

愛知県公立大学法人ソーシャルメディア利用ガイドライン

令和2年3月26日策定

総務部門総務部総務課

ソーシャルメディアは、時々刻々と状況が変化する情報を発信していくために、有効な情報伝達手段であることから、従来のWebページへの情報掲載とともに、併用していくことが望まれます。また、情報共有手段としての役割も期待されます。

一方で、発信される情報は正確を期しないと、ソーシャルメディアでは想定しない影響を及ぼす場合もあります。したがって、ソーシャルメディアを利用するためには、利用者自身がソーシャルメディアの特性やリスクを十分理解する必要があります。また、次々に新しく優れたソーシャルメディアが提供されていることから、利用するソーシャルメディアは変遷していきますので、どのソーシャルメディアを選択して情報を発信するかについて、その内容を十分に考慮したうえで、利用する必要があります。

このガイドラインは、愛知県公立大学法人の教職員が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すべき事項等をまとめ、有効に活用できることを目的として策定したものであり、必要に応じ見直し等を行います。

1 ソーシャルメディアの定義

インターネットを利用して、利用者が情報を発信、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いいます。

【ソーシャルメディア利用のメリット、デメリットの概要】

ア メリット

- ・インターネットを利用できる者は誰でも利用することができます。
- ・迅速で時宜に適った情報発信が可能です。
- ・利用者同士のつながりを促進する様々な仕掛けが用意されており、Webサイトへの誘導等、自ら持つ情報伝達媒体と連携した情報発信が可能です。
- ・発信した情報に対する反応を確かめることができます。
- ・緊急時の迅速な情報収集手段の一つとしても活用が可能です。

イ デメリット

- ・一度インターネットに公開された情報を完全に削除することは困難な

ため、間違った情報を発信した場合、情報の修正ができない場合があります。

- ・発信した情報に対する意見、質問への対応に労力を要したり、他の利用者の誤解を招いた場合等、トラブルになる危険性があります。
- ・複雑な情報の発信には向かないことがあります。
- ・ソーシャルメディア運営者の理由により、仕様が変更されたり、中止されたりする可能性があります。
- ・インターネットを利用できない人、不慣れな人及びソーシャルメディアを利用していない人の意見が反映されないため、意見収集等、情報の扱いには注意が必要なものがあります。

2 ソーシャルメディア利用にあたっての基本原則

- (1) 関係法令並びに愛知県公立大学法人教職員就業規則や愛知県公立大学法人情報セキュリティポリシー等を遵守します。
- (2) 基本的人権、個人情報の保護、肖像権、プライバシー権、著作権、商標権等に関し十分留意します。
- (3) 発信する情報は正確に記述するとともに、その内容について誤解を招かないよう留意します。万が一、誤りがあった場合は直ちに認め、訂正します。
- (4) 発信した情報により、意図せず他者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合は誠実に対応します。また、発信した情報に関し批判的な反応があった場合には、冷静に対応し無用な議論となることは避けます。
- (5) 良好なコミュニケーションの形成を阻害する等不適切な情報（※1）は発信しないようにします。

3 ソーシャルメディア利用時の留意点

- (1) 大学が公認するアカウントとして情報発信を行うときは、情報セキュリティ管理者（愛知県公立大学法人情報セキュリティポリシーで定める情報セキュリティ管理者。県立大学長、県立芸術大学長及び理事兼事務局長）の承認を得て、公式アカウント（※2）であることを明確にしてください。

公式アカウントを開設、削除又は閉鎖するときは、情報セキュリティ管理者の承認を得てください。

- (2) 情報は、当該アカウントを管理する情報セキュリティ管理者の責任において発信します。
- (3) 成りすまし（※3）防止のために、愛知県立大学、愛知県立芸術大学

及び愛知県公立大学法人の管理するW e b サイト（以下「大学等管理W e b サイト」という。）に公式アカウントの情報を掲載してリンクを設定してください。

また、利用しているソーシャルメディアのプロフィール覧等に公式アカウントを管理している所属名を明示し、U R L を掲載するようにします。

- (4) 情報発信にあたっては、あらかじめ次の点を明確にしたアカウントごとの運用方針を作成して公式アカウントを管理する所属内で共有するとともに、当該運用方針に沿って運用します。また、当該運用方針をソーシャルメディア公式アカウント設定における自由記述欄に掲載し、又は所属で運用しているW e b ページに掲載のうえ利用しているソーシャルメディアのプロフィール欄等から当該運用方針のページにリンクを設定することで、利用者に運用方針を周知します。

