

# ケーススタディ SNS 取扱い時の留意点とトラブル防止策

フェイスブックやツイッターなどの利用にあたり、金融機関の行職員としてどんな点に注意すべきか解説していきます。

金指 光伸

## ① SNS の基本的性質と利用の実態

**近年**、ホテルの従業員が職場にチェックインする姿を見て「いまAが〇〇ホテルにいる」などとツイッターに投稿し「炎上」するという事件がありました。これはすぐに問題になりました。お客様であるAの個人情報や業務内容、プライバシーを侵害した、業務時間中に私用でSNS（ツイッターやLINE、フェイスブック等に代表されるソーシャル・ネットワーキング・サービス）にアクセスした——その結果、ホテルの信用が失われたからです。

他方、就職活動関連のサイトでは「ついさつき採用面接を受けたばかりの学生」の書き込みが見られます。「面接官が上から目線で感じが悪かった」「さんざん待たされて面接は5分だった」といったものです。「2次面接の通知が来た」「内々定をもらった」といったものから、「こんなことを聞かれた」「こんな問題が出た」という

書込みまであります。これらは社会的に「行き過ぎ」と見られており、多くの企業が学生に注意を呼びかけていると聞きます。

またSNSだけでなく、ネット上の匿名掲示板である「2ちゃんねる」を見れば、金融機関別にスレッドが立ち上げられ、批判的なコメントが投稿されている現状もあります。いま、多くの金融機関の新入行員研修で、SNS等に関する注意喚起がカリキュラムに盛り込まれていますが、それはこのような背景があるからです。

**行職員としての取扱いを意識**

近時、金融機関においてSNSの利用で問題視された行動を挙げると、「新規融資を成約した渉外担当者が感動のあまり、フェイスブックに融資先企業を絶賛する内容の投稿をしたところ、それを見た人から銀行にクレームが入った」というものがありました。

こうした行動が問題視されるのは、SNSで発信された情報は「友達」に限定されず、第三者の

目に触れる可能性を常に秘めているからです。加えて、「個人」の立場で情報を発信していても、読み手は「所属する団体・企業の構成員」の発信として捉えてしまう可能性があるからです。

こうした事象を未然に防ぐ取組は各金融機関でなされていますが、SNSがスマートフォンで勤務時間中に簡単に使えてしまうことも問題を大きくしています。

これに関連して、最近では、当事者である行職員を悩ませる複雑な問題が生じています。それは、取引先やお客様からフェイスブックの「友達」申請があったり、LINEにおけるアドレス交換の依頼が多くなっていることです。

SNSを介した問題行動の報道等を受け、行職員としては、簡単に依頼を受けてよいかどうか困惑するケースも多いでしょう。SNSは普及のスピードがあまりに速いため、こうした事象に対しても、定型的な対策等が追い付いていません。

以下では、この問題をケース別に考えてみたいと思います。

ケーススタディ

## ▼こんなときはどう対応する？ ケース1

取引先からSNSのアカウントを作るよう勧められた



## 法

人の新規先に訪問する際は、その企業がホームページを持っているかどうかを確認し

ている傾向もあり、多くの渉外担当者は閲覧が可能な範囲で投稿内容をチェックすることにより、訪問を爽りのあるものにしようとしていると思います。

おり、当然に取引先が利用しているケースも多くなっているということでもあります。

ず目を通していただくことでしょうか。これらを見れば、会わずして社長の人柄や考え、趣味などが分かりますから、事前準備の貴重な情報源となります。

このように、SNSで発信された情報は、行職員も業務上フルに活用しています。つまり、SNSにおいて、金融機関は情報の受信者としてのメリットを享受しているということですが、裏を返せば、

その結果、お客様から「あなたもフェイスブックをやったら？」という現実があります。

もフェイスブックの活用が多くな

ただSNSが世間に浸透して

勧める理由は、自分の発信した情

報源となります。

「ツイッターのアカウントを作った、フォローしてよ」といった要請を受けることが多くなっているという現実があります。

お客様がフェイスブックやツイッターのアカウントを作ることを勧める理由は、自分の発信した情

報源となります。

ただSNSが世間に浸透して

勧める理由は、自分の発信した情

報に「いいね！」ボタンを押してもらったり、コメントを付けてもらったりすることで、担当者もつと親密な関係になりたいからだと思います。

## 条件付きでの承諾も検討

本ケースでの対応は、大きく分けて2つあると思われます。1つは、「銀行員という立場上、アカウントは作らないことにしているんですよ」と伝えて断ることです。自行庫からSNSの利用を禁止されているわけではないと思いますが、個人の見解として「アカウントを作ることによるリスクを避けるために」作らないことにしている」という意思を伝えるのです。

もう1つは、「個人情報の問題などもありますので、積極的に情報を発信していくことはできません」と断つたうえで、アカウントは作るという方法です。

つまり、角が立たない方法で断るか、条件があることを明確にして承諾するかということになります。