

ふじみ野市議会ソーシャルメディア運用方針

1 目的

ふじみ野市議会基本条例に定められた、多様な媒体を通じた積極的な広報及び広聴の手段としてソーシャルメディアの活用を行うにあたり、その利活用とリスク管理に関する基本的な考え方や留意点を明らかにした運用方針を定めます。

2 適用範囲

本運用方針は、ふじみ野市議会議員としての身分を有し、ふじみ野市議会公式ソーシャルメディアの管理者又は運用を行う者に適用されます。

3 ソーシャルメディアの定義

X (旧 Twitter)、Facebook などインターネット上で提供されるウェブサービスを利用して、ユーザーが情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりを可能とする情報伝達媒体をいいます。

4 ソーシャルメディアを利用するにあたっての基本原則

- (1) 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、議会活動であることの自覚と責任を持たなければいけません。
- (2) 地方自治法その他の関係法令及びふじみ野市議会基本条例その他の関係規程を遵守しなければいけません。
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して侵害することがないよう十分留意しなければいけません。
- (4) 発信する情報は正確を期するとともに、その内容について誤解を招かぬよう留意しなければいけません。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。
- (5) 意図せず、自らが発信した情報により他者を傷つけたり、誤解を与えたりした場合には、誠実に対応するよう努めなければいけません。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、冷静に対応するよう努めなければいけません。
- (6) 次に掲げるようなことはしてはいけません。
 - ア 特定の個人・団体等他者を侮蔑又は誹謗中傷する言い方、発言
 - イ 人種、思想、信条等について差別する発言又は差別を助長させる発言
 - ウ 違法若しくは不当な発言又はそれらの行為を煽るような発言
 - エ 虚偽や事実と異なる内容及び正否が確認できない情報（噂や流説など）を発信すること
 - オ 職務上知り得た秘密（一般的に知られていない又は知らせてはいけない情報）を発信すること

- カ ふじみ野市議会及び他者の権利を侵害する情報を発信すること
- キ 施策等の意思形成過程における情報（検討中の素案、それに対する個人的な意見など）を発信すること
- ク 広告、宣伝、勧誘、営業活動その他営利を目的する情報を発信すること
- ケ 公序良俗に反する情報を発信すること
- コ その他、ふじみ野市議会公式ソーシャルメディアの管理者又は運用を行う者が不適切と判断した内容を発信すること

5 ソーシャルメディアを利用する場合の留意点

- (1) 議会活動としてソーシャルメディアを利用する場合、公式アカウントを取得し、これを用いて閲覧・投稿をするものとします。
- (2) 利用に当たっては、次の点を明確にした利用方針を作成し、当該利用方針に沿って運用をするものとします。
 - ア ソーシャルメディアを利用した情報発信を行う目的
 - イ 利用するソーシャルメディアの種類
 - ウ ソーシャルメディアを利用した情報発信の内容
 - エ ソーシャルメディアの利用方法（担当者、発信の頻度、タイミング、発信方法、意見や質問への対応方法など）
- (3) 発信を行うにあたっては、原則として管理者の了承を得てください。ただし、次に掲げる場合は管理者の了承を得ずに情報発信を行うことができます。
 - ア 既にふじみ野市公式ホームページ・市議会だより等に掲載され、又はソーシャルメディア公式アカウントで投稿されているなど、既に発信しているイベント内容などについて再度発信する場合
 - イ ふじみ野市議会基本条例等で定められている内容を発信する場合
- (4) ふじみ野市議会公式ソーシャルメディアの管理者又は運用を行う者は、発信した情報に対し閲覧者から意見や質問などの投稿があっても、それに対して必ずしも返信する必要はありませんが、対応にあたっては、利用者にとどのように受け止められるのかということを十分配慮した対応を行ってください。
- (5) 一般的に匿名性が高いことから、一方的な意見が偏って寄せられる場合もあります。この場合も、冷静に、誠実に対応してください。
- (6) 対応を誤ると一気に批判にさらされ、対応に多大な労力を要することになりかねませんので、利用にあたっては十分に留意してください。

6 トラブルへの対応

ソーシャルメディアにおいては、アカウントの取得が容易であるため、なりすましなどのトラブルが発生することがあります。また、一般的に匿名性が高く一方的な批判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、次の点を特に留意する必要

があります。

(1) トラブル防止のために

ア 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。

イ 誤りは、直ちに認め、訂正しなければいけません。

ウ 本来のURLをわからなくする「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ことに留意し、原則使用しないでください。

エ 公式アカウントにおいて、他の利用者の投稿を引用することや、第三者が管理又は運用するページへのリンクの掲載は、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ので、慎重に行う必要があります。

オ なりすまし防止のために、利用す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、ふじみ野市議会の公式アカウントを紹介しているふじみ野市公式ホームページのURLを記載する必要があります。

(2) トラブルが発生した場合

ア 炎上状態になった場合

(ア) 炎上状態になった場合は、反論や抗弁は控え、客観的に相手方の発言意図を考え丁寧な説明をするなど冷静に対応する必要があります。

(イ) ふじみ野市議会公式ソーシャルメディアの管理者又は運用を行う者が発信した情報に問題となった部分があれば修正し、謝罪します。

(ウ) 発信内容を書き換える、他者のコメントを削除する、サイトを閉鎖するなどの行為は、炎上を加速させる可能性があることを理解する必要があります。

(エ) 対応に時間を要する場合は、無視しているなどの不要な誤解を招かないように説明する必要があります。

イ なりすましが発生した場合

ふじみ野市議会公式ソーシャルメディアのアカウントのなりすましが発生していることを発見した場合は、当該ソーシャルメディアの管理者に削除依頼を行い、ふじみ野市公式ホームページ上で周知する必要があります。また、必要に応じ報道機関に資料提供などを行い、なりすましが存在することの注意喚起を行います。

ウ 事実と反する内容が返信された場合

正しい情報を発信し、必要に応じてふじみ野市公式ホームページへ誘導してください。

※「炎上」とは：ブログなどにおいて、サイト管理者の想定を大幅に超え、非難・批判・誹謗・中傷などのコメントが殺到すること