

日本赤十字社におけるソーシャルメディア利用のガイドライン

平成 26 年4月4日

日本赤十字社の職員は、ソーシャルメディアの公式アカウントの利用及び私的利用にあたっては、本ガイドラインに従います。

1. ソーシャルメディアの定義

Facebook、Twitter、ブログなどに代表される、インターネットなどを利用してユーザが情報を発信し、あるいは相互に情報をやり取りする伝達手段のことと定義しています。

2. 活用方針

より多くの国民に日本赤十字社の活動を知っていただく方策の一つとして、日本赤十字社本社・支部・施設はソーシャルメディアを活用して積極的に情報を発信していくとともに、日本赤十字社に対するご意見等を収集していきます。

また、職員の私的利用も同様に、赤十字活動を広める手段の一つとして、ソーシャルメディアの活用を推奨します。

3. 行動指針

- (1) ソーシャルメディアの利用にあたっては、日本赤十字社の職員としての自覚を持って行います。
- (2) ソーシャルメディアの特性※を理解し、責任を持って情報発信を行います。
- (3) 適切なコミュニケーションをとり、日本赤十字社のイメージ向上に寄与します。
- (4) 関係法令や日本赤十字社の規程、ルールを遵守します。

4. 遵守事項

(1) 公式アカウントにおける遵守事項

公式アカウントを使用する際には、運営マニュアルを作成し、関係法令や諸規則、ルールを遵守します。また、個人情報については、ホームページに掲載している「プライバシーポリシー (<http://www.jrc.or.jp/privacy/index.html>)」に基づき、適切に取り扱います。

(2)私的利用における遵守事項

ア. 職務に関する情報は慎重に扱います

職務に関連する内容については、発信の可否も含め、慎重に取り扱います。特に所属組織を明らかにする場合は、その発信が自らの所属する組織の見解ではない旨を自己紹介欄等であらかじめ断っておきます。

ただし、組織の見解でない旨を断ったとしても、その発信が組織の見解であるかのように誤解され、一人歩きするおそれもあることから、個人の見解に基づく場合には、その旨が明確に分かる記述を心がけます。

イ. 常に誠実で良識ある言動を心がけます

個人の発言の自由、思想の自由は尊重されますが、職員としての自覚と責任を持った発信を心がけます。

意図せずして自らが発信した情報により誤解が生じたり、他者を傷つけたりした場合は、その事実を率直に認めて早急に訂正するなど、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めます。

ウ. 社内規程等を遵守します

社内規程に定められた情報の取り扱いに関する事項等を遵守します。業務上知り得た情報や機密情報、日本赤十字社の信用を脅かす恐れのある情報(画像含む。)は、発信を禁止します。

また、個人(芸能人や著名人を含む。)が特定できる画像、文章などを投稿する場合は、事前に本人や所属団体、企業等に了解を得るなど、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権などに十分留意します。

