

ソーシャルメディアの業務外利用ガイドンス

本ガイドンスでは、ふじみ野市職員が個人として業務目的外でソーシャルメディアを利用する際、思わぬトラブルに遭わないようにするために注意すべき事項を紹介します。

業務上利用する場合には、ふじみ野市ソーシャルメディア利用ガイドラインをご確認ください。

1 位置づけ

ソーシャルメディアの利用に限らず、職員が業務以外に個人的な活動をすることに對しては、守秘義務や信用失墜行為等、地方公務員として法令等で課せられている義務等に反しない限り、市が何かを制約したり禁止したりすることはありません。

本ガイドンスは、ソーシャルメディアを業務外で個人的に利用するときのリスクを軽減又は回避するための注意事項をまとめたものです。

ソーシャルメディアを業務外で利用することを禁止したものではありません。また、ソーシャルメディアの利用を強要するものでもありません。

2 ソーシャルメディアについて

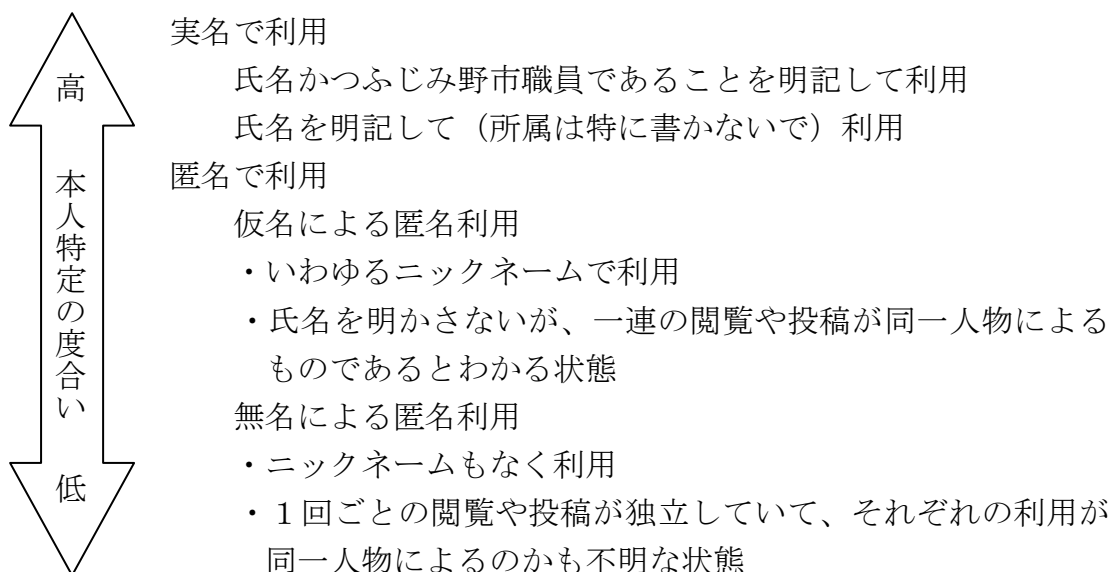
(1) ソーシャルメディアとは

「ソーシャルメディア」とは、コメントの書き込みや記事の投稿が可能なウェブサイトを指します。これには、ブログ、ツイッター、フェイスブック、Mixi、アメブロ、LinkedIn、YouTube、Google+、Line、Wiki、Q&Aサイト、レビューサイト、オンライン掲示板などが含まれます。

ソーシャルメディアは、既に日常生活の一部になっていますが、毎日の様に新しいサービスや使われ方が生まれ変化しているため、思いがけない新しいリスクも生まれています。ソーシャルメディア上の不用意な言動が、あなた自身や家族、友人等に深刻な状況をもたらすことがあります。ソーシャルメディアを使用する際に、ここで紹介する注意をすることで、あなた自身や家族、友人等を守るために役立ててください。

(2) ソーシャルメディアの利用形態

ソーシャルメディアを利用（閲覧や投稿）するときに、自分をどのように名乗るのかには、次のような形態があります。



3 ソーシャルメディア利用時の注意点（インターネットの特性から）

(1) 話題の選び方

悪意のない投稿内容が他人を不快にしてしまう場合があります。

ア 投稿内容は様々な地域や立場の人たちが目にするとおっしゃってください。

それぞれが様々な文化的背景や価値観を持っている人たちです。ある人には問題の無い言動であっても、別の人に対しては不正確であったり、攻撃的であったり、配慮に欠けた言動ととらえられる場合があります。

