

連絡先：〒445-0853  
西尾市桜木町3-51-3 林ビル2階  
電話：0563-53-0220 FAX：0563-53-0222  
e-mail：inoue@aisan-law.jp

# あいさん事務所便り

## 企業を悩ますインターネットトラブル ～SNSの「炎上」は経営リスク

### ◆企業を誹謗中傷する内容も

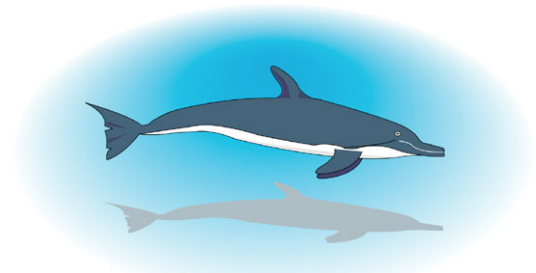
インターネット対策に頭を悩ます企業が増えています。ネットに書き込まれた情報は瞬時に多くの人目の目に触れることとなりますが、それが企業を中傷するような内容であれば、企業にとってはイメージ低下につながるおそれもあります。とはいえ、サービスの利便性やプライバシーとの兼ね合いもあり、情報の規制には困難が伴うのが実情のようです。

また、近時、飲食店のアルバイト従業員が業務用冷蔵庫に入るという不適切な行為を行い、その写真をSNSに投稿した結果、情報が拡散して「炎上」し、その結果、その飲食店が特定されて閉店に追い込まれるというケースもありました。

スマートフォンやタブレット端末の普及により、自宅や会社にあるパソコンを利用しなくても、簡単・容易にインターネットを利用して情報の発信ができるようになりました。

そして、TwitterやFacebook、ブログといったSNSの利用者も急増したことで、従業員が勤務先や顧客に関する不適切な内容の書き込みや投稿をして問題になるケースが増えました。

このように、SNSの「炎上」は、会社の信用を毀損し、経営リスクとなり得ます。そのた



め、SNSの仕組みを理解し、対策を講じることが重要な経営課題となっています。

もちろん、インターネット上の名誉棄損問題への法的対応策がないわけではありません。2002年に施行された「プロバイダ責任制限法」で、一定の要件を満たした場合、プロバイダは被害者の請求に応じて、違法な書き込みをした発信者の情報を開示できるようになりました。

一定の要件を満たせば内容を削除できるようになったほか、相手に損害賠償請求もしやすくなって、これまで泣き寝入りしていた被害者も法的対応ができるようになっていきます。

### ◆重要なことは事前の労務管理

ただ、事後の法的対応策は整備されてきつつあるものの、とくにGoogle等の国外企業への対応は、資料の取付や裁判手続で複雑な部分があるため、法的対応には莫大な費用や時間がかかってしまいます。

また、インターネットに不適切な投稿なされ、炎上した場合、事後的に対応しても、手遅れであることも多く、また事後対応を誤れば、さら

なる炎上を招きかねません。

インターネットへの投稿は、その影響の大きさを顧みずに安易な気持ちから行われることが多いという点に特徴があるため、とくに、従業員のインターネット投稿によるトラブルへの対策として、最も効果的で重要なのは周知啓発という事前の労務管理です。

会社全体としての方針を就業規則規定の追加という形で明らかにし、従業員に対して周知啓発し、さらに個別の誓約書を徴求して、従業員に対してSNS等の利用への教育や自覚を図ることが有効です。

### 就業規則の定め方や誓約書の作り方のポイント～リスク低減のために

#### ◆就業規則の定め方

通常、就業規則には、「会社の信用を毀損する行為をしてはならない」、「企業秘密を他に開示・漏洩してはならない」といった規定があるはずですが。

SNSへの投稿による会社の信用毀損についても、これらの規定で対応は可能です。

あえて規定を追加するのであれば、①会社の内外を問わないとすることで、就業時間外や自宅での私物のパソコンによる投稿も対象とすること、また、②SNSだけではなく、インターネット掲示板や動画サイト等、公開の範囲を広く設定して明記しておくことがポイントになります。

具体的な規定例としては、「会社の内外を問わず、会社または他の従業員の名誉や信用を毀損するような内容のブログ、ツイッター、フェイスブック等のソーシャル・ネットワークワーキング・サービス（SNS）、動画サイト、またはインターネット上の掲示板等への投稿を行ってはならない。」といったものがおすすめです。

#### ◆誓約書の作り方

就業規則に信用毀損禁止の規定を作っておくことも大切ですが、さらに、従業員に個別の誓約書を作ってもらうことが、炎上リスクの未然防止には重要だと考えます。

人には、他人に押しつけられたルールより、自分自身で誓約したことを遵守する心理的傾向がありますので、この種のリスクの予防のためには、他律的な就業規則よりも、自律的な誓約書の方がより効果的だからです。

参考資料として、「SNS等利用に関する誓約書」例を添付しました。書式データが必要な場合は、メールでご一報いただきましたら提供いたしますので、是非ご活用ください。

また、退職した社員によって誹謗中傷記事が書かれることを防ぐために、誓約書に、「退職後も会社及びその関係者に対する誹謗中傷その他不利益な言動を行わない」という条項を付加しておくことも有効です。

これは、法律上の効果はなく、事実上の効果しかない条項ですが、上述のとおり、人は自分で誓ったことは破りにくいという心理的傾向がありますので、意外に強いトラブル防止効果があります。

#### ～当事務所よりひと言～

インターネットへの投稿、とくにSNSやGoogle口コミへのネガティブ評価は、企業経営の大きなリスクです。売上減少だけでなく、人材採用への悪影響も懸念されます。

法的対応も整備されてきつつはあるものの、事後的対応には限界があります。

まずは、「ネガティブ評価をさせない」という事前の経営的・心理的防衛策が重要です。

私も、中小企業診断士・産業カウンセラー資格者である弁護士として、今後とも総合的な観点から予防策を検討して参ります。