

公益財団法人とっとりコンベンションビューロー公式アカウントにおける ソーシャルメディア利用ガイドライン

Twitter・Instagram等のソーシャルメディアは、近年利用者が増加しており、人々の生活に身近な情報伝達手段として浸透し、企業や自治体においても広報ツールとしての活用など社会的に重要な役割を果たしつつあります。

一方、誤って不正確な情報や公序良俗に反するような情報を発信した場合には、情報が瞬時に拡散するという特性から、甚大な損害を生じる恐れがあり、利用にあたってはリスクや特性を理解する必要があります。

このガイドラインは、ソーシャルメディアを活用し地域のコンベンション情報やイベント告知などの情報発信を通じて地域振興を実現するために、公益財団法人とっとりコンベンションビューロー（以下「財団」という。）職員（以下「職員」という。）が職務の一環として情報発信を行う際に留意すべき事項などを定めることを目的に策定したものです。

1 ソーシャルメディアの定義

Twitter、Instagramなどインターネット上のサービスを利用し、主にアカウントのフォローを通じて情報を発信・共有する情報伝達媒体を言います。

【主なソーシャルメディア】

- ・Twitter
- ・Instagram
- ・Facebook
- ・Youtube
- ・LINE
- ・各種ブログサービス

2 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

- (1) 職員としての自覚と責任を持って、関係法令及び職員の服務規程等を遵守しなければなりません。
- (2) 著作権、個人情報保護などに関する法令を遵守し、他者の権利を侵害することがないように十分に留意する必要があります。
- (3) 正確な情報の発信に努め、その内容について誤解を招かないよう留意する必要があります。
- (4) 発信した情報により、意図せず他人を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合には、誠実に対応する必要があります。
- (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りません。

- (6) 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。

3 ソーシャルメディアを利用する場合の留意点

- (1) ソーシャルメディアでの情報発信については、目的、対象、内容、継続して発信する事項があるかなど、ソーシャルメディアの利用の適切性を検討した上で運用する必要があります。

【ソーシャルメディアで発信する内容として適しているもの】

- ・自主事業、イベント等の案内、PRなど
- ・大型イベント開催時における立体駐車場の混雑状況
- ・その他担当業務に関する情報の提供

- (2) 公式アカウントを用いた情報発信においては、単なる事実の告知や挨拶等のやりとりなど、軽易なものについては所属内の決裁は不要とします。ただし、できる限り所属内の複数の者でチェックする体制を設けるとともに、財団としての公式の見解など重要な事項を発信する場合には、必要に応じて所属内で決裁を受けてください。
- (3) 発信した情報に対する意見や質問全てに必ず返信する必要はありませんが、財団及び米子コンベンションセンター(以下「センター」という。)に親しみを持ってもらい、ファンを増やすという観点から積極的に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上で必要に応じて返信するなどの対応が求められます。
- (4) 公式アカウントについて、セキュリティ上の観点から、定期的にモニタリングを行い、異常な発信がなされていないか確認する必要があります。
- (5) より多くの者に発信情報を伝えるためには、フォロワーを増やすことが必要です。そのため、単なる告知だけでなく、情報や知識の提供、写真の活用など、フォロワーの興味を惹く内容とするとともに、定期的に情報を発信してアカウントの信頼性を高めることが必要です。
- (6) ソーシャルメディアでは短い文面で内容を誤解無く伝える必要があるため、日時、主体、場所、名称などを簡潔に記載するとともに、ウェブサイトのアドレスの引用などにより詳細情報をユーザーに伝えることが必要です。
- (7) 本来のウェブサイトのアドレスを分からなくするURL短縮サービスは、他の利用者に不安を与える恐れがあるため、アドレスが長くて文字数に収まらない場合などに利用を限定する必要があります。
- (8) 引用に当たっては、スマートフォンユーザーの利用を考慮し、引用元がスマートフォンに対応しているか確認する必要があります。
- (9) 情報発信の役目が終わったり、発信する内容がなく今後の更新が見込めない公式アカウントについては、セキュリティ上の観点から、登録の削除等の措置を行ってください。ただし、

これまでの情報を削除することは、情報の扱いが安易であると取られて、場合によっては公式アカウント全体の信頼性を損なうので、情報を多く発信しているアカウントについては、更新を停止した旨をアカウントのプロフィール等に記載する等の措置を一旦取り、時宜を得た段階でアカウントを削除してください。

