

## 『SNSをめぐるトラブルと労務管理〔第2版〕』

## 目次

# 第1章 SNSをめぐる労務管理の現状

1 SNSとは	2
2 ソーシャルメディアの代表例	2
(1) 電子掲示板	2
(2) ブログ	3
(3) SNS	3
ア) Twitter	4
イ) Facebook	4
ウ) Instagram	5
3 ソーシャルメディアの危険性	5
(1) 危険性	5
(2) 企業のリスク	6
(3) 企業が経験したソーシャルメディアでのトラブル内容	7
(4) ソーシャルメディアに対する企業の対応の実態	7
〈図表1〉 経験したソーシャルメディアでのトラブル内容（活用度別）	8
〈図表2〉 ソーシャルメディアのリスク対策（活用度別）	9
4 なくなる従業員等によるSNSに関する不祥事	10
〈図表3〉 SNSに関する主な不祥事	11

5	不祥事の類型	22
6	SNSの利用に関する権利義務	23
(1)	投稿をする権利	23
(2)	投稿による権利侵害	23
(ア)	第三者の名誉、信用等の毀損、営業権、プライバシー権、肖像権、知的財産権等の侵害	23
(イ)	リツイートを違法とする裁判例	25
(ウ)	使用者の情報漏えい、名誉・信用等の毀損、誹謗中傷	25
(エ)	社内のハラスメント	26
(オ)	迷惑行為による刑罰法規違反	27
(カ)	ストーカー行為等の規制等に関する法律（ストーカー規制法）	27
(3)	権利侵害を受けた第三者からの投稿者や検索サイトに対する要求	28
(ア)	削除要請	28
(イ)	損害賠償請求	28
(ウ)	削除仮処分	28
(エ)	検索結果の削除請求（忘れられる権利）	29
(4)	使用者による投稿者に対する対応	31
(ア)	削除要求、業務命令	31
(イ)	懲戒処分	32
(ウ)	損害賠償請求	32
(5)	投稿者が不明の場合の対応	32
7	まとめ	32

## 第2章 SNSをめぐるトラブル例とリスク

I 私的アカウント（従業員個人のアカウント）における問題	34
1 会社の機密情報の漏えい	34
(1) SNSによる会社の機密情報漏えいの特徴	35
(2) SNSによる会社情報漏えいから生じるリスク	36
(ア) 会社に金銭的損害が発生すること、その回収が困難なおそれがあること	36
(A) 金銭的損害が発生すること	36
(B) 従業員に損害賠償を請求するうえで損害額・因果関係の立証は難しいこと	36
(C) 従業員に対する損害賠償請求は一定程度制限されるおそれがあること	37
(D) 損害賠償請求が認められても事実上回収が困難なおそれがあること	38
(イ) レピュテーション（評判）の低下	38
(A) 会社のレピュテーション（評判）が低下するおそれがあること	38
(B) 検索エンジン上で会社の関連ワードとして残るおそれがあること	38
2 顧客情報の漏えい	38
(1) SNSによる顧客情報漏えいの事例とその特徴	39
(2) 個人情報漏えいにより発生するリスク	40
(ア) プライバシー侵害、肖像権侵害による損害賠償責任を負う	

おそれがあること	40
(A) プライバシー侵害	40
(B) 肖像権侵害	42
(C) 使用者責任により会社が損害賠償責任を負う可能性があること	42
(イ) 名誉毀損による損害賠償責任、名誉毀損罪成立の可能性が あること	43
(ウ) レピュテーションが低下するリスクがあること	43
(A) レピュテーションリスク	44
(B) 匿名で書き込みをしても特定されるおそれがあること	44
<b>3 不適切な業務遂行に関する記載</b>	<b>44</b>
(1) 事例の解説	45
(ア) 事例①（投稿が事実であるケース）	45
(イ) 事例②（投稿が事実でないケース）	46
(ウ) 事例の特徴	46
(2) 信用毀損、財産的損害のリスク	46
(ア) 信用毀損	46
(イ) 財産的損害	47
(ウ) 信用毀損に関する意識調査の結果	47
(3) 従業員の法的責任、企業の法的リスク	49
(ア) 刑法上の責任	49
(イ) 民事法上の責任	50
(A) 損害賠償	50
(B) 懲戒処分や解雇	51
(4) 実際の事例	53
<b>4 誹謗中傷に関する記載</b>	<b>54</b>

