

インターネット上の誹謗中傷書き込みに関する対応

中京大学法務総合教育研究機構 教授

緒方 あゆみ

1 はじめに

近年、個人によるインターネット上での情報発信や交流は、個人のホームページ、ブログ（Web Log）、電子掲示板などから、Twitter、Facebook、Instagram など、会話のように相互に人とのコミュニケーションやつながりを楽しみ、情報を共有・拡散させることを目的とする SNS（Social Networking Service）へと移行している。

従来から、インターネット上のトラブルとして、掲示板等への匿名による悪質な書き込み（誹謗中傷）が問題視されており、民事・刑事の訴訟にまで発展するケースは多い⁽¹⁾。最近では、利用者の低年齢化から「ネットいじめ」の問題も深刻である。また、意図的でないにしても、不正確な情報や思い込みに基づく安易な書き込みが他人を傷つけ、プライバシーや名誉等の権利を侵害してしまうことがある。SNS は誰もが気軽に利用できるサービスであるが、その特性上、情報を一旦発信すると瞬間的に広く拡散され、国内外の不特定多数人の目に触れることになる。また、発信した情報を後から本人が削除しようとしてもインターネット上から完全に消すことは容易でない。したがって、発信する側は、直接相手の顔が見えないインターネット上であっても、日頃からルールやモラル、マナーを守って利用することが求められる。

もし、一般人がインターネット上で自身に対する悪質な書き込みを見つけた場合、被害回復や更なる加害行為の予防に向けてどのような対策をとることができるのか。加害者側に対し、どのようにして当該書き込みの削除や新たな書き込みをしないよう求めればよいのであろうか。以下に、相談機関や方法等を紹介したい。

2 相談先

(1) 運営者（管理人）

ブログや SNS 等のサービスを利用する際、利用者は会員登録時にサービス提供会社の利用規約に同意し遵守することが求められる。そして、利用規約に掲げられている禁止事項に違反した場合、運営者側の判断により違反掲載を行ったユーザーのサービス利用制限や禁止、掲載情報の全部または一部の削除・修正・編集、会員資格の喪失等の措置がとられる。

また、加害者が匿名で書き込みをしているなど被害者による直接の被害回復が困難な場合、被害

者側は運営者の情報提供・通報フォームに利用規約の違反報告をすることにより、サービス提供者側の審査を経た上で運営者から加害者に警告や書き込み内容の削除・修正等をしてもらうことができる。証拠として必要となるため、誹謗・中傷にあたる書き込み等を見つけたら、その都度掲載されている場所の URL 等を控えておき、該当する画面等を保存し時系列順に印刷しておくことが望ましい。これは後述の法務局や警察等への相談時も同様である。

以下に、無料ブログにつきわが国で最もユーザー数が多いとされる FC 2 の利用規約での禁止事項を紹介する⁽²⁾。

FC 2 社の利用規約での禁止事項

1. 本規約に違反する行為
2. 他の利用者または第三者の信用もしくは名誉を侵害し、他人のプライバシー権、肖像権その他一切の権利を侵害する行為
3. 他の利用者または第三者の産業財産権（特許権、商標権等）、著作権、企業秘密等の知的財産権を侵害する行為
4. 法律に抵触する内容の掲載、並びに傷害・自殺・窃盗・違法薬物の使用及び販売をはじめとする違法行為、並びに危険ドラッグの使用及び販売を勧誘または助長する行為
5. 地域の、地方の、国の、国際的な法律、とりわけアメリカの法律に反する内容
6. 社会道徳・公序良俗に反する行為及び表現。他の利用者または第三者に対して、卑猥な映像・音声・文字列などの情報公開、及びその幫助
7. 本サービスの運営・提供または他の利用者の本サービスの利用を妨害し、またはそれらに支障をきたす行為とその幫助
8. トラブルに発展しうる個人、特定団体、統治機構、国家、製品、政治体制、信仰、思想、主義、民族、宗教、人種、性その他を差別し、誹謗中傷を行うなど、名誉や信用を毀損する行為及びそれを助長する行為
9. 事実がないにも関わらず個人や企業、組織を騙ったり、他の人物や会社、組織と業務提携や協力関係があると偽ったり、それ相応の行為
10. FC 2 ・コンテンツ提供者・運営・またはその他の第三者になりすます行為
11. FC 2 及び FC 2 の提携先の信用及び名誉を失墜させ、毀損する恐れのある情報をみだりに流布、掲載する行為
12. FC 2 のサーバーに負担をかける行為、FC 2 や他者のコンピュータのソフトウェア・ハードウェア等の機能を妨害、破損、制限する行為やその行為に関する幫助
13. 同内容を複数回連続で投稿する行為やスパム・荒し行為
14. 未成年者の健全な育成に害を与える行為（児童ポルノ、児童買春、猥褻、暴力的文書・画像などの送信・掲載など）、またはそれらを助長する行為
15. 犯罪及び犯罪に結びつく行為の予告、またはそのおそれの高い情報を不特定多数が閲覧できる状態に掲載する行為

