

ソーシャルメディアポリシー

目次

ソーシャルメディア業務利用管理規程.....	2
公式アカウントのソーシャルメディアポリシー.....	6
当社公式ソーシャルメディア利用に当たって お客様へのお願い.....	8

ソーシャルメディア業務利用管理規程

第1章 総則

(目的)

第1条 このソーシャルメディア業務利用管理規程（以下、本規程という）は、株式会社ゴンチャジャパン(以下「当社」という)における従業員のソーシャルメディア利用に必要な事項について定め、当社の権利、利益を守るとともに、情報セキュリティ及び当社の正当な評価を確保しつつ、ソーシャルメディアの適切な利用を図ることを目的とする。

(定義)

第2条 本規程において使用する用語の定義は以下の各号のとおりとする。

- (1) 「ソーシャルメディア」とは、Twitter、Facebook、YouTube、Instagram その他のインターネットを利用してユーザーが情報を発信し、又は相互に情報をやりとりする情報の伝達手段をいう。
- (2) 「従業員」とは、当社の組織内にあつて直接間接に事業者の指揮監督を受けて事業者の業務に従事している者等をいい、雇用関係にある従業員（正社員、契約社員、嘱託社員、パート社員、アルバイト社員等）のみならず、役員（フランチャイズ・オーナー、取締役、執行役、監査役等）及び派遣社員も含まれる。

(基本方針)

第3条 当社は、お客様に対する当社及び当社サービスについての情報発信と説明責任を果たし、当社及び当社サービスに対するお客様の信頼、理解を促進するための一つ的手段として、ソーシャルメディアを業務利用する。

- 2 ソーシャルメディアの業務利用において、当社は、個人情報保護、情報セキュリティ、著作権その他知的財産権の保護等に関する関連法令及び当社の内部規程等を遵守する。
- 3 当社は、ソーシャルメディアの適切な業務利用を図るため、ソーシャルメディアの業務利用にかかわる従業員の役割や責任の明確化を図るとともに、研修を含む必要な措置を講ずる。

(適用対象)

第4条 本規程は、すべての従業員（契約社員、パート、アルバイト等を含む）に適用する。

(基本原則)

第5条 従業員は、ソーシャルメディアを利用する場合、次の基本原則を理解し、遵守しなけれ

ばならない。

- 2 当社従業員として自覚と責任を持つこと。
- 3 法令および就業規則その他の各種規程を遵守すること。
- 4 ソーシャルメディアへの情報発信が半永久的に残ること、および瞬時に拡散し得ること、ならびに炎上リスクがあること等を理解し、発信する情報の内容を慎重に吟味すること。

(公開の原則)

第6条 ソーシャルメディアを利用して情報発信を行う場合は、広報業務としての利用という観点から、当該ソーシャルメディアサービスの利用者であれば、誰もが閲覧・アクセスできる設定で発信することとし、公開範囲を限定して発信することを行わない。

- 2 前項の規定にかかわらず、以下の各号のいずれかに該当する場合は、公開範囲を限定し又は一時的にアクセスを制限することができるものとする。
 - (1) 質問者その他の特定の利用者に対してのみ回答することが望ましい場合
 - (2) 当社の情報発信を妨げる意図を持ってアクセスしていると判断されるアカウントによる閲覧・アクセスを制限する場合
 - (3) その他、営業推進部長が特にやむを得ない事情があると認める場合

第2章 体制

(ソーシャルメディア総括管理責任者)

第7条 当社のソーシャルメディアの利用方針、各部等の業務利用状況の確認及び継続的改善に責任を有するものとして、ソーシャルメディア総括管理責任者(以下、「総括管理責任者」という。)を置く。

- 2 総括管理責任者は、営業推進部長をもってその任に充てる。

第3章 アカウントの開設・変更・廃止及び管理

(利用可能なサービス)

第8条 各部等が業務利用可能なソーシャルメディアサービスは、営業推進部長が別に定める。

(アカウントの名称)

