



【講師用資料】

# SNSでやってはいけないことは？

【1ページ】

コンプライアンス研修用資料 1

## 情報漏洩

### SNSでやってはいけないことは？

【研修について】

- ・本研修の目安時間は、15分間です。
- ・講師の指示に従って、本資料を読み進めてください。  
(勝手に本資料を読み進めないでください。)

## 進行シナリオ

### 1 タイトルと研修の注意事項(以下)を話す。

本日は、「SNSでやってはいけないこと」について、研修を行います。  
研修の時間は15分程度ですので、学習したことをしっかり覚えるようにしてください。

また、お配りした資料は、私の指示に従って、めくってください。勝手にめくって  
読み進めないようにお願いします。  
では、資料を1枚めくって、2ページを見てください。

### 2 資料を一枚めくる。(2ページに移る)

【社内・代理店限】

# 【2ページ】

2

【本研修の目的】

- ・隣の人や、後ろの人と意見交換をしながら、学ぶことを目的としています。積極的に発言しましょう。

## 進行シナリオ

### 1 研修の目的(以下)を話す。

この研修は、両隣や後ろの人と意見を交換しながら進めています。研修中には、いくつかの質問があります。正解・間違いは問いませんので、周りの人と積極的に意見交換してください。

では、3ページに移ってください。

### 2 3ページに移る。

【社内・代理店限】

# 【3ページ】

SNSでやってはいけないことは？ 3

## CASE1 不平・不満、悪口の書き込み

Aさんはコールセンターでオペレーター業務を担当しています。ある日、お客様からのクレーム電話を受けたAさんは、不機嫌だったお客様から、クレームの範疇を超えた暴言を浴びせられてしまいました。Aさんは、真摯に謝罪し、お客様からのクレームを処理しましたが、ムシャクシャしたので、その日の晩、匿名性のネット掲示板にそのことを書き込んで、お客様を誹謗中傷してしまいました。

**Q1**  
この行為は、どのような事態を引き起こすでしょうか？



意見がなかなか出ない場合は、「SNSによる不祥事の報道を聞いたことはありませんか？」など、発言をしやすい問い合わせを行ってください。

【社内・代理店限】

## 進行シナリオ

### 1 ケースを話し、1つ目の問題を出す。(以下を話す)

#### CASE1 不平・不満、悪口の書き込み

Aさんはコールセンターでオペレーター業務を担当しています。

ある日、お客様からのクレーム電話を受けたAさんは、不機嫌だったお客様から、クレームの範疇を超えた暴言を浴びせられてしまいました。

Aさんは、真摯に謝罪し、お客様からのクレームを処理しましたが、ムシャクシャしたので、その日の晩、匿名性のネット掲示板にそのことを書き込んで、お客様を誹謗中傷してしまいました。

では、皆さんに1つ目の質問をします。

「この行為は、どのような事態を引き起こすでしょうか？」

1分程度で、周りの人と意見を出しあってください。それでは始めてください。

### 2 1分程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう。)

いろいろな意見が出たようですね。

では、〇〇さん、どのような事態を引き起こすのかを発表してください。

### 3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、4ページで解答を確認してみましょう。

### 4 資料を一枚めくる。(4ページに移る)

# 【4ページ】

SNSでやってはいけないことは？ 4

A 1

- 炎上し、投稿者の個人情報がネット上にされされる（場合によっては、名誉毀損罪となる）
- 騒動となり、クライアント企業との関係が悪化する（場合によっては、契約解除となる）
- 会社の信用が失墜する



ネット上に、お客様、クライアント、会社、同僚などの悪口を書き込むのは、自身がダメージを受けるだけではなく、関係者に多大な迷惑をかけることを肝に銘じましょう。

## 進行シナリオ

### 1 解答を話す。(以下を話す)

3ページのような誹謗中傷を公開してしまうと、その内容が拡散し、炎上してしまいます。炎上してしまうと、投稿者の個人情報がネット上にさらされる結果となり、場合によっては、名誉毀損罪となる可能性もあります。

また、会社の信用問題に発展することや、クライアント企業との契約解除などの事態になることもあります。

ネット上に、お客様、クライアント、会社、同僚などの悪口を書き込むのは、自身がダメージを受けるだけではなく、関係者に多大な迷惑をかけることを肝に銘じましょう。

では、5ページに移ってください。

### 2 5ページに移る。

# 【5ページ】

SNSでやってはいけないことは？

5

## CASE2 業務内容の公開

Bさんは派遣社員として、派遣先企業で営業社員のサポート業務を担当しています。Bさんは、残業もほとんどなく、自分の時間も多くとれたため、実名制SNSの個人ページ上で、趣味のことや新たに発見したことなどを、毎日公開していました。また、特に公開するネタが無い日は、その日の業務内容や業務中に起きたトラブルなどを公開して、更新が滞らないようにしていました。

