅広く発信する手段として有効であり、広報紙や新聞、テレビ、ホームページ等、既存の広報媒体と組み合わせることで、より効率的、効果的な広報活動が可能となる。

その一方、成りすまし^{*3}の危険性があるほか、誤って不正確な情報や公序良俗に反するような情報を発信した場合には、情報が瞬時に拡散するという特性から、甚大な損害を生じるおそれがある。さらには、不適切な表現等により意図せず、特定又は不特定の人たちの感情を害するおそれもあり、県政に対して想定し得ない影響を及ぼす場合も考えられる。

このガイドラインは、ソーシャルメディアの適切な活用を図るため、基本的な考え方や留意点をとりまとめたものである。

2 ソーシャルメディアの定義

フェイスブックやツイッター等、民間が運営するインターネット上のWebサービスを利用して、利用者自らが不特定多数に対して情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりや共有を行うことができる情報伝達媒体をいう。

3 適用範囲

このガイドラインは、知事部局においてソーシャルメディアを職務で利用する場合に適用する。

ただし、職員が私的に利用する場合であっても、4、5の規定については十分留意しなければならない。

4 基本原則

- (1) 県職員としての自覚と責任を持って、地方公務員法その他の関係法令及び職員の服務に関する規程等を遵守しなければならない。
- (2) 著作権、個人情報保護などに関する法令を遵守し、他者の権利を侵害することがないように十分に留意しなければならない。
- (3) 正確な情報の発信に努め、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らない。

- (4) 発信した情報により、意図せず他人を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合には、誠実に対応するよう努めなければならない。
- (5) 発信した情報に対し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応するよう努めなければならない。
- (6) 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かなければならない。

5 禁止事項

次に掲げる内容を含む情報を発信してはならない。

- (1) 法令等に違反し、又は違反するおそれのあるもの
- (2) 他者を侮辱又は非難するもの
- (3) 人種、信条、性別、社会的身分、門地等について差別し、又は差別を助長させるもの
- (4) 虚偽又は事実と異なるもの
- (5) 本県又は本県と利害関係にある者若しくは団体の秘密に関するもの
- (6) 本県の権利を侵害する情報や、正当な理由なく他者の権利を侵害するもの
- (7) 意思形成過程におけるもの（検討中の素案（県民に広く意見を求める場合を除く。）、それに対する個人的な意見など）
- (8) 本県の信用を失墜させるおそれのあるもの
- (9) その他公序良俗に反するもの

6 開始手続

ソーシャルメディアによる情報発信は、以下の開始手続を経たアカウント（以下、「公式アカウント」という。）により、所属の責任において行うものとする。

(1) アカウント^{※4}の取得

所属長の承認を得て、ソーシャルメディアの運営者が発行するアカウントを取得すること。

利用者の便宜を図るために必要と認められる場合は、一つの所属で複数のアカウントを取得することや、複数の所属に共通するテーマ等を定めた上で一つのアカウントを取得し、運用することも可能とする。

(2) アカウント運用ポリシーの策定

ソーシャルメディアを利用するに当たっては、あらかじめ次の事項のほか、別紙1に定める事項を明確にしたアカウントの運用方針（以下「運用ポリシー」という。）を作成し、所属内で共有するとともに、原則として、当該アカウント内で明示すること。

- ・利用するソーシャルメディアの種類
- ・アカウント名、URL^{※5}、担当所属名
- ・情報発信を行う目的
- ・情報発信の内容
- ・利用方法（情報発信の時間、頻度、意見や質問などへの対応方法など）

(3) アカウントの明示等(成りすましの防止)

- ① 所属長は、アカウントを取得した場合、速やかに別紙2「ソーシャルメディア利用届出書」を県民情報広報課長に提出すること。
- ② 「ソーシャルメディア利用届出書」が提出された場合、県民情報広報課長は、県ホームページに、利用するソーシャルメディアのサービス名やアカウント名、運用ポリシーその他必要な事項を掲載すること。
- ③ 所属長は、当該アカウントのプロフィール欄等に、当該アカウントを紹介している県ホームページのURLを記載すること。この際、URL短縮サービスは本来のURLがわからなくなるため、原則として使用しないこと。
- ④ ソーシャルメディアの提供機関等が、認証アカウントの発行を行っている場合には、認証アカウントの取得に努めること。

