

(一社) 福岡県中小企業家同友会 ソーシャルメディア・ガイドライン

第1 はじめに

1 目的

Facebook や Twitter、Instagram 等のソーシャルメディアは、近年利用者が急増し、人々の生活に身近な情報の伝達手段として浸透しつつあり、企業や自治体においても広報ツールとしての活用が広がりを見せています。

ソーシャルメディアは、刻々と変化する情報を幅広く発信する手段として有効であり、広報紙や新聞、テレビ、ホームページ等、既存の広報媒体と組み合わせて活用することで、より効率的、効果的な広報活動が可能となります。

その一方、成りすましの危険性があるほか、誤って不正確な情報や公序良俗に反するような情報を発信した場合には、情報が瞬時に拡散するという特性から、甚大な損害を生じるおそれがあります。さらには、不適切な表現等により意図せず、特定又は不特定の人たちの感情を害するおそれもあり、同友会運営に対して想定し得ない影響を及ぼす場合も考えられます。

このガイドラインは、一般社団法人福岡県中小企業家同友会（以下福岡同友会）において、ソーシャルメディアの適切な活用を図るため、公認ソーシャルメディアの開設手続（第3章参照）や情報発信の基本的な考え方や留意点をとりまとめたものです。

2 用語の解説

(1) ソーシャルメディア

Facebook や Twitter、Instagram 等、民間が運営するインターネット上の Web サービスを利用して、利用者自らが不特定多数に対して情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりや共有を行うことができる情報伝達媒体を指します。

(2) Facebook

フェイスブック社が運営するインターネット上のサービス。利用者が実名登録による双方向のやり取りを行うことができます。

(3) Twitter

ツイッター社が運営するインターネット上のサービス。利用者が「ツイート」とよばれるつぶやきを投稿し、双方向のやり取りができます。

(4) 成りすまし

他者のふりをして、インターネット上のサービスを利用することを指します。

(5) アカウント

利用するサービスにログインするための利用者権限のことを指します。

(6) URL

ウェブサイトのアドレスのことを指します。

(7) 乗っ取り

他者のアカウントのパスワードを入手するなどして不正にログインすることを指します。

(8) 炎上

投稿に対し、批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる状態を指します。

3 本ガイドラインの適用範囲

このガイドラインは、同友会活動の広報のために、同友会公認ソーシャルメディアを利用する場合に適用します。

第2 公認ソーシャルメディア開設、廃止手続

1 定義

(1) 単位

福岡同友会、その他、各地区、各支部、各ブロック、各本部・室・委員会、各プロジェクトなど福岡同友会に所属する組織を指します。

(2) 公認ソーシャルメディア

下記の手続に基づき承認を受けて取得された各単位のアカウントに基づいて設定された情報伝達媒体で、記事内容が会員外に公開されるものを指します。

例：「福岡同友会公認フェイスブック」「福岡同友会博多支部公認フェイスブック」
「福岡同友会経営労働委員会公認フェイスブック」など

2 開設手続

以下の手続に従って開設をして下さい。

(1) 運用ポリシーの策定

公認ソーシャルメディアを利用するに当たっては、あらかじめ次の事項のほか、別紙1に定める事項を明確にしたアカウントの運用方針（以下「運用ポリシー」という。）を作成し、単位内で共有するとともに、原則として、当該アカウント内で明示する。

- ①利用するソーシャルメディアの種類
- ②アカウント名、URL、単位所属名
- ③情報発信を行う目的
- ④情報発信の内容
- ⑤利用方法（情報発信の時間、頻度、意見や質問などへの対応方法など）

(2) 利用申請書の提出

単位の長から委嘱を受けた公認ソーシャルメディア運営責任者は、アカウントを取得した場合、速やかに別紙2「ソーシャルメディア利用申請書」を広報情報委員会に提出する。

(3) 広報情報委員会の承認の後、理事会への報告。

(4) アカウントの取得

なお、利用者の便宜を図るために必要と認められる場合は、一つの単位で複数のソーシャルメディアアカウントを取得することや、複数の単位に共通するテーマ等を定めた上で一つのソーシャルメディアアカウントを取得し、運用することも可能とする

