

# 特別区全国連携プロジェクト公式Twitter運用ポリシー

令和2年12月21日

事業部長決定

本運用ポリシーは、特別区全国連携プロジェクト（以下「本プロジェクト」という。）の特別区全国連携プロジェクト公式Twitter（以下「公式Twitter」という。）のアカウントの運用に関する事項について定めます。

## 1 目的

本プロジェクトや自治体間連携に関する情報などを発信することを目的に、公式Twitterを運用し、イベント情報やお知らせなど、身近な情報を発信します。

## 2 アカウント情報

- (1) ソーシャルメディアサービス名  
Twitter
- (2) アカウント名  
特別区全国連携プロジェクト
- (3) ユーザー名  
@Zenkoku\_Renkei
- (4) URL  
[https://twitter.com/Zenkoku\\_Renkei](https://twitter.com/Zenkoku_Renkei)

## 3 運営主体

- (1) 運営責任者  
公益財団法人特別区協議会事業部自治体連携担当課長（特別区長会事務局副参事）
- (2) 運営担当者  
特別区全国連携プロジェクト担当職員（公益財団法人特別区協議会事業部事業推進課及び特別区長会事務局調査第1課）

## 4 情報発信の内容

- (1) 本プロジェクトホームページに公開された情報
- (2) 連携自治体等のソーシャルメディアの情報
- (3) 連携自治体等から本プロジェクトに関し提供を受けた情報
- (4) その他必要と認められる情報

## 5 運用方法

- (1) 原則として、本プロジェクトアカウント側からのフォローは行いません。ただし、国及び地方公共団体等の公共関係のアカウントについては、この限りではありません。
- (2) 原則として、リプライ（返信）及びダイレクトメッセージへの返信は行いません。
- (3) 発信内容に質問等がある場合は、運営主体へ直接お問い合わせください。

## 6 運用上の基本原則

- (1) 法令及びサービスに関する規程等を遵守します。
- (2) 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に十分留意します。
- (3) Twitter利用規約、仕組み等を事前に十分確認します。
- (4) 正確な情報の発信に努め、その内容が誤解を招かないよう留意します。
- (5) 発信した情報で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ます。
- (6) 発信した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ます。
- (7) 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た上で情報発信いたします。
- (8) 意見や質問に対し、個別に対応しない旨をアカウントのプロフィール欄等に明示します。
- (9) 誤った情報を発信した場合は、直ちに訂正します。
- (10) 他ユーザーの投稿を引用することは、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ため、慎重に行います。

## 7 禁止事項

当該アカウントを利用いただく場合は、下記事項が含まれるコメントは御遠慮ください。また、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) 法令等に違反し、又は違反するおそれがあるもの
- (2) 特定の個人、企業、団体等を誹謗中傷するもの
- (3) 政治又は宗教の活動を目的とするもの
- (4) 本プロジェクト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
- (5) 広告、宣伝、勧誘、営業活動その他営利を目的とするもの
- (6) 人種、思想、信条等を差別し、又は差別を助長させるもの
- (7) 公序良俗に反するもの
- (8) 虚偽や事実誤認の内容を含むもの及び単なる風評や風評を助長させるもの
- (9) 本人の承諾なく個人情報等を特定、開示、漏洩する等プライバシーを害するもの

- (10) 運用者、利用者または第三者に不利益を与えるもの
- (11) 有害なプログラムを使用若しくは提供するもの又はそのおそれのあるもの
- (12) わいせつな表現等を含む不適切なもの
- (13) 掲載記事と無関係のもの
- (14) その他運営主体が不適切と判断したもの
- (15) 当該アカウント運営会社（Twitter, Inc.）のサービス利用規約に反するもの
- (16) (1)から(15)の内容を含むホームページへのリンク

## 8 運用上の障害が発生した場合

当該アカウント運用上の障害が発生した場合には、以下のとおり対応します。

### (1) アカウントの成りすましが発生した場合

- ①運営担当者は、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運営責任者に報告します。
- ②本プロジェクト公式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います。

### (2) 乗っ取りが発生した場合

- ①運営担当者は、発信した覚えのない情報を削除するとともに、乗っ取り事例が発生したことについて運営責任者に報告します。
- ②安全性の高いパスワードに変更します。
- ③本プロジェクト公式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います。

### (3) 炎上した場合

- ①運営担当者の判断による反論や抗弁は行わず、必要に応じて説明、訂正、謝罪等の書込み等を行います。
- ②対応に時間を要する場合は、その旨を説明するなどし、利用者の意見等を無視しているといった不要な誤解を招かないようにします。

### (4) デマを書き込まれた場合

正しい情報を発信し、必要に応じて本プロジェクト公式ホームページに誘導します。

## 9 監視体制

- (1) 情報発信を行った運営担当者は、投稿内容に関する書き込みについて常に確認します。
- (2) 運営担当者は、ソーシャルメディア上で本プロジェクトに関する不信な書き込み等を発見した場合は、運営責任者に速やかに報告します。
- (3) (2)による書き込み等が本プロジェクトアカウントの投稿に関するもので、かつ、上記「8 禁止事項」に該当する場合は、運営責任者の判断のもとに対処します。

## 10 免責事項

- (1) 運営主体は、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) 本プロジェクトは、利用者間又は利用者と第三者間のトラブルによって、利用者又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) 本プロジェクトは、利用者が当該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
- (4) 本プロジェクトは、当該アカウントを予告なく廃止、または、変更する場合があります。

## 11 運用ポリシーの変更について

本プロジェクトは、本運用ポリシーを予告なく変更する場合があります。

## 12 その他

その他、本運用ポリシーの実施について必要な事項は、運営責任者が別に定める。

## 附 則

本運用ポリシーは、令和3年1月1日から施行する。