



弁護士法人たくみ法律事務所ニュースレター「匠への道」

- ネット炎上を防ぐ4つの方法と SNS に不適切な投稿をした従業員に対する対応
- 顧問先紹介「西福運送株式会社様」
- 新年発表会を行いました！

## Pickup Law News

## ネット炎上を防ぐ4つの方法と SNS に不適切な投稿をした従業員に対する対応

### はじめに

近年、アルバイト従業員などが悪ふざけをした様子をツイッターなどの SNS で投稿して炎上騒ぎとなり、会社が謝罪会見をしたり、店舗が閉店に追い込まれたりする事件（いわゆる「バイトテロ」）が多発しています。



また、従業員やその家族が顧客の個人情報を漏洩し、会社が謝罪会見を行うといった事件も続いています。

最近でも、くら寿司の従業員が一度ゴミ箱に入れた魚を拾い上げてまな板に乗せた動画、ビッグエコーの従業員が唐揚げを床に擦りつけてそのまま調理する動画などが SNS 上で拡散され、世間を騒がせました。

このような事件以外にも、**従業員が SNS 上に、会社の機密情報を投稿したり、会社や上司を誹謗中傷する内容の投稿をしたりする**など、SNS に関連する事件や問題はいつ起こるか分かりません。

そこで、今回は、従業員が SNS の個人アカウントから不適切な内容の投稿をすることを防止するための方法や問題点、不適切な投稿をした従業員に対する対応について説明します。

### SNS 利用の全面禁止はできるか

**会社が従業員の SNS 利用を全面的に禁止することは、一般的には難しい**と考えられます。

これは、SNS の利用はあくまでプライベートに属する事柄であり、これを全面的に制限することは、私生活への過度な干渉になるためです。

### 就業規則などでルールを作る

懲戒処分という罰があれば、SNS での不適切な投稿に対する抑止力になりえます。

懲戒処分の可否は、**就業規則において懲戒処分の対象行為として SNS での不適切な投稿が規定されているかどうか**が重要なポイントになります。

そこで、就業規則の服務規律において、企業秘密や顧客情報、会社の役員や従業員の個人情報を SNS に投稿する行為や、会社や役員・従業員のイメージ・社会的信用を悪化させる投稿をしてはならないと規定すべきです。

そして、懲戒処分の規定において、これらの服務規律に違反した場合には懲戒処分の対象になる旨を明記すべきです。

また、業務命令により不適切な投稿を削除させるためには根拠規定が必要になるため、そのような規定を置くことが望ましいです。

**契約社員やパート・アルバイト社員も含めた全従業員を対象にすることも忘れないように**しましょう。

## 誓約書を作成・提出させる

従業員に誓約書を作成させると心理的な強制力が働き、SNS での不適切な投稿を防ぎやすくなります。



もっとも、単に「不適切な投稿をしません。」といった抽象的な内容の誓約書を書かせるだけでは、従業員が禁止行為を具体的にイメージできず、抑止力も不十分になりやすいです。

そこで、正確な情報を発信することや、誤解を招く表現をしないこと、会社名などを明らかにしないこと、会社や他の人・団体を誹謗中傷しないこと、プライバシー権や肖像権、知的財産権を侵害する投稿を行わないことなど、**具体的な禁止事項を記載すべき**です。

就業規則や誓約書とは別に、SNS 利用にあたっての留意点や禁止事項を明記した SNS 利用ガイドラインを作り、誓約書では、そのガイドラインを守ることを約束させるということも考えられます。

