

ネット時代のリスク管理

Facebook や Twiter、LINE など、ソーシャルメディアが普及したことで、不特定の相手に対して誰でも簡単に発信できるような時代になりました。社長さんの会社でも、スタッフブログでお店の様子を紹介したり、Twiter で「本日お越しの方は〇〇をプレゼント！！」と告知をすることもあるでしょう。その一方、不用意な書き込みなどが原因で、会社が思わぬトラブルに巻き込まれる事件が頻発しています。

ソーシャルメディアを利用する際の問題を大別すると、①会社が作っているホームページ（公式ホームページ）上のトラブル ②従業員が私的に利用しているソーシャルメディアへの社内情報の書き込み に分けられますが、最近多発している炎上事故のほとんどは②の従業員の書き込みに端を発しています。

《トラブルの例》

- ローソン…従業員が、アイスクリームケースの中に寝そべった写真を facebook で公開
- バーガーキング…店内で大量のバンズを床に積んで、そこに寝そべる写真を Twiter 投稿
- ほっともっと…アルバイト従業員が店内の冷蔵庫に入って撮影した写真が Twiter に投稿
- ファミリーマート…学生バイト店員が、来店した有名人の防犯カメラ画像を Twiter 投稿

上記を見ればわかるように、炎上のきっかけをつくったのは、10～20 代のアルバイト店員による悪ふざけ投稿がほとんどです。

一般的に若い世代ほど、子供のころからネット環境に親しんでおり、ちょっとした出来事でも“書き込む”という習慣が身についています。業務上の出来事であってもその感覚で書き込んでしまうのですが、その内容が不適切な行為であったり、お客様の個人情報を流出させるということになると、会社の責任問題に発展しかねません。

トラブル事例で共通していることは、書き込んでいる本人達に悪いことをしているという自覚が薄いということです。（ネット上でも、主に若い世代からの「大したことではない」とか、「大げさに騒ぎすぎ」という擁護の声が上がっていました。）

行為の是非はともかく、悪ふざけやいたずらは昔から誰もがやってきたことですし、個人情報についても今ほど厳しく問われていませんでした。

では、どうして今はこれほど大騒ぎになるのでしょうか？

ここに注意

ソーシャルメディアに投稿するということは、様々な価値観を持った不特定の相手に対して、広く発信するということです。一見仲間内だけの秘密に思えたとしても、その内容は完全に守られているわけではありません。内容に不適切な箇所があろうがなかろうが、拡散されるというリスクを内在しています。

投稿された内容について誰もが肯定的にとらえてくれるとは限りません。否定的にとらえる人もいますし、正義感からくる批判の一環として内容を公表する人もいます。もしその内容に不適切なものがあれば、誰かが批判をし、またそれが拡散され…という繰り返りかえしによって追従する人たちが増え、やがて“炎上”と呼ばれる現象を引き起こします。

その過程で、書き込んだ本人の個人情報もさらされますし、勤め先なども特定されてしまいます。(ネット上の断片的な情報をつなぎ合わせていくことで、リアル社会の「〇〇のことだ！」と特定することも、それほど難しいことではありません。)

ある程度の規模の会社になれば従業員教育をしていますし、採用時に守秘義務の誓約書も書かせているはずですが、それなのになぜこんな出来事が後を絶たないのでしょうか？

それは、書き込んでいる本人達が、『何が秘密なのか、何を書き込んではいけないことなのか』ということを理解していないからです。

秘密は守らなければいけないということは分かっているけど、書き込む内容が秘密ではないと思っているなら、たとえ守秘義務の誓約書を交わしたところで何の役にも立ちません。

(事後の責任は問えるかも知れませんが、根本的な問題解決にはなりません。)

👍こうすればいい

若い従業員に話を聞くと、「教えてもらっていなかったから…」という答えが返ってきます。社長さんは「それくらい常識で分かるだろう。」と思うかも知れませんが、常識の物差しが違えば、お互いの意識にはずれ違いが生じます。

まず、社長の常識と今の 10～20 代の常識には隔たりがあるということを理解する必要があります。

そのうえで、以下のことを順を追ってひとつひとつ教育していく必要があります。

- ・なぜお客様の個人情報を書き込んだり、悪ふざけの投稿をしてはいけないのか？
- ・不適切な行為をした結果、書き込んだ本人や会社がどうなるのか？
- ・その後始末するにはどれだけの費用がかかるのか？

これらのことを理解して初めて、個人情報の保護とか会社の信頼を損なうということどういうことなのか身につくのではないのでしょうか？

これからの会社経営において、インターネットの利用を避けて通ることはできません。

ソーシャルメディアの有効活用を図るとともに、その利用にまつわるリスクを認識し、防衛策を講じることが、必須の課題といえるでしょう。

当事務所では、トラブルを未然に防止するために、ソーシャルメディア利用に関する従業員教育を行っております。また、万が一のトラブルに備えて、就業規則や雇用契約書でネット利用に関する基準を設けておくこともお勧めします。

社長さんを強力サポート！

労働保険 社会保険 法人設立 各種許認可 契約書作成 労災関係 労務相談 助成金申請 就業規則 給与計算

あべ行政書士事務所
社会保険労務士