

■ ソーシャルメディア・ポリシー策定の背景

一般社会におけるソーシャルメディアの台頭は著しく、日常のコミュニケーション手段のひとつとして世界中で誰もが利用するものとなりました。アムウェイでは、ディストリビューターが、Facebook®、mixi®、Twitter®、Myspace®、LiveJournal®、YouTube®等のソーシャルメディアを今後ますます活用していくと考えグローバルのソーシャルメディア・ポリシーを策定しました。それに伴い日本アムウェイでも、日本国内におけるソーシャルメディアの有効利用をサポートし、レピュテーション（評判）を守るため、グローバル・ポリシーを元にしたソーシャルメディア・ポリシー（以下「本ポリシー」という）を作成しました。

「ソーシャルメディア」とは、Web上で提供されるサービスのうち、ユーザーの積極的な参加によって成り立ち、ユーザー間のコミュニケーションを主に提供するサービスの総称で、ユーザーが情報を発信し、形成していくメディアのことを指します。個人が発信する情報が不特定多数のユーザーに対して公開され、閲覧したユーザーはレスポンスを返すことができます。ソーシャルメディアには「ブログ」や「SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）」、インターネット上でお気に入り入り共有する「ソーシャルブックマーク」、「ソーシャルニュースサイト」、「オンライン百科事典」、「クチコミサイト」、「FAQ サイト」、「ビデオ投稿共有サイト」、「掲示板」などがあります。

■ 約束

ピン・レベルにかかわらず、すべてのディストリビューターが、ソーシャルメディアをアムウェイ・ビジネスに活用し、グループの方々とコミュニケーションすることができます。アムウェイはソーシャルメディアを利用して、ブランドの認知度、好感度、およびレピュテーションの向上を図ることで、一般ユーザーやプロスペクトに、アムウェイへのポジティブな関心を持たせることを目指しています。ディストリビューターの皆さんも、責任を持ち、適切かつ誠実な方法でソーシャルメディアを利用してください。

■ 基本方針

1. 本ポリシーは、すべてのディストリビューターにソーシャルメディアの正しい利用を促進し、アムウェイ・ビジネスにおける有効活用をサポートするためのポリシーです。
2. “グローバル・ソーシャルメディア・ポリシーおよびガイドライン”に準拠する内容で、その理念は世界中のアムウェイで共通です。
3. 本ポリシーは、「アムウェイ倫理綱領・行動規準」、「ビジネス・サポート・マテリアル（BSM）規則」等、日本アムウェイにおける現行のすべての規則と一致するものです。
4. ディストリビューターは、本ポリシーはもとより、参加する各ソーシャルメディアで定められている利用規約に従わなければなりません。媒体によってはビジネスでの使用を禁止、または広告の掲載を制限している場合があります。
5. アムウェイが主催するソーシャルメディアに参加する際には、その利用規約と併せて本ポリシーを遵守してください。

■ 行動規準を守る

ディストリビューターは、「アムウェイ倫理綱領・行動規準」に従い、常に他のディストリビューターとアムウェイのレピュテーションを守ることが求められます。

ブランドイメージやロゴの使用—アムウェイの承諾なしに、アムウェイのロゴおよび商品の画像をソーシャルメディア上で使用することはできません。

Web ページのネーミング—アムウェイでは、プロフィールの名前、アカウント、ドメインネーム、ページのタイトルにアムウェイの商標、商号および商品名とそれに類似した名称を使用することを許可していません。アムウェイ・ビジネスに関連してソーシャルメディアを利用する際には自分の名前を使いましょう。また、プロフィールに職業や勤務先を記載する際には、「ディストリビューター」または「アムウェイ・ディストリビューター」と書いてください。「日本アムウェイ」や「Amway」などは、アムウェイや関連企業と雇用関係にあると誤解を与えてしまうため使用できません。

消費者またはプロスペクトへの勧誘行為—誰もが閲覧可能な環境での勧誘につながる行為は禁止されています。スポンサリングの際には必ずアポイントをとって相手の方と直接会い、アムウェイ・ビジネスについて十分説明してください。また、パーティーなどのイベントやアムウェイ以外の目的をうたって人々の関心を集め、アムウェイ・ビジネスを誘うことも禁止されています。ビジネスに関連した話をする際には、事前に自分がアムウェイのディストリビューターであることを明らかにしてください。

プライバシー設定—多くのソーシャルメディア・サイトでは、プライバシー設定を行うことで写真、プロフィール、情報を閲覧できる人、およびフォローできる人をあなた自身がコントロールできるようになっています。アムウェイでは、ディストリビューター、友人、家族だけがあなたの情報を閲覧できるようにプライバシー設定を行うことを推奨しています。プライバシー設定していない、または設定することができないソーシャルメディアに参加する際には、アムウェイ・ビジネスの勧誘や商品の販売に結びつくような書き込みはできません。

※ プライバシー設定：自分のサイトへの参加者を一定の基準で制限する機能。自分の書き込みや配信する映像を見ることのできる人を選ぶことで、サイト内の交流範囲を自分で決めることができます。

アムウェイ・ビジネスおよび商品の宣伝文言—アムウェイ・ビジネスおよび商品を宣伝する文言は、正確かつ実証されたものである必要があります。プライバシー設定をして閲覧者を制限した環境においても、アムウェイ・ビジネスおよび商品を伝える際には、会社が作成した文言のみを使用してください。