Q2 この行為には、どのような問題があるでしょうか？



意見がなかなか出ない場合は、「業務で知り得た内容を外部に漏らさないことを何といいますか？」など、発言をしやすい問い合わせを行ってください。

## 進行シナリオ

### 1 2つ目のケースを話す

では、2つ目のケースを考えてみましょう。

#### CASE2 業務内容の公開

Bさんは派遣社員として、派遣先企業で営業社員のサポート業務を担当しています。Bさんは、残業もほとんどなく、自分の時間も多くとれたため、実名制SNSの個人ページ上で、趣味のことや新たに発見したことなどを、毎日公開していました。また、特に公開するネタが無い日は、その日の業務内容や業務中に起きたトラブルなどを公開して、更新が滞らないようにしていました。

では、先ほどと同じように、「この行為の問題点」を30秒程度で、周りの人と意見を出しあってください。それでは始めてください。

### 2 30秒程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう)

いろいろな意見が出たようですね。

では、〇〇さん、この行為の問題点を発表してください。

### 3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、6ページで解答を確認してみましょう。

### 4 資料を一枚めくる。(6ページに移る)

【社内・代理店限】

# 【6ページ】

SNSでやってはいけないことは？ 6

A  
2

- 守秘義務違反となり、派遣先企業との関係が悪化する(場合によっては、契約解除となる)
- 会社の信用が失墜する

私たちには、守秘義務を負って働いています。業務で知り得た情報を外部に漏らさないことは、社会人として働く上での最低限のルールです。

## 進行シナリオ

### 1 解答を話す。(以下を話す)

私たちは、守秘義務を負って働いています。業務で知り得た情報を外部に漏らさないことは、社会人として働く上での最低限のルールです。

守秘義務を守れない企業は、先ほどと同様に、会社の信用問題に発展することや、クライアント企業との契約解除などの事態になることも考えられます。

では、7ページに移ってください。

### 2 7ページに移る。

# 【7ページ】

SNSでやってはいけないことは？ 7

## CASE3 ネット上での質問

Cさんは、Webサイト制作会社でアルバイトとして働いています。Cさんは、引っ込み思案な性格もあり、同僚や上司とのコミュニケーションが乏しく、業務に関して、わからない事があった場合に質問することをしませんでした。本来は職場で解決すべき事ですが、それらのわからない事を、ナレッジコミュニティサービスに投稿して、多くの人から回答をもらっています。

**Q3**

この行為には、どのような問題があるでしょうか？



意見がなかなか出ない場合は、「会社のノウハウを外部に漏らしてしまうとどうなりますか？」など、発言をしやすい問い合わせを行ってください。

## 進行シナリオ

### 1 3つ目のケースを話す

続いて、3つ目のケースを考えてみましょう。

#### CASE3 ネット上での質問

Cさんは、Webサイト制作会社でアルバイトとして働いています。

Cさんは、引っ込み思案な性格もあり、同僚や上司とのコミュニケーションが乏しく、業務に関して、わからない事があった場合に質問することをしませんでした。

本来は職場で解決すべき事ですが、それらのわからない事を、ナレッジコミュニティサービスに投稿して、多くの人から回答をもらっています。

では、先ほどと同様に、どのような問題があるのかを30秒程度で、考えてみてください。

### 2 30秒程度待ち、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、8ページで解答を確認してみましょう。

### 3 資料を一枚めくる。(8ページに移る)

# 【8ページ】

SNSでやってはいけないことは？ 8

A 3

- 業務手順や会社のノウハウなどの機密情報が含まれていた場合は、競合他社に知られてしまい、優位性がなくなる
- 守秘義務違反となり、取引先との関係が悪化する(場合によっては、契約解除となる)



質問や疑問など、わからないことがあれば、職場の上司や同僚に相談してください。決して業務に関わる内容を「ナレッジコミュニティサービス」に投稿してはいけません。

## 進行シナリオ

### 1 解答を話す。(以下を話す)

公開した内容に、業務手順や会社のノウハウなどの機密情報が含まれていた場合は、競合他社に知られることとなり、弊社の優位性がなくなってしまします。

また、受託業務の内容だった場合は、守秘義務違反となり、先ほどと同様に、会社の信用問題に発展することや、クライアント企業との契約解除などの事態になることも考えられます。

