

## 錦江町ソーシャルメディア活用ガイドライン

### 1. ガイドラインの目的

このガイドラインは、近年、ソーシャルメディアを活用した情報発信が増えている中、他の地方自治体において、問題事例が発生していることから、本町でのソーシャルメディアの適切な活用を図るため、基本的な考え方や留意点をとりまとめたものである。

### 2. ソーシャルメディアの定義

このガイドラインにおいて、「ソーシャルメディア」（以下、「SNS」という。）とは、インターネット上のサービスを利用して、サービス利用者が情報を発信又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、「Instagram」、「X (旧 Twitter)」、「Facebook」及び「YouTube」を指すものとする。

### 3. 適用範囲

このガイドラインは、職務（業務）で SNS を利用する場合、並びに町から SNS の運営を委託された事業者に対して適用する。

### 4. 基本原則（基本ルール）

- (1) 町職員としての自覚と責任を持ち、地方公務員法を始めとする関係法令及び町職員の服務に関する規程等を遵守しなければならない。
- (2) 基本的人権、肖像権、著作権、個人情報等に関して、その権利保護に十分留意しなければならない。
- (3) 正確な情報発信に努め、その内容について誤解を招かないよう留意しなければならない。
- (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、誠実に対応するよう努めなければならない。
- (5) 発信した情報に対し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応するよう努めなければならない。

### 5. 禁止事項及び利用者による書き込み等の管理業務

次に掲げる内容を含む情報を発信してはならない。また、各項に該当する書き込みがあった場合、予告なく削除又はアカウントのブロック等を行うこと。

- ア 法律又は法令等に違反する内容又は違反するおそれがあるもの
- イ 特定の個人・団体等を誹謗中傷するもの
- ウ 政治活動又は宗教活動を目的とするもの
- エ 人種、思想、信条等の差別又は差別を助長させるもの

- オ 著作権、商標権、肖像権等、町又は第三者の知的所有権を侵害するもの
- カ 広告、宣伝、勧誘又は営業活動その他営利を目的とするもの
- キ 公の秩序または善良の風俗に反するもの
- ク 虚偽や事実と異なる内容及び単なる噂や噂を助長させるもの
- ケ 本人の承諾なく個人情報を特定・開示・漏洩する等プライバシーを害するもの
- コ 当該 SNS 利用規約に反する内容
- サ 他のユーザー、第三者等になりすますもの
- シ 有害なプログラム等
- ス わいせつな表現などを含む不適切なもの
- セ その他町が不適切と判断した情報及びこれらの内容を含むリンク等

#### 6. フェイク動画等の意図的な虚偽の情報を発信された際の対応

投稿担当者は、所属課長に報告するとともに、当該 SNS の運営管理者に削除依頼を行い、正しい情報の周知を行うこと。

#### 7. トラブルに対応する際の留意事項

(1) トラブル防止については、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- ア 発信した内容に誤りが発覚した場合は、直ちに訂正すること。
- イ SNS において、他の投稿の引用や、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町が推奨するものとして受け取られる可能性があるため、慎重に行うこと。
- ウ 町の業務に関連した発信内容に伴うトラブル等が発生した場合は、所属課長に連絡するとともに、適切な対応に努めること。

(2) 成りすましが発生した場合については、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- ア 当該 SNS の管理者に削除依頼を行うとともに、成りすまし事例が発生したことについて、所属課長に報告すること。
- イ 投稿担当者は、本町ホームページに掲載する等、成りすましが存在することについて必要に応じ注意喚起を行うこと。

(3) 乗っ取りが発生した場合又は対策については、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- ア より安全性の高いパスワードに変更を行うとともに、発信した覚えのない情報を削除し、乗っ取り事例が発生したことについて所属課長に報告すること。
- イ 所属課長は、本町ホームページに掲載する等、乗っ取り事例が発生していることについて必要に応じ注意喚起を行うこと。
- ウ 投稿担当者は、パソコンそのものがウイルスに感染していないか、フルスキャンすること。

エ 運用を終了した場合には、乗っ取り等のリスクがあることから、放置することなく速やかにアカウントを削除すること。

オ 二段階認証やワンタイムパスワードを設定できる場合は、設定するよう努めること。

(4) 炎上した場合には、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

ア 反論又は抗弁は行わず、冷静に対応すること。

イ 問題となった部分は、必要に応じて、説明、訂正及び謝罪等を行い、対応に時間を要する場合は、その旨を説明すること。

## 8. 投稿内容

Instagram のフィード投稿については、次に掲げる内容を投稿するよう努めるものとする。

ア 本町ならではの日常の暮らし、街並み、風景等の本町に関連した内容であること。

イ 以下に掲げるハッシュタグ(以下、「必須タグ」という。)を投稿文に記載すること。

また、投稿内容と関連する必須タグ以外のハッシュタグは、必須タグの後に記載すること。

(必須タグ)

「# 錦江町」「# 田舎暮らし」「# 地方移住」「# 田舎」「# 鹿児島」「# 大隅」「# Kinko」

## 9. 附則

このガイドラインは、令和6年 月 日から施行する。