

室蘭市ソーシャルメディア利用ガイドラインQ&A

この資料では、室蘭市が定める「室蘭市ソーシャルメディア利用ガイドライン」に関して想定される疑問点などを、Q&Aとしてまとめています。以下を参考にしながら、ガイドラインに則り、ソーシャルメディアを有効に活用してください。

《目次》

1. 共通

- Q1-1. ソーシャルメディアのメリット・デメリットとは何ですか？
- Q1-2. ソーシャルメディアで情報発信する際に気をつけることはありますか？
- Q1-3. ソーシャルメディアで写真や音楽を発信することはできますか？
- Q1-4. 服務に関する規程等の遵守とはどのようなことですか？
- Q1-5. 具体的にどのような行為が信用失墜行為に該当するのですか？
- Q1-6. 政治的行為の制限とはどのようなことですか？
- Q1-7. 誤った情報を発信してしまったときはどうすればよいですか？
- Q1-8. 炎上してしまったときはどうすればよいですか？

2. プライベート編

- Q2-1. これからソーシャルメディアを利用したいと思いますが、最初に気をつけることはありますか？
- Q2-2. 「個人の見解である」旨を明記すれば、市の施策や施策に関する情報・意見を発信することができますか？
- Q2-3. 昼休みや年休などの際にソーシャルメディアを利用してもよいですか？
- Q2-4. 災害発生時などの緊急時には、就業時間中であってもソーシャルメディアで情報発信してもよいですか？

3. 業務編

- Q3-1. ソーシャルメディア上で寄せられた意見や質問にはどう対応すればいいのですか？
- Q3-2. 禁止事項② - イの「宗教性のある情報」とはなんですか？
- Q3-3. 禁止事項② - ウの「政治性のある情報」とはなんですか？
- Q3-4. 禁止事項② - カの「社会問題について特定の主義又は主張に当たる情報」とはなんですか？

4. その他

- Q4-1. その他ガイドラインに関して質問があります。

《Q & A》

1. 共通

Q1-1. ソーシャルメディアのメリット・デメリットとは何ですか？

A. 一般に、以下のようなメリット・デメリットがあるといわれています。

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none">●リアルタイムな情報発信が可能。●双方向のコミュニケーションが可能。●他の利用者により、発信した情報が更に広がっていく。●効率的な情報収集が可能。●無料のサービスが多く、容易に利用することが可能。	<ul style="list-style-type: none">●一度発信された情報を完全に削除することが難しい。●発信した情報が誤解され、トラブルになる危険性がある。●なりすまし等により、意図しない情報発信が行われる可能性がある。

Q1-2. ソーシャルメディアで情報発信する際に気をつけることはありますか？

A. ソーシャルメディアを利用して情報発信する際には、基本的に以下のような点に注意する必要があります。

- 業務上知り得た情報を発信してはなりません。
(例)「芸能人の〇〇さんが来庁し、婚姻届を提出した。」など
- 発信時には内容を十分に確認しましょう。匿名であっても、他の利用者等によって、氏名や市職員の身分などが明らかにされてしまう可能性がありますので、発信内容によって誤解を受けることがないように、常に市職員の自覚をもって発信しましょう。
- 他の利用者が発信している情報を鵜呑みにしないように注意しましょう。自分では真偽の確認ができない情報を安易に広げると、意図せずにデマなど不確かな情報の発信に加担してしまう危険性があります。
(例)
 - ▶ Twitter で「〇〇駅付近で事故があり、電車が不通になっています。」というツイートをみたので、すぐにリツイートしたが、実際には事故は起きておらず、嘘の情報を流したことになった。
 - ▶ Facebook で「次の日曜日、〇〇通りで歌手の△△がライブをするらしい！」という書き込みがあったのでシェアしたが、ライブの計画はなく、周辺に人が殺到し、交通機関や近隣住民が迷惑を被った。
- スマートフォンで写真を撮影する場合、位置情報が記録されることがあります。その写真を不用意にソーシャルメディアに掲載すると、記録された位置情報から自宅や行動範囲が特定されてしまうことがありますので、十分注意しましょう。
- 室蘭市職員倫理規定における利害関係者など、個人的な付き合いがある場合、ソーシャルメディア上で同倫理規定に抵触することはもちろん、交流によって他の利用者に誤解を与えることがないように、発信内容には注意しましょう。

