鳥取市ソーシャルネットワーキングサービスの利用に係る運用ガイドライン

１　このガイドラインについて

　このガイドラインは、市の各機関がソーシャルネットワーキングサービス（以下「ＳＮＳ」という。）のアカウントを取得し、情報提供を行うための基本的なルールについて、必要な事項を定めるものである。

２　対象とするＳＮＳ

市以外の第三者が運営する、インターネットを介して主にフォローしたユーザーに情報を発信する次のサービス・ＳＮＳを対象とする。

(１)Facebook(フェイスブック)

(２)Twitter(ツイッター)

(３)LINE(ライン)

(４)Instagram(インスタグラム)

(５)YouTube(ユーチューブ)

(６)その他、インターネットのサービスでアカウントを作成して、当該アカウントとして情報発信を行うもの

３　開設までの手続き

市でＳＮＳを活用するにあたり、情報発信を行う機関（以下「情報発信機関」という。）はあらかじめ次の点を定めた利用方針（様式１）を作成し、広報室に届け出るものとする。広報室は、利用方針を市の公式ウェブサイトの「鳥取市公式ＳＮＳアカウント一覧」ページに掲載する。

（１）アカウント

「鳥取市公式ＳＮＳアカウント一覧」ページに利用方針を掲げて、運用することを表明したＳＮＳのアカウントを市の公式アカウントとし、情報発信機関がＳＮＳを開設する場合は、このアカウントを用いるものとする。

（２）ＵＲＬ

　既定のＵＲＬの後ろに任意の英数字を用い登録ＵＲＬを決定する。

（３）運用目的

　ＳＮＳを開設し、運用する目的を定める。

（４）発信情報

誰に向けてどのような情報を発信するのか定める。なお、次に掲げる情報は発信することはできないものとする。

①誹謗中傷や不敬な言い方を含む情報

②人種、思想、信条等の差別、又は差別を助長させる情報

③違法行為又は違法行為をあおる情報

④鳥取市あるいは鳥取市と利害関係にある者又は団体の秘密に関する情報

⑤個人情報や鳥取市及び他者の権利を侵害する情報

⑥鳥取市のセキュリティを脅かすおそれのある情報

⑦単なるうわさやうわさを助長させる情報

⑧その他公序良俗に反する一切の情報

（５）所管部署

　　開設、運用する所管部署。所属長が管理責任者となる。

（６）運用期間

　　運用開始日、運用終了日を定める。

（７）発信時間

　　情報発信する時間帯を定める。

（８）投稿者への回答

　　利用者の書き込みに対して返信するか否かを定める。発信した情報に対する意見や質問に対して必ずしも返信する必要はないものとする。

４　アカウントの管理

（１）情報発信機関は、定期的な情報発信に努めるとともに、情報発信を行わない場合は、乗っ取り等により異常な発信を行っていないか定期的に監視を行わなければならない。

（２）情報発信機関は、人事異動や年度が替わるときなど、定期的にアカウントのパスワードまたは管理者権限を変更するなど、適切に管理するものとする。

（３）情報発信機関は、アカウントのパスワードを記録したものを保管し、第三者に知られないよう適切に管理しなければならない。

５　トラブルの報告

情報発信機関は、管理するＳＮＳについてトラブルが発生した場合の対応に当たっては、次の点に留意するものとする。

（１）批判等が殺到し、収拾がつかなくなった場合

①反論等は控え、冷静に対応する。

②一度発信した情報は拡散し、完全に削除することが不可能なことに留意し、誤りを直ちに認め訂正した上で、内容の削除を検討するものとする。

（２）なりすましが発生した場合

なしすましが発生していることを発見した場合は、当該ＳＮＳの管理者に削除依頼を行う。

（３）事実と反する内容が投稿された場合

必要に応じて正しい情報を発信しているホームページのリンクを掲載する等の対処を行う。

６　アカウントの廃止

情報発信機関は、管理するアカウントを廃止又は休止する場合、ＳＮＳ利用方針運用廃止（休止）届（様式２）を作成し広報室に提出するものとし、広報室は当該利用方針を市の公式ウェブサイトの「鳥取市公式ＳＮＳアカウント一覧」ページから削除する。

