

BUSINESS TOPICS

ビジネストピックス

2008/3

NO. 66

目標管理

中堅・中小企業における 「目標管理」成功のポイント

日本経営労務研究所 所長 串田武則

- [1章] 「目標管理」の基本的な進め方
- [2章] 制度設計のポイント
- [3章] 目標設定のポイント
- [4章] 遂行過程および成果評価におけるポイント

ネット問題

ネット上の誹謗中傷に対する法的対応策

「書き込み削除の要求」「書き込み者の特定」はどのように行うか
弁護士 宮本 督

社員の入退社

【必要書類・手続きのチェックリスト付き】 「社員の退職」「新入社員受け入れ」の実務

みずほ総合研究所相談部（大阪相談室） 主任コンサルタント 木本 泉

労基署

監督官が来ても慌てないために 労働基準監督署対応のポイント

第3回 Q&A編

社会保険労務士 山田順一朗

ネット上の誹謗中傷に対する法的対応策

「書き込み削除の要求」「書き込み者の特定」はどのように行うか

弁護士 宮本 督

インターネットの普及によりコミュニケーションの可能性は広がったが、半面、新たな問題も生じている。その1つが、ネット上において、他人の名誉やプライバシーを侵害する情報が発信された場合の被害の救済、拡大防止である。今回は、ネット上の掲示板において自社の名誉を毀損する発言などが書き込まれた場合を想定し、法的な対応策を解説する。

1. ネット上の誹謗中傷の考え方

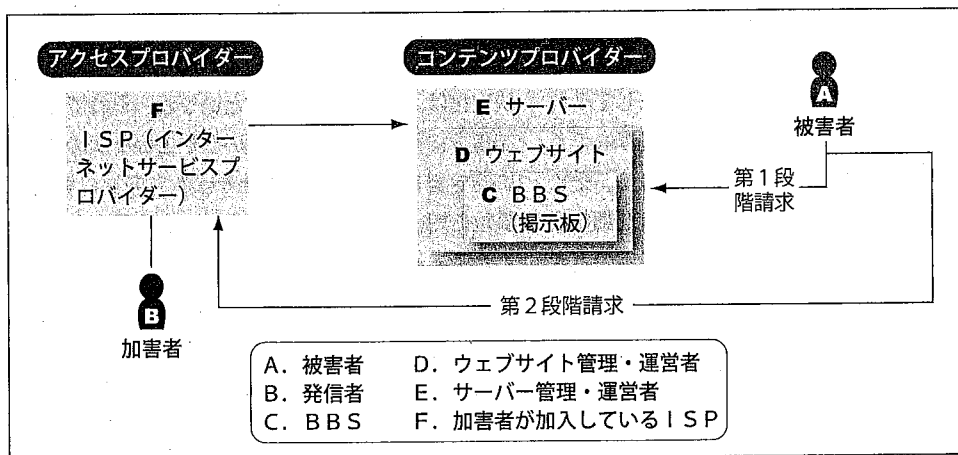
ネット上においても法律上、名誉毀損やプライバシーの侵害が成立することは問題ない。名誉とは自己についての社会的評価であり、これを低下させる行為は名誉毀損に当たる。また、プライバシーとはさまざまに定義されるが、一定の企業秘密や個人情報などが漏えいされる場合に、これが違法な行為であることは、オフラインの実世界でもネット上においても変わりはない。そして、名誉については、名誉を毀損した者に対して損害の賠償を求め得るし、名誉を回復するための措置として、場合によっては、謝罪や書き込まれた情報の削除を求めることも可能である。

しかし、ネット上の名誉毀損は、匿名で行われることが多いことに特徴がある。つまり被害者として、違法な書き込み（権利侵害情報）をした発信者に対し、書き込みの削除や発言の停止、もしくは損害賠償または謝罪などを求めようとしても、発信者が匿名である場合、誰を相手方としてよいか必ずしも明らかでないという問題が生じる。

2. 書き込みの削除の求め方

(1) 削除を要求できる書き込みとは

「犯人捜し」はとりあえずおくとして、取り急ぎ、名誉毀損発言などの削除だけでも何



とかすることはできないだろうか。関係性を示したのが20ページ図である。具体的には、加害者（図中B）に対してではなく、違法な発言がされている掲示板やウェブサイトまたはサーバーの管理者（図中C、D、E。コンテンツプロバイダー）に対し、その表現の差し止め（削除）を求めることができないかという問題である。

一般に、名誉権やプライバシー権は、法律上の明確な根拠はないものの（幸福追求の権利を保障する憲法13条が実定法上の根拠とされる）、排他性を有する権利とされる。これが侵害されている場合には、侵害者がそのことを知っているか、またはそのことにつき故意や過失があるかを問わず、侵害の排除、すなわち書き込みの削除を求め得ると解されている。もっとも、私企業に対する名誉毀損発言であっても、公益のためにその企業の違法行為を指摘するような内容のものもある。従って、発言の削除を求めることができるのは、表現内容が真実でない場合や、公益を図る目的のものではない場合に限られることに留意する必要がある。