## 教育・研修

禁止事項を説明した上で誓約書を書かせたとしても、書いてから一定期間が経過すると、抑止力が弱まったり、禁止事項に関する記憶が薄れたりします。

そこで、定期的に SNS に関する教育・研修を行い、SNS の特殊性や不適切な投稿が懲戒処分の対象になることを繰り返し理解させることが重要になります。

また、不適切な投稿を行った従業員に懲戒処分を課すことができるかどうかは、このような教育・研修を行っていたかどうか重要なポイントになります。

従業員に伝えるべき SNS の特殊性としては、

以下のようなものが挙げられます。

- SNS で投稿された情報は、リツイートやシェアなどで広範囲に拡散し、他の人が保存してしまえば完全な削除ができなくなる。
- 投稿内容の一部分だけが拡散され、投稿者が意図しなかった内容で拡散される。
- 過去の投稿内容から会社が特定され、会社のイメージダウン、会社製品の不買運動などにつながり、店舗の閉鎖や会社の倒産などにつながるおそれがある。
- 過去の投稿内容から投稿者が特定され、顔写真や氏名、住所などの個人情報が半永久的にネット上に残り、企業秘密や顧客の個人情報を漏洩した悪者というレッテルが付き続ける。
- 不適切な投稿を行った場合、民事上の不法行為責任、刑事上の名誉棄損罪や侮辱罪、威力業務妨害などが成立する可能性がある。

また、バイトテロにより閉店に追い込まれたケース、店舗設備の清掃や商品入替え、その間の休業損害等について従業員に賠償請求したケースなどの実例を紹介すると、従業員の理解が高まります。

## SNS 炎上対策ツールを利用する

会社が常に自社の評判や批評を確認し続けるのは現実的ではありません。

そこで、Google アラートなどのサービスでエゴサーチを代わりに行ってもらったり、ネット風評監視・モニタリングのサービスを利用したりして、いざ炎上騒ぎが起きてしまった場合に直ぐに対応できるようにしておくべきです。

## 不適切な投稿が行われたら

### (1) 証拠保全

まずは、不適切な投稿が削除されてしまう前に、その投稿内容をスクリーンショットしたりプリントアウトしたりして、証拠を保全する必要があります。

## (2) 事情聴取

証拠保全をしたら、投稿を行った従業員と面談して不適切な投稿について事実確認し、投稿した経緯や理由について事情聴取します。

## (3) 投稿内容の削除

先にご説明したとおり、業務命令として投稿内容の削除を命じるには**就業規則などの根拠規定が必要**になります。

従業員を説得して自主的に削除させる場合は、従業員が自らの意思で削除したことを証拠化しておくべきです。

## (4) 懲戒処分

懲戒処分を課せるかどうかは、業務と直接的な関係性があるかどうか問題になります。

会社の機密情報や、顧客情報、会社の新商品の開発情報など、会社の業務と直接的な関係性を有する情報を投稿した場合は、懲戒処分の対象になります。

他方で、業務と関わりのないプライベートな内容を投稿したことで会社にクレームが入った場合には、会社の社会的評判に及ぼす悪影響が相当重大な場合に限り、懲戒処分の対象になります。

## (5) 損害賠償請求

あらゆる損害の賠償を求められるわけではありません。

不適切な投稿を行った従業員に対して損害賠償請求できるのは、**当該投稿と相当因果関係が認められる範囲内の損害に限られます**。

相当因果関係の範囲内の損害に限るというのは、その従業員が当該投稿を行った当時に予測できなかった損害が除外される（会社は請求できない）といった意味になります。

そのため、従業員に対する教育・研修を行い、発生しうる会社の損害を理解させておく必要があります。

## (6) 刑事告訴

悪質なケースであれば、刑事告訴も視野に入れるべきです。

### さいごに

常識を持った大人であれば、注意喚起されるまでもなく、不適切な投稿をしないのは当然のことのようにも思われますが、SNS で簡単に情報発信できるようになった現代では、**いったん投稿された会社の不利益情報は直ぐに拡散して炎上し、半永久的にネット上に残り続ける**おそれがあり、対策を講じることは必須です。



そのためには、適切な就業規則の整備や十分な教育・研修が必要になります。

また、いざ不適切な投稿が行われた場合に懲戒処分を行えるかどうかは慎重な判断が必要になります。

SNS の利用に関する就業規則の作成や、不適切な投稿を行った従業員に対する懲戒処分の可否などについては、一度弁護士までご相談ください。



弁護士

**澤戸博樹**

静岡県出身。大学卒業後、民間会社で営業職を経験。営業マンの経験を活かし、ビジネスの目線を持って敷居は低く、フットワークは軽く、依頼者のご要望に応えさせていただきます。

