

東北町ソーシャルネットワークサービス運用要綱

(目的)

第1条 この要綱は、東北町（以下「町」という。）がソーシャルネットワークサービス（以下「SNS」という。）を効果的、かつ、安全に利用するに当たり、町民等への情報発信及び情報共有化をより一層進めるため、必要な事項を定めるものとする。

(用語の定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) SNS：フェイスブック、ツイッター、インスタグラム等、インターネット上で提供されるサービスを利用して情報を発信する、又はSNSを利用する利用者同士が相互に情報を共有することを可能とする情報伝達媒体をいう。
- (2) 公式アカウント：SNSを利用して情報発信を行う際に必要となる利用者権限のことで、町の業務の一環として町の承認を得て取得し運営されるものをいう。
- (3) 利用者：東北町民を含むSNSを利用する全ての人をいう。
- (4) なりすまし：他の利用者のふりをして、SNS等のサービスを利用することをいう。
- (5) 炎上：発信やコメントに対し、批判や苦情が殺到し、収拾がつかなくなる状態をいう。

(適用範囲等)

第3条 この要綱は、町が業務の一環としてSNSの公式アカウントを取得し、情報発信を行う際に、各担当課等に対して適用する。

(基本原則)

第4条 公式アカウントを通じて情報発信を行う際には次の各号に掲げる基本原則を遵守する。

- (1) SNSを、広報紙、町ホームページ、各種パンフレット等と同様に、町が町民等との情報共有やコミュニケーションを図るための手段の1つとして位置付ける。
- (2) 利用者が話題とすることで情報が共有されるというSNSの拡散性を活用し、利用者のニーズに合致した発信を心掛ける。ただし、町として重要と考える情報は、上記によらず発信する。
- (3) 町を代表して発信することに自覚と責任を持ち、社会的な常識やマナーに則った発信を心掛けると同時に、地方公務員法（昭和25年法律第261号）その他の関係法令を遵守する。

(4) 一度SNSで発信した情報は、完全に消し去ることが難しいことから、常に正確を期するとともに、誤解を招かぬよう細心の注意を払う。引用やリンクの掲載は、情報に信頼性を与え誤解を生じないように、慎重に発信を行う。

(5) 個人が特定できる写真や映像、文章等を発信する場合には、事前に本人や所属する企業又は団体の了承を得て、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留意する。

(ガイドラインの作成)

第5条 SNSの運用を行うに当たって周知すべき事項を定めるものとし、次に掲げる事項について定めなければならない。

- (1) 運用するソーシャルメディアの種類
- (2) アカウント名、URL及びアカウント管理担当課等
- (3) ソーシャルメディアによる情報発信の目的及び内容
- (4) ソーシャルメディアの運用方法（運用時間、運用ルール等）
- (5) 禁止事項
- (6) 個人情報の取扱い
- (7) 著作権の帰属
- (8) 免責事項

(禁止事項)

第6条 公式アカウントを通じて情報発信を行う際には、次の各号に掲げる事項に該当する行為を禁止する。また、公式アカウント管理者（企画課長）は、それらの禁止行為を行った、又は行うおそれがあると判断されるときは、事前に通告することなく発信した情報及びコメント等の削除、利用制限を行うことができる。

- (1) 本人の承諾なく個人情報を特定、開示、漏えいする等プライバシーを害する行為
- (2) 町又は第三者を誹謗、中傷、又は名誉や信用を傷つける行為
- (3) 町又は第三者の著作権、商標権、肖像権、その他知的財産権を侵害する行為
- (4) 他の利用者又は第三者等になりすます行為
- (5) 政治活動、選挙運動、宗教活動、又はこれらに類似する行為
- (6) 人種、思想、信条等の差別的な表現を含む情報を発信及び公開する行為
- (7) 違法な情報発信やわいせつな表現等、公の秩序又は善良の風俗に反する行為
- (8) 情報を故意に改ざんして提供する行為又は虚偽の情報を発信及び公

開する行為

- (9) その他、町の代表である者としてふさわしくない行為
(トラブルへの対応)

第7条 公式アカウントを通じて情報発信を行う際には、なりすましや炎上等のトラブルの発生に対応するため、次の各号に掲げる事項に留意する。

- (1) 発信した情報に誤りがあった場合は、早急に訂正する。なお、内容に誤りがあった場合は、原則として別途修正情報を発信する。
(2) 公式アカウントへの「なりすまし」防止のため、公式アカウントのプロフィール欄等に公式アカウントの一覧を掲載した町ホームページの
UR

Lを記載する。なお、公式アカウントになりすましが発生していることを発見した場合は、速やかに当該SNSの管理者に削除依頼を行い、町ホームページや報道機関への資料提供等で、なりすましが存在することへの注意喚起を行う。

- (3) 管理パスワード等は、英数字や記号を織り交ぜる等により推測し難いものに設定し、定期的に変更することや、保存方法等の管理に十分な配慮を行う。
(4) 炎上状態となった場合は、担当者の判断による反論、抗弁等は行わず、必要に応じて、説明、訂正、謝罪等の書き込み等を行うこと。この場合において、対応に時間を要するときはその旨の書き込み等を行い、対応がされていない等の批判を招かないよう措置すること。

(運用の停止又は終了)

第8条 SNSの運用が困難である、又は当初の目的を達成したと判断した場合は、当該SNSの運用を停止し、又は公式アカウントを削除する等により運用を終了するものとする。

附 則

この要綱は、平成29年10月16日から施行する。