

急増している 企業の SNSトラブル 対処のポイント

SNSでトラブルに なりやすい投稿

昨今、いわゆるバイトテロなど、SNSでのトラブルが後を絶たない状態になっています。SNS投稿は短い期間に拡散されやすく、ひとたび「炎上」すると、企業に重大な損害を与えるおそれがあります。

こうした投稿について、(1)企業

Twitter、Instagram、Facebookなど、SNSをめぐるトラブルが増えています。企業にとって問題となりやすいSNS投稿のケースを概観し、主な予防策と事後的な対応策について概説します。

(この記事は10月8日現在の情報に基づいています)

ベンチャーラボ法律事務所

弁護士

淵 邊 善 彦

弁護士

木 村 容 子

(1) 企業の公式SNSアカウント における投稿

表1は、公式SNSアカウント

において、主にトラブルになりやすい投稿の例です。

これらのうち、①のケースでは、とりわけ、人種、性別、外見等に関する差別的発言や顧客を侮辱する発言と捉えられる事案や、投稿をしたタイミングに照らして不適切な投稿を行なった事案が、炎上しやすい傾向にあります。

③の例としては、顧客の肖像等無断で投稿してしまう場合や、他のSNS利用者の違法な投稿を拡散してしまう場合などが挙げられます。

⑥の例としては、景品表示法の不当表示等に該当し得る投稿が想定されます。場合によっては、同法の景品規制の対象にもなり得るので注意が必要です。

(2) 従業員等の関係者のアカウント からの投稿

たとえ従業員の匿名のアカウントであったとしても、SNSでの公開情報等から勤務先を特定され、企業の「炎上」に結び付くことがあります。

業務委託先等の関係者のアカウントについても、内容等によって、自社が責任を負ったり、巻き込まれたりするおそれがあるので

注意が必要です。

表2は、主にトラブルになりやすい投稿の例です。

これらのうち、①の一般にバイトテロと呼ばれるアルバイト等の従業員が就業時間中に悪ふざけをした写真や動画などをSNSに投稿するケースでは、とくに、飲食店やコンビニエンスストアといった顧客にとっての安全性や衛生面が問題になり得る事業を営む場合に、大きく炎上しやすい傾向にあります。

③の例としては、従業員が業務上知り得た著名人等の顧客のプライバシーに関する情報を投稿する場合等が挙げられます。

④の例としては、従業員が開発中の商品などの営業秘密等を投稿する場合や、取引先等に自社の商品・サービス等についていわゆるやらせ投稿をさせるような場合も想定されます。

(3) 顧客その他第三者アカウント からの投稿

このほか、顧客が投稿した企業の商品・サービスに対する批判等をきっかけに炎上する場合や、第三者が企業に関するデマ等を投稿する場合が挙げられます。

SNSトラブルの 主な予防策

(1) 公式SNSアカウントにおける投稿

① チェック体制の整備

多面的な立場からチェックを行なうべく、複数人によるチェック体制を整え、人選も、年齢や性別、経験などに偏りが無いよう工夫す

ることが重要です。

また、主に表3の観点からチェックすることにも有用でしょう。

② 情報管理体制整備および社内規程等の整備

企業の情報管理体制の整備と見直しの検討も必要です。たとえば、とくに公式アカウントについては、利用する貸与端末で個人アカウントを利用しないことや、ID・パスワード等の管理体制を見

直すことが挙げられます。

また、各種社内規程の策定・見直しを検討します(2で後述)。従業員向けのガイドラインに加えて、公式アカウントの運営担当者向けのマニュアルや、チェックリスト等を作成することも考えられます。

いずれにせよ、最新の炎上事案や社会情勢等を分析し、見直すことが肝要です。

③ 研修・教育

社内規程等の実効性を持たせるべく、研修や教育が重要となります(2で後述)。

(2) 従業員等の関係者のアカウントからの投稿

従業員に関しては、主に次の①

②の対策が挙げられます。

なお、業務委託先等の関係者に対しては、契約の秘密保持義務の条項等の見直しや情報管理体制につき注意喚起等を行うこと等を検討します。

① 情報管理体制および社内規程等の整備

前述のとおり、営業秘密の流出等を防ぐための企業の情報管理体制の見直しは重要です。

併せて、SNSポリシー・ガイドライン、就業規則、秘密情報や貸与端末の管理に関する規程等の策定・見直しも検討します。

就業規則の規定に基づき、従業員のSNS利用の合理的な制限や情報管理につき誓約書を得ることも検討に値します。

ただし、従業員の個人アカウントでの投稿という私生活上の行為の制限は、プライバシー権侵害となり得るので、これらの規程や誓

表1 公式SNSアカウントでトラブルになりやすい投稿例

- ① 担当者は意図していなかったものの、差別的・侮辱的発言等と捉えられ得る投稿
- ② 担当者が個人アカウントと勘違いをし、公式SNSアカウントに誤投稿する場合
- ③ 顧客や第三者の個人情報の開示・漏洩、その他著作権、肖像権、プライバシー等の侵害となり得る投稿
- ④ 顧客や第三者への批判、名誉や信用を毀損し得る投稿
- ⑤ 営業秘密の開示・漏洩となる投稿
- ⑥ 違法となり得る広告内容の投稿
- ⑦ デマ・噂を投稿したり、拡散させたりする場合
- ⑧ 悪ふざけをした投稿、その他担当者の個人的見解の投稿

