ソーシャルメディア利用についての留意点

|  |
| --- |
| 生活クラブ生協（埼玉）ソーシャルメディア・ガイドライン（抜粋） |

ソーシャルメディアを積極的に活用するための運用ルール、留意点

1 運用体制

多くのファン、フォロワーを得て、豊かなコミュニケーションを展開するためには、常に最新の情報発信を行う必要があり、迅速な対応が求められます。情報発信内容の更新、利用者の書込みチェック、返信対応など、複数の方（組合員・担当者）が1日1回以上確認することや、運用ポリシーに沿った運用が行われているか継続的に点検するなどの運用体制を検討し決定します。

2 トラブル対応の留意点

a)批判や苦情が殺到し収拾がつかなくなった場合（「炎上」）

（ア）反論や言い訳は控えるなど、冷静に対応する。

（イ）一度発言した情報は、利用者間で共有されることで完全に削除することが困難になるため、誤った情報を発信した場合は、発信内容を削除するのでなく、誤りを直ちに認め訂正する。

（ウ）返信に時間を要する場合は、一旦その旨を返信し内容が確定した時点で改めて返信する。

b)なりすましが発生した場合

（ア）なりすましを発見した場合は、当該ソーシャルメディアの開設者に削除依頼を行う。

（イ）必要に応じて、報道機関などへの情報提供を検討する。

＊なりすまし：他の利用者のふりをして、インターネット上のサービスを利用すること。

c)事実と反する内容が投稿された場合

（ア）正しい情報を発信し、必要に応じて正しい情報を発信しているホームページのリンクを　掲載する。

（イ）悪質な場合には、運用ポリシーに基づき、削除することを検討する。

3　生活クラブに関する情報を発信する場合の留意点

（ア）生活クラブと利害関係にある人または団体の秘密に関する情報を発信してはならない。

（イ）生活クラブの権利を侵害する情報や，正当な理由なく他者の権利を侵害する情報を発信してはならない。

（ウ）生活クラブのセキュリティを脅かすおそれのある情報を発信してはならない。

（エ）発表前の事業業績、事業計画、事業機密など、業務上の機密情報を漏らさない。

4　生活クラブ生協（埼玉）におけるネット環境の運営について

（1）ブロック・支部・地区・連がソーシャルメディアを活用する場合

以下の3点を確認し、ルールを順守することを前提として運用します。

・「生活クラブ生協（埼玉）ソーシャルメディア運用ポリシー」

・「生活クラブの組合員および関係者の皆様へ　ソーシャルメディアを楽しくご利用いただくた　めに」

・「生活クラブ・ソーシャルメディア・ガイドライン（埼玉版）」

（2）各ネットサービスにおける運用ルール

　　①Facebookを代表とするＳＮＳ

・生活クラブの組織名でＳＮＳを運用する場合、facebookは生活クラブ（埼玉）公式ファンページへいいねをして繋がってください。

・ソーシャルメディアを使う活動は、管理者は組合員に限定しルールを順守することを前提に名称使用の承認は不要とします。

　　②ブログ

・生活クラブの組織名でブログを運用する場合、生活クラブ埼玉のホームページとリンクします。

・ブログを立ち上げる場合は、活動推進部で掲載内容をチェックしたうえで単協ＨＰとリンクします。

・ブログを使う活動は管理者は組合員に限定しルールを順守することを前提に名称使用の承認は不要とします。

　　③ホームページ

・生活クラブの組織名でホームページを立ち上げる場合、生活クラブ埼玉のホームページとリンクします。

・ホームページを立ち上げる場合は、活動推進部で掲載内容をチェックしたうえで単協ＨＰとリンクします。

・Ｗｅｂサイトを使う活動、管理者は組合員に限定しルールを順守することを前提に名称使用の承認は不要とします。

|  |
| --- |
| 生活クラブ生協（埼玉）ソーシャルメディア運用ポリシー（抜粋） |

* + 1. 運用に関して

・生活クラブ生協埼玉Twitter公式アカウントは、投稿に対する返信を原則として行いません。個別の回答はできませんので、あらかじめご了承ください。

2. 知的財産権

当ページに掲載している個々の情報（テキスト、画像等）に関する知的財産権は、生活クラブ生協（埼玉）または原著作者に帰属します。また、内容について「私的使用のための複製」や「引用」など著作権法上認められた場合を除き、無断で複製・転用することはできません。