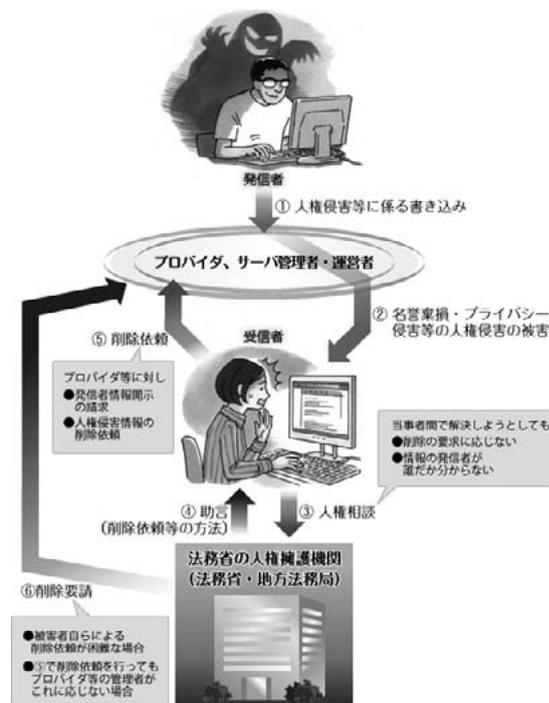
16. 本サービスを媒体として法令に抵触するような行為や商業活動を行う行為
17. 悪質な商法・過度な宣伝や宗教等の勧誘行為
18. ねずみ講等の開設、勧誘行為
19. 本サービスを第三者に再販売する行為
20. 本サービスに対して大量のアクセスを伴う恐れのあるソフト、プログラムを使用して多量のサービス登録、更新、利用を行うことにより、本サービスの正常運用を妨げる行為
21. 本サービス内のコンテンツやデータをみだりに取得、録画、複製、改竄、配布、公開する行為。また、それらを助長しうるツールや手段を利用、紹介、教唆する行為
22. 複数のアカウントの不適切な登録または利用によって本サービスの安定的な運営を妨げる行為
23. 不正やシステムの誤動作などに乗じて、禁止事項に抵触する行為及び、不適正な利用をするなどにより、FC2に不利益を生じさせる行為
24. FC2側広告スペースの削除・隠匿、及び広告の掲載位置・配色・サイズ変更、広告表示コードを変更する行為
25. その他、FC2が、合理的な理由に基づき不適切と判断する行為

(2) 法務省の人権擁護機関

プライバシーや名誉等の権利を侵害する情報が書き込まれた被害者は、(1)で示した方法により相手方に対し情報の削除・修正を求めることができる。しかし、被害者の名誉やプライバシーが法的に尊重されるのと同様に、加害者側の「表現の自由」もまた憲法で保障された権利であり、書き込みの削除等は表現の自由に対する制約となる。したがって、サービス提供者側は申請されたケースごとに慎重に判断を行うため、被害者側が違反報告をすれば必ず応じてもらえるわけではない。