クライアントPR

65年の伝統と歴史を守り、九州の物流を支えていくという誇りを胸に、日々努力を続けてまいります。

西福運送株式会社は福岡県古賀市を拠点とし、一般貨物運送業を行っております。

お客様満足度向上のため、自社で100台以上のトラックを保有しています。

昭和28年の創業以来培った経験・実績から生まれた豊富なネットワークで、九州での近距離輸送はもとより、全国への長距離輸送にも対応し、安全・確実な高品質輸送をご提供いたします。



顧問先に聞く！～顧問契約をしてみても～

普段顧問契約をどのようにご活用  
いただいていますか？

江藤弁護士に定期的に会社に来ていただき就業規則や帳簿類をチェックし、いつ労働基準監督署の立ち入り調査が入っても問題ないようにコンプライアンス遵守を徹底しています。

顧問契約の必要性を感じたのは何故ですか？

会社として取り組んでいるリスクマネジメントの一環です。

事故やトラブルはいつ起こるかわからないし、どの角度から来るかもわかりません。

思いがけないところから不意打ちをくらうことがないように、弁護士に様々な角度から会社を見ていただいて、ディフェンスしておきたいのです。

同時に、専門家の意見を聞くことによって社員のレベルアップにも繋がっています。

当事務所を顧問弁護士として選んだ決め手はなんですか？

今までの経験で勝負するのではなく、これからどんどん勉強して最新の情報を吸収してくれそうな雰囲気があるの

がいいなと思いました。

私は、ただ質問に答えてくれるだけの弁護士は不十分だと考えています。

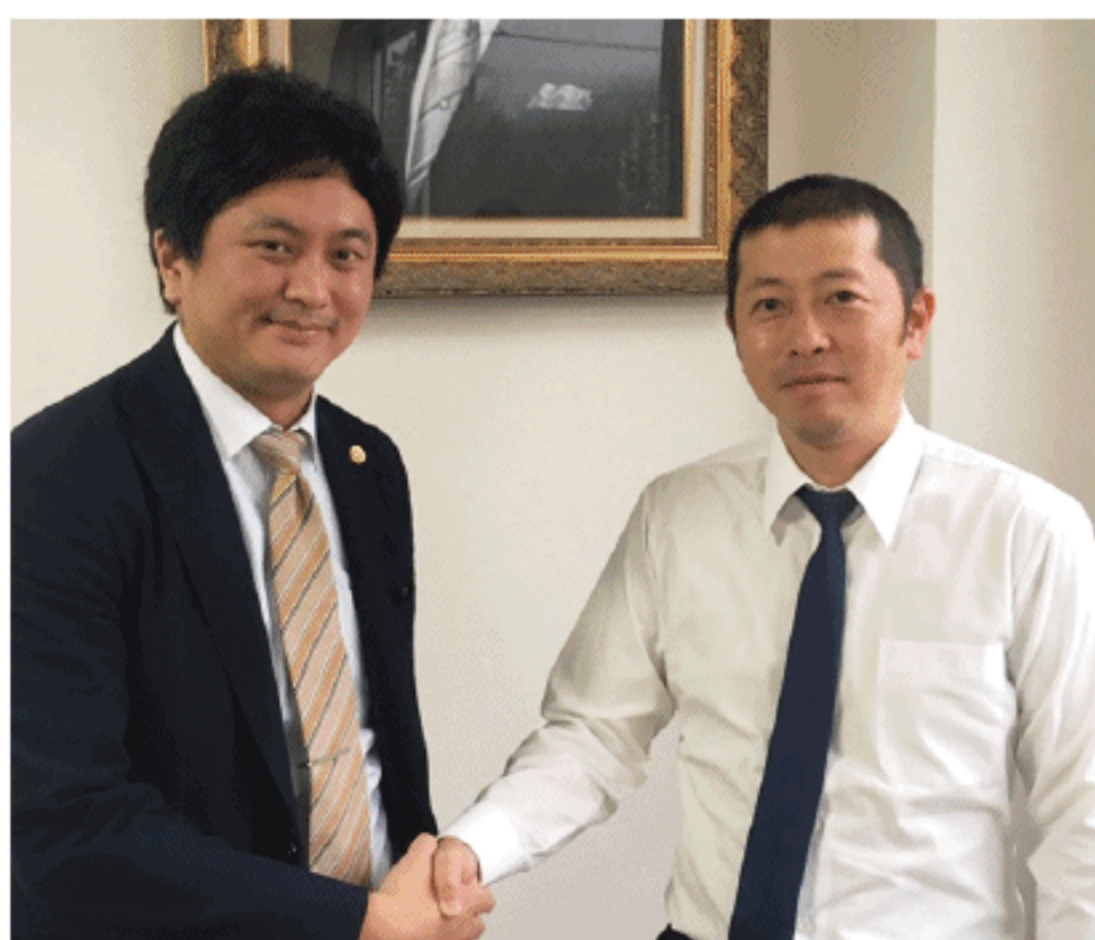
「法律が変わったけど大丈夫か」とか「就業規則のここがダメじゃないか」というように、どんどん情報提供や提案をしてほしい。