(5) ホームページ、公認ソーシャルメディアへの記載

- ①「ソーシャルメディア利用申請書」が提出された場合、広報情報委員会は、同友会ホームペ

ージに、利用するソーシャルメディアのサービス名やアカウント名、運用ポリシーその他必要な事項を掲載する。

②単位の公認ソーシャルメディア運営責任者は、当該アカウントのプロフィール欄等に、当該アカウントを紹介している同友会ホームページの URL を記載すること。この際、URL 短縮サービスは本来の URL がわからなくなるため、原則として使用しないこと。

ソーシャルメディアの提供機関等が、認証アカウントの発行を行っている場合には、認証アカウントの取得に努める。

(6) セキュリティ対策

情報発信に用いる端末は、原則として、セキュリティ対策を実施したパソコン・スマートフォンとし、「ガイドライン」を遵守すること。

ソーシャルメディアで提供されるセキュリティ機能の活用や、推測されにくいログインパスワードの設定とその厳重な管理等、セキュリティ対策を講じること。

2 変更手続

公認ソーシャルメディアの運営者、管理者等の変更については、以下の手続に従って開設をして下さい。

(1) 単位の公認ソーシャルメディア運営責任者は、公認アカウントの運営者、管理者等を変更する場合、事前に別紙3「ソーシャルメディア運営者・管理者等変更届出書」を広報情報委員会に提出すること。

3 廃止手続

公認ソーシャルメディアを廃止する場合は、以下の手続を行うものとします。

(1) 単位の公認ソーシャルメディア運営責任者は、公認アカウントを廃止する場合、事前に別紙4「ソーシャルメディア廃止届出書」を広報情報委員会に提出すること。

(2) 「ソーシャルメディア廃止届出書」が提出された場合、広報情報委員会は、同友会ホームページから該当する事項を削除すること。

(3) 単位の公認ソーシャルメディア運営責任者は、ホームページから削除されたことを確認後、アカウント廃止作業を行うこと。

第3 公認ソーシャルメディア利用の基本原則

1 情報発信（記事の掲載）の基本原則は以下のとおりです。

(1) 発信する情報の適正な管理のため、公認ソーシャルメディアでの情報発信は、単位の長が所属会員の中から指定した情報発信担当者（以下「担当者」という。）により行う。

ただし発信された情報に対する発信（いわゆるコメント欄への記載）についてはこの限りではない。

(2) 意見や質問に対し、個別に対応しない旨の運用方針を定めた場合には、その旨と問合せ先等を当該アカウントのプロフィール欄等に明示すること。

その場合でも同友会に対する関心や信頼を深める観点から、同友会の考え方を丁寧に説明するなどの誠実な対応をすること。

- (3) 公認ソーシャルメディアにおいて、同友会会員以外の者の投稿を引用することや、同友会会員以外の者が運用するページにリンクをすることは、当該投稿やページの内容が信頼性のあるものとして利用者に受け取られる可能性があるので慎重に行うこと。

2 法令違反またはそのおそれのある情報発信の禁止

法令違反またはそのおそれのある情報の例として以下のものが挙げられます。

- (1) 会員及び会員所属企業、第三者の個人的営業上の秘密、信用、名誉を害するもの。
- (2) 虚偽又は事実と異なるもの。
- (3) 人種、信条、性別、社会的身分、門地等について差別し、又は差別を助長させるもの。
- (4) 他人の著作権商標権、肖像権その他の知的所有権を害するもの。

3 その他、発信に際して留意していただきたいこと

- (1) 公認ソーシャルメディアの設置趣旨（同友会活動を第三者にも広く公開することで会員の参加、新会員の加入を促す。）に従って情報を発信すること。
- (2) 発信した情報により、意図せず他人を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合には、誠実に対応するよう努めること。
- (3) 発信情報に対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ること。
- (4) 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する。