第10条 当社が業務のために開設するアカウントの名称には「gongchajapan」を含めることとす

る。

(アカウントの開設)

第 11 条 業務利用のためソーシャルメディアのアカウントの開設を希望する部門又は店舗等の長は、総括管理責任者が別に定めるソーシャルメディアアカウント開設・変更届（以下、「開設・変更届」という。）に、部門又は店舗名称、アカウント名称、管理責任者氏名、運用の目的及び発信の手順等を記載し、総括管理責任者に申請することとし、総括管理責任者は、当該申請が本規程に定める基本方針および体制等に合致していると認める場合にはこれを承認する。

(アカウントの変更)

第 12 条 アカウントの名称や運用体制を変更する場合、当該運用アカウントの管理責任者は開設・変更届に、変更後のアカウントの名称や運用体制等を記載し、総括管理責任者に申請し、改めて承認を得ることとする。

(アカウントの廃止)

第 13 条 アカウントを利用する必要がなくなった場合、当該運用アカウントの管理責任者は速やかに当該アカウントの運用を停止することとし、開設・変更届に必要事項を記載し、総括管理責任者に届け出る。

第 4 章 発信可能な情報の範囲

(発信可能な情報)

第 14 条 当社がソーシャルメディアを利用して発信できる情報の範囲は、以下の業務に関する情報とする。

- (1) 商品に関する情報
- (2) 各種サービスに関する情報
- (3) イベントに関する情報
- (4) キャンペーンに関する情報
- (5) 店舗に関する情報

(発信できない情報)

第 15 条 当社及び他者の名誉を毀損し若しくは利益を害する情報又は社会的に不適切とされる情報を発信してはならない。

第 5 章 発信の手続き

(管理責任者による事前承認)

第 16 条 ソーシャルメディアを利用して発信しようとする情報については、事前に運用するアカ

ウントの管理責任者が発信内容について確認し、承認する。

2 運用するアカウントの管理責任者は、当社の内部規程等に基づき、発信の可否を確認し、当該情報の発信について承認する。

3 前項において、運用するアカウント管理責任者が必要と判断した場合は、総括管理責任者と協議を行うものとする。

(発信内容の記録・保管)

第17条 運用するアカウントの管理責任者は、ソーシャルメディアを利用して発信した情報の記録を保存する。

2 前項の情報の記録は、文書または電子的記録によって行う。

3 第1項の情報の記録の保存は、発信を行った日から3年間とし、保管期間を過ぎた記録は直ちに廃却することができる。

第6章 モニタリングおよび事故対応

(モニタリング)

第18条 主任管理責任者は、運用アカウントの日常的なモニタリングを行い、発信した情報に対する反応・反響の把握に努めることとする。

2 アカウントの運用で問題が発生した場合は、直ちに総括管理責任者に連絡し、対応について協議することとする。

3 従業員は、モニタリング等により運用するアカウント(他部門の運用するアカウントを含む)に関する問題の発生を確認した場合、直ちに総括管理責任者又は当該アカウントの主任管理責任者に連絡することとする。

(事故報告)

第19条 総括管理責任者は、ソーシャルメディアでの情報発信に伴う事故等の発生を確認した場合、又はその恐れを認識した場合、取締役社長及び当該事故等に関係する部門の長に直ちに事故報告を行う。

(委任)

第20条 この規程に定めるもののほか、この規程の実施に必要な事項は、ソーシャルメディア総括管理責任者が別に定める。

附 則

この規程は、2019年(令和元年)5月24日から施行する。

公式アカウントのソーシャルメディアポリシー

株式会社ゴンチャジャパン(以下「当社」という)は、当社がソーシャルメディア (Facebook、Instagram、Twitter、LINE 公式アカウント、YouTube その他のインターネット上でユーザーが情報を発信し、又は相互に情報をやりとりする情報の伝達手段) にて、当社が運営を行う公式のアカウント (以下「公式アカウント」という) を恒常的または一時的に開設し利用するにあたり、以下の方針を宣言します。

