

# 急増するソーシャル・メディア 利用による情報漏洩への抑制策

## —従業員に対する警告文章の実例付き—

弁護士法人 エルティ総合法律事務所  
弁護士 藤谷護人

ツイッター、ブログ、SNSなどの「ソーシャル・メディア」と呼ばれる新しいインターネットサービスを利用した従業員の情報漏洩が急増しているが、これに対しては、従来のセキュリティ理論による主たる漏洩防止策である客観的な防止策が効かないで、「守秘義務」を有効に機能させる新しい主観的な抑制策の強化が緊喫かつ必要不可欠である。

### 1 はじめに

インターネットを利用する多様なサービスが発達し、携帯機器でのインターネットへのアクセスが容易になったことなども相俟つて、個人が身の回りの情報を気軽に発信できるようになっている。2011年1月にはチュニジアで、同年2月にはエジプトで民衆革命が成功し、「ソーシャル・メディア革命」という用語すら生まれた。ソーシャル・メディアによる草の根の政治運動が独裁体制の打破に大きな影響を与えたと賞賛された。

他方、わが国では、スマートフォンの売上の増大と呼応するように、企業・組織の従業員が、業務に関わる情報をSNS等のソーシャル・メディア上で不適切な形で発信し、企業の信用等を傷つけるケースが一挙に増大した。そこで企業としては、従業員のソーシャル・メディア利用に対するアプローチを検討し、対応することが緊喫の課題となっている。

### 2 SNS等のソーシャル・メディア への書き込みをめぐる不祥事

#### ■企業従業員等のソーシャル・メディアへの 書き込みに関するトラブルの例

事例	媒体	事件の概要
①ヤングガンガン事件	mixi	「ヤングガンガン」編集部の契約社員が、未成年と飲酒したような記述の日記を公開
②ゴキブリ揚げ事件	mixi	KFCの元アルバイト店員が、「店内でゴキブリを揚げた」というような記述の日記を公開
③ウェスティンホテル事件	twitter	ウェスティンホテル東京内の飲食店のアルバイト店員が、有名スポーツ選手と女性タレントの来客があったこと等を書き込んだ
④アディダスジャパン事件	twitter	アディダスジャパンの社員が、同社の店舗を

		訪れたスポーツ選手を中傷する書き込みをした
⑤羽田空港管制官事件	blog	羽田空港の航空管制官が、アメリカ大統領が来日の際の専用機の運航計画等を自分のブログに書き込んだ

### 3 従来の漏洩防止策の限界

2のような不祥事に対して、従来の漏洩防止策には、次のような限界がある。

(1) **個人所有の機器からの漏洩に対しては、組織的アクセスコントロール権限が及ばない**

2のような不祥事は、スマートフォンや新型携帯や個人のパソコンなど個人所有の通信機器を利用して行われている。従来の漏洩対策は、会社所有の通信機器を利用して、会社のサーバの中にある情報を漏洩するという事態を想定して、アクセスコントロールとログ情報の記録・分析を柱として構築されている。このような会社の対策・権限は、個人所有物に対しては及ぼせないので無力である。

(2) **漏洩情報の所在は従業員の頭の中であり、「客観的防止策」が及ばない**

サーバの中にある情報ならシステム的なガードや監視をすることもできるが、従業員の頭の中にある情報に対しては、リスクコントロール策としての「防止策」(客観的手段を使って漏洩のチャンスを客観的に狭める)を取りえない。これは大変大きな問題である。

(3) **「主観的抑制策」も有効に機能しない**

2の①②は、「日記」という本来は「私的記録」であり、「私的」ということは「情報の秘匿性」という意味を持っており、「記録」

ということは「情報の非流動性」を意味していた。正に「プライベート・メディア」であった。しかし、ソーシャル・メディア上に記述された日記は、その両方の意味を喪失している。にも関わらず、書き手の心の中では、その記述行為は「プライベート」な行動であり、「ソーシャル」な影響が発生する行為である、という意識が希薄であり、その影響によって勤務先企業が被る信用毀損についても思いが及んでいない（意識的な内部告発行為とは一線を画している）のである。