上記の手段を講じても管理者が応じてくれない、被害者自らによる削除依頼が困難な場合、インターネットトラブルの事案を多く扱った経験のある弁護士に相談する方法のほか、公的な相談機関として法務局の人権相談（電話・インターネット・面接）を利用することができる。被害者による被害の申告を受けて法務局が書き込まれた内容の違法性などを調査した結果、プライバシーの侵害や名誉等を毀損している等の人権侵害に該当するとの判

(図1) 法務省人権擁護機関による人権侵害情報への対応



* 出典：政府広報オンライン

<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/200808/3.html>

断がなされれば、救済手続として法務局から管理者に対し削除要請が行われる（図1）。ただし、法務局による救済措置は、関係者の理解を得て自主的な改善を促すことを主な目的としているため、強制力を伴うものではない。

法務省の公表資料⁽³⁾によると、平成29年に法務省の人権擁護機関が新規に救済手続を開始したインターネット上の人権侵害情報に関する人権侵害事件は2,217件であり、全体（19,533件）の11.4%を占めている。人権侵害事件2,217件の内訳は、プライバシー侵害事案が1,141件、名誉毀損事案が746件であり、この両事案で全体の85.1%を占めている。平成29年中に法務局・地方法務局において処理したインターネット上の人権侵害情報に関する人権侵害事件2,285件中、当機関がプロバイダ等に対し人権侵害情報の削除を求めるなどの「要請」を行った件数は568件（24.9%）であった。

3 法的な解決方法

(1) 民事法

加害者がインターネット上に被害者の個人情報や他人に知られたくない事実等を掲載し、不特定多数人の目にさらされる状態にしたことにより、被害者のプライバシーを侵害した、社会的評価を低下させた（名誉を毀損された）、著作権が侵害されたといった場合、被害者は加害者および加害者が利用するサービスの管理・運営者により法律上保護される利益を侵害されたといえる。そのような被害者は、加害者から被った精神的苦痛などからの被害回復の一手段として民法第709条（不法行為による損害賠償）および第710条（財産以外の損害の賠償）による慰謝料の請求や、同法第723条（名誉毀損における原状回復）により、損害賠償に代え、または損害賠償とともに書き込みの削除や名誉回復のための謝罪を求めることを検討することができる⁽⁴⁾。なお、民法第709条は、「故意又は過失によって」と規定しているので、後述の刑法の名誉毀損罪と異なり、加害者は不注意（過失）によって人の名誉等を傷つけた場合にも損害賠償責任を負うことになる。

加害者に損害賠償請求をしたいが発信者が誰だか分からないといった場合は、後述（2）のプロバイダ責任制限法の手続きにより、被害者はプロバイダ（接続業者）やサーバの管理・運営者等に対し発信者情報の開示を請求し、発信者のIPアドレス（プロバイダからインターネットの利用者の端末に与えられる記号）と書き込んだ日時（タイムスタンプ）が判明すれば個人を特定することができる。プロバイダ等が開示に応じない場合は、被害者は裁判所に対し、民事保全法第23条第2項に基づき発信者情報の開示や当該書き込みの削除請求の仮処分命令の申立てを行うことができる。

最近の事案として、中学校の部活動でいじめに遭った元生徒が、インターネット上の掲示板に実名やあだ名をさらされ、いじめを受けた事実が話題（スレッド）に設定されて被害生徒や母親を中傷する書き込みが相次いだことによりプライバシーを侵害されたなどとして、プロバイダに発信者の名前や住所、メールアドレスの情報を開示するよう求めたのに対し、2018年12月10日、東京地裁はこれを認めて開示命令を出している⁽⁵⁾。また、サイトやサーバの管理者の本社の所在地が海外にあっても日本法人が実際の運営をしている場合は、被害者は裁判所に発信者のアクセスログ（IPアドレス等）の開示の仮処分命令を申し立てることができ、さらに、開示されたIPアドレス等の保有者

