



リーガル コンパス

弁護士法人神戸シティ法律事務所
弁護士 高島 浩
(兵庫県弁護士会所属)



第95回 デマの対処法

1 前知事の死去に伴う沖縄県知事選は、前知事の遺志を継ぐと明言した候補が過去最多の得票で当選しました。残念ながらこの選挙運動中にも特定の候補者を中傷するデマがネット上で出回り、事実関係を確認しないまま議員らがSNSで拡散する行動もあったと報道されています。

デマの拡散に関しては、あおり運転で逮捕された容疑者の勤務先であるとの情報をネットの掲示板やSNSに転載し、拡散させた11人が書類送検された事件が記憶に新しいところです。

2 このような特定の者を誹謗中傷する投稿や書き込みによる被害は、個人の名譽を毀損するにとどまらず会社の事業活動においても看過することはできません。

少し前になりますが、飲食店のクチコミサイトに掲載された投稿記事により損害を被ったと主張する店主が、サイト運営会社に対して店舗情報の削除を求めた裁判が注目を集めました。

クチコミやSNS上の評価で商品の販売や人材募集の成果が左右される昨今、企業としても自社に関する情報には神経質にならざるを得ません。

今回は、ネット上の掲示板に事実無根のデマが投稿された場合の対応方法についてご紹介します。

3 まず、デマを削除するために、記事が投稿されたサイトの運営者を特定して通報し、当該投稿が名譽毀損の要件を満たすことを説明して記事の削除を求めます。運営者は、名譽毀損が投稿記事の表現から明らかであれば削除に応じる傾向にあります。事業者の商品やサービスに対するネガティブな記事については、表現の自由を重視して削除に応じないケースもあります。サイト運営者が任意の削除要請に応じなければ、裁判手続を通じて削除を求めていくしかありません。

この点、2ちゃんねる等の掲示板サイトでは、サイト運営者に対して特定の書き込みの

削除を求める通報内容も第三者が閲覧可能であり、その内容がさらに転載されて被害が拡大するリスクがあることに注意が必要です。

4 名譽を毀損する記事を投稿した者を特定して損害賠償請求を行うために、発信者（投稿者）に関する情報の開示を求める方法もあります。

具体的には、第一段階として、記事が投稿されたサーバーの運営者に対し、投稿記事の発信（書き込み）に使用されたアクセスログ（IPアドレスとタイムスタンプ）の開示を求め、開示されたIPアドレスからインターネットサービスプロバイダ（OCN等）を特定し、第二段階として、当該プロバイダに対し、上記IPアドレスを上記タイムスタンプの時刻に使用していた者の契約情報の開示を求めます。

プロバイダ事業者が開示に応じる要件はプロバイダ責任制限法に規定されていますが、これらの事業者が任意の開示に応じるケースは少ないため、多くは裁判（仮処分）手続を通じて開示を求めていくことになります。

5 発信者（投稿者）情報の開示を求める際に留意すべき点は、事前に当該投稿の削除を求めて削除してしまうと、アクセスログも消えてしまい追跡できなくなる可能性があることです。

また、投稿を削除しなくても、投稿から一定期間（3～6カ月程度）経過した後はアクセスログは消去され、発信者の追跡は困難となります。プロバイダに任意の開示を求め、回答を待っている間にアクセスログの保存期間を経過してしまえば、後で裁判手続を取ったとしても発信者情報の開示は受けられません。開示請求に先立ちアクセスログの保存請求を行うことも検討すべきです。

6 企業は、広報活動として自ら情報を発信するだけでなく、自社に関して出回っている情報にも常に留意し、悪質な書き込みや投稿を発見した場合は直ちに対応する態勢を調べておく必要があります。