質問や疑問など、わからないことがあれば、職場の上司や同僚に相談してください。決して業務に関わる内容を「ナレッジコミュニティサービス」に投稿してはいけません。

では、9ページに移ってください。

### 2 9ページに移る。

# 【9ページ】

SNSでやってはいけないことは？ 9

**Q4**

**SNSやナレッジコミュニティサービスを問題無く利用するために、意識すること、守ることは何でしょうか？**

## 進行シナリオ

### 1 4つ目の問題を出す。(以下を話す)

では、皆さんに最後の質問をします。  
「SNSやナレッジコミュニティサービスを問題無く利用するために、意識すること、守ることは何でしょうか？」  
30秒程度で、考えてみてください。周りの人と意見を出しあってもかまいません。  
それでは始めてください。

### 2 30秒程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう)

いろいろな意見が出たようですね。  
では、〇〇さん、意識すること、守ることはが何かを発表してください。

### 3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、10ページで解答を確認してみましょう。

### 4 資料を一枚めくる。(10ページに移る)

# 【10ページ】

SNSでやってはいけないことは？ 10

A 4

- 守秘義務を負っていることを理解する
- 業務で知り得た情報や業務内容を公開しない
- 差別的な内容や他人を中傷する内容を投稿しない。
- 公開する内容が問題無いかを十分に考えてから公開する(見る人によって様々な解釈をされます)

たった一つの過ちであっても、自身をはじめ多くの関係者がダメージを受けることになります。場合によっては、懲戒処分だけではなく、損害賠償を請求されることもあります。

**SNSは、自身や会社がダメージを受けることが無いように、適切に利用しましょう。**

## 進行シナリオ

### 1 解答を話す。(以下を話す)

まずは、私たちは守秘義務を負って働いていることを理解しましょう。業務で知り得た情報や業務内容を外部に漏らしてはいけません。

また、匿名、実名を問わず、SNSには、差別的な内容や誹謗中傷を投稿してはいけません。公開する内容は、見る人によって様々な解釈をされますので、問題無いかを十分に考えてから公開するようにしましょう。

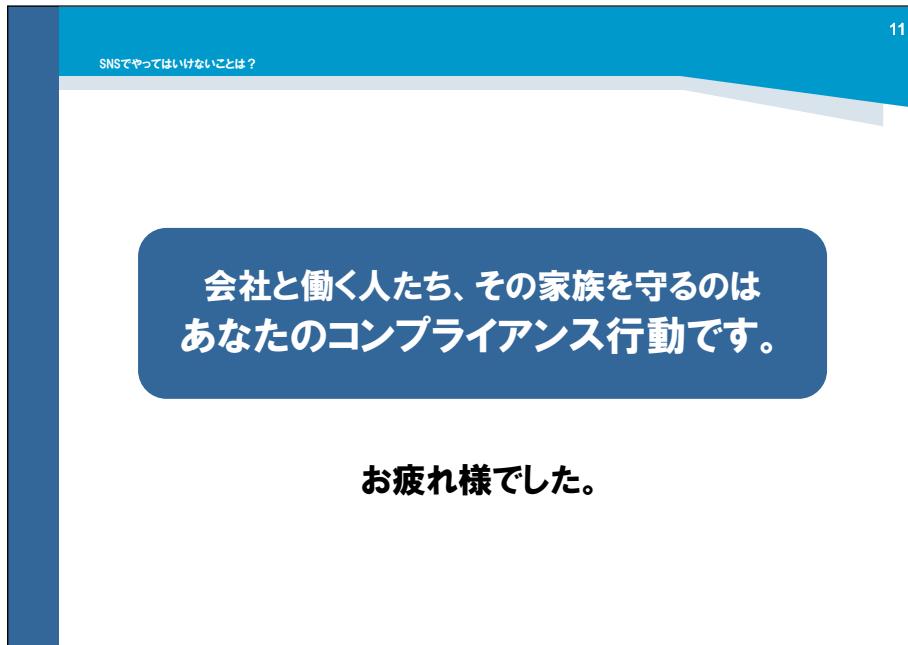
たった一つの過ちであっても、自身をはじめ多くの関係者がダメージを受けることになります。場合によっては、懲戒処分だけではなく、損害賠償を請求されることも覚えておいてください。

### 2 まとめの言葉を話す。(以下を話す)

SNSは、自身や会社がダメージを受けることが無いように、適切に利用しましょう。

では、11ページに移ってください。

### 3 11ページに移る。



## 進行シナリオ

### 1 締めの言葉を話す。(以下を話す)

会社と働く人たち、その家族を守るのは、あなたのコンプライアンス行動です。

以上で、本研修は終わりです。お疲れ様でした。