



弁護士法人 瓜生・糸賀法律事務所

URYU & ITOGA <https://uryuitoga.com>

東京事務所 〒107-6036 東京都港区赤坂 1 丁目 12 番 32 号
アーク森ビル 36 階

TOKYO OFFICE Ark Mori Bldg. 36F 12-32, Akasaka 1-chome
Minato-ku, Tokyo 107-6036, JAPAN
TEL: 03-5575-8400 FAX: 03-5575-0800

ネットの誹謗中傷に対して取りうる法的手続

1. はじめに
2. 投稿等自体の削除
3. 発信者の特定
4. おわりに

弁護士 實延 俊宏

1. はじめに

インターネット(以下「ネット」といいます。)の普及やソーシャル・ネットワーキング・サービス(以下「SNS」といいます。)の利用の広まりに伴い、ネット上の掲示板、SNS、ネットニュース掲載記事へのコメントやネット通販商品のレビュー等のコメント機能などにおいて、誹謗中傷が行われるケースが増えてきており、重大な社会問題になっています。

本稿では、このようなネット上の誹謗中傷の被害に対して、法的手続を含め、いかなる対処が可能か概説します¹。ネット上の誹謗中傷の対応には大別して 2 つの方針があり、1 つは誹謗中傷にあたる**投稿等自体の削除**を目標とするもの、もう 1 つは**誹謗中傷をした人物を特定**した上で、当該人物に対して内容証明郵便等の送付により警告をしたり、損害賠償を請求したり、場合によっては刑事告訴をしたりすることを目標とするものです。

なお、下記「3. 発信者の特定」において、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(以下「プロバイダ責任制限法」といいます。)に触れていますが、2021 年 2 月 26 日付けでプロバイダ責任制限法の改正案が閣議決定されており、今後開示の対象となる情報が拡大し、開示に関する新たな手続が創設されることが見込まれます。この点についての詳細は、「プロバイダ責任制限法改正と新しい発信者情報開示手続」(<https://uryuitoga.com/uwp/wp->

¹ 以下では、対象となる投稿等が被害者の権利を侵害していること(名誉棄損・プライバシー侵害などの存在)を前提とします。

当事務所は、本書において法的助言を提供するものではありません。個別の案件については案件ごとの具体的な状況に応じ、弁護士その他の専門家にご相談いただきますようお願い申し上げます。

本書に記載の見解は執筆担当者の個人的見解であり、当事務所または当事務所のクライアントの見解ではありません。

©URYU & ITOGA 2021

<content/uploads/2021/03/bd2b9c37c33f1a0bde5226e7eee93951-1.pdf>」で説明していますので、併せてご参照下さい。

