

第29回 杜若オンラインサロン

SOSを出さないための**SNSトラブル**の

予防・事後対応マニュアル

杜若経営法律事務所 弁護士 山崎 駿



自己紹介

- 山崎 駿
- 2018年 早稲田大学法学部卒
- 2022年 杜若経営法律事務所入所
- 第22回杜若オンラインサロン「新年度前に知っておきたい内定～その誤解で泣いていいんですか～」登壇

<https://www.youtube.com/watch?v=SpdXwstq50o>

- 令和6年以降に改正施行される労働関係法令

<https://youtu.be/r5rULtZKjng?feature=shared>

目次

1. SNSについて
2. SNSトラブルの種類・事例
3. SNSトラブルの予防策
4. SNSトラブルの事後対応
5. まとめ



予 防 策 ・ 事 後 対 応 ま と め

予防策・事後対応まとめ

予防策	事後対応
誓約書の提出	削除要請
就業規則への規定化	注意指導・懲戒処分
SNSポリシー・SNSガイドラインの策定	損害賠償請求
従業員等への教育・研修	刑事告訴
チェック体制の整備	プレスリリース
	再発防止策の実施

01

S N S に つ い て

SNSとは

Social Networking Service(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)

代表例

- X (旧Twitter)
- Facebook
- Instagram
- TikTok
- YouTube
- LINE

など



SNSの特殊性

- ✓ 簡易性（手軽かつ即時に投稿可→**軽率な投稿**）
- ✓ 情報の恒久性（投稿を削除しても拡散されてしまえば**完全削除は事実上不可能**）
- ✓ 伝播の迅速性（短時間での拡散→**不特定多数の者が閲覧可能**）
- ✓ 公共空間性（様々な属性、価値観、意見等を有する者が利用）
- ✓ 情報操作の容易性（投稿者が意図しない形に**改ざんされて拡散されるリスク**）
- ✓ 特定可能性（過去の投稿やフォロワー等による**投稿者や所属先等の特定リスク**）
- ✓ 情報の多面性（個々の投稿に問題なくとも全体として不適切な内容と捉えられるリスク）
- ✓ 非匿名性（実名で利用するケースが多い→**人間関係にまつわるトラブルが生じやすい**）
- ✓ 情報の不確実性（内容吟味せず拡散してしまいがち）
- ✓ 被害の甚大性（炎上してしまえば投稿者のみならず、**所属先に被害が及ぶことも**）
- ✓ 情報の多様性（文字のみならず、写真、動画、位置情報等も投稿可能）

（中山達夫ほか・小山博章編（2016）『労務専門弁護士が教えるSNS・ITをめぐる雇用管理』新日本法規 p21-22）

SNSの特殊性

- ✓ 簡易性（手軽かつ即時に投稿可→軽率な投稿）
 - ✓ 情報の恒久性（投稿を削除しても拡散されてしまえば**完全削除は事実上不可能**）
 - ✓ 伝播の迅速性（短時間での拡散→不特定多数の者が閲覧可能）
 - ✓ 公共空間性（様々な属性、価値観、意見等を有する者が利用）
 - ✓ 情報操作の容易性（投稿者が意図しない形に改ざんされて拡散されるリスク）
 - ✓ 特定可能性（過去の投稿やフォロワー等による**投稿者や所属先等の特定リスク**）
 - ✓ 情報の多面性（個々の投稿に問題なくとも全体として不適切な内容と捉えられるリスク）
 - ✓ 非匿名性（実名で利用するケースが多い→人間関係にまつわるトラブルが生じやすい）
 - ✓ 情報の不確実性（内容吟味せず拡散してしまいがち）
 - ✓ 被害の甚大性（炎上してしまえば投稿者のみならず、**所属先に被害が及ぶことも**）
 - ✓ 情報の多様性（文字のみならず、写真、動画、位置情報等も投稿可能）
- （中山達夫ほか・小山博章編（2016）『労務専門弁護士が教えるSNS・ITをめぐる雇用管理』新日本法規 p21-22）

会社の信用等が毀損されるリスク

投稿者の所属する会社が特定されると・・・

- 店舗の閉鎖
- 自社のイメージダウン
- 自社製品の不買運動
- 損害賠償請求される

(中山達夫ほか・小山博章編 (2016) 『労務専門弁護士が教えるSNS・ITをめぐる雇用管理』新日本法規 p21-22)

(村田浩一ほか (2021) 『SNSをめぐるトラブルと労務管理』〔第2版〕 p6-7)

会社の信用等が毀損されるリスク

以下の場合にリスク拡大

- 投稿が拡散された
- 投稿された情報が事実だった
- 事後対応を誤った

(中山達夫ほか・小山博章編 (2016) 『労務専門弁護士が教えるSNS・ITをめぐる雇用管理』 新日本法規 p21-22)

(村田浩一ほか (2021) 『SNSをめぐるトラブルと労務管理』 〔第2版〕 p6-7)

02

S N S ト ラ ブ ル の 類 型 ・ 事 例

投稿主体による分類

- ① 従業員個人のアカウント
- ② 会社の公式アカウント
- ③ 顧客のアカウント
- ④ 会社関係者（業務委託先、取引先、派遣社員等）のアカウント

→対策の検討には投稿主体による分類を念頭に置く必要あり

（中山達夫ほか・小山博章編（2016）『労務専門弁護士が教えるSNS・ITをめぐる雇用管理』新日本法規 p21-22）

SNSトラブルの類型

- ① 機密情報（技術情報・新製品情報・IR情報・取引先情報等）の漏洩
- ② 顧客情報（個人情報等）漏洩
- ③ 不適切な業務遂行に関する記載
- ④ 誹謗中傷に関する記載
- ⑤ 私的な行為・意見表明等の掲載によるトラブル
- ⑥ SNSを利用したコミュニケーション（友達申請、メッセージ等）によるトラブル
- ⑦ 業務でのSNSの利用に関するトラブル
- ⑧ SNSの特性・脆弱性（アカウントの乗っ取り等）に基づくトラブル
- ⑨ 公式アカウントにおけるトラブル

（村田浩一ほか（2021）『SNSをめぐるトラブルと労務管理』〔第2版〕 p22-23）



① 機密情報の漏洩の事例

家庭用ゲームソフトを開発・製造している杜若（もりわか）社で勤務している釋がコンビニで買ったスイーツを買って自分のデスクで写真撮影しXに投稿
その写真には杜若社の新作ゲームに関する未発表の情報（販売価格・発売時期）が記載された文書が写り込んでいた



釋の投稿を見た競合他社が、自社で開発中のゲームソフトを販売価格・発売時期を見直し、より安く、早い時期に販売することにした



杜若社の新作ゲームの売れ行きが伸びなかった

②顧客情報の漏洩の事例

空港の免税店に芸能人が来店し、クレジットカードで商品を購入



免税店で勤務していたアルバイトスタッフの釋がクレジットカードの署名を写真撮影し、Xに投稿



SNSで投稿を問題視するコメントが多数寄せられて、釋は直ちに投稿を削除するもネットニュースで取り上げられて、勤務先の会社がウェブサイトで謝罪するに至った

※著名な事例としてNAAリテイリング事件、ウェスティンホテル事件

③不適切な業務遂行の投稿の事例

コンビニエンスストアを経営する杜若社で勤務するアルバイトスタッフの釋が店舗内の冷凍庫に入り込み、商品であるアイスクリーム上に寝そべっている写真を自身のX（旧Twitter）アカウントで投稿



X（旧Twitter）で炎上し、杜若社は直ちに謝罪するとともに、冷凍庫のアイスクリームを全て廃棄し冷凍庫の洗浄を行った。

※事例多数

④ 誹謗中傷に関する投稿の事例

杜若新聞社の記者の釋が、自身のXアカウントで、杜若新聞社の記者であることを明らかにし、業務上知り得た事実や体験をもとに社内批判等の記事（釋が取材対象者について「適当に名前を考え」新聞記事にした旨、杜若新聞社のことを「天然記念物級の古く汚れた組織」である等）を記載

⑤ 私的な行為・意見表明等の掲載によるトラブル事例

杜若社の従業員釋が、ある犯罪の被害者について、X（旧Twitter）上で知った情報を元に「自業自得」等と投稿



これを見たXユーザーらからの批判が殺到し、炎上

⑥ SNSを利用したコミュニケーションによるトラブル事例

杜若社の向井部長は、部下の山崎とFacebook上で友達になっており、山崎の投稿に対して毎回「いいね」やコメントをしている



山崎は向井部長の投稿に「いいね」やコメントをすることがあったが、毎日Facebookをチェックしているわけでもないため、毎回「いいね」やコメントをしているわけではない



