

広島県ソーシャルメディア利用ガイドライン

ツイッター（※1）やフェイスブック（※2）などのソーシャルメディアは近年利用者が急増し、社会的に大きな影響力をもつようになってきました。広島県においても、県政情報や広島の魅力の発信手段としてはもちろん、県民との情報共有手段としても重要な役割を果たしつつあります。

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も見受けられ、予想外の影響を及ぼすこともあり、利用に当たってはリスクや特性を理解する必要もあります。

このガイドラインは、広島県職員（以下、職員という。）が職務上ソーシャルメディアを利用するに当たり留意すべき事項などを定めたものです。

1 ソーシャルメディアの定義

ツイッターやフェイスブックなど、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います。

2 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

- (1) 職員がソーシャルメディアを利用して情報を発信する場合には、職員であることの自覚と責任を持たなければなりません。
- (2) 地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員の服務や情報の取扱いに関する規程等を遵守しなければなりません。
- (3) 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しなければなりません。
- (4) 発信する情報は正確に記述するとともに、その内容について誤解を招かぬよう留意する必要があります。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く必要があります。
- (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、正しく理解されるよう努めなければなりません。また、発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応し無用な議論となることは避けなければなりません。
- (6) 次に掲げる情報は発信してはなりません。
 - ア 他者を侮蔑する情報
 - イ 人種、思想、信条等を差別し、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

3 ソーシャルメディアを利用する際の留意事項

- (1) ソーシャルメディアを利用した情報発信については、事実の告知が主体であることから所属内の決裁は不要としますが、監督者の了解を得て発信してください。ただし、県としての公式の見解などを発信する場合には、必要に応じて決裁を受けてください。
- (2) 発信した情報に対する意見や質問に対して必ず返信する必要はありませんが、広島県及び県政に関心をもっている人（ファン）を増やすという視点で対応する必要があります。また、災害発生時などの緊急時においては、寄せられた情報のうち重要と思われるものについて、関係機関と共有したうえで必要に応じて返信するなどの対応が求められます。

4 トラブルへの対応

ソーシャルメディアにおいては、アカウントの取得が容易であるため、成りすまし（※3）といったトラブルが発生することがあります。また、匿名性が高いものもあるため一方的な批判が寄せられる可能性もあります。このようなことを防ぐため以下の点に特に留意する必要があります。

(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必要があります。
- ・ 誤りは直ちに認め、訂正しなければいけません。
- ・ 本来のURL（※4）（ドメイン）をわからなくする、URL短縮サービスは、原則使用しないようにしてください。
- ・ 公的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、慎重に行う必要があります。
- ・ 成りすまし防止のために、利用してい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、県の公式アカウントを紹介している広島県公式ホームページのURL（<http://www.pref.hiroshima.lg.jp/>）を記載する必要があります。

(2) トラブルが発生した場合

ア 炎上（※5）状態になった場合

- ・ 炎上状態になった場合は、反論や抗弁は控え、冷静に対応する必要があります。
- ・ 問題となった部分を修正し、謝罪します。
- ・ 対応に時間を要する場合はその旨説明するなど、無視しているなどの不要な誤解

を招かないようにする必要があります。

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い、公式アカウントであれば広島県公式ホームページ上で周知する必要があります。また、必要に応じ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の注意喚起を行います。

ウ 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、必要に応じて広島県公式ホームページへ誘導してください。

5 相談窓口

総務局広報課 082-513-2373 (ダイヤルイン)

6 用語の解説

※1 ツイッター

利用者が「ツイート」とよばれるつぶやきを投稿し、双方向のやりとりができるインターネット上のサービスを言います。

※2 フェイスブック

利用者が実名登録をし、日記機能やメッセージ機能を利用して双方向のやりとりができるインターネット上のサービスを言います。

※3 成りすまし

他の利用者のふりをして、インターネット上のサービスを利用することを言います。

※4 URL

ウェブサイトのアドレスのことを言います。

※5 炎上

自分の投稿に対し批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる状態を言います。

平成 23 年 10 月 総務局広報課作成