

不当要求に伴う動画撮影への対応

大阪弁護士会 民暴委員会副委員長

弁護士法人宮崎綜合法律事務所 弁護士 板東 大介

1 はじめに

昨今、スマートフォン等の普及にともなって、不当要求の場面においても、不当要求者が企業担当者をスマートフォン等で動画撮影するケースが見受けられます。このような行為は、担当者や店舗内の他の顧客等の肖像権を侵害する可能性があるばかりでなく、撮影された動画がインターネット上にアップロードされる可能性もあること等から、担当者に対して強い心理的圧迫を与える不当な行為です。

このような行為に対しては、一定の要件を充たす場合に、担当者個人の肖像権、企業の平穩業務遂行権などを根拠として撮影行為の中止要請が可能と考えられます。また、社屋や店舗内で行われる場合には、企業の施設管理権に基づいて撮影行為の中止要請が可能です。

2 肖像権に基づく中止要請

人は誰でも、みだりに自己の容ぼう等を撮影されない権利（肖像権）を持っています。撮影行為が肖像権を侵害する違法な行為と言えるかどうかは、「撮影される側の社会的地位、撮影された活動内容、撮影の場所、目的、態様、必要性」などを総合考慮して判断されます。

企業の従業員は公的地位にあるものではなく、その業務も公的活動には当たりません。また、相手方からは証拠保全の目的や必要性があるとの主張が想定されますが、交渉経緯を記録する方法として通常はメモなどを取れば十分であり、動画撮影が必須であるとは言えません。なお、店舗内のような屋内は屋外に比べて肖像権侵害が認められやすいと言えますが、屋外においても職員の顔などを継続的に撮影し続けるような場合には肖像権侵害となる可能性があります。

従って、上記のような場合には、肖像権に基づいて動画撮影の中止を求めることが可能です。また、相手方がこれに応じない場合には、面談を中止する等の対応が考えられます。

もっとも、肖像権侵害は、担当者個人の権利に基づいて、担当者個人が主張しなければならぬため、心理的なハードルは高いものと思われれます。

3 平穩業務遂行権に基づく中止要請

法人は、平穩に業務を遂行する権利（平穩業務遂行権）を有していると解されています。平穩業務遂行権の侵害があると認められるためには、①当該行為が「権利行使としての相当性」を欠き、②当該法人の資産の利用を著しく害し、業務従事者に受忍限度を超える困惑・不快を与えるなど「業務に及ぼす支障が著しく」、③当該法人に「事後的な損害賠償では回復困難な重大な損害」が発生すると言える必要があります。

不当要求に伴う動画撮影は、「権利行使としての相当性」を欠くことは明らかであり、一旦撮影された動画データが流出した場合、削除請求等によっても完全な被害回復は事実上不可

能であることから、「事後的な損害賠償では回復困難な重大な損害」が発生すると言えます。「業務に及ぼす支障が著しい」と言えるかどうかは、動画撮影という事情だけではなく、不当要求の程度・頻度など、個別の事情を考慮して判断することになります。

従って、不当要求に伴って動画撮影が行われる場合は、平穩業務遂行権に基づいて動画撮影の中止を求めることが可能です。また、相手方がこれに応じない場合には、面談を中止する等の対応が考えられます。

4 施設管理権に基づく中止要請

施設の管理者は、施設をその本来の目的に沿って利用するために必要な措置を行う権利（施設管理権）を持っています。従って、動画撮影により店舗等の施設の本来の目的に沿った利用が困難となる場合には、施設管理権に基づいて動画撮影を制限することができます。

店舗内での動画撮影は、店舗内の顧客等が映り込む可能性があることから、店舗の本来の目的に沿った利用が困難になると言えます。また、個室対応する場合などであっても、撮影されることによって、交渉経緯の一部だけが切り取られ、ネット上にアップロードされる危険性が生じ、業務の円滑な遂行が困難になると考えられます。従って、このような場合には、施設管理権に基づいて動画撮影の中止要請が可能と考えられます。

このような施設管理権に基づく中止要求は、あらかじめ規則等で定めがなくても行うことができますが、現場でスムーズに禁止を求めるためには、あらかじめ施設内での撮影行為を原則禁止とする規則を定め、施設内に掲示するなどして、利用者に事前に通知しておくことが有益です。また、現場でスムーズに対応するためには、このような行為に対する対応マニュアルを整備しておくことが重要です。さらに、動画撮影を許可する場合も、担当者の顔を撮影しないことや、後日、インターネット上にアップロードしないことなどを条件とし、誓約書を書いてもらう等の対応も考えられます。

従って、店舗等の施設内で動画撮影がなされる場合には、施設管理権に基づいて動画撮影の中止を求め、相手方がこれに応じない場合には面談を中止し、施設からの退去を求めることが可能です。また、相手方が退去しない場合は、不退去罪に該当する可能性があり、警察に対応を求めることが考えられます。

5 まとめ

以上のとおり、不当要求に伴う動画撮影に対しては、肖像権、平穩業務遂行権、施設管理権などの法的根拠に基づいて撮影行為の中止要請が可能であり、現場対応としては、自信をもって、毅然と撮影中止を求めることが重要です。また、スムーズに中止を求めることができるよう、管理規則やマニュアルの策定・掲示などを事前に行っておくことが有益です。

以上

※本内容における意見に関する部分は、執筆者個人によるものです。

※禁転載