また、飲酒運転や暴力行為、誹謗中傷など、法律や社会規範・公序良俗に反する言動は、そもそもしてはいけません。自分がしていなくても、不適切な言動を肯定や擁護するような投稿をするだけでも、非常に激しい批判を受ける可能性があります。

投稿する話題の選び方、言葉遣いと表現には注意しましょう。

イ 他の人や組織を中傷しないことは当然ですが、誹謗しないことについても注意しましょう。

- ・誹謗：事実と反して悪く表現すること
- ・中傷：事実であるが悪い印象を与える表現をすること

中傷と誹謗の違いの例

ロケーションサービスで撮影にきた俳優さんの印象を言う場合の例

- ・こんな俳優さんのことは以前は知らなかった→単なる事実
- ・こんな俳優さん、いたっけ？（苦笑）→誹謗

- ・こんな知名度の低い俳優さんじゃダメでしょ→中傷

(2) 閲覧者の想定

公開して投稿した内容は、自分が想定していない人にも閲覧されます。

自分の知人だけに閲覧されることを想定した投稿が、全く見ず知らずの人から閲覧され批判を受けることもあります。

たとえば、知人への投稿が、それを閲覧した知人により再掲載される事などもあります。(ツイッターでの投稿がフォロワーによってリツイートされる場合など)

多くの人に閲覧されることを想定して投稿しましょう。

※友人への冗談のつもりがその他大勢の人たちから批判された事例

事例①

女子学生がファーストフード店で男性客を撮影した写真を、自分のブログに公開して、「ちょおキモイのいた」というコメントを付けて投稿した。

1ヶ月くらいしてから、本人とも男性客とも関係の無い人たちから「盗撮だ」とネット上で批判が広がり、本人のブログのほか、本人の父親のブログにも批判コメントが殺到した。

父親が「人として大変申し訳ないことをしてしまいました」とブログで謝罪した。

事例②

男子学生が集団強姦事件の報道について「別に悪いとは思わないね。女がわりー」とツイッターに投稿したことについて、批判が集まり、就職が内定していたデパートから内定が取り消された。

(3) 不確実な匿名性

匿名での利用であっても実名に関することがわかってしまう場合があります。

閲覧したり投稿したりするときに、閲覧者履歴や投稿者名が匿名であっても後から実名が明らかになることがあります。

例えば、プロフィールや投稿の中で実名に結びつくような僅かな情報が組み合わされることで特定されたり、家の窓から撮影した景色で住所が特定されることもあります。

匿名での利用であっても、実名がわかってしまう可能性があることを想定して利用し、万一、実名がわかったら困るような利用には注意しましょう。

(4) 困難な削除

ソーシャルメディアに一度投稿したら内容を後から完全に削除することは困難か又はできない場合があります。

ソーシャルメディアに投稿されたコンテンツや意見、閲覧記録の情報は、データとして蓄積され、ネット上に残り続け、検索することでいつでも閲覧されることとなります。

自分が利用しているソーシャルメディアで削除できても、それと連動している別のシステムに投稿内容が手動や自動で転送され蓄積されている場合があります。

さらに、不適切な言動に関する情報が拡散した場合はアーカイブ（重要記録を保存・活用し、未来に伝達すること又はその場所）などに保存され、半永久的にネット上に蓄積されてしまいます。

また、ツイッターへの投稿が togetter にまとめられると、自分でも削除できなくなります。

常に不用意な言動は、避けるように意識し、投稿する前に相応しい内容か、責任を持てる内容か、将来もきちんと対応できるかを考えて利用しましょう。

(5) サービス利用規約の内容

ソーシャルメディアのサービス利用規約の内容が、思い込みと異なる場合があります。

利用規約の内容をよく確認してから利用しましょう。また、利用者に通知することなく規約内容を変更できる場合があります。定期的に内容を確認して、当初確認した点に問題が無いかについても注意が必要です。

