

第9回 会報・ホームページ委員が 調査しました!

ネット上で誹謗中傷や権利侵害などをされたときのために
知っておくと便利なこと

会報・ホームページ委員 塩坂 壇

インターネットを介して提供される情報の中には事実でないものや第三者の権利を侵害するもの、他人を罵倒するものなど「よからぬ情報」も多く出回っています。

ネット上に誹謗中傷や権利侵害、プライバシー侵害、営業妨害などに該当する情報を掲載された場合の対応としては、その情報の削除要請や損害賠償請求、場合によっては被害届の提出や告訴などが考えられるかと思います。

今回はそのうちの削除要請について、「誰に対して」、「どのような手順で」するのかについて書いてみたいと思います。

■なぜ「削除要請」が現実的な方法なのか

ネット上に自分に関する「よからぬ情報」が掲載された場合、上記のいずれの方法にしても、基本的にはネット上に掲載した投稿者（以下「発信者」）に対して上述のすべての請求などをしなければならないと、大部分の方が思っているのではないのでしょうか？

たしかに告訴や損害賠償請求については、当然当該投稿をした発信者を相手にそれをしなければなりません。発信者個人の情報を入手するには、「プライバシー保護」を理由に開示を拒否されるなど困難を極めることとなります。

ですが、被害届と情報の削除の要請については、必ずしも発信者個人を特定しなくてもこれらの提出や要請をすることができます。

ただ、被害届の場合には「警察が受理してくれる程度の」具体的な犯罪行為が確認できている場合には有効な手段ですが、逆にそこまでは・・・というケースではあまり効果は期待できません。

そういう意味で、発信者個人に対してでなくても、かつ、深刻なケースでなくてももすることのできる「削除要請」が最も現実的な対応方法ではないかと思います。

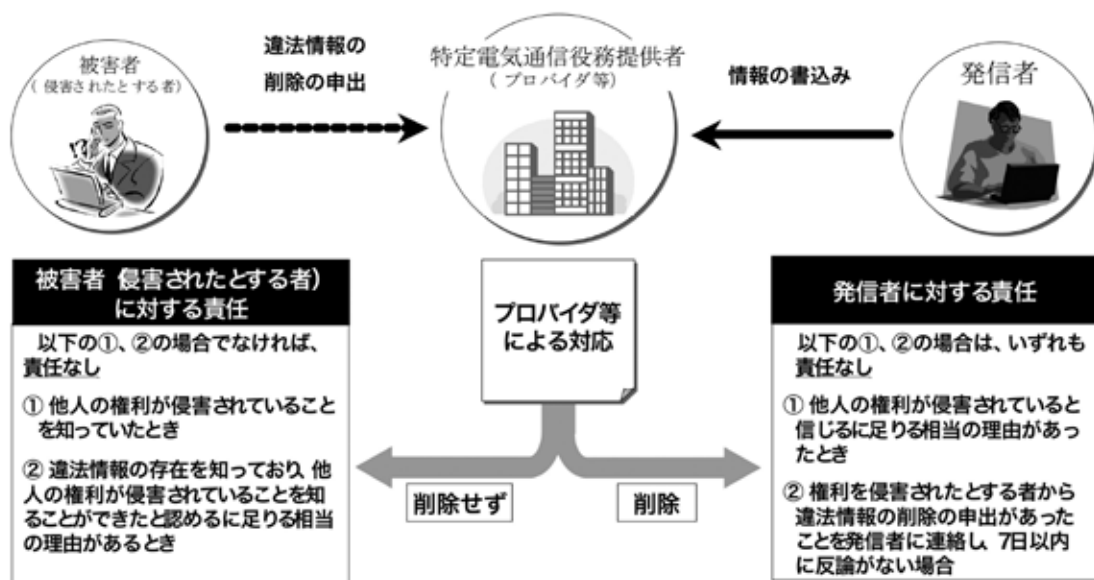
■プロバイダ責任制限法について

では、なぜ情報の削除要請には発信者個人の情報が必要ないのかというと、「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」（「プロバイダ責任制限法」）という法律があるためです。

この法律の目的や用語の定義、概要などについてはインターネット上にガイドラインなどがあるのでここでは触れませんが、要旨だけ簡単に書くと、権利侵害やプライバシー侵害などの情報が掲載された場合には、その発信者だけではなく、実際にその情報が掲載されているレンタルサーバーや、ブログ、掲示板サイトなどの運営者（以下「サーバー運営者」）に対しても情報の削除依頼をすることができるということになります。

ただ、実際に削除の要請等をする際には、1) この法律の対象が不特定多数のユーザーに情報を発信している場合に限定されるため、電子メールやLINEなど特定の人しか閲覧できない環境下での侵害行為などについては対象外であること、2) 情報の削除や個人情報の開示はサーバー運営者の任意であり、「確実な削除」が保証されているものではないこと、3) 発信者が自身の保有するサーバー上に情報を掲載している場合には結局は発信者本人に対して行う形になること、などに留意する必要があります。

