

「掲示板とネットクレーム・・・

企業の新たなリスクマネジメントの課題とその対策」

田淵義朗 NIS (ネット情報セキュリティ研究会) ・ 東洋学園大学

近年、企業ではインターネットの掲示板やブログに書き込まれるクレームや、誹謗中傷に対して危機感を募らせている。一方、企業の社会的責任 (CSR) を求める風潮のなかで、企業が経営者や役員の氏名をネット上に広く掲載・露出する場面が増えている。その結果ネット上で、企業のみならず、企業に所属する個人を誹謗中傷し、攻撃する例が急増している。個人のプライバシー保護の視点から、企業の説明責任と広報のあり方について考察する。

Bulletin Boards and Claims through the Internet: Issues of and Measures for New Corporate Risk Management

Yoshiro Tabuchi Network Information Security, Toyo Gakuen University

Abstract

Corporals have a sense of growing crisis against claims, slanders and malicious gossips written on bulletin boards or blogs on the web. On the other hand, a growing number of corporals are putting up the names of their managers and executives through the Internet to make them known to wider public, from a view of Corporate Social Responsibility (CSR). This results in an increasing number of cases where not only corporals but also individuals belonging to the corporals are slandered, calumniated or attacked. Let us discuss the way that corporate accountability and public relations should be, from a view of privacy protection of individuals.

NIS(ネット情報セキュリティ研究会)

■研究目的

ネット情報リスクの予知、発生後の対策

■会員数

正会員(180名) 準会員(550名)

■研究内容

ネット社会に流布する情報に対して、組織のリスク管理者の取るべき態度とその処方箋の研究。

内容は、ネットクレームやブログ・掲示板での誹謗・中傷、ネット告発、情報漏洩など、起こる原因とリスクの認識および発見した場合の対策について、具体的な相談事例を通して検証する。

■活動内容

1. コアメンバー会、オフ会、MLによる情報交換
2. 啓蒙活動 週刊メールマガジン発行
(「ネット大衆の反撃!問われる会社の危機管理術」)

(C)NIS

1

広報・危機管理担当者(公表の是非)

◆ S県の広報部長からの相談(事例研究NO5)

2004年9月6日(原文のまま、氏名は伏せ)
S県危機管理・広報課の〇〇です。

先日ご意見をいただきました職員の懲戒処分と記者発表・県HPへの掲載の是非について、内部で議論しておりますが、とくに、ネットの特質からあらためてご意見・ご指導をいただければと思います、改めてメールさせていただきます。

■懲戒処分時の氏名公表とHP掲載

県では被処分者の氏名を公表する場合の考え方を個人情報保護審査会に諮問し、同審査会答申を踏まえ、本年4月1日から被処分者の氏名公表の運用をし、処分公表に際しては、新聞や放送を媒体とする報道機関に対してレクチャーを行ってきたところです。

一方で、近年の情報技術の進展に伴い、県民に対する周知措置として新たにインターネットを利用した情報発信が可能となり、本県でもホームページを開設し、原則記者発表資料はHPに掲載することとしているところです。

(C)NIS

2

2. 広報・危機管理担当者(公表の是非)

(続き)

◆ S県の広報部長からの相談(事例研究NO5)

しかしながら、新聞や放送といった従来から存在する媒体とは異なり、比較的新しい情報発信媒体である県ホームページへの掲載ということについては、インターネットの特質をよく踏まえ対応する必要があると考えております。

特に、情報の管理、人権への配慮のうえで次のような・・・(中略)・・・課題を抱えていると考え、実態としては、処分時に公表された氏名については、プライバシー保護や個人への風評等被害防止の観点から、個別に判断し、ホームページへの掲載を控えておりますが、果たしてこの論点が正しいのかどうかご意見をいただければ幸いです。

よろしく願っています。

(C)NIS

3

用語について

■ネット大衆・・・(NISの定義)

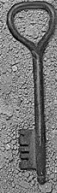
ネット社会で自ら情報を発信し、流布する情報をROMし選別する人たちのこと。本物と偽物の情報が混在するネットで、匿名者として活動する人。

※オルテガ著「大衆の反逆」

⇔「ネット大衆」の反逆

(C)NIS

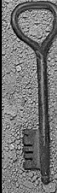
4



ヒアリング調査 資料①

- 昨今の公務員の仕事ぶりに関して批判が多く寄せられている風潮の中で、S県の場合、自らが襟を直し県政への信頼を確保するために、氏名公表に踏みきっている。
- S県知事は氏名公表を推進している。


(C)NIS 5



ヒアリング調査 資料②

1. 平成16年3月24日
処分の程度：懲戒免職
福祉施設入所者預り金着服（金額延べ143万円）
2. 平成16年6月25日
処分の程度：懲戒免職
徴税吏員による税滞納者との公務中の性的関係
※犯罪構成要件に欠けるとして刑事事件としての立件は見送られている。
3. 平成16年9月6日
処分の程度：懲戒免職
親睦会費等着服（金額175万円）