(4) セキュリティ対策

- ① 情報発信に用いる端末は、原則として、セキュリティ対策を実施した情報政策課が管理する共用パソコンとし、「インターネット利用システム管理運用要領」を遵守すること。
- ② ソーシャルメディアで提供されるセキュリティ機能の活用や、推測されにくいログインパスワードの設定とその厳重な管理等、セキュリティ対策を講じること。

7 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、事前に別紙3「ソーシャルメディア廃止届出書」を県民情報広報課長に提出すること。
- (2) 「ソーシャルメディア廃止届出書」が提出された場合、県民情報広報課長は、県ホームページから該当する事項を削除すること。
- (3) 所属長は、ホームページから削除されたことを確認後、アカウント廃止作業を行うこと。

8 利用上の留意点

- (1) 発信する情報の管理を適正に行うため、所属長は、情報発信担当者（以下「担当者」という。）及び情報発信責任者（係長以上の職にある者。以下「責

任者」という。)を指定し、担当者は、発信する情報について責任者の承認を得た上で情報発信すること。

(2) 意見や質問への対応は次のとおりとする。

① 意見や質問に対し、個別に対応しない旨の運用方針を定めた場合には、その旨と問合せ先等を当該アカウントのプロフィール欄等に明示すること。

② その場合は、県政に対する関心や信頼を深める観点から、県の考え方を丁寧に説明するなど、誠実に対応すること。また、災害の発生など人命に関わるような重要な情報については、関係機関と情報を共有した上で適切に対応するとともに、必要に応じ返信すること。

(3) 誤った情報を発信した場合は、直ちに訂正すること。

(4) 公式アカウントにおいて、県以外の者の投稿を引用することや、県以外の者が運用するページにリンクをすることは、当該投稿やページの内容が信頼性のあるものとして利用者に受け取られる可能性があるので慎重に行うこと。

9 トラブルへの対応

(1) 公式アカウントの成りすましが発生した場合

① 当該アカウントを運用するソーシャルメディアの管理者に削除依頼を行うとともに、成りすまし事例が発生したことについて県民情報広報課長に報告すること。

② 県民情報広報課長は、県ホームページに掲載するなど、成りすましが存在することについて必要に応じ注意喚起を行うこと。

(2) 乗っ取り^{※6}が発生した場合

① より安全性の高いパスワードに変更を行うとともに、発信した覚えのない情報を削除し、乗っ取り事例が発生したことについて県民情報広報課長、情報政策課長に報告すること。

② 県民情報広報課長は、県ホームページに掲載するなど、乗っ取り事例が発生していることについて必要に応じ注意喚起を行うこと。

③ 情報政策課長は、パソコンそのものがウイルスに感染していないか、フルスキャンする。

(3) 炎上^{※7}した場合

① 職員の判断による反論や抗弁は行わず、所属として、必要に応じて説明、訂正、謝罪等の書込み等を行うこと。

② 対応に時間を要する場合は、その旨を説明するなどし、利用者の意見等を見做しているといった不要な誤解を招かないようにすること。

(4) デマを書き込まれた場合

正しい情報を発信し、必要に応じて県ホームページに誘導すること。

【用語の解説】

※1 フェイスブック

フェイスブック社が運営するインターネット上のサービス。利用者が実名登録による双方向のやり取りを行うことができる。

※2 ツイッター

ツイッター社が運営するインターネット上のサービス。利用者が「ツイート」とよばれるつぶやきを投稿し、双方向のやり取りができる。

※3 成りすまし

他者のふりをして、インターネット上のサービスを利用することをいう。

※4 アカウント

利用するサービスにログインするための、利用者権限のことをいう。

※5 URL

ウェブサイトのアドレスのことをいう。

※6 乗っ取り

他者のアカウントのパスワードを入手するなどして不正にログインすることをいう。

※7 炎上

投稿に対し、批判や苦情が殺到し、収拾がつかなくなる状態をいう。