

# ソーシャルメディアサービス運用 実施手順書

作成者	恩納村 総務課
作成日	平成 29 年 11 月 30 日
最終更新日	

## 目 次

1. 目的 .....	1
2. 対象範囲 .....	1
3. 利用責任者 .....	1
4. 代表的なソーシャルメディアサービス.....	1
5. 基本的事項 .....	1
6. なりすまし対策.....	2
7. アカウント乗っ取り対策.....	2
8. サービスが終了・停止した場合の対応.....	3
9. その他 .....	3

## 1. 目的

本手順書は、ソーシャルメディアサービス運用における情報セキュリティ対策を実施するための具体的な手順を定めることを目的とする。

## 2. 対象範囲

本手順書は、ソーシャルメディアサービスにおいて取り扱う情報資産及びソーシャルメディアサービスを運用する課の職員等を対象とする。

## 3. 利用責任者

情報セキュリティ管理者を、各課におけるソーシャルメディアサービスの運用責任者とする。ただし、各課において運用するソーシャルメディアサービスが複数存在する可能性もあることから、情報セキュリティ管理者は、運用するサービスごとに運用担当者を指定することができる。

## 4. 代表的なソーシャルメディアサービス

ソーシャルメディアサービスの代表的なものは、インターネット上におけるブログ、ソーシャルネットワーキングサービス、動画共有サイト等である。

## 5. 基本的事項

### (1) 基本的な考え方

- ① 情報を発信する場合には、地方公共団体の職員であることを自覚し、責任を持って行う。
- ② 関係法令、条例等及び恩納村情報セキュリティポリシーを遵守する。
- ③ 公序良俗に反する情報を発信してはならない。
- ④ 誤解を招くような表現は避け、正確な情報を発信する。
- ⑤ 発信した情報に対して攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応し、個人の判断による反論や抗弁は行わず、情報セキュリティ管理者の指示に基づき、必要な説明、訂正又は謝罪等を行う。

### (2) 職員の遵守事項

- ① 「(1) 基本的な考え方」を遵守する。
- ② 業務で知り得た内容のうち、個人情報をはじめとして、重要性分類Ⅱ以上の情報については発信してはならない。
- ③ 個人が特定可能な情報（住所、氏名、電話番号がわかる地図や写真等）は、本人の承諾なしに発信してはならない。
- ④ 特定のグループ内での利用であっても、誹謗中傷や第三者の権利を侵害する

内容の情報は発信してはならない。

- ⑤ パスワードは、容易に想定できる内容で設定しない。
- ⑥ 当該サービスの利用や内容等について、個人的に利用するソーシャルメディアアカウントで情報発信をしてはならない。

## 6. なりすまし対策

村のアカウントによる情報発信が、実際の村のものであると明らかにするために、次に掲げるなりすまし対策を実施する。

- (1) 村ホームページにおいて、利用するソーシャルメディアサービスのサービス名と当該アカウントへのハイパーリンクを明記するページを設ける。
- (2) 運用しているソーシャルメディアサービスの自由記述欄において、村ホームページの URL を記載する。
- (3) ソーシャルメディアサービスの提供事業者が、「認証アカウント（公式アカウント）」の発行を行っている場合は、これを取得する。
- (4) なりすましや不正アクセスを確認した場合には、情報セキュリティ委員会事務局（以下「事務局」という。）に報告する。事務局は、村ホームページにおいて、なりすましアカウントが存在することを周知するとともに、信用できる機関やメディアを通じて注意喚起を行う。
- (5) アカウント登録解除後のなりすましを避けるため、サービス終了後も、可能な限りの期間、アカウントの保持を行う。

## 7. アカウント乗っ取り対策

第三者が何らかの方法で不正にログインを行い、偽りの情報を発信するなどの不正行為を行うアカウント乗っ取りを防止するために、次の方法でアカウントを管理する。

- (1) パスワードは、8桁以上に設定する。
- (2) 二段階認証やワンタイムパスワード等のアカウント認証の仕組みが提供されている場合は、可能な限り利用する。
- (3) ソーシャルメディアサービスへのログインに利用する端末への不正アクセスや盗難を防ぐため、最新のセキュリティパッチや不正プログラム対策ソフトウェアの導入、端末管理等の情報セキュリティ対策を行う。

- (4) アカウントの乗っ取りを確認した場合は、被害を最小限にするため、ログインパスワードの変更やアカウントの停止を速やかに実施し、事務局に報告する。事務局は、村ホームページにおいて、アカウントの乗っ取りを周知するとともに、信用できる機関やメディアを通じて注意喚起を行う。

## 8. サービスが終了・停止した場合の対応

サービスが終了又は停止した場合、次のとおり対応する。

- (1) サービスの終了又は停止について、村ホームページ等において周知を行う。
- (2) 事務局は、発信した情報のバックアップを保管し、他のサービスへの移行が行えるよう適切な準備をしておく。

## 9. その他

上記内容に違反した場合は、地方公務員法に基づき、処罰の対象となる。

[改定履歴]

版	更新年月日	改定理由及び内容	承認	審査	担当
1.0 版	平成 29 年 11 月 30 日	新規制定			