

事例から学ぶ

介護事業者の事故対応

SNSサイトのクチコミに悪意の投稿、削除してくれない

－入居者の家族から指摘され－

■辞めた職員がSNSに誹謗中傷の書き込み

ある介護付き有料老人ホームで入居者の家族から「SNSの評価サイトで施設の悪口が書かれているわよ、気を付けた方がいいじゃない？」と教えてもらったため、悪意ある投稿をされていることに気がきました。該当のクチコミを確認すると、施設と1人の職員を誹謗中傷する内容が投稿されていました。内容は、「この施設に入居したり就職したりするのは止めた方が良いです。〇〇〇〇(フルネーム)ってパワハラ職員が居るからです」と、実在の職員を実名で誹謗中傷する内容でした。調べてみると、前月に不祥事を起こして辞めた職員による可能性が高いことが判明しました。また、法人の他の2つの施設にも「この施設危険！入職・入居控えた方が良いです」との書き込みがある事がわかりました。施設はサイト運営者に削除を求めましたが、対応してくれません。法人本部にも報告しましたが「取り合わないほうが良い」という返事でした。しかし、他の入居者の家族からも、「入居している施設の悪口が広がるのは困る」と言われてしまいました。

法的な対抗措置を講じて入居者と家族に通知する

■SNSでの誹謗中傷は犯罪

社会問題になっている典型的なSNSへの誹謗中傷の書き込みについては、対応方法が決まっています。まず、書き込みの内容が刑事告訴できる内容かを調べます。刑事告訴できる内容であれば、警察に相談に行き被害届を出して、刑事告訴を検討します。刑事告訴すべきと判断すれば刑事告訴の手続きをします。

そして次は、自社の信用を守るために、どのような書き込みに対してどのような対応をしたのかを公表します。大企業や有名タレントであれば、記者会見やニュース発表となるのですが、中小企業はお客様や関係者などに説明する程度で良いでしょう。

■本事例の場合の対抗手段

本事例はフルネームで個人名を出して誹謗中傷しており、侮辱罪で告訴することが検討されます。また、施設事業者に対する誹謗中傷は「信用棄損および業務妨害」という罪で告訴することも可能です。まず警察に「刑事告訴ができるか？」と相談に行きます。警察に被害届を出してこれが受理されれば刑事告訴ができます。告訴相手が分かれば相手を逮捕・起訴する、分かれば捜査を行う、という手続きになります。

本事例では、心当たりがあるので、該当者を伝え警察に捜査を依頼することができます。そこまでやる必要は無いと判断すれば、「被害届けだけ出して刑事告訴は検討します」としておきます。警察への対応はこれで終了です。

次は信用を守る対応、つまり関係者やお客様にこの書き込みが虚偽であることと、警察に刑事告訴を相談していることを伝えます。通知文を作成して事件の経緯と自社の対応(警察への相談など)を記載します。ケアマネジャーなどの関係事業者や施設の信用が直接影響する方には郵送しても良いでしょう。また、入居者に対しては施設内の掲示板に貼り紙をする程度で良いと思われます。この手のSNSの誹謗中傷は逮捕者がたくさん出ていて、社会問題になっていることは広く知られています。公正な対応を行ったことを公表することが大切です。



発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
マーケット開発部市場開発室
担当 森田・山口
TEL 050-3462-6444

担当課・支社 代理店