(1) 事例①（従業員による、使用者、その役員または他の従業員を誹 謗中傷する投稿）	55
(ア) 事例の解説	55
(イ) 使用者、その役員または従業員に対する名誉・信用毀損	55
(ウ) 従業員の法的責任、使用者の法的リスク	56
(2) 事例②および③（社外の第三者を誹謗中傷する投稿）	59
(ア) 事例の解説	59
(イ) 使用者に対する信用毀損	60
(ウ) 従業員の法的責任、使用者の法的リスク	62
<b>5 私的な行為・意見表明等の掲載によるトラブル</b>	63
(1) トラブルの種類	64
(ア) 事例①（不適切な行為や意見の投稿）	64
(イ) 事例②（違法行為を行った旨の投稿）	65
(ウ) 事例③（投稿自体が違法行為となるケース）	66
(2) 使用者に対する信用毀損	67
(3) 投稿者の法的責任、使用者の法的リスク	68
(ア) 投稿者の刑法上の責任	68
(イ) 投稿者の民事法上の責任（被害者との関係）	68
(ウ) 民事法上の責任（使用者との関係）	69
(A) 損害賠償	69
(B) 懲戒処分	69
<b>6 SNS を利用したコミュニケーションによるトラブル</b>	70
(1) 事例①（執拗な友達申請）	71
(2) 事例②（ソーシャル・ハラスメント）	73
<b>7 業務での SNS の利用に関するトラブル</b>	75

(1) 事例①（個人アカウントによる「いいね！」の業務命令）	76
(2) 事例②（インフルエンサーによる SNS 上での宣伝）	77
(3) 事例③（残業代）	78
<b>8 SNS の特性・脆弱性に基づくトラブル</b>	<b>79</b>
(1) 事例①（アカウントの乗っ取りによる迷惑行為）	80
(2) 事例②（SNS 上の機密情報の漏えい）	82
<b>II 公式アカウントにおけるトラブル</b>	<b>85</b>
<b>1 事例</b>	<b>85</b>
<b>2 トラブルから生じうるリスク</b>	<b>86</b>
(1) 事例①（炎上リスク）	86
(2) 事例②（権利侵害リスク）	88
(3) 事例③（残業代リスク）	90
<b>III SNS と副業</b>	<b>93</b>
<b>1 SNS による副業の事例とその特徴</b>	<b>93</b>
<b>2 従業員の SNS による副業のリスク</b>	<b>95</b>
(1) 本業の労務提供に支障が生じるおそれ	95
(2) 投稿内容等が会社の名誉・信用を毀損したり、企業秘密漏えいになるおそれ	95
(3) 従業員自身が詐欺に遭うおそれ	96

3 従業員の SNS による副業への対応の注意点 .....	96
(1) SNS による副業を禁止・制限できるか .....	96
(ア) 副業に当たるか .....	96
(イ) 禁止・制限できるか .....	97
(2) 懲戒処分できるか .....	98
(3) 投稿を削除できるか .....	99

## 第3章 SNS をめぐるトラブルの 予防策



1 規程類の整備 .....	102
(1) 就業規則 .....	102
(ア) 総論 .....	102
(イ) 具体的な規定方法 .....	102
(ウ) 記載例および各条項の説明 .....	104
(2) ガイドライン（私的利用） .....	108
(ア) 総論 .....	108
(イ) ガイドラインの作成の基本的考え方 .....	109
(A) わかりやすい文書を心掛けること .....	109
(B) 簡潔な文書を心掛けること .....	109
(C) 事例を活用すること .....	109
(ウ) ガイドラインの記載例 .....	110
(3) ガイドライン（公式アカウント） .....	113
(ア) 総論 .....	113
(イ) ガイドラインの記載例 .....	114

(4) ソーシャルメディアポリシー	117
(ア) 総論	117
(イ) ポリシーの記載例	118
<b>2 社員教育</b>	<b>121</b>
(1) はじめに	121
(2) 社員研修	122
(ア) 研修の内容	122
(A) SNS の特性	122
(B) SNS の機能・設定	123
(C) SNS で発信すべきではない話題・内容	123
(D) 投稿者の特定	124
(E) 法律関係および権利関係	125
(F) ガイドライン・規程類の告知・説明	127
(G) 実例紹介	127
(イ) 講師の選定	128
(ウ) 研修の対象者	128
(エ) 研修の時期	129
(オ) 研修のスタンス	129
(カ) その他	129
(3) 誓約書	130
(ア) はじめに	130
(イ) 誓約書の内容	130
(ウ) 誓約書の取得時期	132
(エ) 誓約書取得の対象者	132
<b>3 チェック体制の整備</b>	<b>132</b>
(1) 総論	132



(2) 各論	134
(ア) 一般的なチェック	134
(A) 自社によるチェック	134
(B) 専門業者によるチェック	135
(イ) 従業員が行った情報発信のチェック	135
(A) 社用端末（PC等）の調査	135
(B) 従業員の個人所有の端末の調査	140
(ウ) 私的アカウントのコントロール	142
(A) アカウントの届出制	142
(B) 投稿内容の削除・修正要請	142
(C) 使用者を免責する規定	143

