

概 説

第1 多発する炎上トラブル

FacebookやTwitterなどのSNSは、今や日常生活に欠かすことのできない重要なコミュニケーションツール・情報発信ツールとなりつつあります。第1章でも言及したように、SNSを有効に活用することによって、情報の受け手であった一般人が、情報を発信する側に立つことができますし、利便性の高い情報共有、連絡手段として利用することができます。

他方で、近年、会社の従業員やその関係者がSNS上に不適切な投稿を行い、それが拡散された結果、投稿者本人や投稿者が所属する会社・組織が非難に晒される「炎上」トラブルが非常に多くなっており、会社としても決して無視することができない状況となっています。

第2 SNSをめぐる労務対策の必要性和困難性

1 SNSの炎上によるリスク

SNSへの不適切な投稿により一旦炎上してしまうと、会社に対する影響は極めて大きいものとなり得ます。例えば、アルバイト従業員が業務用冷蔵庫に入った写真をTwitterに投稿した結果、それが拡散されて炎上してしまい、結局、投稿者が在籍する店舗が特定されて、会社が当該店舗を閉鎖するという事態にまで発展するというケースが存在します(Q【8】など参照)。このように投稿者本人だけでなく、当該投稿者が所属する会社が特定され、店舗の閉鎖、会社のイメージダウン、会社製品の不買運動などにまで広がってしまうリスクがあります。

さらに、投稿自体による炎上だけでなく、会社の事後対応の悪さ・不適切さによってさらに炎上してしまう「2次炎上」というような事態

も実際に起こっています。

このように、SNSには、会社にとっては到底無視できないリスクを内包しているという側面があります。そして、このような炎上トラブルが発生する可能性というのは、従業員を雇っている会社であれば常に存在するのです。

会社としては、SNS対策を従業員任せにしたり、現場任せにしたりするのではなく、会社として明確な事前の対策を講じると共に、万が一、不適切な投稿がなされた場合には、適切な事後の対策を講じなければなりません。

2 SNSをめぐる労務対策の必要性和困難性

上記のとおり、会社は、SNSに関する事前の対策を講じると共に、適切な事後の対策を検討しておかなければなりません。しかし、実際には、会社の担当者レベルがSNS対策の必要性を訴えても、SNSのことを理解していない経営層が、その必要性を十分に理解できないため、何らの対策も講じられていない会社もあります。

一方で、炎上事例がマスコミに取り上げられることが多くなるにつれて、何らかの対策を講じる必要性を痛感している会社も多くなってきていますが、いざ対策を講じようとしても、どのような対策を講じればいいのか皆目見当がつかず、途方に暮れている会社も少なくありません。

さらに状況を悪化させているのが、弁護士等の専門家においても、SNSに関する問題がまだまだ新しい分野であり、対策については暗中模索の状態であることから（さらにいえば、そもそもSNSを利用していない弁護士等も多くいることから）、会社から相談を持ちかけられても適切なアドバイスができないというケースもあるようです。

しかし、何も対策を講じなくていい、というわけではないことはい

うまでもありません。

そこで、会社がSNSに関する事前・事後の対策を検討する必要がありますが、その対策を検討する前提として、SNSに関する正しい理解が必須となります。以下では、SNSの特殊性、投稿主体による分類、投稿内容による分類などを整理します。

第3 SNSの特殊性

1 SNSの特殊性の理解

上記のように、会社としてSNS対策を講じる必要があることは明らかであり、可及的速やかにSNS対策を講じる必要があります。

ただし、SNSの特殊性を理解せずに対応策を闇雲に検討しても埒があきませんし、効果的な対策にはならないこともまた明らかです。そこで、まず、SNSの投稿が炎上してしまう理由を理解しておかなければなりません。その理由を端的に述べると、「SNSの特殊性」です。

2 特殊性の具体例

SNSの特殊性としては、以下の点が挙げられます。

① 簡易性

手軽かつ即時に情報（文字だけでなく写真や動画も含む。）を投稿できる一方で、手軽さゆえに熟考することなく情報を投稿してしまう利用者が多いこと。

② 情報の恒久性

一旦投稿を行うと、インターネット等を通じて急速に拡散してしまい、当該投稿や投稿したアカウント自体を削除しても、第三者によって保存され、半永久的に拡散され続けるおそれがあること。つまり、一旦投稿した後に拡散されてしまうと、それを完全に削除するのは事実上不可能となること。

