

弁護士が語る！経営者が知っておきたい法律の話(第53回)

社員のSNSで会社が炎上！どう防ぐ

2019.02.25



近時、社員や従業員によるSNS(Social Networking Service、ソーシャル・ネットワーキング・サービス)上の不適切な投稿が「炎上」(非難・批判などが殺到して、收拾がつかなくなる)する事例が後を絶ちません。その後、会社が謝罪するだけで済まず、店舗閉鎖などに追い込まれるケースすらあります。

例えば、大手不動産会社が展開するフランチャイズの加盟店において、社員が著名な芸能人の顧客を賃貸物件に案内後、自身のSNS上に、当該顧客の名前や賃貸物件情報の一部を記載して炎上してしまいました。このケースでは大手不動産会社と加盟店が謝罪しています。

宅配ピザのフランチャイズ加盟店において、アルバイト従業員が、冷蔵庫に入ったり、厨房のシンクに座り込んだりした不衛生かつ不適切な写真をSNSにアップして炎上したケースもあります。この件では、フランチャイズ運営会社が謝罪するも信用回復できず、加盟店である会社は破産申し立てに至りました。

こうした事件が続くことから、会社としては、炎上によるトラブルを防止するため、社員によるSNSの利用を広範囲に規制したいところですが、社員によるSNSの利用は、私的領域に属する事柄ともいえるので、プライバシー権、表現の自由、思想・良心の自由といった個人の権利との調整が問題となります。

会社が社員によるSNSの利用を広範囲に規制し、私的領域に対する過度の干渉となれば、かかる規制は違法かつ無効になる可能性があります。そこで会社は、社員のSNSの利用にどこまで規制をかけてよいのか、整理してみたいと思います。

SNSの特徴と規制のあり方

規制のあり方を考えるに当たっては、SNSの4つの特徴を考慮する必要があります。

まずは簡易性です。SNSでは、スマートフォンなどで、文章や撮影した写真などを簡単に投稿することができます。

2番目は波及の迅速性。他のユーザーのコメントや写真などを共有することもでき、この共有行為(シェア、リツイートなど)が連鎖的に行われるので、当初の投稿がインターネットなどを通じて瞬く間に拡散します。

3番目は情報の恒久性です。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てしまいます。

そして最後が被害の甚大性です。一旦投稿が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が特定され、謝罪、会社の信用毀損(イメージダウン)、会社製品の不買運動、店舗閉鎖、ひいては倒産など、会社は甚大な被害を受ける場合があります。

このようなSNSの特徴を一言で言えば、「軽はずみな行為が取り返しのつかない惨状を招く危険があるということ」です。こうしたリスクから会社を守るためには、何よりも予防措置を講じておくことが重要です。その第一歩が就業規則への明文化です。

会社による社員のSNS利用に対する規制内容について… 続きを読む