

HR Note

「ソーシャルメディアガイドライン」の運用

— ネット炎上を防ぎ、社員と会社を守れ —

せんだ社会保険労務士事務所 代表 専田 晋一

■ 炎上の前に有効な人事対策を

IT進化論やコミュニケーション文化論は他のメディアに譲るとして、企業人事の立場・役割を考えたとき、今、最も不気味なリスクの1つが「ネット炎上」ではないだろうか。投稿者に悪意がなくても、「変なことしてる人がいる」「これ問題だよ」とネット市民にスイッチが入ると、そのつぶやきや写真は瞬間に拡散する。匿名掲示板では「あの会社の社員だ」「この店だ」と晒（さら）しが巻き起こり、祭り、炎上の事態に至る。

そうなるともはや火消しは容易ではない。では、アルバイトを含む従業員の不用意な情報発信を予防するために、会社からは何ができるのか。その有効な対策の1つが「ソーシャルメディアガイドライン」の策定と周知だ。社労士・コンサルタントの立場からいち早くこの問題に注目してきた著者に、モデルガイドラインの例示と運用ポイントの解説をお願いした。

(編集部)

CONTENTS

No.1 ソーシャルメディアの普及と新たなトラブル

- ソーシャルメディアの爆発的普及
- トラブルに会社が巻き込まれる

No.2 顕在化するリスクをどう考えるか

- 主要なトラブルと企業への影響
- 「やらかす」パターンの分類
- 炎上・さらしの構造

No.3 経営を脅かすリスクとなる「炎上トラブル」

- 本当に会社が傾きかねない
- 社会から敬遠される
- 基準の明確化と目線合わせの必要性

No.4 会社がとりうる対策と限界

- ソーシャルメディアの利用禁止は問題ないのか？
- ソーシャルメディアガイドラインのすすめ
- 内外各社の運用動向

No.5 「ソーシャルメディアガイドライン」の作り方

- ソーシャルメディアガイドラインは誰が作るのか？
- ガイドラインの項目と構成について
- * 「ソーシャルメディアガイドライン」の規定例

No.6 社内への浸透策

- 周知と理解促進への具体策
- * チェックテストの例

- 「ガイドラインQ&A」で理解促進
- * 「ガイドラインQ&A」の例

No.7 「誓約書」による管理の考え方

- 制度の隙間を埋める方法
- ガイドラインでは対応できない社員
- 誓約書をパターン化する
- 過度な制限は問題
- * 「誓約書」の例

No.8 こんなときどうするか？

- 「ガイドライン」を作る余裕がない！
- * 「社内通達」の例（炎上トラブルを受けた通達例）
- それでも炎上トラブルが発生したら？

■ 専田 晋一

特定社会保険労務士・トラブル解決コンサルタント。総務・人事など管理部門責任者が抱える悩みを解決する情報発信サイト「管理部支援.com」を運営。「負けるが勝ちの労務トラブル解決法」をテーマに人事労務のコンサルタント、アドバイザーを務める。とりわけ、ソーシャルメディア炎上トラブルが、企業経営に与える影響にいち早く注目し、2011年初頭より現在までに数百件以上に及ぶトラブル事例の収集、分析に当たる。企業内で発生する関連トラブルの対応を数多く手がけ、社会保険労務士として、労働法を踏まえた企業向けのソーシャルメディア・ポリシー作成支援サービスなど、独自のサービスを考案、展開している。著書に『小さな会社のソーシャルメディアガイドライン導入マニュアル』（インプレス）等。

● せんだ社会保険労務士事務所：

〒104-0045 東京都中央区築地2-15-15 セントラル東銀座619 URL：http://kanri-shien.com/blog/

