

ソーシャルメディア上の個人情報の取扱いに関する要領

1 趣旨

「ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）5（5）の規定に基づき、主として県の管理権限（書き込まれた情報を削除等できる権限。以下、同じ）が及ぶ領域におけるソーシャルメディア上の個人情報の取扱いについて、個人情報保護条例（以下「条例」という。）の規定の適用の考え方を整理するとともに、個人情報の適切な取扱いを行うために必要な事項などを定める。

2 ソーシャルメディア上の個人情報に対する条例の規定の適用について

（1）条例の規定の適用対象となる個人情報

県の管理権限が及ぶ領域における個人情報は、条例上の「保有個人情報」となり、条例の規定の対象となる。（Facebook、Ustream、Instagram等上の県の管理権限が及ぶ領域に、投稿者（県以外）により個人情報（投稿者以外の個人情報を含む）が書き込まれた時点で、その個人情報も県の保有個人情報となる。）

※「保有個人情報」該当性などについての検討内容は別紙1のとおり。

（2）条例の規定の適用対象とならない個人情報

県の管理権限が及ばない領域における個人情報は、県の保有個人情報とはならず、条例の規定の対象とはならない。

ただし、県が書き込む場合は、県が保有している保有個人情報を第三者に提供することとなるので、取扱目的にそもそも含まれていることや本人同意があること、法令等の規定に基づくことなど、条例第9条に規定する提供制限規定に抵触しないことが必要である。

なお、Twitterなど県の管理権限が及ばない領域においても、その投稿内容、表記方法によっては、県の管理権限が及んでいるのではないかとの誤解が生ずるおそれがあるため、管理権限が及ばない旨の注意喚起などを状況に応じて行うことが適当である。

3 ソーシャルメディア上の個人情報の取扱いについて

ソーシャルメディア上の個人情報の取扱いについては、ガイドラインに定めるほか、以下のとおりとするものとする。

（1）不適切な投稿の抑制及び削除等

県の管理権限が及ぶ領域について、次のとおり、不適切な投稿の抑制及び削除等の措置を行うこととする。

ア 県民等利用者に対し、不必要な第三者（他人）の個人情報の記載は控えるよう、アカウント運用ポリシーなどに明示すること。

イ 個人情報の保護を図るため、プライバシーなど個人の権利利益の侵害となる個人情報などを投稿禁止事項として定め（以下「個人情報投稿禁止事項」という。）、当該個人情報投稿禁止事項に該当する投稿があった場合には、投稿の削除等必要な措置を取ること。

ウ 個人情報投稿禁止事項に該当する投稿がなされた場合において、投稿者に事前に何ら通知することなく、投稿の削除その他必要な措置を取ることがあることを、アカウント運用ポリシーなどに明示すること。

※ アカウント運用ポリシー記載例（利用者への注意喚起等）

○ 本県が運用するソーシャルメディアを利用（投稿等）する際には、運用上想定されること以外の第三者（他人）の個人情報の記載は控えてください。

○ 次に掲げる投稿は禁止とします。投稿内容が禁止事項に該当すると判断した場合は、投稿者に事前に何ら通知することなく、投稿の削除その他必要な措置を取ることとします。（個人情報保護以外の一般的な禁止事項も含めて例示）

禁止事項（例示）

- ・ 本人の同意のない第三者の個人情報であって、プライバシーなど個人の権利利益を侵害するもの
- ・ 法令等に違反し、又は違反する恐れのあるもの
- ・ 公序良俗に反するもの
- ・ 人権侵害となるもの
- ・ 掲載記事の趣旨に関係のないもの
- ・ 特定の個人、企業、団体等を誹謗中傷するもの
- ・ 営業活動、政治活動、宗教活動、その他営利を目的としたもの
- ・ 虚偽や事実誤認の内容を含むもの
- ・ わいせつな表現等不適切な内容を含むもの
- ・ その他、神奈川県が不適切と判断したもの

○ 開示・訂正・削除請求があった場合は、請求者の本人確認、情報の本人性確認等慎重に判断した上で対応するものとします。

（２）条例に基づく開示・訂正・削除請求等への対応

ソーシャルメディア上の県の管理権限が及ぶ領域において、県が書き込んだ個人情報、書き込まれた投稿者本人の個人情報及び投稿者が書き込んだ第三者（他人）の個人情報については、条例上の県の保有個人情報となるため、条例に基づく開示・訂正・削除請求等の対象となるが、その取扱いについては、次のとおりとする。

