

「情報漏えい、当社に関係なし」の嘘(第8回)

問われる“名前出し”の是非

2017.07.05

販売や接客の現場で働く従業員は、通常ネームプレートをつけている。ところが最近、氏名公開がプライバシー侵害につながるとして、このような名前出しに反対する意見がインターネット上で聞かれるようになった。

問われる「信頼関係」と「プライバシー」の両立



百貨店、銀行、レストラン、小売店など、接客を行うサービス業に従事する人々の多くは、業務中にネームプレートをつけることを義務付けられていることが多い。その実務的な理由としては、顧客が声をかけやすくなることが挙げられる。さらに親しみを感じてもらいやすくなる、ファンになってもらうなど、顧客との距離を縮める効果もある。

さらにサービスに責任を持つという意思表示の意味合いや、問い合わせ先を明らかにして信頼感を高める目的もある。店舗で発行するレシートにはレジ担当者名を記載するのと同じような狙いがある。

しかし、この“名前出し”に対し、「スーカークレーマーから従業員の安全が守れない」として疑問を呈する声が上がっている。名前の明示はプライバシーを損ない、従業員を危険にさらすという主張だ。

ネームプレートの氏名から本人を特定されてスーカークレーマー被害を受けたり、指名されて理不尽なクレームを押し付けられたりといったトラブルが生じる可能性は否定できない。そこで各企業はネームプレートの表示を姓のみにする、ひらがな表記にする、さらには記号や番号表示に切り替えるなど、さまざまな対応を模索している。

日本経済新聞の記事によれば、「セブン&アイ・ホールディングス傘下のイトーヨーカ堂は昨年11月からレシートの担当者名をカタカナの名字のみに変更した」(日本経済新聞夕刊2017年3月27日付)。イオンリテール、東急ハンズなども氏名の掲載を変更する予定だという。

公開しつつ個人情報を守る「2段の構え」… 続きを読む