

株式会社ツクイ 従業員向けソーシャルメディア活用ガイドライン

株式会社ツクイ

目次

1. 背景
2. 目的
3. 適用範囲
4. 用語の定義
5. ツクイ従業員の心構え
6. 個人アカウントについて
7. 遵守事項、注意点、マナー
8. 不適切なアカウントおよび投稿について
9. 炎上、他のユーザーとのトラブルが起きた場合の対応
10. 附則

1. 背景

日本企業も積極的に新しいメディアとしてソーシャルメディアを活用した取り組みを進めています。個人で Facebook、Twitter、Instagram などにアカウントを開設し、自由な意見の発信、情報交換の場所として、私たちの生活とは切り離せないものとなりつつあります。

一方で、ソーシャルメディア上でのトラブルも近年増えており、ソーシャルメディア上では、間違った振る舞いが、すぐに大きな問題に直結する可能性があり、情報発信する回数は、今後も増加すると考えられるため、リスクも高まっていくと想定されます。

そこで、ソーシャルメディアが適切に利用され、ソーシャルメディアを利用する際の遵守事項や、基本的な考え方などを明らかにするガイドラインを定めることとします。

2. 目的

本ガイドラインはツクイの従業員各人がソーシャルメディアを利用する際に、安全かつ有効に活用するために守るべき遵守事項を定めます。

3. 適用範囲

ツクイの従業員が個人アカウントにてソーシャルメディアを利用する場合について適用します。

4. 用語の定義

1. ソーシャルメディアとは

本ガイドラインにおける「ソーシャルメディア」とは、電子掲示板、ブログや、Facebook、Twitter、Instagram などのソーシャルネットワークサービス等、インターネット上で不特定多数の利用者と双方向のコミュニケーションが可能なサービス、メディアを指します。

2. アカウントとは

「アカウント」とは、ソーシャルメディアを利用する際に用いる ID やユーザー名を指します。

3. 炎上とは

炎上とは、意図する範囲を大幅に超え、非難・批判が殺到することを指します。

5. ツクイ従業員の心構え

社会人としての倫理観を持ち、ツクイの従業員として、経営基本方針を遵守することが前提として求められます。

加えて、ソーシャルメディアを利用するにあたり以下の心構えを持つことが求められます。

1. 守秘義務や各種法律を遵守し、インターネット上でも良識ある個人であることを常に意識する。
2. 一人ひとりの情報発信が、全体に影響を持つことを十分に認識し、自分の発言には責任を持つ。
3. 多くの企業・個人と関連をもつ企業人として危機管理の意識を徹底する。
4. 常に相手への敬意、配慮を忘れない。

6. 個人アカウントについて

個人アカウントを作成し、利用する場合は、以下の事項に留意する。

1. 本ガイドラインを十分理解し、遵守する。
2. プロフィールなどの表記について
 - 個人参加であり、個人の発言であることが他の利用者にわかるように明記する。
 - ツクイの公式な発言と他のユーザーに誤解を与えることのないようにする。
ツクイの公式な発言を行うことは、ツクイの公式アカウントのみ認められていることを理解し、個人のアカウントがツクイの公式アカウントであると誤解を招く表記をしない。

7. 遵守事項、注意点、マナー

他のユーザーとのトラブルを避け、炎上のリスクを低下させるため、ソーシャルメディア利用者は下記の事項を十分に理解し、遵守することが必要になります。

1. 法令を遵守する
 - 飲酒運転、無免許運転、暴力行為、犯罪行為などを助長、容認するような発言をしない。
 - 冗談であっても第三者が見て疑いをもたれるような発言をしない。
2. 守秘義務を守る
 - 機密情報の他、業務内容や業務で知りえた個人情報など、関係者しか知り得ない情報やリリース前の情報、未公開の内部情報などの発信・示唆をしない。
3. 権利の尊重
 - 第三者の著作権、肖像権、特許権を侵害しないように注意する。
(例、個人アカウントのアイコン・カバー画像に有名人の写真を利用する。)
 - 有名人の写真、ロゴ・エンブレム、新聞記事のコピー等の無許可使用を行わない。
4. 個人アカウントにおいて、ツクイの商標やロゴの使用を行わない。また、お客様が写っている写真、ツクイの事業所内で撮影した肖像権の使用許可を得ていない写真、会社の重要情報（規程・マニュアル・通達・ポスター・介護記録等）が写っている写真を個人アカウントで使用することも行わない。
5. 公序良俗・社会通念等に反する発言や情報発信を行わない。
 - 人種、思想、信条などの差別、または差別ととられる発言。
 - わいせつな内容を含む情報の発信。
 - 特定の個人・団体への誹謗中傷。
6. 虚偽情報、不確かな情報発信の禁止
 - 伝聞や推測に頼らず、正確な情報を発信するように心がける。
 - 会社および関係会社に関係する情報について、故意に、虚偽の情報を発信し、他のユーザーを惑わせること、混乱させることを行わない。情報が誤っていた場合は、速やかに謝罪し、訂正する。