プロバイダ等の責任の明確化 - 送信防止措置 -



■実際の削除要請手順

実際にこの法律の制度を使って情報の削除要請をする場合、最初にすることは「サーバー運営者」の特定です。掲示板サイトやブログなどの場合にはそれらの運営者はすぐに把握できるかと思いますが、個人が運営するWEBサイトの場合には「whois検索」を活用してそのサイトのサーバーを特定する必要があります。「whois検索」については興味のある方は検索してみてください。

サーバー運営者が特定できたら、次に実際にこの事業者が情報が掲載されているURLや被害の内容や実態を書いたうえで「情報の削除要請」をします。内容証明を使って削除要請をする場合には「プロバイダ責任制限法に基づいている」ことを明記したほうが無難です。

もしそれをしないと、サーバー運営者は基本的に「問題の解決は当事者間でしてほしい」「その情報を削除することによって、発信者側から表現の自由の侵害などを理由にクレームを受けることを避けたい」というスタンスなので、「発信者と直接交渉してください」という返答が来る、つまり、この法律に基づかない対応をされる可能性が高くなります。(実際に私が最初にクライアントから相談を受けた時にもそういう返答が来たとのことでした)

ちなみに、私の場合はクライアントに内容証明ではなく、一般社団法人テレコムサービス協会などが共同で運営している「プロバイダ責任制限法関連情報WEBサイト」(<http://www.isplaw.jp/>)に掲載されている書式を使うことをお勧めしています。

■削除要請を受けた時のサーバー運営者の責任について

この法律に基づいて削除要請を受けた場合、サーバー運営者は、自身の裁量で削除の是非を決定することができます。

まず、情報を削除した場合については、サーバー運営者はその情報の削除について、発信者から責任追及をされる可能性があります。①権利侵害などの事実があると判断した場合や、②削除要請が届いた旨発信者に連絡して、7日以内(リベンジポルノなどについては「私事性的画像記録等被害防止法」という別の法律で2日以内)に当該発信者からそれに対する反論がなかった場合には、情報を削除した場合でもその発信者に対して責任を負わないこととなっています。

逆に、情報を削除しなかった場合には、サーバー運営者は、その情報を削除しなかったことについて請求者から責任を追及される可能性があります。①その権利侵害の事実を知っていた場合や、②違法情報の存在を知っており他人の権利が侵害されていることを知ることができたと認めるに足りる相当の理由がある場合を除いて、情報を削除しなかったことについての責任を負わないこととなっています。

■削除要請した場合の実際の反応について

削除要請した場合の実際の効果については、ネット上で削除代行などを行っている業者のサイトなどには「削除は難しい」などと宣伝しているところもありますが、少なくとも、私がこの方法をアドバイスして実際に削除要請してみたというクライアントは、いずれもこの方法一回で削除対応してもらったようです。

たまたま私のクライアントの巡り合わせがよかったのかもしれませんが、理屈的には①仮に情報を削除しても、発信者に対して責任を負う可能性は低いこと、②サーバー運営者の利用規約などで「迷惑行為」や「権利侵害行為」などを禁止しているため、これに該当する行為をした場合の処分として情報の削除なども定められている場合も多いこと、③一度この要請を受けて、仮に削除しなかった場合でも、もう一度同じ要請をすれば「権利侵害の事実を知っていた」として、責任を追及される可能性があることなどの理由から、サーバー運営者側でも(一般的に見て明らかに権利侵害などに該当しない軽微な場合を除いて)この法律に従って行動しておけば「あえて削除しないメリット」もないのではないかと思います。

■削除要請は行政書士業務になり得るかについて

削除要請については、ネットニュースや弁護士の運営するサイトなどで、平成29年2月20日に東京地裁で「インターネット上の個人情報削除は弁護士法に定める法律事務であるから、弁護士以外の者がこれを請け負うことは非弁行為に該当する」という判決が出ていることが書いてあります。

判例検索サイトなどで、この日付の東京地裁判決を検索しても、少なくとも私はこの判決を発見できていないため詳細は不明ですが、この方法や告訴、公開停止の仮処分の申請、その他の様々な手段が存在する「インターネット上からの情報の削除」という依頼を包括的に請けることについては当然弁護士のみすることができるが、この法律に基づいて権利侵害などの実態を書面として作成し、相手に送付すること自体はほかの内容証明業務と何ら変わりはないのではないかと思います。

ただし、あくまでも、この法律に基づく情報の削除はサーバー運営者の裁量に委ねられているわけですから、削除されなかった場合には別の手段を考えなければなりません。早い段階で情報公開停止の仮処分などの手を打たなければならないケースも当然ありうることも考えると、「詳しい弁護士」に包括的に委ねるとするのが最良の手段であることは間違いないのではないかと思います。