ア アカウント名

イ U R L

ウ 目的

エ 掲載主体

オ 掲載内容

カ 書き込みへの対応

キ 連絡先

ク 個人情報に関する取扱い 等

- (5) 各種広報媒体（紙媒体・大学等管理W e b サイト等）で発信している情報との整合性（配布時期、公表時間等）に配慮します。
- (6) 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ありませんが、愛知県立大学、愛知県立芸術大学及び愛知県公立大学法人に関心を持つ人を増やそうとする心構えで対応します。
- (7) 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、慎重に行います。
- (8) 公式アカウントを私的に使用することは禁止します。ただし、教職員が個人として開設したアカウント（以下「個人アカウント」という。）を用いて公式アカウントとして情報発信を行うことが業務上必要な場合（※4）には、情報セキュリティ管理者の承認を得て行います。
- (9) 本来のU R L をわからなくするU R L 短縮サービスは原則、使用しないようにします。

4 トラブルへの対応

ソーシャルメディアにおいては、アカウントの開設が容易であるため、成りすましといったトラブルが発生することがあります。また、匿名性が高いものもあるため一方的な批判が寄せられる可能性もあります。このようなときは、以下の点に特に留意します。

(1) 成りすましが発生した場合

公式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運営者に削除依頼を行い、大学等管理 Web サイト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等を行い、成りすましが存在することの注意喚起を行います。

(2) 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になった場合

ア 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になった場合は、反論や抗弁は控え、冷静に対応します。

イ 教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。

ウ 対応に時間を要する場合はその旨説明する等、無視している等の不要な誤解を招かないようにします。

5 個人のアカウントを公式アカウントとして情報発信をしている場合の留意点

3(8)ただし書の規定により、教職員が個人アカウントを公式アカウントとして情報発信をしている場合は、教職員が私的に個人アカウントを利用する場合もこの指針に留意するよう努めます。また発信内容から大学・法人教職員としての発言として扱われることもありますので、当該個人アカウント内に、発言内容は自身の個人的見解である旨、明記するよう努めます。

6 用語の説明

※1 良好なコミュニケーションの形成を阻害する等不適切な情報

ア 他者を侮辱する情報

イ 人種、思想、信条等を差別し、又は差別を助長する情報

ウ 違法若しくは不当な情報又はそれらの行為をあおる情報

エ 正否が確認できない情報

オ 閲覧者に損害を与え、若しくはわいせつな内容を含むサイトに誘引

しようとする情報

カ 職務上知りえた秘密扱すべき情報（一般的に知られていない又は知らせてはいけない情報）

キ 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

ク その他、公序良俗に反する情報

※2 公式アカウント

アカウントとは利用するソーシャルメディアにログインするための、利用者権限のことをいい、ソーシャルメディアの目的ごとに開設するものです。ここでは情報セキュリティ管理者の承認を得たアカウントのことを公式アカウントと定義します。

※3 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様々なサービスを利用することをいいます。

※4 情報発信するなどの運用管理を、個人アカウントを用いて行うことが業務上必要な場合

例えばフェイスブックページは、フェイスブックアカウントを持つものが管理者となって運用管理する必要があります。

附 則

（実施期日）

- 1 このガイドラインは、令和2年4月1日から実施する。

【参考】代表的なソーシャルメディアの一般的な特徴

項目	特徴	メリット	デメリット
Twitter	<ul style="list-style-type: none"> ・140文字以内の短い投稿（ツイート）を入力して共有するサービス。 ・自分専用のページ「ホーム」のタイムラインには、自分の投稿とあらかじめフォローしたユーザーの投稿が時系列順に表示される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・多くのアカウントをフォローすることにより、多くの人と繋がることができ、情報を得ることができる。 ・フォローしているページの情報を簡単にリツイート（RT）できるので伝達スピードが早く、フォロワーを通じてねずみ算的に拡散する。 ・利用料は無料。 	<ul style="list-style-type: none"> ・文字数の制限から、情報量に制約があるため、原文が部分的に削除・改変されることが多い。 ・拡散と同時にデマも広がりやすい。 ・主に文字だけで情報伝達する手段であり、必要に応じ、WebサイトやFacebookなど他メディアに誘導し、情報伝達を行う必要がある。
Facebookページ (Facebook)	<ul style="list-style-type: none"> ・企業やブランドなどが、ユーザーとの交流又は情報発信のために作成したページ。 ・「いいね！」を押してファンになると、そのFacebookページに関する情報を自分のFacebook画面で読めるようになる。 ・Facebookはお互いが承認を取り合う形で初めて繋がることできる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・実名で登録するので、自分が発する情報やコメントに責任が生じ、適当な発言はできなくなることからデマの拡散や炎上がおきにくいと言われている。 ・自分が管理するFacebookページに投稿された書き込みに対して、返信コメントを書くことができる。特定のコミュニティ内で情報を共有するためには優れているツール。 ・管理者を複数置くことができるので、情報発信の質や量を維持しやすい。 ・利用料は無料。 	<ul style="list-style-type: none"> ・設定の仕方により、書き込み内容や友達リストなど個人のプライベートな情報について誰もが知ることができる状態になり、検索エンジンを通じてインターネット全体に公開されるおそれがある。 ・元々顔見知り同士が繋がるツールのため、情報をより多くの人に拡散する目的ではTwitterに劣る。 ・ページの運用は、個人の（プライベートな）アカウントを使用して管理する必要がある。
YouTube	<ul style="list-style-type: none"> ・誰もが撮影・制作した映像を簡単に共有して楽しむために作られた動画共有サービス。あらかじめ撮影した映像をインターネット上で配信する仕組み。 	<ul style="list-style-type: none"> ・映像コンテンツを自身のサーバに置かないため容量を気にせずいくつも掲載できる。 ・映像コンテンツは言葉がわからなくても、伝わるものがあり、他国の人と交流ができる。 ・利用料は無料。 	<ul style="list-style-type: none"> ・思いがけないカテゴリーに関連付けられることがある。
Instagram	<ul style="list-style-type: none"> ・写真や動画に特化したサービス。 ・デジタル画像を撮影し、画像編集（フィルタや修整ツール）を行い、同サービスあるいは、Facebook、Twitterなどの他のサービスと連動して同時に投稿できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・撮影、加工、投稿までスマートフォンのみで可能である ・フィルタ機能により手軽に写真を加工できる。 ・利用料は無料。 	<ul style="list-style-type: none"> ・投稿は原則、スマートフォンなどのモバイルアプリケーションからしかできない。 ・閲覧するには、フォロワーになるかハッシュタグでワード検索されるかのどちらかしかないため、拡張性が低く、他のサービスと併用する必要がある。