③ 伝播の迅速性

一度投稿された情報は、転送、シェア、リツイートなどによって、短期間で拡散され、不特定多数の者が閲覧可能になること。

④ 公共空間性

様々な属性、価値観、意見・考えを有する者が利用する公共的な空間への投稿であること。

⑤ 情報操作の容易性

投稿内容の一部が切り取られる等により、投稿者本人が意図しない形で伝播するおそれがあること。

⑥ 特定可能性

匿名での投稿や、氏名又は所属する組織の一部を明らかにせずに行う投稿であっても、過去の投稿等から投稿者やその所属する会社・組織が特定されるおそれがあること。

⑦ 情報の多面性

投稿内容の1つ1つは断片的な情報を内容とするものであっても、複数の断片的な情報を組み合わせ、又は他の情報と照らし合わせることで、特定の内容を有する情報として理解されるおそれがあること。また、1つ1つの投稿の内容には特段の問題がない場合であっても、全体として不適切な内容ととられるおそれがあること。

⑧ 非匿名性

匿名で利用するインターネット上のサービス（インターネット上の掲示板など）と比較して、実名で利用する（人は実名が特定される）ケースが多いことから、人間関係にまつわるトラブルが生じやすいこと。

⑨ 情報の不確実性

他の者の発信の内容について自らその真偽を確認せずに拡散させてしまいがちであること。

⑩ 被害の甚大性

一旦拡散されて炎上してしまうと、投稿者本人だけでなく、投稿者が所属する会社・組織が特定される結果、店舗の閉鎖、会社のイメージダウン、会社製品の不買運動などにまで広がってしまうリスクがあること。

【4】 SNSに関する規程・ガイドライン等を設ける場合のポイントは

Q

最近、マスコミ報道などでSNSが炎上して会社業務に支障が生じるという例をよく目にします。そこで、当社でもSNSに関する規程等を設けたいと思いますが、どのような内容とするのがよいでしょうか。

A

SNSで不適切な投稿を行った場合、インターネットが炎上して会社に対応に追われるケースが後を絶ちません。このような事態を防止するため、SNSに関する規程等を設けることが重要です。具体的には、誓約書、就業規則、ガイドライン等でSNSに関する定めを設けて、SNS利用に関する留意点等を周知徹底するとよいでしょう。

解説

1 SNSに関する規程等の重要性

近時、従業員が冷蔵庫の中に入っている写真や販売用の食材を口に入れた写真をSNSで投稿したり、食品に異物を混入する旨をほのめかす発言をSNSで投稿したりするなど、インターネットが炎上して会社に対応に追われるケースが後を絶ちません。これは、友人間や仲間内であれば気軽に情報交換をしても問題ないであろうという規範意識の希薄性によるものと思われ、従業員本人としてはそれほどの重大事と考えていないケースが通常です。

しかし、このような情報がSNSに投稿された場合、商品・サービスに関する危険性を懸念した消費者・取引先により、当該商品・サー

ビスの買い控え、取引停止等をされる可能性がありますので、会社に生じる被害は大きく、実際、店舗の閉鎖・休業に追い込まれた例もあります。

このような事態を防止するため、SNSに関する規程等を設けることは重要です。SNSで不適切な投稿を行った場合には、懲戒処分を検討することになりますが、その場合も会社がSNSに関する規程等を設けていたか否かは、従業員の非違の程度を左右する重要なポイントとなります。

2 SNSに関する規程等の留意点

SNSに関する規程等の内容としては、①SNSの特殊性を理解させる、②適用対象者を全従業員とする、③規程違反について懲戒処分等の対象となることを明示する、といった点がポイントです。

