

名誉毀損・プライバシー侵害等 に関するニフティの取り組みについて

2015年3月2日

(一社)テレコムサービス協会

サービス倫理委員会 委員長 丸橋 透

はじめに

ニフティは、インターネット接続プロバイダー(ISP)として、インターネット接続、ホームページやブログなどのサービスを展開しています。

利用者であるニフティ会員による権利侵害に対する、プロバイダ責任制限法(以下、「法」といいます)に基づく発信者情報開示または送信防止措置を求める、訴訟または任意の請求について、実務、事例および課題などをご紹介します。

1. 実務

任意での請求

- [プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会](#)が提供する書式を使用した書面での請求を郵送で受け付けています。
- 請求がニフティに到着後、ガイドラインで定める本人性確認などの形式要件を確認したことをもって、受付が完了します。
- 送信防止措置については、書面での受付の他に、ウェブ上のサポートページに設置する通報フォーム(情報流通により権利が侵害された場合の申し立て)からも受け付け、公職選挙法に係る場合(ネット選挙)や私事性的画像(リベンジポルノ)の通報にも対応しています。
- また、青少年インターネット環境整備法の「青少年有害情報」または法令に違反しもしくは違反するおそれのある情報があった場合の通報を受け付けるために、ニフティでは、ブログ、ホームページ内に通報フォームへのリンクを設置しています。

※通報フォーム、リンクは次ページを参照してください。

1. 実務

請求・依頼の受付後

- 発信者情報開示請求の場合、発信者情報開示関係ガイドラインに則り、対応しています。
- 送信防止措置依頼の場合、名誉毀損・プライバシー関係ガイドライン等に則り対応し、送信防止措置が相当と判断した場合は、当該措置を講じています。その判断に至らない場合でも、会員規約に基づき、中間的な措置を講ずる場合があります。

会員規約

第33条(会員規約違反等への対処)

1. ニフティは、会員が会員規約に違反した場合もしくはそのおそれのある場合、会員による@niftyサービスの利用に関してニフティにクレーム・請求等が寄せられ、かつニフティが必要と認めた場合、又はその他の理由でニフティが必要と判断した場合は、当該会員に対し、以下のいずれか又はこれらを組み合わせて講ずることがあります。

(1) 会員規約に違反する行為又はそのおそれのある行為を止めること、及び同様の行為を繰り返さないことを要求します。

(2) ニフティに寄せられたクレーム・請求等の内容もしくはそれが掲載されているWebサイトのインターネット上の位置情報その他当該内容を知る方法を適切な方法でインターネット上に表示すること、又はクレーム・請求等の解消のための当事者間の協議(裁判外紛争解決手続きを含みます。)を行うことを要求します。

(3) 会員が発信又は表示する情報を削除することを要求します。

(4) 会員が発信又は表示する情報の全部もしくは一部を削除し、又は閲覧できない状態に置きます。

(5) IDの使用を一時停止とし、又は強制退会処分(会員契約の解約を意味し、以下同様とします。)とします。

1. 実務

訴訟 仮処分

- 訴訟：発信者情報開示（送信防止に関しては平成20年以降はない）
- 仮処分：IPアドレスおよびタイムスタンプの開示、消去禁止、送信防止

直近数年の対応件数(いずれも年あたり)

- 訴訟・仮処分 10件程度
- 任意の請求
ガイドライン書式 約100件、通報フォーム 約300件
- 法務省人権擁護局、弁護士会照会ともに5件程度
- 請求・依頼の根拠
名誉毀損 60%、プライバシー侵害 20%、業務妨害10%、著作権侵害3%、肖像権侵害2%、その他5%（更生する利益など）
- ネット選挙、リベンジポルノに関する依頼、訴訟はない

2. 事例

教員からの発信者情報開示請求および送信防止措置依頼

<内容>

ニフティ会員が開設するブログ内のコメントにおいて、教員である請求者の氏名、自宅電話番号、親族の通学する学校名が掲載されていたことから、プライバシー侵害としての申し立てがあった。

<対応>

プライバシー侵害として、コメントを書き込みをした者のIPアドレスとタイムスタンプを請求者に開示。開設者に対して、当該コメントの送信防止措置に関する意見照会を実施。

意見照会后、開設者により当該コメントを自主的に削除。

2. 事例

犯罪報道に関する送信防止措置依頼(1)

<内容>

ニフティ会員が開設するブログ内において、3年前に器物損壊罪で逮捕された請求者の氏名および請求者が作成した画像を掲載されていたことから、プライバシー侵害、著作権侵害として申し立てがあった。