(6) 自分に非のない事故

自分が事故を起こさなくても、事故に巻き込まれる場合があります。

車を運転するときに、自分がいくら安全運転をしていても、他人の事故に巻き込まれることがあるのと同じように、インターネット上でも、自分に非のない事故に巻き込まれる場合があります。

たとえば、投稿した内容の閲覧者を限定していても、IT サービスの事故で、不特定の人に閲覧されてしまうことがあるかもしれません。

ソーシャルメディア上に出す情報の公開範囲を制限しても、それ以外の人に内容が知られる可能性があることを想定して利用しましょう。

※予期せぬ閲覧者の批判を受け、匿名から実名が暴露された例

事例①

平成23年1月にホテルのアルバイト店員が、スポーツ選手と女性モデルが食事や宿泊をしたことをツイッターの匿名アカウントで投稿した。

この投稿は、芸能スクープ情報であるかのように閲覧者が次から次へと再投稿して情報が広まったが、一部の人たちが、従業員がそのような投稿をしてプライベートなことを暴露するのは不適切な投稿だという批判をインターネットの掲示板サイトで始めた。

批判に同調した人たちによって、実名を調査しようということになり、店員がツイッターに掲載していたプロフィールの僅かな情報や過去の書き込みの内容から、この店員の本名や在学している大学名・学部・クラブ名・出身高校、そして勤務先のホテル名、顔写真まで調べられ掲示板に公開された。(調査開始から77分間の出来事)

事例②

平成23年5月にスポーツメーカーの社員が、ツイッターの匿名アカウントで、来店したスポーツ選手の悪口を投稿した。

この投稿を閲覧した一部の人たちが、従業員が来客を誹謗・中傷するのは不適切だとインターネットの掲示板サイトで批判を始めた。

批判に同調した人たちが、この社員の本名などを調べ上げて、それらを掲示板で公開した。

【ここまでのまとめ】

投稿は想定よりも、多くの人に見られる	}	この可能性を留意すること
匿名のつもりでも、実名が晒される		
投稿内容は本人でも、削除が困難になる		
投稿内容について予想外の使われ方をする		
自分に非がなくても事故に巻き込まれる		

4 ソーシャルメディア利用時の注意点（コミュニケーションの一般的注意事項）

(1) 意見交換

相手を不快にさせる意見を投稿しないようにしましょう。

ソーシャルメディアでの言い争いに勝者は存在しません。たとえ不条理な難癖や悪口を浴びせられても、自分が100%正しいと確信しても、言い返さずに我慢することも時には必要です。

反対意見を投稿する場合、根拠のない感情的な議論は行わず、明確な根拠を提示し、相手を尊重しながら議論しましょう。

(2) 著作物利用時の許諾原則（著作権、商標）

自分以外の著作物や商標を利用する場合には、事前に許可を受ける必要があります。

第三者の著作物や商標を引用や転載するなど利用することができるのは、それらの利用があらかじめ許可されている場合か、事前に許可を受けている場合に限られます。

許可された場合には、許諾条件に従うとともに、情報元を明記しましょう。

ア 好意的なことでも不正となる例

ある会社の製品が気に入って、そのファンサイトを作るときにロゴ画像などを使うと、著作権や商標の侵害となることがあります。

イ 誤った解釈の例

「引用元を明記すれば個別の事前許可を得なくても良い」というのは誤解です。

ウ 他者の著作物についての注意

機密情報だけでなく、他者が公開している著作物、画像やロゴなども、著作権者の許可無く利用や転載することはできません。

(3) 撮影時の許諾原則（肖像権）

撮影場所は、撮影対象により事前に許可を受ける必要があります。

無断撮影という行為そのものが、肖像権を侵害することになります。

ア 撮影場所

撮影できる場所は、その場所での撮影があらかじめ許可されている場合か、事前に許可を得た場合に限られます。

イ 撮影対象

人や物を撮影できるのは、相手やその物の所有者があらかじめ撮影を許可しているか、事前に許可を得た場合に限られます。

ウ 誤った解釈の例

「撮影した写真をどこにも掲載しない」「本人がわからないようにモザイク処理して掲載すれば良い」というのは誤解です。

(4) 「友達申請」の受け取られ方

友達申請は「友達になりましょうという申請」ではなく、「友達に送る申請」だと思った方が良いでしょう。

ソーシャルメディアでは、お互いを友達として登録しているかどうかで、投稿内容の公開範囲を制限することができるものもあります。それによって、

投稿を友達だけに見せるように制限できます。

ソーシャルメディアでの投稿は、すべてオープンな内容で公開して使う人もいれば、親しい友達だけとプライベートな情報を交換するためにソーシャルメディアを使う人もいます。