I. 運営指針に関する事項

1. 当社は、ソーシャルメディアを通じて発信した情報は、不特定多数の人に公開されていること、一度発信した情報は完全に削除することが出来ないことを理解し、慎重に情報発信を行います。
2. 当社は、利用者から発信された発言に対して、傾聴する姿勢を持ち、責任ある行動をとるよう努めます。
3. 当社従業者 (役員、雇用関係にある従業員及び派遣社員等を含む) は、各種法令や本ポリシーとは別に、当社が定めた個人情報の取扱い及びソーシャルメディアの利用に関する社内規程を遵守します。
4. 当社は、利用者から発信された内容について原則返信は行いませんが、内容により、当社が必要と判断した場合、公式アカウント上での回答または、利用者への直接回答を行います。

II. 利用の目的に関する事項

当社のサービスや商品情報、店舗から情報などの発信を通じ、お客様と情報共有し、事業活動を活性化することを目的といたします。

III. 当社からの発信内容

当社が公式アカウントで発信する内容は、当社に関連する商品、サービス、イベント、プロモーションなどの販売促進情報やアンケートの実施情報、当社の商品に関するエピソードなどに係る一般的事項に限定いたします。会社情報、財務情報などの正式な発表に関しては当社ウェブサイトやプレスリリースなどで情報発信いたします。

IV. 当社と利用者の発信禁止に関する事項

当社は、公式アカウント上において、以下の発信禁止事項の発信を禁止するとともに、利用者から発信禁止事項に該当する発信があった場合は、当社の判断により発信内容を削除いたします。

1. 利用者または当社従業者の人権、プライバシーを侵害する内容
2. 当社、利用者または第三者の権利・財産を侵害する内容や誹謗中傷する内容
3. その他、当社が掲載にふさわしくないと判断した内容

V. 免責に関する事項

1. 当社は、予告なしに公式アカウント上の運用の中断または中止、情報の変更をさせていただくことがあります。
2. 当社は、理由のいかんにかかわらず、公式アカウント上を利用することまたは利用できないことによって生じる損害及び、運用の中断または中止、情報の変更によって生じるいかなる損害についても一切の責任を負いません。

VI. 紛争等について

ソーシャルメディアの利用に関連して生じた一切の紛争に関しては、東京地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所とし、速やかに問題解決を行います。

VII. 当社公式ソーシャルメディアアカウントについて

当社の公式アカウントは以下の通りです。

Facebook : @gongcha. japan

Instagram : @gongcha_japan

Twitter : @gongcha_japan

LINE 公式アカウント : @gongcha_japan

YouTube : 2019年7月末現在アカウント無し

VIII. お問い合わせについて

当社のソーシャルメディア利用ならびに公式アカウントに関するお問い合わせ先は下記までお願いいたします。

カスタマーサポート 03-4405-4852（平日 9:00～18:00）

2019年（令和元年） 10月 25日

株式会社ゴンチャジャパン

当社公式ソーシャルメディア利用に当たって

お客様へのお願い

●当社公式アカウントにおける発言、投稿内容について

ソーシャルメディアにおける公式アカウントの情報発信は、当社の公式発表及び見解を必ずしも保証しているものではありませんので、当社の公式発表等は当社ウェブサイトまたはプレスリリース等をご覧ください。

●発信禁止事項に該当する発信があった場合について

以下の場合、当社の判断により発信内容を削除させていただきますのでご了承ください。

- (1) 利用者または当社従業員の人権、プライバシーを侵害する内容
- (2) 当社、他の利用者または第三者の権利・財産を侵害する内容や誹謗中傷する内容
- (3) その他、当社が掲載にふさわしくないと判断した内容

●返信、お問合せへの対応について

各ソーシャルメディアを通じてのお問い合わせや返信には原則ご回答をいたしません。

回答を必要とされるお問い合わせは当社カスタマーサポートまでお問い合わせください。

カスタマーサポート 03-4405-4852 (平日 9:00~18:00)

2019年 10月 25日

株式会社ゴンチャジャパン