

ソーシャルメディア利用ガイドライン

このガイドラインは、滋賀県県民生活部県民活動生活課県民情報室の職員（以下「職員」という。）が職務においてソーシャルメディアを適切に利用し、有効に活用できるよう、ソーシャルメディアを利用する際の基本的な考え方や留意点を定める。

1 ソーシャルメディアの定義

ツイッター、ブログ、フェイスブック等、ウェブサービスを利用してユーザーが情報を発信し、または相互に情報のやりとりを行うことが可能な情報伝達媒体をいう。

2 ソーシャルメディアの利用に当たっての基本原則

- (1) 職員としての自覚と責任を持たなければならない。
- (2) 地方公務員法（昭和25年法律第261号）その他の関係法令ならびに職員の服務および情報の取り扱いに関する規程を遵守しなければならない。
- (3) 肖像権や著作権その他の第三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らない。
- (4) 発信する情報は正確を期するとともに、その内容について誤解を招かぬよう留意しなければならない。
- (5) 意図せずして、自らが発信した情報により他者を傷つけ、または誤解を与えた場合には、誠実に対応するよう努めなければならない。また、自らが発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応しなければならない。
- (6) 次に掲げることは行ってはならない。
 - ア 不敬な発言を行うこと
 - イ 人種、思想または信条等を差別し、または差別を助長させる発言を行うこと。
 - ウ 違法もしくは不当な発言、またはそれらの行為を煽るような発言を行うこと。
 - エ 真偽が確認できない情報（噂、流説等）を発信すること。
 - オ わいせつな情報を発信すること。
 - カ 職務上知り得た秘密を漏らすこと。
 - キ 滋賀県または他の者の権利を侵害する情報を発信すること。
 - ク その他公序良俗に反する情報を発信すること。

3 ソーシャルメディアを利用する場合の留意点

ソーシャルメディアにおいて県公式アカウントを取得したときは、アカウント名等の情報を庁内外に告知し、閲覧者が公式アカウントによる発言であることを確認できるよう配慮しなければならない。

4 トラブルへの対応

ソーシャルメディアは一般的に匿名性が高く、またメディアによっては短文での情報伝達となることから、誤解等によるトラブルの発生やそれに伴う一方的な批判が寄せられる可能性がある。

これらを防ぐため、次の点に留意する必要がある。

(1) トラブルの発生防止

ア 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る。

イ 誤りは直ちに認め、訂正しなければならない。

ウ 他の利用者の投稿の引用および第三者が管理し、または運用するページへのリンクの掲載は、当該投稿またはページの内容を県が信頼しているものとして受け取られる可能性があるため、慎重に行う必要がある。

(2) トラブルが発生した場合

ア 炎上状態になった場合

(ア) 炎上状態になった場合は、反論や抗弁は控え、客観的に相手方の発言意図を考え丁寧な説明をするなど冷静に対応する必要がある。

(イ) 職員側が発信した情報に問題のある部分があれば修正し、必要に応じて謝罪を行う。

(ウ) 対応に時間を要する場合は、無視しているなどの不要な誤解を招かないように、適宜状況を説明する。

イ 成りすましが発生した場合

自己の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、当該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、庁内外に周知する。

また、必要に応じて報道機関に資料提供などを行い、成りすましが存在することについて県民の注意喚起を行う。

ウ 事実と反する情報が発信された場合

事実と反する情報が発信されていることを発見した場合は、公式アカウントから正しい情報を発信するとともに、必要に応じて正確な情報が掲載されている情報媒体（県公式ホームページ等）への誘導を行う。

付 則

このガイドラインは、平成31年1月7日から施行する。