（2）プロバイダーへの対応

名誉権やプライバシー権に基づいて、被害者には書き込みの削除を求める権利があるといっても、権利を行使されるコンテンツプロバイダー側としては、要求されるままに書き込みを削除することは、発信者の表現の自由を侵害することにもなり得る。つまり、発信者からの損害賠償請求のリスクにさらされることになる。この点について、「プロバイダ責任制限法」は、コンテンツプロバイダーが、書き込み削除の申し出（送信防止措置の申し出）を受けた場合、発信者に対し書き込みの削除に同意するかどうかを照会し、7日以内

に発信者サイドから回答がなかった場合には、書き込みを削除しても、発信者に対する損害賠償義務を負わないとしている。

この規定を踏まえ、「プロバイダ責任法ガイドライン等検討協議会」により、プロバイダーなどの側の対処の便宜を目的として、書き込みの削除の申し出を受けた場合のガイドラインが策定されている。このガイドラインは、あくまでもプロバイダー側の対応方針を明らかとしたものであるが、被害者の立場としても、プロバイダーなどの迅速な対応を期待するために、このガイドラインに沿って請求することが望ましいと考えられる。

具体的には、書式例に従い、URLのほか、掲示板の名称、掲示板の書き込み場所、日付、ファイル名を明らかにして侵害情報を特定し、この書面を郵送または電子メールによって送信し、書き込みの削除を申し出ることになる（25ページ書式例1）。そして、このような申し出がなされた場合、プロバイダーなどは、発信者に対し、書き込みの削除に同意するかどうかを照会し（25ページ書式例2）、発信者が同意した場合や回答しなかった場合には、削除に応じるのが一般的である。

これに対し、発信者が不同意の回答をするなど、コンテンツプロバイダーが書き込みの削除をしない場合、被害者としては、裁判所に対して削除を求める訴訟を提起せざるを得ない。ただし、判決によって送信差し止めが認容されるまでの間、書き込みが放置されると被害者に回復し難い損害が発生する可能性があるような場合には、被害者は裁判所に対し、コンテンツプロバイダーを相手方として書き込みの削除を求める仮処分を申し立てることができる。

3. 書き込み者の発見の仕方

次に犯人捜しの方法である。先述の通り、ネット上の名誉毀損などは匿名でされることが多い。書き込みの内容などから、顧客や自社従業員の誰かによるものと推察されても、特定にまでは至らないことも多い。

「プロバイダ責任制限法」では、ネット上で名誉毀損などの書き込みをされた者は、名誉毀損やプライバシーの侵害などの権利侵害がされたことが明らかであると認められる場合、プロバイダなどに対し、書き込みをした者に関する情報（発信者情報）の開示を請求することができる（同法4条1項）。プロバイダは、この請求を受けたとき、書き込みをした者に対し、情報開示をするかどうかの意見を聞かなければならないとされている（同法4条2項）。

ただしインターネットの特性から、この発信者情報の開示請求は煩雑なものとならざるを得ない。つまりコンテンツプロバイダは、その電子掲示板などを利用させるに当たり、発信者に対し正確な住所および氏名を記載させることを要求していないことがほとんどである。従って、「プロバイダ責任制限法」に基づいて、コンテンツプロバイダに対し発信者情報の開示請求を行っても、コンテンツプロバイダが、発信者の住所や氏名を把握していない以上、被害者は、加害者を特定することはできないのである。

ところで、個人がネットに接続して不特定の者に対し情報発信を行う際、自らウェブサーバーなどの設備を要して行うことは一般的ではなく、大半の場合は、ネット接続サービスを提供するアクセスプロバイダ（インターネットサービスプロバイダ〈以下、ISP〉。20ページ図中F）を通じてネットにアクセスし、ウェブサーバー上の電子掲示板を閲覧した

り、書き込んだりして利用することになる。そして、アクセスプロバイダは、一般的に、個人がネットにアクセスするたびに、当該アクセスプロバイダに使用が認められている複数のIPアドレスの中から特定のIPアドレスを当該個人に割り当てる。これによって、当該個人は、ネットの世界で一意的な存在として認識され、情報の送受信を行うことができるようになっている。さらに、コンテンツプロバイダと異なり、アクセスプロバイダは、課金の都合上、ほとんどの場合、利用者の住所および氏名を把握している。

以上の状況を踏まえ、ウェブサーバー上の電子掲示板によって名誉を毀損された被害者が、加害者を特定しようとする場合、以下の手順をとって初めて、加害者を特定できることになる。