向井部長は、業務時間中に山崎と会った際に、「私の投稿を無視しないでもらえますか」と発言

⑦ 業務でのSNSの利用に関するトラブル事例

スイーツを開発・販売をしている杜若社では、自社のInstagramアカウントで新作スイーツの写真を紹介文とともに投稿



杜若社は、Instagramのアカウントを持っている従業員に対し、「いいね」を押すよう業務命令を出した。

アカウントを持っていない従業員に対してはアカウントを作って「いいね」を押すよう業務命令を出した。

⑧ SNSの特性・脆弱性に基づくトラブル事例

杜若社は、複数の企業の協力を得ながら新商品開発プロジェクトをしており、Facebookのグループ機能によりやり取りを行っていた



同プロジェクトに参画していた釋は新商品の企画書を上記グループに投稿するつもりだったが、誤って個人のタイムラインに投稿

⑨ 公式アカウントにおけるトラブル事例

杜若社では、公式キャラクター「もりわかちゃん」のX公式アカウントを運用しており、よくある労働問題に対して一石を投じ、人気を博していた



ある日突然、もりわかちゃんのアカウントで「労基法なんてあるから社員が働かなくなる」、「労基署潰れてくんねえかなあ」、「最賃法は撤廃でどうぞ」、「時給200円の求人掲載に日和ってる経営者いる?」、「社員は所詮会社の駒」、「残業月100時間くらいで甘ったれるな」等の投稿

SNSトラブルの類型

- ① 機密情報（技術情報・新製品情報・IR情報・取引先情報等）の漏洩
- ② 顧客情報（個人情報等）漏洩
- ③ 不適切な業務遂行に関する記載
- ④ 誹謗中傷に関する記載
- ⑤ 私的な行為・意見表明等の掲載によるトラブル
- ⑥ SNSを利用したコミュニケーション（友達申請、メッセージ等）によるトラブル
- ⑦ 業務でのSNSの利用に関するトラブル
- ⑧ SNSの特性・脆弱性（アカウントの乗っ取り等）に基づくトラブル
- ⑨ 公式アカウントにおけるトラブル

（村田浩一ほか（2021）『SNSをめぐるトラブルと労務管理』〔第2版〕 p22-23）



正しい予防策・事後対応を

03

S N S ト ラ ブ ル の 予 防 策

予防策

予防策	事後対応
誓約書の提出	削除要請
就業規則への規定化	注意指導・懲戒処分
SNSポリシー・SNSガイドラインの策定	損害賠償請求
従業員等への教育・研修	刑事告訴
チェック体制の整備	プレスリリース
	再発防止策の実施

① 誓約書の提出（内容）

業務時間内又は会社機器を利用した私的アカウントでの投稿の禁止

投稿すべきでない内容の明確化

SNSトラブル発生時の対応

SNSトラブル発生時の責任

各規程の遵守

（村田浩一ほか（2021）『SNSをめぐるトラブルと労務管理』（第2版）p130）

① 誓約書の提出（SNSに特化した規定例）

●●株式会社
代表取締役 ●● ●● 殿

誓 約 書

私は、X、Facebook、Instagram、TikTok、YouTubeブログ等のソーシャルメディアを利用するに当たり、下記のとおり誓約します。

記

1. 私は、就業時間中職務専念義務を負っていることを自覚し、就業時間中にソーシャルメディアの私的な閲覧や、情報の書き込み又は画像等の掲載（以下、「投稿」といいます。）は行いません。
2. 私は、就業時間外であっても、貴社から貸与されているパソコンや携帯電話を利用してソーシャルメディアに私的な投稿は行いません。
3. 私は、ソーシャルメディアに投稿する場合は、貴社や私自身が特定されるような情報を投稿せず、また、以下の内容を含む投稿はいたしません。
 - ① 人種、思想、信条などに関する差別的な内容・表現
 - ② 不敬な内容、攻撃的な内容
 - ③ 誹謗中傷や名誉毀損
 - ④ 違法行為や違法行為を助長・肯定する内容
 - ⑤ 会社の内部情報
 - ⑥ 顧客や取引先の情報
 - ⑦ 個人情報・プライバシーに関わる情報
4. 私は、ソーシャルメディアの利用に関してトラブルが生じた場合、直ちに上司に報告するようにいたします。
5. 私は、貴社が第3項の①ないし⑦に該当すると判断した事項その他貴社が不適切と判断した事項については、直ちに削除又は修正の手続きを行うようにいたします。
6. 万が一本誓約書に違反して貴社に損害を発生させた場合には、貴社より懲戒処分、損害賠償請求、刑事告発等の法的請求・追及を受けても異存ございません。
7. 貴社の就業規則及びガイドラインその他の規程を遵守いたします。

令和●年●月●日

氏名（署名）：●● ●●

禁止事項

禁止事項

投稿すべきでない内容

トラブル時の対応

トラブル時の責任

規程の遵守

（村田浩一ほか（2021）『SNSをめぐるトラブルと労務管理』〔第2版〕p130-131,245-247）

① 誓約書の提出（タイミング）

- ✓ 採用内定時
- ✓ 入社時
- ✓ 定期的な教育・研修時



意識が薄れないように

②就業規則への規定化（規定例・提出書類）

第●条（提出書類）

当社に採用された者は、入社時までに以下の書類を提出しなければならない。入社時までに提出できない書類がある場合は、予め会社に申し出て、提出予定日を報告し、会社の許可を得なければならない。

1. 健康診断書（提出日前3か月以内に受診したものに限る）
2. 誓約書（SNSに関する誓約書を含む）
3. 身元保証書（親権者又は親族に限る）
4. 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律及び関係法令が定める本人確認の措置として提出すべき書類
5. 源泉徴収票、厚生年金被保険者証、雇用保険被保険者証（中途採用者のみ）
6. その他会社が必要と認めた書類

②就業規則への規定化（規定例・機密保持）

第●条（機密保持）

社員は、業務により得られた会社、取引先、顧客、同僚等の情報を厳重に管理し、私的に情報を使用し、又は第三者に漏洩してはならない。

②就業規則への規定化（規定例・服務規律）

第●条（服務規律）

1. 社員は正当な理由なく、遅刻、早退又は欠勤をしてはならない。
2. 社員は、就労時間中は業務に専念しなければならない。
3. 社員は、就業規則その他会社の諸規程並びに上長の指示及び命令等を遵守しなければならない。
4. 社員は、勤務に関する手続その他の届出を怠り、又は虚偽の届出をしてはならない。
5. 社員は、職場の風紀や秩序を乱すような行為を行ってはならない。
6. 社員は、たとえ私的な行為であっても、会社の名誉を害し、信用を傷付けるようなことを行ってはならない。
7. 社員は、会社の備品及び消耗品等を丁寧に取り扱い、会社の許諾なく、会社の備品及び消耗品を使用してはならない。
8. 社員は、会社が貸与したスマートフォン、パソコン、タブレット等の端末を、業務遂行以外の目的に使用してはならない。
9. 社員は、職務に関し不当に金品等を拝受してはならない。
10. 社員は、会社の承認を得ずに、他の会社に籍を置くこと、自ら事業を営むことその他報酬を得て第三者のために何らかの行為をしてはならない。
11. 社員は、ハラスメント（セクシャル・ハラスメント、パワーハラスメント）又はこれらに相当する行為により、他の社員に不利益や不快感を与えたり、職場の環境を悪くしたりしてはならない。
12. 社員は、就労時間内外を問わず、会社構内で政治活動、宗教の勧誘その他業務に関係ない活動を行ってはならない。

②就業規則への規定化（注意点）

以下のような規定はガイドラインが就業規則の一部と解釈され、労基法・労契法の適用対象となり機動的な改定の足枷になるため、前頁規定例のような規定にとどめるべき

「第●条（SNS）

社員のSNSの利用については、別に定める『SNSの私的利用に関するガイドライン』を遵守するものとする」

「第●条（懲戒）

『SNSの私的利用に関するガイドライン』に違反したとき」

③ガイドライン（規定内容）

ガイドライン策定目的

対象者を全従業員とすること

会社の基本原則

SNSの留意点を記載して注意喚起

違反した場合の懲戒処分等の明記

相談窓口の設置をすること

（中山達夫ほか・小山博章編（2016）『労務専門弁護士が教えるSNS・ITをめぐる雇用管理』新日本法規 p50-51）

③ガイドライン（規定例）

SNSの私的利用に関するガイドライン

1. ガイドライン策定目的

本ガイドラインは、当社従業員の方々がX（旧Twitter）、Facebook、Instagram、TikTok、LINE、Youtube等のインターネット上で不特定多数のユーザーに情報を発信できるサービス（以下、「SNS」といいます。）をプライベートで利用する際に、注意していただきたい事項をまとめたものです。

