○○株式会社
ソーシャルメディア利用規程

制 定 日	○年○月○日
施 行 日	○年○月○日
改 訂 日	○年○月○日
決裁機関	○○○○
分　　類	○○○○
版	第○版

第１章　総則

第１条（目的）

この規程は、○○株式会社（以下「会社」という。）の役員及び従業員がソーシャルメディアを利用するに当たって遵守すべき事項を定め、会社の情報資産及び信用を保護するとともに、役員及び従業員がソーシャルメディアに起因する紛争に巻き込まれることを防止することを目的とする。

第２条（定義）

この規程において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) ソーシャルメディア　インターネットを通じて利用者が情報を発信し、又は利用者相互に交流することができるサービスをいい、SNS、動画共有サービス、ブログ、掲示板、口コミサイト、メッセージアプリケーションのグループ機能及びライブ配信サービスを含む。

(2) 公式アカウント　会社が、会社の名義で情報を発信するために開設し、運用するソーシャルメディアのアカウントをいう。

(3) 業務利用　公式アカウントの運用その他会社の業務としてソーシャルメディアを利用することをいう。

(4) 私的利用　役員及び従業員が、業務外において個人のアカウントによりソーシャルメディアを利用することをいう。

(5) 炎上　ソーシャルメディア上の投稿に対し、批判、非難又は抗議が集中し、会社又はその関係者の信用、業務若しくは安全に影響が及び、又は及ぶおそれのある状態をいう。

(6) 投稿　ソーシャルメディアにおいて文章、画像、動画、音声その他の情報を発信し、又は他者の発信した情報を共有し、若しくはこれに反応することをいう。

第３条（適用範囲）

1　この規程は、会社の役員及び従業員（正社員、契約社員、パートタイマー、嘱託社員その他雇用形態を問わず会社に雇用される者をいう。以下同じ。）に適用する。

2　会社の指揮命令の下で業務に従事する派遣労働者及び会社の業務を受託する委託先の従業者については、派遣契約又は業務委託契約に定めるところにより、この規程のうち業務上知り得た情報の取扱いに関する部分を準用する。

3　この規程は、役員及び従業員がソーシャルメディアを利用する場所、時間及び使用する端末を問わず適用する。

第４条（基本姿勢）

1　会社は、ソーシャルメディアが情報の発信及び交流の有用な手段であることを認め、役員及び従業員が私的にソーシャルメディアを利用することを制限しない。

2　役員及び従業員は、ソーシャルメディア上の投稿が、投稿者の意図にかかわらず不特定多数の者に閲覧され、複製され、拡散され、及び半永久的に残り得ることを理解し、会社の役員又は従業員としての自覚と責任をもって利用しなければならない。
3　役員及び従業員は、ソーシャルメディアの利用に当たり、法令、公序良俗、就業規則及びこの規程を遵守し、他者の人格、名誉、プライバシー及び知的財産権を尊重しなければならない。

第5条（業務利用と私的利用の区分）
1　ソーシャルメディアの業務利用は、公式アカウントによるもの及び所属長の承認を得て業務の目的で行うものに限る。
2　役員及び従業員は、個人のアカウントを業務利用してはならず、公式アカウントを私的利用してはならない。
3　役員及び従業員は、業務時間中に私的利用をしてはならない。ただし、休憩時間中及び業務に支障のない範囲での社会通念上相当な利用は、この限りでない。

第2章　公式アカウントの運用

第6条（公式アカウントの開設）
1　公式アカウントを開設しようとする部門の長は、所定の申請書に、利用するサービス、運用の目的、想定する発信の内容、運用責任者及び運用担当者を記載し、○○部長を経て代表取締役の承認を得なければならない。
2　○○部長は、会社の公式アカウントの一覧を作成し、開設、運用責任者の変更及び廃止の都度これを更新する。
3　役員及び従業員は、前2項の手続を経ずに、会社の名称、ロゴ、商標その他会社を表示するものを用いたアカウントを開設してはならない。

第7条（運用責任者及び運用担当者）
1　公式アカウントごとに運用責任者 1 名及び運用担当者を置く。運用責任者は、公式アカウントを所管する部門の長とし、運用担当者は、運用責任者が指名する従業員とする。
2　運用責任者は、公式アカウントの運用方針を定め、投稿の内容を管理し、投稿に対する反応を監視し、炎上その他の問題が生じたときの対応を指揮する。
3　運用担当者は、運用責任者の指示に従い、投稿の作成、公開及び反応の確認を行う。
4　運用担当者が異動し、又は退職するときは、運用責任者は、速やかに後任の運用担当者を指名し、公式アカウントのパスワードを変更しなければならない。

