

## 井原市職員のソーシャルメディアの利用に関するガイドライン

ツイッターやブログに代表されるいわゆるソーシャルメディアは、今や国民の生活において欠かすことのできない重要な情報手段となりつつあります。井原市の行政活動においても、これらソーシャルメディアを有効に活用することで、市民へ情報を効果的に伝えられるだけでなく、それらを通じ市民からの意見を聴取することが可能となっており、今後ますます市民と行政の相互関係の構築に当たっては重要な手段となることを見込まれます。

一方で、ソーシャルメディアには、匿名性や一方的な記述が可能であるといった特性もあり、不正確な情報や不用意な記述が意図しない問題を引き起こし、社会に対し多大な影響を及ぼした企業の例など、リスク対策をしっかりと行わなければならない面もあります。そのため、ソーシャルメディアを使いこなすためには、その利用者がソーシャルメディアの特性や自らに関わる社会的規範などを十分理解する必要があります。

そこで、井原市職員（以下「職員」といいます。）において、ソーシャルメディアが適切に利用され、その有用性を十分に活用できるよう、職員がソーシャルメディアを利用する際の基本的な考え方や留意点を明らかにする「井原市職員のソーシャルメディアの利用に関するガイドライン」（以下「ガイドライン」といいます。）を策定することとしました。

なお、このガイドラインは、千葉県千葉市の「千葉市職員のソーシャルメディアの利用に関するガイドライン」を参考に作成しました。

### 1. ソーシャルメディアの定義

フェイスブック、ツイッターなどインターネット上のサービスを利用して、双方向で情報のやりとりを行うことができる情報伝達媒体のことをいいます。

### 2. ガイドラインの必要性及び目的

ソーシャルメディアは有効な情報伝達手段である一方、その情報が不正確であったり、法令や公序良俗に反したり、さらには意図せずして特定又は不特定の人たちの感情を害した場合には、市政に対して想定しない影響を及ぼす場合もあることから、事前にそれらリスクを回避するため、職員が留意すべき事項を明らかにしたものがこのガイドラインです。

なお、ガイドラインは、ガイドライン本文及び付属するFAQで構成していますので、一体で理解する必要があります。

#### (1) ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、職員としての身分を有する者に対して適用されます。（具体的には、FAQを参照してください。）

#### (2) ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

ア 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。

イ 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。

ウ 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して十分留意しなければなりません。

エ 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。

オ 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、自らが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。

カ 次に掲げる情報は発信してはなりません。

(ア) 不敬な言い方を含む情報

(イ) 人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報

(ウ) 違法行為又は違法行為を煽る情報

(エ) 単なる噂や噂を助長させる情報

(オ) わいせつな内容を含むホームページへのリンク

(カ) その他公序良俗に反する一切の情報

### 3. ソーシャルメディアを利用して井原市行政に関する情報を発信する際の留意事項

(1) 井原市あるいは井原市と利害関係にある者又は団体の秘密に関する情報を発信してはいけません。

(2) 井原市及び他者の権利を侵害する情報を発信してはいけません。

(3) 井原市のセキュリティを脅かすおそれのある情報を発信してはいけません。

(4) 自らの職務に関する情報を発信する場合は、守秘義務を遵守するとともに、意思形成過程における情報の取扱いには十分留意する必要があります。

(5) 自らは直接職務上関わらない事項であっても、本市行政に関する情報を発信する場合にあつては、読み手側では職員として一定の関係者として理解し、その記述が不正確な場合には誤解される場合があることについて十分留意する必要があります。

## 井原市職員のソーシャルメディアの利用に関するガイドラインFAQ

このFAQは、井原市職員が個人的にソーシャルメディアを利用し、自分自身の意見や井原市の行政に関する情報を投稿する、掲載する又は意見交換等を行うことなど（以下「発信」といいます。）に関し留意事項を定めた井原市職員のソーシャルメディアの利用に関するガイドライン（以下「ガイドライン」といいます。）について、想定される質問とその答えをまとめたものです。ガイドラインと一体で理解のうえ、ソーシャルメディアを有効に利用してください。