プライベートでのSNSの利用は、皆さんの自由ですが、近時、SNSを通じた情報漏洩、不適切な行為の投稿等が社会問題になっており、万一そのような事態が生じた場合は、当社にとっても、そのような事態を生じた方にも、重大な損害が生じることが考えられます。

そのような事態を生じさせないためにも、**当社の全従業員**、特にSNSを利用し、又はこれから利用しようとする従業員の方々は、本ガイドラインを熟読しておいてください。

対象者が全従業員であることを明記

③ガイドライン（規定例）

2. SNSの特徴

- ① SNSでは、簡単に情報発信をすることができますが、あなたの投稿は、友達だけではなく、様々な意見や価値観を持った全世界の人が見ることができます。
- ② あなたの投稿が意図しない形で切り取られてあっという間に拡散してしまう可能性があります。
- ③ 友達以外に投稿を公開しない設定をしていた場合でも、その友達を通じて投稿が外部に流出する可能性があります。
- ④ 一度投稿した内容が拡散すると、完全に削除することはできず、ずっとインターネット上に残り続けます。
- ⑤ 匿名の投稿でも、他の投稿やその他のネット上の情報と結び合わせて、あなた個人だけでなくあなたの住所・家族や勤務先まで特定される可能性があります。
- ⑥ SNSは、人と人とが繋がるものですので、現実と同様の人間関係のトラブルがSNS上でも生じることがあります。

公共空間性

伝播の迅速性

非匿名性

情報の恒久性

特定可能性

非匿名性

③ガイドライン（規定例）

3. SNSを利用する際の留意点

(1)基本原則

- ① SNSを利用する場合には、当社従業員としての自覚をもって投稿等を行うこと。内容次第では、**当社の信頼性やブランドを大きく損なうこと可能性**があること意識すること。
- ② SNSで発信する情報については正確・丁寧に行うことを意識し、**誤解を招くような表現や感情的な表現をしない**こと。投稿した内容によって誤解を生じさせたり、他人を傷つけたりした場合は、**速やかに謝罪と訂正**を行うこと。
- ③ SNSを利用する場合、一度発信がされてしまうと、**広範囲に拡散してしまい、さらに、第三者が保存していれば完全に削除することは不可能であり、予想できない範囲に被害が及んでしまう点**に留意すること。**公開範囲等の設定も適切に行う**こと。
- ④ SNSで投稿を行うにあたっては、**会社名等の属性を明らかにせず、かつ、会社意見とは無関係の個人の意見である旨の文言を入れて行う**こと。**会社の商標やロゴを利用してはならない**こと。
- ⑤ 匿名で投稿を行った場合でも、**氏名・会社名・発信場所等は特定される可能性**がある点に留意すること。
- ⑥ **就業時間中のSNS利用及び会社貸与のパソコン等によるSNS利用を行わない**こと
- ⑦ 取引先や上司から友達申請、「いいね!」、シェア等を求められた場合でも、**断りたいときは断って問題ない**こと。ただし、相手方の心情等に配慮して丁寧に対応すること。

③ガイドライン（規定例）

3. SNSを利用する際の留意点

(2)投稿の際の留意点

- ① 会社業績・経営戦略・開発情報・顧客情報等の業務上知り得る会社情報は全て会社の重要な情報資産であることを理解し、SNSへの投稿を行わないこと。
- ② SNSで会社への誹謗中傷・批判等を行わないこと。
- ③ 特定の人種・国籍への誹謗中傷、特定の個人・団体への誹謗中傷、差別的表現、侮辱的表現、猥褻的表現、違法行為を助長するような内容等の公序良俗・社会通念等に反するような投稿を行わないこと。
- ④ プライバシー権・肖像権・知的財産権等の権利を侵害するような投稿を行わないこと。
例えば、同僚との飲み会等他人が写っている社員は、事前に本人から許諾を得る等してからアップロードするよう配慮してください。本や雑誌を撮影した画像、他のウェブサイトに掲載されている画像をコピーしてそのままSNSに転載することは著作権違反になりますので、SNSで他のウェブサイトを紹介する場合はリンクを貼るようにしてください。
- ⑤ 思想信条、政治、宗教に関わる投稿等衝突を招きやすい事柄については、特に慎重な投稿を心がけること。
- ⑥ 他社製品や他社のサービス等を肯定的に評価し、又は、貶めるような投稿は控えること。
- ⑦ 自社製品について、誤解を生じかねないような投稿は行わないこと。特に、個人の感想を装ってSNSで会社製品の宣伝を行うステルスマーケティングは、サクラ行為・やらせ行為と見られて、会社の信用を損なう可能性があるので留意すること。
- ⑧ その他、SNSを利用して投稿等を行う場合は、当社従業員としての自覚を持って良識を持った振る舞いをし、円滑なコミュニケーションを行うよう心がけること。また、情報発信にあたっては、法令や当社就業規則その他内部規程を遵守すること。

③ガイドライン（規定例）

4. 本ガイドライン違反の取扱い

本ガイドラインに違反して、会社や顧客の秘密を漏洩したり、会社の信用を傷つけたりする等の行為を行った場合は、**注意指導の対象となるだけでなく、就業規則等に基づく懲戒処分等の対象になる場合があります。**

5. 相談窓口

本ガイドラインについて不明な点等があれば、●●窓口（内線・●●●●）までご連絡ください。

④教育・研修（内容）

SNSの特殊性

SNSの機能・設定

SNSで発信すべきではない話題・内容

投稿者の特定リスク

法律関係及び権利関係

ガイドライン・規程類の告知・説明

実例紹介

SNSの特殊性

- ✓ 簡易性（手軽かつ即時に投稿可→**軽率な投稿**）
- ✓ 情報の恒久性（投稿を削除しても拡散されてしまえば**完全削除は事実上不可能**）
- ✓ 伝播の迅速性（短時間での拡散→**不特定多数の者が閲覧可能**）
- ✓ 公共空間性（様々な属性、価値観、意見等を有する者が利用）
- ✓ 情報操作の容易性（投稿者が意図しない形に**改ざんされて拡散されるリスク**）
- ✓ 特定可能性（過去の投稿やフォロワー等による**投稿者や所属先等の特定リスク**）
- ✓ 情報の多面性（個々の投稿に問題なくとも全体として不適切な内容と捉えられるリスク）
- ✓ 非匿名性（実名で利用するケースが多い→**人間関係にまつわるトラブルが生じやすい**）
- ✓ 情報の不確実性（内容吟味せず拡散してしまいがち）
- ✓ 被害の甚大性（炎上してしまえば投稿者のみならず、**所属先に被害が及ぶことも**）
- ✓ 情報の多様性（文字のみならず、写真、動画、位置情報等も投稿可能）

（中山達夫ほか・小山博章編（2016）『労務専門弁護士が教えるSNS・ITをめぐる雇用管理』新日本法規 p21-22）

④教育・研修（講師）

SNSを日頃利用していてSNSの機能等を理解している従業員

外部講師（コンサルタント・弁護士等）

SNSトラブルに関する研修教材の利用も可

④教育・研修（対象者）

正社員

パート・アルバイト従業員

派遣社員

等

④教育・研修（時期）

内定時や入社時の研修のとき

同業他社等におけるSNSトラブルの報道があったとき

自社でSNSトラブルがあったとき

⑤ チェック体制の整備

広報担当者等によるチェック
専門業者によるチェック

社用端末（PC等）調査（社内規程化の定めは必要）
個人端末調査（同意は必要）

投稿の削除・修正要請
会社・組織名の記載の禁止、個人の見解である旨の明示

⑤ チェック体制の整備（社用端末調査の規定）

第●条（会社端末の使用状況調査）

会社は、従業員に対して貸与したスマートフォン、パソコン、タブレット等の端末の適正な使用を確保するため、使用状況や通信状況等を調査（モニタリングを含む。）することができる。この場合、従業員は、会社の指示に応じてその調査に協力しなければならない。

