

ソーシャルネットワーキングサービス(SNS)を利用した情報発信における留意点

一般社団法人 日本公認心理師協会 倫理委員会

2022年11月10日 発行

近年、ソーシャルネットワーキングサービス(Social Networking Service, SNS)の利用人口が急速に増加しています。SNSとは、登録された利用者同士が交流できるwebサイト上の会員制サービスのことを指します。広く使われているSNSには、Facebook、Twitter、Instagram、YouTube、LINE、TikTokなどがあります。

SNSを利用することにより、限定されたメンバー、もしくは不特定多数のメンバーに対して文章・画像・動画などにより情報を共有することが可能となります。SNSは身近で便利なコミュニケーションツールであり、有効な情報発信ツールとしても活用されています。

しかし、SNSを利用した情報発信には、その利便性と波及性の高さ故に、これまで想定しなかったような種々のトラブルが発生しやすいことも事実であり、その特性を十分に理解した上で活用する必要があります。

そこで倫理委員会では、SNSを利用した情報発信をする際に公認心理師として注意すべき点についてまとめました。また、一般社団法人日本公認心理師協会倫理綱領には「会員は、出版、講演、研修活動、各種通信媒体による情報発信などにおいて、専門家としての十分な配慮と節度を保つ」ことが定められており、『倫理綱領に関するガイダンス』には詳細な留意点が説明されています。(『倫理綱領に関するガイダンス』は日本公認心理師協会ホームページのマイページ内に掲載されています。)

これらを参考にして、SNS上においても公認心理師として良識のある振る舞いを心掛けるようお願いいたします。

目次

1. 「情報」の特徴について理解する
2. SNS利用の目的を明確にする
3. プライバシー設定や公開範囲の設定を確認する
4. 投稿する前に内容を推敲する
5. 守秘義務と著作権
6. アドボカシーと心の健康に関する知識の普及のために

1. 「情報」の特徴について理解する

私たちは日々多くの情報に触れています。近年ではインターネットやSNSの発達によって、一

般の人々も手軽に情報の発信者となることもできるようになりました。自らが情報を発信しようとする際には、ソーシャルメディア上の情報の持つ以下の3つの特徴についてよく理解しておく必要があります。

- ① 残存性…一度作られた情報は、完全に消えることはありません。
- ② 複製性…デジタル化した情報は、短時間に大量に複製することが可能です。
- ③ 伝播性…デジタル化した情報は、インターネットを介して世界中に拡散させることが可能です。

SNS 上に発信した言葉は完全に消えることはありません。自分では削除したつもりでも、第三者にコピーされ拡散される危険性があります。ですから、自らの発言に責任を持ち各種法規を遵守するとともに、誹謗中傷と受け取られる発言はしない、根拠の不確かな情報を拡散しない、他者の個人情報やプライバシーに触れないなど、公認心理師の倫理的視点からも今一度、見直してみましよう。

なお、公認心理師法第41条の秘密保持義務に反した場合は1年以下の懲役又は30万円以下の罰金に処せられます。そればかりではなく、誹謗中傷や個人情報・プライバシーの公開が名誉棄損(刑法 230 条)と判断されれば3年以下の懲役若しくは禁錮又は50万円以下の罰金、プライバシー権の侵害と判断されれば民法上の不法行為責任を問われ損害賠償の支払いを命じられることがあります。

2. SNS 利用の目的を明確にする

SNS を利用する際にはまず個人のアカウントを作成することになります。アカウントを作成する際には、自らが SNS をどのような目的で利用するのかを明確にしておきましょう。

目的に応じて、アカウント名(本名、ニックネーム等)の選定、プロフィールの作成、公開範囲の設定などを行います。

- ・ 氏名、所属、資格などを明かして公の立場から情報発信を行う場合には、発信内容が公認心理師としてふさわしいかどうかに関して細心の注意を払ってください。前述の情報の3つの特徴により、いったん発信した内容をなかったことにすることはほぼ不可能です。
- ・ プライベートで利用する際には、自らが安心して利用できる環境設定を行ってください。ただしプライベートの利用であっても、プロフィールや投稿の内容から公認心理師であることが明らかである場合には、公認心理師としての公の発言と受け取られる可能性がありますので注意してください。

