

くらしの法律救急箱

第69回 ネット中傷被害対策のギモン

Q1

インターネット上の掲示板に、誹謗中傷の書き込みをされています。削除を求めることはできるでしょうか。

A1

まず、対象とされるサイトのURLを特定した上で、書き込まれた内容が法的な救済の対象となるかを検討しなければなりません。例えば、掲示板に名前が書かれているだけではプライバシーの侵害とはいえません。また、実名入りで中傷の書き込みなどがされていても、個人を特定できない場合は（同姓同名の他人のことかもしれず）、救済の対象とするのは困難です。オンラインゲームでのハンドルネームについても、個人の特定につながらない場合は同様です。

そして、書き込まれた内容が特定の個人への人格攻撃やプライバシー侵害であり、違法性が認められる場合は、削除請求を行うこととなります。サイト運営会社等の削除依頼の受付方法を確認し、それに沿って行います。削除請求をしたにもかかわらず応じてもらえない場合は、裁判所の手続（削除の仮処分や訴訟）を

行うこととなります。

Q2

誹謗中傷の書き込みが一旦削除されても繰り返し書き込まれる場合にはどのように対処すればよいですか。

A2

一般に、サイトの規約には誹謗中傷の書き込みを禁止する条項が含まれていることが多いため、まずは規約を確認し、そのような条項があれば、管理者に申告して、規約違反による退会等の処分をするよう促すことが考えられます。

Q3

この掲示板で書き込みができなくなっても、他のサイトで行われるかもしれませんが、発信者を特定して、やめさせることはできないでしょうか。

A3

A1のとおり、書き込みの内容の違法性が手続をとる前提となりますので、誹謗中傷の証拠を確保するため、印刷その他の方法で保存しておくことが必須です。



弁護士 小島幸保 (こじま・さちほ)

2000年、弁護士登録（大阪弁護士会）。
2006年、小島法律事務所開設。

その上で、プロバイダ責任制限法に基づく削除依頼及び発信者の特定を検討することになりますが、発信者を特定するためには、次の2段階の発信者情報開示請求が必要です。

① サイト管理者（コンテンツプロバイダ・ホスティングプロバイダ）に対して、IPアドレスの情報開示請求を行う

② インターネットサービスプロバイダに対して、①で判明したIPアドレスから発信者を割り出すため情報開示請求を行う

ただし、インターネットサービスプロバイダの通信記録は3か月程度で自動的に消去されてしまうため、投稿から時間が経つと、発信者の特定は不可能となります。

なお、誹謗中傷行為は名誉毀損罪に当たると評価できる場合もありますので、内容次第では、警察に相談して刑事手続による解決も検討すべきでしょう。

Q4

飲食店を経営していますが、口コミサイトに事実無根の内容が書き込まれ、極めて低い評価が掲載されているのを発見しました。嫌がらせ目的だと思っ

が、直ちに削除してもらえないでしょうか。

A4

口コミサイトは、投稿者の主観によってお店を評価するものであるとはいえ、実際にサービスの提供を受けた上での意見が集積されたものとして、閲覧した人の店舗選択の参考にされていますから、低い評価や悪評の書き込みは、店舗側にとって一大事です。

店舗側がサイト管理者に削除を申し入れるためには、その書き込みの違法性を店舗側が主張・立証しなければなりません。ところが、口コミサイトは、「投稿者の主観」に基づいて評価するという仕組みです。人の評価はそれぞれであり、高い評価も低い評価もあり得ることになり、「この店はまずい」とか「接客レベルが低く、お勧めしません」などの書き込みは、社会的相当性を逸脱しない投稿者の「意見」と評価されることになるでしょう。結局、それがその人の正当な評価なのか、中傷なのかの判断は容易ではなく、そのような観点からも、サイト管理者が削除に応じる場合は極めて限られます。