

労働・助成金情報 特急便

第 121 号 (2023 年 2 月)

深川経営労務事務所
社会保険労務士 深川 順次
〒812-0014
福岡市博多区比恵町 11-7-701
TEL : 092-409-9257
FAX : 092-409-9258

今回は前回に引き続き、従業員の問題行動が第三者により SNS 等に投稿された際の企業の対応についてです。会社の名誉と信用の『回復措置』と SNS 問題の『事前対策』について検討します。

【回復措置】

(プロバイダに対する削除請求)

会社の従業員が問題行動をしたかのような投稿があった場合は、会社の名誉や信用が毀損されることが起きます。ずっとインターネット上で残るため会社のイメージダウンにより採用にも影響が出ます。当該投稿をインターネット上から削除することは重要です。そのため、プロバイダに対して当該投稿の削除を求めます。

削除方法は3つです。

- ① 任意の削除請求
- ② ガイドラインに基づく削除請求
- ③ 裁判上の削除請求

- ① 任意の削除請求は、メールフォームなどを用意しているプロバイダに対して、権利侵害の事実などを記載する事で、任意の削除を求める方法です。必ず対応してくれるとは限りません。
- ② ガイドラインに基づく削除請求は、一般社団法人テレコムサービス協会が作成したプロバイダ責任制限法に関するガイドラインに基づく削除請求です。任意の削除請求に応じてもらえない場合に、同協会の書式を使用します。記入後、プロバイダにメールまたは郵送で送付します。プロバイダは受領後、投稿者に対して削除依頼が来ていることを伝えるとともに削除の可否の意見を聞き、7日以内に異議がない、もしくは不合理な反論しかできない場合には削除します。投稿者が削除に応じない場合には、プロバイダが権利侵害の有無を判断し、侵害があると判断した場合には削除されます。そうでない場合は削除されません。
- ③ 裁判上の削除請求は、任意の削除請求とガイドラインに基づく削除請求に応じてもらえなかった場合の削除請求になります。この方法は、通常は仮処分で行います。名誉毀損などを疎明するため、これまでの調査結果などを証拠として提出することになります。他の方法と比べると時間と費用がかかります。

【投稿者への削除請求、損害賠償請求】

投稿者への削除請求や損害賠償請求をする前提として、投稿者を特定する必要があります。その方法が、「発信者情報開示請求」です。権利侵害情報の流通による被害回復の手段として、加害者を特定して損害賠償請求等を行うため、裁判所へ申し立てることで、第三者であるプロバイダ等に対して発信者情報

の開示を請求することを可能とするものです。これによって投稿者が特定できた場合に、投稿者に対して削除請求や損害賠償請求を行うことになります。

【従業員の肖像権侵害への対応】

顔などをぼかしている投稿が多いですが、顔が鮮明に映っている場合には、会社としても当該従業員の肖像権保護のために、顔などの画像をぼかすことを投稿者に求めることもありえます。

【事前対策】

従業員の問題行動がSNSなどで公になるようなことにならないように対策が必要です。また、従業員の問題行動発覚以外に、個人で発信するSNSによって勤務企業の秘密情報や顧客情報を漏洩してしまい、炎上となり、企業の名誉や信用を失う事もありえます。そして会社の公式SNSは、そこまで費用をかけずに宣伝効果を得られるため利用が広がっています。個人SNSと同様に投稿することにより炎上することがあります。

これらを防止するための対策を考えます。

（従業員への対策）

普段からSNSで起こりえる問題を防ぐとともに、問題になった事例を周知し、いつでも問題の当事者になる可能性があることを意識付けします。対象者は、正社員・有期雇用契約者・パート・アルバイトすべての従業員です。

- 従業員に対して、従業員自身の言動が撮影される可能性があること。
- 私生活上は会社の車両を使用しないこと。
- 私生活上は会社名の入った制服などを着用しないこと。
- SNSの投稿の際には問題になりやすい、著作権、宗教、政治、時事問題、人を不快にさせる内容などは避けるようにすること。
- 会社の秘密情報などが、投稿内容や画像に含まれていないかを確認すること。
- 就業規則に私生活上の行為について懲戒事由の規程を設けること。

（会社公式SNSの対策）

炎上の原因としては、発信者の意図と受信者の受け取り方のズレにより誤解を与えることが、1つの原因です。実際にあった事例を社内共有し、自社での対応をマニュアル作成し早急な対応がとれるようにします。

<投稿の際に気を付ける点>

- 発信日
- 正確に事実関係を把握する
- 第三者目線で内容を確認する
- リツイート

発信日は、過去にあった出来事を確認して投稿する内容が発信日に不適切でないかを考慮します。

第三者目線で内容を確認する事は、不特定多数の目に触れることを考えて、著作権、宗教、政治、時事問題、偏った考え方になっていないかを確認します。

リツイートは、ツイッターのツイートを再ツイートすることです。リツイートした投稿内容によっては賛同したことで名誉毀損、炎上が起こる場合があります。基本、会社の公式SNSはリツイートしないことを公表しておく安心です。