4 禁止事項

次に掲げる内容を含む情報を発信してはいけません。

- (1) 法令等に違反し、又は違反するおそれのあるもの
- (2) 他者を侮辱又は非難するもの
- (3) 人種、信条、性別、社会的身分、門地等について差別し、又は差別を助長させるもの
- (4) 虚偽又は事実と異なるもの
- (5) 財団と利害関係にある者若しくは団体の秘密に関するもの
- (6) 財団の権利を侵害する情報や、正当な理由なく他者の権利を侵害するもの
- (7) 財団の信用を失墜させるおそれのあるもの
- (8) その他公序良俗に反するもの

5 トラブルへの対応

(1) トラブル防止のために

ソーシャルメディアは、アカウントの成りすましや乗っ取り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誹謗・中傷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。

ア コンプライアンスに配慮し、不適切な投稿を行わないよう心がけることが大切です。

【不適切な投稿の例】

- ・職務上会った関係者の氏名や開催されるイベントなどの情報を相手の了解を得ないで発信する。
- ・財団の公式見解が定まっていなくてもかかわらず、あたかも公式見解のように情報を発信する。
- ・財団の事業などへの否定的な意見を目にした際に、自分の判断のみで反論する。
- ・所属として把握しないまま、公式アカウントを使用して休日にも情報発信する。
- ・合理的な理由なく、特定の利用者に優先的に情報を提供するなど対応に差をつける。
- ・公式アカウントで政治的な内容の投稿を行う。

イ 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。

ウ 誤りは直ちに認め、訂正しなければいけません。

エ 他の利用者の投稿の引用や、第三者が管理又は運用するページへのリンクの掲載は、第三者に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た

め、内容の正確性や信憑性に十分に留意した上で行うことが必要です。

オ 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、公式アカウントを紹介している財団及びセンター公式ホームページのURL (<https://tcob.jp> または <http://bigship.or.jp>) を記載する必要があります。

カ アカウントの管理権限やパスワードについては、異動時期など機会を捉えて定期的に変更し、セキュリティ上の対策をとる必要があります。

(2) トラブルが発生した場合

公式アカウントでトラブルが発生した場合、速やかに所属内で情報を共有した上で、以下の点に留意して対応する必要があります。いずれの場合も個人情報の漏えいの有無を調査し、個人情報の漏えいがあった場合は、個人情報保護規程に従って、適正に対処する必要があります。

ア 炎上状態になった場合

(ア) 余計な憶測を招かないよう理由について明確に説明した上で、問題となった部分を修正又は削除し、謝罪します。

(イ) 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。

(ウ) 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。ただし、いわれなき誹謗中傷や事実誤認などについては、はっきりと指摘や反論を行うとともに、必要に応じて報道機関へ正確な事実の資料提供などを行うことも必要です。

(エ) 事実に反した又は事実を無視した攻撃的な投稿が繰り返される場合は、正確な事実について公式ホームページに掲載し、当該投稿を見て反応してきた者に対して説明するとともに、執拗に攻撃してくる者の投稿自体には反論を行わないようにして、事態の鎮静化を待つ必要があります。

イ 成りすましが発生した場合

(ア) 公式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、ソーシャルメディアの管理者に当該成りすましアカウントの停止・削除依頼を行います。

(イ) 必要に応じて公式ホームページ上で成りすましの存在を周知するとともに報道機関への資料提供を行います。

ウ 乗っ取りが発生した場合

(ア) パスワードの変更や管理者権限の再設定を行います。

(イ) 乗っ取りによる投稿が不適正な場合は当該投稿を削除するとともに、事情の説明及び謝罪の記事を掲載します。

(ウ) 連携アプリケーションを確認し、見知らぬアプリケーションがある場合は、削除します。

(エ) パスワードの漏えいがないかどうか確認し、漏えいがある場合は漏えい元・漏えい先に指導を行います。

(オ) 不審な連携アプリケーション・パスワードの漏えいとも見当たらない場合は、セキュリテ

情報を調査し、原因を追究し、再発防止策を取る必要があります。判明しない場合は、ソーシャルメディアの管理者に問い合わせることも必要です。

※1 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

※2 乗っ取り

パスワードの流出などにより、アカウントの投稿権限が正当な管理者以外の第三者に与えられ、第三者が当該アカウントを投稿できる状態になること

※3 炎上

投稿に対し批判・苦情・中傷などの反応が殺到した状態