

# 再発防止策レポート

2011年5月24日  
株式会社ソラノート

## 《目次》

1. はじめに
2. 再発防止策
  - (1) メディアポリシーの作成
  - (2) 各サービスの運用ガイドラインの作成
  - (3) 運用マニュアルの作成
  - (4) ソーシャルメディアとの向き合い方
  - (5) 視聴者からの意見収集
3. 今後の番組制作にあたって

## 1. はじめに

今般の「そらの的あさのニュース」で行われた不適切な内容の配信は、視聴者、関係者の皆様の信頼を大きく損なう結果となった。不適切な内容とは、第三者に対する誹謗中傷を増長するようなものであり、メディアを運営している企業として恥じるべきことである。

また、その後の対応についても、配慮に欠いた謝罪を行なってしまうなどの過ちを犯してしまった。

この度の問題は、情報発信メディアとしての自覚の欠如、トラブルを未然に防ぐことのできなかった認識の甘さに原因があると考え、以下の再発防止策を実施していく所存である。

## 2. 再発防止策

### (1) メディアポリシーの作成

本件での根本的な問題として、社内で「不特定多数への情報を発信するメディア」としての自覚が欠如していた。これにより第三者への誹謗中傷を増長させるような配信をするという失態に繋がったと考える。

情報発信メディアとしての自覚を持ち、今後の姿勢をメディアポリシーとして提示する必要がある。明確なメディアポリシーを制定することで、社内の認識強化につながる。また、当社サイト内に掲載することにより、すべてのお客さまに安心して当社のメディアをご利用いただく。

#### 【メディアポリシー】

株式会社ソラノートは不特定多数の方々へ情報を発信する企業として、以下の8つのことをお約束致します。

#### 1. 法律・社会規範を遵守する

当社のすべての活動は、定められた法律や社会規範を元に行われます。また、法令や社会規範から逸脱した一切の要求に応じることはありません。

#### 2. 著作権を遵守する

当社は著作権法に基づき、あらゆる著作物の権利を遵守します。

#### 3. 人権を尊重する

当社は基本的人権を尊重し、差別行為は致しません。

#### 4. 誹謗中傷に当たる行為の禁止

当社は人権を尊重し、誹謗中傷行為は致しません。

#### 5. 自社コンテンツの責任を放棄しない

当社が制作するすべてのコンテンツについて、責任を放棄せず、問題が起こった場合は、誠意をもって対応致します。

#### 6. 情報の精査を怠らない

情報発信者として、当社が発信する情報について、常に細心の注意を払い精査致します。

#### 7. 情報を受信される方々と接点を持つ努力を怠らない

当社は情報の発信者として、情報を受信される方々と接点を持つ努力を怠らずに真摯に向き合って参ります。

#### 8. 誤った情報を発信した場合は迅速に対応する

当社は情報発信者として、当社から発信される情報に誤りがあった場合、誤りについて速やかに訂正し、対応致します。

## 【メディアポリシーの運用】

- メディアポリシーを当社サイト内に公開し、すべてのお客様に周知する
- メディアポリシーを社内に周知徹底し、認識を共有する
- 当社で制作する全てのサービスは、メディアポリシーに基づいて制作する
- 6か月に一度、社内でメディアポリシーの見直しを行い、必要であれば改訂する。また、改訂内容を理由とともに当社サイト内に公開する
- 当社サービスを他企業、及び個人と共同で制作する場合は、当社のメディアポリシーを遵守する旨のご署名をいただく

## (2) サービスガイドラインの作成

本件では、取り扱う題材の是非、禁止事項などの具体的な指針が示されていなかったことが問題の一因としてあげられる。

各サービスごとの指針を明確化するために、メディアポリシーに基づいた各サービスごとのガイドラインが必要だと考える。

サービスガイドラインを作成、明文化し、スタッフ間で共有することで、サービスの品質保持につなげる。

## 【サービスガイドラインの運用】

- メディアポリシーに基づいて、サービスごとに適切なガイドラインを作成する
- サービスガイドラインを社内に周知徹底し、認識を共有する
- 3か月に一度、見直しを行い、必要であれば改訂する
- 当社サービスを他企業、及び個人と共同で制作する場合は、作成したガイドラインを遵守する旨のご署名をいただく

## (3) サービスマニュアルの作成

本件では番組中に想定されるトラブルの対処法及びトラブル時の指示系統が定められておらず、それにより番組中断等の指示が遅れたことも問題の一因としてあげられる。

サービスガイドラインをより詳しく実地レベルに落とし込んだマニュアルを作成する。サービスに携わるすべてのスタッフがマニュアルを基に行動することで、迅速な対応を行う事のできる体制作りに繋げる。

## 【サービスマニュアルの運用】

- サービスガイドラインに基づき、サービス毎に適切なマニュアルを作成する
- 各サービスに携わるスタッフ全てにマニュアルを配布し、運用ルールを周知徹底させる
- 3か月に一度、見直しを行ない、必要であれば改訂する

#### (4) ソーシャルメディアとの向き合い方

本件では、ツイッターアカウントの運用に問題があった。  
“ksorano”アカウントを開設した際に、具体的な運用方法を社内で話し合い、共有しなかったことが一因と考える。

この様な問題点を受け、ソーシャルメディア利用ガイドラインを制定し、遵守することで、共通の認識を持って利用することが出来る。

また、当社サイト内で公開することですべてのお客様にも姿勢をご理解いただく。

#### 【ソーシャルメディア利用ガイドライン】

このガイドラインは、株式会社ソラノートの社員や契約社員(アルバイト)、業務委託者など(以下、ソラノート関係者という)を対象に、ブログなどのソーシャルメディア・サービス(以下、ソーシャルメディア・サービスという)に関わるための振る舞いや基本マナーについて定めています。