2. 投稿等自体の削除

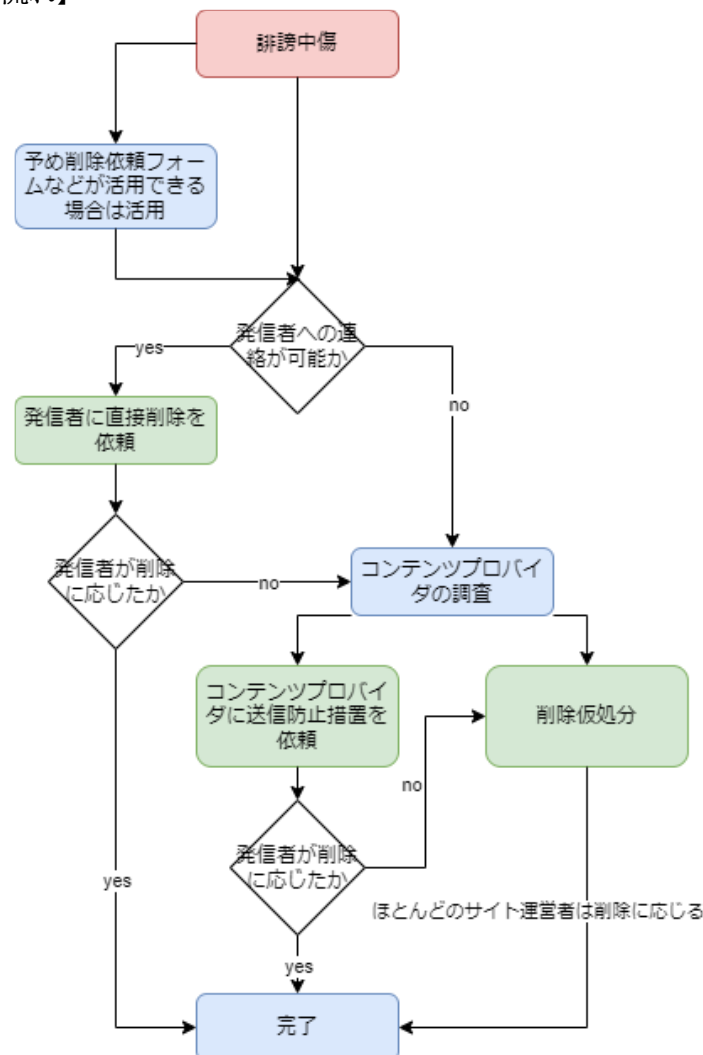
(1)削除請求の対象

ある投稿(記事)において誹謗中傷が行われている場合、原則として、削除請求の対象となるのは、あくまで、誹謗中傷を行っている個々の投稿(記事)となります。SNS やブログでは、同一のアカウントやブログから繰り返し誹謗中傷を受けることもあります。一部の投稿や記事が他者の権利侵害に該当することを理由に当該アカウントそのものや、ブログ全体の削除を実現することは難しいことに留意が必要です。

(2)削除請求の適否

削除請求の手続選択の流れは、下記「削除請求の流れ」のフローチャートのとおりです。大別すると、①削除依頼フォーム、削除依頼用メールなど、削除申告窓口の活用②発信者に直接削除を依頼③運営会社・サーバー会社へ送信防止措置を依頼④削除仮処分の4手法があり、①・②・③は依頼した相手に任意の協力を求めるものであるのに対し、④は裁判所の仮処分命令によって削除を実現するものです。

【削除請求の流れ】



当事務所は、本書において法的助言を提供するものではありません。個別の案件については案件ごとの具体的な状況に応じ、弁護士その他の専門家にご相談いただきますようお願い申し上げます。

©URYU & ITOGA 2021

(3)削除申告窓口の活用

まずは、誹謗中傷が行われているサービス上に削除申告窓口(フォーム、メールアドレス等)があるかを調査します。それらを活用することで、(4)以降の手続をとらずとも、オンラインのやり取りのみで迅速な対応がなされる場合もあります。

(4)発信者に直接削除を依頼する

Twitter、Facebook、Instagram 等、発信者への連絡手段があるサービスの場合、同人に対して直接削除を依頼することも考えられます。ただし、発信者による削除ができないケースや、発信者に直接連絡をとることで更なる誹謗中傷を生じさせる等のリスクを伴うケースでは、他の手段を選択する必要があります。

(5)送信防止措置依頼

上記(3)の削除申告窓口の有無にかかわらず、誹謗中傷がなされたサービスの運営会社等²に対して、書面やメール等にて法的な削除請求(送信防止措置依頼)を行うことも可能です³。

これを行う場合は、まずは投稿がなされたサービス運営会社等(コンテンツプロバイダ)を特定し、送信防止措置依頼の送付に必要な情報を入手する必要があります。しかし、いわゆる「まとめサイト」⁴をはじめとする一部のサービスでは、送信防止措置依頼(及び後述する削除仮処分)のために必要な情報が十分に入手できない場合もあり、この場合には「WHOIS」という検索サービス等を用いて調査を行う必要があります。必要な情報が揃ったら、送信防止措置依頼書⁵を用いて削除請求をすることになります。

具体的な手続の流れは、「別表【送信防止措置の流れ】」⁶のとおりです。まず、被害者側からコンテンツプロバイダに依頼書を郵送します。削除依頼を受けたコンテンツプロバイダは、依頼内容を踏まえて削除の是非を判断します。コンテンツプロバイダは、発信者に対して7日程度⁷の猶予を設けて意見照会をすることができるとされており、発信者から削除不同意の回答がない場合は、対象投稿を削除しても発信者に対して賠償責任を負わないため(プロバイダ責任制限法第3条第2項第2号)、実務上この意見照会によって削除に至ることも少なくありません。

