

知って得する!

法律コラム

企業がSNSを活用する際の注意点



弁護士 村岡つばさ

弁護士法人よつば総合法律事務所

経営法務全般。特に、人事労務問題、契約書等のリーガルチェック、紛争対応(債権回収・株主間紛争・その他企業様の各種訴訟)が主な取扱い業務。

千葉県内の企業様を中心に400社強の企業様と顧問契約を締結。(2024年1月1日現在)

柏事務所: 〒277-0005 柏市柏1-5-10 水戸屋番館ビル4F Tel: 04-7168-2300

千葉事務所: 〒260-0015 千葉市中央区富士見1-14-13 千葉大栄ビル7F Tel: 043-306-1110

Email: info@yotsubasougou.com



こちらから企業法務サイトがご覧になれます。

1 はじめに

よつば総合法律事務所の村岡です。

ここ最近、企業PRや採用活動に、Instagram、TikTok、X(旧Twitter)などのSNSを活用する企業が増えてきました。大きな効果が出ている企業もある一方で、「大炎上」するケースも多く目にしております。

今回は、企業がSNSを活用する上での注意点などについてお話しします。

2 前提— SNSの性質

SNSには、様々な「炎上リスク」があります。

一度問題のある投稿をしてしまうと、瞬く間に拡散され、かつ完全に削除するのが困難となるケースも多いです。スクリーンショット等を撮られ、半永久的にネット上に残ってしまうケースも多くあります。

このような性質があることを念頭に、企業名を冠したSNSを運用する場合には、「投稿に問題がないか」を事前に、慎重に検討することが重要です。

3 よく見る炎上パターン

よく見る炎上パターンをいくつかピックアップしてみました。

(1) SNS担当者の「誤爆」

SNS担当者が、私的な投稿を間違って企業SNSで投稿してしまうケースは非常に多いです。投稿内容によっては大炎上します。

(2) 差別「的」な投稿

差別の意図があったかを問いません。特にここ最近、女性軽視「的」な発言が、思いもよらない方向で炎上するケースを良く目にします。

(3) 他の会社、商品を批判する投稿

炎上というよりも、企業間紛争になります。

(4) 意図せぬ権利侵害

単なる文字の投稿だけだとあまりないですが、画像・動画を投稿する際に、一般人が映り込んでいる、取引先の機密情報が映り込んでいる、著作権・肖像権を侵害してしまっている、といったケースがあります。

(5) ハラスメントと評価されかねない投稿

特にセクハラ、パワハラ。仲の良い企業をアピールしているつもりが、大炎上しているケースもよく見ます。最近でも、新潟県のタクシー会社が大炎上していました。

4 企業の対応・注意事項

特に以下の点に注意する必要があります。

(1) SNSに投稿する場合のルール・運用の策定

誤爆防止や、投稿内容を客観的に見るという観点からは、投稿前にダブルチェックを行うのが本来的には一番良いです(ただし、ダブルチェックをすり抜けることもよくあります)。最低限、SNSに投稿する「担当者」を設定して、当該担当者以外は投稿できないようにしておくことは必須でしょう。

(2) 画像・動画を投稿する際には特に注意する

画像・動画を投稿する際には、特に注意が必要です。①自社以外の人「顔」が画像・動画に映っていないか、②取引先の情報など、「第三者」の秘密情報が画像等に映っていないか、③「自社」の秘密情報が画像などに映っていないか、といった目線が重要かと思えます。画像は問題ないものの、音声に②③が含まれている可能性もあります。

なお、上記だけでなく、画像・動画に映る「自社の従業員」のケアも必要になります。従業員本人の掲載同意なく、SNSに顔写真等を投稿することは、当該従業員との関係でトラブルになる可能性があります(肖像権の侵害になり得ます)。基本的には、事前にSNSへの掲載などの「同意書」を、従業員から取得しておくことがベターです。

(3) 「ウケ狙い」の投稿は特に注意する

意図せぬ炎上の事案の多くが、「ウケ狙い」の投稿という印象を受けています。先にご紹介したタクシー会社の事案が最たるものです。

社内のノリ(セクシャルな発言、弄り等)をそのまま外部に流すのは、色々怖い面があります。投稿前に、一度立ち止まって検討することが重要です。