(アクセスプロバイダ) に対し、発信者情報開示の仮処分命令を求めることができる。⁽⁶⁾

(2) プロバイダ責任制限法

被害者は、プロバイダ責任制限法(「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)」および電気通信事業者等により構成される「プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会」による「プロバイダ責任制限法名誉毀損・プライバシー関係ガイドライン」(初版2002年5月、現在は第4版平成30年3月)により、プロバイダ等の運営者や管理者に対し、侵害情報の発信者の情報開示(発信者の氏名、住所、メールアドレス、IPアドレス、タイムスタンプ)や侵害情報の削除(送信防止措置)を依頼することができる。⁽⁷⁾同法にいう「特定電気通信」とは、「不特定の人に受信させることを目的にした送信」のことであり、Webページ、掲示板、インターネット動画やインターネット生放送などが対象となる。

プロバイダ責任制限法は、プロバイダ等において「被害者救済」と発信者の「表現の自由」という重要な権利・利益のバランスに配慮しつつ、削除等が行えるようにするための法制度を整備したものである。同法には、①(特定電気通信による権利侵害があった場合の)プロバイダ等の免責要件の明確化(第3条)や②発信者情報開示請求(第4条)等が規定されている。第3条は、侵害情報(と思われるもの)がインターネット上に掲載された場合にプロバイダ等が被害者・発信者に対して負うべき損害賠償責任の制限について規定したものである。プロバイダ等が被害者からの削除の申出に対し削除しなかった場合の免責要件(1項)は、「プロバイダが情報の送信によって他人の権利が侵害されているのを知っていたとき又はこれを知り得たと認めるに足る相当の理由があるとき」以外は免責とする。他方、発信者による権利侵害情報の書き込みに対し削除した場合の免責要件(2項)は、「権利が不当に侵害されていると信じるに足る相当の理由があるとき又は発信者に削除に同意するか照会したが7日以内に反論がない」場合に免責とする。発信者情報は、発信者のプライバシー、匿名表現の自由及び通信の秘密として保護されるべき情報であるため、第4条において、一定の厳格な要件が満たされる場合(「権利侵害が明らかであり、かつ、開示を受けるべき正当な理由がある場合」)に限り、プロバイダ等が法令行為として発信者情報を適法に開示できるようにしている。なお、ここでいう「明らか」の意味について、大阪高裁平成30年11月28日決定は、「権利が侵害されたことが明白であるという趣旨であり、権利の侵害を明白に根拠づける事実が存することだけでなく、不法行為等の成立を阻却する事由があることをうかがわせるような事情が存在しないことまでを意味する」と解している。

図2は、プロバイダ責任制限法および同法ガイドラインに基づき削除請求(「送信防止措置の申出」)をする場合の書式(「侵害情報の通知書兼送信防止措置依頼書」)⁽⁹⁾である。プロバイダ等は、被害者(申立人)からの申請書類および関連資料を確認した上で、申立人の権利が不当に侵害されていると信じるに足る相当の理由があると判断した場合には当該部分の削除を行う。なお、上記の「相当の理由」の存否が明らかでない場合には、プロバイダ等は情報発信者に対して送信防止措置を講じるか否かについての意見照会を行った上で判断をする。⁽¹⁰⁾照会手続の際、情報発信者には、申立人が作成した書類により、①特定電気通信による情報の流通によって自己の権利を侵害されたとす

る情報（摘示情報）、②侵害されたとする権利、③権利が侵害されたとする理由、④送信防止措置を希望することの意思表示が伝えられるため、申立人は上記の条件をすべて充足する内容の書類を作成することが求められる。

(図2) 侵害情報の通知書兼送信防止措置依頼書

書式①-1 侵害情報の通知書兼送信防止措置依頼書 (名誉毀損・プライバシー)

年 月 日

至 [特定電気通信役務提供者の名称] 御中

[権利を侵害されたと主張する者]

住所

氏名 (記名) 印

連絡先 (電話番号)

(e-mail アドレス)

