

SNS利用の労務管理

～電子機器の利用をめぐる雇用管理の実務～

問題の所在：なぜ今、SNS・電子機器管理が重要か

テレワークや業務ツールの多様化により、企業のリスク管理が以前より複雑化している。

テレワークの普及

コロナ禍以降、テレワーク導入により、従業員が個人の電子機器を業務で利用する機会が増加しました。

業務ツールの多様化

SlackやTeamsなど新興ツールの普及で、情報入力や管理の負担が各従業員に分散している状況です。

企業リスクの増大

情報漏洩や誤った情報伝達のリスクが高まっており、管理体制強化の重要性がますます増しています。

近年の情報漏洩に関する報告

情報漏洩が増加しており、特にSNS関連の事例が顕著に増加している現状を示しています。



Our Goal 01

情報漏洩の増加傾向

令和6年度の年次報告によれば、全体の情報漏洩件数は前年比で増加しています。



Our Goal 02

SNS関連の事例

中でも、SNS関連の情報漏洩は、大きな割合を占めており、従業員の投稿や不適切なプライバシー設定が原因とされた事例があります。

本日のテーマ

- POINT 01 SNS利用をめぐる法的問題
- POINT 02 電子機器の利用とモニタリング
- POINT 03 実務対応：規程整備・教育・体制構築

問題となる事例①：SNS投稿による情報漏洩

ケース① プライベートなSNS投稿に対する 処分・責任追求

事例：従業員が個人のSNSで顧客情報を漏洩したり、業務と直接関わりのない投稿をしたりしたところ、会社にクレームが届きました。このようなケースにおいて、従業員の懲戒解雇ができますか？

問題となる事例②：社内メールの私的利用へのアプローチ

ケース②　社内メールの私的利用に対するモニタリング・処分

事例：社内メールを私的に利用していることが疑われる従業員がいます。そこで、社内メールのモニタリングを行い、懲戒処分を検討したいです。モニタリング及び懲戒処分は可能ですか？

ケース③ 就業規則・教育体制等の実務対応

事例：近年のSNS投稿に対する炎上や顧客情報の漏洩等、SNS利用をめぐる問題や電子機器利用に対する会社の管理を徹底するため、教育体制・規程・ガイドライン等を整備したいと考えています。具体的に、どのように整備すればよいでしょうか？

【第1部】 SNS利用 をめぐる法的問題



類型(1)SNSのプライベート利用と「企業秩序」の侵害

プライベートなSNS利用であっても企業秩序侵害が成立するか？

(問題となる行為例)