ソーシャルメディアアカウントの運用方針の例です。愛知県公立大学法人ソーシャルメディア利用ガイドラインの他、他大学のアカウント運用方針（ポリシー）なども参考にして、当該アカウント開設の目的に応じた内容を定めてください。

ソ ○ シ ヤ ル メ テ イ ア 名 運用方針

1 アカウント名

ソ ○ シ ヤ ル メ テ イ ア 名

2 URL

http://

3 目的

○○は△△に関する情報発信を通じて、本大学の□□を図ることを目的とします。

4 掲載主体

○○課の職員が運用します。

5 掲載内容

○○では、次の情報を発信します。

(1)・・・

(2)・・・

[または：○○では△△の業務に関する情報を掲載します。]

6 書き込みへの対応

○ ウォールへの対応(Facebook の場合)

当該フェイスブックページ上をはじめ他のフェイスブックページ等における他者のコメント等に対し、コメント及び「いいね！」の対応はしません。

[または：出来るだけ対応していきます。]

○ コメントへの対応(Twitter の場合)

○○課からは原則、フォローしません。

[または：出来るだけフォローします。]

[必要により追加：但し、公式アカウントの確認がとれる国または地方公共団体の運営するアカウントや本大学とイベントなどを共催する団体および個人へはフォローすることができるものとします。]

○ 削除（大学・法人から一方向での情報発信の場合）

本サイトの趣旨に合わない内容、公序良俗に反する内容及びその他不適当な内容の書き込みは、当課の判断で削除します。

○ 削除（一般利用者からの投稿を重視し、双方向で運用する場合）

次の場合に該当するコメントなどについては、削除させていただくことがありますので、ご了承願います。

- ・公序良俗や法令などに反する内容の場合
- ・著作権や肖像権など知的財産権を侵害する場合
- ・差別や誹謗中傷など第三者の名誉や信用を傷つける内容の場合
- ・第三者の個人情報やプライバシーなどを侵害する場合
- ・なりすましや虚偽、誤解を与える内容の場合
- ・店舗や商品の紹介など商業活動にあたる内容の場合
- ・政治活動や宗教活動にあたる内容の場合
- ・スパム行為やウイルス感染、ハッキングなど運営を妨げる内容の場合
- ・上記の恐れがある内容の場合
- ・その他当課が不相当と判断した場合

7 アカウントの停止または削除

情報を配信することが困難になった場合、その理由を大学ホームページに明記し、アカウントを速やかに停止または削除します。

8 留意事項

- ・本方針は必要に応じて変更することがあります
- ・個人情報の取扱いについては下記のとおりです。

<http://www.puc.aichi-pu.ac.jp/privacy.pdf>

9 お問い合わせについて

- (1) このアカウントの運営に関するお問合せや、ご意見・ご要望は、愛知県立大学（愛知県立芸術大学、愛知県公立大学法人）〇〇部門〇〇課までお願いいたします。

Email:〇〇@〇〇〇〇.ac.jp

- (2) 愛知県大学（愛知県立芸術大学、愛知県公立大学法人）の〇〇ページ（<http://www.〇〇.jp/〇〇/〇〇/>）もご覧ください。[公式サイトと相互リンクすることで成りすましを防止してください。]