表2 従業員や関係者のアカウントでトラブルになりやすい投稿例

- ① バイトテロ
- ② 顧客や第三者への批判、名誉や信用を毀損し得る投稿
- ③ 顧客や第三者の個人情報の開示・漏洩、その他著作権、肖像権、プライバシー等の侵害となり得る投稿
- ④ 営業秘密の開示・漏洩をしたり、やらせ投稿をしたりする場合
- ⑤ 所属企業や上司等への批判、名誉や信用を毀損し得る投稿
- ⑥ 所属企業の違法行為等を告発する投稿
- ⑦ 私生活上の悪ふざけ、違法行為、差別的発言の投稿、その他不適切な投稿・拡散

表3 公式SNSアカウントによる投稿のトラブル防止主要チェックリスト

- ☐ 事実に誤りがないか
- ☐ 法的観点からのチェックを行なったか
(適法性のみならず、社会的、倫理的に問題にならないかも含む)
- ☐ ステレオタイプな価値観に基づいていないか、価値観を強要していないか
- ☐ 差別的、侮辱的、不適切な発言等に捉えられるおそれがないか
(とくに性別、人種、年齢、宗教、政治、思想・信条、歴史観、外見等に関する話題、賛否両論ある議論に結び付き得る話題は慎重に検討する)
- ☐ 投稿するタイミングに照らして適切な内容か
(過去に戦争、災害、大規模な事件や事故等があった日でないか等)

約書の作成・見直し等に関しては慎重な検討が必要です。

企業批判等の投稿の原因になり得る根本的な問題自体を早期に解決するために、内部通報制度の充実も望まれます(③で後述)。

また、就業規則の規定に基づき、貸与端末のモニタリング等をすることも考えられます。ただし、モニタリングが権利濫用としてプライバシー権侵害等となる可能性もあるので注意しましょう。

② 研修・教育

アルバイトを含む従業員に対し、定期的な研修・教育を行なうことが重要です。弁護士等の専門家を講師に招き、ケーススタディ型にすることが有用です。

また、SNSの特徴(限定公開でも拡散されやすい、投稿者を特定されやすい、情報が残るおそれが高い点等)を従業員に説明し、リスクの大きさ等を認識してもらうことも肝要です。

(3) 顧客その他第三者のアカウントからの投稿

クレーム投稿等の原因になり得る問題自体が発生しないよう、日頃より顧客対応を適切に行ない、内部通報制度や従業員の教育等を

充実させることが重要です。なお、公益通報者保護法が令和2年6月に改正され(公布の日から起算して2年を超えない範囲内において政令で定める日から施行予定)、事業者がとるべき措置等が規定されました。

炎上した場合の一般的な対応策

(1) 公式アカウントまたは従業員の個人アカウントの投稿の炎上

① 従業員への対応

当該炎上により企業の秩序等が害されたとき、まず、情報・証拠を収集し、事実関係等を調査・検討します。

調査結果を踏まえ、投稿した従業員に対する懲戒処分または指導を検討します。とくに企業外非行行為等については懲戒権の濫用となりやすく、事案に応じた慎重な検討が必要となります。

また、従業員の違法な投稿により企業に損害が発生している場合、事情に応じ、損害賠償・求償の請求を検討します。ただし、請求し得る額は信義則上大幅に制限される可能性が高いでしょう。なお、よほど悪質な場合は刑事告訴

も視野に入ります。

企業の従業員への指導が不十分であったとされる可能性もあり、基本的には、責任追及よりも、再発防止策の検討に重点を置くことが多いでしょう。

② 対外的な対応

公式SNSアカウントの投稿に違法な権利侵害があれば、原則として企業は被害者に対して責任を負うと考えられます。従業員の個人アカウントの投稿についても企業が責任を負う場合もあります。

被害者に対する責任が企業に生じ得る場合、損害賠償の交渉など、被害者対応を検討します。

また、事案に応じて、謝罪、経緯、対応策、再発防止策等に関して、早期に公表すること等も検討します。その内容次第ではさらに炎上する可能性があり、ケースに応じた配慮が必要です。なお、場合によっては、行政処分や刑事罰等の対象になり、行政対応等も必要になることがあります。

(2) 顧客その他第三者による投稿の炎上

前述(1)と同様に、まず、情報・証拠を収集し、事実関係を調査・検討することになります。その結

果を踏まえ、本人またはSNSサービス提供者に対して投稿の削除要請を行なうかを検討します。ただし、相手方を刺激してしまい、さらに炎上する可能性もあるので留意が必要です。

また、投稿の内容や影響等次第では、相手方を特定して損害賠償請求をするために、発信者情報開示請求を行なうことも検討します。ただし、プロバイダ責任制限法に基づく開示請求が認められるには、「権利侵害の明白性」「正当な理由」など厳しい要件があり、容易ではありません。

なお、本年4月に同法が改正され(改正法は公布の日から起算して1年6か月を超えない範囲内において政令で定める日から施行予定)、インターネット上の誹謗中傷等による権利侵害につき、より円滑な救済を図るべく発信者情報開示命令という新たな制度、ログイン型投稿への対応等が整備されました。

投稿が悪質な場合、刑事告訴も検討対象となります。

従業員のプライバシー等に配慮しつつ予防策等に注力し、SNSと上手に付き合っていくことが望まれます。