- ① 個人情報（同僚含む）、顧客情報、業務上の機密情報の漏洩
- ② 会社・役員・従業員・取引先への誹謗中傷
- ③ 反社会的行為、不適切動画の投稿等

プライベートでのSNS利用に対する懲戒処分

【法的争点】

- ・業務外での私的行為に対し、服務規律違反を觀念できるか？
- ・服務規律違反を觀念できるとして、いかなる場合に懲戒処分が可能か？

●私的行為の服務規律該当性

■私生活上の行為を対象とする懲戒処分

Q. 業務と関わりのないプライベートなSNS投稿（私的行為）が、企業秩序を侵害し、服務規律違反とすることはできるのか？

A. プライベートな投稿（私的行為）それ自体をもって、直ちに企業秩序違反とすることはできないが、事業活動に直接関連するものや会社の社会的評価を毀損するものであれば、会社の企業秩序を侵害するため企業秩序違反と見ることができる。

01

裁判所の考え方（フレームワーク）

02

「私生活上の非行が事業活動に直接関連し、又は企業の社会的評価を毀損するおそれがある場合」



Cf.最判昭和49年2月28日民集28.1.66・国鉄支社事件、東京地判平成27年12月25日等

●懲戒処分の有効要件

【要件① 就業規則に
懲戒事由として明記さ
れていること】

【要件② 企業秩序へ
の実質的侵害が存在す
ること】

【要件③ 処分の相当
性（比例原則）】

要件①：懲戒権の根拠

懲戒処分が有効とされるためには企業の懲戒権の存在が不可欠

※労働契約法15条「使用者が労働者を懲戒することができる場合」

cf.最高裁フジ興産事件判決参照

要件②：企業秩序への実質的損害＝懲戒事由該当性

労働者の具体的な問題行動が就業時間上の懲戒事由に該当し、

「客観的合理的な理由」（労働契約法15条）が存在すること。

要件③：懲戒処分の相当性「社会通念上相当」なもの

弁明の機会、経緯、処分歴、前例、懲戒種別選択の合理性など総合考慮

類型(2) 「業務利用」の法的問題



公式アカウント（広報、採用等）運用の法的責任

従業員が「会社の業務として」SNSを利用する場合、その投稿内容は使用者（会社）の業務行為として法的責任が会社に直接帰属する。例えば、採用情報と実際の労働契約の内容に違いがあったり、広告と実際のサービス・商品に質的・量的の違いがあったりすると、労働紛争や消費者トラブルに発展するリスクがある。



公式アカウントの管理体制（ガイドライン等）の構築

公式アカウント運用には、右のとおり、不適切投稿や誤情報のリスクがある。そこで、運用にあたって明確なガイドライン等の策定と従業員による適切な運用を徹底させるための体制構築が重要。



【法的論点】

- 民法715条（使用者責任）
- 個人情報保護法（安全管理措置義務）
- 著作権法（写真・動画・音楽等の利用）
- 景品表示法（誤認表示）
- 労基法（労働時間管理義務）

類型(2) 「業務利用」の法的問題（具体的問題）

不適切投稿による炎上



差別的発言、誤情報、誤解を招くような発言
→会社の信用・ブランド価値が直接毀損されるおそれ

(実例)

・TUTAYA店舗公式アカウントによる、「営業再開しました！テレビは地震ばっかりでつまらない、そんなあなた、ご来店お待ちしております！」という投稿が炎上。

➡ 店長が会社と共に謝罪する対応

誤表示・虚偽表示（景品表示法等）



採用関連での誤った情報（福利厚生、残業時間、待遇）
➡ 労働紛争化、労働基準監督所への相談



商品・サービスの過大表示
➡ 行政処分の対象

etc.著作権・肖像権、アカウントの乗っ取りなどの権利関係に関わるトラブル

類型(2) 「業務利用」の法的問題（その他）

従業員の実名・所属が示された私的アカウントにおける会社の責任

☑ 実名や所属、肩書が記載されたSNSアカウントでは、会社の準公式アカウントとして評価することもでき、会社に責任が帰属するリスクが懸念される。

法的問題（企業の信用毀損、使用者責任、時間外労働等）

☑ 労働時間に関わる労務問題に留まらず、従業員のメンタルヘルス等健康管理上の責任

業務上のDM対応

☑ 業務上必要とされるDM対応は「労働時間」にあたり、労基法上の「時間外労働時間」と評価されるリスクがある。

➡ 「使用者の指揮命令下」にあたる労働にあたるか否か

第2部：電子機器の利用とモニタリング

モニタリングの必要性と法的限界



使用者側の必要性：

- 情報セキュリティの確保（漏洩防止）
- 適正な業務遂行の確認（私的利用の防止、生産性）
- ハラスメント等の実態把握

労働者側の権利：

- プライバシー権（憲法13条、労働契約上の保護）
- 通信の秘密

原則論



会社のメールであっても、私的に利用される場合もあることからすれば、従業員のプライバシー保護の観点から、無制限にモニタリングが許容されるわけではない。

許容性

- 会社のメールは業務上利用されることが前提にある。
- 会社のシステムを利用している（会社の施設管理権）

→ 従業員に対する高度のプライバシー保護は期待できない
【合理的範囲での保護】

(裁判所、行政庁の考え方)



01 ■F社Z事業部（電子メール）事件・東京地判平成13年12月3日労判826.76

「利用者において、通常の電話装置の場合とまったく同程度のプライバシー保護を期待することはできず、当該システムの具体的情況に応じた合理的な範囲での保護を期待し得るに止まる」



Cf.経済産業省「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」は、従業員のモニタリングを行う際の留意点を明記。