#### ＜ 投稿に関するガイドライン ＞

株式会社ソラノート(以下、当社という)は、ソラノート関係者が、個人でのソーシャルメディア・サービスの利用を規制しません。むしろブログやソーシャルメディアの開発や普及を担う会社に携わる個人として、積極的に活用する事を推奨します。ただし各人のソーシャルメディア・サービスにおける投稿に関しては、以下のガイドラインに従うこととします。

##### 個人情報や秘密情報を公開しないこと

個人情報(ユーザー情報や取引先の情報など)、また、重要情報・秘密情報・機密情報・極秘情報(開発情報や未発表のPR情報など)は、いかなる場合においても公開してはいけません。

##### 会社の不利益になるような発言は避けること

当社や当社のコンテンツについて、会社の不利益となる恐れがある発言は避けましょう。ただし、当社や当社コンテンツを褒めるだけではなく、万が一、製品にバグがあったり公開している情報が間違っていたりした場合などは、真摯に事実を受け止め、誠実な受け答えを心がけましょう。また常に正しい情報を投稿できるように心がけましょう。

##### サポート外の専門的な投稿をする場合には、個人としての投稿であることを明記すること

有償サポートの範疇外で、テクニカルな情報などの専門的な話題について投稿する場合は、個人としての投稿であり、会社としての見解やサポートではない旨を分かるようにしましょう。

##### 製品名や社名について記述する場合は、できるだけ正式な表現とすること

製品名や社名について記述する場合は、極力正式な表現を心がけましょう。慣用的に使われていて広く世間にも浸透している表現などはこの限りではありませんが、間違ったブランド表現は行わないようにしましょう。

##### 違法性のあるコンテンツ、極端な誹謗・中傷を含む発言を行わないようにすること

ソーシャルメディア・サービスでの活動は、各人の良識に委ねますが、違法性のあるコンテンツの投稿、極端な誹謗・中傷を含む発言や投稿を行わないようにしましょう。

## ＜ 個人の所有するアカウントに関するガイドライン ＞

当社社員が個人で利用する各種ソーシャルメディア・サービスのアカウントの説明やプロフィールに、ソラノート関係者である事を明記するかどうかは、各人の判断に委ねます。ただしアカウントの説明やプロフィールにソラノート関係者である事を明記している場合は、以下のガイドラインに従いましょう。

### ソラノートに属している事を正しく伝えること

ソラノート関係者が個人で利用するソーシャルメディア・サービスのアカウントの説明(例：プロフィール)には、ソラノートに所属していることを正しく伝えるために、業務に支障がない範囲で、部署や役職、職種を明記する事を推奨します。ただし各人が利用するソーシャルメディア・サービスのプロフィール全てに明記する必要はありません。必要に応じて判断しましょう。

### 会社としての正式な見解や回答ではないことを明示する

ソーシャルメディア・サービスでの投稿が、個人としての投稿であり、会社としての正式な発言や見解、回答では無いことを、アカウントの説明で明記しましょう。また認識の齟齬を避けるために、必要に応じて個別の投稿に、会社としての正式な発言や見解、回答では無いことを示しておくのは良いアイデアです。

### 常に良識ある発言・投稿を心がける

ソーシャルメディア・サービスでの活動は、各人の自由です。ただし、ソラノート関係者であることを明記している以上、各人が発する発言や投稿は、当社の信頼性やブランドに大きく影響していることを心がけて、常に良識ある発言・投稿を心がけましょう。

2011年5月24日 株式会社ソラノート

これらの内容は、社内外の状況に応じて予告なく変更される場合があります。

※このガイドラインはシックス・アパートの利用ガイドライン雛型を基に作成致しました。  
クリエイティブコモンズの許諾条件を順守致します。



許諾条件：<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.1/jp/legalcode>

原文：「シックス・アパート ソーシャルメディア利用ガイドライン」

[http://www.sixapart.jp/social/guideline\\_for\\_employee.html](http://www.sixapart.jp/social/guideline_for_employee.html)

## 【ソーシャルメディア利用ガイドラインの運用】

- 当社が制作するサービス内でソーシャルメディアを利用する場合は、公式なサービス用アカウントを設け、公式アナウンスを行う
- ソーシャルメディア利用ガイドラインを社内に配布し周知徹底する
- 当社に所属する社員が個人としてソーシャルメディアアカウントを開設する場合、発言の全ては個人の見解であることを明記する

## (5) サービス利用者からの意見収集

本件では、ツイッター等から多くのご意見が寄せられたが、様々な意見を収集し、記録する仕組みが未整備な為、外部認識の把握が遅れたことも問題の一因として考えられる。

当社の各サービスサイト内に利用者の意見を収集するメールフォームを常設し、より迅速で適切な状況把握と対応が出来るようにする。

### 【お客様のご意見メールフォームの運用】

- メールフォームに届いたご意見は社内で共有し、サービスの改善や、問題発生時の外部認識の把握など、あらゆる企業活動に活かす
- 必要であると判断した場合、頂いたご質問と共に弊社の回答や改善策等を当社サイト内にて公開する

### 3. 今後の当社サービス、及び番組について

今後の制作については、本報告書に記載したことを遵守し、視聴者及び関係者の方々の意見を真摯に受け止め、より良い番組を配信するよう心掛けていく。