もっとも、意見照会がなされると、削除請求の存在を認識した発信者本人が意見照会の内容を公表する等の対応をとる可能性がある点には留意する必要があります。

² 事案によっては、Web サービス提供会社そのものではなく、当該会社にレンタルサーバーを提供している会社に削除を請求することも考えられます。

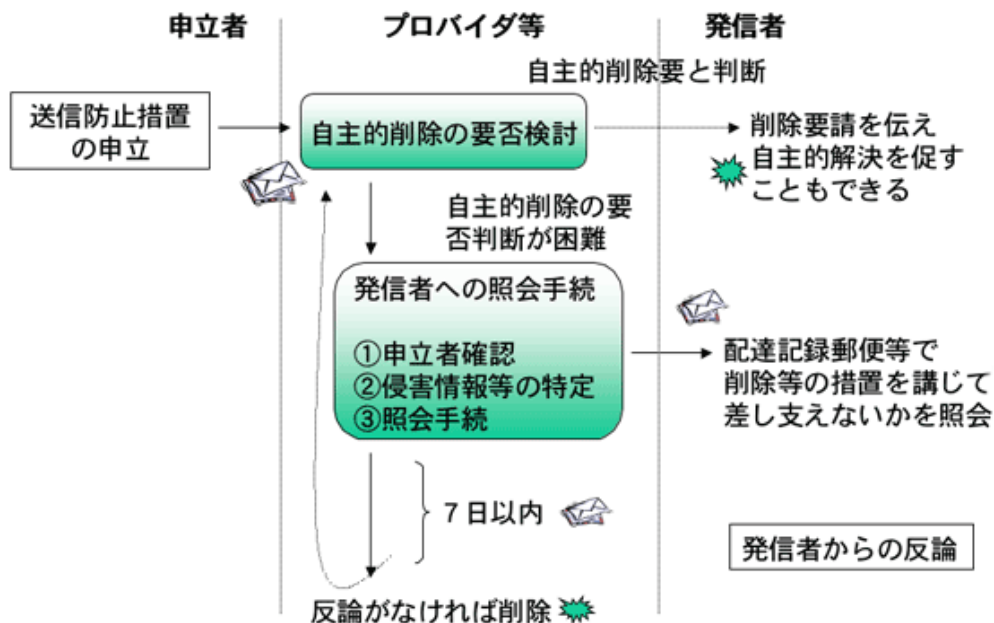
³ なお、Twitter、Facebook(InstagramもFacebookが運営しているため同様)、Google等の海外のサービスの場合には、各会社に日本法人がありますが、日本法人はあくまでPR活動のみを行いサービスの内容に関与できないという理由で、送信防止措置依頼には応じてもらえないことが通例です。

⁴ Twitterのつぶやきをまとめる「Togetter」や、5ちゃんねる等の掲示板のまとめサイト等が代表的な例として挙げられます。

⁵ <http://www.isplaw.jp/p form.pdf> (プロバイダ責任制限法関連情報 Web サイトより。通称「テレサ書式」という)

⁶ プロバイダ責任制限法関連情報 Web サイトより(<http://www.isplaw.jp/stopsteps p.html>)

⁷ 会社によって期間に若干の差があります。



(6) 削除仮処分

仮処分とは、被害者からの申立てにより、民事保全法に基づいて裁判所が暫定的処置として投稿を削除することを命じるものであり、通常はコンテンツプロバイダに対して仮処分を申し立てることになります。通常の訴訟を提起して削除を実現しようとすると、判決が出る（あるいは、和解が成立する）まで時間を要することが多く、その間も投稿は残存し続け、被害が拡大する可能性があります。仮処分は、通常1～2か月程度で結論が出るため、通常訴訟よりは迅速に削除を実現できるというメリットがあります。

しかし、裁判所を通して行う手続であることから、費用・手間は発信者への削除依頼やコンテンツプロバイダへの送信防止措置依頼より大きくなりますし、仮処分決定を得るために担保金（一般的には20～50万円程度）を供託する必要もあります。そのため、削除仮処分を実施するかは、上記金銭的・時間的コストを踏まえて判断する必要があります。

(7) 検索結果からの削除

なお、ここまで投稿そのものの削除について記載しましたが、個別のWebページ上から投稿そのものを削除するのではなく、検索結果に当該投稿が表示されないようにすることによって一定の効果を期待することができます。もっとも、Google社は検索結果の削除には消極的⁸であるようで、この手法では個別のWebページ上から投稿そのものが消えるわけではないため、可能であれば投稿そのものを削除するほうが望ましい一方で、誹謗中傷が大量になされていて個々のサイトごとに削除請求を行うことが現実的でない場合や、削除請求に頑なに応じないサイトがある場合には、検索結果の削除を求めるという手法も考えられます。

3. 発信者の特定

⁸ ネット中傷対策実務の基礎(前編)

<https://niben.jp/niben/books/frontier/backnumber/202005/post-191.html>。

当事務所は、本書において法的助言を提供するものではありません。個別の案件については案件ごとの具体的な状況に応じ、弁護士その他の専門家にご相談いただきますようお願い申し上げます。