⑤ チェック体制の整備（社用端末の誓約書）

●●株式会社
代表取締役 ●● ●● 殿

誓 約 書

私は、貴社から業務に使用するために下記情報端末の貸与を受けるにあたり、本書記載の事項を遵守することを誓約します。

記

端末の種類：ノートパソコン・携帯電話・スマートフォン・タブレット・
その他（ ）

端末の特定：
（製造メーカー・製造番号等）

（誓約事項）

1. 上記端末は、会社から命じられた業務を遂行する目的でのみ使用し、職場及び就業時間の内外を問わず、それ以外の目的では一切使用しません。
2. 上記端末は、常に丁寧に取り扱い、破損・紛失しないよう細心の注意を払います。万一、上記端末やその付属品を故意又は過失により破損又は紛失した場合には、会社からの求めに応じて購入代金又は時価相当額を弁償します。
3. 上記端末について、破損又は紛失し、若しくは盗難に遭った場合には、直ちに会社に報告します。
4. 上記端末は私のみが使用し、他の従業員を含め、他の人には使用させません。
5. 会社から上記端末の返却を指示された場合、速やかに返却します。
6. 上記端末の情報セキュリティ管理は、会社又は通信事業者から指示を受けた方法により確実にを行い（アップデートを含みます。）、常に端末を適切な状態に保ちます。
7. OSやアプリケーションの改造、ロック機能の変更はしません。
8. 上記端末に会社が許可していないアプリケーションをインストールすることはしません。
9. 上記端末の電話帳、電子メール等のデータは、会社の許可なく削除しません。
10. 上記端末に保存されている会社の情報を社外に漏洩しません。
11. 会社が上記端末の使用状況・通信状況等を調査することを承諾し、かつ、会社の指示に応じてその調査に協力します。
12. 上記各事項のほか、就業規則その他会社の定める規程や会社からの指示並びに端末メーカー及び通信事業者が定める利用規約を遵守して上記端末を使用します。万一、違反した場合には、それによって生じた利用料その他会社が被った損害を全額負担します。

令和●年●月●日

氏名（署名）：●● ●●

（中山達夫ほか・小山博章編
（2016）『労務専門弁護士が教えるSNS・ITをめぐる雇用管理』新
日本法規 p231-232）

「従業員が社内ネットワークシステムを用いて電子メールを私的に利用する場合に期待し得るプライバシーの保護の範囲は、**通常**の電話装置における場合よりも**相当程度低減されることを甘受すべき**であり、（中略）**監視の目的、手段及びその態様等**を総合考慮し、**監視される側に生じた不利益**とを比較衡量の上、社会通念上相当な範囲を逸脱した監視がなされた場合に限り、プライバシー権の侵害となる」

違法例



- ❌ 職務上従業員の電子メールの私的使用を監視するような責任ある立場にない者が監視した場合
- ❌ 責任ある立場にある者でも、これを監視する職務上の合理的必要性がまったくないのに専ら個人的な好奇心等から監視した場合
- ❌ 社内の管理部署その他の社内の第三者に対して監視の事実を秘匿したまま個人の恣意に基づく手段方法により監視した場合

「企業は、（中略）企業秩序に違反する行為があった場合には、その違反行為の内容、態様、程度等を明らかにして、乱された企業秩序の回復に必要な業務上の指示、命令を発し、又は違反者に対し制裁として懲戒処分を行うため、事実関係の調査をすることができる。」

「上記調査や命令も、それが企業の円滑な運営上必要かつ合理的なものであること、その方法態様が労働者の人格や自由に対する行きすぎた支配や拘束ではないことを要し、調査等の必要性を欠いたり、調査の態様等が社会的に許容しうる限界を超えていると認められる場合には労働者の精神的自由を侵害した違法な行為として不法行為を構成することがある」



- 当該従業員が誹謗中傷メールを送信したと疑う合理的理由があり、当該従業員の使用するメールを調査する業務上の必要が存在したこと（必要性、合理性の判断）
- 会社が行った調査は、業務に必要な情報を保存する目的で会社が所有し管理するファイルサーバー上のデータの調査であり、当該事案では、業務に何らかの関連を有する情報が保存されていると判断されるファイルの内容を含めて調査の必要が存する以上、その調査が社会的に許容しうる限界を超えて従業員の精神的自由を侵害した違法な行為であるとはいえないこと（社会的許容性の判断）

04

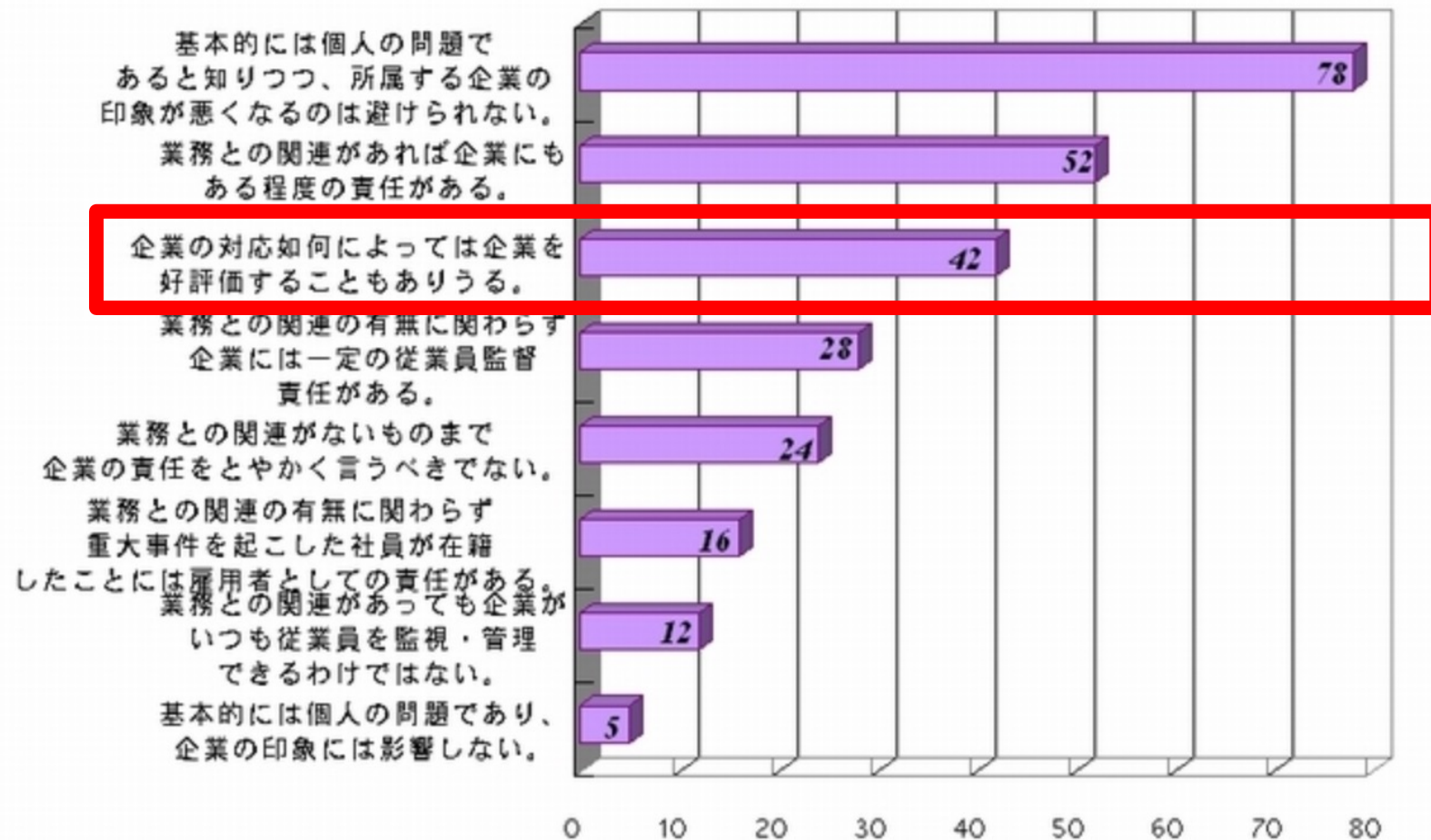
S N S ト ラ ブ ル の 事 後 対 応

事後対応策

予防策	事後対応
誓約書の提出	削除要請（本人・削除権者）・削除請求
就業規則への規定化	注意指導・懲戒処分
SNSポリシー・SNSガイドラインの策定	損害賠償請求
従業員等への教育・研修	刑事告訴
チェック体制の整備	被害者への謝罪
	プレスリリース
	再発防止策の検討