2の③⑤はいずれも「守秘義務違反」であり、③は、就業規則の服務規律違反（アルバイトにも就業規則の服務規律が及ぶように規定され、周知されていたかも問題ではあるが）で雇用契約上の懲罰相当であるし、⑤は国家公務員法違反で刑罰の定めがある。また、④は名誉毀損罪という刑法に抵触する可能性が高い。にもかかわらず、従来のリスクコントロール策としての「抑制策」（人の心理的側面に働きかけて反規範的動機を抑圧する）が有効に機能しなかった。

### 4 原因の考察と対策

(1) **リスクコントロール策は主観的抑制策しかない**

そもそも、従来型のリスクコントロール策の要諦は、客観的な「防止策」によって漏洩のチャンスを相当程度減少させることが第一に取るべき対策であり、主観的な「抑制策」は、必須ではあるが防止策の補完的対策として位置付けされていた。なぜなら、防止策は客観的に可視的に判断することが可能なのに對して、抑制策は客観的に判断することが難しく、様々な人事の異動にともなって永続的に実施なければならないという組織的な困難性も有しているから、抑制策を主たる対策と

することははばかられてきたのである。

しかし、2の各事例に対しては、客観的な「防止策」が機能しない以上、主観的な「抑制策」だけに頼らざるをえない。これ自体、大変に困難な状況である。

## (2) 従来の守秘義務規定は1対1の情報伝達に対応、1対多への対応が必要である。

それに加えて、3(3)のように刑罰や就業規則の規範が、有効に機能しないというのは、さらに困難の程度を増大させる。

2の各行為者が、規約に違反する行為であり、露見すれば組織に迷惑が掛かり、自分も処罰・処分されることになるから止めようという規範適合行為を取れなかつたのは、従来の「守秘義務」が「手紙・電話・メール」などの「1対1」の情報伝達を前提とした基盤的認識の元に規定・運用されてきたことと関係がある。「ツイッター・ブログ・SNS」などは、「1対多」の情報伝達の仕組みであり、この仕組みに対して「守秘義務」をどう有効に規範として機能させるか、について適切な分析・提案がなされて来なかつたことが一つの原因だと思われる。

## (3) 「簡単・便利・短時間・どこでも・いつでも・人間的な喜び」と並立する程度の「守秘義務」を、規定的にも、周知徹底の面でも新たに構築する必要がある。

ツイッター、ブログ、SNSのいずれも、発信者には何一つ特別な専門的スキルは不要である。簡単で便利で短時間でどこにいても多数に対する情報を発信することができる。テレビ局や新聞社を手に入れなければできなかつたような情報流通を個人が誰でも容易にできるようになったのである。しかも何らかの形で双方向性の仕組みがあり、情報を発信、交流し合う人間的な喜びや快感を与えてくれる新しい技術なのである。簡単・便利・

短時間・どこでも・いつでも・人間的な喜びというこれらの新技術のメリットが、従来型でしか与えられていない守秘義務という規範意識をはるかに凌駕してしまっているのだ。

## (4) 守秘義務強化の方向性

このような事態に対する対策は次のようなことが必要有効だと考えられる。

- ① まず、就業規則その他の社内規程に、従業員がソーシャル・メディアを利用する上での制限を盛り込むこと
- ② 侵害事例の内容とそれが規範違反であること、それによって組織の信用が大きく損なわれることを全従業員に分かりやすく周知すること
- ③ ただし、一方的告知ではなく、確認メールや確認書、誓約書などで必ず、双方で理解したことの担保をとること
- ④ ①～③の主觀的対策は、抑止力の時間的風化に打ち勝つため、最低でも1年に1回は更新すること
- ⑤ 人事的異動があれば、必ず継続的永続的に対応し続けること
- ⑥ 新たなサービスや侵害事案が出た場合にはいち早く、新規の対応を取ること
- ⑦ さらに、「雇用関係のある正規従業員」にだけ上記の対策をとることでは足りない。アルバイトやパート、さらには委託や派遣の要員に対しても、委託契約や派遣契約上、これらを受容する条項を組み入れて、同等の抑止力を効かせられようすること

