

松江市公共交通利用促進市民会議ソーシャルメディア利用ガイドライン

1. ガイドラインの目的

近年、フェイスブックやツイッター、ブログ等に代表されるインターネット上のソーシャルメディアの普及に伴い、企業や行政等においても効果的な情報発信のツールとしての利用が増えているとともに、企業や行政等の職員自ら（以下、職員）がソーシャルメディアを利用して、様々な情報を容易に発信することができる状況にあり、情報発信や情報収集の際に非常に有効なツールとなっております。一方で、職員が業務上知り得た情報や不適切な表現、また誤操作を含め誤った情報を発信することなどにより、想定しない影響を及ぼす可能性を持ち合わせており、既に個人利用における問題事例も発生しています。

松江市公共交通利用促進市民会議（以下、市民会議）では、上記のような状況を踏まえ、市民会議にかかわる皆様がソーシャルメディアを利用する際に、他の利用者とのトラブル等を未然に防ぐとともに、ソーシャルメディアをより適正かつ安全に活用するための基本ルールとして、ガイドラインを策定しました。

なお、個人利用と併せて、業務利用についての基本ルールも定めましたので、ソーシャルメディアを有効利用するための参考にしてください。

2. ソーシャルメディアの定義

本ガイドラインにおける「ソーシャルメディア」とは、フェイスブック、ツイッター、ブログなど、利用者が情報を発信し、あるいは相互に情報をやりとりするためのインターネット上のサービスをいいます。

3. 想定する発信情報

(1) 個人で行う情報発信

例：市民会議委員による、公共交通の利用促進に繋がる公共交通全般に関する情報発信

※ ただし、運行情報については、正確な情報が求められることから、交通事業者のアカウントにより行うものとします。

(2) 業務として行う情報発信

例：事務局による、市民会議の活動に関する情報発信（バス停清掃活動の募集告知、松江市一斉ノーマイカーウィークの結果報告、走行環境改善部会報告、等）

4. 個人利用編

(1) 適用範囲

本編は、市民会議にかかわる方々（委員、事務局員）に対して適用されます。

(2) 基本ルール

- ① ソーシャルメディアを利用する場合には、公共交通の利用促進に繋がる情報であることを念頭に置き、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発信前に十分に確認を行い、誤解を招かないように注意しましょう。一度インターネット上に公開された情報は完全には削除できないことに留意してください。

② 法令等の遵守

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てください。

③ トラブル等への対応

意図せずして自らが発信した情報により他の利用者を傷つけたり、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。

また、他の利用者との間で、発信内容に伴うトラブルが発生した場合は、事務局に連絡するとともに、適切な対応に努めてください。

(3) 禁止事項

① 業務上知り得た個人情報や機密情報、発信元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なりません。

② ①のほか、他の利用者とのトラブルや市民会議の信用失墜等を避けるため、次に掲げる情報を発信してはなりません。

ア 他者を侮辱する情報

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

5. 業務編

(1) 適用範囲

本編は、市民会議事務局が、業務のために市民会議の公式アカウントを取得してソーシャルメディアを利用する場合に適用されます。

(2) ソーシャルメディア利用にあたっての基本ルール

① 公式アカウントの作成

公式アカウントを作成は、事務局が行います。

② 常に誠実で良識ある言動を心がける

公式アカウントにおける情報発信では、社会的な常識やマナーをわきまえた言動を心がけてください。発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合は、冷静に対応し、無用な議論となることを避けましょう。

また、意図せずして自らが発信した情報により誤解を生じさせたり、他者を傷つけたりの場合は、速やかに事務局の所属長である松江市交通政策課長に連絡し、その事実を率直に認めて早急に訂正するなど、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めてください。

③ 法令等の遵守

個人が特定できる写真や映像、文章などを投稿する場合は、事前に本人や所属団体、

企業などの了解を得るなど、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権などに十分留意してください。

(3) 禁止事項

- ① 市民会議の公式見解ではないもの（意思形成過程にある政策や事業内容）は発信してはなりません。取り扱いについては細心の注意を払い、勝手な言及や、憶測含みの発言は慎みましょう。

また、業務上知り得た個人情報や機密情報、発信元のセキュリティを脅かす恐れのある情報を発信することは禁止します。

- ② 発信する情報は正確を期すとともに、その内容について誤解を招かないよう留意してください。また、次に掲げる情報は発信してはなりません。判断に迷う場合は、発信を控えてください。

ア 人種、思想、信条などの差別又は差別を助長させる情報

イ 宗教性のあるもの

ウ 政治性のあるもの

エ 違法行為又は違法行為を煽る情報

オ 単なる噂や噂を助長させる情報

カ 社会問題について特定の主義又は主張にあたるもの

キ その他公序良俗に反する一切の情報

附 則

このガイドラインは、平成 29 年 8 月 24 日から施行する。