適切な事後対応が信用毀損を防ぎ得る

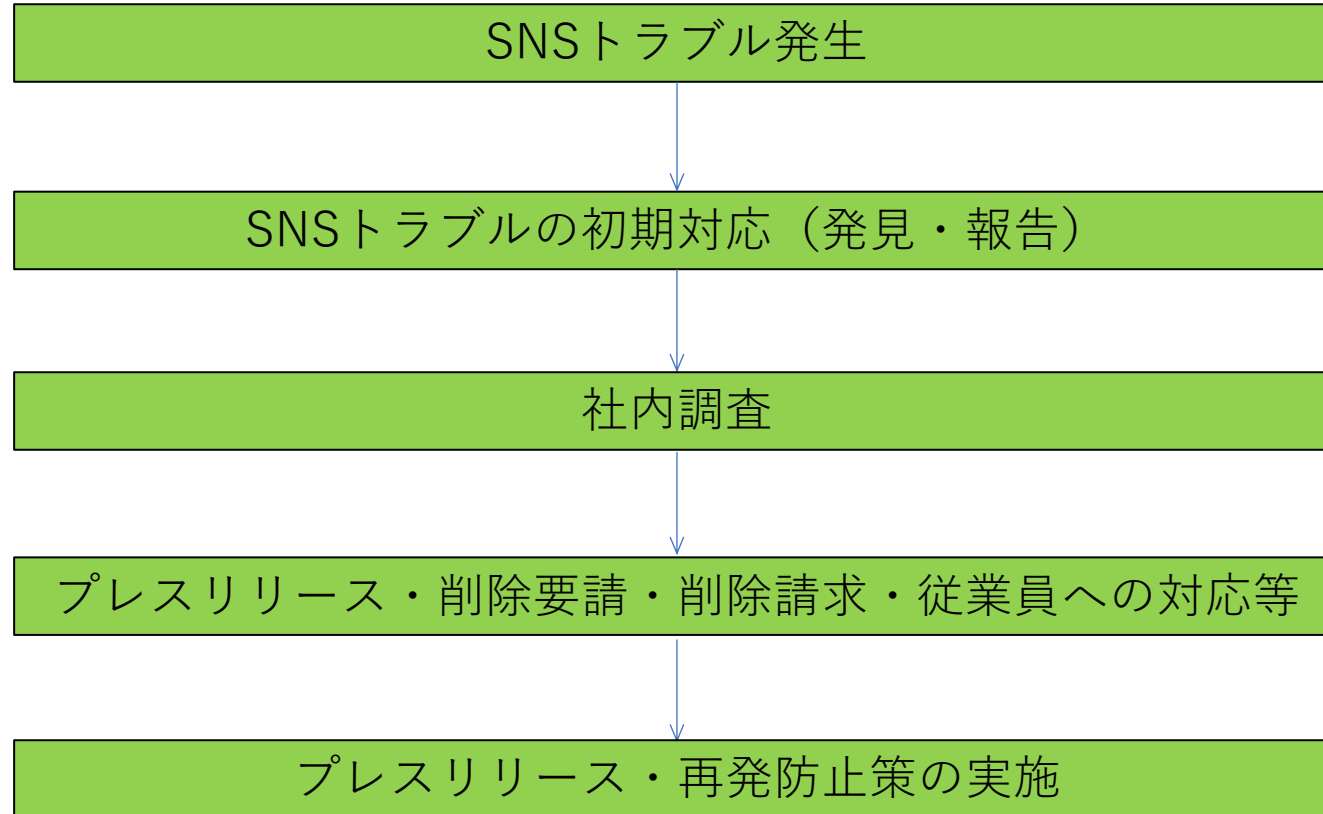
Q1. 社員の不祥事についてあなたはどのように思いますか（いくつでも）。



20～59歳の男女100名に対する
企業社員による不祥事に対
するイメージ調査
調査期間：2010年1月29日～
1月30日

＜株式会社トライベック・ブランド戦略研究所＞
「ブランドなんでもランキング 第36回：企業社
員による不祥事に対する意識調査」
<https://japanbrand.jp/ranking/nandemo/36.html>

SNSトラブル発生後の対応の流れ



SNSトラブルの初期対応（発見・報告）



SNSトラブルの初期対応（発見・報告）

広報担当者・専門業者等の会社内部のチェック

外部の第三者からの通報

上司や関係部署への報告

社内調査



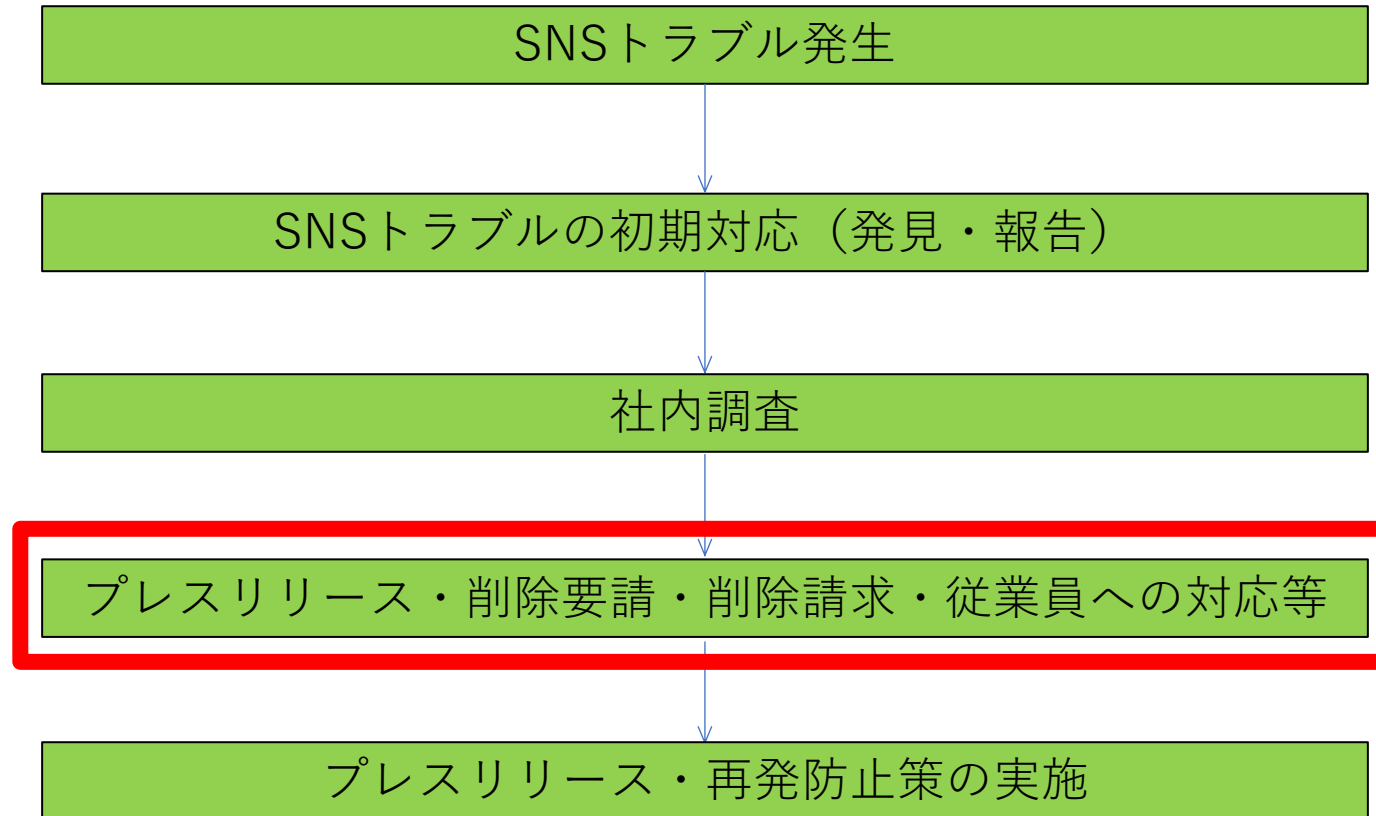
社内調査（資料収集・事情聴取）

- ✓ 客観的資料の収集（保全）及び精査、関係者・本人に対する事情聴取
- ✓ 本人聴取はある程度資料等が揃った段階が良い
- ✓ 当該トラブルに関連する内容についての業務上の資料を提出してもらうことは可能
- ✓ 事情聴取は任意の形で実施すべき
- ✓ 5W1Hに留意して事実調査
- ✓ 事情聴取の録音、議事録の作成も有用
- ✓ 本人に顛末書（できれば全て自筆）を作成させる場合は署名押印を必ず