- ① 侵害情報が掲示されたウェブサーバーの掲示板管理者など（コンテンツプロバイダ）に対し、発信者情報開示請求権を行使して、アクセスログ（IPアドレスおよびタイムスタンプ）の開示を受ける
- ② ①の手順によって獲得したIPアドレスおよびタイムスタンプを利用し、IPアドレスから割り出されるISPに対して、そのタイムスタンプの時点で、そのIPアドレスの割り当てを受けていた者の住所および氏名の開示を受ける

もっとも、被害者がこのようにして発信者情報の開示を求める場合も、前述の通りアクセスプロバイダは、書き込みをした者に対しその情報を開示するかどうかの意見を聞くこととされているが、この際、発信者が情報開示に同意することはほとんどないと推察される。その場合プロバイダとしては、自らの判断で情報を開示してしまうと、後に、書き込みをした者の方から、表現の自由や通信

の秘密、プライバシーの権利を侵害されたなどとして損害賠償請求を受ける可能性もあるため、プロバイダーが、任意で発信者情報を開示するケースは皆無に近いといつてよい。

そのため、被害者としては、ほぼ必然的に裁判手続きを利用せざるを得ないのが実情である。実際の裁判手続きは、次の通り3段階のステップをたどる。

STEP1 アクセスプロバイダーを割り出す

コンテンツプロバイダーに対し、発信者情報開示仮処分命令の申し立てを行い、IPアドレスおよびタイムスタンプの開示を受け、アクセスプロバイダーを割り出す。

STEP2 アクセスプロバイダーに、IPアドレスやタイムスタンプを保存させる

アクセスプロバイダーにおいては、IPアドレスやタイムスタンプについて法律上の保存義務はなく、実際上も、数週間から半年程度で消去してしまうため、後述の通り、アクセスプロバイダーに対して、氏名や住所の開示を求める訴訟を提起しても、勝訴するまでに、これらが消去されてしまう可能性がある。そこで、第2段階の裁判手続きとして、アクセスプロバイダーに対し、発信者情報消去禁止の仮処分命令の申し立てを行い、IPアドレスやタイムスタンプを消去せずに保存させることが必要になる。

STEP3 民事訴訟を提起する

最後に、アクセスプロバイダーに対し氏名や住所の開示を求める民事訴訟を提起する。

4. 書き込み者に対する損害賠償請求

このように発言者が特定されて初めて、その発信者に対し、損害の賠償や名誉を回復するための措置としての謝罪などを求めることができる。損害賠償請求も、任意で支払いが得られるとは考えにくく、訴訟手続きによらざるを得ないのが実際である。従って、ネット上で匿名による名誉毀損行為がなされた場合、被害者は、先述の3段階の裁判手続きと合わせて、計4回の裁判手続きを提起しなければならない。

そして、加害者（発信者）が請求を争う場合、訴訟においては、情報が真実であるか虚偽であるか、書き込みが公共の利害にかかわる内容か、書き込みの目的が公益のためであるか、などが主な争点になる。

請求が認められる場合の認容額は、書き込みの内容や回数によって大きな幅があるが、数十万円から多い場合でも数百万円程度である。ただし、発信者がある支払いに応じられる資力を有しているかは別問題であり、むしろ損害金の回収ができる方がまれであろう。

5. 刑事告訴の検討

上述のような民事上の損害賠償請求ではなく、加害者に処罰を求めるため刑事告訴をすることはできないだろうか。法人である企業の名誉を毀損する行為などについても、名誉毀損罪、侮辱罪、信用毀損罪、業務妨害罪などは成立し得るため、観念的には、加害者が特定できない場合でも「被疑者不詳」として刑事告訴を行うことは可能である。

しかし、実効性は高くなく、ゼロといつても過言ではない。もともと名誉毀損罪などによる検挙の例は少ないのが実情で、ネット上の犯罪についても、捜査機関の機動的な捜査

を期待することは難しく、少なくとも加害者を特定するために捜査機関の力を借りることはまったく期待できる状況にない。

6. 法的手続きの前に検討すべきこと

法的な対応方法について紹介してきたが、それ以前に、次のような点に留意して、そもそも法的手続きによる必要があるのかについては十分に検討する必要がある。

(1) 発生原因

匿名であっても、表現が下品であっても、何らの理由もなく企業の悪口をいう者は少ない。誹謗中傷などの書き込みをする者は、被害者と何らかの関係がある者である可能性が高い。具体的には、現職もしくは退職した従業員や顧客、取引先、または競合企業の関係者などであることが多い。なぜ名誉を毀損する書き込みがなされたのか、書き込まれたことは、本当に根拠のない誹謗中傷なのか、それとも一定理由のあるクレームなのか、などを分析する必要がある。情報が真実であるか、少なくとも一部に真実を含むものであるかの確認をすることは、今後の被害を避ける上で有効であるだけでなく、発信者の特定にも役立つことがある。