①について、SNSは手軽かつ即時に発信できるため、深く考えないまま投稿を行ってしまうことが多いようです。他方、一度発信がされてしまうと、リツイートやシェアなどで広範囲に拡散してしまい、さらに、第三者が保存をしていれば完全に削除することは不可能であり、予想できない範囲に被害が及んでしまいます。気軽に投稿をしたコメントにより、投稿者の所属する会社に対応に追われることもありますので、会社はあらかじめ従業員に対してこのようなSNSの特殊性を理解させることが重要です。ただし、SNSによる投稿の制限は投稿者の思想・信条の自由や表現の自由への制約となることから、本来従業員の自主性に委ねられるべき事項については、禁止事項とするのではなく、推奨事項とするといった配慮も必要です。

②について、SNSへの投稿について注意が必要なのは、正社員だけではなく、特にマスコミ報道等で、アルバイト従業員による

炎上事例が話題となっていることから、契約社員やパート社員なども含めた全従業員に問題意識を持ってもらう必要があります。

③について、SNSで会社批判や会社情報に関する投稿等を行った場合には、企業秩序に違反するものであり、懲戒処分の対象となります。SNSの特殊性として、投稿した従業員本人が不適切な投稿をした場合の重大性を理解していないことが多いため、会社として、懲戒処分等を含めた厳正な対応をとる旨を理解させることが重要です。ただし、SNSの利用は、あくまでプライベートに属する事柄であり、投稿者の表現の自由の問題もあるので、会社業務と関連のない倫理・道徳的事項等については懲戒処分の実施が困難なケースもあります。

3 SNSに関する規程等の書式例

上記で述べた留意点を踏まえ、①誓約書、②就業規則、③その他（ガイドライン等）で会社の基本姿勢を明確にすることは有益です。以下それぞれのポイントを掲げるとともに、末尾に書式例を掲載しましたので参照してください。

① 誓約書

誓約書には、SNSの特殊性を踏まえた留意点を記載するとよいでしょう。また、包括的に会社の定めるSNSガイドラインを遵守する旨を規定しておくことにより、ガイドラインの内容も誓約事項に含めることができます。

② 就業規則

就業規則には、服務規律と懲戒事由にSNS利用に関する定めを設けておくといよいでしょう。

③ SNSガイドライン

SNSガイドラインを策定することにより、SNSの利用につい

ての会社の基本姿勢を明確にし、かつ、従業員に対してSNSの利用にあたっての留意点を周知徹底することができます。特に従業員に対しては、SNSの何が問題なのかを具体的に理解してもらった上で、適切にSNSを利用してもらうことが重要です。

内容としては、㊦ガイドライン策定の目的を明らかにすること、㊧会社の基本姿勢を示すこと、㊨対象を全従業員とすること、㊩SNSの留意点を記載して注意喚起すること、㊪違反した場合の懲戒処分等を明記すること、㊫相談窓口を設置することなどがポイントです。SNSガイドラインを設けることにより、SNSの特殊性を理解しつつ積極的に関わるという企業姿勢を示すこともできますので、この点からも、SNSガイドラインを設けることは重要です。SNSの特殊性については、本章概説（第3）も参照してください。

<ここがポイント>

SNSで不適切な投稿を行った場合、インターネットが炎上して会社が対応に追われるケースが後を絶ちません。このような事態を防止するため、SNSに関する規程等を設けることが重要であり、誓約書、就業規則、ガイドライン等を設けることが考えられます。

ただし、規程等を設けたとしても対策として万全になるわけではないので、入社時研修や、定期的な社内研修においてSNSに関する遵守事項などを指導して、注意喚起する必要があります。

書式例

○誓約書

誓 約 書

平成〇年〇月〇日

株式会社〇〇〇〇

代表取締役 〇〇〇〇殿

〇〇〇〇 印

私は、下記事項を誓約します。

記

- 1 ツイッター、フェイスブック等のSNSを利用して、会社情報（会社従業員の情報及び会社の業務情報等を含むがこれらに限られない。）に関する投稿を行いません。
- 2 SNSで発信する情報については正確に行うこととし、誤解を招くような表現をしないように留意します。
- 3 思想信条や宗教など誤解・衝突を招きやすい事柄については、特に慎重な投稿を心がけます。
- 4 SNSで投稿を行うにあたっては、会社名等の属性を明らかにせず、かつ、会社意見とは無関係の個人の意見である旨の文言を入れて行います。
- 5 その他、会社の定めるSNSガイドラインを遵守して情報発信を行います。