社内調査（発信者情報開示請求）

- ✓ 投稿者が匿名で不明な場合
- ✓ Twitter社（現米国法人X Corp.）に対して発信者情報（IPアドレス）の開示を求めて仮処分を申し立て、同社から開示を受けたIPスタンプを検索して当該IPアドレスを保有するのがソフトバンクBB株式会社であることを把握し、同社に対して発信者情報開示を求める訴えを提起し、情報開示が認められた事例（東京高判平成26年5月28日判時2233号113頁）

プレスリリース・削除要請・削除請求



プレスリリース(必要性・時期)

- ✓ 発表の必要性の有無を検討（情報の内容、波及の程度）
- ✓ 発表の必要性ありと判断した場合にはできるだけ早く発表
- ✓ 時間経過による再炎上で再度発表が必要なことも

プレスリリース(内容)

- ✓ 世間を騒がせたことへの謝罪
- ✓ 事実経過（トラブル情報に記載された事実関係の真否）
- ✓ 事実関係を踏まえた真摯な反省の文言
- ✓ 批判、誹謗中傷に対する真摯な意見としての受け止め
- ✓ 再発防止策の実施

事実でなかった場合 

- ✓ 事実に反する箇所の特定と実際の事実関係
- ✓ 虚偽の事実がSNS上に記載された原因についての企業としての見解
- ✓ 当該SNS上のトラブル情報を記載したことに対する民事、刑事手続を含めた企業としての今後の対応方針

（村田浩一ほか（2021）『SNSをめぐるトラブルと労務管理』〔第2版〕 p166）

削除要請・削除請求

本人に対する削除要請

それ以外の削除権限者に対する削除要請（サイト管理者）

裁判手続の利用（仮処分・訴訟）

本人に対する削除要請

(後掲)

情報発信者の特定（プロバイダ責任法 5 条 1 項）

- ① SNSトラブル情報によって、企業の権利が侵害されたことが明らかであること
- ② 企業にとって発信者情報開示を受ける相当な理由があること

情報発信者の特定（プロバイダ責任法 5 条 1 項）

（発信者情報の開示請求）

第五条 特定電気通信による情報の流通によって自己の権利を侵害されたとする者は、当該特定電気通信の用に供される特定電気通信設備を用いる特定電気通信役務提供者に対し、当該特定電気通信役務提供者が保有する当該権利の侵害に係る発信者情報のうち、**特定発信者情報**（発信者情報であって専ら侵害関連通信に係るものとして総務省令で定めるものをいう。以下この項及び第十五条第二項において同じ。）**以外の発信者情報については第一号及び第二号のいずれにも該当するとき**、特定発信者情報については次の各号のいずれにも該当するときは、それぞれその開示を請求することができる。

一 当該開示の請求に係る侵害情報の流通によって**当該開示の請求をする者の権利が侵害されたことが明らか**であるとき。

二 当該発信者情報が**当該開示の請求をする者の損害賠償請求権の行使のために必要である場合その他当該発信者情報の開示を受けるべき正当な理由がある**とき。

三 次のイから八までのいずれかに該当するとき。

イ 当該特定電気通信役務提供者が当該権利の侵害に係る特定発信者情報以外の発信者情報を保有していないと認めるとき。

ロ 当該特定電気通信役務提供者が保有する当該権利の侵害に係る特定発信者情報以外の発信者情報が次に掲げる発信者情報以外の発信者情報であって総務省令で定めるもののみであると認めるとき。

（１） 当該開示の請求に係る侵害情報の発信者の氏名及び住所

（２） 当該権利の侵害に係る他の開示関係役務提供者を特定するために用いることができる発信者情報

ハ 当該開示の請求をする者がこの項の規定により開示を受けた発信者情報（特定発信者情報を除く。）によっては当該開示の請求に係る侵害情報の発信者を特定することができないと認めるとき。

削除権限者に対する削除要請（自主ルール）

- ✓ SNSでは削除要請のルールが定められていることが多い
- ✓ X（旧Twitter）の報告フォーム

<https://help.twitter.com/ja/forms/safety-and-sensitive-content/private-information>

削除権限者に対する削除要請（自主ルール）

ヘルプセンター

参考記事

Twitterでアカウントをブロックする方法

Twitterでアカウントをミュートする方法

返信と@ツイートについて

Twitterでの会話について

Twitterルール

お問い合わせ

安全性とセンシティブなコンテンツ

Xおよびセンシティブなコンテンツを安全に使用する

どのような問題がありますか？ (必須)

個人情報が投稿されています

Twitterで共有されている情報の帰属先 (必須)

✓

自分のアカウント

自分が正式な代理人となっている人

他の利用者

ログイン

お問い合わせ

Twitterで誰かが下記の情報を含む個人情報を投稿しています（複数回答可） (必須)

☐ 連絡先情報（電話番号やメールアドレスなど）

☐ 住所や実際の場所（GPS座標も含まれます）

☐ 金融機関または銀行口座の情報

☐ 公的機関から発行された身分証明書または番号

☐ ハッキングされた素材

☐ 許可していない画像や動画

☐ その他

報告対象のアカウントのユーザー名 (必須) ①

@

Twitterルールへの違反の可能性があるコンテンツをお知らせください

例 1

https://

+ 別のリンクを追加

報告対象のツイート、アカウント、リスト、モーメントを調査する必要があります。[Xヘルプセンター](#)には、ツイートのURLの検索方法についての手順が記載されています。

現在起きている問題について、詳しくお知らせください。 ①

削除請求（仮処分・訴訟）

SNS管理者が任意削除や発信者情報の開示に応じない場合は、裁判手続（仮処分・訴訟）に移行

従業員への対応

従業員本人への削除要請

注意指導・懲戒処分

損害賠償請求（民事）

刑事告訴（刑事）

従業員への対応（削除要請）

- 本人が応じる場合には最短の方法
- 私生活上の行為であっても、それが使用者の利益を害すると判断した場合、任意の修正を求めることが認められている（モルガン・スタンレー・ジャパン・リミテッド（本訴）事件・東京地裁平成17年4月15日労働判例895号42頁）

従業員への対応（注意指導・懲戒処分）

- ✓ 投稿が削除される前に証拠を保全（プリントアウト、スクリーンショット等）
- ✓ 業務に関連している投稿なら処分しやすいが、私的な投稿は基本的には難しい
- ✓ 基本的には処分する前に注意指導をし、改善されない場合に軽めの処分をすべき
- ✓ 情報漏洩事例では情報の内容・性質・重要性、会社の管理体制、外部への流出の有無・実害の有無、漏洩に至る経過・事情等が争点になる

従業員への対応（注意指導書の例）

令和●年●月●日

●● ●● 殿

株式会社 ●●●●
代表取締役 ●●●●

注 意 指 導 書

貴殿は、令和●年●月●日●時●分、Instagram上で、特定の個人及び団体を非難する書き込みを行い、当社にクレームが寄せられる事態が生じました。

同行為は、就業規則第●条第●項に違反するものであるため、口頭による注意を行うほか、本書面によって嚴重な注意・指導を行います。

今回の行為については、貴殿が反省し改善することを期待し、懲戒処分とはしませんが、今後、貴殿が同じような行為を行った場合には、会社は貴殿に対する懲戒処分を行わざるを得ません。また、改善が見られない場合には、雇用関係の更新をすることができませんので、二度と上記行為と同じような行為を行わないようにしてください。

以上

どの行為に対する注意指導なのかできる限り特定

就業規則違反であることを明記

今後の対応についても警告

従業員への対応（懲戒処分通知書の例）

令和●年●月●日	
●● ●● 殿	
株式会社 ●●●●	
代表取締役 ●●●●	
懲 戒 処 分 通 知 書	
貴殿は、令和●年●月●日●時●分、Facebook上で、当社●●店に備えおかれている冷凍庫に入った写真を投稿し、これがマスコミ等で報道されたため、●●店の清掃・休業等当社の営業に大きな支障が生じました。	
貴殿の同行為は、就業規則第●条第●号、第●号に該当するものであり、当社は、貴殿の同行為に対し、就業規則第●条第●号に基づき、貴殿に対し降格処分を行うこととします。	
以上	

