

## 北海道ソーシャルメディア利用ガイドライン

ツイッター、フェイスブックなどのソーシャルメディアは、誰でも手軽に情報発信を行うことが可能な媒体であり、高い即時性、利用者が主体となった情報の拡散性、コミュニケーションの双方向性などの特性を有し、利用者の増加に伴い社会的に大きな影響を持つようになってきている。

一方、ソーシャルメディア上で発信される情報には、不正確なもの、法令や公序良俗に反するもの、意図せず特定又は不特定の人たちの感情を害するものなどが見受けられ、批判や苦情が殺到し收拾がつかなくなるおそれがある他、一般的に匿名性が高く、アカウント（注）の取得が容易であるため、他の利用者のふりをする「成りすまし」などのトラブルも懸念される。

本ガイドラインでは、ソーシャルメディアの特性やリスクなどを踏まえ、職務上ソーシャルメディアを通じて行う情報発信が、道の行政執行の一環であることを認識し、適正に利用するため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、フェイスブックなどインターネット上で提供されるウェブ（Web）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可能とする情報伝達媒体をいう。

### 2 ソーシャルメディアの管理運営責任

ソーシャルメディアの開設・閉鎖及び記事投稿等の管理運営は、利用する部署の所属長の責任において行う。

### 3 ソーシャルメディアの利用に当たっての基本原則

(1) ソーシャルメディアは、次に該当する場合において利用できるものとし、運営要領にその目的や運用方法等を明記すること。

- ① 公表・公開を前提とする情報を取り扱う場合（個人情報や業務情報など機密性を要する情報等を取り扱わない場合）

※広報業務（公開情報をソーシャルメディアサービスの公式アカウントで掲載・発信）

※公開しているFAQを元にチャットボットで応答（住民からの問い合わせに自動応答）

※個人情報をソーシャルメディアサービス事業者へ直接提供しないキャッシュレスサービス等

- ② 個人情報や業務情報など機密性を要する情報等を取り扱う場合

ア 個人情報や業務情報など機密性を要する情報等が、ソーシャルメディアサービス事業者側に残らないシステム構成とする場合

イ 個人情報や業務情報など機密性を要する情報等について、適切に取り扱われるようソーシャルメディアサービス事業者と直接契約を締結する場合

ウ 上記ア、イの対応を取ることができない場合のうち、身体人命に危険が及ぶ可能性が高く、緊急性を要する相談業務等

ただし、この場合においてもできる限り次の運用に努めること。

- ・ソーシャルメディアサービス事業者とは別の委託先に、適切にセキュリティが確保されたシステムを構築させ事業を運営する場合、相談する住民と、当該委託先等の双方が、サービス上で要機密情報を取り扱わない運用を図ること。※ファイル送信機能の停止など
  - ・業務を外部委託する際は、委託先に対して定期的に利用状況を報告することを仕様内容に含めるなど、利用状況の把握に努めること。
- (2) アカウントの開設に当たっては、原則として各課（室）へ付与している共通メールアドレスを利用すること。
  - (3) 利用にあたっては、公式アカウント（注）を用い、北海道公式ホームページにて当該アカウントを公表すること。
  - (4) 成りすまし防止のために、利用す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、当該アカウントを紹介している北海道公式ホームページのURLを記載すること。
  - (5) 次の点を踏まえてセキュリティ対策を行うこと。
    - ・IDとパスワードの管理に細心の注意を払うこと。
    - ・道のセキュリティポリシーを遵守すること。
  - (6) 次の点を明確にした利用方針を作成して所属内で共有するとともに、当該利用方針に沿って運用すること。また、利用方針で定めた情報発信の目的や内容、意見や問い合わせへの対応方法等については公表すること。
    - ・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内容
    - ・記事投稿手続き（所属長の了承等）
    - ・セキュリティ対策（ID・パスワード管理等）
    - ・意見や問い合わせ等への対応方法（リプライ等）
  - (7) ソーシャルメディアの利用に当たり、行政情報コミュニケーションシステムを利用する場合は、コンテンツフィルタリング規制カテゴリー等解除申請書（第11号様式）を情報政策課へ提出すること。
  - (8) 当該アカウントを閉鎖する場合は、これまで投稿したコメントを削除するとともに、アカウントの削除について、利用する所属長が確認することとし、北海道公式ホームページへの当該アカウント掲載をやめること。また、併せてフィルタリングの変更（廃止）について第13号様式を情報政策課へ提出すること。

#### 4 情報発信に当たっての留意事項

- (1) 職員であることの自覚と責任を持った発言を行うこと。
- (2) 地方公務員法その他の関係法令並びに職員の服務及び情報の取り扱いに関する規程を遵守すること。
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等を侵害することがないように十分留意すること。
- (4) 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、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いたり、他者の感情を害することのないよう留意すること。

- (5) 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（シェアやリツイートを含む）を行う場合は、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ことを理解の上で行うこと。
- (6) 本来のURLをわからなくする「URL短縮サービス」の使用については、他の利用者に不安を与える恐れがあることを理解した上で判断すること。
- (7) 次の事項に関する情報発信は行わないこと。
  - ・ 他者を侮蔑する発言や誹謗中傷
  - ・ 人種、思想、信条等について差別する発言または差別を助長させる発言
  - ・ 違法若しくは不当な発言又はそれらの行為を煽るような発言
  - ・ 正否が確認できない情報（噂や流説など）の発信
  - ・ 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の発信
  - ・ 職務上知り得た秘密（一般的に知られていない又は知らせてはいけない情報）の発信
  - ・ 北海道及び他者の権利を侵害する情報の発信
  - ・ 重要施策の意思形成過程における情報（検討中の素案、それに対する個人的な意見など）の発信
  - ・ その他、公序良俗に反する情報の発信

## 5 トラブルが発生した場合の対応例

- (1) 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  
当該ソーシャルメディアの管理者に削除依頼を行い、北海道公式ホームページ上で周知する。また、必要に応じて報道機関に資料提供を行うなど、成りすましが存在することの注意喚起を行う。
- (2) 事実と反するデマ的な内容が返信された場合  
正しい情報を発信し、必要に応じて北海道公式ホームページへ誘導するなどの対応を行う。
- (3) 批判や苦情が殺到した場合  
反論や抗弁は控え、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し、道が発信した情報に問題や誤りがあれば訂正した上で謝罪する。また、対応に時間を要する場合は、不要な誤解を招かないように適時の説明に努める。

### (注) アカウント

アカウントとは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。

また、本ガイドライン上では各所属長等の承認を得て取得したアカウントのことを公式アカウントと定義する。

なお、ツイッターについては、ツイッター公式ナビゲーター「ツイナビ」が発行する「ツイナビ公認アカウント」を取得すること。（<https://twinavi.jp/contact/govterms>）