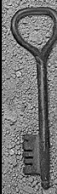
(C)NIS 6



ヒアリング調査 資料③

- 懲戒処分については、内部の規律保持を目的としており、本来は公表が義務づけられたものではない。人事院は2003年11月、国家公務員の処分時の公開基準のガイドラインを作成したが、公開内容は事案の概要や役職名だけ。氏名は公表していない。これと比べS県の報道機関への公開基準は、透明度が高く、厳格といえる。

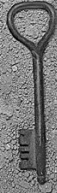
(C)NIS 7



ヒアリング調査 資料④

- 県はホームページに掲載を控えている。理由はインターネットでは発信者の特定が困難であり、無責任な情報発信が可能であること。「2ちゃんねる」等の電子掲示板等に実名が書き込まれば、事実に加え、いわれのない誹謗中傷までもが想像を超えて急速に拡大する恐れがあること。これに対し、新聞、放送は情報の報道内容に関し、組織として責任を持っていると判断している。

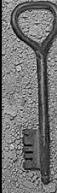
(C)NIS 8



ヒアリング調査 資料⑤

- 職員をかばい、厳正な処分をしていないことの現れとして、さらなる県民の批判を浴びかねないことから、被処分者が社会的制裁を受けることもやむを得ないものとして、県政に対する信頼確保のために氏名まで含めて公表するに至った経緯がある。


(C)NIS 9



ヒアリング調査 資料⑥

- インターネットにつながる世界中のどこかのWebサーバ・コンピュータにコピーされた文字情報が残される限り、いつでも容易に一部の文字（氏名）からでも情報検索が可能となっている。これは紙媒体である新聞や、放送という映像・音声のメディアには無い特質と言える。インターネットにはこのような特質があることから、被処分者は処分歴がある者として、長期間にわたり不当に差別的な扱いを受ける可能性がある。これに対し、新聞も図書館等にバックナンバーが保存されているが、時期などの情報が無い限り検索性に劣り、あえて探そうとする者は殆どいないと考えられるとする判断もある。

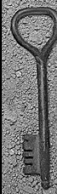
(C)NIS 10



ヒアリング調査 資料⑦

- 記者発表の結果、Sテレビ局が事案を報道した内容をそのままHPに掲載しているため、結果的に職員の氏名がネット上に出ており、結果自主規制に意味があるのか。
- 氏名を公表することの考え方がマニュアルとして整理されておらず、取材記者から対応が不明確であるとの批判を受けることとなった経緯がある。

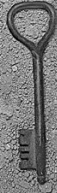
(C)NIS 11



ヒアリング調査 資料⑧

- 記者の取材等の求めに応じ、闇雲に氏名を公表することには、本人だけでなく家族等まで誹謗中傷等の影響が懸念され、人権上の問題があることから、県の個人情報保護審査会に諮り、その答申を踏まえたうえで、本年4月から運用を行っている。

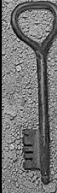
(C)NIS 12



ヒアリング調査 資料⑨

- 基準では氏名が記入されている記者発表資料をそのまま県のホームページに掲載するが、直前になって資料の掲載を取りやめ、知事の謝罪コメントだけを掲載している。
- 一方で、県庁の閲覧コーナーでは資料をそのまま公開し、矛盾した対応となった経緯。ネット上での公開を取りやめた理由について県職員課は「インターネット特有の爆発的な情報の広がり」と改ざん性の恐れ」と説明した。


(C)NIS 13



ヒアリング調査 資料⑩

- 県内ではここ数年、県職員、教職員の不祥事が相次ぎ、昨年度一年間だけでも、福祉施設指導員が預かり金の着服を繰り返していたのをはじめ、公選法違反（周旋）が一件、盗撮が一件、酒気帯びや無免許運転など交通違反が十件におよび、県民の視線が厳しさを増していた背景がある。

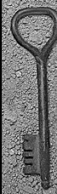
(C)NIS 14



ヒアリング調査 資料⑪

- 地元S新聞社では記事の扱いについて、刑事事件と違い内規による処分は原則匿名としている。
- ただ、事案の重大性や組織性がある場合は役職呼称で報じるとする事実がある。

(C)NIS 15



懲戒処分の職員の氏名をホームページで公表する是非に関して(論点)

- 氏名の情報開示そのものの是非
(個人のプライバシーと人権面からの考察)
- 氏名の情報開示に関するガイドラインの是非
(マスコミとネットでの対応を区別する意味とガイドラインについての考察)
- 情報開示の適否を判断する機関のあり方
(個人情報保護審査会の開示・非開示の区分)
- 組織の情報リスクマネジメントと広報のあり方
(「ネット大衆」と組織の危機管理について)

(C)NIS 16