以 上

○就業規則(服務規律と懲戒事由についてのSNS利用に関する定め)

(服務規律)

第〇条 従業員は業務の正常な運営のため次の各号の事項を遵守しなければならない。

… (中略) …

- (○) ブログ、ツイッター、フェイスブック等のSNSを利用する場合には、従業員としての自覚を持って投稿等を行うこと及びSNSガイドラインに従った利用をすること

(以下略)

(懲戒事由)

第〇条 従業員が次の各号の一に該当するときは、審議の上、その軽重に応じて懲戒処分を行う。

… (中略) …

- (○) ブログ、ツイッター、フェイスブック等のSNSによる投稿等により、会社の信用を毀損し又は会社に損害等を与えたとき

(以下略)

○SNSガイドライン

SNSガイドライン

1 本ガイドラインの目的

近年、ツイッター、フェイスブック等のインターネット上で不特定多数のユーザーに情報を発信できるサービス（以下「SNS」といいます。）がコミュニケーションの主要なツールとして普及していますが、一方で、SNSへの不適切な投稿により、インターネットが炎上

【36】 従業員にスマートフォンを貸与する場合の注意点は

Q

当社では現在、従業員へのスマートフォンの貸与を検討しています。営業担当者等の外回りの多い従業員には、携帯電話を貸与していますが、時折、業務以外の連絡に使う者がいて問題となっています。スマートフォンでも同様の問題が生じ得ますし、さらに、情報セキュリティの確保にも一層配慮する必要があると考えています。従業員にスマートフォンを貸与する際の注意点やルール作りについて、一般的に教えてください。

A

スマートフォン等の情報端末を貸与する際には、使用ルールを明確に定め、かつ、ルール違反と懲戒処分とを紐付けておくことが大切です。私用の明確な禁止のほか、セキュリティ管理方法、会社による使用状況の調査方法（モニタリング）等をルール化しておくとともに、労働時間管理にも配慮する必要があります。

解説

1 ルール設定の重要性

スマートフォン等の情報端末を従業員に貸与する際には、事前に明確かつ詳細なルールを設定しておくことが必須です。ルールを定めることなく、単に適切な使用を従業員の「常識」や「善意」に委ねることは、情報通信技術が高度に発達し、情報漏えい等のリスクが多様化している昨今では、会社の姿勢として望ましくありません。

近時は、通話料金やデータ通信料金を定額とするサービスも増えていますが、そのようなサービスを利用する場合であっても、動画等のデータ容量の特に大きなファイルを従業員がみだりにダウンロードし

たような場合には、利用料金が予想以上に高額となったり、また、自動的に通信制限がかけられて本来的な業務への使用に支障が生じたりするおそれがあります。そして、スマートフォンであっても、セキュリティ管理を適切に行わない場合には、PCと同じく、ウイルス感染や情報漏えいのリスクがあります。

2 スマートフォン等の貸与方法の決定

具体的なルール作りに先立ち、まずは、スマートフォン等をどのような条件で、どの範囲の従業員に貸与するかを、必要性和リスクとコストを総合的に勘案して決定します。

＜貸与方法の主な選択肢＞

- ① 全従業員に一律に貸与する（「全従業員」に含まれる従業員区分（正社員、契約社員、パート社員等）も決定する必要あり）
- ② 特定の部署に所属する従業員全員に一律に貸与する
- ③ 一定の職位以上の従業員全員に一律に貸与する
- ④ 従業員のうち会社が必要と認める者だけに個別に貸与する
- ⑤ 貸与希望を募り、会社が許可した者にのみ貸与する
- ⑥ 貸与希望を募り、希望者全員に貸与する など

3 貸与方法に合わせたルール作り

(1) 私用禁止規定の整備

どの貸与方法による場合であっても、私用を明確に禁止する規定は必須です。就業規則の中に、既に「会社の施設、設備、機械その他の物品を業務以外の目的のために会社の許可なく使用しないこと」というような内容の規定が存在する場合、それをもって私用禁止規定に代えることも解釈上不可能ではありませんが、「機械その他の物品」にスマートフォンが含まれるのかどうかはわかりにくく、また、「業務以外