## (5) 具体的規定

(4) ①の就業規則等の内容としては、従業員の職務専念目的や社外とのトラブルを防止する目的を達するため必要な範囲で、以下などを明記することが考えられる。

- ・職務専念義務（労働契約法3条4項）との関係で、就業時間中のSNS利用の禁止
- ・情報の適正な管理を行うべき企業の一員としての責任の明記（個人情報保護法等）
- ・業務上の守秘義務
- ・従業員の服務規律との関係で、反倫理的行為、違法行為に対する注意喚起

また、トラブル発生後の対応とも絡むが、従業員が勤務を離れた個人の生活の中で利用しているソーシャル・メディア上での書き込みを理由に懲戒処分をしようとするならば、就業規則でその根拠が明示されていることが望ましいし、そのような規定があること自体が、不適切な行動を牽制する効果を持つといえる。

なお、就業規則とは別に、早急に従業員に自覚を促すことも必要であり、その文例を次頁に添付する。

## (6) インシデント・レスポンス

ネット上に、自社の信用に関わる書き込みがなされ、その発信源が社内関係者であるとかがわれるような場合に、企業として速やかに対応できる体制を考えておくべきである。特に、ネットの書き込みは流布性が高いことから、初動対応が非常に重要になる。初動対応は、書き込み情報の事実確認（書き込み媒体、書き込み日時の特定等）の他、証拠保全の対応、あるいは速やかな削除の対応などに留意した上で、危機管理体制を整備することが必要で

ある。

ネット上の書き込みで留意すべき点としては、書き込み元が本当に社内関係者なのかを判断する必要があることである。書き込まれた情報が、社内の者しか知りえない真実の内容なのか、部外者の推測や公開情報の継ぎはぎでも書ける程度のものかによって、その後の対応は変わる。

仮に社内関係者による書き込みと判断される場合には、適切な対応を進めるためにも、あるいは事後の処分のためにも、発信者を特定する必要がある。書き込まれた情報の内容自体から、ある程度絞り込めることが多いと思われるが、SNSの運営者等に対する、プロバイダ責任法<sup>(\*)</sup>に基づく発信者（書き込みをした者）の情報開示請求も検討しなければならない場合もある。

### 藤谷護人（ふじたに もりひと）

弁護士法人エルティ総合法律事務所所長。弁護士／システム監査技術者／公認システム監査人。中央大学法学部法律学科卒業。1992年弁護士登録。わが国弁護士の中で唯一のシステム監査技術者・公認システム監査人。11年間の千代田区職員時代に住民情報システムの設計・製造・開発のプロジェクトリーダーを経験。弁護士開業後はコンピュータ関係訴訟を多く手掛け、日本で初めての2000年問題訴訟も担当。多くのシステム訴訟、システム監査等の経験を踏まえて、実践に裏打ちされた「システム技術（含むセキュリティ技術）と法律技術との結合」について取り組む。総務省行政管理局技術顧問、(財)地方自治情報センター評議員、中央大学法科大学院講師、国際大学GLOCOMフェロー。(元)東京地方裁判所非常勤裁判官。著書は、『e-Japan時代の情報セキュリティと個人情報保護』『IT企業法務』(IMS出版)、『地方自治IT法務大全』(日経BP社)、『個人情報保護法対策30の鉄則』(メディアセレクト)、『Q&A 企業情報管理の実務』(新日本法規出版)等、多数。また、個人情報保護やネットワークセキュリティについて多数の講義・講演。<http://www.lt-law.or.jp>

<sup>(\*)</sup> 特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律。

## ■従業員に対する警告文例

平成24年 月 日

従業員各位

### 業務外におけるソーシャル・メディア利用上の留意点について

最近、企業の従業員などが、個人で利用しているブログ、mixi、Twitter、Facebook、2ちゃんねるといったインターネット上のソーシャル・メディアに、業務に関連する不注意な書き込みや画像投稿をすることで、所属する企業等の社会的信用やブランドを損なう事例が増えていきます。