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

掲載されている場所	URL : その他情報の特定に必要な情報 : (掲示板の名称、掲示板内の書き込み場所、日付、ファイル名等)
掲載されている情報	例) 私の実名、自宅の電話番号、及びメールアドレスを掲載した上で、「私と割りきったおつきあいをしませんか」という、あな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、実名及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、交際の申込やいやがらせ、からかいの迷惑電話や迷惑メールを約〇〇件も受け、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。

<p>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。</p>
--

(3) 刑事法

他人との直接的なコミュニケーションを不要とし、匿名でも書き込みをすることができる SNS 等のツールは、自分の情報発信の場として気軽に利用できる反面、規範的意識の低下から見えない相手に対し配慮を欠く振る舞いをしてしまいがちである。しかし、SNS 等による投稿は誰もがどこでもいつでも閲覧可能であり、瞬間的に世間に拡散される性質を有するので、不特定又は多数の人が

認識できる状態、すなわち、不特定又は多数人の前での発言と同視できる。したがって、きっかけはちょっとした出来心であったとしても、故意に具体的に事実を摘示して他人の名誉を傷つけ、社会的評価を低下させるおそれのある発信をすれば刑法第230条に規定される名誉毀損罪が、具体的事実を摘示せずに行えば同法第231条の侮辱罪が問われることになる。なお、名誉毀損罪の時効は3年、侮辱罪の時効は1年である（刑事訴訟法第250条）。両罪は親告罪のため、被害者等からの告訴がなければ刑事訴追されることはない（刑法第232条）が、被害者が警察に被害届を出すことにより捜査が開始される。

インターネット上の表現行為と名誉毀損罪の成否に関して、インターネットの個人利用者の表現行為について名誉毀損罪の免責が認められる要件は、旧来からある情報媒体（新聞や本などの出版物やテレビ・ラジオ等）による名誉毀損が問題となった従来の判例の基準（最高裁昭和44年6月25日大法廷判決⁽¹¹⁾）よりも緩和されるのであろうか。判例は、最高裁平成22年3月15日決定⁽¹²⁾において、「インターネット上に載せた情報は、不特定多数のインターネット利用者が瞬時に閲覧可能であり、これによる名誉毀損の被害は時として深刻なものとなり得ること、一度損なわれた名誉の回復は容易ではなく、インターネット上での反論によって十分にその回復が図られる保証があるわけでもないことなどを考慮すると、インターネットの個人利用者による表現行為の場合においても、他の場合と同様に、行為者が摘示した事実を真実であると誤信したことについて、確実な資料、根拠に照らして相当の理由があると認められるときに限り、名誉毀損罪は成立しないものと解するのが相当であって、より緩やかな要件で同罪の成立を否定すべきものとは解されない」と判示し、これまでの判例の基準である「摘示した事実を真実だと誤信したことについて、確実な資料・根拠に照らして相当な理由があるか」を踏襲した。この理由につき最高裁は、「個人利用者がインターネット上に掲載したものであるからといって、おしなべて、閲覧者において信頼性の低い情報として受け取るとは限らないのであって、相当の理由の存否を判断するに際し、これを一律に、個人が他の表現手段を利用した場合と区別して考えるべき根拠はない」としている。なぜならば、インターネット上の個人発信情報の信頼性について、インターネット利用者はネット上で公表されている情報を真実ではないと疑って閲覧しているわけではなく、インターネット上の一個人利用者が発信した情報であっても、それなりの取材・調査に裏付けされたものであれば、メディア等が発信した情報と同様に信頼するからである。したがって、調査不十分な状態で不特定多数の者が閲覧することができるインターネット上で他人を攻撃する発言（悪質な書き込み）をした者は、刑法の名誉毀損罪等に問われるおそれがある。

4 おわりに

インターネット上のトラブルは、誰にでも突然に起こり得るものである。たとえば、私たち大学教員は、職業柄、過去から現在に至るまでの教育・研究・社会貢献活動はもちろんのこと、いつどこで何をしているのかという情報が簡単にインターネット上で取得できてしまうため、筆者の周辺でも、SNS上でのトラブルの経験を有する者が少なくない。本稿が少しでも不安を抱えている方々