- 一定の要件のもとでのモニタリングを許容

モニタリングの適法絵師判断要素

労働者のプライベートとの調和の上でモニタリングが許容されること



目的の正当性



手段・方法の相当性



周知・同意



代替手段の検討



内容の限定

※ 違法なモニタリングとなりうる類型

(1) 職務上、電子メールを監視するような責任を有する立場にない者による監視

(2) 職務上の合理的必要性がない場合の監視
(個人的な好奇心など)

(3) 恣意的な手段・方法による監視
Cf.経済産業省「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」参照

【第3部】 実務対応： 就業規則・教育体制等の整備

規程の必要性

- (1) 労働者に対する行動規範の明示（予防法務的観点）
- (2) 懲戒処分の法的根拠（懲戒処分の有効性）
- (3) モニタリングの許容性（同意・周知）の根拠



規程体系：「就業規則（本則）」+「別規程（詳細ルール）」の組み合わせを推奨

規程整備(1)：就業規則（服務規律、懲戒事由の明確化）



就業規則（本則）に服務規律＋懲戒事由を明記

※業務委託先等へは契約内容に盛り込む等



(例)

- 「会社の信用・名誉を著しく毀損したとき」
- 「職務上の機密を漏洩したとき」
- 「正当な理由なく会社の備品・施設を私的に使用したとき」
- 「その他前各号に準ずる不適切な行為があったとき」

➡ SNS利用規程等への違反が、上記本則の懲戒事由に該当し得ることを明記する

盛り込むべき条項（私的利用）

- 禁止事項の具体化（誹謗中傷、機密漏洩、勤務中の不適切投稿等）
- 会社がモニタリング（ここでは、エゴサーチ等）を行う可能性があることの明示
- 炎上時の報告義務

盛り込むべき条項（業務利用）

- アカウントの申請・承認・管理ルール
- 禁止事項の具体化（個人情報・顧客情報の漏洩、誹謗中傷・信
用毀損行為等）
- 著作権・肖像権等への配慮
- 投稿に関わるルール（所定時間内の投稿、時間外の投稿は許可制　※時間外労働の抑制）
- 炎上時の報告義務

規程整備(3)：電子機器利用・モニタリング規程

【規定例】

「従業員は、会社が貸与しているパソコン、携帯電話等の情報端末機器を利用して、業務とは無関係な私的なメール、通話、メッセージ等の利用をしてはならない。」

→貸与機器は「業務のため」であり、私的利用は原則禁止（または合理的範囲に限定）であること

★入社時の同意書・誓約書等の取得を推奨

→会社がセキュリティ確保、業務実態把握のため「モニタリング（メール、ログ、チャット等を含む）を実施し得る」

「会社は、業務上の必要があるとき、会社が貸与しているパソコン、携帯電話等の情報端末機器で従業員が送受信した電子メール、メッセージ、閲覧したWebサイトその他のデータを閲覧することができる。」





教育のポイント：



「禁止」一辺倒ではなく「なぜ危険か」を理解させる（炎上のメカニズム、法的責任）



「自分ごと」として捉えさせる（具体的な失敗事例の共有）

■研修の内容

- ① SNSの特性
(簡易性、即時性、拡散性、記録性、公共性等)
- ② 発信すべきでない内容・話題
(差別的表現、攻撃的な内容、誹謗中傷・名誉毀損、違法行為を助長する内容、内部情報・顧客情報、プライバシーetc.)
- ③ 投稿者の特定 (投稿内容、他のSNSとの連携からの特定、投稿の位置情報)
- ④ 法律関係・権利関係 (肖像権、名誉権、著作権等)

■講師の選定

- ポリシー策定者が望ましいが、SNSに通じている者、外部機関 (弁護士、コンサルタント等の活用)

■時期

- 入社時研修、定期研修、規程等改定時、実際に問題が生じた直後その他適宜の研修が効果的

[3] チェック体制の構築

モニタリング（エゴサーチ）の実施



人事等に部署を設ける
広報担当が定期的にチェックする体制
etc.



