



E-supportlink, Ltd.

イーサポートリンク株式会社

ソーシャルメディアポリシー

2025年4月18日制定

## 1. ポリシーの目的

このポリシーは、従業員がソーシャルメディアを利用する際に企業ブランド、名誉、情報を保護し、責任ある発言と適切な行動を促すために作成しています。これは、イーサポートリンク株式会社(以下「当社」)の業務活動や、企業理念を損なわず、お客様、取引先、従業員、社会との信頼関係を築き維持することを目指しています。

このポリシーは、定期的に見直され、必要に応じて改訂されることがあります。従業員は、最新のポリシーを常に確認し、遵守致します。

当社のソーシャルメディアをご利用の際は利用ポリシーをよくお読みいただき、内容にご理解・同意をいただいたうえで、当社の公式アカウントまたはコミュニケーションプラットフォームをご利用ください。

お客様が当社のソーシャルメディアアカウントをご利用いただいた場合、本ポリシーに同意したものとみなします。本ポリシーについてご質問やご不明点がございましたら、以下の連絡先までお問い合わせください。

《お問い合わせ先》

イーサポートリンク株式会社 広報部門

メールアドレス: PR@e-supportlink.co.jp

## 2. 適用範囲

対象者: 当社の正社員、契約社員、アルバイト、パートタイマー、およびいかなる形であれ当社に関連する業務を担うすべての従業員。

対象プラットフォーム: X(旧 Twitter)、Facebook、Instagram、LinkedIn、YouTube、TikTok、ブログ、掲示板、チャットアプリ(例: LINE、WhatsApp)などの全ソーシャルメディアプラットフォーム。

※公式アカウントおよび個人アカウントを問わず、会社名や業務に関連する内容を発信するすべての利用を含みます。

## 3. 一般的なガイドライン

従業員が公式または個人アカウントを通じてソーシャルメディアを使用する場合には、以下の指針を遵守します。

**責任ある発言:** 個人の主張と会社の公式見解は区別します。

**敬意を持つ:** 他者への誹謗中傷、差別的発言や挑発的なコメントは致しません。

**正確な情報発信:** 誤解を招く情報は発信しません。不確かな情報は投稿する前に確認し、誤情報が発覚した場合は速やかに訂正します。

#### 4. 機密情報の取り扱い

ソーシャルメディア上では、次の情報を決して公開しません。

- 顧客や取引先、従業員の個人情報
- 当社の事業戦略、契約内容、未発表の商品やサービスに関する情報
- 業務上知り得た機密情報(例: 当社の取引先リストや価格交渉に関する情報)
- その他、公開により当社または関係者に不利益をもたらす可能性のある情報

#### 5. 公式アカウントと個人アカウントに関するガイドライン

##### 5-1. 公式アカウントに関する運用ガイドライン

公式アカウントは、当社の正式な情報発信手段として、企業の信頼性を高め、正確な情報提供を行うために運用しています。このセクションでは、公式アカウントを運営する際の注意点と責任について詳述します。

##### ① 具体的ルール

公式アカウントの運用は、広報部門が責任を持って管理します。許可なくその権限を他人に譲渡してはなりません。

投稿内容は必ず事前に部門間での承認を得た上で公開します。

誤解を招く可能性のある投稿、または未確認の情報は発信しません。

トラブルが発生した際は、担当者のみが公式アカウントで対応し、それ以外の従業員が個別に対応することは禁止します。

公式アカウントのログイン情報は厳重に管理し、不正アクセス防止のために定期的にパスワードを変更します。

##### ② 禁止事項

個人的な意見や判断に基づいた投稿を行うこと。

企業ブランドを毀損し得る表現を含む投稿。

公式アカウントを利用した個人的目的での発言や活動。

##### 5-2. 個人アカウント利用に関するルール

従業員個人がソーシャルメディアを利用する際に、当社の利益やブランドイメージを守りつつ、自由な個人表現ができるようにするための指針を示します。

### ① 具体的ルール

個人アカウントが当社に関連する内容を含む場合、「これは個人の意見であり、会社の公式な見解ではありません」と明記することを強く推奨します。

業務に直接関係する内容についての投稿を行いません。

当社で知り得た内部情報(機密情報や顧客情報など)を投稿することを禁止します。

自分が当社の従業員であることを明示している場合、誤解を避けるため、当社の一員であることを自覚した言動を行うこと。

普段の行動や発信が情報漏洩やトラブルにつながらないように、責任をもってソーシャルメディアを利用すること。

### ②注意点

他事業者や顧客、取引先について言及する場合、客観性と敬意を持つこと。競合他社への直接的な批判や、攻撃的な発言は禁止です。

個人アカウントの話題で頻繁に業界関連の情報を扱う場合、公式見解と誤解されやすいことに注意してください。

## 6.利用者のコメントに対するポリシー

当社は、公式ソーシャルメディアアカウントを通じて、利用者の皆様と積極的で健全なコミュニケーションを図ることを目指しています。しかしながら、公平性と安全性を確保し、トラブルを防ぐため、利用者が投稿するコメントやその他の行動について以下のポリシーを設けています。