## 第4章 SNS上の情報発信トラブルに対する企業の事後対応

1 総論	146
(1) 従業員による SNS 上の情報発信トラブルに対する企業の迅速な対応の重要性	146
(2) SNS 上の情報発信トラブルが発生したときの対応（概要）	147
(3) SNS 上の情報発信トラブル発生後の対応の流れ	149
2 SNS 上の情報発信トラブル発生後の初期対応	149
(1) SNS 上に投稿された情報の発見の契機とその際の対応	149
(2) 炎上（リスク）情報判明後の関係部署への報告と問題対処のための体制構築	150

<b>3 社内調査による情報収集</b> .....	151
(1) はじめに——社内調査および調査結果の証拠化の必要性.....	151
(2) 社内調査の前段階——トラブル情報が掲載された SNS サイトからの情報収集および記録化.....	151
(3) 社内調査総論——従業員の調査協力義務.....	152
(4) 社内調査方法（その 1）——客観的資料の収集と精査.....	153
(ア) 客観的資料の収集の限界.....	153
(イ) 企業が貸与した PC データ（電子メール等）の調査の可否.....	153
(ウ) 机やロッカーなどの企業の貸与物の調査の可否.....	155
(5) 社内調査方法（その 2）——従業員に対する事情聴取.....	156
(ア) 関係者に対する事情聴取.....	156
(イ) 本人に対する事情聴取.....	157
(6) 情報発信者である従業員の特定——発信者情報開示請求.....	157
<b>4 従業員が発信した情報の削除</b> .....	161
(1) トラブル情報削除の方法.....	161
(2) 発信者である従業員に対する削除要請.....	161
(3) 発信者以外の削除権限者（サイト管理者）に対する削除要請.....	161
(4) 裁判手続の利用.....	163
<b>5 当該情報が拡散した場合の対外的な対応（公式発表の検討）</b> .....	163
(1) 企業によるトラブル情報に関する公式発表の必要性の有無.....	163
(ア) トラブル情報の内容.....	164
(イ) 当該トラブル情報の波及の程度.....	164
(2) 公式発表のタイミング.....	165
(3) 公式発表の内容.....	166

6	初期対応後の対応～対本人	166
(1)	トラブル発生後の本人対応	166
(2)	注意・指導および懲戒処分	167
ア)	注意・指導と懲戒処分	167
イ)	SNSトラブルに対する懲戒処分の可否	170
ウ)	注意・指導を行う場合	173
エ)	使用者のメリット	175
オ)	懲戒処分の例	175
(3)	損害賠償請求	179
(4)	削除要請	182
●コラム●	企業のトラブル対応	183
7	初期対応後の全社員に対する対応	185
(1)	社員教育の実施	185
(2)	企業内ガイドラインの策定	187
(3)	懲戒処分の公表	187
(4)	PCの管理	188
(5)	守秘義務の確認	189
(6)	小 括	191
●コラム●	政府機関におけるソーシャルメディアの利用に係る情報セキュリティ対策等について（注意喚起）(平成25年5月1日)	192
●コラム●	SNSのメリット・デメリット	196

## 第5章 ケースで学ぶ対応の実際



1 ケース1——顧客情報漏えい事件の発生	200
(1) 事件の内容	200
(2) 初期対応	200
(3) 調査	201
(4) 対応	204
(5) 社内整備	207
(ア) 就業規則の整備やガイドライン・ポリシーの作成	207
(イ) 社内講習会	210
(ウ) モニタリングやPCの管理	210
2 ケース2——会社の機密情報漏えいの発生（特定不能）	211
(1) 事件の内容	211
(2) 事実経緯と対応	211
(ア) 対応の打合せ	211
(イ) 調査その1～Instagramおよびインターネット上の写真 の拡散状況の確認	213
(ウ) インターネット上の検索を受けての今後の対応	213
(エ) 関係者のヒアリング	215
3 ケース3——セクハラ事件の発生	224
(1) 事件の内容	224
(2) 事実経緯と対応	224
4 ケース4——社員のSNSでの副業	233

(1) 事件の内容	233
(2) 事実経緯と対応	233

## 第6章 関連書式



1 就業規則	242
(1) 採用時提出書類に関する規定	242
(2) 機密保持に関する規定	242
(3) 服務規律に関する規定	243
(4) 時間外労働に関する規定	244
(5) 電子機器管理に関する規定	244
2 ガイドライン（私的利用）	245
3 ガイドライン（公式アカウント）	248
4 ソーシャルメディアポリシー	250
5 誓約書（守秘）	252
6 誓約書（ソーシャルメディア）	254
7 副業・兼業申請書	256
8 人事辞令（異動・転勤・昇格・降格）	258
9 降格（降職）通知書	259
10 注意書	260

11	警告書	261
12	退職願	262
13	退職願受理通知書	263
14	解雇通知書	264
15	解雇予告通知書	265
16	自宅待機命令書	266
17	懲戒処分通告書（降格）	267
18	懲戒解雇通告書	268
	<b>【付録】 用語解説</b>	269
	・判例索引（年月日順）	273
	・事項索引	276
	・著者紹介	279