貸与端末のモニタリング

※ 調査の具体的必要性の存在と、手段の相当性
【利益衡量の重要性】

個人所有の端末の調査の可否



所持品検査、ロッカー内の調査の可否に対する裁判所の考え方

【西日本鉄道事件・最判昭和43年8月2日労判74.51】



「所持品検査は、これを必要とする合理的理由に基づいて、一般的に妥当な方法と程度で、しかも制度として、職業従業員に対して画一的に実施されるものでなければならない。」

【関西電力事件・最判平成7年9月5日・労判680.28】



「現実には企業秩序を破壊し混乱させるなどのおそれがあるとは認められないにもかかわらず…」
貸与ロッカーを無断で開ける行為についてプライバシーを侵害するものと判示。

□ 人所有の端末は、上記貸与端末やロッカーより更にプライバシー保護の要請が強いことから、従業員の同意を取る方法を考えるべき

【結論】問題となる事例に対する回答

問題となる事例①

ケース① プライベートなSNS投稿に対する処分・責任追求

事例：従業員が個人のSNSで顧客情報を漏洩したり、業務と直接関わりのない投稿をしたりしたところ、会社にクレームが届きました。このようなケースにおいて、従業員の懲戒解雇ができますか？

問題となる事例①に対する回答

01 【回答】

- 懲戒処分を行うにあたっては、まず、就業規則上の根拠規程があるかどうか確認してください。そして、情報漏洩や投稿内容につき、証拠保全を行った上で、事情聴取を行ってください。
- 顧客情報の流出は、取引先の企業情報のほか、個人情報の流出も観念され、会社の信用問題に関わる重大な問題です。特に、SNSの場合、一度発信されると、広範囲に拡散され、削除等の回復が困難です。そのため、それ自体が企業秩序違反を構成しやすい性質があります。
- 対して、業務と直接関わりのない投稿の場合、それ自体直ちに企業秩序に違反するとは言えないため、懲戒処分を行うためには、投稿内容が「事業活動に直接関連するものや、会社の社会的評価の毀損をもたらすもの」に限られます。
- したがって、本件において、「業務と直接関わりのない投稿」であり「会社の社会的評価の毀損をもたらすもの」とまで言えない投稿の場合、懲戒事由に該当せず、懲戒処分はできないという結論になります。
- もっとも、貸与端末により投稿された場合や、就業時間中に投稿したのであれば、別途処分の余地があります。

問題となる事例②：

ケース② 社内メールの私的利用に対するモニタリング・処分

事例：社内メールを私的に利用していることが疑われる従業員がいます。そこで、社内メールのモニタリングを行い、懲戒処分を検討したいです。モニタリング及び懲戒処分は可能ですか？

【回答】

- 社内メールは会社の管理権下にあるネットワークを介して行われるものなので、モニタリング自体は可能です。もっとも、従業員のプライバシーにも配慮が必要で、合理的な理由に基づき、相当な範囲・手段で実施すべきです。
- 私用メールに対する懲戒処分は、メールの回数、期間、注意指導の有無、私用メールに対する禁止の度合い、その内容等を踏まえて慎重に検討すべきです。
- 裁判例では、メールの頻度が月に2、3通でその内容も踏まえて普通解雇（懲戒解雇事案ではないですが）を無効とした例（北沢産業事件・東京地判平成19年9月18日労判947.23）や、半年間に1700件余りのやり取りであった事例においても、注意指導の履歴がなくこれまで問題視されなかった事情を踏まえて解雇理由として過大に評価できないと指摘した例（トラストシステム事件・東京地判平成19年6月22日労経速1984.23）があります。

問題となる事例③：SNS対応の整備

ケース③ 就業規則・教育体制等の実務対応

事例：近年のSNS投稿に対する炎上や顧客情報の漏洩等、SNS利用をめぐる問題や電子機器利用に対する会社の管理を徹底するため、教育体制・規程・ガイドライン等を整備したいと考えています。具体的に、どのように整備すればよいでしようか？

問題となる事例③に対する回答

「第3部」 実務対応（規程・教育・体制）
を参照



守りの労務：

- リーガルリスクの最小化
(堅牢な規程整備)
- 有事対応（迅速な事実調査、懲戒、
訴訟対応）



攻めの労務：

- 生産性向上とプライバシー保護の
バランス点の提案
- 「信頼」に基づく職場環境の構築支
援（教育、コミュニケーション促進
）