エ. 就業時間中は利用しません

私的な利用に際しては、就業時間中は職務専念義務が課せられていることに鑑み、超過勤務時間を含め、就業時間中の発信は厳に慎みます。

オ. セキュリティについて正しい理解を持ちます

ID・パスワードの保護・安易な友達承認によるアカウント乗っ取り被害の防止など情報セキュリティの正しい知識と対策に関心を持ち、適切な利用を行います。

5. 禁止事項

日本赤十字社の職員は、ソーシャルメディアの公式アカウントの利用及び私的利用にあたっては、以下の行為を含む投稿は行いません。

- ・ 日本赤十字社(関係会社を含む。以下同じ。)、他の利用者又は第三者の、肖像権、著作権又は知的財産権の侵害行為。
- ・ 日本赤十字社、他の利用者又は第三者の信用、財産またはプライバシー等の侵害行為。
- ・ 日本赤十字社、他の利用者又は第三者への、名誉棄損行為または誹謗中傷行為。
- ・ メールアドレス、住所、電話番号、肖像、日常の行動、その他のプライベート情報等の個人情報を、本人及び関係者の事前の承諾なく、他の利用者や第三者に送付、伝達、開示、複写又は書き込みをする行為。
- ・ 他の利用者・第三者の著作物を、本人及び関係者の事前の承諾なく、他の利用者や第三者に送付、開示、複写、書き込みをする行為。
- ・ 名誉毀損行為、差別行為、脅迫行為、風説の流布又は猥褻行為(不特定・多数の者を対象とする場合も含む。)
- ・ 他人の氏名やアカウント又はアドレスを使ったコンピュータへの侵入行為。
- ・ 日本赤十字社の運営を妨げる行為、日本赤十字社の社会的信頼を毀損する行為又は他の利用者もしくは日本赤十字社に不利益を与える行為。
- ・ 公序良俗に反するものや犯罪行為又はそれらと関連が認められる行為。
- ・ 法令違反行為又はそれらと関連が認められる行為。
- ・ 猥褻な映像・音声・図柄・文字等の情報を提供する行為。

6. 公式アカウントにおける留意事項

(1) 投稿にかかる留意事項

日本赤十字社本社及び各支部・施設を代表した発言として受け止められる可能性があることを理解し、情報の透明性や正確性を担保した上で、利用者への十分な配慮を伴う適切な投稿を行います。

(2) トラブルへの対処

利用者間または第三者間のトラブルによって利用者または第三者に生じるいかなる損害について、一切の責任を負いません。

また、日本赤十字社本社、各支部・施設のなりすましアカウントを発見した場合は、速やかに当該アカウントの運営主体に削除を依頼すると同時に、ホームページなどを通じて注意喚起し、被害を最小限度にとどめるよう努めます。

(3) コメントやメッセージへの対応

ソーシャルメディアに寄せられた投稿内容に対するコメントやメッセージ及び赤十字活動に対

する意見などについては、あらかじめ策定した運営マニュアルに基づき対応します。

(4) 公式アカウントの運営継続と中止及び廃止について

公式アカウントの運営継続と中止もしくは廃止の判断については、利用者の許可を得ることなく、以下の判断基準に沿って責任を持って行います。公式アカウントの運営を中止もしくは廃止する場合は、一定期間中に当該ソーシャルメディアやホームページ、広報誌などで公式アカウントの運営中止を利用者や関係者に周知し、その後運営中止、必要に応じて廃止します。

ア. 中止及び廃止に関する判断基準

- ・ 想定した目的を達成したとき。
- ・ 目的の達成や生産性が欠如していると判断されたとき。
- ・ セキュリティ上の脅威など、アカウントの保有を継続することで、運営主体及び利用者が著しい不利益を被る事態や可能性が認められたとき。
- ・ 利用者の信頼を損なうことに繋がるなど、公式アカウントの運営にあたって一定のクオリティが保持できなかったとき。

なお、速やかに公式アカウントの運営を中止しないと著しい不利益が発生すると認められた場合は、アカウントの廃止も含めて対応を検討します。

7. 当該ガイドラインの変更

当該ガイドラインは必要に応じて、利用者への予告なく、内容を変更できるものとします。

※ ソーシャルメディアの特性

○ プライバシーが守られにくい

ソーシャルメディアは、自身が匿名による投稿と認識していても、過去の投稿内容や交流相手等から比較的容易に本人名を特定することができます。現実世界での関係性を仮想世界に持ち込み、交友関係を複合的に可視化できるため、匿名性が低くプライバシーが守られにくいといえます。

○ 発信した情報が瞬時に拡散する

ソーシャルメディアは、地域、仕事、趣味など、多面的な人間関係がネットワークとして構築され、それらが有機的に結びつき広がっています。こうしたネットワーク上では、話題に共通性があるため口コミが活性化され、インターネットの即時性と相まって情報(特にネガティブ情報)の拡散スピードが非常に速いことが特徴です。

○一度発信したデータは半永久的に保存される

ソーシャルメディア上に公開され、一度拡散してしまった情報は、たとえ後から削除したとしても、第三者により転送、コピー、保存されることでいつまでも残り続け、消えることはありません。