ア 開示・訂正・削除請求があった場合の本人確認については、別表１のとおり、請求者の区分に応じて、請求者の本人確認、情報の本人性確認等に

- について慎重に判断するものとし、本人確認等ができた場合のみ対応する。
- イ 開示請求及び訂正・削除請求があった場合、別表2及び別表3により対応するものとする。なお、訂正の対象とするのは、その性質上客観的な正誤の判定に適する「事実」のみであり、「主観的評価」や「意見」などは訂正対象とはならない。
- ウ ソーシャルメディア上の情報については、既に公開空間に書き込まれ、公衆の閲覧可能な状態に置かれたものであるため、訂正・削除請求に応じた際は、その旨についての当該ソーシャルメディアへの書き込みや県ホームページへの掲載等の必要性について検討を行い、適切かつ誠実に対応するものとする。
- エ ソーシャルメディア上の県の管理権限が及ぶ領域内の情報（行政文書）については、その媒体等の性質に応じて、適切に整理及び保管しなければならない（神奈川県行政文書管理規程第52条）。さらに、削除請求等への対応にあたっては、請求から削除等処理までの一連の経過を適切に記録・保管しておくものとする。

（3）事務登録

ソーシャルメディアを利用して個人情報発信・収集する場合には、条例第7条、個人情報事務登録簿の記入要領第19項に基づき、ホームページによる広報と同様に、利用するソーシャルメディアの種類（Facebook、Youtube等）など必要事項を事務登録簿に記入の上、登録する。

（4）保有個人情報の管理者としての県の責務について

個人情報保護条例第11条第1項「漏えい、き損及び滅失の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置」を講ずる責務、「正確、完全かつ最新なものに保つ」責務については、基本的に対応不要である。（「漏えい」は公開空間への書込みであるため原理的に不成立である。「き損」「滅失」については、改ざん対応等基本的にサーバー管理者が対応すべき問題である。「正確、完全、最新」については、書込み内容がそのまま保持されていればよいだけであるので原理的に対応不要である。）

4 その他

本要領の解釈や運用のほか、ソーシャルメディア上の個人情報の取扱いについて疑義が生じた場合などにおいては、情報公開広聴課長に協議の上、適切な取扱いを行うものとする。

附 則

（施行期日）

この要領は、平成25年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

別紙 1

○行政文書（保有個人情報）該当性の整理

・「行政文書(保有個人情報)」の定義等

条例第2条は、「保有個人情報」を、「実施機関の職員がその分掌する事務に関して職務上作成し、又は取得した個人情報であって(中略)当該実施機関が保有しているもの(行政文書に記録されているものに限る。)」と定義している。

「行政文書」に記録されている個人情報が「保有個人情報」となるが、「行政文書」は、「分掌する事務に関して職務上作成し、又は取得した文書…(中略)…であって、当該実施機関において管理しているものをいう」と定義されている。(同条)

また、「実施機関において管理している」ことについては、本県においては、「文書等を事実上支配(当該文書の作成、保管、閲覧・提供、移管・廃棄等の取扱いを判断する権限を有していること。)している状態」をいうとしている。(県情報公開ハンドブック第3条(定義)関係趣旨及び解釈)

・「行政文書(保有個人情報)」該当性の整理

上記の定義及び運用からは、ソーシャル・メディア上の個人情報についても、県(実施機関)が当該情報を事実上支配していれば、当該情報は「行政文書」に該当し、したがって「保有個人情報」となる、と整理するのが自然である。

ソーシャル・メディア上の個人情報については、公開空間において本人が書き込んでいること、サーバーの管理権限は基本的にサービス提供企業に帰属していることなどから、各都道府県においても判断が分かれているが(保有個人情報として扱う都道府県は約3分の1強)、本県においては、安全側(個人情報本人の権利がより擁護される側)に立つことが適切との判断から、
⇒ソーシャル・メディア上の個人情報については、当該情報に対する実質的な管理権限が及んでいるものについて、「保有個人情報」に該当するものとする。

個別メディアごとの整理

種別	Facebook、Ustream、Instagram等	Twitter
行政文書(県保有個人情報) 該当性	○ 該当 ※ <u>県が管理権限を有する領域に限る。</u>	× 非該当 ※ <u>他人のツイートについて、県の管理権限は及ばない。</u>

※Facebook、Ustream、Instagramでは、利用規約により、県の領域においては、第三者を含む全ての書き込み情報の削除等を行うことができ、県が管理権限を有すると考えられる。

