

2024年1月16日

フィクション # 2401

パワーハラスメント対策 No.02

グループチャットでの誹謗中傷に関する相談対応

ベストブレイン株式会社

【今回の趣旨】

新型コロナウイルスが問題となって以降、グループチャットでの誹謗中傷に関するご相談が増えました。また、かねてからこの種のトラブルの相談対応に関するトレーニングあるいはアドバイスのご依頼もいただいております。

こうした経験・取組みを通じていえることは、この種のトラブルの相談対応には“思い込み”があり、それが相談対応に問題があったと指摘される要因になり得ることです。

そこで、今回はこの“思い込み”に注目したケーススタディとしました。

なお、今回もミニクイズ（3問）をもって解説します。

【ケース：相談の概要】

ハラスメントの相談担当者は、社員A（以下、単に「相談者」とします）からグループチャットで誹謗中傷されているとの相談を受けました。

また相談者は、名誉棄損（犯罪）であるから警察に相談することも考えていると明かしました。

【ケース：誹謗中傷を知った経緯と内容】

- 相談者と親しい同僚社員から、相談者を誹謗中傷するトークが転送されてきました。そのトークは、社員Xがアップしたものでした。
- 誹謗中傷の内容は、相談者は性格が悪いといったものから副業で詐欺的なネットワークビジネスをしているといった事実無根といえるものまでありました。
- 誹謗中傷がアップされたグループチャットは、社員Xを含めた特定の社員が業務とは別に参加し、おなじく業務とは別に利用しているものでした（以後、「利用者限定の私的グループチャット」といいます）。
なお、相談者はそのグループチャットに参加していません。

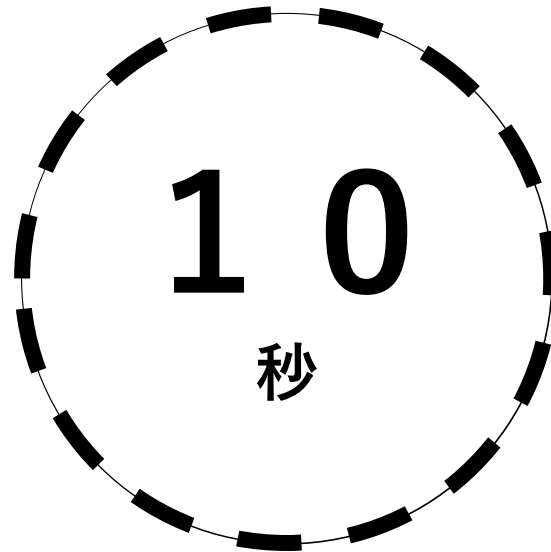
【思い込み：相談に適正に対応するためのポイント】
～ 以下をミニクイズで出題します ～

- # 1 業務に関するトラブルといえるか？
利用者限定の私的グループチャットでの誹謗中傷は、業務に関するトラブルといえるか。
- # 2 名誉棄損で警察に相談できるか？
利用者限定の私的グループチャットでの誹謗中傷を警察に相談できるか。
- # 3 結論として経過観察と伝えてよいか？
相談担当者として業務外のトラブルであるか否かを判断できない場合、会社として経過を観察するしかできないと伝えてよいか。

【ミニクイズ i】

以下の記述は妥当でしょうか？

相談担当者は、利用者限定の私的グループチャットにアップされた誹謗中傷は、業務に関するトラブルではないと断定した。



【ミニクイズⅡ】

以下の記述は妥当でしょうか？

相談担当者は、利用者限定の私的グループチャットでは名誉棄損という犯罪が成立しないので、警察に相談できないと伝えた。

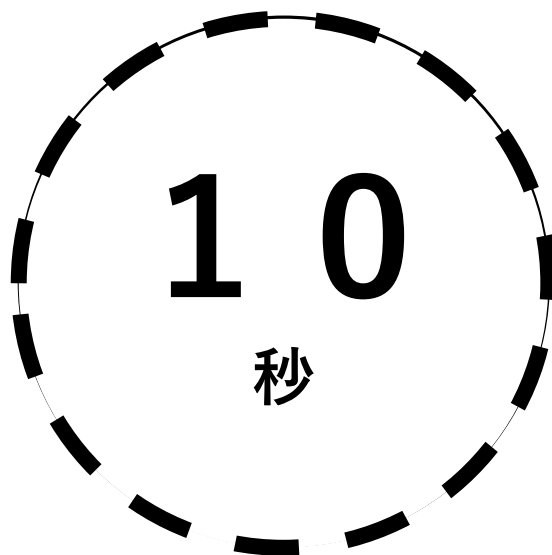
注) このクイズの論点は、名誉棄損の成否ではなく、警察への相談の可否とします。



【ミニクイズⅢ】

以下の記述は妥当でしょうか？

相談担当者は、業務に関するトラブルであるか否かの判断ができなかった。そこで、今は会社として経過観察しかできないと相談者に伝えた。



【終わりに：相談対応において意識したいこと】

お話ししてきたポイント以外に、相談対応において意識したいこと3点をお話しします。

- # 1 相談者（被害者）が感じる特別な心情。 特別な心情には、拡散に関する言い知れぬ不安、グループに参加できない、ブロックされるなどがもたらす強烈な疎外感があります。
- # 2 誹謗中傷以外のトラブルが隠れているおそれ。 例えば、誹謗中傷した動機には、お金の貸し借りに端を発するトラブル、恋愛感情をめぐるトラブルがあった、指摘された不祥事が事実であったなどです。
- # 3 誹謗中傷が深刻なトラブルの前兆であるおそれ。 過去には、集団での暴力事件、凶悪犯罪への加担をはじめ深刻な事件に及んだケースもありました。

END

今回のテーマに関するご質問または今後のテーマに関するご要望は、ホームページの問合せフォームか担当のコンサルタントにメール等でお願ひします。