■ プライベートとビジネスを使い分ける

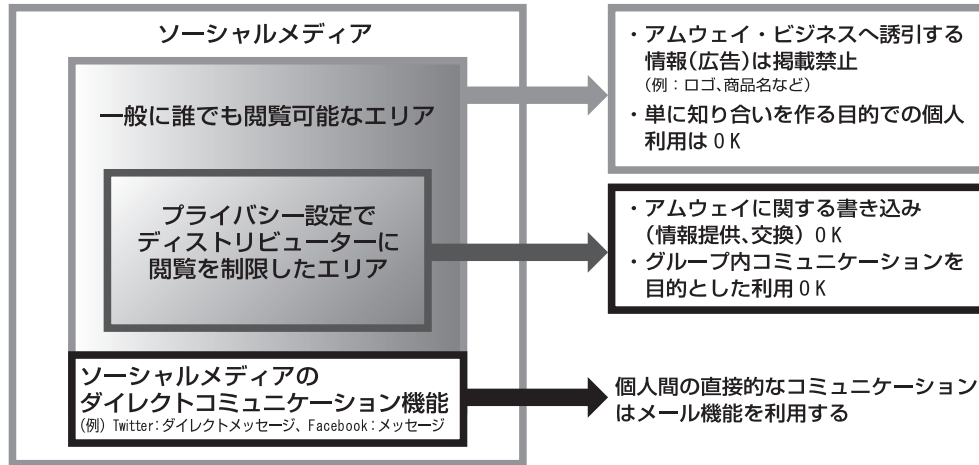
あなたが運営するソーシャルメディアにおいて、プライベートの利用とアムウェイ・ビジネスでの利用を使い分けてください。個人的な利用に際してプライバシー設定するかどうかはあなたの自由ですが、アムウェイ・ビジネスの勧誘や商品販売と結びつく情報を掲載する時には、広告として法規制の対象となるため、閲覧者をディストリビューター、友人、家族に限定するか、メールやメッセージなどの個人間のダイレクトなコミュニケーション機能を利用して行わなければなりません。

■ プライバシー設定が必要なアムウェイ・ビジネス情報

誰もが閲覧できる環境で、以下のアムウェイ・ビジネスの勧誘や商品販売に結びつくような情報を掲載することはできません。

- アムウェイ・セールス&マーケティング・プランに関する情報や映像
- スポンサーングに関する情報や映像および資料
- アムウェイで得られる収入に関する情報や映像（ライフスタイル含む）
- ミーティング、イベント、ラリーなどの情報や映像
- ノン・キャッシュ・アワードなどのインセンティブに関する情報や映像
- アムウェイの商品やサービスに関する情報や映像
- その他のアムウェイ・ビジネス全般に関する勧誘や商品販売を目的とした情報

<イメージ図>



<各SNS 内における利用規約の遵守>

- mixi®：商用広告禁止、MLM を誘引する掲載禁止
- Facebook®：広告はFacebook 承認のもと掲載可能
- Twitter®：商用禁止規定なし

■ ネガティブコメントへの対応

- あなたが運営するサイトへのネガティブコメントへの対応
あなたが閲覧者をディストリビューター、友人、家族に限定して、ソーシャルメディアをアムウェイ・ビジネスに利用している限り、悪質なユーザーからの不適切で根拠のないコメントが書き込まれる心配はありません。しかし、万が一そのような書き込みがされた場合、速やかに削除をしてコメントに回答する必要はありません。そのようなコメントは匿名で寄せられることが多く、ネガティブな書き込みコメントを返信していくと、その書き込み自体が皆の注目を集め逆効果となります。
- 第三者が運営するWeb サイトのアムウェイに関するネガティブコメントへの対応
アムウェイ・ビジネスに関するネガティブなコメントや誤った情報をサイト上で見つけた場合は、独自に対応せず静観してください。また興味本位にネガティブサイトにアクセスすることもお勧めできません。インターネット上では様々な媒体に、大勢の方がクチコミや投稿、コメント、評価などの個々の意見を寄せています。その中には、役に立つ情報だけではなく相手を誹謗中傷するものも含まれています。多くの場合ネガティブコメントは匿名で、あなたがどんなに誠意を持って回答しても相手が挑発し続けてくる場合があります。その結果ネガティブなやり取りの履歴がサイト上に長期間残ってしまうこととなり、かえってネガティブな意見に注目を集める結果となります。インターネット上で顔の見えない相手に対しては、誤った意見や情報を訂正することよりも静観するほうがより効果的な対応となります。

■ 個人情報の開示・提供

あなたが取得したディストリビューターまたはショッピングメンバーの個人情報を、本人の同意なくソーシャルメディア上に開示・提供してはいけません。また、他ディストリビューターと共有することも、本人の同意を得なければ行ってはいけません。

なお、以下は第三者への開示・提供の禁止事例です。

- グループのディストリビューターの個人情報を、本人の同意なく、他のディストリビューターなどが閲覧可能なソーシャルメディア上に掲載すること。
- ミーティング・ラリーなどで撮影した参加者の映像を、本人の同意を得ず、ソーシャルメディア上に開示すること。