

よこはま国際協力・国際交流プラットフォーム運営委員会
ソーシャルメディアの運用に関するガイドライン

(目的)

- 1 このガイドラインは、よこはま国際協力・国際交流プラットフォーム運営委員会（以下、「Cプラットフォーム」という。）が、業務の一環として、ソーシャルメディア（次項に定義されるものをいう。以下同じ）を運用するにあたり、必要な事項を定めるものである。

(定義)

- 2 ソーシャルメディアとは、ブログ、ツイッター、フェイスブック、Youtube、電子掲示板など、インターネット上のサービスを利用して情報を発信し、あるいは双方向で情報のやりとりを行うことができる情報伝達媒体を言う。

(基本原則)

- 3 ソーシャルメディアは、情報発信や情報共有のために有効な手段であるが、一方で、不正確な情報や不用意な記述が問題を引き起こす場合もある。インターネット上に公開された情報を、完全に削除することは不可能で、運用にあたり以下のことを理解したうえで、行うものとする。
- (1) Cプラットフォームとしての自覚と責任を持って情報発信を行うこと。
 - (2) 法令、Cプラットフォームが定める諸規程、本ガイドラインを遵守すること。
 - (3) 職務上知りえた事柄、情報及び個人情報の取り扱いに十分注意すること。
 - (4) 利用者（Cプラットフォーム職員も含む）の基本的な人権、著作権、プライバシー権、肖像権等を侵害しないよう十分に注意すること。
 - (5) 正確な情報発信をすること。
 - (6) 誤解を与えない、簡潔な情報発信を行うこと。
 - (7) 公式発表期日が設定されている情報については、期日を守ること。
 - (8) 発信した情報が読み手に肯定的な影響を与えるかどうか不確かな場合は、投稿を行わない。

(個人情報)

- 4 記事を投稿する場合、映像、写真等の個人情報の公開を禁ずる。ただし本人（関係者）の同意を得た場合はこの限りではない。

(著作権)

- 5 研修映像、写真等、著作権の発生するコンテンツについては掲載を禁ずる。ただし本人（関係者）の同意を得た場合はこの限りではない。

(禁止事項)

- 6 ソーシャルメディアによる情報発信に係る禁止事項は、次に掲げるものとする。
- (1) 誹謗中傷すること。
 - (2) 人種、国籍、性別、性的指向、障がい、疾病、思想、信条、居住、職業等で差別し、または差別を助長すること。
 - (3) 違法行為をおおる情報を発信すること。
 - (4) 特定の政治的、宗教的主張を、肯定あるいは否定すること。
 - (5) 公序良俗に反する情報を発信すること。

(公式アカウント取得手順)

- 7 Cプラットフォームの業務でソーシャルメディアを運用する場合には、アカウントごとに以下の項目を明確に

した運用方針を策定し、Cプラットフォーム事務局会議で承認を受けるものとする。

- (1) ソーシャルメディアを運用する目的
- (2) 運用するソーシャルメディアの種類
- (3) ソーシャルメディアを運用して行う情報発信の内容
- (4) 意見や質問への対応方法
- (5) 運用開始日

(情報掲載の要否)

8 ソーシャルメディアを運用した情報発信については、本ガイドラインに沿って情報発信の要否を決定する。ただし、Cプラットフォームとしての見解や意見を発信する場合には、Cプラットフォーム事務局会議で承認を受けるものとする。

(トラブル防止)

9 ソーシャルメディアは、アカウント取得が容易で、誰もが直接情報発信ができるという利便性の反面、成りすましや、一方的な批判が寄せられる可能性もある。このようなトラブルを防ぐために、以下の点に留意する。

- (1) 利用者からの意見に対しては、冷静かつ誠実に対応すること。トラブルに発展しそうな場合はCプラットフォーム事務局会議に諮ることとする。
- (2) 誤りは直ちに認めて訂正すること。訂正に時間を要する場合には、その旨を説明し、放置せずに対応に注意すること。
- (3) 他の利用者の投稿の引用、Cプラットフォーム以外の者または団体が管理また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の正確性や信頼性をCプラットフォームが保証するものとして受け取られる可能性があるため、慎重に行う。

(トラブル対応)

10 トラブルが発生した場合には、必ずCプラットフォーム事務局会議に報告し、その指示に従って対応する。Cプラットフォームないしは、Cプラットフォームが行う事業について否定的・中傷的な投稿があった場合でも同様とする。

附則

このガイドラインは、2014年9月1日から適用する。

よこはま国際協力・国際交流プラットフォーム運営委員会事務局
特定非営利活動法人 横浜NGO連絡会 TEL：045-662-6350