



## 最近の相談事例から

札幌市医師会顧問弁護士 佐々木 泉 顕  
 弁護士・医師 福田 友 洋  
 弁護士 土田 慧

### 【事例】

私は、A整形外科クリニックの院長をしておりませんが、最近、当院の名前をインターネットで検索すると「A整形外科クリニックの医師はレントゲンもまともに撮れない。」などの事実無根の誹謗中傷記事が掲載された掲示板が表示されます。どのように対応すればよいのでしょうか。

### 【回答】

掲示板サイトの管理者に対して誹謗中傷記事の削除を求める方法としては、大きく①サイト管理者に削除依頼をする方法、②プロバイダ責任制限法ガイドラインに基づく送信防止措置依頼を行う方法、③裁判手続を利用する方法があります。

また、投稿者に対して責任追及を行う方法としては、④プロバイダに対しIPアドレス等の情報（また、それらの情報からそのIPアドレスの割り当てを受けていた者の氏名・住所情報）を開示するよう求め、投稿者を特定し、⑤その者に対する損害賠償請求、名誉回復請求を行うことや⑥刑事告訴を行う対応が考えられます。

これらの方法は、それぞれ一長一短がありますので、投稿された内容等を踏まえ、具体的な対応を検討する必要があります。

### 【解説】

1 インターネットを通じた誹謗中傷は、インターネット上に掲載されている限り名誉毀損状態

が継続すること、リンク・転載の容易さから広く伝播しやすいなど、従来型のテレビ、新聞、雑誌等のメディアや口頭による誹謗中傷と比べ、より深刻な影響が生じやすい性質があります。このような性質からすると、当人にとって否定的な内容を含む情報は、迅速に削除されることが望ましいといえます。

一方で、今日ではインターネットは、情報の交換を行う上で重要なインフラとして機能しており、インターネット上の発信者（投稿者）やウェブサイト管理者、プロバイダ等の活動を萎縮させないよう、削除等が実行される際には厳格さ、慎重さも要求される場所です。

【回答】で挙げましたように誹謗中傷記事への対応として、実務上いくつかの方法が確立されておりますが、このような両者のバランスを図る観点から、権利侵害が明白でない場合には、対処へのハードルが高いのが実情です。

### 2 掲示板サイトの管理者に対する削除要求

#### (1) ①削除依頼

第一の方法としてサイトの管理者に対し削除の依頼を行うことが挙げられます。これは、サイト内にある削除依頼フォームがあれば、そのフォームに従って削除依頼を行い、削除依頼フォームがなければ、サイト内にある「会社概要」「お問い合わせ先」等から連絡先を入手し、削除依頼を行う方法です<sup>1</sup>。この依頼を行った場合、サイト管理者の基準

<sup>1</sup> 仮に連絡先が不明である場合でもIPアドレスやドメイン名から登録者などに関する情報を入手できる場合があります。

に従って削除を行うかどうか判断されません。

権利侵害が明白な場合には、サイト管理者による迅速な対応が期待できますし、②③の方法と比較して、簡易であり、コストもほとんどかからない点でも優れていますので、【事例】のようなご相談をいただいた際には、まずはこの方法をお勧めしておりますし、ご依頼いただいた場合には、当事務所が医療機関の代理人として削除依頼をすることが多いです。

もっとも、削除されるかは、あくまでサイト管理者の判断であって、書き込み内容によっては、削除してもらえない可能性も十分あります。現時点において、Caloo（カルー）などの病院口コミサイトは削除依頼に割りと応じる印象を受けますが、Google（グーグル）などの一般の口コミサイトは削除依頼に応じない傾向にありますので、ご注意ください。

## (2) ②ガイドラインに基づく送信防止措置依頼

削除の依頼という点では①と類似しますが、②の方法は、プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会が制定したプロバイダ制限責任法のガイドライン<sup>2</sup>に則り、送信防止措置（削除）を行うよう依頼するものです。同ガイドラインで、依頼の際の書式・内容が定められており、①の削除依頼よりも法的観点からの詳細な記載が求められますが、この依頼が受理された際には、サイト管理者等から投稿者に対して、書き込みの削除を行うかどうか照会され、回答期間内に投稿者から反論がない場合には書き込みが削除されることが一般的です。

②の方法は、①の方法と比較し、簡易さや対応までの迅速性ではやや劣るものの、投稿

者へ直接照会が行われること、反論がなければ削除が期待できる点で、①より踏み込んだ方法といえます。もっとも、投稿者が削除に同意しない場合には削除がされません。

## (3) ③裁判手続を利用する方法

裁判手続によって削除を請求する場合、民事保全法に基づく仮処分の方法が用いられることが一般的です。この③の方法による場合、①②とは異なり、裁判所によって請求が認められた場合には、サイト管理者・投稿者の意向に関わらず、強制力をもって削除を実現できる点にメリットがあります。もっとも、裁判手続となりますので、①②と比べ、簡易性、迅速性、コスト面では引けを取ると言わざるを得ません。また、裁判所としては、憲法上保障されている表現の自由を萎縮させないよう慎重に判断を行うため、ネガティブな内容であっても常に削除を認めてもらえるとは限りません。

