

内定者・応募者を含む従業員・公式アカウントによる不適切な投稿、口コミサイトへの誹謗中傷の書き込みなど SNS炎上・インターネット上のトラブル対策と危機対応の実際

～【最新事例】に学ぶ、整備すべき社内体制と階層別教育プログラム、炎上してしまった場合の初動と具体的対応～

●日 時● 2016年 12月 19日 (月) 13:30 ~ 17:00

●会 場● 東京・麹町『企業研究会セミナールーム』

講 師

牛島総合法律事務所 パートナー弁護士 影島 広泰 氏

【略歴】一橋大学法学部卒業、03年弁護士登録、牛島総合法律事務所入所。ITシステム・ソフトウェアの開発・運用、個人情報・プライバシー、ネット上のサービスや紛争に関する案件を中心に活躍中。実務視点のわかり易い講義に定評がある。日本経済新聞社「企業が選ぶ弁護士ランキング」2015年情報管理部門において、企業が選ぶランキング3位、総合ランキング2位。裁判所ウェブサイトで公開された最新判例の判決文を自動的に分析してTwitterに投稿するBot（プログラム）を提供（@kageshima）。約20万ダウンロードのiPhone/iPad人気アプリ「e六法」開発者。情報化推進国民会議本委員会委員。「企業・団体のためのマイナンバー制度への実務対応」（清文社）、「マイナンバー法（番号法）に伴う業務・システム変更の実務」（ビジネスロー・ジャーナル 2014年10月号）、「情報漏洩事案の類型別 分析と対策」（月刊ザ・ローヤーズ 2014年5月号（ILS出版）等、著書・論文多数。

◆ 開催にあたって

ソーシャルメディア・ガイドライン等を策定する企業が多くなっているにも関わらず、従業員や公式アカウント等の投稿によるSNS炎上事件が後を絶たず、社内の体制整備に加え、実効性のある社内教育が求められています。

本講座では、口コミサイトへの対応も含め、初動を一步誤ると「火に油を注ぐ」結果となってしまいうSNS炎上・インターネット上のトラブルの最新事例を踏まえ、社内規程や階層別教育プログラムなど、企業が講じるべき対策のポイントを解説します。更には、危機対応の実際として、万が一炎上してしまった場合のメディア・ネットへの対応や、投稿を行った従業員等・第三者への法的対応についても、具体的に検証していきます。

《詳細は裏面をご覧ください》

企業研究会 セミナー事務局宛

FAX 03-5215-0951

*当会ホームページ (http://www.bri.or.jp) からもお申込みいただけます。

●受講料● 1名 (税込み、資料代含む)

正会員	32,400円	本体価格 30,000円
一般	35,640円	本体価格 33,000円

●申込書をFAXいただくか、当会ホームページよりお申込みください。後日（開催日1週間～10日前までに）受講票・請求書をお送り致します。

●よくあるご質問（FAQ）については当会ホームページでご確認いただけます。（〔TOP〕→〔公開セミナー〕→〔よくあるご質問〕）

●お申込後のキャンセルは原則お受け致しかねますので、ご都合が悪くなった際は、代理出席をお願いいたします。

●最少催行人数に満たない場合は、中止とさせていただきますことでもありますので、ご了承ください。

一般社団法人企業研究会

担当：上島 E-mail kamijima@bri.or.jp
〒102-0083
東京都千代田区麹町 5-7-2 麹町 M-SQUARE 2F
TEL 03-5215-3516 FAX 03-5215-0951

161605-0302(※)		2016.12.19	
申込書 SNS炎上・インターネット上のトラブル対策と危機対応の実際			
会社名	フリガナ		
住所	〒		
TEL	FAX		
ご氏名	フリガナ	所 属 職 役	
Eメール			
ご氏名	フリガナ	所 属 職 役	
Eメール			

*お客様の個人情報は、本研究会に関する確認・連絡、および当会主催のご案内をお送りする際に利用させていただきます。

内定者・応募者を含む従業員・公式アカウントによる不適切な投稿、口コミサイトへの誹謗中傷の書き込みなど
SNS炎上・インターネット上のトラブル対策と危機対応の実際
～【最新事例】に学ぶ、整備すべき社内体制と階層別教育プログラム、炎上してしまった場合の初動と具体的対応～

● プログラム ●

- 解説 -

■講師 牛島総合法律事務所 パートナー弁護士 影島 広泰 氏

13:30

I. SNS炎上・インターネット上のトラブル最新事例 ～対策を講じる上での現状認識～

- (1) 従業員等による投稿が炎上を招いたケース
【事例】採用内定者・応募者／アルバイト・パート／一般従業員／経営層による投稿
- (2) 第三者による投稿が炎上を招いたケース
【事例】顧客による投稿
- (3) 企業活動そのものが炎上するケース
【事例】公式アカウント／ステルス・マーケティング（ステマ）
- (4) 口コミサイトへの誹謗中傷の書き込み
【事例】口コミサイトへの事実無根の投稿／自社サイトへの顧客からのクレームの投稿
- (5) 炎上だけではないSNSトラブル
 - ・ SNS（特にLINE）を使った業務命令
 - ・ 従業員へのSNSでの発信（自社の宣伝等）の義務づけ
 - ・ 企業活動や営業秘密の漏洩（出張先・外出先における投稿の危険性）

II. SNS炎上・インターネット上のトラブル防止に向けて講じるべき対策のポイント

- (1) そもそもなぜ炎上するのか
- (2) 社内規程の例（ソーシャルメディア・ガイドライン、誓約書、就業規則）
- (3) 社内教育の重要性
- (4) SNSのモニタリングと社内体制の整備
 - ・ 従業員のSNSに対するモニタリング、入社前の応募者に関するSNSについての調査は許されるか
 - ・ 相談・通報窓口（ホット・ライン）の設置と運用のポイント
- (5) 階層別教育プログラム
【対象者】アルバイト、新入社員向け／在職中の一般従業員向け／経営層向け／内定者向け
- (6) 会社公式アカウントを運用する際の注意点（センシティブな分野、政治的発言等）
- (7) 口コミサイトへの対応の実務

III. 危機対応の実際 ～それでも炎上した場合の初動と具体的対応～

- (1) メディア・ネットへの対応
 - ・ 「鎮火」できず、「火に油を注いだ」ケースは何が問題だったのか
 - ・ サイト運営者が定める手続きでの削除依頼（Facebook／Twitter／Google／2ちゃんねる）
 - ・ プロバイダ責任制限法に基づく請求、裁判手続で削除する方法、掲示板の投稿の削除の方法
- (2) 投稿した従業員等に対する法的な対応
 - ・ 懲戒処分的前提条件と許容範囲、懲戒解雇はできるか、対応の「相場観」とは
- (3) 顧客等の第三者が投稿した場合の対応
 - ・ 被害にあった企業の実際の対応から学ぶ対応策
 - ・ 匿名の投稿に対する法的対応はどこまで可能か

17:00