※投稿者のコメントのショートカットをクリックした先の登録者プロフィール情報等には管理権限は及ばない。

※Twitterでは、ツイートについて他人が訂正・削除を行うことはできない。

別表 1

○ 開示・訂正・削除請求があった場合の本人確認について

区分	請求者の本人確認	情報の本人性確認	備考
①投稿者本人からの請求	<p>○原則として来庁を 求める。</p> <p>○来庁者と持参本人 証明書類との突合 により確認</p> <p>※通常の保有個人情 報開示等請求と同 様手続き</p>	<p>○投稿者自らによる 訂正削除が可能で あることから、請 求に応ずるのは、 時間経過による場 合など、例外的な 事案となるため、 ケースバイケース で本人の情報に相 違わないことを慎重 に判断することと する。</p> <p>・確認手法例：窓口 で登録者しか入れ ないページに実際 に入ってもらい、 当該ID利用者であ ることを確認する (パスワードや秘 密の質問など、本 人しか知りえない 情報を知っている ことで確認(担当 者は入力内容は見 ない))</p>	<p>※なりすましのケ ースも想定され うるが、基本的 に訂正削除要求 には応じないので、他人の個人 情報を開示する 心配は無い。</p> <p>※時間が経過した ものについては、「未成年時 の書込みが就職 面接に悪影響を 及ぼす」など、 基本的に「本人 の不利益」に繋 がるケースが主 に想定され、な りすましは考え にくい。</p>
②書き込まれた 第三者本人か らの請求	<p>○原則として来庁を 求める。</p> <p>○来庁者と持参本人 証明書類との突合 により確認</p> <p>※通常の保有個人情 報開示等請求と同 様手続き</p>	<p>○書き込まれている 情報の内容が、請 求者本人の個人情 報であるか、記述 内容や前後の文脈 情報などにより判 断。</p>	<p>○広く一般に公開 されていること から、なりすま しのリスクが比 較的大きくなる ので、より慎重 な本人性確認 (複数材料によ るチェックな ど)を行う。</p>

別表 2

○ 開示請求への対応について

区分	対応案
①県が書き込んだ個人情報	○ 公開空間への書き込みであり、書込み前に本人同意があると考えられるが、当該個人情報の主体（本人）は、投稿者やページ閲覧者とは限らないことから、基本的に開示請求に応じることとする。
	△ ただし、既に開示済みと同様の状態に置かれることから、閲覧可能なページの案内で了解される場合は、当該案内にとどめることも可能である。
②投稿者が書き込んだ投稿者本人の個人情報	× 公開空間への本人による書き込みであり、既に開示済みと同様の状態に置かれていることから、基本的に請求には応じないこととする。（閲覧可能ページの案内を行う）
	△ ただし、時間経過に伴う過去の開示請求については、閲覧可能状況などを勘案の上、請求に応ずることとする。
③投稿者が書き込んだ第三者の個人情報	○ 公開空間への書き込みであるが、当該個人情報の主体（本人）は、投稿者やページ閲覧者とは限らないことから、基本的に開示請求に応じることとする。
	△ ただし、既に開示済みと同様の状態に置かれることから、閲覧可能なページの案内で了解される場合は、当該案内にとどめることも可能である。

別表 3

○ 訂正・削除請求への対応について

区分	対応案
①県が書き込んだ個人情報	○ 通常の請求と同様に対応する。（区別する理由なし）
②投稿者が書き込んだ投稿者本人の個人情報	× 本人自らによる訂正削除ができることから、基本的に請求に応じないこととする。（本人自らによる訂正削除を依頼する）
	△ ただし、時間経過に伴う過去の訂正・削除請求や未成年者の書き込みに関する訂正・削除請求など、請求理由が妥当と認められる案件については、本人による対応可能状況などを勘案の上、請求に応ずることとする（「忘れられる権利」）。
③投稿者が書き込んだ第三者の個人情報	○ 通常の請求と同様に対応する。 ※訂正等の対象となるのは客観的な正誤の判定に適する「事実」のみ。（「事実」とは、氏名、住所、家族構成、学歴、職歴、資格等の事実をいう。」（県個人情報保護ハンドブック第27条（自己情報の訂正請求権）関係趣旨及び解釈） ※誹謗中傷等の訂正削除については、個人情報保護とは別の法令スキーム（民法上の名誉毀損等）による対応が必要となるので、注意が必要である。