Q1-3. ソーシャルメディアで写真や音楽を発信することはできますか？

A. 著作権や肖像権を侵害しない範囲であれば、発信することができますが、以下のような点について注意が必要です。

- 他の人が写っている写真を掲載したり、Facebook でタグ付けするときなどは、予め本人の承諾を得るようにしましょう。不特定多数の人が写っている写真の場合で、個人が特定されるおそれのあるものは掲載しないなどの注意が必要です。
(例) キャンプに行った時のグループの写真を、本人の承諾なく Facebook に掲載し、写真に写っている友人のタグ付けをした。

- 街で見かけた芸能人などの写真を撮り、それを発信することも、肖像権の侵害にあたる可能性があります。
- 新聞、小説、論文、音楽、写真、プログラムなど、他者の著作物を発信することは、著作権の侵害となる可能性があります。

Q1-4. 服務に関する規程の遵守とはどのようなことですか？

A. 地方公務員法第30条～第38条には、地方公務員の服務について規定されています。主な内容は以下のとおりです。

- 信用失墜行為の禁止（第33条）
- 秘密を守る義務（第34条）
- 職務に専念する義務（第35条）
- 政治的行為の制限（第36条）

Q1-5. 具体的にどのような発信が信用失墜行為に該当するのですか？

A. 以下についての発信は、信用失墜行為に該当する場合があります。

- 職務の公正性又は中立性に疑義を生じさせるおそれのある内容の発信
- 他人や組織を誹謗中傷する内容や他人に不快又は嫌悪の念を起させるような発信
- 公序良俗に反する内容の発信
- 他人の権利利益を侵害するおそれがある内容の発信
- 社会規範に反する発信（差別的発言など）

（※「国家公務員のソーシャルメディアの私的利用に当たっての留意点」より）

具体的な事例を挙げることは難しく、問題が発生した場合は個々の事例について判断がなされますが、信用失墜行為に該当した場合は、発信者だけではなく、室蘭市や室蘭市職員全体の信用を損なう大きな問題となります。

また、前述した守秘義務違反、職務専念義務違反、政治的行為の制限に違反した場合については、信用失墜行為の禁止違反に関連しますので、発信する内容には十分注意してください。

Q1-6. 政治的行為の制限とはどのようなことですか？

A. 地方公務員法第36条は、①職員の政治的中立性を保障し、②地方公共団体の行政の公正な運営を確保し、③職員の利益を保護することを目的として、政治的行為の制限について定めています。一例としては以下のようなケースが該当します。

（例）特定の人を支持又は反対する目的をもって、公の選挙又は投票において投票をするように、又はしないように勧誘運動をすること。

個別の具体的な行為が制限に抵触するかどうかについては、個別に判断されることとなりますが、ソーシャルメディア上での発信にあたっては、政治的行為の制限に抵触することがないように注意するとともに、判断に迷う場合は発信を控えるようにしましょう。

また、法の適用除外となる場合においても、他の利用者からは「室蘭市職員」と認識されること、また匿名であっても「室蘭市職員」としての身分が明らかになる場合があることに留意し、行政の政治的中立性を損ねることがないように、十分注意してください。

Q1-7. 誤った情報を発信してしまったときはどうすればよいですか？

A. いったん情報をインターネット上に公開すると、あらゆるところで保存されている可能性があります。あわてて削除しても解決にはなりません。

室蘭市の公式アカウントによる業務利用の場合は、まず、その事実とそれに至った経緯を所属長と広報担当課に連絡してください。その後、所属長の指示に従い、誤った部分について説明を行い、見える形で修正を行ってください。

プライベート利用の場合は、誤った部分について説明を行い、見える形で修正を行うとともに、市の業務に関連した発信内容に伴いトラブルが発生した場合は、所属長に連絡してください。

Q1-8. 炎上してしまったときはどうすればよいですか？

A. 誤った情報を発信した場合など、炎上(※)してしまうことがあります。炎上状態ではないことは、むきになって反論する、挑発することが一番いけないことだと言われています。

また、非難のコメントや論破するコメントを削除する、発信内容を書き換える（書き直し前の内容は、キャッシュ機能(※)で見られる可能性があります。）、サイトを閉鎖する（サイトを閉鎖しても炎上した場合には、閉鎖前の内容を他に保存している可能性があります。）などの行為は、余計に炎上する可能性があると言われてしています。

室蘭市の公式アカウントによる業務利用の場合は、所属長と広報担当課に連絡した上で、発信した内容の問題となった部分を精査してください。その後、所属長の指示に従い、問題となった部分を修正し、謝罪文を掲載します。決して隠れて問題となった部分を修正しないでください。

