

スカパーJSAT グループソーシャルメディアポリシー

スカパーJSATグループ(以下「当グループ」といいます)は、ソーシャルメディア(※)における公式アカウントの運営、ソーシャルメディアの利用および参加に関して、ソーシャルメディアポリシー(以下「本ポリシー」といいます)を以下の通り定めます。

■ グループ役職員がソーシャルメディアを利用する場合の基本指針

1. ソーシャルメディアの利用目的

私たちは、ソーシャルメディアを情報発信およびお客様との重要なコミュニケーションの場と考えます。当グループが提供する各サービスについての積極的な情報発信や、公式アカウントからお客様への能動的アプローチによりエンゲージメント(関係性)を醸成することで、お客様満足度の向上を目指します。

2. ソーシャルメディア参加時の心構え

(1) グループ役職員行動規範、社内外の法規・ルールを理解と遵守

ソーシャルメディアを活用するにあたり、法令や「[グループ役職員行動規範](#)」を遵守し、良識ある社会人として、健全な社会常識から逸脱した行動がないよう常に自らを律し、「誠実・公平・公正」な姿勢でコミュニケーションに臨みます。

(2) 情報発信や対応についての自覚と責任

ソーシャルメディアにおける情報発信や対応について、不特定多数の利用者がアクセス可能であること、一旦発信した情報は完全に削除できないこと、当グループに所属する個人の行う情報発信や対応が当グループの評価となりえることを理解し、また世の中に少なからず影響を与えることについての自覚をもち、責任ある行動を常に意識します。

(3) 傾聴の姿勢

常に他の発信者の発言を傾聴し、尊重する姿勢を持つことを意識します。特に当グループのサービスに係わるソーシャルメディア上のお客様の発言については、幅広く傾聴し、サービス品質の向上に役立てるとともに、お客様の快適な利用を支援します。

■ 当グループが運営するソーシャルメディアおよび各公式アカウントをご利用のみなさまへ

1. 各サービスの公式アカウントからの投稿は、当該サービスにおける担当者の見解であり、必ずしも公式発表・見解をあらわすものではないことをご理解ください。当グループからの公式な情報発信については、当グループ各社のウェブサイトやプレスリリースをご参照ください。
2. 当グループは、お客様満足の向上を目指し、当グループに係るソーシャルメディア上の発言を常にリスニングしています。
3. ソーシャルメディア上に公開しているお客様の名前、プロフィール写真、性別、友達リスト、その他すべてのユーザーに公開している情報についてアクセスを行う場合がございます。
4. 当グループは、DM(ダイレクトメッセージ)によるお問い合わせに関しては、お答え致しかねます。
5. 当グループに対し、悪質と考えられる発言が繰り返される場合は、当該ユーザーのアカウントをブロックさせていただく場合がございます。

■ 免責事項

1. 当グループの運営するソーシャルメディアおよび各ソーシャルメディア上の公式アカウントの閲覧や情報収集、コメント(以下「閲覧等」といいます)については、ユーザーご自身の責任において行っていただきますようお願いいたします。当グループの公式アカウントの閲覧等に関連して生じたユーザーのいかなる損害についても、当グループは一切の責任を負いかねます。
2. ソーシャルメディアに関する技術的なご質問、ご利用方法に関する質問など、これらについて当グループはお答えすることができませんので、あらかじめご了承ください。
3. 当グループは、公式アカウントの閲覧等に関連して生じたユーザー間のトラブル、またはユーザーと第三者との間のトラブルによってユーザーまたは第三者の被った損害について、責任を負いかねます。

■ 禁止事項

1. ユーザーが法令もしくは公序良俗に反する、またはその恐れのある行為を行った場合、当グループの判断において、予告なく、該当する投稿の削除およびアカウントをブロックさせていただく場合がございます。
2. 当社グループの従業員を装い投稿を行うなど、ユーザーに誤った情報を拡散する恐れがあるアカウントを発見した場合は、プラットフォームへの通報や削除要請を行う場合がございます。
3. 当グループが当該ソーシャルメディアに投稿した情報等の著作権は、当グループに帰属し、

ユーザーは、著作権法で認められている範囲を超えて当該情報等を当グループに無断で使用してはならないものとします。

4. 当グループが運営するソーシャルメディアにおいて、ユーザーが投稿した情報等にかかる著作権は、当該投稿を行ったユーザー本人に帰属します。ユーザーは、当該ソーシャルメディアに投稿したことをもって、当グループに対して、当該情報等を全世界において無償で非独占的に使用(加工、抜粋、複製、公開、翻訳等を含み、これらに限られません)する権利を許諾し、かつ、当グループおよび当グループの指定する者に対して著作権人格権を行使しないこととします。

※ ソーシャルメディアとは、電子掲示板、ブログ、SNS(ソーシャルネットワークサービス)や画像・動画共有サイト等、インターネットを利用して利用者が情報を発信したり、不特定多数の利用者が相互に情報を交流したりすることが可能なメディアを指します。

問合せ先:各サービスの案内をご参照ください。

本ポリシーは、今後のソーシャルメディアの動向、状況を総合的に考慮して適宜改訂されます。