

株式会社アルト ソーシャルメディアポリシー

1. 目的と適応範囲

- (1) 本ポリシーは、株式会社アルト（以下「当社」）が運営する SNS（Instagram、X、TikTok、YouTube、Facebook 等）における情報発信と、職員の関連行動を適正化し、利用者・家族・地域社会との信頼関係を強化することを目的とする。
- (2) 対象は役員、社員、パート・アルバイト、派遣、業務委託、実習生等、当社の業務に従事するすべての者とする。

2. 運営の原則

- (1) 責任体制
アカウント運営責任者（所長または指定管理者）を置き、最終責任は代表取締役社長が負う。
- (2) 投稿権限と承認
 - A. 投稿は会社が指定した担当者のみとし、事故・苦情・トラブル、採用条件、キャンペーン等の重要投稿は事前に所長または運営責任者の承認を得る。
 - B. 承認フロー、代行・休日対応、テンプレートを整備し、投稿・承認ログを記録・保存する。
- (3) 表現・正確性
 - A. 丁寧で親しみやすい表現を用い、虚偽・誇大・誤認表示は禁止する。
 - B. 求人情報等は最新かつ正確な内容を保持する。

3. アカウント管理・セキュリティ

- (1) アカウント台帳を整備し、権限・担当者・引継ぎを管理する。二要素認証（MFA）を有効化し、退職・移動時は直ちに権限を剥奪する。
- (2) 端末は会社指定機器を使用し、パスワードは社内規定に従い管理する。ジオタグ等の位置情報は投稿前に削除する。

4. プライバシーと個人情報の保護

(1) 同意の取得

利用者・家族等から、書面または電子的手段で SNS 掲載の同意を事前に取得する。未成年または判断能力が不十分な方については法定代理人・成年後見人等から取得する。職員の肖像の掲載も同意を要する。

(2) 同意の管理と撤回

同意内容（媒体、公開範囲、顔出し可否）と有効期間を台帳で管理する。撤回があった場合は原則 5 営業日以内に削除し、他アカウントによるスクリーンショットを使用した投稿及びリポストが認められた場合は可能な範囲で投稿先にも削除要請を行う。

(3) 匿名性と撮影

A. 氏名、住所、電話番号、メール、部屋番号、病名、要介護度、薬・診療情報その他の機微情報は一切掲載しない。複数人撮影ややぼかし・スタンプ等で特定されないよう配慮する。入浴、排泄、更衣等、尊厳を損なう可能性のある場面は撮影・投稿しない。

B. 同意のない職員・利用者・来訪者の写り込みを防ぎ、背景の掲示物・端末画面・QR コード・鍵・警備情報等が写らないよう確認する。

(4) データ管理

撮影データは会社指定の保管方法（社内サーバまたは契約クラウド）で管理し、個人端末での保存・持ち出しを禁止する。保存期間は原則 1 年、公開終了後 6 か月で削除する。確実な廃棄方法を徹底する。

(5) 個人情報保護法対応

A. 取得・利用目的を特定し、当社 Web サイト等で公表する。第三者提供は原則禁止とし、同意取得または法令に基づく場合を除く。委託先には安全管理措置を課す契約を締結する。国外事業者提供・保存する場合は法令に基づく必要な措置を講ずる。

B. 開示・訂正・利用停止等の請求窓口を設け、適切に対応する。

5. 知的財産権の尊重

- (1) 第三者の著作権、商標権、肖像権、パブリシティ権を侵害する画像・動画・文章・音源等を無断で使用しない。引用は適法な範囲で行い、出典を明記する。
- (2) ビジネスアカウントにおける音源は、プラットフォームが商用利用を承諾する音源に限定する。外部 BGM を用いる場合はライセンスを確認し、証憑を保管する。
- (3) ユーザー生成コンテンツ（UGC）を二次利用する際は、投稿者から明示承諾を得て出典を明記する。

6. 禁止事項

- (1) 法令違反またはそのおそれのある内容
- (2) 個人・団体への誹謗中傷、名誉棄損、差別・憎悪表現（ヘイトスピーチ）
- (3) 政治・宗教・営利勧誘を目的とする内容（会社方針に反するもの）
- (4) プライバシー侵害、営業秘密・内部情報の開示
- (5) 防犯・安全を損なう情報（施設の見取り図、出入口、巡回時間、警備情報、鍵）
- (6) 虚偽・誇大表示、景品表示法に抵触する内容

7. コメント・問い合わせ対応

- (1) コメントには誠実かつ冷静に対応し、営業日 8：30～17：00 の範囲で返信する。苦情や個別相談は SNS 上で詳細に対応せず、電話や窓口へ案内する。
- (2) 削除・ブロック対象は、差別・侮辱、脅迫、個人情報の投稿、スパム、広告、違法コンテンツ、犯罪助長等とする。削除・ブロックの判断は運営責任者が行い、スクリーンショットと URL で記録・保全する。悪質な場合は所長・法務へエスカレーションする。

8. リスク管理・インシデント対応

- (1) 炎上・緊急時は独断で対応せず、速やかに所長・運営責任者へ報告し、必要

に応じ投稿の非公開・削除、謝罪・説明の公表を検討する。

- (2) 個人情報の漏えい等が疑われる場合は、事実関係を確認のうえ、社内規程に従い個人情報保護委員会（PPC）への報告および本人通知を含む必要な措置を講じる。

9. 職員の私的利用

- (1) 勤務時間中に私的目的で SNS を利用しない。会社の端末・機器を私的利用しない。
- (2) 個人アカウントであっても、利用者や事業所に関する情報を無断で投稿しない。会社の公式見解と誤解されないよう、自己の見解である旨を明確にする。
- (3) 守秘義務、著作権法等の法令および本ポリシーを遵守する。

10. 採用・求人情報の発信

- (1) 雇用形態、勤務地、職務内容、賃金、勤務時間、試用期間、各種手当等を発信する際は正確に表示し、虚偽・誇大表示は禁止する。
- (2) 年齢・性別・国籍・障害の有無に基づく不当な差別的表現は禁止する。

11. 教育・監査・違反時の措置

- (1) 年1回以上のソーシャルメディアとコンプライアンスに関する研修を実施し、遵守状況を定期監査する。違反が確認された場合は就業規則に基づき懲戒・是正措置を行う。
- (2) 本ポリシーは少なくとも年1回、または法令・プラットフォーム規約の改定時に見直す。

付則：施行日 2026 年 6 月 30日