同一のアカウントで公認心理師としての情報発信と、個人的生活や趣味に関する発信を行うことは、支援対象者(となりうる人)との関係性に何らかの影響を及ぼし、場合によっては多重関係のリスクが生じる恐れもあるため、そのことを十分に認識したうえで慎重に行うことが求められます。

また、本人の許可なく要支援者のアカウントや発信内容を検索・閲覧したり、要支援者の投稿に対して何らかの反応をしたりすることにも慎重を期す必要があります。本来、公開されているアカウントや投稿の閲覧は個人の自由ですが、心理職が専門的関係の外で要支援者と接触することは、支援関係の変質を生じる危険性をはらむことに自覚的でありたいと考えます。自らの SNS 上での行動が要支援者に与える影響を慎重に検討し、必要であれば本人と話し合うなど、適切なバウンダリーを保つための行動をとるようお願いいたします。

3. プライバシー設定や公開範囲の設定を確認する

自らが利用する SNS の設定を必ず確認し、必要に応じてプライバシー設定や公開範囲を設定しなおすようにしましょう。公開範囲に制限をかけていない初期設定の SNS も見受けられますので、くれぐれも注意が必要です。自分のプロフィールや発信内容をどの範囲の人たちに届けたいのか、不特定多数の人に閲覧や視聴をされると困る内容ではないのか、などをよく考えて設定することをお勧めします。

また、たとえ公開範囲を限定したとしても、一度発信した内容はコピーやスクリーンショットなどの簡単な方法によって、意図せずに第三者に伝わる可能性があることも認識しておきたいものです。また、SNS の運営方針により設定が変更となる場合もありますので、改訂の通知がきたら確認する、あるいは定期的に設定を確認するなどしましょう。

4. 投稿する前に内容を推敲する

SNS を利用する際には、発信内容の適切性には常に気を配る必要があります。たとえそれがプライベートでの利用だったとしても、文字や画像による情報が相手にどんな印象を与えるのか、想像力を働かせ適切な配慮を行うことによって未然にトラブルを防ぐことができるでしょう。

ましてや、公認心理師もしくは心理職であることを明かして発信する場合はなおさらです。発信の主体となる自らの社会的責任を認識し、発信内容の正確さ、根拠、適切性などについて細心の注意を払わなくてはなりません。

正確かつ根拠があったとしても、その発信が一般社会の認識にどのような影響を与えるかについても考えて発信する必要があります。「事実だから」「正しい意見だから」と考えて発信したとし

ても、一般の人が受ける印象によっては公認心理師に対する社会的評価を下げてしまうことがあり得ることを認識しておきましょう。

また、他の心理職の発言や実践についての批判的意見や問題の指摘は、不特定多数の人の目に触れる SNS 上ではなく、当事者間の話し合い、もしくは所属している組織、職能団体、学術団体を通じて解決の方が適切かもしれません。疑問を感じた場合は、まずは心理職のクローズドな SNS 上のグループ、もしくは身近にいる心理職同士で意見交換をするなどし、適切な問題解決の方法を探ることをお勧めします。

5. 守秘義務と著作権

冒頭に述べた SNS における残存性、複製性、伝播性という情報の性質上、心理業務に関する具体的な内容に触れることは守秘義務の観点から慎重を期すべきです。もし具体例について発信する必要がある場合には、以下のことについて十分な検討および配慮を行ってください。