たくみ法律事務所さんならそれをやってくれるだろうと思いました。

顧問契約を検討されている他の企業の方に一言お願いします。

顧問契約をして一番よかったのは、安心感があることですね。

「万が一のことがあったときでも安心できる。」それが顧問契約によって得られる一番のメリットだと思います。



西福運送株式会社 代表取締役社長  
山元 健蔵様と弁護士江藤

たくみ法律事務所では、事務所とスタッフの目標やその達成状況を共有するため、年に2回の発表会を行っています。

先日、スタッフ全員が一堂に集まり、「新年発表会」が行われました。

代表弁護士の宮田から事務所の理念や目標の確認が行われた後、各チームやスタッフが個々の目標を共有し、フィードバックを行いました。

発表会後には、懇親会を兼ねた表彰式を開催いたしました。

所員全員のアンケート結果に基づいて「グッドサポート賞」「活躍賞」「団体賞」などの部門ごとに表彰を行う毎年恒例のイベントです。

2018年にもっとも活躍したスタッフに贈られる「MVP」に輝いたのは、弁護士・壹岐晋大でした。

壹岐は企業法務部門の長として多くのクライアント様に関与しただけでなく、より幅広い分野でご支援をするために中小企業診断士の資格を取得したことが評価されました。

今後も事務所が一丸となって全てのお客様に「満足を超えた感動」を提供するため、気持ちを新たにしました。



## たくみ法律事務所 NEWS LETTER 「匠への道」

発行：弁護士法人たくみ法律事務所

[e-mail] info@takumi-law.jp [HP] www.takumi-corporate-law.com

[福岡オフィス] 福岡市中央区渡辺通三丁目6番15号 NMF天神南ビル10階

[TEL] 092-724-4848 [FAX] 092-724-2616

・地下鉄七隈線 天神南駅：徒歩3分 渡辺通駅：徒歩2分

・天神バスセンター：徒歩5分

[北九州オフィス] 北九州市小倉北区米町一丁目1番1号 小倉駅前ひびきビル8階

[TEL] 093-383-9033 [FAX] 093-383-9188

・JR・モノレール小倉駅：徒歩5分

・モノレール平和通駅：徒歩2分

このようなことでお困りの場合はお気軽にご連絡ください。

- ・著作権・知的財産権等
- ・不動産問題（賃料未払・明け渡し等）
- ・債権回収（取引先の未払、取引先の倒産等）
- ・契約法務（契約書作成、内容確認、契約解除等）
- ・労働問題（労働条件、就業規則、賃金支払、未払残業代、解雇、採用、従業員による不正行為等）
- ・会社法務（設立、定款作成、組織変更、株主総会、役員等）
- ・会社倒産（自社の破産・再生等）