第8条（投稿の基準）
1　公式アカウントからの投稿は、運用担当者が作成し、公開に先立ち運用責任者の確認を受けなければならない。ただし、運用責任者があらかじめ定めた定型的な投稿については、

この限りでない。

2　公式アカウントからの投稿は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 投稿の内容が事実に基づき、誤解を生じさせるものでないこと。

(2) 公表前の情報、個人情報、顧客及び取引先に関する情報並びに営業秘密を含まないこと。

(3) 他者の著作物、肖像、商標等を無断で使用しないこと。

(4) 政治、宗教、特定の個人又は団体に対する批判その他論争を生じさせるおそれのある事項に言及しないこと。

(5) 景品表示法、特定商取引法その他の広告及び表示に関する法令並びにサービス提供者の利用規約を遵守すること。

(6) 第三者から依頼を受けて商品又はサービスを紹介するときは、広告である旨を明示すること。

3　運用担当者は、公式アカウントに対するコメント、問合せ及び苦情に対し、運用責任者の定める方針に従って対応し、対応に迷うときは運用責任者の判断を求めなければならない。

第 9 条（アカウント情報の管理）

1　公式アカウントの ID 及びパスワードは、運用責任者及び運用担当者以外の者に知らせてはならず、情報システム管理規程に定めるパスワードの基準に従って設定し、多要素認証を設定しなければならない。

2　運用担当者は、公式アカウントを私物端末から操作してはならない。ただし、パソコン・モバイル端末利用規程に基づき業務利用の承認を受けた私物端末については、この限りでない。

第 10 条（運用の記録）

運用責任者は、公式アカウントの投稿、削除及び訂正の内容並びに外部からの苦情及びその対応を記録し、〇年間保存しなければならない。

第 3 章　私的利用

第 11 条（私的利用における禁止事項）

役員及び従業員は、ソーシャルメディアの私的利用において、次の各号に掲げる行為をしてはならない。

(1) 会社の営業秘密、公表前の経営情報、商品及びサービスの開発情報、取引先との契約内容その他業務上知り得た秘密を投稿すること。

(2) 顧客、取引先、従業員その他の個人の氏名、連絡先、容姿、健康状態その他の個人情報又はプライバシーに関する情報を、本人の同意なく投稿すること。

(3) 顧客、取引先又は従業員が写り込んだ写真若しくは動画又は会社の施設の内部、書類、

画面等が写り込んだ写真若しくは動画を投稿すること。

(4) 会社、役員、従業員、顧客、取引先又は競合他社を誹謗中傷し、侮辱し、又はその名誉若しくは信用を毀損すること。

(5) 人種、国籍、性別、性的指向、性自認、信条、障害、疾病その他の事由による差別的な投稿又はハラスメントに当たる投稿をすること。

(6) 法令に違反する行為、公序良俗に反する行為又は会社の信用を損なう行為を行い、又はこれらを行ったことを投稿すること。

(7) 会社の名称、ロゴ又は商標を、会社の許可なく、営利の目的で、又は会社が投稿の主体であるかのような誤解を与える方法で使用すること。

(8) 会社の商品又はサービスについて、自らが会社の関係者であることを秘して推奨し、又は他社の商品若しくはサービスを不当に貶める投稿をすること。

(9) 他者の著作物、肖像その他の知的財産権又は人格権を侵害する投稿をすること。

(10)他の従業員に対し、ソーシャルメディア上で友人登録、フォローその他の交流を強要し、又は交流の拒否を理由に不利益な取扱いをすること。

第 12 条（会社を代表する発言の禁止）

1　役員及び従業員は、会社から権限を与えられた場合を除き、ソーシャルメディアにおいて会社を代表し、又は会社の公式な見解であるかのような投稿をしてはならない。

2　役員及び従業員は、ソーシャルメディアにおいて会社に所属することを明らかにして投稿するときは、投稿が個人の見解であり会社の見解ではない旨を表示するよう努めなければならない。ただし、当該表示をした場合であっても、前条の禁止事項は適用される。

