

## 武蔵野市ソーシャルメディア利用ガイドラインFAQ

このFAQ（よくある質問）は、武蔵野市職員がソーシャルメディアを利用する際の留意事項を定めた「武蔵野市ソーシャルメディア利用ガイドライン（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。

### 全般的事項

Q. 「ソーシャルメディア」にはどのようなものがありますか。【ガイドライン 1.4.1】

A. ソーシャルメディアは、利用者が情報を発信し、形成していくメディアです。利用者同士のつながりを促進する様々なしかけが用意されており、互いの関係を視覚的に把握できるのが特徴です。具体的には、ブログ、ツイッターや、フェイスブック等のソーシャルネットワーキングサービス（SNS）、2ちゃんねる等の掲示板、YouTube等の動画共有サイトなどがあります。

### ソーシャルメディアによる情報発信

Q. あらかじめ所属長の承認を得た範囲で例外的に発信及び返信できる情報は、具体的にどのような事項でしょうか。【ガイドライン 2.1.3 (2)】

A. 市報や市ホームページで公表済みの内容、イベントの状況写真や結果など既成事実、法令等で定められている手続きの内容、大雨洪水警報など公的機関が公表している内容などが想定されます。

Q. 市の公式見解でない情報とは具体的にどのようなものですか。【ガイドライン 2.3 (2)、3.2 (2)】

A. 市に関する情報を発信する場合には、閲覧者に誤解を与え混乱を招く恐れがある内容、市の方針決定の過程にある内容、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、△月議会に諮る予定です。」という市の方針決定の過程にある内容を発信する。
- ・ 武蔵野市行財政改革アクションプランなど、市の公式な方針として示されているにもかかわらず「担当としては〇〇事業の廃止に納得がいかない」などと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】

- ・ 既に市報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。

### Q. 匿名による発信も制限を受けるのですか。【ガイドライン 3.1 (1)】

#### A. 原則として、匿名による発信も制限の対象となります。

匿名による発信には主に二つの問題が挙げられます。

ひとつは、誹謗や中傷です。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「プロバイダ責任制限法（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。

もうひとつは、市の職員であることを明らかにせず市行政に関する情報を発信した後に、その発信者が市職員であることが判明した場合には、武蔵野市全体として信用が損なわれるおそれがあることです。

インターネットにおいては、匿名による活動を行っていても、さまざまな場所に存在する断片的な情報から、その本人を特定できてしまうことがよくあります。昨今、学生やアルバイトがソーシャルメディア上で問題行動を投稿し、それがきっかけで運営企業が謝罪に追い込まれるというトラブルが頻発していますが、これは、「ごく仲間内しか見ていない」という意識から気軽に投稿してしまった内容に対して、そういった赤の他人の問題行動を見つけて騒ぎ立て、さまざまな情報から本人を特定して、本人や関連する企業が困窮する状況作り出そうとするような人たちが、インターネット上に多数存在していることをよく認識する必要があります。

また、平成 25 年 8 月に匿名電子掲示板である「2ちゃんねる」の有料サービスの利用者数万件の個人情報、同サイトへの不正アクセスにより流出したという事件が報道されました。このようなケースにおいても匿名による投稿者の本人情報が意図せずに明らかになる場合があることを認識する必要があります

### 【事例】

経済産業省の職員が、平成 23 年 9 月頃から、匿名でブログに東日本大震災についての不適切な発言等を繰り返しを行っていた。平成 25 年 9 月になり、この発言者が経済産業省の職員であることが特定され、インターネット上で話題となった。このため経済産業省では、この行為が国家公務員としての信用を失墜させる行為であるとして、職員を停職 2 か月の懲戒処分とした。

## ソーシャルメディアの私的利用

### Q. 私的利用において市政に関わる事項を発信する場合にはどのような点に注意する必要がありますか。【ガイドライン 3.2 (4)】

#### A. 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、個人として市行政に関する情報を発信することは、ガイドラインに記載されてい

る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、市行政に関する一般的な知識（市役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3点に十分注意したうえで行う必要があります。

- ① 個人としての情報発信であり、市としての公式見解ではないことを明確にすること。
- ② 常に正確な情報を発信するよう心がけること。
- ③ 他の利用者に誤解を与え混乱を招く恐れがある内容、市の方針決定の過程にある内容、市の方針に反する内容等の発信は控えること。