対象行為をできる限り特定

就業規則のどの条項に基づくのか明記

従業員への対応（懲戒処分の対象）

懲戒処分を行うことができるのは

- 活動に直接関連を有する行為
- 会社の社会的評価の毀損をもたらす行為

従業員がマスメディアに対して社長がセクハラをしている等の情報を提供し、報道されたため、マスメディアに情報提供したことについて「会社の信用、体面を傷つけるような行為があったとき」という懲戒事由に該当するほか、その他の無断欠勤も併せて懲戒事由に該当するとし懲戒解雇



マスメディアに提供された情報が虚偽であってこと、その内容は公益通報に該当しないこと等を理由に懲戒解雇を有効と判断

日本鋼管事件（最判昭49・3・15判時733・23）

米軍基地内に立ち入ったとして逮捕・起訴・有罪判決を受けた従業員に対する懲戒解雇ないし諭旨解雇の有効性が争われた事案



「従業員の不名誉な行為が会社の対面を著しく汚したというためには、必ずしも具体的な業務阻害の結果や取引上の不利益の発生を必要とするものではないが、当該行為の性質、情状のほか、会社の事業の種類、態様・規模、会社の経済界に占める地位、経営方針及びその従業員の会社における地位・職種等諸般の事情から総合的に判断して、右行為により会社の社会的評価に影響を及ぼす悪影響が相当重大であると客観的に評価される場合でなければならない。」

従業員への対応（損害賠償請求）

- ✓ 損害額（例：食材の廃棄、店舗の休業・清掃・消毒に掛かる費用、謝罪広告費、再発防止策の構築費用）、投稿と損害との因果関係の立証のハードル
- ✓ 従業員の過失の場合は会社から従業員に対する損害賠償・求償が制限される（茨城石炭商事事件 最判昭5 1・7・8 判時8 2 7・5 2）
- ✓ 請求できるのは通常生じる損害のみ（原則、民法4 1 6条1項）
- ✓ 休業損害は含まれない。ガイドラインや教育・研修あれば予見可能性があったものとして請求できる可能性あり（例外、民法4 1 6条2項）

「事業の性格、規模、施設の状況、被用者の業務の内容、労働条件、勤務態度、加害行為の態様、加害行為の予防若しくは損失の分散についての使用者の配慮の程度その他諸般の事情に照らし、損失の公平な分担という見地から信義則上相当と認められる限度において、被用者に対し右損害の賠償又は求償の請求をすることができる」



故意・過失の程度、ガイドラインの周知徹底、教育研修が行われているか

民法 4 1 6 条（損害賠償の範囲）

（損害賠償の範囲）

第四百十六條 債務の不履行に対する損害賠償の請求は、これによって**通常生ずべき損害**の賠償をさせることをその目的とする。

2 特別の事情によって生じた損害であっても、**当事者がその事情を予見すべきであったとき**は、債権者は、その賠償を請求することができる。

従業員への対応（刑事告訴）

SNSトラブルで従業員に成立しうる犯罪

- 名誉毀損罪（刑法 230 条）
- 侮辱罪（刑法 231 条）
- 信用毀損・業務妨害罪（刑法 233 条）
- 威力業務妨害罪（刑法 234 条）

従業員への対応（刑事告訴）

第三十四章 名誉に対する罪

（名誉毀き損）

第二百三十条 公然と事実を摘示し、人の名誉を毀き損した者は、その事実の有無にかかわらず、三年以下の懲役若しくは禁錮又は五十万円以下の罰金に処する。

2 死者の名誉を毀損した者は、虚偽の事実を摘示することによってした場合でなければ、罰しない。

（公共の利害に関する場合の特例）

第二百三十条の二 （略）

（侮辱）

第二百三十一条 事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、一年以下の懲役若しくは禁錮若しくは三十万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

（親告罪）

第二百三十二条 この章の罪は、告訴がなければ公訴を提起することができない。

2 告訴をすることができる者が天皇、皇后、太皇太后、皇太后又は皇嗣であるときは内閣総理大臣が、外国の君主又は大統領であるときはその国の代表者がそれぞれ代わって告訴を行う。

第三十五章 信用及び業務に対する罪

（信用毀損及び業務妨害）

第二百三十三条 虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、三年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

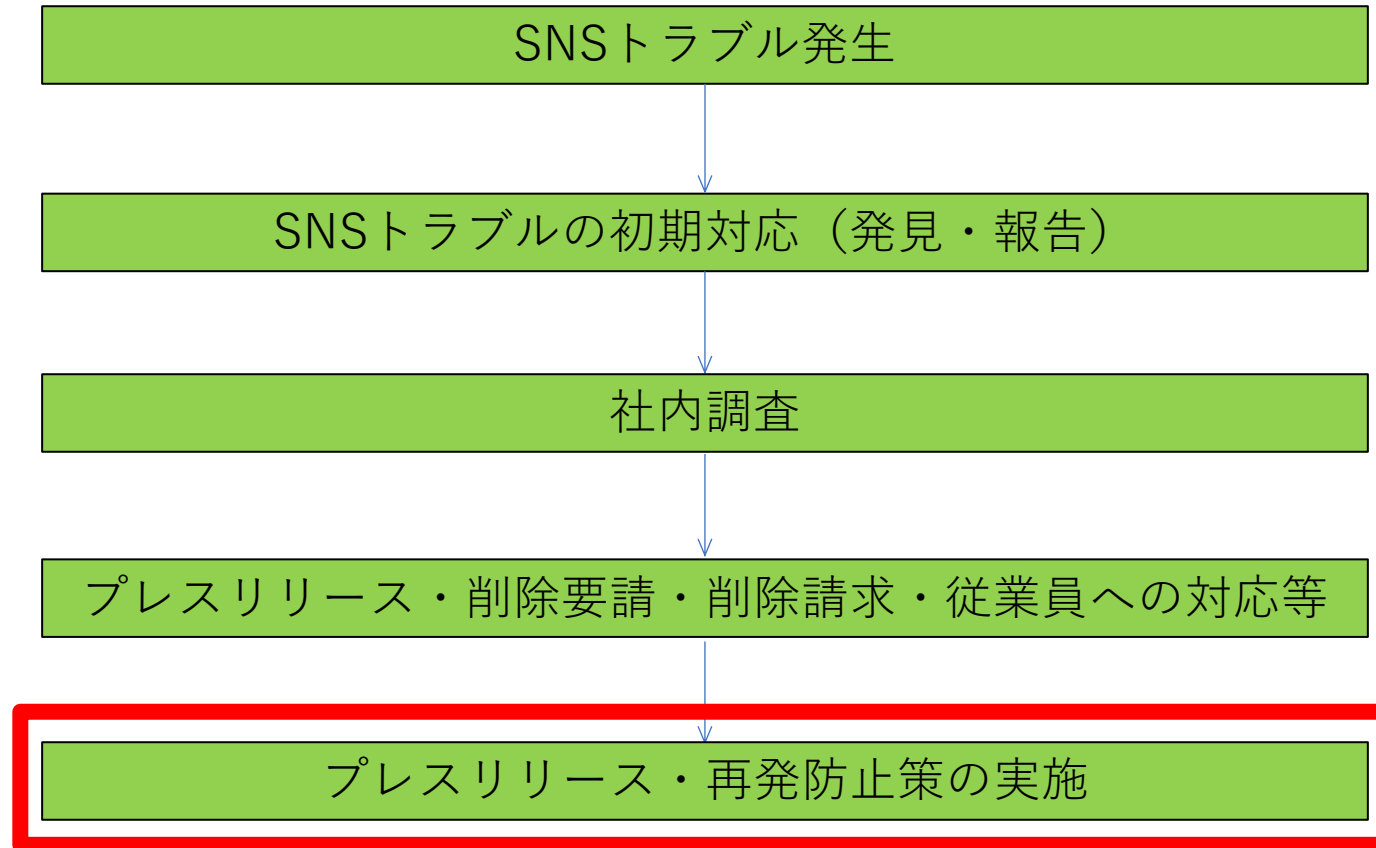
（威力業務妨害）

第二百三十四条 威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

従業員への対応（刑事告訴）

- ✓ 必ずしも刑事処分を行ってもらえるわけではないが、会社の毅然とした姿勢を示すことが重要
- ✓ 告訴状の提出先は犯罪地又は告訴される者の現在地を管轄する検察庁の検察官や警察署の司法警察員

プレスリリース・再発防止策の実施



プレスリリース(内容)

- ✓ 世間を騒がせたことへの謝罪
- ✓ 調査結果を踏まえた事実経過
- ✓ 事実関係を踏まえた真摯な反省の文言
- ✓ 再発防止策の実施
- ✓ 従業員の処分内容