への情報提供となれば幸いである。

- (1) 最近では、インターネット上の匿名掲示板への誹謗中傷書き込み（ヘイトスピーチ）をした者に対し、名誉毀損罪の成立が認められた。「在日韓国人男性にヘイト投稿、罰金10万円命令 沖縄 名誉毀損で全国初」沖縄タイムス社2019年2月6日。
- (2) FC2の利用規約 <https://help.fc2.com/common/tos/ja>。
- (3) 法務省「平成29年における『人権侵犯事件』の状況について（概要）～法務省の人権擁護機関の取組～」平成30年3月20日報道発表資料。http://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken03_00214.html。
- (4) 匿名性を標榜するインターネットの電子掲示板に自己の名誉を毀損する発言が記載された被害者からされた当該電子掲示板を管理運営する者に対する損害賠償および当該発言の削除請求が認められた事例として、東京高裁平成14年12月25日判決判例時報1816号52頁がある。本件の評釈として、新保史生「名誉毀損書き込みを放置した電子掲示板の管理者の責任—2ちゃんねる（動物病院）事件」メディア判例百選〔第2版〕226頁。その他、最近の事件として、大学教授ら研究者4名が某衆院議員に対し、ツイッター等で原告らが活動家支援に科研費を流用している、国益を損なうと述べるなど誹謗中傷され、名誉を傷つけられたとして損害賠償とツイッターへの謝罪文計掲載などを求めて提訴しており、裁判の行方が注目される。「杉田水脈議員を京都地裁に提訴 阪大教授らが名誉棄損で」毎日新聞2019年2月12日。
- (5) 「川口いじめ、ネットで被害者の実名をさらされた東京地裁が投稿者の情報開示命令」東京新聞2018年12月11日朝刊。
- (6) プロバイダ責任制限法4条1項に基づき仮処分申請が認められて裁判所から発信者情報開示命令が下された事案として、東京高裁平成26年5月28日判決がある。本判決の評釈として、近江幸治「ツイッターに投稿された記事により名誉を毀損されたと主張する者からIPアドレスの保有者に対する発信者情報の開示請求」私法判例リマークス51号（2015年）60頁。
- (7) プロバイダ責任制限法および同法ガイドラインに関しては、「プロバイダ責任制限法関連情報Webサイト」に詳しく紹介されている。<http://www.isplaw.jp/>。その他、同法の解説として、総務省「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－解説－」www.soumu.go.jp/main_content/000461787.pdf、関原秀行『基本講義プロバイダ責任制限法－インターネット上の違法・有害情報に関する法律実務－』（日本加除出版、2016年）がある。
- (8) LEX/DB 文献番号25561705。
- (9) 権利侵害が行われているとされる箇所が複数にわたる場合は、別紙を作成して添付する。書き方については、情報発信者のプロバイダ等や法務局の相談窓口にお問い合わせをするとよいであろう。
- (10) 情報発信者への意見照会について、照会から7日以内に発信者からの回答が得られない場合は、プロバイダ等は意見聴取不可能とみなして当該部分の削除を行う。また、照会の結果、発信者から削除に同意しない旨の意見が得られた場合であっても、プロバイダ等は権利侵害の状況その他の事情を考慮の上、送信防止措置を講じることがある。
- (11) 刑集23巻7号975頁（夕刊和歌山時事事件）。本件の評釈として、佐久間修「名誉毀損罪における事実の真実性に関する錯誤」刑法判例百選Ⅱ各論〔第7版〕44頁。
- (12) 刑集64巻2号1頁。本件弁護人による評釈・コメントとして、紀藤正樹「インターネット上の表現に対する名誉毀損事件」法学セミナー674号（2011年）30頁。本件2審（東京高判平成21年1月30日）の評釈として、拙稿「インターネット上の名誉毀損」同志社法学339号（2010年）153頁。