- ① 心理業務に関する具体的な内容を発信する必要性の有無についてよく検討しましょう。具体例に触れずに伝える方法はないのか、その当事者および関係者に与える影響、そして情報を受け取る一般の人々への影響はどうか、メリット・デメリットを事前によく検討する必要があります。
- ② どうしても具体例に触れる必要がある場合は、その当事者に SNS 発信が本人に与えるメリットとデメリットについて十分な説明を行った上で承諾を得るとともに、個人が特定できないよう必要な改変を行ってください。
- ③ 具体例を含む投稿内に、当事者の了解が得られていることを明記してください。
- ④ 文字による投稿以外の、写真や動画による投稿であっても①～③の同様の手続きを経た上で発信してください。その際、言語以外の情報(周囲に映り込んでいる建物や景色、窓やガラスの反射、発信者の瞳に映る景色、周囲の音、発信者の声色や身振り手振り、など)にも細心の注意を払い、場所や個人が特定されないよう気を付けてください。
- ⑤ 架空の事例を使用する場合には、それが架空の事例であることを明記するとともに、架空であったとしても、自分に重ねて読む人が存在することを念頭に、否定的コメント、解釈、過度の単純化などによって、読み手を傷つける可能性があることに十分な注意を払ってください。

また、投稿中に他者の言説に触れる場合にはその出典を明らかにし、盗用や剽窃とならないよう気をつけてください。他者の投稿内容や、画像・動画などを引用する場合も同様です。

写真や動画を発信する際には肖像権にも十分な配慮をしましょう。研修会やイベントの様子や、街の風景を撮影した写真・動画であっても、そこに映り込んでいる一人一人に肖像権があります

ので、許諾を得る、または個人が特定できないよう加工を施すなどの対策を行ってください。

6. アドボカシーと心の健康に関する知識の普及のために

支援をする中で、要支援者の苦悩には社会的な問題が大きく関わっていることに気づくこともあるでしょう。専門的な支援の中で得た知見をもとに、要支援者のためにアドボカシー活動に取り組むことは、心理職の重要な社会的責務の一つです。現場の心理職が広く世の中に向けて社会的問題を発信するには、SNSほど効果的なメディアはありません。その意味でSNSは心理職にとってアドボカシー活動のための有効な発信ツールだということができます。

また、SNS を通じて心の健康に関するさまざまな知見を広く社会に伝達することにより、多くの人々の悩みや苦しみ、生きにくさに対して共感したり、解決のための選択肢を提示したり、適切な支援に繋いでいくことが可能となるかもしれません。

公認心理師として SNS を活用する際には、本留意点を熟読のうえ、国民の心の健康の保持増進に寄与するような情報発信をお願いいたします。

【参考文献】

American Counseling Association. Social Media: 10 Tips for Professional Counselors. https://www.counseling.org/docs/default-source/ethics/ilt-10-social-media-do-s-and-don-ts-for-professional-counselors.pdf?sfvrsn=198e572c_2 (2022年10月5日取得)

American Counseling Association (2014). 2014 ACA Code of Ethics. <https://www.counseling.org/resources/aca-code-of-ethics.pdf> (2022年10月5日取得)

一般社団法人日本公認心理師協会 (2020). 一般社団法人日本公認心理師協会倫理綱領 https://www.jacpp.or.jp/pdf/jacpp_rinrikoryo20210225.pdf (2022年10月11日取得)

一般社団法人日本公認心理師協会 (2021). 一般社団法人日本公認心理師協会倫理綱領に関するガイダンス <https://www.jacpp.or.jp/association/rule.html> (2022年10月11日取得)

一般社団法人東京公認心理師協会倫理委員会 (2022). インターネットを利用した専門的臨床心理業務に関する留意点 http://jimtu.tscpp.jp/jimu/pdf/Internet_cp_rinri.pdf (2022年10月11日取得).

Lannin, D. G., & Scott, N. (2013) Social Networking Ethics: Developing Best Practices for the New Small World. *Professional Psychology: Research and Practice*, 44(3), 135-141.

総務省. 国民のための情報セキュリティサイト「SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)の仕組み」
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/security/basic/service/07.html
1 (2022年9月24日取得)

総務省. 安心してインターネットを使うために 国民のためのサイバーセキュリティサイト
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/cybersecurity/kokumin/index.html (2022年9月24日取得)

杉原保史・宮田智基編著 (2019). SNS カウンセリング・ハンドブック 誠信書房.