なお、誹謗中傷が内部者でなければ知り得ないような情報に基づくものである場合、発信者は従業員や派遣社員などの内部者であることも多く、書き込みの内容と相まって、比較的容易に発信者を特定できることもある。社内LANからネットへの情報発信履歴を保存している場合には、電子掲示板の発信源や日時表示から、情報発信に利用されたパソコンを特定できる可能性もある。

(2) 有効に解決する可能性

また、書き込みに対し、法的な手続きをとることを望む場合も、実害が発生したといえるのか、法的手続きの利用によって有効な解決がされ得るのかといった点について検討しなければならない。実際、筆者も弁護士として、ネット上での誹謗中傷に関する相談を受けることが少なくないが、多くの場合でする助言は「静観・放置」である。

対処方法についていろいろ述べてきたが、名誉毀損などに対し認定される賠償額は高額ではなく、回収も容易でないことが多い。刑事罰が科されることも極めてまれである。それに対して、裁判手続きは煩雑で、弁護士費用も高額になり、多くのケースでは、回収できる損害賠償額を上回ることになる。

ネット上の情報は膨大である。掲示板に許し難い書き込みなどがなされても、多くの場合、それらは瞬く間に過去のものとなり、閲覧されることもなくなる。そのような書き込みが、企業名や商品名を検索エンジンにかけた場合に上位にヒットし続けるような場合も、いわゆる検索エンジン対策で一定程度は対処可能だ。何らかの法的手続きをとることが被害の抑止につながらず、かえって一層の名誉毀損発言を助長することもある。ネット上における書き込みなどには、建設的な反論はもちろん、法律上の諸手続きによって対抗するにはあまりにばかばかしいものも少なくない。

いずれにしても、無視し黙殺するという方法がベストな場合が少なくないと判断される。少なくとも、「静観・放置」することも選択肢の1つに加え、対応を検討すべきことは間違いないのである。

書式例1 ■プロバイダーへの侵害情報の通知と送信防止措置依頼

年 月 日

至 ○○○○○○御中

権利を侵害されたと主張する者の氏名などを記入する

住所
氏名
連絡先

(印)

特定電気通信役務提供者の名称を記入する

侵害情報の通知書 兼 送信防止措置依頼書

あなたが管理する特定電気通信設備に掲載されている下記の情報の流通により私の権利が侵害されたので、あなたに対し当該情報の送信を防止する措置を講じるよう依頼します。

記

掲示板の名称、掲示板内の書き込み場所、日付、ファイル名などを記入する

掲載されている場所	URL: ○○○○○○○○○○○○ その他情報の特定に必要な情報: ○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○	
掲載されている情報	例) 私の実名、自宅の電話番号、およびメールアドレスを掲載した上で、「私と割り切ったお付き合いをしませんか」という、あたかも私が不倫相手を募集しているかのように装った書き込みがされた	
侵害情報など	侵害されたとする権利	例) プライバシーの侵害、名誉毀損
	権利が侵害されたとする理由(被害の状況など)	例) ネット上では、ハンドル名を用い、実名および連絡先は非公開としているところ、私の意に反して公表され、交際の申し込みや嫌がらせ、からかいの迷惑電話や迷惑メールを約○○件も受け、精神的苦痛を被った

上記太枠内に記載された内容は、事実と相違なく、あなたから発信者にそのまま通知されることになることに同意いたします。

発信者へ氏名を開示して差し支えない場合は、左欄に○を記入してください。○印のない場合、氏名開示には同意していないものとします。

書式例2 ■発信者への侵害情報の通知と送信防止措置に関する照会

年 月 日

至 ○○○○○○御中

特定電気通信役務提供者の住所・社名などを記入する

住所
社名
氏名
連絡先

(印)

発信者を記入する

侵害情報の通知書 兼 送信防止措置に関する照会書

あなたが発信した下記の情報の流通により権利が侵害されたとの侵害情報ならびに送信防止措置を講じるよう申し出を受けましたので、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(平成13年法律第137号)第3条第2項第2号に基づき、送信防止措置を講じることに同意されるかを照会します。

本書が到達した日より7日を経過してもあなたから送信防止措置を講じることに同意しない旨の申し出がない場合、当社は直ちに送信防止措置として、下記情報を削除する必要があることを申し添えます。また、別途弊社契約約款に基づく措置をとらせていただく場合もございますのでご了承ください。(注)

なお、あなたが自主的に下記の情報を削除するなど送信防止措置を講じていただくことについては差し支えありません。

記

掲載されている場所	URL:	
掲載されている情報		
侵害情報など	侵害されたとする権利	
	権利が侵害されたとする理由	

注: 発信者とプロバイダーなど(特定電気通信役務提供者)との間に契約約款などがある場合に付加する