### 1 適用の対象となる職員について

Q1.ガイドラインは、どのような井原市職員が対象となるのですか。

Q2.ガイドラインの適用範囲は、どこまでですか。

Q3.ガイドラインは、どうしてこの適用範囲なのですか。

### 2 服務など注意すべき事項

Q4.井原市では職員がソーシャルメディアを利用することについて制限していますか。

Q5.ソーシャルメディアに情報発信をする際に、心がけておくことはありますか。

Q6.匿名発信に関する問題とはなんですか。

Q7.発信者情報の開示が認められた例はありますか。

Q8.不適切な書き込みを見つけた第三者が発信者を特定した例や、犯罪捜査により発信者を特定された例はありますか。

Q9.職務内容に関する発信は、禁止されていますか。

Q10.自らの職務に関する情報は、どこまで発信することが許されますか。

Q11.自らの担当外の業務に関する情報を発信してもよいですか。

Q12.服務規程の遵守とはどういうことですか。

Q13.ソーシャルメディアに、秘密情報を発信したらどうなるのですか。

Q14.どのような行為が信用失墜行為に当たるのですか。

### 3 特に注意すべき事項

Q15.他のブログの引用やホームページへのリンクを掲載することはできますか。

Q16.ソーシャルメディアに、音楽や写真を発信できますか。

Q17.政治的行為の制限とはどういうことですか。

Q18.誤った情報を発信してしまいました。どうすればよいのでしょうか。

Q19.発信した内容で炎上してしまいました。どうすればよいのでしょうか。

Q1.ガイドラインは、どのような井原市職員を対象としているのですか。

A.このガイドラインは、井原市職員で井原市のアカウントでソーシャルメディアを利用して発信を行う、又は行っている職員を対象としています。

Q2.ガイドラインの適用範囲はどこまでですか。

A.次に掲げる井原市職員に適用します。

- 1 副市長
- 2 地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）第 3 条第 2 項に規定する一般職（他の団体に派遣されている職員を含む）又は同条第 3 項第 3 号に規定する非常勤嘱託員
- 3 任期を定めて任用される職員、短時間勤務職員、非常勤職員及び臨時職員

Q3.ガイドラインは、どうしてこの適用範囲なのですか。

A.普段から井原市の行政に関するあらゆる情報に接する機会がある一般職員や非常勤嘱託職員等を適用範囲としました。また、副市長を適用範囲としたのは、井原市の秘密情報や施策等に関与する機会が多く、発信には気を付けなければならないためです。

なお、他市及び外郭団体との人事交流により井原市の組織に配属されている職員、他市及び外郭団体へ派遣されている職員も適用範囲となります。

Q4.井原市では井原市職員がソーシャルメディアを利用することについて制限していますか。

A.制限していません。ソーシャルメディアは市民への情報発信及び意見聴取を行う有効な手段ですので、このガイドラインで明らかにしている基本原則と留意事項遵守したうえで有効に利用することは好ましいことです。

しかし、ソーシャルメディアへの発信については、基本的人権やプライバシー権、肖像権などに十分配慮するとともに、関係法令等（※1）を遵守するのは当然ですが、誹謗中傷やわいせつ、噂話など公序良俗に反する発信をしてはいけません。

※1 関係法令等・・・著作権法、地方公務員法、井原市個人情報保護条例など

Q5.ソーシャルメディアに情報発信をする際に、心がけておくことはありますか。

A.ソーシャルメディア上では、たとえ匿名でも過去に発信した情報や交流関係などから、比較的容易に発信者が特定されてしまいます。不適切な情報発信が発端となり、発信者の情報が明らかにされ、ネットにさらされることもあります。

不適切な情報の例

- ・業務で知り得た秘密情報の暴露  
(俳優の〇〇さんが来庁した、等)
- ・過去の犯罪行為の自慢  
(不正乗車をした、酒気帯び運転をした、等)

- ・他者を誹謗中傷する発言
- ・明確な根拠のない批判

このような事態を避けるため、「ソーシャルメディアは公の場である。」という自覚を常に持つ必要があります。

Q6.匿名発信に関する問題とはなんですか。

A.匿名による発信には、誹謗や中傷に係る問題があります。

誹謗中傷は、匿名であるなしに関わらず、してはならないことですが、匿名であることが、「誰が発信したのかわからないだろう」と安易に無責任な発信をさせてしまう要因であろうと推測されます。

しかし、現在は「特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律」により、インターネット上の情報発信によって自己の権利を侵害された者は、プロバイダ等へ発信者の氏名又は名称、住所、電子メールアドレス等を開示請求することができます。

Q7.発信者情報の開示が認められた例はありますか。

A.次のような判例があります。

- 1 インターネットの掲示板に「教室の床はほこりだらけ」「主任が園児のいる部屋でナイフを振り回していた」などと中傷する書き込みをされ、信用を傷つけられたとして、保育園を運営する社会福祉法人がネット接続業者に発信者の名前や住所などの情報開示を求めた事案に対し、「保育園の社会的評価を低下させ、信用と名誉を傷つけた」と訴えを認め、プロバイダー4社に開示を命じる判決が言い渡された。
- 2 ある団体による児童虐待に関する被害者弁護団を主宰する弁護士 X について、「私たちにとって X らは、お金のために、何の関係のない私たちを利用し、沢山の幸せを奪い取るという精神的な虐待をした、恐喝犯でしかありません。」などと書き込みされた事案について、「原告が恐喝行為や脅迫行為を行う弁護士であるとの印象を与えるものであるから、社会的評価を低下させるものと認められる。」と判示した。