### 6-1 コメントに対する基本的な対応方針

当社の公式アカウントに対して寄せられるコメントは、すべて目を通し、内容に応じて適切に対応致します。質問や意見、提案については、可能な限り誠実に回答を行います。ただし、以下の場合には回答を控えさせていただくことがあります。

- ・コメントに個別対応が必要な場合(例:個人情報を含む問い合わせ)。この場合は別途、公式の問い合わせ窓口に誘導させていただきます。
- ・誤情報や誹謗中傷を拡散する意図が明確である場合や、議論の客観性を欠いている場合。

### 6-2. 削除対象となるコメント

以下のいずれかに該当する利用者のコメントについては、事前の通知なく削除または非表示措置を取ることがあります。また、必要に応じて対応を報告し、法的措置を取ることもあります。

- ・不適切な内容。
- ・他者を中傷、差別、嫌がらせ、または名誉毀損する内容。
- ・暴力的、わいせつ、過激な表現や画像を含む内容。

- ・政治的または宗教的な偏向が強い内容を含むもの。
- ・公序良俗に反する内容。
- ・営業・広告目的のスパム投稿
- ・認可のないサービスや商品、ウェブサイトへのリンクを含む広告、またはスパム的な投稿。
- ・虚偽または誤解を与える内容
- ・当社の事業内容、製品、サービスに関する虚偽の情報を含むもの。
- ・著作権、プライバシー、その他知的財産権を侵害する内容。
- ・個人情報を含むもの。
- ・氏名、住所、電話番号、メールアドレスなどの個人情報を公開するコメント。
- ・その他、当社が不適切と判断するもの。
- ・ソーシャルメディアプラットフォームの利用規約に違反する内容。

### 6-3 フォロー/リポスト/シェアについて

当社は、利用者の投稿(コメント、タグ付け投稿、リポストなど)をフォローしたり、シェアしたりする場合があります。ただし、それは当該投稿内容を全面的に支持したり、承認したりするものではありません。

利用者によるタグ付けやメンションの際に、誤解を招く内容や不適切な内容が含まれる場合、事前通知なしに即座に削除または適切な対応を実施します。

### 6-4 問題発生時の対応

明らかな違反行為やトラブルが発生した場合、当社は以下の措置を講じます。

- ・コメントの削除または非表示。
  - ・該当するソーシャルメディアプラットフォーム上での運営事務局への通報。
- 必要に応じて法的措置を検討。

### 6-5. ソーシャルメディアをご利用になる皆様へ

お客様や利用者の皆様には、以下の点をご理解のうえ健全なコミュニケーションにご協力いただきますようお願い申し上げます。

- ・ソーシャルメディアでのやり取りは公開されており、第三者に閲覧される可能性があることをご認識ください。
- ・コメント投稿時には、法令を遵守し、他者や当社の権利、利益を侵害しない範囲で発言してください。
- ・ご質問やお問い合わせがある場合は、可能な限り公式の窓口(例:サポートメールアドレスやコールセンター)をご利用いただくと迅速に対応可能です。

## 6-6. 最終的判断

当社は、利用者のコメントや行動がポリシーに基づいて対応すべきかどうかを最終的に判断する権利を有します。また、違反行為により発生した損害については、当社が適切と判断する方法で解決を図ります。

## **7. 著作権とブランドガイドライン**

- 当社ロゴやサービス名を無断で使用することは禁止です。これには、背景画像やプロフィール写真での使用を含みます。
- 自作でない画像、音楽、動画、引用などを使用する場合には、著作権を確認し、適切な許可を得てください。

## **8. セキュリティとプライバシーの考慮事項**

- ソーシャルメディアのアカウントには強固なパスワードを設定し、定期的に変更すること。
- 公式および個人アカウントにおいて、異常ログインやハッキングの兆候が見られた場合は、ただちにシステム部門に報告すること。
- 位置情報が自動的に表示される設定はオフにし、特定されないよう注意すること。

## **9. ソーシャルメディア上のトラブル発生時の対応指針**

ソーシャルメディア上での発言ややり取りは、不適切な対応や誤解が原因でクレームやトラブルに発展する場合があります。当社では、このような状況に迅速かつ適切に対応するため、以下の手順を設けています。

### 9-1 トラブルの兆候を確認する

ソーシャルメディア上で以下のような兆候が見られる場合は、速やかに対応準備を開始してください。

- ・否定的なコメントが短時間で多く寄せられる。
- ・当社に関する誤解・虚偽情報が拡散されている。
- ・批判的な投稿が著しく拡散(リポストやシェア)されている。