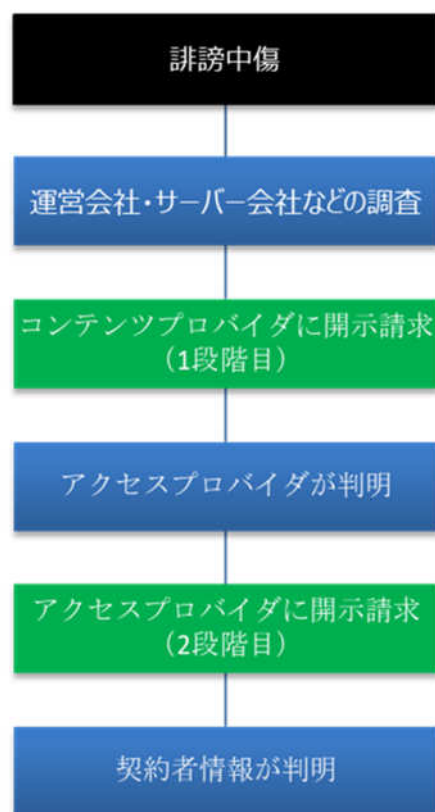
プロバイダ責任制限法では、発信者情報開示請求(同法第4条第1項)を行うことで、発信者の特定(発信者情報開示)をすることが可能です。ただし、上記開示請求を行った場合、原則として発信者に対する意見照会が行われますので、送信防止措置と同様、発信者本人が意見照会の内容を公表する等の対応がなされる可能性がある点には留意する必要があります⁹。

(1)プロバイダ責任制限法上の発信者情報開示の対象

プロバイダ責任制限法第4条第1項は、「特定電気通信」について開示請求が可能と定めています。特定電気通信は同法第2条第1号に「不特定の者によって受信されることを目的とする電気通信の送信」と定義されており、すなわちブログや掲示板、SNSでの投稿などを指します。そのため、メールやSNSのメッセージ機能¹⁰は、インターネットを介していますが、基本的には1対1の通信ですから、不特定の者によって見られる状況ではなく、この法律に基づいて開示請求をすることはできない点に留意が必要です。

(2)発信者情報開示をするための流れ

発信者情報開示をするための流れは、「発信者情報開示の流れ」のフローチャートのとおり¹¹です。



⁹ 送信防止措置のケースと異なり、発信者情報開示請求のケースでは、プロバイダによる意見照会の実施は、原則として義務となります(プロバイダ責任制限法第4条第2項)。

¹⁰ たとえば、Twitter・Instagram・DiscordのDM(ダイレクトメッセージ)機能や、Facebookのメッセージ機能が挙げられます。

¹¹ ただし、ヤフオク!やAmazonのように住所氏名を登録して利用するサイトでは、サイト管理者に対し直接発信者の氏名や住所の開示を請求できるため、以下述べるような段階的な請求は不要になります。ただし、これらのサービスでは本人確認手続は行われていないため、真正な氏名、住所等が開示される保証はない点に留意する必要があります。

まず第1段階として、コンテンツプロバイダ、ホスティングプロバイダ、サーバー会社(投稿の送信防止措置依頼をする相手と同じです。)に対して当該投稿の送信に利用されたIPアドレスの開示請求をします。

次に、IPアドレスが開示されたら、第2段階としてIPアドレスから判明¹²した、アクセスプロバイダ¹³に対して契約者情報の開示請求をします。アクセスプロバイダとは、たとえば携帯回線ではNTTドコモ・KDDI・ソフトバンク、固定回線ではOCNやSo-net等を指します(コンテンツプロバイダとは異なります。)

このように、少なくとも2段階¹⁴の手続を要します。各段階は、裁判外¹⁵で請求することも、裁判(1段階目は仮処分手続、2段階目以降は訴訟を提起することになります。)を利用することも可能です。2段階目の開示請求を裁判外で行ってもアクセスプロバイダには基本的に応じてもらえないため、契約者情報を得るには専ら開示請求訴訟を提起するほかありません。他方、通常、アクセスプロバイダのログは3か月ほどで消えてしまいますから、裁判外でアクセスプロバイダ¹⁶に対しログの保全請求を行っておくことも重要です。

開示請求訴訟によって契約者情報を入手¹⁷したら、契約者と発信者が一致するのか¹⁸慎重に検討してから、「(3)発信者の特定後の流れ」に進むことになります。

なお、Twitter・Facebook(Instagram)などでは、当該投稿の送信に利用されたIPアドレスを保存しておらず、アカウントのログイン時に利用されたIPアドレスのみを保存している例があり、第1段階の特定に支障を生じることがありました。また、一つ一つの手続に2、3か月要するため、その間にコンテンツプロバイダなどが当該投稿に係るログを消去しており、IPアドレスが判明しないということもままあります(これらの点については、法改正により一定の手当がなされる見込みですが、詳細は、「プロバイダ責任制限法改正と新しい発信者情報開示手続(<https://uryuitoga.com/uwp/wp-content/uploads/2021/03/bd2b9c37c33f1a0bde5226e7eee93951-1.pdf>)」をご覧ください。)

