

## 1 ガイドライン策定の目的

ソーシャルメディアは、インターネット上で誰でも手軽に情報発信を行うことができ、高い即時性や情報の拡散性、コミュニケーションの双方向性などの特性を有するため情報の発信等に有効な媒体として広く普及しています。

一方でアカウント（※1）の取得が容易であるため、なりすまし（※2）が行われたり、発信した情報に対して、閲覧者から発信者が予想しない反応が寄せられるなどのリスクがあります。

このガイドラインは、大阪広域水道企業団（以下「企業団」という。）がソーシャルメディアを利用し企業団に関する情報発信等を行うに当たり、ソーシャルメディアの特性やリスクを踏まえ、適切に運用するための基本的な考え方や留意点を定め、効果的な情報発信に役立てることを目的とします。

## 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とは、インターネット上のサービスで、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(Twitter や Instagram 等)を指します。

## 3 法令や利用規約の遵守

ソーシャルメディアを組織として利用する場合は、次の事項を遵守しなければなりません。

(1) 地方公務員法をはじめとする関係法令、職員の服務や情報の取扱いに関する規定

(2) 肖像権や著作権、商標権等の知的財産権に関する法令等

(3) 個人情報保護に関する法令等

(4) 利用するソーシャルメディアの利用規約

(5) 企業団のウェブページに関する規定

(6) 企業団の情報セキュリティに関する規定

(7) 社会的な常識やマナー

- ・乱暴な言葉遣いなど閲覧者を不快にさせるおそれのある表現の禁止 など

(8) 次に掲げる情報の発信の禁止

- ・職務上知り得た秘密を含む情報

- ・政治的な内容を含む情報

- ・職員の個人的な状況や意見等の情報（職務上必要な場合を除く。）

- ・誹謗中傷する情報

- ・人種、思想、信条、職業等で差別、又は差別を助長する情報

- ・企業団又は第三者の権利を侵害する情報

- ・事実とは異なる情報、信ぴょう性・信頼性が低い情報又は噂や風評等を助長させる情報

- ・わいせつな内容を含む情報

- ・重要施策の意思形成過程の情報（企業団が積極的に意見等を求める場合を除く。）
- ・その他、公序良俗に反する情報

#### 4 情報発信に当たっての検討事項

ソーシャルメディアを利用する場合にはあらかじめ次に掲げる事項を検討し、所属内で共有してください。また、経営管理部経営企画課と事前に協議してください。

##### (1) ソーシャルメディアを利用する目的等

ソーシャルメディアの利用目的と獲得したい成果を明らかにします。また、その利用目的に応じて、発信のターゲットや情報の内容について検討してください。

##### (2) 利用するソーシャルメディアの種類

利用するソーシャルメディアは社会的に信頼されているものを選定します。また、ソーシャルメディアにはそれぞれ発信できる文字数や機能に特性があります。そのため、利用目的やターゲットに適したソーシャルメディアを選定する必要があります。

##### (3) 発信の頻度、タイミング

利用するソーシャルメディアの特性やターゲットの利用状況、発信する情報を勘案し、発信の頻度やタイミングを決めておきます。

##### (4) コメント等への対応

発信した情報に対してコメントや質問が入ったときに、どのように対応するのかあらかじめ決めて、明示します。コメントに対して返答を行う場合、閲覧者が親近感や利便性を感じるといったメリットがある一方、ソーシャルメディア上で論争が起き炎上（※3）状態になる危険性があることを理解してください。

##### (5) 管理責任者、担当者、決裁経路などの運用体制

ソーシャルメディアの運用は組織的に行う必要があります。そのため、管理責任者や担当者を定めるとともに、発信やコメントに対する返答を行う場合のチェック体制や決裁経路などを決めておきます。

##### (6) 利用期間と撤退

イベントの周知を行う場合などソーシャルメディアの利用目的によっては、あらかじめ利用期間を決めておきます。また、利用期間が終了してソーシャルメディアから撤退するためアカウントを削除する場合には、一定の期間を設け運用するページや企業団ウェブサイトなどで周知してください。ただし、セキュリティ上の脅威等でソーシャルメディアの運用を継続することが閲覧者又は企業団にとって不利益となる場合には直ちにアカウントを削除します。

