

インターネット上の誹謗中傷への対応 —削除要求、発信者情報開示—

虎門中央法律事務所
(商工研相談業務委嘱先)
弁護士

浜本 匠

Q ネット上の掲示板で、私の意見が強い口調で徹底的に糾弾されたり「バカ。早く死ね」など書き込まれています。サイト管理者に、この書き込みを削除してほしいです。また、投稿者を特定して損害賠償と謝罪広告を請求し、刑事告訴もしたいです。

A 1. インターネット上の誹謗中傷

SNSの発達により、ネットを通じて自ら情報を発信することが簡単にできますが、重篤な被害が発生し、拡大する場合もあります。

本稿では、悪質な記事・投稿の削除方法およびこのような書き込みを行った投稿者（発信者）に対し、損害賠償などを請求する方法について解説します。

2. サイト管理者に対する書き込みの削除請求

(1) 申請フォームによる削除依頼
削除依頼用の申請フォームを置いてあるサイトもあります。これを用いて、サイト管理者に対し、特定の記事・投稿の削除を依頼することができます。

しかし、当人が「誹謗中傷された」と感じて、必ずしも名誉毀損やプライバシー侵害等が成立するとは限りません。サイト管理者が、削除依頼に応じて削除すべきかを自ら判断することとは容易ではないため、対応されないことも少なくありません。

(2) テレサ書式による送信防止措置依頼

(一社) テレコムサービス協会（テレサ）が公表している、通称「テレサ書式」を用い、サイト管理者に対し、特定の記事・投稿について送信防止措置依頼（削除請求）をすることができます。

依頼を受けたサイト管理者は、投稿者に連絡できる場合、「削除してもよいか」という意見照会を行います。投稿者が削除を拒否した場合は、サイト管理者側で違法性を判断し、違法性ありとの結論に至った場合には削除されます。

しかし、サイト管理者が違法性の有無を判断することは容易ではないため、削除依頼に応じてもらえない可能性もあります。

(3) 記事・投稿の削除を求める仮処分

裁判所に対し、特定の記事・投稿の削除を求める仮処分の申し立てを行うことができます。裁判所がその申し立てに正当な理由があると認めれば、当該記事・投稿を仮に削除せよとの仮処分命令を発します。多くのサイト管理者は、仮処分命令を受ければ削除に応じます。

3. 発信者に対する損害賠償等の請求

(1) 発信者情報の取得

ネット上の書き込み等は匿名で行われることが多いですが、記事・投稿を書き込んだ発信者を特定しない限り、当人は、発信者に対して損害賠償等を請求することができません。

そこで、この発信者に関する情報（発信者情報。発信者の氏名または名称、住所、電話番号、メールアドレス、IPアドレス等）を取得する必要があります。

(2) テレサ書式による発信者情報開示依頼

テレサ書式により、送信防止措置依頼のみならず発信者情報開示依頼もできますが、現実には、サイト管理者がこの請求に応じて発信者情報を開示することとはほとんどありません。

(3) 法に基づく発信者情報開示請求の概要

「プロバイダ責任制限法」に基づき、発信者情報開示請求を行うことになります。概要は以下の通りです。

① サイト管理者への発信者情報開示請求仮処分

② サイト管理者が開示したIPアドレス、タイムスタンプからプロバイダーを特定
③ プロバイダーに対する発信者情報削除禁止の仮処分
④ プロバイダーに対する発信者情報開示請求訴訟

(4) サイト管理者に対する発信者情報開示請求の仮処分

サイト管理者は、通常、記事・投稿を書き込んだ発信者の住所・氏名を知りませんが、IPアドレスやタイムスタンプは分かりますし、電話番号を知っていることもあります。そこで、まずサイト管理者に対し、発信者のIPアドレスやタイムスタンプ、電話番号の開示を求めて仮処分を申し立てます。裁判所がその申し立てに正当な理由があると認めれば、IPアドレス、タイムスタンプ、電話番号を仮に開示せよとの仮処分命令を發します。この命令を受けて、サイト管理者は、IPアドレスとタイムスタンプ、保有している場合には電話番号を開示します。

なお、本請求は「2. (3) 記事

・投稿の削除を求める仮処分」と併せて行うことが多いです。

(5) プロバイダーに対する発信者情報削除禁止の仮処分

IPアドレスが分かれば、「IP SEARCH」や「JP RS Whois」といったサイトを利用して、発信者が利用しているプロバイダーを特定します。

発信者がスマホから投稿した場合、プロバイダーは、ドコモ、au、ソフトバンクといった通信会社です。これらのプロバイダーは発信者と契約しています。発信者の情報は短期間（スマホからの投稿の場合は3カ月程度）しか保管されません。後述する発信者情報開示請求の訴訟等を行っているうちに保管期間を過ぎてしまいますから、発信者情報が消去されないよう、まず先に発信者情報削除禁止の仮処分を申し立てます。

この仮処分命令がなくても、発信者情報を保管してくれるプロバイダーもあります。仮処分申立てと並行して、プロバイダーに対して保管要請を行うとよいでしょう。

(6) プロバイダーに対する発信者情報開示請求訴訟

プロバイダーに対し、発信者情報の開示請求訴訟を提起します。

主な争点は、対象となる記事・投稿により、原告（書き込まれた本人）において権利侵害があるか否かです。設問の例ですと、「原告の意見を強い口調で徹底的に糾弾する書き込み」は名誉権や人格権を侵害している。とまではいえないケースも多いです。これに対し、「バカ。早く死ね」という書き込みは、その文脈にもよりますが、名誉権や人格権を侵害しているといえるケースが多いと考えられます。権利侵害の事実などを証明できれば、裁判所は、プロバイダーに対し、発信者情報を開示せよとの判決を言い渡します。プロバイダーは、通常は控訴せず、判決が確定すれば、判決によって命じられた情報を開示します。

(7) 発信者に対する損害賠償や謝罪広告の請求、刑事告訴

発信者情報を取得したのち、記事・投稿によって権利（名誉権、人格権、プライバシー権、

著作権、商標権等）が侵害された本人は、発信者に対し損害賠償を請求します。例えば、名誉権や人格権、プライバシー権を侵害された場合には慰謝料を請求し、著作権や商標権を侵害された場合には、相手が不当に得た利益の返還を請求します。当人が事業者で営業損害を受けた場合などには、営業損失の補償も請求します。

名誉回復措置が必要となるケースでは、謝罪広告を請求することもありますが、この請求は認められないことも多いです。発信者の行為が悪質な場合には、刑事告訴も検討します。ネット上の誹謗中傷により成立する可能性のある犯罪としては、名誉毀損罪、侮辱罪、業務妨害罪、信用毀損罪、著作権法違反、商標法違反などです。

ストーカー行為が繰り返される場合にはストーカー規制法違反、元恋人等が交際中に撮影した性的な動画等を投稿した場合、私事性的画像記録の提供等による被害の防止に関する法律（リベンジポルノ防止法）違反も考えられます。