**Q. 私的利用において、市の公式ツイッター、フェイスブックの記事に「リツイート」「いいね!」を押してもよいのでしょうか。**

A. ツイッター、フェイスブックなどのソーシャルメディアは、人々の共感を介して情報が共有され、拡散していくメディアです。市の公式ツイッター、公式フェイスブックは、市報や公式ホームページなどの基幹メディアを補完し、市の魅力や市政情報を拡散していくことを目的としています。職員もまた、この共感による情報共有の媒体となる重要な存在です。友達・フォロワーに広めたいと思う記事があった場合は、「リツイート」「いいね!」を押すことで情報拡散をお願いします。コメントの機能を利用し、新たな情報を付加することも可能です。

ただし、ソーシャルメディアにおいては、本人が開示していなくても、名前や写真、その他の情報から市の職員であることが特定されることもあります。「コメント」などにより新たな意見を追加する場合、市の職員である以上、自己の担当や責任の所在に関わらず、外部からは市を代表した意見と捉えられてしまう場合もあります。職員であることを前提とした「コメント」をする場合には、市職員であることを名乗った上で投稿することや、私的な立場としてのコメントであってもガイドラインに示されているような節度を持った表現、内容での投稿をしてください。

**Q. 市行政に関する意見や見解を公開するときに、なぜ市の職員であることを明らかにしないといけないのですか。【ガイドライン 3.2 (3)】**

A. 身分を隠して自らが属する団体の評判を上げようとする、やらせ・さくら行為のことを「ステルスマーケティング」と言います。こうした行為をすることはもちろん、第三者から市として「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ような行動を取るべきではありません。よって、市行政に関する意見等を発信する場合には、市職員である旨を明らかにするという姿勢が求められます。市職員であることを明かした上で、個人的意見として、市の施策などについて節度を持った表現、内容で投稿することは差し支えありません。

## 権利の保護

**Q. 肖像権、プライバシー権、著作権などに十分留意するとは、具体的にどういうことですか。【ガイドライン 2.2 (3)、3.1 (3)】**

A. 人はだれでも、むやみに自分の肖像を写真に写されたり描かれたりしない権利、またそれを無断

で公開されたりしない権利を持っています。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

**Q. 他のソーシャルメディアの投稿の引用、ホームページ等へのリンク掲載を行う場合には、具体的にどのような対応が必要ですか。【ガイドライン 2.2 (3)、3.1 (3)】**

A. ホームページやブログも著作権法第2条第1項第1号に「思想又は感情を創作的に表現したものであって、文学、学術、美術又は音楽の範囲に属するもの」と定義される著作物として、保護の対象になります。ただし他人の著作物の一部分を「引用」することは、それが「公正な慣行に合致」し、かつ、「引用の目的上正当な範囲内」である限り、権利者の許諾を必要としません。「引用」と判断する具体的な基準は、「(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」が必要です。さらに「引用」には「出所の明示」が必要です。

また、リンクを張ることは、単に別のホームページ等に行き、そこにある情報にたどり着けることを指示するだけなので、著作権侵害とはなりません。

(公益社団法人著作権情報センターHP「著作権Q&A」より)

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。

<b>サービス一般</b>
---------------

**Q. ソーシャルメディアに秘密情報等を発信したらどうなるのですか。【ガイドライン 2.3 (1)、3.2 (1)】**

A. 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。

**Q. 政治的行為の制限とはどういうことですか。【ガイドライン 2.2 (2)、3.1 (2)】**

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。

**Q. どのような行為が信用失墜行為に当たるのですか。【ガイドライン 2.2 (2)、3.1 (2)】**

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市職員としての身分を保有している以上、武蔵野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、武蔵野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。

**【事例】**

復興庁で福島県の被災者支援を担当する幹部職員が個人のツイッター上で「国家公務員」を名乗り、課題の先送りにより「懸案が一つ解決」と言ったり、職務上関係する国会議員や市民団体を中傷したりするツイートを繰り返していたことが分かった。政府の復興への取り組み姿勢を疑われかねないとして、復興庁は同職員に対し信用失墜行為による懲戒処分（停職 30 日間）を行った。

**ソーシャルメディアの利用と服務**

**Q. ソーシャルメディアへの発信を勤務時間中に行うことの可否を教えてください。【ガイドライン 3.1 (5)】**

A. 市職員は、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ために用い、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（職務専念の義務）。これは、公務員の服務の根本基準であることはいまでもありません。

