

# 久留米運送株式会社

## ソーシャルメディア コミュニティ・ガイドライン

初版制定 2021 年 10 月 1 日

久留米運送株式会社（以下、当社といいます。）は、ソーシャルメディア公式アカウントの運営に関して、下記のコミュニティ・ガイドライン（以下「本ガイドライン」といいます）を定めております。本ガイドラインの内容にご同意いただいた上で本アカウントをご利用賜りますよう、お願い致します。

### 1. 本ガイドラインを設定する目的

本ガイドラインは、当社が、ソーシャルメディアの公式アカウント（以下「当社アカウント」といいます）を運営するにあたり、遵守すべき姿勢・行動について示すとともに、ご利用者さまとの円滑なコミュニケーションを図るために制定するものです。

### 2. 情報発信

当社アカウントにおいて情報発信をするにあたり、不特定多数のご利用者さまがその情報にアクセスできること、一度発信した情報は完全に削除することができないこと、および、当社アカウントにおける情報発信が少なからぬ影響を持つことがあることを十分に認識し、以下を意識して当社アカウントを運営します。

- (1) 社会常識から逸脱した言動がないよう常に自らを律すること
- (2) 情報発信や対応に責任をもち、ご利用者さまに誤解や不快感を与えないように注意すること
- (3) 常に傾聴の姿勢を忘れず、ご利用者さまの発言に耳を傾けること
- (4) 第三者の知的財産権、プライバシー権等の権利を尊重し、名誉を毀損しないよう配慮すること

当社は、当社アカウントの運営にあたり、適用されるすべての法令、社会的規範、社内規程・ポリシーを遵守いたします。

### 3. 運営について

- (1) 運営者：久留米運送株式会社
- (2) 運営するソーシャルメディア：Twitter
- (3) 運営内容：当社が行っている活動やサービスに関する情報等、様々なコンテンツを発信して参ります。
- (4) 発信時間帯：平日 9 時～17 時（年末年始、土日、祝日および当社の定める休業日を除きます。）なお、それ以外の日時においても発信する場合があります。

### 4. 返信およびお問い合わせへの対応について

- (1) 当社は、当社アカウントに対するコメントのすべてに返信するものではありません。
- (2) 当社は、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、お答え致しません。
- (3) 当社は、本アカウントに対するコメントやDMの受信管理を行っておりませんので、ユー

ザーにより投稿されたコメントやDMについてのお問い合わせ等に関しても、お答え致しません。

- (4) 当社や当社サービスに関するお問い合わせやご意見等につきましては、当社ホームページ「お問い合わせ」をご利用ください。

## 5. フォロー・ブロック

当社は、当社アカウントをフォローしていただいた全てのご利用者さまをフォローするものではありません。また、ユーザーが当社アカウントをフォローしていない場合であっても、当社がフォローさせていただく場合がございます。なお、悪質と考えられるコメントが繰り返される場合は、当該ご利用者さまアカウントのブロックをさせていただく場合がございます。その際に、当該ご利用者さまへの通知は行いません。

## 6. 情報の変更・アカウントの中止

当社は、当社アカウント上で公開されている情報に関して、誤った内容、ご利用者さまにとって誤解を生じさせてしまう表現の不備等が発生した場合は、情報の変更および削除を行うことがあります。また、やむをえない事由により当社アカウントの公開を中断あるいは中止をする場合があります。

なお、当社は、ソーシャルメディア上で、原則一度発信した情報は完全には取り消せないことを理解し、良識ある者として節度ある態度で対話に参加します。

## 7. お客様の発言の取得について

当社アカウントにフォローやコメント等を行ったご利用者さまに対しては、ご利用者さまが当該ソーシャルメディア上で公開している情報について、当社からのアクセスを許諾いただいたものとみなします。