3.情報内容について

1. ソーシャルメディアの運用担当者からの情報発信内容のすべてが、必ずしも生活クラブ生協（埼玉）の公式見解を表していない場合があります。正式な発表につきましては、生活クラブ生協（埼玉）のホームページなどで情報発信しております。
2. ソーシャルメディア上の情報は発信時のものであり、その後変更されることがありますのでご注意ください。

4. 免責事項

1. 生活クラブ生協（埼玉）は，利用者間もしくは利用者と第三者間のトラブルにより、利用者または第三者に生じたどのような損害についても一切の責任を負いません。
2. 生活クラブ生協（埼玉）は、予告なく運用ポリシーの変更や運用方法の見直しまたは運用を中止する場合があります。

|  |
| --- |
| 生活クラブの組合員および関係者の皆様へソーシャルメディアを楽しくご利用いただくために（抜粋） |

　生活クラブでは、有意義なコミュニケーションをめざし、公式のFacebookページ、Twitter公式アカウントを設けています。

　しかし、ソーシャルメディア上では、友達やフォロワーなど身近な人に向けて発言しているつもりでも、実際は、多数の方の目に触れています。不特定多数に向かって発信した場合は、個人情報の漏洩、名誉毀損、プライバシー侵害などで問題になることがありますので、次のようなことに留意してご利用いただきますようお願いいたします。

■楽しくご利用いただくために

（ア）他者を誹謗・中傷する発言をしない。

実名が出ていなくても、関係者がその個人や団体を識別できる形で、社会的評価を不当に貶（おとし）める誹謗や中傷は名誉毀損に該当します。名誉毀損にならなくても、相手がそれを不快と感じれば精神的損害を理由とする賠償の問題になりえます。

（イ）モラルに違反する内容や軽率な発言をしない。

モラルを逸脱した行動や発言は、それ自体が処罰の対象となりえますが、ネット上でも激しい批判を浴びます。また、過去の発言も永く残っていて、遡って検索できますから、今の軽率な発言が、将来にわたり悪影響する可能性があります。

（ウ）他者の個人情報を許可なく発言しない。

個人情報は、実名や顔写真、肩書き、所属だけでなく、行動も含まれます。個人には自己に関する情報公開をコントロールする権利（プライバシー権）があります。生活パターン、居住地域、行動範囲などを、不特定多数に知られない権利があります。例えば、「誰々を見た」「誰々が何をしていた」などの発言は、プライバシー権を侵害する恐れがある事を留意してください。

（エ）公開して良い情報かどうかについて注意を払う。

企業や団体には公開できない情報、一般に漏洩させてはいけない情報があり、所属するメンバーは守秘義務があります。公開して良い情報かどうかの注意を払いながら発言をしてください。

■生活クラブに関する情報を発信する場合の留意点

（ア）生活クラブの組合員、関係者であることを明らかにして、生活クラブに関する情報を発言するときは、自らは直接関わらない事項であっても、読み手側は「生活クラブの公式見解」と捉える可能性があることを留意してください。

（イ）生活クラブの政策や方針を発言する場合は、生活クラブの決定事項なのか、未決定事項なのか不明な内容で、読み手に不用な混乱を与えてしまわないよう、留意してください。

（ウ）生活クラブの公式見解の多くはホームページで公開されますので、公開ページのリンク先を表示していただくなど、読み手が確認できるように配慮してください。

（エ）生活クラブについて外部から悪質で中傷的な投稿を目にした場合には、生活クラブ生協（埼玉）組織部にご連絡いただきますようお願いします。

※生活クラブ・ソーシャルメディア・ガイドライン、運用ポリシーはホームページでも公開していま　す。