の目的による使用」を会社の許可を要件にする必要もないので（許可することは基本的に想定されないからです。）、端的に私用禁止を定めた規定を置くべきでしょう。

規定を入れる場所は、服務規律規定の中に盛り込んでもよいですし、独立した章立てや規程を設けてもよいですが、いずれの場合であっても、規定違反があった場合に懲戒処分の発動が可能となるよう、懲戒事由と紐付けておくべきです。後掲の書式例「就業規則」を参照してください。

なお、業務用に貸与した情報端末の私用が発覚した場合の懲戒処分については、Q【47】を参照してください。

(2) 具体的なルール規程の整備

次に、貸与方法に合わせて、より具体的なルールを設定します。就業規則の中に一連の規定を組み込むことももちろん可能ですが、別の独立した規程を設けた方が従業員にとってもわかりやすいでしょう。規程の中では、私用禁止のほか、詳細な遵守事項や貸与・返却に関する手続、モニタリングに関する規定やセキュリティの管理方法などを定めます。詳しくは、後掲の規程例を参照してください。なお、規程の運用にあたっては、本書における以下の設問も参照してください。

- ① 私用によりウイルス感染させた場合の対応→Q【27】
- ② モニタリングの留意点→Q【35】
- ③ スマートフォンを紛失した場合の対処→Q【41】
- ④ 違法ダウンロードによる情報流出→Q【29】

4 ルールの周知・徹底方法

ルールに関する規程が完成したら、その内容を従業員に十分に周知します。さらに、規程の中の特に重要な遵守事項については、貸与時に誓約書を提出させることも有効でしょう。法的には、規程の制定・

周知によって、従業員にはその内容を遵守すべき義務が生じますので、重ねて誓約書を提出させることは必須ではありませんが、誓約書に署名・捺印させるという手続を経ることによって、従業員に対し、適正な利用をより強く意識付けることができます。後掲の書式例「誓約書」を参照してください。

5 適正な労働時間管理の確保

携帯電話と異なり、スマートフォンやノートPC、タブレットの使用によって、従業員は会社施設外においても、メールを送受信したり、資料を作成したり、インターネットで必要な情報を調査したりすることが容易に可能となります。そのため、会社としては、あくまで所定労働時間内に使用することを当然の前提として貸与したつもりであっても、情報端末の持ち帰りを認めたり、持ち帰りを禁止しなかったりした場合には、従業員による所定労働時間外の使用を完全に防止できず、「風呂敷残業」への残業代を請求されたり、逆に、上司が部下に対してメールや電話で所定労働時間外にみだりに業務指示を出し、従業員がその対応を余儀なくされてしまうという事態が生じるおそれもあります。

よって、スマートフォン等の情報端末を貸与する際には、適正な労働時間管理の確保にも気を配ることが大切です。後掲の規程例及びQ【38】も参照してください。

<ここがポイント>

業務のために会社から貸与を受けた物を私的に使用してはならないことは、常識的に考えれば当然のことではありますが、特に、スマートフォン等の情報端末は、手軽に持ち出すことができるため、従業員による具体的な使用状況を会社が直接把握

することが困難であることから、従業員の良識に頼ることは、不測の損害を生じさせかねません。

そのため、「当たり前なこと」であっても、一つ一つ丁寧に、漏れなく、規程や誓約書に盛り込んでおくべきです。

書式例

○就業規則（私用禁止に関する条項）

第〇条

- 1 従業員は、会社が貸与したパソコン、携帯電話、スマートフォン、ノートパソコン、タブレットその他情報端末を、業務遂行以外の目的で使用してはならない。
- 2 前項に反する使用により発生した利用料その他会社が被った損害については、従業員が負担するものとする。

○就業規則（懲戒事由に関する条項）

第〇条

従業員が次の各号のいずれかに該当するときは、会社は、非違の程度に応じて懲戒処分を行う。

…（中略）…

(○) 第〇章（条）に定める服務規律に関する規定に違反したとき
〔私用禁止条項を服務規律の中に入れた場合〕

(○) 本就業規則その他会社の定める諸規程に違反したとき
〔私用禁止条項を独立した章立て又は規程の中に入れた場合〕

（以下略）