ソーシャル・メディアは、携帯機器やPCを利用して簡単に情報を発信したり受け取ったりすることができ、個人の活動範囲を広げたり、有益な情報を獲得する上で優れた手段です。しかし、時間・場所を問わずに容易に発信できることから、

「発信する情報について、そもそも発信して良いのかどうかを十分に考慮しないで発信してしまう危険がある」そして「一度発信した後は、その内容が拡散するのを止めることはできない」というデメリットがあることを、まず認識してください。

#### 【発信する前に】

「当社の従業員として、会社との間で結んでいる守秘義務に反しないか」「それを発信することによって、当社や書かれた人の社会的信用や名誉を害するおそれはないか」「それによって自分が法的な責任を問われることはないのか」といったことを、しっかり考慮する必要があります。

当社は、業務遂行に必要な範囲でお客様の個人情報を受領しており、個人情報保護法の個人情報取扱事業者としての責任を負っています。会社は、お客様との間の契約として守秘義務を負っているだけでなく、法律上も事前の承諾なくしてお客様の個人情報を第三者に提供することは禁止されています。従業員の皆さんも、こういった会社の義務を、雇用契約上の守秘義務として負担しています。また、お客様と直接関係していないくとも、会社として対外的には公表していない情報で皆さんのが守秘義務を負う情報もたくさんあります。

従業員（ここには、契約社員・派遣社員・アルバイトも含んでいます。）の皆さんのソーシャル・メディアの利用は、個人のプライベートな活動ではありながら、会社の信頼を失いかねない大きなリスクと直結しているのです。ソーシャル・メディアの利用にあたっては、一人ひとりが、【発信する前に】、ソーシャル・メディアが、従来のメディアとは異なる様々な特性を持つことをきちんと理解し、下記《利用上の注意事項》を遵守されるよう、くれぐれもご注意をお願いします。

### 《利用上の注意事項》

#### 1 新しくて簡単で便利なソーシャル・メディアに危険が潜むことを知る

楽しくて簡単・便利に、短時間で情報を発信できる技術だけに、情報発信の前に必要な心のチェックが不十分なままで発信すると、後で取り返しが付かない事態になる危険があることを認識する。

#### 2 公私混同の禁止①－発信情報の内容－

自分の携帯を使って、自分が通信費を払っているのだから良いだろう、は間違います。

皆さんは当社の従業員です。発信する情報の内容が、皆さんの頭の中の情報のうちで、純粹に個人的私的なものは自由ですが、そうでない情報には皆さんが当社との雇用契約上負っている守秘義務が広く及んでいます。

また、皆さんは、お客様の個人情報や営業上の秘密を保護する義務を職務上負っています。皆さんが情報を発信する前に、必ず情報の公私のチェックをして下さい。

#### 3 公私混同の禁止②－発信時間・場所について－

スマートフォンのツイートなどは、手軽なことから、就業時間中の合間に簡単に情報発信を行うことができます。しかし、それは職務専念義務違反というれっきとした雇用契約違反です。

また、ソーシャル・メディアの多くは発信時間が表示される仕組みですし、携帯のGPS機能を利用して、発信をした場所まで記録される場合もあります。就業時間中に私的な情報発信を行うことが、あらぬ誤解を与えることになりうることに注意しましょう。

#### 4 皆さんの想像を超える社会的影響力

ソーシャル・メディアを通して、一人ひとりが情報を発信し受信する、いわば「双向TV局」になります。かつては放送局や新聞社でなければできなかつたような広範囲への情報発信を簡単に行うことができ、それに対する反響もリアルタイムに受け取ることができます。

それだけに、情報を発信する喜びがありますが、その社会的影響の大きさを皆さんはきちんとイメージしていますか。皆さんは、ソーシャル・メディア・エチケットを守って利用することが求められています。