策定日　令和7年7月9日

○公益財団法人三重県産業支援センター

職員のソーシャルメディア利用ガイドライン

X（旧 Twitter）（※１）や Instagram（※２）などのソーシャルメディアは、人々の生活に非常に身近な情報の伝達・交換手段として広く社会に浸透し、新たなコミュニケーションツールとして重要性が増しており、従来のウェブ（Web）サイトによる情報掲載に加えて、積極的に併用していくことが望まれます。

一方で、ソーシャルメディアは、その情報が不正確であったり、法令や公序良俗に反したり、さらには意図せず、特定又は不特定の人たちの感情を害したりする恐れもあるため、ソーシャルメディアを使いこなすためには、利用者が特性やリスクなどを十分理解しておく必要があります。

そこで、公益財団法人三重県産業支援センター（以下、「センター」という。）の職員等（事務局職員、役員及び業務委嘱契約者をいう。（以下、「職員」という。））が職務上ソーシャルメディアを適切に利用し、その有用性を十分に活用できるよう、ソーシャルメディアを利用する際の基本的な考え方や留意点を明らかにするガイドラインを定めることとしました。

１ ソーシャルメディアの定義

X（旧 Twitter)、ブログ、電子掲示板などインターネット上で提供されるウェブ（Web）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。

２ ソーシャルメディアの利用に当たっての基本原則

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、職員であることの自覚と責任を持たなければいけません。
2. 職員の服務及び情報の取り扱いに関する規程等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 他者を侮蔑する言い方、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 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 閲覧者に損害を与えようとするサイト及びわいせつな内容を含むサイトに関する情報を発信すること
カ 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
キ センター及び他者の権利を侵害する情報を発信すること
ク 事業実施に向けて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
ケ 故意にネットワーク上の善意の情報交換を妨げようとする情報を発信すること
コ その他、公序良俗に反する情報を発信すること

3 ソーシャルメディアを利用する場合の留意点

1．利用にあたっては、原則として公式アカウント（※3）を用いてください。
2．公式アカウントを取得した場合は、センター公式ホームページの公式アカウント一覧ページに告知してください。また、次の点を明確にした利用方針を作成して所属内で共有するともに、当該利用方針に沿って運用をしてください。
・ソーシャルメディアを利用した情報発信を行う目的
・利用するソーシャルメディアの種類
・ソーシャルメディアを利用した情報発信の内容
・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、原則として所属長の了承を得てください。ただし、次に掲げる場合は所属長の了承を得ずに情報発信を行うことができます。
・既にセンターのホームページ・広報誌に掲載され、又はソーシャルメディア公式アカウントで投稿するなど、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
・イベント・競技会の結果など、既成の事実について発信する場合

・法令等で定められている内容を発信する場合

4．センター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、利用者にどのように受け止められる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、誠実に対応するようにお願いします。

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。

4 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、成りすまし（※4）といった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に特に留意する必要があります。

1．トラブル防止のために

・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。

・誤りは直ちに認め、訂正しなければいけません。

・本来のＵＲＬ（※5）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、場合よっては使用しないことも必要です。

・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。

・成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、センター公式ホームページの公式アカウント一覧ページＵＲＬ（https://www.miesc.or.jp/info/assignment/）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（※6）状態になった場合

・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。

・職員側で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。

・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 成りすましが発生した場合

・自己のアカウントの成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、センター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、成りすましが存在することの注意喚起を行います。

ウ 事実と反するデマ的な内容が返信された場合

・正しい情報を発信し、必要に応じてセンター公式ホームページへ誘導してください。

5 用語の解説

※1 X（旧 Twitter）

利用者が「ポスト」とよばれるつぶやきを投稿し、双方向のやりとりができるインターネット上のサービスをいいます。なお X（旧 Twitter）は、米国 X 社が提供するインターネットサービスであり、同社の登録商標です。

※2 Instagram

利用者が写真や動画を投稿し、他の利用者と視覚的に交流できるインターネット上のサービスをいいます。なお Instagram は、米国 Meta 社が提供するインターネットサービスであり、同社の登録商標です

※3 公式アカウント

アカウントとは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いいます。なお、ここでは各所属長等の承認を得て取得したアカウントのことを公式アカウントと定義します。

※4 成りすまし

他の利用者のふりをして、インターネット上のサービスを利用することをいいます。

※5 ＵＲＬ

ウェブ（Web）サイトのアドレスのことをいいます。

※6 炎上

自己の投稿に対し批判や苦情が殺到し、収拾がつかなくなる状態をいいます。