また、いただいたコメントやご意見は、当社の今後の活動およびマーケティング、その他の分析データとして利用させていただくことがあります。

## 8. 知的財産権

当社アカウントにおける知的財産権については、以下の規定を遵守してご利用くださいますようお願いいたします。

- (1) 当社アカウントに表示される情報の著作権およびその他一切の知的財産権（著作権・意匠権・特許権・実用新案権・商標権・ノウハウ等）は、当社またはその発明者・著作者等、正当な権利を有する者に帰属します。
- (2) ご利用者さまは、ご自身が当社アカウントに投稿されたコンテンツにつき、当社に対し、当該コンテンツ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、翻訳など）する権利を許諾するものとし、かつ、当社に対して当該コンテンツにかかる著作権・著作者人格権等の知的財産権を行使しないものとします。
- (3) ご利用者さまは、当社アカウントを通じて提供されるいかなる情報についても、正当な権利者の許諾を得ずに、法令上明示的に認められる範囲を超えて使用したり、営利目的のために使用したりすることはできません。

## 9. ご注意いただきたい事項

- (1) 当社アカウント上の情報は、ソーシャルメディアの特性上、その正確性および完全性を当

社が保証するものではありません。当社の公式発表・見解につきましては、当社ホームページおよびニュースリリースをご覧ください。また、当社アカウント上の情報は、発信時点のものであり、その後変更されることがありますのであらかじめご了承ください。

- (2) 当社は、ユーザーにより投稿されたコメントについて責任を負いません。
- (3) 当社アカウントを通じて得た情報によって、または、当社アカウントを通じて情報が得られなかったことによって、ご利用者さま、その他第三者に損害が発生しても、当社は何ら責任を負うものではありません。
- (4) 当社アカウントに関連して、ご利用者さま、またはご利用者さまと第三者の間でトラブル、紛争またはそれらに起因しもしくは関連する損害、損失、費用、負担が生じた場合、ご利用者さまが自己の責任で当該トラブル、紛争を解決するものとし、当社は責任を負いません。
- (5) 当社アカウントは、ソーシャルメディア運営会社のシステムによって運営されています。ソーシャルメディア運営会社のシステム運用状況、ソフトウェアやアプリの機能、ご利用方法、その他の技術的なご質問等に関して、当社はお答えいたしかねます。また、当社アカウントの機能や安全性に関しても、当社は保証するものではありません。

## 10. 禁止事項について

当社アカウントにおけるより良いコミュニケーションを実現するため、当社アカウントをご利用される際には、以下のような行為はご遠慮ください。また、禁止行為にあたるコメントは予告なく削除を行うことがあります。

- (1) 当社アカウントの運営を妨げる行為、その他当社アカウントに支障をきたす恐れのある行為
- (2) 他のご利用者さま、第三者もしくは当社に不利益、損害、迷惑を与える行為、または与える恐れがある行為
- (3) 他のご利用者さま、第三者もしくは当社の商標権、著作権その他の知的財産権、プライバシーその他の権利を侵害する行為またはそれらの恐れのある行為
- (4) ソーシャルメディア運営会社が禁止している行為
- (5) 本人の承諾なく個人情報を掲載する等、第三者のプライバシーを侵害する行為
- (6) 特定の個人・団体の名誉や信用を傷つけたり、誹謗中傷する行為
- (7) 法令・公序良俗に反する行為またはその恐れのある行為
- (8) 有害、わいせつ、暴力的な表現の掲載、その他利用者さまが不快と感じる可能性のある行為
- (9) 犯罪に結びつく行為、またはその恐れのある行為
- (10) 政治活動、選挙活動、宗教活動またはこれらに類似する行為
- (11) 広告・宣伝、勧誘、営業活動またはこれらに類する行為
- (12) 当社を含む第三者になりすます行為
- (13) その他、当社が不相当と判断する行為

## 11. 準拠法・裁判管轄について

本ガイドラインには日本法が準拠法として適用され、また、当社アカウントに関して生じる紛争については、福岡地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。