再発防止策の実施（誓約書）

●●株式会社
代表取締役 ●● ●● 殿

誓 約 書

私は、X、Facebook、Instagram、TikTok、YouTubeブログ等のソーシャルメディアを利用するに当たり、下記のとおり誓約します。

記

1. 私は、就業時間中職務専念義務を負っていることを自覚し、就業時間中にソーシャルメディアの私的な閲覧や、情報の書き込み又は画像等の掲載（以下、「投稿」といいます。）は行いません。
2. 私は、就業時間外であっても、貴社から貸与されているパソコンや携帯電話を利用してソーシャルメディアに私的な投稿は行いません。
3. 私は、ソーシャルメディアに投稿する場合は、貴社や私自身が特定されるような情報を投稿せず、また、以下の内容を含む投稿はいたしません。
 - ① 人種、思想、信条などに関する差別的な内容・表現
 - ② 不敬な内容、攻撃的な内容
 - ③ 誹謗中傷や名誉毀損
 - ④ 違法行為や違法行為を助長・肯定する内容
 - ⑤ 会社の内部情報
 - ⑥ 顧客や取引先の情報
 - ⑦ 個人情報・プライバシーに関わる情報
4. 私は、ソーシャルメディアの利用に関してトラブルが生じた場合、直ちに上司に報告するようにいたします。
5. 私は、貴社が第3項の①ないし⑦に該当すると判断した事項その他貴社が不適切と判断した事項については、直ちに削除又は修正の手続きを行うようにいたします。
6. 万が一本書約書に違反して貴社に損害を発生させた場合には、貴社より懲戒処分、損害賠償請求、刑事告発等の法的請求・追及を受けても異存ございません。
7. 貴社の就業規則及びガイドラインその他の規程を遵守いたします。

令和●年●月●日

氏名（署名）：●● ●●

（村田浩一ほか（2021）『SNSをめぐるトラブルと労務管理』〔第2版〕p130-131,245-247）

再発防止策の実施（ガイドラインの周知徹底）

SNSの私的利用に関するガイドライン

1. ガイドライン策定目的

本ガイドラインは、当社従業員の方々がX（旧Twitter）、Facebook、Instagram、TikTok、LINE、Youtube等のインターネット上で不特定多数のユーザーに情報を発信できるサービス（以下、「SNS」といいます。）をプライベートで利用する際に、注意していただきたい事項をまとめたものです。

プライベートでのSNSの利用は、皆さんの自由ですが、近時、SNSを通じた情報漏洩、不適切な行為の投稿等が社会問題になっており、万一そのような事態が生じた場合は、当社にとっても、そのような事態を生じた方にも、重大な損害が生じることが考えられます。

そのような事態を生じさせないためにも、**当社の全従業員**、特にSNSを利用し、又はこれから利用しようとする従業員の方々は、本ガイドラインを熟読しておいてください。

対象者が全従業員であることを明記

再発防止策の実施（ガイドラインの周知徹底）

2. SNSの特徴

- ① SNSでは、簡単に情報発信をすることができますが、あなたの投稿は、友達だけではなく、様々な意見や価値観を持った全世界の人が見ることができます。
- ② あなたの投稿が意図しない形で切り取られてあっという間に拡散してしまう可能性があります。
- ③ 友達以外に投稿を公開しない設定をしていた場合でも、その友達を通じて投稿が外部に流出する可能性があります。
- ④ 一度投稿した内容が拡散すると、完全に削除することはできず、ずっとインターネット上に残り続けます。
- ⑤ 匿名の投稿でも、他の投稿やその他のネット上の情報と結び合わせて、あなた個人だけでなくあなたの住所・家族や勤務先まで特定される可能性があります。
- ⑥ SNSは、人と人とが繋がるものですので、現実と同様の人間関係のトラブルがSNS上でも生じることがあります。

公共空間性

伝播の迅速性

非匿名性

情報の恒久性

特定可能性

非匿名性

再発防止策の実施（ガイドラインの周知徹底）

3. SNSを利用する際の留意点

(1)基本原則

- ① SNSを利用する場合には、当社従業員としての自覚をもって投稿等を行うこと。内容次第では、**当社の信頼性やブランドを大きく損なうこと可能性**があること意識すること。
- ② SNSで発信する情報については正確・丁寧に行うことを意識し、**誤解を招くような表現や感情的な表現をしない**こと。投稿した内容によって誤解を生じさせたり、他人を傷つけたりした場合は、**速やかに謝罪と訂正**を行うこと。
- ③ SNSを利用する場合、一度発信がされてしまうと、**広範囲に拡散してしまい、さらに、第三者が保存していれば完全に削除することは不可能であり、予想できない範囲に被害が及んでしまう点**に留意すること。**公開範囲等の設定も適切に行う**こと。
- ④ SNSで投稿を行うにあたっては、**会社名等の属性を明らかにせず、かつ、会社意見とは無関係の個人の意見である旨の文言を入れて行うこと。会社の商標やロゴを利用してはならない**こと。
- ⑤ 匿名で投稿を行った場合でも、**氏名・会社名・発信場所等は特定される可能性**がある点に留意すること。
- ⑥ **就業時間中のSNS利用及び会社貸与のパソコン等によるSNS利用を行わない**こと
- ⑦ 取引先や上司から友達申請、「いいね!」、シェア等を求められた場合でも、**断りたいときは断って問題ない**こと。ただし、相手方の心情等に配慮して丁寧に対応すること。

再発防止策の実施（ガイドラインの周知徹底）

3. SNSを利用する際の留意点

(2)投稿の際の留意点

- ① 会社業績・経営戦略・開発情報・顧客情報等の業務上知り得る会社情報は全て会社の重要な情報資産であることを理解し、SNSへの投稿を行わないこと。
- ② SNSで会社への誹謗中傷・批判等を行わないこと。
- ③ 特定の人種・国籍への誹謗中傷、特定の個人・団体への誹謗中傷、差別的表現、侮辱的表現、猥褻的表現、違法行為を助長するような内容等の公序良俗・社会通念等に反するような投稿を行わないこと。
- ④ プライバシー権・肖像権・知的財産権等の権利を侵害するような投稿を行わないこと。
例えば、同僚との飲み会等他人が写っている社員は、事前に本人から許諾を得る等してからアップロードするよう配慮してください。本や雑誌を撮影した画像、他のウェブサイトに掲載されている画像をコピーしてそのままSNSに転載することは著作権違反になりますので、SNSで他のウェブサイトを紹介する場合はリンクを貼るようにしてください。
- ⑤ 思想信条、政治、宗教に関わる投稿等衝突を招きやすい事柄については、特に慎重な投稿を心がけること。
- ⑥ 他社製品や他社のサービス等を肯定的に評価し、又は、貶めるような投稿は控えること。
- ⑦ 自社製品について、誤解を生じかねないような投稿は行わないこと。特に、個人の感想を装ってSNSで会社製品の宣伝を行うステルスマーケティングは、サクラ行為・やらせ行為と見られて、会社の信用を損なう可能性があるので留意すること。
- ⑧ その他、SNSを利用して投稿等を行う場合は、当社従業員としての自覚を持って良識を持った振る舞いをし、円滑なコミュニケーションを行うよう心がけること。また、情報発信にあたっては、法令や当社就業規則その他内部規程を遵守すること。

再発防止策の実施（ガイドラインの周知徹底）

4. 本ガイドライン違反の取扱い

本ガイドラインに違反して、会社や顧客の秘密を漏洩したり、会社の信用を傷つけたりする等の行為を行った場合は、**注意指導の対象となるだけでなく、就業規則等に基づく懲戒処分等の対象になる場合があります。**

5. 相談窓口

本ガイドラインについて不明な点等があれば、●●窓口（内線・●●●●）までご連絡ください。

再発防止策の実施（教育・研修）

SNSの特殊性

SNSの機能・設定

SNSで発信すべきではない話題・内容

投稿者の特定リスク

法律関係及び権利関係

ガイドライン・規程類の告知・説明

実例紹介

05

ま と め

予防策・事後対応まとめ

予防策	事後対応
誓約書の提出	削除要請
就業規則への規定化	注意指導・懲戒処分
SNSポリシー・SNSガイドラインの策定	損害賠償請求
従業員等への教育・研修	刑事告訴
チェック体制の整備	プレスリリース
	再発防止策の実施

ご清聴ありがとうございました