



SNSトラブルを巡る コンプライアンス管理①

〒810-0042 福岡市中央区赤坂1-12-15赤坂門プライムビル9F

TEL 092-738-8760 FAX 092-303-8560

<https://jwater-group.com/law/>



Facebookにて
最新情報をお届けし
ております



SNSトラブルの予防 ～研修の実施について～



パートナー弁護士
認定実務IPO
プロフェッショナル

橋本 道成

SNSの利用に関して、ルールを作ったとしても、そのルールを浸透させなければ意味がありません。

ルールの浸透には通常、従業員に対する研修が一般的ですが、どのような研修を行うのがよいでしょうか。

通常の研修の目的は「**必要な知識を身につける**」というものです。

しかしながら、SNSのトラブルは、発生させてしまった者の知識不足によるものだけではなく、従業員の意識の問題ということが多いです。ですので、研修を行う場合にも、従業員に対してどのような意識を持つてもらえばいいのかということを考えながら研修をしていく必要があります。

また、研修は定期的に繰り返し行う必要があるということも意識してください。

その理由は主に2つで、

1つは**炎上の理由も時代によって変わるため、その時々の人々の意識・関心に合わせて研修を行っていく必要がある点**、

もう1つは人間というものは、研修をしてそのときは高い意識を持ったとしてもどうしても時間がたつと意識が薄れていってしまうため、**定期的に研修をすることで意識を高く持ち続けられるようにしないといけない**点にあります。

では、どのような点を研修でお話するといいのでしょうか。

まず、よくある炎上のパターンを具体例をもって説明するのがいいでしょう。前半に具体例をあげて炎上事例を説明しましたが、実際に炎上した事例を見ることで従業員の意識も引き締まりますし、どのようなことをした結果炎上したのかということもわかりやすいため、従業員の意識も高まりやすくなります。

その上で、自社に置き換えてみた時に、どのようなところに炎上の可能性があるかや実際に自社で問題になった、もしくは問題になりかけた事例があるとその話をしてみるのも良いと思います。

場合によっては、数人のグループに分けて、自社で気を付けるべきポイントについて議論してもらい、その内容を発表してもらう、ということでより意識を高めることもできると思います。

また、SNSの炎上などでは、個人のアカウントから投稿した場合など、第三者から当該従業員に対して損害賠償請求がなされる可能性もありますし、企業のアカウントから投稿した場合でも企業の信用を大きく損なって、売上げが減少したり、会社から当該従業員に対して懲戒処分がなされることもありますので、それだけの責任が生じるものであるということも認識してもらうようにする必要があります。特に、ネットでの投稿はオリジナルを削除したとしても、そのコピーが出回っていつまでも消えないこともありますので、結果の重大性についても認識してもらう必要があります。



アソシエイト弁護士
認定実務IPO
プロフェッショナル

白田 晴夏

SNS炎上後の対策について



それでは、実際にSNSの炎上が起きた時にどのようにすればよいでしょうか。

単に会社として謝罪をすればいいというものではなく、炎上した内容によって対応を検討する必要があります。



1つ目は、**会社や投稿を担当した者に落ち度があった場合**です。

たとえば、差別的な発言をしてしまったような場合など、こちらの非が明らかな場合には、しっかりと謝罪をするとともに、その後の対応として差別を助長しないような研修をしていくことなどを発表することが多くみられます。

会社によっては、差別に反対する声明などをHPにアップしていたり、そのような活動を対外的に行ってたりすることもありますので、そのようなことを掲げておきながら今回の問題を起こしたことを探る旨入れたり、そのようなことを掲げていながら今回の問題が発生した原因を分析したり、というようなことをすることも考えられます。

会社としては、会社の非を認めることをためらったり、批判が収まるのを待とうとして静観したりすることもあります。しかし、そのような対応をすることでさらなる批判を招くこともありますし、不誠実な会社という印象を与えることもあります。

2つ目は、**会社に落ち度は少ないが、投稿内容の趣旨が不明確であった場合**に炎上を招いたような場合です。

このような場合には、謝罪を行うか、趣旨を説明するのか、という判断が難しい場合がありますが、たとえば、趣旨を説明した上で、その趣旨が不明確となったために、〇〇といった批判を受けることとなり、今後趣旨をより明確にすることで誤解を招くことがないよう努めたいという発表をすることが考えられます。しかし、批判の問題意識をうまくとらえないとさらなる批判を招くおそれもあります。

3つ目は、**会社の公式アカウントではなく、従業員個人のアカウントからの投稿であったが、会社名などが投稿され炎上に至ったような場合**です。

このような場合には、基本的には私人としての投稿といえるとはいえ、その内容に問題があったような場合には、対応をどうするか難しい判断が迫られます。一つの基準としては、企業のイメージを傷つけるような炎上となっているのか、企業として管理責任を問われるようなものなのかどうかです。そのような場合には、企業として何らかの対応をした方がよい場合が出てきますので、専門家にも相談して検討してください。

このように、対応を誤るとさらなる批判が予想される状況下での的確かつ速やかな対応が求められるというのが、SNS対応の難しさといえます。

第3回オンラインセミナーのご案内 テーマ：Eコマースの法務

- ・日時 2023年11月8日（水）15時～15時30分
- ・URL <https://vivit.video/s/142/H650DuVIKGAT>



次回は、Eコマースの法務についてお話しします。

知らなかつたでは済まされない法規制や、多くの人がやってしまいがちな宣伝内容・宣伝方法におけるミスについて、具体例を交えつつお話しさせていただく予定です。

Eコマースの法規制や、法に抵触しない宣伝方法について知りたい方は、是非ご参加ください。

第4回オンラインセミナーのご案内
テーマ：スポーツ業界の法務 日時 2023年12月13日（水）15時～15時30分