

ソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS)ガイドライン

藤久株式会社

昨今、ソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS)への投稿・発言により、インターネット上でいわゆる「炎上」や「祭り」が発生し、企業の営業秘密や顧客情報の漏洩、営業上の信用失墜などの被害が後を絶ちません。

当社もインターネット上の評判により顧客の信用を失墜させる恐れがありますので、SNSへの投稿が会社に致命的な打撃を与えかねません。そこで、当社も適切にソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS)を活用し、コンプライアンス体制を強化するために、以下のガイドラインを制定しました。

1 本ガイドラインにいう「SNS」とは

本ガイドラインにいう「SNS」とは、個人的なブログ・メッセージボード・Twitter、のようなマイクロブローギングサイト・Facebook、MySpaceのようなソーシャル・ネットワーキング・サイトやその他ウェブサイト及びチャットフォーラムを含み、また、それらに限らず、全てのインターネットベースのコミュニケーション媒体が含まれます。

2 当社の指示により、業務担当者として SNS に投稿・発言する場合

- (1) 別に定める「藤久株式会社ソーシャルメディアポリシー」を遵守してください。
- (2) 投稿をした文章は必ず保管してください。
- (3) 投稿する場合は必ず、会社を代表した意見であることが分かるようにしてください。
- (4) 業務に関し投稿する場合は、原則として、会社から貸与されたパソコン、タブレット、スマートフォンから投稿することとし、自らが保有する私的なパソコンや携帯電話からの投稿はしないでください。
- (5) SNSでの投稿はあくまで広報活動の一環であり、緊急性の高いものは想定しておりません。内容判断が適切にできない可能性があるため、体調が優れない時には投稿しないよう、厳に注意してください。
- (6) 第三者の著作権、商標権、その他知的財産権を侵害しないよう、十分に注意してください。
- (7) 投稿に対して第三者から批判的な見解を受けた場合、自分の判断で反論を行うことは絶対に避け、速やかに上司に相談してください。
- (8) 万が一いわゆる「炎上」の事態に至った場合は、必ず担当取締役様に報告のうえ、総務部へ報告をしてください。
- (9) 社内にて相談を行った記録は、保管してください。
- (10) SNSへの投稿は、インターネット上での発信情報が世界中の人々が閲覧可能であることを十分に認識し、いったん発信した情報は、事実上撤回できないことに十分注意してください。また、それぞれの SNS のサービスの機能についてよく理解してください。
- (11) 仮に閲覧者が限られている SNS サービスであっても、世界中の人々が見るといふ前提で利用してください。

3 個人的に、個人端末を利用して SNS に投稿する場合

- (1) 個人的な投稿であっても、炎上のリスクは会社の業務担当者としての投稿と同様に存在します。実際に炎上した過去の例は、個人的なアカウントの場合が大半です。インターネット上での発信情報は、世界中の人々が閲覧可能であることを十分に認識してください。
- (2) SNS それぞれのサービスの仕組み、特徴及び機能について、よく理解してください。
- (3) 会社では、営業上、経営上の機密情報や、業務を通じて取得した個人情報等は、SNS への投稿を許可していません。個人的な投稿を行う際に、万が一お客様の情報や営業秘密に関する情報の投稿があった場合には、会社として、懲戒処分を含む厳しい対応をします。その他の投稿であっても、会社からの損害賠償や懲戒処分の対象になり得ることを十分に注意してください。
- (4) 過去の炎上事件にも見られるように、不注意な投稿により、住所、氏名、写真などが「まとめ」サイトに掲載されることがあります。そのような被害にあわないように、インターネットに掲載する個人情報は必要最小限にしてください。
- (5) Twitter、Facebook などでは、友人のみが閲覧できると誤解し投稿した結果、炎上する例も見られます。新しいツールのシステムを全て理解することは困難です。また、仮に友人限定であったとしても、当該友人から広まることもあります。投稿は全て、世界中の人々に見られるという前提で利用してください。
- (6) ダイレクトメッセージ (DM) や@をつけた投稿など、一対一のやり取りになると、くだけた表現になりがちです。送信した DM をそのまま相手方がインターネットに公表するリスクもあります。顔の見えない人物とやり取りをしていることを十分に認識してください。
- (7) Twitter のリツイート、Facebook の「いいね」やシェアのように、自分の投稿ではなくとも、何らかの反応をした段階で記録に残ります。他の人との交流や他の人の投稿への評価についても十分に注意してください。
- (8) 発言、投稿の内容判断が適切にできない可能性があるため、飲酒時、過労時、寝不足時の場合、発言しないよう、注意してください。特に飲酒時の投稿は絶対に行わないでください。
- (9) 個人的な SNS への投稿であっても、何らかの問題が生じた場合には、直ちに上席者を通じて本社総務部に連絡してください。
- (10) 当社の屋号、店名、その他当社の関係者であることが分かるアカウント名やプロフィールを用いたい場合は、必ず上席者を通じて本社総務部に届け出るよう、お願いします。なお、こうしたアカウントを用いる場合は、会社を代表している認識を持ち、慎重に利用してください。なお、当社からの依頼または承認による場合でない限りは、あくまで個人的な投稿ですので、業務中での利用は禁止します。

4 NG の投稿例

以下、いくつか、好ましくない投稿例を挙げます。

(1) 「個人で楽しむ範囲ならば著作権には反しませんよ」

→著作権法上適法かどうか法律上の境目があいまいなことも多く、法的判断を伴います。法律の質問を受けた場合は返信するのではなく、上席者を通じて本社総務部に報告してください。

(2) 「来月 1 日からセールを行います。今から楽しみ！」

→セールをいつ行うかという情報は、事業を営むうえで大切な、且つ、内緒にしなければならないものです。お客様に伝えたい気持ちも分かりますが、セールの情報は全てのお客様が同時に把握できるよう、SNS では事前には伝えないでください。

(3) 「来月 10 日に〇〇のキャラクター商品が発売されます！」

→新商品の発売告知は、キャラクターの著作権者や商品製造者との間での契約により定められていることもあります。事前の告知は行わないでください。

(4) 「個人的には〇〇と思います」

→お店の名前が出ている以上は、当社の公式見解として誤解される恐れがありますので、個人的な意見、感想は書かないでください。

(5) 「お店に〇〇さんが来ていた」(顔写真の掲載)

→本人の許可がない場合、肖像権やプライバシー権の侵害につながる恐れがあります。個人情報の保護に抵触する行為はしないでください。

以 上