## 3 投稿者に対する責任追及

### (1) ④プロバイダに対する開示請求

インターネット上の誹謗中傷は、匿名であることが多く、投稿内容のみでは投稿者の特定が困難であることが通常です。投稿者に対して法的責任を追及するには、投稿者が誰であるかを特定する必要があります。

そのためには、コンテンツプロバイダからIPアドレス等の情報を開示してもらい（④-1）、さらにその情報をもとにインターネットサービスプロバイダから契約者情報を開示してもらう手続（④-2）を採る必要があります。

④-1、④-2のプロバイダに対する開示の手続としては、①～③と同様に、任意の開示依頼をしたり、ガイドラインに則り発信者情報開示請求書を送付したり、裁判手続によ

<sup>2</sup> 「プロバイダ責任制限法 名誉毀損・プライバシー関連ガイドライン（第4版）」

る開示請求を行う方法があります。投稿者不詳の場合には、この④-1、④-2の二つの手続を経る必要があり、時間とコストが大きくかかる点から<sup>3</sup>、投稿者の特定に事実上困難があることは否めません。

## (2) ⑤損害賠償請求等

投稿者が特定できた場合には、その者に対して、損害賠償請求（民法709条）や名誉回復措置の請求（民法723条）、人格権を根拠とした削除請求等を求めて、訴訟外での交渉や訴訟の提起を行うことが考えられます。

損害賠償請求に関して、近時、名誉毀損の慰謝料額は増加の動きがみられるところですが<sup>4</sup>、インターネット上の名誉毀損事案に関しては賠償額の増加の動きはみられておらず<sup>5</sup>、加えて、誹謗中傷を行っている投稿者には支払能力がないということは往々にしてあることです。

また、これらの請求が認められるためには、投稿者による投稿が不法行為（ないし人格権侵害）であると認められなければなりません。もっとも、投稿内容が不法行為に当たるか即断し難いケースでは、法的措置を講じたことを捉えて投稿者が「恫喝された」などと触れ回り、そのことから「炎上」するリスクも指摘されております<sup>6</sup>。

このため、投稿者を訴えることがどこまで被害回復につながるかは慎重な検討を要するところです。

## (3) ⑥刑事告訴

投稿者の投稿が名誉毀損罪（刑法230条1項）等の犯罪行為に該当するとして刑事告訴を行うことも対応方法として挙げられます。

投稿者が特定できていない場合であっても、実行行為者不詳として告訴を行い、捜査機関に投稿者を見つけてもらうことも考えられますが、投稿者が特定できていない場合、告訴を受け付けてもらえない場合がほとんどであるのが実情です。

また、告訴が受理されたとしても必ず立件されるのではなく、悪質性が低いなどの理由によって立件されない場合があります（名誉毀損によって刑事裁判に至るケースはむしろ少数といえます<sup>7</sup>）。

## (4) 証拠化の必要性

投稿者に対して責任追及を行う場合、投稿者が自ら投稿を削除したり、又はこちらの削除請求等によって削除されたときには、投稿者の特定が困難となってしまいます。そのため、投稿者に対する責任追及を考えている場合には、そのウェブページの内容を証拠として保存しておく必要があります。

具体的には、i) 画面のスクリーンショットを撮る<sup>8</sup>、ii) プリントアウトして紙に印刷する、iii) パソコン画面を写真や動画撮影するという方法が挙げられます。なお、いずれの保存方法であっても、URL部分がすべて表示されている必要があります。

<sup>3</sup> 特に④-2の開示手続では、契約者情報が任意に開示されることはほとんどなく、裁判手続によらざるを得ないのが実情です。

<sup>4</sup> 一般的基準としてみることはできませんが、西口元他「名誉毀損の慰謝料算定」14、15頁によれば、平成15年以降の公判裁判例の分析の結果、「大学教授、医師、弁護士」を被害者とする名誉毀損の慰謝料額の中央値は160万円であるとされています。

<sup>5</sup> 松尾剛行「最新判例にみるインターネット上の名誉毀損の理論と実務」292頁。インターネット上の名誉毀損事案で認められた慰謝料額の中央値は45～50万円とされています。

<sup>6</sup> 前掲松尾327頁。清水洋平「サイト別 ネット中傷・炎上対応マニュアル」24頁。

<sup>7</sup> 2016年の検察統計によれば名誉毀損罪事件の処理状況は、公判請求（刑事裁判）75件、略式起訴135件、不起訴482件、その他190件とされています。

<sup>8</sup> ウィンドウズのパソコンであればAlt + PrtScr (Printscreen) のキー操作で画面をコピーできますので、これをワードやペイントといったアプリを開いて、貼り付けて保存します。