- ・ブログは逮捕時、地裁判決時、高裁判決時など複数あり。

<対応>

権利侵害性がないと判断したブログを除き、開設者に対して意見照会を実施。削除に同意し自主的に削除を行なわなかったブログについて、会員規約違反として当該記事の送信防止措置を行った。

2. 事例

犯罪報道に関する送信防止措置依頼(2)

<内容>

ニフティ会員が開設するブログにて、インサイダー取引をした請求者が1年半前に逮捕された報道記事を引用。請求者の氏名、当時の勤務先が掲載されていたことから、プライバシー侵害として申し立てがあった。

- ・引用元の新聞社のサイトにて当該報道記事は閲覧不可（同社の有料配信サイト、データベースでの掲載は未確認）。
- ・請求書面に、逮捕後の刑事裁判にて懲役〇年〇月、執行猶予〇年〇月の判決が確定との記載あり
- ・当該記事があることで更生の妨げになっているとの主張あり

<対応>

逮捕からそれほど期間（1年半）を経過していないことから、削除は行わないこととした。

2. 事例

行政処分を受けた医師からの送信防止措置依頼

<内容>

ニフティ会員が開設するホームページにて、厚生労働省が有罪確定した医師への行政処分をした4年前の新聞記事が引用され、その記事に3カ月の医業停止処分を受けた請求者である医師の氏名、勤務病院、罪名の記載があった。

プライバシー侵害として、申し立てがあった。

<対応>

開設者に対して、請求者の記載部分の削除について意見照会を行ったが、返信がなかったことから、プライバシー侵害の会員規約違反のおそれがあるとして、当該ホームページを一時公開停止とした。

2. 事例

“ブラック企業”からの発信者情報開示請求訴訟

<内容>

ニフティ会員が、巨大匿名掲示板に、原告の社名を挙げて「ブラック」「偽装請負をしている」「不払い」「不払い常習」等の書き込みをしたことにより、原告の名誉権、営業権が侵害されたとして、当該ニフティ会員の発信者情報の開示を求める訴訟が提起された。

<対応>

- ◆発信者であるニフティ会員に意見照会したところ、発信者は過去に原告の下請エンジニアとして働いたことがあり、その経験に基づき、上記書き込みを行ったとのこと。発信者から聴取した事項を代理人作成の報告書として提出。
- ◆「偽装請負」関係の書き込み⇒原告が訴えを取り下げ。
- ◆「ブラック」「不払い（常習）」関係⇒請求認容判決。
「不払い（常習）」の真実性・相当性が争点に。発信者には、原告と請負代金の支払についてトラブルになった経験があること等を根拠として真実性・相当性ありと主張したが、発信者に関しては、トラブルはあったものの結果的に契約通りの支払があったことも認めていたため、真実性・相当性なしと判断された。
- ◆報告書について⇒「発信者の発言を正確に録取したものか判然としないが、それを肯定するとしても・・・（本件では真実性・相当性なし）」

3. 課題

請求者による不十分な主張、立証による弊害

<送信防止措置>

法3条2項1号の不当な権利侵害の相当理由があったと判断できるレベルの主張、立証がなされていない（例えば、著作物の丸写しによる権利侵害との主張に対し、書籍の表紙だけを証拠として示し、具体的な箇所が示されていない）ことから、ウェブページの一部削除などの措置が困難な場合が多い。

削除と放置の中間的な処理として、発信者に対して①権利侵害がないように見直すよう注意する②真摯に削除請求者との紛争解決を促すことになる。また、法3条2項2号に基づき、発信者に削除同意の照会をすると、発信者から合理的な反論がなされることが少なくない。



削除できないことを削除請求者に回答すると、再反論を受けるなどして、長期にわたり両者の板挟み（サンドイッチ状態）から抜け出せなくなる。

3. 課題

請求者による不十分な主張、立証＋発信者の反証・反論の課題

<発信者情報開示>

開示請求時に、開示請求者が権利侵害の明白性の主張、立証が不十分で、客観的事実についてもまともな立証がなされていないことが多い。

プロバイダも当事者ではないことから、名誉毀損の真実性の抗弁等、客観的な事実の有無や主観的要件についてはなおさら、発信者に代わって主張・立証できない。発信者に意見照会をし、発信者の積極的な協力があって初めて明白性の有無について争えることになる。

発信者に名誉毀損についての真実性や相当性についての証拠提出を求めても、ネット上の噂を根拠にしていることもあり、任意開示の判断に迷うことが多く、全件訴訟で対応ということになりかねない。

逆に、ブラック企業等に対する内部告発事案では、発信者が反証をもっていることもあるが、請負契約書等を証拠として出せず、聞き取りをしても信憑性が認められない。



一般社団法人テレコムサービス協会
TELECOM SERVICES ASSOCIATION