

インターネット被害への対応、あきらめていませんか？

～インターネット投稿等に対する法的措置～

令和3年9月29日

弁護士法人中央総合法律事務所

弁護士 檀 渕 陽

第1 はじめに

コロナ禍の外出自粛の影響で、例年よりネット上での誹謗中傷被害が増えたというニュースを目にしました。かつては、ネット上での誹謗中傷など見なければいいという議論もありましたが、インターネットが生活に浸透している現代社会において、ネット上での誹謗中傷に対して、削除等を求めることは立派な権利です。

本稿では、最近よく相談がある、ブログへの掲載、Twitter、Facebook、Instagramへの投稿（以下「投稿等」といいます。）等に対して、法的に取り得る手段について、第2でその全体像を概説し、第3で具体的なケースを用いた解説をいたします。

第2 投稿等への対応の全体像

投稿等への対応としては、大きく投稿等の削除、相手の特定が挙げられます。

1 投稿等の削除

インターネット上に、自身・自社の権利を侵害するような投稿等が存在する場合、まずはそれらの投稿等の削除ができないか考える方が大半かと思われます。

投稿等の削除の方法としては、①当該投稿者に対するもの、②フォーム・メールを利用するもの、③送信防止措置依頼書（テレサ書式）による削除依頼、④削除仮処分が挙げられます。

当該投稿者者を特定できているのであれば①が選択可能ですが、投稿等は多くの場合匿名で行われます。①を選択する場合、先んじて後記2の相手の特定を行う必要がある場合もあります。

2 相手の特定

前記①の前提として、または当該投稿等者に対し損害賠償請求等を行う場合、当該投稿等者を特定する必要があります。当該投稿等者の特定のために、発信者情報開示請求という方法が存在します。発信者情報開示請求の説明のため、インターネットの構造を簡単に説明します。説明を簡易にするため、専門的な用語の定義とは必ずしも一致しない用語の使用がありますのでご留意ください。

スマートフォンから、匿名で投稿等ができるサイト（以下「掲示板」といいます。）を利用する場合を考えてみましょう。掲示板は、A社が運営するものです。スマートフォンから掲示板に投稿等を行う場合、スマートフォンから直接A社が管理するサーバーAにアクセスするわけではありません。契約している携帯会社（B社）が管理するサーバー（以下「サーバーB」といいます。）を経由して、サーバーAに投稿を送信することになります。A社のようにあるサービスを提供するサイトを運営している会社が「コンテンツプロバイダ」、B社のようにサイトへの接続を行う会社が「アクセスプロバイダ」と呼称されます。

掲示板に投稿等がなされ、当該投稿等者を特定しようとする場合、まず掲示板の管理者であるA社に対し発信者情報開示請求を行います。A社のようなコンテンツプロバイダは、当該投稿等がどのアクセスプロバイダを経由して行われた、というレベルでしか情報を保有しておりません。A社に対する発信者情報開示請求が認められると、アクセスプロバイダがB社であると特定でき、次に、B社に対し、当該投稿等にかかる契約者情報等の開示請求を行い当該投稿等者を特定することになります。

このようなコンテンツプロバイダ、アクセスプロバイダへの開示請求を総称して発信者情報開示請求と呼びます。

発信者情報開示請求の方法としては、①メール・フォームを利用するもの、②発信者情報開示請求書（テレサ書式）を利用するもの、③開示仮処分が挙げられます。

発信者情報開示請求をする場合は時間との勝負です。なぜなら、アクセスプロバイダのログには保存期間があり、保存期間を過ぎてからアクセスプロバイダに開示請求を行ったとしても、情報が開示されないということになるからです。ログの保存期間は法定されておらず、各会社の方針によって定められており、公表もされておられません。これまでの事案の集積によって、だいたい3ヶ月、6ヶ月、1年に大別されるようですが、保存されているかは開示請求を行ってみたいとわからないというのが実情です。必要に応じてアクセスプロバイ

ダに対するログ保存の仮処分も検討することになります。

第3 具体的なケースを用いた解説

Case. 1 会社や個人の名譽を毀損する内容があるブログに掲載されている。

1 削除

(1) まず、このブログを投稿等した人が特定できるのであれば、①当該投稿等者に対する削除請求ができますが、この時点では特定できないことが多いです。

(2) このブログに「お問い合わせフォーム」、「お問い合わせメールアドレス・連絡先」これらが記載されているのであれば、②フォーム・メールを利用しての当該サイトの管理者に対する削除請求をすることが可能です。フォームが存在していない、またはお問い合わせ先が明確に記載されていないという状況でも、あきらめないでください。当該サイトを隅々まで探せば、何らかの形で当該サイトを運営している会社についての情報がわかるかもしれません。

(3) フォームがない、連絡先がわからない又はサイト管理者において送信防止措置依頼書による削除依頼を求めている、このような場合には、③送信防止措置依頼書による削除依頼を検討することになります。

送信防止措置依頼書による削除依頼は、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（いわゆるプロバイダ責任制限法。以下「プロ責法」といいます。）に基づくものです。送信防止措置依頼書は、プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会が策定した書式で、テレサ書式と呼ばれます。テレサ書式を使用した削除依頼の方法の確認や、テレサ書式のダウンロード等は、こちらのページから行うことが可能です (<http://www.isplaw.jp/>)。

送信防止措置依頼書を受け取ったサイト管理者は、まず自社で違法性の有無を検討し、違法性が明白であると考えた場合には削除処理をします。違法性が明白ではない場合は、ブログ掲載者に対して削除してもよいかどうか意見照会をします。意見照会の期間は、「照会を受けた日から7日」ですが（プロ責法3条2項2号）、サイトによっては意見照会期間を14日間としているところもあります。意見照会回答で削除しても構わないと回答