友達だけとやりとりしたい人は、プライベートなつきあいの無い人とは、ソーシャルメディアでは友達の登録をしたくないと思っているかもしれません。相手の利用状況にも配慮して、友達登録の申請をするかを考えましょう。

「知り合い」とは言えても、必ずしも「友達」とは言えないような、以下の関係の場合には特に注意しましょう。

- ・同僚への友達申請
- ・部下への友達申請
- ・取引先等、業務上知り合った人への友達申請

相手から、「断りたいけど、気まずくなると困るから断れなくて仕方なく・・・」と思われていたらむなしいものです。

「ソーシャルメディア・ハラスメント」(ソーハラ) と呼ばれる新たな職場トラブルも増えています。

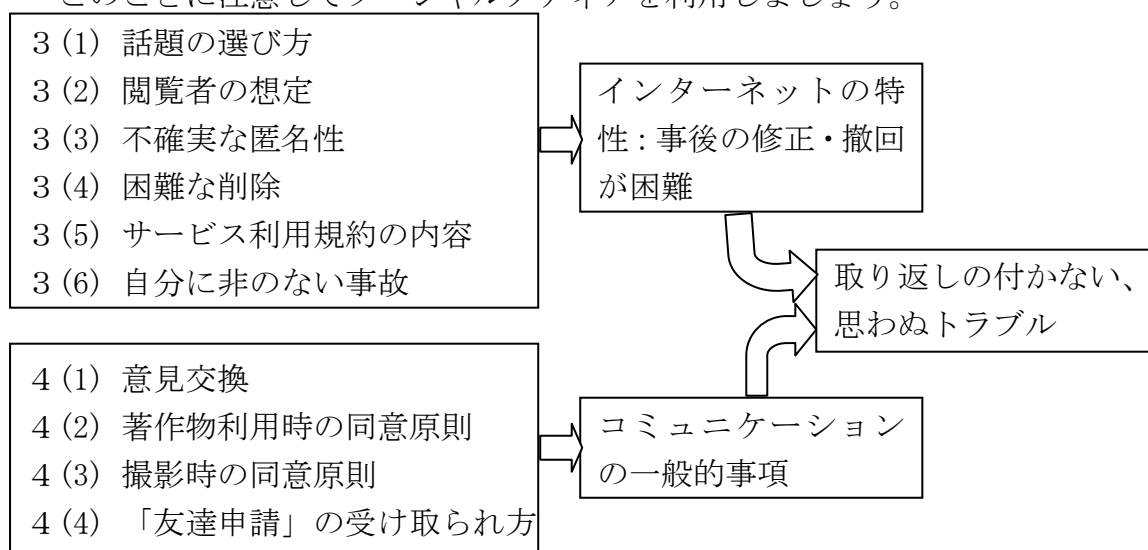
その可能性がないかをよく考えてから、友達申請をしましょう。

【ソーシャルメディア利用時の注意点 まとめ】

上記4の(1)から(4)までの項目は、ソーシャルメディアに限らない「人とのコミュニケーションでの注意事項」と言えます。

そこに、3の(1)から(6)までという「インターネットの特性」が加わることで、事後修正や撤回が困難となって、「取り返しの付かない」ことになる点が、ソーシャルメディアで「思わぬトラブルに遭う」かもしれない原因の一つです。

このことに注意してソーシャルメディアを利用しましょう。



5 ソーシャルメディア利用時のふじみ野市からのお願い

(1) 勤務時間中の利用について

勤務時間中は、業務目的以外でソーシャルメディアを利用（閲覧や投稿など）することはできません。

職員は、地方公務員法第35条により、その勤務時間及び職務上の注意力のすべてをその職責遂行の為に用い、当該地方公共団体がなすべき責を有する職務にのみ従事しなければならないとされています。

ソーシャルメディアへの発信は、概して発信日時が表示されます。勤務時間中の発信が他の利用者にどのように受け止められるか十分認識した上で、誤解を招く行為は控えてください。