(3)発信者の特定後の流れ

誹謗中傷投稿等の発信者の特定後は、民事、刑事両様の対応が考えられます。

民事手続としては、内容証明郵便を送付して警告し、損害賠償請求を行ったり、訴訟を提起したりすることで慰謝料(法人の場合、無形損害という形で請求)を得られることもあります。また、慰謝料・無形損害とは別に発信者情報開示手続に要した費用(裁判費用・弁護士費用)について

¹² IPアドレスからアクセスプロバイダを調べるためには「WHOIS」を用います。

¹³ インターネットサービスプロバイダ(ISP)・経由プロバイダと呼称することもあります。

¹⁴ 「少なくとも2段階」というのは、たとえば、発信者がUQコミュニケーションズ(KDDIから回線を借りて運営しています)などの格安携帯電話会社と契約している場合、コンテンツプロバイダにもKDDIにもUQにも開示請求をしなければならず、結局3段階の開示請求を要することになるということです(契約の態様によってはさらに多段階になることもあり得ます)。

¹⁵ 2段階目の開示請求を裁判外で行う場合、発信者情報開示請求書(上述の送信防止措置請求と同様、テレサ書式 http://www.isplaw.jp/d_form.pdf)を用います。

¹⁶ 削除請求の意見照会の場合、コンテンツプロバイダ等は発信者の住所氏名などを知らないことが通例と述べましたが、この場合と異なり、アクセスプロバイダはその契約者の住所氏名を契約書によって把握していると想定されます。

¹⁷ ただし、インターネットカフェやホテル、大学の構内のWi-Fi等を介して発信がなされた場合、契約者が判明しても具体的な発信者の特定が困難なことがままあります。この場合、アカウント情報の開示請求をすることも検討の余地があります。たとえば、Yahoo!知恵袋の投稿者をIPアドレスから辿ることができなくとも、当該アカウントがヤフオクにも利用されているといった理由で、ヤフー株式会社が発信者の住所氏名を把握している可能性もあるからです。

¹⁸ たとえば、アクセスプロバイダの契約者は親であるのに対し、実際に掲示板に投稿をした人物はその子供であるケース等が想定されます。

も併せて請求することが考えられます。なお、詳細は割愛しますが、コンテンツプロバイダ・検索サイト・アクセスプロバイダ等の、発信者以外の主体に対し損害賠償請求をすることは、一般的には困難です。その他、当該発信者自身が投稿を削除できる場合には、発信者に対して投稿の削除等を求める差止請求訴訟を行うことも考えられます。

刑事手続としては、名誉毀損罪(刑法 230 条)等で告訴することが想定されます。

4. おわりに

本稿では、インターネット上の投稿が誹謗中傷に該当することを前提に、これに対する削除請求の方法について概説しましたが、その前段階の問題として、そもそも、誹謗中傷であるとして削除すべき投稿の基準が曖昧である(そのため、事業者側も削除の判断を行うことが難しい)ことが指摘されていました。

この点に関し、令和3年4月、公益社団法人商事法務研究会に、インターネット上の誹謗中傷をめぐる法的問題に関する有識者検討会(法務省も関係行政機関として参加)が設けられ、インターネット上の様々な表現類型について、その違法性や削除に関する法的基準等の検討が進められており、令和4年1月、それまでの議論を整理した「中間取りまとめ」が公表されています¹⁹。この「中間とりまとめ」では、①違法性及び差止請求の判断基準や判断の在り方、②SNS等における「なりすまし」、③インターネット上の表現行為の特徴に関する法的諸問題、④個別には違法性を肯定し難い大量の投稿、⑤集団に対するヘイトスピーチ、⑥識別情報の摘示(特定の地域を同和地区であると指摘する情報)、⑦その他、の7つの論点から、インターネット上のコメントなどが権利侵害に該当するかどうかについて、有識者会議の検討の結果がとりまとめられています。今後は、令和4年2月18日まで行われた意見募集の結果を踏まえ、最終取りまとめに向けて、更に議論が行われることとなっており、削除対象とできるか否かの判断基準が明確化されることが期待されます。

本ニュースレターに関するお問い合わせは、下記までご連絡ください。
(E-mail: <https://uryuitoga.com/form>)

以上

¹⁹ https://www.shojihomu.or.jp/documents/10448/14925697/20220120_f.pdf/aa2b1367-de04-4075-8650-e70ae911fe63