プライベート利用の場合は、発信内容の精査、修正、謝罪を行うとともに、市の業務に関連した発信内容に伴いトラブルが発生した場合は、所属長に連絡してください。

※炎上…批判や嫌がらせ、誹謗中傷のコメントが殺到して収拾がつかなくなることをいいます。

※キャッシュ機能…ここでのキャッシュ機能とは、Google や Yahoo! などの検索サイトにおいて、ホームページ上のデータを保存している機能のことをいいます。

2. プライベート編

Q2-1. これからソーシャルメディアを利用したいと思いますが、最初に気をつけることはありますか？

A. ソーシャルメディアを初めて利用する際は、規約のほか、公開範囲等の各種設定方法を十分に確認する必要があります。

初期設定の状態では、原則すべての情報を公開するソーシャルメディアもあります。設定を忘れたり誤ったりすると、登録した氏名、生年月日、住所地などの個人情報が、意図せずにインターネット上のすべての利用者から閲覧できる状態になりますので、設定などの利用方法を正しく理解して、適切に利用しましょう。

また、設定内容については、定期的に確認するようにしましょう。

Q2-2. 「個人の見解である」旨を明記すれば、市の施策や施策に関する情報・意見を発信することができますか？

A. 室蘭市職員として市の施策や施策に関する情報を発信することが市民にとって有益な場合がありますので、既にホームページや広報等で周知されている内容については、発信しても構いません。その場合における表現方法には制限をしていますが、発信する情報は正確を期するようにしてください。

ただし、不用意な情報発信が、市民や他の利用者に誤解を与えたり混乱を招くおそれがありますので、次に掲げる情報を発信してはなりません。さらに、担当外の業務に関する情報の発信の場合、他の利用者からみて「室蘭市職員」が発信した情報と捉えられる可能性があることに十分留意してください。

- 室蘭市の公式見解ではない情報（意思形成過程にある政策や事業内容など）
- 室蘭市の方針に反する内容

（具体的な例）

- 市としての意思決定をしていないにも関わらず、「△月より〇〇の手続きを変更しようと考えています。」といった未確定の情報を発信する。
- 市の方針として、□□事業を廃止することとなったにも関わらず、「□□事業の廃止には納得がいかない。」といった市の方針に反する内容を発信する。

Q2-3. 昼休みや年休などの際にソーシャルメディアを利用してもよいですか？

A. 就業時間中のプライベート利用は禁止していますが、それ以外の時間帯の利用を制限するものではありません。ただし、昼休み（特に、交代で休憩する場合など。）や年休取得時の利用において、外部から閲覧した際に、場合によっては「就業時間中のプライベート利用」と認識される可能性もありますので留意してください。

Q2-4. 災害発生時などの緊急時には、就業時間中であってもソーシャルメディアで情報発信してもよいですか？

A. 就業時間中のプライベート利用は禁止していますが、災害発生時など緊急を要する場合で、情報発信によって住民の生命・財産を守ることなどにつながる場合は、各自の判断において発信しても構いません。

3. 業務編

Q3-1. ソーシャルメディア上で寄せられた意見や質問にはどう対応すればいいのですか？

A. 寄せられた意見には耳を傾け、真摯に受け止める一方、コメントに対するソーシャルメディア内での回答については、扇情的な表現を慎むなど細心の注意を払ってください。
また、もっぱら情報発信を行う場合は、プロフィール欄などにその旨を記載してください。

Q3-2. 禁止事項② - イの「宗教性のある情報」とはなんですか？

A. 「宗教性のある情報」とは、宗教団体による布教推進等を目的とするものや、そのおそれのあるものを指します。例えば「〇〇教宗主△△さんの講演会が市内で行われます。」など、特定宗教の布教活動につながるような表現は控えましょう。

Q3-3. 禁止事項② - ウの「政治性のある情報」とはなんですか？

A. 「政治性のある情報」とは、公の選挙もしくは投票の事前活動に該当するものや、そのおそれのあるものです。例えば「選挙に出馬する〇〇党の△△さんの演説が、市内で行われます。」など、特定の政党や政治家の選挙活動を周知するような情報発信も控えましょう。
また、政治団体による政治活動を目的とするものや、そのおそれのあるものも「政治性のある情報」にあたります。

Q3-4. 禁止事項② - カの「社会問題について特定の主義又は主張に当たる情報」とはなんですか？

A. 国内世論が大きく分かれている社会問題等に関する主義・主張などを含んでいるものを指します。

4. その他

Q4-1. その他ガイドラインに関して質問があります。

A. ガイドラインに関して質問がある場合は、内容により下記にお問合せください。

項目	担当部署
● ガイドライン全般に関する事項	企画財政部企画課 [高度情報推進]
● プライベート編に関する事項	
● 業務編に関する事項	総務部広報課