3　役員及び従業員は、ソーシャルメディア上で会社の業務に関する問合せ又は取材を受けたときは、自ら回答せず、○○部に連絡しなければならない。

第 13 条（会社による私的利用の調査）

1　会社は、役員又は従業員の私的利用が前 2 条に違反する疑いがあるときは、当該投稿の内容を確認し、本人に事情を聴取することができる。

2　会社は、役員及び従業員の私的なアカウントの ID 及びパスワードの開示を求めず、公開されていない投稿の閲覧を強要しない。

第 4 章　炎上時の対応

第 14 条（報告義務）

1　役員及び従業員は、自己の投稿又は会社に関連する投稿が炎上し、又は炎上するおそれがあることを知ったときは、自ら対応することなく、直ちに所属長及び○○部長に報告しなければならない。

2　役員及び従業員は、他の役員若しくは従業員の投稿又は第三者の投稿が炎上し、会社に影響が及ぶおそれがあることを知ったときも、前項と同様とする。

3　会社は、自らの投稿の炎上を速やかに報告した者に対し、報告したことを理由として不利益な取扱いをしない。ただし、投稿の内容がこの規程に違反する場合の処分を妨げない。

第 15 条（対応体制）

1　○○部長は、前条の報告を受けたときは、直ちに代表取締役に報告し、代表取締役は、事案の重大性に応じて、○○部長、広報担当部門、法務担当部門及び関係部門の長による対策チームを設置する。

2　対策チームは、次の各号に掲げる事項について検討し、決定する。

(1) 投稿の内容、拡散の状況及び会社への影響の把握

(2) 投稿の削除、訂正又は謝罪の要否及びその方法

(3) 会社としての公式な見解の公表の要否、内容及び時期

(4) 顧客、取引先及び従業員への説明

(5) 法的措置（発信者情報開示請求、削除請求、損害賠償請求等）の要否

(6) 投稿者である役員又は従業員への対応

3　役員及び従業員は、対策チームの指示によらず、炎上した投稿に対して反論し、釈明し、又は投稿を削除してはならない。

4　対策チームは、対応の経過及び結果を記録し、再発防止策を定めるとともに、必要に応じてこの規程及び教育の内容を見直す。

第 5 章　雑則

第 16 条（退職後の扱い）

1　役員及び従業員は、退職後においても、在職中に業務上知り得た秘密及び個人情報をソーシャルメディアに投稿してはならない。

2　役員及び従業員は、退職後においても、会社の名称、ロゴ又は商標を、会社の許可なく、会社が投稿の主体であるかのような誤解を与える方法で使用してはならない。

3　会社は、退職する役員及び従業員から、前 2 項の遵守に関する誓約書の提出を受けるものとする。

第 17 条（教育）

会社は、役員及び従業員に対し、入社時及び年 1 回以上、この規程の内容、ソーシャルメディアに起因する紛争の事例及び炎上時の対応について教育を実施する。

第 18 条（相談窓口）

役員及び従業員は、ソーシャルメディアの利用に関して判断に迷うとき、又は自己若しくは他者の投稿に関して不安を感じるときは、○○部に相談することができる。

第 19 条（違反時の措置）

1　従業員がこの規程に違反したときは、就業規則第○条の懲戒の規定を適用し、役員がこ

の規程に違反したときは、取締役会において必要な措置を決定する。

2　役員及び従業員がこの規程に違反して会社又は第三者に損害を与えたときは、会社は、懲戒処分とは別に、当該損害の賠償を請求し、又は投稿の削除その他の必要な措置を命じることができる。

第 20 条（規程の改廃）

この規程の改廃は、〇〇部長が起案し、取締役会の決議により行う。

（附則）

1　この規程は、〇年〇月〇日から施行する。

2　この規程は、〇年〇月〇日から改定施行する。

（改定条文：第〇条、第〇条、第〇条）

規程改訂履歴

制定年月日	版	名　　称	起案者	決裁者	行政庁提出 年月日
年　月　日					年　月　日

改訂履歴

改訂年月日	版	改訂箇所・内容・理由等	起案者	決裁者	行政庁提出 年月日
年　月　日					年　月　日
年　月　日					年　月　日
年　月　日					年　月　日
年　月　日					年　月　日
年　月　日					年　月　日
年　月　日					年　月　日
年　月　日					年　月　日
年　月　日					年　月　日
年　月　日					年　月　日
年　月　日					年　月　日
年　月　日					年　月　日
年　月　日					年　月　日
年　月　日					年　月　日
年　月　日					年　月　日
年　月　日					年　月　日
年　月　日					年　月　日
年　月　日					年　月　日
年　月　日					年　月　日