なお、昼休み（休憩時間）は、自由に利用できることが原則ですが、一般的な昼休み時間（12時から1時）以外の時間が昼休みとなる場合には、発信日時が他の利用者にどのように受け止められるかを十分認識する必要があります。

(2) 匿名利用時の注意

「3(3) 不確実な匿名性」で紹介したとおり、匿名で投稿などをしているも、何かのきっかけで実名や勤務先がわかってしまうことがあります。

匿名の投稿であっても、後でふじみ野市職員であることがわかってしまった場合に問題とならないような内容であることを確認してください。

(3) ステルスマーケティングの誤解防止

ステルスマーケティングをしているという誤解を受ける閲覧や投稿をしないでください。

ステルスマーケティングとは、ふじみ野市職員であることを隠して、ふじみ野市の評価を上げようとする、いわゆる、やらせ行為やさくら行為をすることです。

ふじみ野市職員であることを隠して、このような言動をした場合には、第三者から市役所として「ステルスマーケティング」をしているのではないかと誤解される危険性があります。そのような誤解を受ける可能性のある言動をしないでください。

ふじみ野市職員であることを明かした上で、個人的意見として、市の施策等について言動をすることは構いませんが、「4(1) 意見交換」に注意してください。

(4) 来客者や取引先等、業務上知り合った相手に関する話題の制約

来客者や取引先等、業務上で知り合った相手について、誹謗・中傷する投稿はしないでください。

他人を誹謗・中傷してはいけないことは、「3(1) 話題の選び方」で触れたとおりですが、来客者や取引先については特に注意してください。たとえ、匿名での投稿であったとしても、必ず、ふじみ野市職員であることはわかってしまう事を念頭に置いてください。

(5) 免責事項の記載

ふじみ野市の業務と関連するような投稿をする場合には、免責事項を記載しましょう。

あなたが個人アカウントのプロフィール等でふじみ野市職員であることを明らかにし、ふじみ野市に関連した意見を述べる場合には、「免責事項」を掲載するなどし、あなたの意見がふじみ野市を代表するものでなく、あくまでも個人的なものであることを明らかにしてください。

ただし、免責事項を記載しても、公式見解として誤解を受けることもあります。免責事項を記載して私的見解として投稿する場合でも、不適切な内容にならないように、本ガイダンスの他の項目やふじみ野市ソーシャルメディア利用ガイドラインの各記載項目も含め、注意をしてください。

※免責事項の記載例

「ここに記載した情報・意見は、いずれもふじみ野市の公式見解ではありません。」

6 業務外におけるふじみ野市との関わり

業務外で、ふじみ野市の現状や施策、市民サービスについて紹介することは大歓迎です。

本ガイダンスは、「業務外でふじみ野市のことについては触れないでください」というお願いではありません。

業務外では、ふじみ野市職員であることを名乗らないでくださいということでも、ふじみ野市の話題に触れないでくださいということでもありません。

たとえば、業務外では、

- ・社会貢献をするときに、ふじみ野市職員であることを名乗ってはいけない
- ・執筆活動や発表では、ふじみ野市との関係を明かしてはいけない
- ・ふじみ野市のサービス等を気に入ってもその話題を避けなければいけない

と言うわけではありません。

むしろ、ふじみ野市のことを多くの人に知ってもらうような活動を、市では歓迎します。

「ふじみ野市の広報大使」になりましょう！

ふじみ野市の現状や施策、サービスなどは、市報やホームページだけの宣伝で全市民に周知できるものではなく、職員一人一人の活動が不可欠です。職員一人一人がふじみ野市の広報大使になって、ふじみ野市のことをよく知ってもらうことも大切です。

たとえば、

- ・良き市民として職務外の活動（地域活動やボランティア、執筆、発表など）をするときに、ふじみ野市職員であることを伝える。
- ・ふじみ野市職員又は関係者であることを知っている人たちに、市の良いところや自慢できることを紹介する。

などの活動を歓迎します。

それらの活動の一つの形態として、ソーシャルメディアの利用があります。その利用時に、本ガイダンスで紹介した「思わぬトラブル」に遭わないことに注意しながら、ふじみ野市のことを知ってもらうための活動を歓迎します。

平成25年 2月25日
総合政策部情報・統計課