

3.SNSの使用

■ (1) SNSトラブルとは

SNSトラブルとは、

- ① 情報の漏えい
- ② 違法行為
- ③ 差別的発言
- ④ 倫理観の欠如
- ⑤ センシティブな問題に関する発言 など



炎上&それに伴いさまざまな影響が！



■ (1) SNSトラブルとは

① 情報の漏えい

職務上知りえた機密情報（営業秘密、個人情報）の漏えい

【具体例】

- ・ 自社が同業他社と業務提携を進めていることを知り、興奮してTwitterに書き込んだ。
- ・ 勤めているホテルに芸能人が泊りにきていたことから、Twitterに書き込んだ。
- ・ 顧客から来たクレームのメールに腹を立てて、メールのスクリーンショットと顧客への文句をTwitterに書き込んだ。

■ (1) SNSトラブルとは

② 違法行為（不適切な行為）

☑悪ふざけ動画（違法行為・不適切な行為や犯罪の自慢）

☑著作権・肖像権の侵害

【悪ふざけ動画の具体例（実際に炎上した事例）】 *いわゆる「バイトテロ」事案など

- ・ 回転寿司チェーンのアルバイト店員が、一度ゴミ箱に捨てた刺身の切り身を再びまな板に乗せる動画を投稿して炎上。
- ・ 中華料理チェーンのアルバイト店員が、中華鍋の炎で煙草に火を付ける動画を投稿して炎上。
- ・ コンビニのアルバイト店員が、アイスの入っている冷蔵ケースの中に入る動画を投稿して炎上。

■ (1) SNSトラブルとは

③ 差別的発言

性差別、人種差別など差別的な発言

【実際にあった具体例（炎上した事例）】

- ・書店の公式Twitterアカウントが、「女子旅ばかり意識して、つまらない台北特集ばかりだったが、『東京人』が2014年「東京人的台湾散歩」で、日本統治時代の建築に続き、今回はY字路、暗渠、リノベーションと興味深い特集を組んでくれました。『特集・台北ディープ散歩』東京人11月」と投稿して炎上。
- ・米企業の広報部長が「アフリカに向かうところ。エイズにならないといいな。なんて、冗談。私は白人だから！」旨の投稿をして炎上。

(1) SNSトラブルとは

④ 倫理観の欠如

☑暴言

☑顧客を侮辱する・軽視する発言

☑不謹慎な発言

☑他社を不必要に侮辱・軽視する発言

【暴言の具体例】

- ・「アホ」「バカ」「クソ」といった暴言を投稿

【不謹慎な発言の具体例（実際に炎上した事例）】

- ・レンタルDVDチェーンの一部店舗の公式Twitterアカウントが、東日本大震災の発生日に「テレビは地震ばかりでつまらない、そんなあなた、ご来店お待ちしております！」と投稿して炎上

【顧客を侮辱・軽視する内容の発言の具体例（実際に炎上した事例）】

- ・飲料品メーカーが公式Twitterアカウントで「●●（商品名）女子」として「モデル気取り自尊心高め女子」「ロりもどき自己愛沼女子」とのコピーの付されたイラストを投稿して炎上。

【他社を不必要に侮辱・軽視する発言の具体例（実際に炎上した事例）】

- ・メーカーの公式Twitterアカウントが、とあるゲーム会社のゲーム作品の評価を行い、金額換算で一部の作品を0円相当と評価する内容を投稿

■ (1) SNSトラブルとは

⑤ センシティブな問題に関する発言

政治、歴史、戦争、宗教、環境問題などについて、
特に自分の意見を一方的に押し付けるような発言

発言自体をしてはいけないというよりも、慎重に行う必要がある。

特に、個人アカウントというよりも、企業の公式アカウントで行うのは慎重に。

■ (2) SNSを使用するときの注意点

匿名アカウントならOK・・・？

不適切な投稿は、実名アカウントはもちろん、

匿名アカウントであってもしてはいけない！

匿名であっても、炎上した際には様々な方法で身元が特定されると考えるべき！

Facebookを特定・・・



■ (3) SNSの特徴

☑一度投稿したものは消せない。

⇒特に炎上するような投稿の場合はスクリーンショットを取られることも。

☑SNSに公開するということは、全世界に向けて発信しているということ。

⇒公開範囲を限定していても、見た人が更に拡散する可能性。

☑投稿は、受け手によってさまざまに解釈される。

⇒特にTwitterなど字数制限があると、誤解されることも多い。

☑炎上すると、あっという間に日本中、世界中に拡散する。

⇒投稿後数時間のうちに、気が付いたら炎上していた、ということも。