7. メディアの特性を理解する

- インターネットへの情報発信は、あらゆる背景や事情を持つ不特定多数の利用者（取引関係にある企業や競合企業など）がアクセス可能であることを理解する。
- インターネット上に一度公開した情報は完全に削除できないことを理解する。
- 公開範囲を限定可能なソーシャルメディアであっても、転載などによる設定範囲外への情報拡散が起きる可能性があることを理解する。
- 本人の意思に関係なく、他のユーザーによって発言が一部転用され、改ざんが行われる可能性があることを認識する。

8. 本人の個人情報の開示の注意

- ストーカー被害、トラブルに巻き込まれないため、自身の個人情報の開示にも十分注意する。匿名で利用をしても、アカウント名や投稿内容、写真から氏名、住所、勤務先などを推測され、個人名が特定される可能性があるため、警戒する。（晒し行為）
位置情報機能(GPS)を使った発信は自分の居場所を特定できるため、利用する際は特に注意する。

9. 第三者の個人情報の開示の注意

- 第三者の住所、年齢、電話番号など既に公開されていない他者情報を開示しないよう細心の注意を払う。
- 特に実名制のソーシャルメディアに於いては些細な情報から個人特定が可能であるため、第三者の情報を投稿する場合には細心の注意を払う。

10. 個人特定の手助けとなる情報開示に注意する

実名による投稿でなくても、過去の履歴や状況から本人が特定できる投稿もトラブルの原因になり得るので注意する。

11. 会社および関係会社（関係者を含む）への誹謗中傷や批判等を行わない。

12. 常に冷静な対応を心がける

非難や個人攻撃とみなされる投稿を受けた場合も、感情的な対応を控え、冷静な対応を心がける。

13. 違反行為・炎上を発見した場合の情報共有

会社および関係会社との関連で、同僚の投稿内容が本ガイドラインに違反していると判断される場合および炎上を発見した場合には、速やかに上長および IR・広報部に報告する。

14. 判断に苦慮する場合の相談

会社および関係会社との関連で、対応に苦慮する局面が発生した場合、個人での判断は避け上長に報告のうえ、IR・広報部に相談する。

15. パスワード、暗証番号の管理の注意

- パスワードや暗証番号はソーシャルメディア上の情報などから推測できるような文字列を使用しないように注意する。

16. ツクイの公式アカウントの管理者等、業務上ソーシャルメディアの利用が認められている従業員を除き、勤務時間中および会社貸与のパソコン等によるソーシャルメディアの利用を行わない。

8. 不適切なアカウントおよび投稿について

会社の名誉・信用を害する投稿、企業秩序を侵害する投稿、ツクイの公式アカウントや公式見解と誤解を生じさせるアカウントや投稿について、上長または IR・広報部が発言の訂正、削除、アカウントの利用停止などを求めることがある。

9. 炎上、他のユーザーとのトラブルが起きた場合の対応

1. 感情的な対応を行わないよう重々意識し、真摯な対応を心がける。
2. 個人判断での対応を避け、速やかに上長に報告のうえ、IR・広報部に相談する。
3. アカウントの削除や一部機能の停止措置を行う場合、理由を周知した後に実施をする。

正当な説明も無くアカウント削除、機能の一部停止処置を行うと、事態を悪化させる可能性があるため、慎重に行う。

10. 附則

1. 本ガイドラインの見直しについて

本ガイドラインは、新しいテクノロジーやソーシャルメディアの出現、関連する法令や、社会情勢の変化、社内事情に合わせ、IR・広報部にて継続的に見直しをするものとします。

以 上

2017年1月17日 制定

【連絡先】

株式会社ツクイ

IR・広報部

Tel 045-842-4193

月～金 9:00～17:00