Q8.不適切な書き込みを見つけた第三者が、発信者を特定した例や、犯罪捜査により発信者を特定された例はありますか。

A.次のような事例があります。

- 1 あるホテルの飲食店に勤めていた大学生が、来店した有名人の情報をツイッターに書き込んだところ、その書き込みを見つけた第三者が掲示板サイトで報告し、それを見た別のユーザーたちが大学生の特定を始めた。

それから1時間弱の間に、勤務しているホテル・飲食店名、所属する大学・学部・クラブ名、卒業した高校名、mixi・Facebook アカウント、さらには氏名が次々に特定され、ネ

ット上にさらされてしまった。

- 2 尖閣諸島中国漁船衝突事件の発生時に海上保安庁が録画し、検察庁が保管していた映像が海上保安官によって YouTube に公開された。

国家公務員法・不正アクセス禁止法違反、窃盗、横領の疑いで捜査が行われ、YouTube から提供を受けたアクセスログから、神戸市内のネットカフェから投稿されたことが判明した。

(その後、海上保安官は「自分が映像を流出させた」と上司に名乗り出て、警察に出頭した。)

Q9.職務内容に関する発信は、禁止されていますか。

A.禁止はしていません。このガイドラインに記載されている基本原則と留意事項に反しなければ、ソーシャルメディアへ投稿する内容、投稿に対する返信等の情報発信は、むしろ市民に有益な情報にもなり得るため、制限はありません。

ただし、井原市職員が発信する以上、他の利用者に誤解を与え混乱を招く恐れがある内容、井原市の方針決定の過程にある内容、井原市の方針に反する内容等の発信は控えるべきです。

(具体例)

- ・本来保育所の入所受付期間は〇月からなのに、「△月から保育所の入所受付を開始します。」という誤った内容を発信する。
- ・係として考えているだけであって、意思決定を受けていないにもかかわらず、「〇〇業務を△△に変更しようと考えています。」と言った根拠のない内容を発信する。
- ・「〇〇料金の改定は、△月議会で諮る予定です。」という井原市の方針決定の過程にある内容を発信する。
- ・「脱・財政危機宣言を出し、全庁的に財務体質の改善に取り組んでいるが、担当としては〇〇事業の廃止に納得がいかない。」という井原市の方針に反する内容を発信する。

一方、既に一般に了知されている内容であれば、発信しても構いませんが、その発信は正確かつ誤解を招かない表現にしてください。

(具体例)

- ・既に市政だより等で一般に了知されていることについて「〇〇手当の申請受付期間が、△月△日～□月□日までなので、手続きが済んでいない方はお早めに〇〇課に申請して下さい。」という正確な内容で発信する。

Q10.自らの職務に関する情報は、どこまで発信することが許されますか。

A.他の利用者に誤解や混乱を招かないようにするためには、自ら関わる業務については、自らの職責の範囲内までの発信とします。

また、その範囲の判断をしかねる場合は、その内容に関しソーシャルメディアへ発信することについて上司の了解を得るべきです。

Q11. 自らの担当外の業務に関する情報を発信してもよいですか。

A.本市の業務に関する情報は、当該業務を担当する部署で公式に発信しています。こうした公式な情報発信とは別に本市行政に関する情報を発信することは、このガイドラインに記載されている基本原則と留意事項に反しない限り制限していません。すでに公表されている情報や、本市行政に関する一般的な知識（市役所や支所の場所や開庁時間の案内等）については、むしろ積極的に情報発信することが望まれます。

しかし、職員が行う情報発信は市民に与える影響が大きいことを踏まえ、次の 2 点に十分注意したうえで行う必要があります。

1. 常に正確な情報を発信するよう心がけること
2. 他の利用者に誤解を与え混乱を招く恐れがある内容、井原市の方針決定の過程にある内容、井原市の方針に反する内容等の発信は控えること

Q12. 服務規程の遵守とはどういうことですか。

A. 地方公務員法第 3 章第 6 節の服務規程を遵守することです。

具体的には、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）等です。

Q13. ソーシャルメディアに、秘密情報を発信したらどうなるのですか。

A. 井原市職員は、地方公務員法第 34 条により秘密を守る義務を課せられており、秘密を漏らした者は懲戒処分の対象となると同時に、地方公務員法第 60 条第 1 項第 2 号の規定により、懲役又は罰金という刑事罰の対象となります。

地方公務員法第 34 条第 1 項の「職務上知り得た秘密」とは、その職員の職務上の所管に属する秘密に加え、より広く職務執行上知り得た秘密をいいます。例えば、他の所管に属するが事務の調整上知った事実も含まれます。