#### 5 運用上の留意事項

##### (1) 必須事項

###### ア アカウント運用者の明示等

ソーシャルメディアは誰でもアカウントを取得することが可能です。なりすましを防止するためには企業団が公式に運用していることを証明し、周知する必要があります。そのため、ソーシャルメディアの提供機関等が認証アカウントの発行を行って

る場合は、認証アカウント（※4）の取得に努めてください。また、企業団のウェブサイト内において運用するソーシャルメディアの名称とそのページへのリンクを掲載するとともに、運用しているソーシャルメディアのプロフィール欄等に企業団ウェブサイトのリンクを掲載してください。

#### イ アカウント運用ポリシーの策定及び明示

利用するソーシャルメディアの特性に応じ、アカウント運用ポリシーを定め、明示します。

- ・発信内容
- ・アカウント管理責任者
- ・アカウント運用組織
- ・運用時間
- ・コメント等への対応（コメント等に対応する場合は対応時間）
- ・発信する情報等の知的財産権
- ・免責事項
- ・禁止事項
- ・問合せ先

#### ウ パスワードの管理

アカウントのパスワードの設定に当たっては、推測されやすいものを避けるとともに第三者に知られることがないように厳重に保管し、定期的に更新します。また、漏えいの危険性を低くするためパスワードを知る担当者等は必要最小限としてください。

#### エ 短縮 URL の禁止

本来の URL を分からなくする短縮 URL は閲覧者に不安を与えるおそれがあるため使用しないでください。

### (2) トラブルの防止

#### ア 情報の不可逆性

ネットワーク上に一度公開された情報は、削除しなければならない事態が生じても完全に削除できないことを理解する必要があります。発信する情報は正確を期すとともにその内容については誤解を招かないよう十分留意してください。

#### イ 公式アカウントへの信頼性の理解

企業団が公式に運用するソーシャルメディアのページにおいて、他の発信者の情報を引用することや第三者が管理・運用するホームページへのリンクを掲載することは、その情報やホームページが信頼性のあるものとして受け取られる可能性があるため、企業団の職員として自覚と責任を持った発言をしてください。

#### ウ 双方向コミュニケーションに対する理解

ソーシャルメディアは発信者と閲覧者の双方向のコミュニケーションを可能とするツールであることを念頭に置く必要があります。発信した情報が意図しない誤解を生じさせた場合には、誠実に対応するなど正しく理解されるように努めてください。

### (3) トラブルへの対応

#### ア 誤った情報を発信してしまった場合の対応

・Twitter 及び Instagram の場合

Twitter 及び Instagram には発信した情報を修正する機能はありません。そのため、誤った情報は削除し、改めて正しい情報を発信します。正しい情報を発信する際には、誤った情報を発信したことへの謝罪やその情報を削除したことも合わせて発信するものとします。

イ 炎上状態になった場合の対応

炎上状態になった場合は、不要な抗弁は控えるなど冷静かつ誠実に対応する必要があります。炎上状態になった原因が企業団が発信した情報にある場合は、問題となった部分を修正するとともに説明、謝罪します。また、対応に時間を要するときはその理由を説明するなど、無視している等の批判を招かないようにする必要があります。

ウ なりすましへの対応

なりすましが発生していることを発見した場合は、ソーシャルメディアの管理者に削除依頼を行うとともに企業団ウェブサイト上で周知します。また、必要に応じて報道機関等に資料提供等を行い、注意喚起を行います。

※1 アカウント

コンピュータやインターネット上のサービスを利用できる権利、又は利用する際に必要な ID のこと

※2 なりすまし

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

※3 炎上

発信した情報に対して批判や苦情が殺到するなど、ソーシャルメディアの円滑な運営に支障を来す状態

※4 認証アカウント

ソーシャルメディア上で本人であることを保証されたアカウントのこと