７　その他

（１）広報室は、市の機関でのＳＮＳの運用状況を把握するため必要な事項について、情報発信機関に対して調査し、報告を求めることができる。

（２）　このガイドラインに定めるもののほか、必要な事項は企画推進部秘書課広報室長が定める。

（様式１）

|  |  |
| --- | --- |
| 広報室管理№ |  |

 年　　　月　　　日

企画推進部秘書課広報室

　　　　　　　広　報　室　長

部　　　　　課長

（担当：　　　　　　　　　　）

　　別紙　ＳＮＳ利用方針のとおり、ＳＮＳアカウントを開設しましたので届出します。

ＳＮＳ利用方針

|  |  |
| --- | --- |
| 広報室管理№ |  |
| ＳＮＳの種類 |  |
| アカウント |  |
| ＵＲＬ |  |
| 運用目的 |  |
| 発信情報 |  |
| 所管部署 |  |
| 運用期間 | 年　　　月　　　日～　　　　　年　　　月　　　日 |
| 発信時間 | ○曜日から○曜日までの○○時○○分から○○時○○分までとします。（祝祭日及び年末年始を除く）。ただし、それ以外の時間に発信する場合があります。 |
| 投稿者への回答 | （返信しない場合）原則として行いません。個別の回答はできませんので、あらかじめ御了承ください。（返信する場合）運用者は必要に応じて回答を行います。ただし、運用者が全ての投稿を閲覧し投稿に対して回答することを保証するものではありません。 |
| 備考 |  |

（その他）

１　注意事項

以下に該当すると判断した場合は、発言者に断りなく、投稿の全部または一部を削除することがあります。

（1）特定の個人、企業、国、地域を誹謗中傷する内容

（2）鳥取市を含む他者になりすますなど、虚偽や事実と異なる内容

（3）広告、宣伝、勧誘、営業活動、その他営利を目的とした内容

（4）著作権、商標権、肖像権などの本市または第三者の知的所有権を侵害する恐れのある内容

（5）法律、法令等に違反している内容、または違反する恐れがある内容

（6）公の秩序または善良の風俗に反する内容

（7）本人の承諾なく個人情報を特定・開示・漏えいするなど、個人のプライバシーに関わる内容

（8）有害なプログラム

（9）わいせつな表現などを含む不適切な内容

（10）悪意あるサイトへ勧誘する内容

（11）政治活動、宗教活動を目的とした内容

（12）虚偽や事実と異なる内容及び根拠のない内容

（13）人種、思想、信条等の差別、または差別を助長させる内容

（14）ＳＮＳの利用規約に反する内容

（15）その他、当アカウントの運営上、鳥取市が不適切と判断した内容

２　知的財産権

（1）当アカウントに掲載している個々の情報（文章、写真、イラストなど）に関する知的財産権（商標権、著作権等の全ての権利）は、鳥取市又は原著作者に帰属します。また内容について、「私的使用のための複製」や「引用」など著作権法上認められた場合を除き、無断で複製・転用することはできません。

３　個人情報の保護

（１）このアカウントでの個人情報については、鳥取市個人情報保護条例に基づいて取り扱います。

（https://www.city.tottori.lg.jp/www/contents/1191482859223/index.html）

（２）各ＳＮＳのサービスのプライバシーポリシー等については、各事業者のWebサイトで確認してください。

４　免責事項

（1）鳥取市は、当アカウントの掲載情報の正確性等を完全に保証するものではありません。

（2）鳥取市は、利用者間もしくは利用者と第三者間のトラブルにより、利用者又は第三者に生じたいかなる損害についても、一切の責任を負いません。

５　利用方針の変更等

鳥取市は、予告なく利用方針の変更や運用方法の見直し又は運用を中止する場合があります。

（様式２）

年　　　月　　　日

企画推進部秘書課広報室

　　　　　　　広　報　室　長

部　　　　　課長

（担当：　　　　　　　　　　）

ＳＮＳ利用方針運用廃止（休止）届

下記のとおり、ＳＮＳの利用を廃止（休止）しましたので、鳥取市ＳＮＳアカウント一覧のページからの削除をお願いします。

記

|  |  |
| --- | --- |
| 広報室管理№ |  |
| ＳＮＳの種類 |  |
| アカウント |  |
| 廃止（休止）日 |  |
| 理由 |  |