ここでいう秘密とは、一般に了知されていない事実であって、それを一般に了知することが一定の利益の侵害になると客観的に考えられるものをいうとされています。

何が秘密であるかについては、個々の事実について、保護されるべき公的又は個人的利益の社会的価値を判断して決められるものであるため、秘密か否か判断に迷うものは発信してはいけません。

Q14. どのような行為が信用失墜行為に当たるのですか。

A. 具体的にどのような行為が信用失墜行為に該当するかということについては、一般的な基準は立てがたく、社会通念に基づいて個々の場合について判断するほかないとされています。

信用失墜行為には、職務に関連する非行も含まれますが、必ずしも直接に職務とは関係ない行為も含まれます。つまり、職員の個人の行為であっても職員が井原市職員としての身分を保有している以上、井原市に悪い影響を与える場合があります。たとえば、発信内容が公序

良俗に反する内容であったときなどは、井原市全体に対して社会的な非難がなされ、その信用が損なわれることがありますので注意が必要です。

また、前述の守秘義務違反、職務専念義務違反、政治的行為の禁止違反は、信用失墜行為の禁止違反の問題も生じます。

**Q15.** 他のブログの引用や他のホームページへのリンクを掲載することはできますか。

A. ホームページやブログも著作物として保護の対象になります。ただし「公正な慣行に合致」し、かつ、「正当な範囲内」である限り、権利者の許諾を必要としません。具体的な判断基準は、

『(1) 自分の著作物と引用する他人の著作物との間に 1 行空けるとか、他人の著作物にカギカッコをつけるなどして、自他の著作物を明確に識別できるようにすること、

(2) 自分の著作物が主で、引用する他人の著作物が従の関係にあること、』

の 2 点に加え、「出所を明示」する必要があります。

(社団法人著作権情報センターHP より)

また、リンクを張ることは、単に別のホームページ等にたどり着けるようにするだけなので、著作権侵害とはなりません。ただし、公序良俗に反するホームページ等にリンクを張ったり、リンク先に対して誹謗中傷等の不適切なコメントを付したりしてはいけません。

**Q16.** ソーシャルメディアに、音楽や写真を発信できますか。

A. 本人の承諾を得ているなど、著作権や肖像権を侵害するおそれがないものであれば発信できますが、その判断に迷うものについては発信してはいけません。

【例】著作権を侵害する可能性があるもの

- ・新聞や雑誌の記事、小説、漫画、他者のブログ等でのコメントなど
- ・音楽、楽譜、歌詞など
- ・写真、他者が作成した CG、テレビや映画の動画など

【例】肖像権を侵害する可能性があるもの

- ・写っている本人の承諾を得ていない写真

※ 群衆写真の場合は一般的には問題ありませんが、特定の人にスポットを当てている場合などは、その人の承諾が必要となります。

- ・財産価値を持つ動植物などを、その所有者の承諾なしに発信したとき

**Q17.** 政治的行為の制限とはどういうことですか。

A. 地方公務員法第 36 条は、1.全体の奉仕者としての性格、2.行政の中立性と安定性の確立、3.職員を政治的影響から保護する、という見地から職員の政治的行為を制限しています。

制限されている政治的行為は様々ですが、一例を挙げると、政党その他の政治団体の構成員となるように、又はならないように勧誘運動をすること。特定の人を支持し、又はこれに反



対する目的を持って、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。

等です。

ソーシャルメディアへの発信にあたっては、政治的行為の制限に抵触しないよう注意してください。また、抵触するか否か判断に迷う場合には発信を控えてください。

**Q18.**誤った情報を発信してしまいました。どうすればよいのでしょうか。

**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。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。

誤った情報を発信した場合には、炎上（※12）してしまうことがあります。こうした場合、できることは限られていることを理解し、落ち着いて対処することが必要です。

⇒Q19参照

※2 炎上

批判や嫌がらせ、誹謗中傷のコメントが殺到して收拾がつかなくなることをいいます。

**Q19.**発信した内容で炎上してしまいました、どうすればよいのでしょうか。

**A.1.**まずは、落ち着いてください。

炎上状態ではいけないことは、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、あなたを非難する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（※3）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人が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います。

2.あなたが発信した内容で、問題となった部分をじっくり考えてください。

3.問題となった部分を修正し、謝罪します。

謝罪は、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。

4.それでも炎上収まらない場合、今のところそれを甘受する以外には手立てがありません。

※3 キャッシュ機能

ここでのキャッシュ機能とは、YahooやGoogle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。