### 9-2 トラブル発生時の対応手順

#### **【1】情報収集と初期対応**

- ・問題の発端となった投稿、コメント、内容を確認し記録する。
- ・お客様や第三者に関連する場合は、その影響範囲と背景を把握する。

・不適切な投稿や情報に対応する際は、削除の可否を広報部門または上司に確認する。投稿削除の決定は冷静に行い、関係部署の指示に基づいて実施します。

#### 【2】内部関係者への報告

・トラブルが発生、もしくはその恐れがある場合、速やかに広報部門または上司に詳細な状況を報告する。

・緊急性が高い場合は、危機管理部門を招集し、具体的な対応策を検討する。報告は口頭だけでなく、メールやチャットツールで詳細をまとめ記録に残す。

#### 【3】公式対応の作成と発表

・広報部門を中心に、問題の事実関係を正確に確認し、対応方針を策定する。

・情報公開が必要と判断された場合には、公式アカウントを通じて事実を説明し、謝罪や修正内容を発表する。ただし、感情的な言葉や個人攻撃を含む表現は使用しない。

#### 【4】外部パートナーとの連携

・必要に応じて、法務部門や顧問弁護士、PR会社とも連携し、法的な対処や広報上の最善の対応策を検討する。

#### 【5】フォローアップ

・トラブル収束後も、関連する影響範囲や外部の反応をモニタリングし、必要に応じて追加の対応を行う。

・内部にはトラブルの経緯と課題、再発防止に向けた具体策を共有する。

### 9-3 社内禁止事項

#### 【1】自己判断での対応を禁止

従業員は、個人の裁量で誤解を招くようなコメントや対応を行わない。必ず上長または広報部門に相談し、指示に従って対応する。

#### 【2】感情的な反応を禁止

トラブル発生時のやり取りで感情的な発言や無責任な発言を行うことは避け、冷静かつ慎重な行動を徹底する。

### 9-4 社内協力事項

すべての従業員は、トラブル発生時に自分が当事者でなくても、問題となる投稿やコメントを発見した場合には、速やかに広報部門(または人事総務部門)に報告する。

報告時は問題の投稿やコメントのスクリーンショットを添付し、日時・プラットフォームを明確に記録する。

### 9-5 緊急連絡先

トラブルの報告が必要な場合は、広報部門へ連絡すること。

## 10. 免責事項

### 10-1 従業員に関する免責

当社は、従業員が個人的なソーシャルメディアアカウントを通じて行った発信や行動について、その内容が本ポリシーに違反している場合、当該従業員の行動から生じた責任(名誉毀損、誹謗中傷、著作権侵害等の法的問題を含むがこれに限らない)は、全て当該従業員が負うものとします。

### 10-2 お客様に関する免責

ソーシャルメディア上で当社公式アカウントとお客様が関わる際、投稿内容が以下のいずれかに該当する場合、当社はそれにより発生するいかなる損害、損失、紛争についても責任を負いません。

- ・お客様が虚偽または誤解を招く情報を投稿した場合。
- ・著作権侵害、名誉毀損、その他法律違反に該当する内容を投稿した場合。
- ・お客様が当社の許可なく当社のロゴや著作物を使用し、発信を行った場合。

また、ソーシャルメディアプラットフォームを通じたやり取りは、公開される範囲が広がる可能性があるため、お客様個人の責任でご利用いただくものとします。当社は、第三者による誤解、悪用、データ改ざん、投稿の削除に関して一切の責任を負いません。

### 10-3 外部プラットフォームに関する免責

当社公式アカウントが使用するソーシャルメディアプラットフォームは、当社による管理下にはありません。各プラットフォームにおけるシステム障害、不具合、ポリシー変更、アカウント凍結等、当社が直接管理できないトラブルについて、当社は責任を負いかねます。

### 10-4 その他の免責事項

以下の状況で発生した問題や損害についても、当社は責任を負うものではありません。

- ・訪問者または従業員個人のアカウントからなされた投稿や共有。
- ・ソーシャルメディアプラットフォームが提供する広告システムやアルゴリズムの問題。
- ・外部サイトへのリンクを経由して生じた問題(例: 有害な内容に誘導された場合)。

## 11. 法的およびコンプライアンス上の注意点

- 他人の誹謗中傷や名誉毀損行為、その他法令に抵触する内容を発信することを禁止します。
- 記録された投稿は削除しても完全には消えないことを理解し、慎重に投稿すること。

## 12. ポリシー違反の結果

ポリシー違反が発覚した場合、違反の重大性に応じて以下の措置を取ることがあります。

- 口頭注意または文書による警告
- 該当投稿の削除
- 懲戒処分(減給、降格、解雇を含む)
- 法的措置(重大な違法行為があった場合)

## 13. 更新と改訂のプロセス

このポリシーは、業界規制や会社方針の変更に応じて定期的に見直されます。必要に応じて改訂版を発行し、従業員に最新のポリシーを共有します。従業員は常に最新のポリシーを遵守する責任があります。

ポリシーの運用をスムーズに進めるため、従業員全員にオリエンテーションを通してポリシーを周知し、質問や不明点には適時対応致します。

## 14. 最後に

当社は、このソーシャルメディアポリシーを遵守することが、従業員、お客様、関係者すべてにとって持続的な信頼性を確保する手段であると考えております。いかなる場合でも適切で責任ある行動を心がけ、皆様が安心して当社と関わることができる環境を築いてまいります。

以上