



行列のできる 帝国相談所



監修
弁護士法人親和法律事務所

本コーナーは、日々を懸命に生きる企業や人々のSOSに対し、企業法務に長けた敏腕弁護士と弊社TDB記者たちが、やいのやいの言いながらも解決への糸口を見つけようとするコーナーです。

Case. 15 従業員が顧客情報の写った動画を SNS上にアップ?! 個人のスマホトラブル、どう防ぐ?

今回は、
私、藤村が
お答えします!



先日、従業員が私物のスマートフォンで顧客情報が映り込んだ動画をSNS上に投稿し、企業が謝罪に追い込まれたというニュースを見ました。当人は特定のアプリを使って撮影したそうですが、昭和世代の私にはそれがどのようなものかも分からず困惑しています。わが社でも20～30代の若手従業員をたくさん雇用していますが、顧客情報の取り扱いに関しては、入社時に「慎重に取り扱う」よう注意しているくらいです。同様のケースを防ぐにはどのような対策が必要でしょうか。



藤村先生

得意分野はコーポレート、IT・情報管理、マンションなど。冷静な提言で依頼者からの信頼が厚い。



TDB記者A

学生時代に法律をかじった経験から法務への関心は高い。



TDB記者B

情報一筋の熱血漢。法律については門外漢。



記者A

今回は、SNSを使い慣れた世代への指導に悩む社長さんからの相談です。同じ悩みを抱える経営者や管理職は多いみたいですね。ニュースになった件は、どのようなアプリが使われたのでしょうか?

通知が来てから2分以内に撮影し、投稿すれば、他の友達の投稿も見ることができるといったSNSアプリです。イン・アウトのカメラが同時に作動する仕組みのため、意図せず顧客情報が映り込んでいた可能性もあります。



藤村先生



記者A

顧客情報を撮影してそれが外部に漏れた場合、会社はどのような不利益を被ることになるのでしょうか?

顧客からプライバシー侵害などを理由に、損害賠償請求される可能性があります。重要なクライアントであれば、取引が打ち切られることで取引機会を失う可能性もあります。また、新しいタイプの情報漏えいは世間の耳目を集めやすいため、ニュースにも取り上げられやすく、会社の信用が大きく失われることもあります。



藤村先生



記者B

注意すべきは顧客情報だけ……じゃないですよね。

はい。社内の人事情報も該当します。また映り込んだのが会社の営業秘密にあたらば、会社の存続に関わると言っても過言ではありません。



藤村先生



記者A

外部に漏らした従業員の責任はどうなるのでしょうか？

会社とともに損害賠償請求される可能性がありますし、社内の懲戒処分の対象にもなります。

ですので、対策として顧客情報や業務上の情報をSNSに投稿することを禁止している会社はよくあります。
例えば、飲食店などの店舗スタッフが「今日、有名人の〇〇が来店した！」とSNSに投稿して度々炎上していますよね。このような問題が世間に知れ渡ったことで、いまや“オープンなSNS上に顧客情報や業務上の情報を投稿することはルール違反である”という認識は、社会にも従業員の間にも広がっていると言えます。



藤村先生



記者B

にもかかわらず起きてしまったのが今回の事案、ですよ。



記者A

初めに話にあったように、問題点は“オープンなSNSに投稿した”ことではなく、アプリを使って“特定のクローズドな相手に送ったはずの動画がSNS上で拡散された”こと……。この事例を踏まえて、企業にはどのような指導や対策が求められるでしょう？

改めて確認したいのが、“BYOD”を認めるか否かです。



記者B

BYOD？

BYODとは「Bring Your Own Device」の頭文字をとった略称で、私物のスマホなどを仕事に持ち込んで利用することです。私物だと私的利用と業務利用の区別が付きにくくなりますからね。ニュースの事案も、普段使っているスマホを仕事に使ってしまった可能性があります。



藤村先生



藤村先生



記者A

そうすると、「BYODは認めない」ということですか？

禁止するのが一番強力です。特に、顧客情報や秘密情報を取り扱っている区域への持ち込み禁止です。



藤村先生



記者B

それだと仕事以外で支障が出るでしょうし、従業員からの反発も大きそう。いっそのこと、全社員に会社からスマホを貸与すれば解決するのでは？

それも一つの手ですね。許可のないアプリのインストールを禁止しておけば、よく分からないアプリを通じて顧客情報が漏えいすることもなくなるでしょう。



藤村先生



記者A

でも、スマホを揃える費用を考えると現実的とは言えないかも……。

ならば、BYODを認めるとしても、条件付きにすることです。具体的には、まず会社側が私物の機器を管理しましょう。「誰の」「どの」機器の持ち込みを認めるか、申請・登録方式にします。あわせて、技術的な制御も必要です。セキュリティソフトで万一のときに遠隔でスマホをロックしたり、データを消去したり、不正監視できるよう制度化するのです。



藤村先生



記者A

私物の機器にそこまでしていいんですか？

もちろんあくまで私物ですから、プライバシー侵害と隣り合わせです。従業員から同意書をもらうことが必要です。



藤村先生



記者B

なんだか管理が大変そうだし、アナログネイティブの人は余計についていけなさそう……。



記者A

もー、子どものスマホをペアレントコントロールで管理できない親御さんじゃないんだから！



記者B

……。

一番大切なのは従業員への意識づけと、ルール違反した場合は相応の処分があると周知しておくことでしょう。アプリは次々と新しいものが出ますし、デジタル機器もスマホだけとは限りません。これらが不十分だと、根本的な解決にはならないと思います。例えば就業規則で「情報漏えいの禁止」を定めている会社がありますが、これだけではまだ不十分です。



藤村先生



記者B

抽象的な規定だけでは、意識づけの効果が弱いと？

はい。私物の機器やSNS利用に特化した規定、いわゆる“SNSガイドライン”を策定するのがおすすめです。就業規則本体では抽象的に定めておき、具体的な内容は特別の規定を作っておく。そうすると、今回のように新しい事象が生じて柔軟なアップデートが可能です。



藤村先生



記者B

具体的にどのような内容を定めるのでしょうか？

会社の非公開情報や顧客情報をSNSに投稿しないことや、誹謗中傷を禁止する、といった内容です。今回の事案を踏まえてアップデートするならば、「業務目的外でのカメラ機能を使った撮影自体の禁止」や、「外部に情報が漏れる恐れのあるアプリの起動自体の禁止」などを加えると有益でしょう。



藤村先生



記者A

特別な規定がアップデートされていけば、従業員にとっても分かりやすいですね。あとは、ルール違反した場合の処分でしょうか。

具体的な規定があれば、従業員を処分するときにも、より明確に社内規定の違反を認定しやすいと考えます。万一、画像がSNSを通じて漏れいた場合には、速やかに証拠を保全し、削除や投稿者の特定の手続きを進めるようにしましょう。



藤村先生

“SNS ガイドライン”を作成し、従業員への意識づけを徹底すべし！
違反した際は“相応の”処分が下ると、徹底周知することもお忘れなく。