4 トラブルへの対応

- (1) 公認アカウントの成りすましが発生した場合

当該アカウントを運用するソーシャルメディアの管理者に削除依頼を行うとともに、成りすまし事例が発生したことについて広報情報委員会に報告すること。

広報情報委員会は、同友会ホームページに掲載するなど、成りすましが存在することについて必要に応じ注意喚起を行うこと。

- (2) 乗っ取りが発生した場合

より安全性の高いパスワードに変更を行うとともに、発信した覚えのない情報を削除し、乗っ取り事例が発生したことについて広報情報委員会に報告すること。

広報情報委員会は、同友会ホームページに掲載するなど、乗っ取り事例が発生していることについて必要に応じ注意喚起を行うこと。

広報情報委員会は、パソコンそのものがウィルスに感染していないか、フルスキャンすること

- (3) 炎上した場合

運営責任者及び情報発信担当者は、必要に応じて説明、訂正、謝罪する外、記事の削除、公開停止等の措置を行うこと。

対応に時間を要する場合は、その旨を説明するなどし、利用者の意見等を見做しているといった不要な誤解を招かないようにすること。

(4) デマを書き込まれた場合

正しい情報を発信し、必要に応じて同友会ホームページに誘導すること。

第4 改廃

本ガイドラインの改廃は、必要に応じて情報部と広報情報委員会にて審議の後、事務局長と正副代表理事の最終判断を受けた上で随時改定し、県理事会に結果を報告するものとします。

別紙1 (アカウントの運用ポリシーに定める事項)

運用ポリシーには、ガイドラインに定める事項のほか、次の事項について必ず記載すること。

【禁止事項】

当アカウントを利用いただく際には、下記事項が含まれるコメントは御遠慮ください。

下記事項が含まれると思われるコメントの投稿があった場合は、コメントの投稿者に断りなく、コメントを削除する場合があります。

- (1) 本人の同意なく個人情報を掲載するなどプライバシーを害するもの
- (2) 法令等に違反し、又は違反するおそれのあるもの
- (3) 他者を侮辱又は非難するもの
- (4) 人種、信条、性別等について差別し、又は差別を助長させるもの
- (5) 虚偽や事実誤認の内容を含むもの
- (6) 有害なプログラムを使用もしくは提供するもの。また、そのおそれのあるもの
- (7) 同友会又は第三者が保有する著作権、商標権、肖像権その他の知的所有権を侵害するもの
- (8) 掲載記事と無関係のもの
- (9) 営業活動、政治的活動、宗教的活動、その他営利を目的としたもの
- (10) その他公序良俗に反するもの及び同友会が不適切と判断したもの
- (11) (1)～(10)の内容を含むページへのリンク

【免責事項】

(1) (一社)福岡県中小企業家同友会は、利用者により投稿されたコンテンツやコメントについて、一切の責任を負いません

(2) (一社)福岡県中小企業家同友会は、利用者間、もしくは利用者と第三者間のトラブルによって利用者または第三者が被った損害について、一切の責任を負いません

(3) (一社)福岡県中小企業家同友会は、利用者が当アカウントにアクセスしたために被った損害について、一切の責任を負いません

【運用ポリシーの変更について】

同友会は、当運用ポリシーを予告なく変更する場合があります。

別紙2 ソーシャルメディア利用届出書

下記の通り、一般社団法人福岡県中小企業家同友会の公認ソーシャルメディアの利用申請を行います。

申請日 _____年 _____月 _____日

申請者 _____

利用するソーシャルメディアの種類 _____

アカウント名 _____

URL _____

単位所属名 _____

運営責任者 _____

運営者 _____

管理者（監視する者で会員とする） _____

情報発信を行う目的 _____

情報発信の内容 _____

利用方法 _____

別紙4 ソーシャルメディア廃止届出書

下記の通り、一般社団法人福岡県中小企業家同友会の公認ソーシャルメディアの廃止の届出を行います。

届出日 _____年____月____日

届出者 _____

利用するソーシャルメディアの種類 _____

アカウント名 _____

URL _____

単位所属名 _____

廃止理由 _____
