

## 弁護士 高下謹彦先生の法律相談



## 第41回

## 「従業員によるSNS使用をめぐるトラブル」

**Q** 従業員によるSNSの使用をめぐるトラブルには、どのようなトラブルがあるのでしょうか。

**A** この種のトラブルには、いくつかの種類があります。1つは「SNSによる公私混同」です。これは、会社の広報をするための公式アカウントに、従業員が同じSNSの自己のアカウントと間違えてプライベートな内容を投稿してしまったというケースです。

**Q** そのような従業員の行為に対して、会社はどのような対応ができるのでしょうか。

**A** まずは、①「証拠の保全」が必要です。これは、従業員が当該投稿を削除、隠蔽することを防ぐために当該投稿はスクリーンショットなどで保存することが必要です。次に、②「事実関係の確認」です。当該従業員の特定制を、事情の聞き取りをすることが必要です。次には、③「当該投稿の削除」、誤った投稿を放置しておくとは拡散するおそれがあるので、会社の評判への悪影響を回避するために当該従業員に投稿の削除をするよう業務上の指示をすることです。

**Q** 事実上の対応措置としてわかりました。従業員に対し、法的責任を追及することは可能でしょうか。

**A** 当該従業員に対し、その事実関係に応じて、就業規則に基づく懲戒処分、民法上の損害賠償請求、刑事事件化の対応（会社の信用や名誉棄損に対する責任）をするなどの措置をすることを検討するということになります。

**Q** 上記の事例とは逆に、従業員の個人のアカウントに会社の業務上のことから投稿してしまったという場合は、どういう対応になるのでしょうか。

**A** これは、SNSによる情報漏洩のケースです。この場合も、会社の対応としては、基本的には上記のケースと同様ですが、個人のアカウントを通じての投稿という行為なので発覚が困難であったり、発覚がその投稿を知った第三者からの当該事実の提供であったりするなど、特別の事情を伴うことがあります。

**Q** 社内のチャットツールや業務用のデバイス、社内メールによるコミュニケーションで、管理職と部下の間、または同僚どうして、不適切な内容、行き過ぎた叱責、当事者の感情を害する内容などの送信をして、一方従業員が精神的に被害を被るというケースが発生することがあります。こういった場合のトラブル対応はいかがでしょうか。

**A** その種のケースは、主に、従業員個々の名誉や名誉感を害するおそれのある行為として、「パワハラ」事案にも該当しうるケースとして対処する必要があります。メールの利用において、メール内容を共有する方法として「CC」表記する場合がありますが、自分が送信するメールにおいて「CC」として情報を共有する場合、一方的に「CC」表記するのではなく、「CC」の対象者とするを直接の送信相手方にあらかじめ同意を得る、または少なくとも告知するルールをつくっておくことも検討する必要があります。

**Q** これらの予防策としては、どのような方法があるのでしょうか。

**A** 誤った投稿によるトラブルは、1つのデバイスで業務用の使用とプライベートな使用を兼用することから生じることが多いので、対策としては、1つは、デバイス等に関する対策として、会社で業務用のデバイス（パソコンやスマートフォン）を支給し、このデバイスではプライベートな使用を禁ずること、および、プライベートなデバイスでは業務上の内容を含む投稿をしないことをルール化し、徹底することです。

また、会社で「ソーシャルメディアガイドライン」「社内情報の管理規定」を策定して、従業員に周知徹底することや従業員向け研修を行うことが予防策として重要でしょう。また、一般的な就業規則とは別に「社内外のソーシャルメディアの使用に関する規則」というSNSの利用全般に関する社内規則を作成することも検討してください。

<掲載内容に関するご質問、お問合せについて>

高下謹彦法律事務所 電話 03-5568-6655(代)  
<http://www.takashita-law.jp>