

安芸高田市ソーシャルメディア運用ガイドライン

平成 25 年 12 月 19 日制定
安芸高田市企画振興部政策企画課

1 ガイドラインの趣旨

安芸高田市では、広く市内外の皆様に安芸高田市の情報を知っていただくため、ソーシャルメディアを利用する。市の取り組みやイベントなどの行政情報のほか、市内の出来事や市の魅力などの情報を発信に活用する。

市がソーシャルメディアを適切に利用し、活用するための基本的なルール及び、利用者がソーシャルメディアを利用する際の留意事項を「安芸高田市ソーシャルメディアガイドライン」として定める。

また、実際にアカウントを運用する際には、本ガイドラインに加えて、アカウントごとに利用のルールを定めて運用する。

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など、インターネット上のサービスを利用して、ユーザーが情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりを行うことができる情報伝達媒体をいう。

3 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

- (1) 情報を発信する場合には、責任を持って運用すること。
- (2) 基本的人権・肖像権・プライバシー権・著作権・商標権等に関して十分留意すること。
- (3) 掲載する情報は十分に内容を確認し、掲載すること。
- (4) 意図せずして自らが発信した情報により他者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合には、誠実に対応するとともに、速やかに訂正を行うこと。
- (5) 次に掲げる情報は発信しないこと。
 - ア 他者を侮辱する情報
 - イ 人種・思想・信条等により差別し、又は差別を助長させる情報
 - ウ 違法若しくは不当な情報又はそれらの行為を煽る情報
 - エ 流布することを目的とした事実と異なる情報
 - オ 閲覧者に損害を与えようとするサイト及びわいせつな内容を含むサイトに関する情報
 - カ 故意にネットワーク上の善意の情報交換を妨げようとする情報
 - キ その他、公序良俗に反する情報

4 利用者とアカウント運営者との約束事

- (1) 自由に閲覧は行えます。ただし、運営者の判断で一定の制限をする場合があります。
- (2) 利用者の方よりコメントの投稿は行えますが、原則、市からの返信は行いません。
※本ガイドラインの「3 ソーシャルメディアを運用する際の留意事項」を御覧ください。
- (3) コメントを利用される場合は、本ガイドラインの「2 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則」を厳守すること。
- (4) 安芸高田市が不適切と判断したコメントは予告なく、投稿者の同意なしに削除できることとする。

5 ソーシャルメディアを運用する際の留意事項

- (1) 情報発信を主な目的としているため、利用者からのコメントへの返信は原則行いません。
ただし、次の場合は返信する場合があります。(全てに返信する保証はしない)
 - ア 掲載情報の誤りの指摘、掲載情報への確認を受けた場合
 - イ 市政への提案等は安芸高田市ホームページの「市代表メール」を利用するよう依頼する。
 - ウ 災害発生時や緊急時は、寄せられた情報に対する必要な対応を行う場合。
 - エ あいさつ、お礼程度の簡素な日常会話
 - オ アカウントの運用規定で別に定めがあるものは除く。
- (2) 掲載記事やコメントは、予告なしに変更や削除できることとします。

6 トラブルへの対応

- (1) トラブル防止のために
 - ・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こと。
 - ・誤りは直ちに認め、訂正すること。
 - ・本来の URL を分からなくする URL 短縮サービスは、原則使用しないこと。
 - ・公式アカウントにおいて、他の利用者の投稿を引用することや、第三者が管理又は運用するページへのリンクの掲載は、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ので、慎重に行うこと。
 - ・なりすまし防止のために、安芸高田市公式ホームページ(<http://www.city.akitakata.lg.jp/>)に公式アカウントであることを明示し、該当公式アカウントのプロフィール欄などに、このことを記載する。
- (2) トラブルが発生した場合
 - ア 炎上状態(非難の書き込みが止まらない状態)になった場合
 - ・炎上状態になった場合は、お互いに反論や抗弁は控え、冷静に対応すること。

- ・ 問題の部分が明らかな場合、速やかに修正し、謝罪すること。
- イ 成りすましが発生した場合
 - ・ 当該ソーシャルメディアの管理者に削除依頼を行い、市ホームページなどで注意喚起を行う。
- ウ 事実と反するデマ的な内容が掲載された場合
 - ・ 正しい情報を発信し、必要に応じて市ホームページへ誘導する。
- エ 問題の状況に応じて安芸高田市ソーシャルメディア運用審査委員会（「安芸高田市ソーシャルメディア運用審査委員会設置要領」による）により、対応方法やアカウントの取り消しなどについて協議し、必要な措置をとる。

7 掲載情報の取扱における留意事項

写真やイラストの掲載及び動画の配信等を行う場合、著作権や肖像権に十分配慮する。掲載者で適切な許諾等を得て掲載する。また、他のサイト等に掲載されている文章等にも、著作権があることに留意すること。

特に権利関係に注意が必要なもの

- ・ 画像（写真・イラスト）
- ・ 動画（ビデオ映像・PRビデオ・記録映像）
- ・ 文（書籍・出版物・ネット上の文書）

8 公式アカウントの公表

各種ソーシャルメディアにおける市の公式アカウントは、市ホームページで公表する。