

宮城県消費生活センター
Twitter アカウントに係る運用要綱

1 基本情報

https://twitter.com/miyagi_syouhi

2 アカウント名

宮城県消費生活センター

3 投稿概要

- (1) 消費生活に関する情報など
- (2) 消費生活に関する知識の普及啓発など
- (3) 消費者教育に関する情報など
- (4) 消費生活サポーターに関する情報など
- (5) イベント情報など

4 リプライ（返信）

- (1) 当方に対する@ツイート（リプライ）へは、原則として返信しない。
- (2) 上記以外でも、当方からは、誰かのツイートへの返信も行わない（リツイートによる拡散補助を除く。）

5 ダイレクトメッセージ（1対1のやりとりが可能な通信）

フォローしていないアカウントからのダイレクトメッセージを受け取らない設定とする。

6 フォロー及びフォロー返しについて

- (1) 当方からのフォローは、行政機関としてフォローすることが適切である場合に行う。主なフォロー対象は、国（消費者庁など）及び地方公共団体の機関、警察機関のほか、消費生活に関連する団体等とする。
- (2) 上記以外のフォローは行わない。

7 ログインID・パスワードについて

相談啓発班が管理し、内容は別紙のとおりとする。

8 ツイート投稿に当たっての留意事項

(1) 総則

記事作成に当たり、いわゆる「炎上」を可能な限り発生させないよう努めるものとする。

(2) 内容

- ① 以下の内容は掲載しないこと

- イ.法令等に違反するもの
- ロ.公序良俗に反するもの
- ハ.人権侵害となるもの
- ニ.虚偽や事実誤認の内容を含むもの
- ホ.特定の政党、政治家等を支持する又は反対するようなもの
- ヘ.特定の宗教に対する援助や助長になるようなもの
- ト.皇室関係など、過去に「炎上」やヘイトスピーチの発生を招いた事項に関するもの

② 表現

記号や顔文字などを使用し、親しみやすくフォローしたくなるようなアカウントとなるよう意識してツイートすること。ただし、読み手に誤解を与えるような表現はしないこと。

③ 投稿

送信前に、元の記事内容と投稿内容に齟齬がないか確認すること。

9 運用ポリシー

Twitter アカウントに係る運用ポリシーに準拠する。(内容は別添のとおり)

1 0 トラブル発生時の対応

(1) 「炎上」等の早期発見

相談啓発班は、Twitter のアクティビティ（返信があった旨の通知等）を可能な範囲で随時チェックし、「炎上」や運用ポリシーに違反する返信等がないか監視する。

(2) トラブル発生時の対応

- ① 「炎上」が生じた場合は、速やかに課内で対応を協議し、必要な場合は対象記事の削除や訂正・謝罪記事の投稿などを行う。閉庁日や時間外に発生した場合は、発見者が相談啓発班長に連絡を行い、相談啓発班長は、即時対応の要否を判断する。
- ② 運用ポリシーに違反する返信などがあった場合は、原則として対応は行わないが、返信内容が、職員等への危害を想起させ、危害発生の蓋然性が高いと認められる場合は、警察へ通報するなどの措置を講じる。
- ③ 上記以外の苦情や意見等については、内容を確認し、対応の要否を検討する。

1 1 開設に関する事項

(1) 開設日（初回記事投稿日）

令和4年7月1日（令和4年7月1日）

(2) 開設時の広報

- ① 消費生活・文化課のホームページに、運用ポリシーを掲載し、運用ポリシーに Twitter へのリンクを掲載する。
- ② 県ホームページの SNS に、リンク先を掲載する。