があったか、何も返事がない場合には、削除されることが多いです。削除不可と回答があった場合は、原則として削除されません。仮に、削除不可との回答がなく、削除処理をする場合であっても、サイト管理者社内での検討⇒意見照会⇒回答⇒削除処理という流れになり、削除されるまでに1ヶ月以上の時間を要することが一般的といえます。

注意しなくてはならないのは、送信防止措置依頼書による削除依頼は、サイト管理者に対し任意の削除を求めるものです。上記のとおり、当該作成者が意見照会に対し「削除不可」と回答すれば当該投稿は削除されないのが原則です。また、サイト管理者に、削除処理をするか否かを回答する義務はないため、削除依頼に対して何の応答もないままに、削除又は削除されないこともあります。削除されたのかどうかは、こまめに当該ブログを確認する必要があります。ある程度の期間が経過し、当該ブログから問題の内容が削除されていないのであれば、サイト管理者は送信防止措置依頼書による削除依頼に応じなかったと判断せざるを得ないでしょう。

- (4) ④次に削除仮処分を検討することになります。削除仮処分の手続は、裁判所への仮処分の申立⇒債権者（申立人）の裁判官との面接⇒（疎明資料に不足があると再面接となることもあります）⇒申立書類一式を債務者へ直送⇒債権者、債務者双方から話しを聞く双方審尋⇒担保決定⇒担保金の納付⇒仮処分命令の発令及び決定書を債務者へ交付⇒担保金の回収、といった流れで進みます。相手方の反論の程度によりますが、申立から2ヶ月程度で結論が出るのが通常です。

削除仮処分が発令されれば、多くのサイト管理者が削除に応じますが、サイト管理者が削除に応じない場合、削除仮処分の保全執行又は削除訴訟を行うことが考えられます。

2 相手の特定

ブログの投稿等者に対し直接ブログの削除を求める場合や、損害賠償請求等をする場合は、当該投稿等者を特定する必要があります。

前記①②③のとおり当該ブログが掲載されているサイト管理者に対し、発信者情報開示請求をすることになります。手続の内容は、前記1の削除の場合と同様です。

注意が必要なのは、前記第2・2のとおり、サイト管理者に対する発信者情報開示請求によって得られる情報から直ちに当該ブログの投稿等者の情報が特定できるわけではありません。コンテンツプロバイダとアクセスプロバ

イダへの開示請求で、原則として2回行う必要があります。

例外として2回で終わらない場合もあります。例えば格安携帯会社の回線から投稿等が行われた場合です。格安携帯会社は、大手携帯会社から回線を借りていることが多く、この場合は、一度目のアクセスプロバイダ（大手携帯会社）に対する開示請求で、当該投稿等が格安携帯会社の回線により行われていることが判明し、再度格安携帯会社に対し開示請求をする必要があります。

Case. 2 会社や個人の名誉を毀損する内容が Twitter、Facebook、Instagram へ投稿されている

1 削除

(1) まずは、①当該投稿等者への削除請求ですが、Case. 1 同様この時点で個人の特定は難しいと思われます。ただ、Twitter、Facebook、Instagram はメッセージ機能がついているので、メッセージ機能を使用して削除をお願いすることは可能かもしれません。もっとも、投稿等が行われたアカウントが、フォロワーでないアカウントからのメッセージを拒否するような設定等に行っていると、メッセージが送れないことになります。

(2) ②テレサ書式での削除依頼は、Twitter、Facebook、Instagram への投稿等に対しては効果がない可能性が高いです。

なぜならこれらは米国法人が本社です。日本法人があることにはありますが、日本法人はあくまでPR活動を行うのみで、投稿等の内容に踏み込むことはできないという理由で原則対応をしてくれません。

(3) ③削除仮処分を行う場合、Twitter、Facebook、Instagram の米国法人 (Twitter,Inc.、Facebook,Inc. (Instagram は Facebook,Inc.が提供するものです。)) を相手方とする必要があります。

申立の際には米国法人の登記が必要となるため、米国から取り寄せることになりこれには1ヶ月程度時間を要します。費用は高くなりますが、比較的早期に入手できる日本の取得代行業者の利用も検討する必要があります。また、米国法人を相手方とする場合、日本法人を相手方とする場合と比較して、特別な手続が必要となる訳ではありませんが、申立書類については英訳文と一緒に、米国法人へ直送する必要があります。この準備や直送の関係で、日本法人を相手方とする場合よりも手続に時間がかかるのが通常です。

2 相手の特定

前記1の削除の場合と同様に、②テレサ書式による発信者情報開示請求は実効性が低く、③開示仮処分を検討することになります。開示仮処分における注意点も前記1の削除の場合と同様です。

第4 終わりに

インターネットの投稿等に対する対応については簡単にはありませんが、解説させていただきました。投稿等に対する削除請求、発信者情報開示請求は未だ裁判実無等が確定していない部分もあり、対応に要する時間や手間が明確には予測できないという特殊性があります。

特に発信者情報開示請求については、ログの保存期間の関係があるので、早期に弁護士にご相談されることをおすすめいたします。

また、本稿で触れましたプロバイダ責任制限法の改正が決まっており、より簡易に前記の各種方法を採用することが可能となります。プロ責法の改正内容については弊所事務所ニュースにて掲載予定でございますので、詳細はそちらをご覧くださいいただければと存じます。

以上