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もどのように受け止められるか十分認識した上で、誤解を招く行為は慎むのが適当です。

ただし、職務としてのソーシャルメディアを活用した広報活動が制限されないことはいうまでもありません。

なお、業務端末を除いては、昼休み（休憩時間）は自由に利用できることが原則ではありますが、一般的な昼休み時間（午後0時から午後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も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。休暇を取得している際に発信する場合も同様です。

**Q. 内部統合情報システムその他の庁内の業務端末において、フェイスブックやツイッター等のソーシャルメディアに対して、自らの個人アカウントでログインしても良いのでしょうか。【ガイドライン 3.1 (5)】**

A. フェイスブックなど、市が広報業務に利用するソーシャルメディアにおいて、正式な手続により取得した公式アカウントを運用する権限を持った職員が、市の広報業務を行う目的で自らの個人アカウントでログインすることは制限されません。それ以外の場合においては、武蔵野市情報セキュリティ対策基準により業務外での情報システムの利用は禁止されており、正当な理由なく業務端末から個人アカウントにてログインする行為は、私的利用とみなされ禁止となります。内部統合情報システムにおいてはすべてのウェブアクセスのログを取得していますので、禁止行為を行わないよう注意してください。

なお、個人アカウントによるログインをせずに市の公式アカウントを閲覧することは、何ら制限を受けません。

## セキュリティ

**Q. フェイスブックアプリ等のインストールにはどのような危険性がありますか。【ガイドライン 2.2 (7)】**

A. 私的利用においてアプリの利用は原則として自由ですが、アプリの利用にあたっては、個人情報の抜き取りなど悪意をもったアプリが流通しているというリスクを認識しておく必要があります。

**Q. 市のセキュリティを脅かす情報とはどのようなものですか。【ガイドライン 2.3 (1)、3.2 (1)】**

A. 例えば情報システムの運用管理や、市庁舎・施設等の入退システム等に関する情報など、第三者に知られることで侵入、盗難、情報漏えい等の被害につながるおそれのある情報です。

**Q. 武蔵野市に関する重要な記述を見つけた場合とは具体的にどのようなものですか。【ガイドライン 2.4 (3)、3.3 (4)】**

A. 市の機密に関する情報、市が保有する市民の個人情報、市の信用失墜につながるような情報、市についてのあきらかな誤解や過度の中傷、その他本ガイドラインにおいて禁止されている内容に相

当する情報をインターネット上で発見した場合、または市に関する内容によってインターネット上で炎上\*している状況を見つけた場合には、業務利用においてはもちろんのこと、私的利用において発見した場合にも自分の所属長に報告してください。報告を受けた所属長は、状況を確認するとともに、必要に応じて上司に報告してください。

\* 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

## 情報共有サービスの利用

Q. 「情報共有サービス」とは具体的にどのようなものですか。なぜソーシャルメディアの中で区別して利用基準を定めているのですか。【ガイドライン 1.4.1】

A. ここでいう情報共有サービスとは、google グループや yahoo!グループなど、インターネット上で、特定のグループ内での特にメーリングリストを活用した情報共有サービスのことを言います。

平成 25 年 7 月に環境省ほか複数の国の省庁の職員が、google グループのメーリングリストを使って情報共有を行った結果、意図せずに国の機密情報に相当する内容がインターネット上で閲覧可能となっていたという事件が発生しました。これら情報共有を目的とするインターネット上のサービスは、定義上はソーシャルメディアに含まれますが、本ガイドラインで対象とする、広報を目的としたソーシャルメディア利用とは性質が異なります。しかし、上記事件の内容は地方自治体においても注意を要するため、ここで区別をしたうえで、その利用に際してのルールを別途情報セキュリティ実施手順書に定めることを明記しているものです。詳しくは内部統合情報システム情報セキュリティ手順書を参照するものですが、概要は以下のとおりとなります。

- ・ 情報共有を目的としたソーシャルメディアを業務上利用する場合には、google グループや yahoo!グループなどの無料のものを利用することはできません。
- ・ 業務上やむを得ず利用する必要がある場合は、情報セキュリティ実施手順書に記載の基準に基づき情報管理課に協議をする必要があります。

制 定	平成 25 年 10 月 21 日
第 2 版	平成 25 年 11 月 26 日