

インターネット上の個人情報・利用者情報等の  
流通への対応について

ICTサービス安心・安全研究会  
報告書  
(案)

平成 27 年 7 月

## 目次

|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | 検討の背景と視点   | 1  |
|   | (1) 背景   | 1  |
|   | (2) 視点   | 2  |
| 2 | 我が国における動向  | 5  |
|   | (1) インターネット上の個人情報・利用者情報等の削除等に関するこれまでの取組                    | 5  |
|   | (2) 最近の状況  | 14 |
|   | (3) 現状における課題   | 18 |
| 3 | 諸外国の動向   | 19 |
|   | (1) 米国   | 19 |
|   | (2) 欧州   | 21 |
|   | (3) 韓国   | 27 |
| 4 | 基本的な考え方と今後の取組の方向性  | 29 |
|   | (1) 基本的な考え方  | 29 |
|   | (2) 今後の取組の方向性  | 32 |
|   | (参考資料1) ICTサービス安心・安全研究会 構成員                                | 37 |
|   | (参考資料2) ICTサービス安心・安全研究会 「個人情報・利用者情報等の取扱いに関するWG」 構成員・オブザーバー | 38 |
|   | (参考資料3) インターネット上の個人情報・利用者情報等の流通への対応に関する検討経過                | 40 |

## 1 検討の背景と視点

### (1) 背景

#### ①インターネットの普及、社会的役割、影響の増大

我が国の平成 25 年末のインターネットの利用者数は、平成 24 年末より 392 万人増加し、1 億 44 万人、人口普及率は 82.8%に及んでおり<sup>1</sup>、世界的に見ても平成 17 年(2005 年)に 10.2 億人だった世界のインターネット利用者は増加を続け、平成 26 年(2014 年)時点で 29.2 億人に達している<sup>2</sup>。

また、家庭内からのインターネットの利用目的についても、電子メールの送受信、商品・サービスの購入・取引、動画投稿・共有サイトの利用、地図・交通情報の提供サービス、天気予報の利用等多様化している<sup>3</sup>。このように、インターネットは我々の生活や社会経済において必要不可欠なものとなってきている。

更に、近年のスマートフォン、タブレットの急速な普及<sup>4</sup>等により、インターネット上での情報の発信・受信が一段と容易になっていると考えられる。また、若年層を中心としたソーシャルメディア<sup>5</sup>の利用の進展<sup>6</sup>が見られる他、小中学生においてもインターネットは広く利用されるようになってきている<sup>7</sup>。

このようなインターネットの利用シーンの広がりは、我々の生活を便利で豊かなものとし、更に、出版や報道に携わらない一般の個人が自分の考えを表明し、多くの人々と意見を交える機会を多く持つことを可能とすることで、個人の表現活動や言論活動を多様化・活発化したものと評価できる。その一方、インターネットが広く利用されていること、また、インターネット上の情報の複製、転載にはほとんどコストがかからないことから、インターネット上に流通した情報は容易に広く拡散し得るが、その情報がプライバシー侵害や名誉毀損等に該当する場合、被害は深刻なものになるおそれがある。

例えば、SNS や掲示板等への他人のプライバシー等への配慮に欠けた安

---

<sup>1</sup> 総務省 『平成 26 年 情報通信に関する現状報告』 第 2 部第 5 章第 3 節 1 (2) 参照。

<sup>2</sup> 前掲 1 第 1 部第 1 章第 1 節 参照。

<sup>3</sup> 前掲 1 第 2 部第 5 章第 3 節 1 (3) インターネットの利用目的 参照。

<sup>4</sup> 平成 25 年末のスマートフォンの保有率は 62.6% (前年比 13.1%増)、タブレット型端末の保有率は 21.9% (前年比 6.6%増)。(前掲 1 第 2 部第 5 章第 3 節)

<sup>5</sup> ソーシャルメディアとは、「ブログ、SNS、動画共有サイト等、利用者が情報を発信し、形成していくメディア」をいう。(前掲 1 資料編用語解説)

<sup>6</sup> 平成 25 年の 1 日あたりのソーシャルメディアの利用時間は、10 代が 48.1 分、20 代が 45.1 分と前年の約 2 倍となっている。(前掲 1 第 2 部第 5 章第 3 節 2 (4))

<sup>7</sup> 小学生(満 10 歳以上)の 53.0%、中学生の 79.4%が、パソコン、スマートフォン、ゲーム機等のいずれかの端末でインターネットを利用している。(内閣府 『平成 26 年度青少年のインターネット利用環境実態調査 調査結果(速報)』(平成 27 年 2 月))

易な書き込みによる情報が、安易なコピー・ペースト等により第三者によって転載されたり、コピーサイトや、いわゆるまとめサイト等により、最初の発信者の意図を超えて情報が拡散することにより、いわゆる「炎上」が発生する等、深刻なプライバシー侵害や名誉毀損の事案が発生している。更に、インターネット上の情報の発見を容易にする検索サイトにこれらの情報が表示されることにより、更に拡散が広まるという事象も生じている。

また、個人に関する情報が複数のサイト等へ書き込まれた場合に、個々の情報のみでは個人を特定できないものや、プライバシーを侵害しないものであっても、それらの情報が統合されること等によって、個人が特定される場合や、対象となる個人の範囲が限定される場合があり、結果的にプライバシー侵害等を生じるという事象も生じている。

## ②インターネット上のプライバシー侵害情報等の削除等に関する社会的関心

上記のとおり、インターネットは生活や社会経済に必要不可欠なものとなってきた一方、プライバシー侵害情報等の拡散等による被害の深刻化等の負の面も生じている。例えば、インターネット上のプライバシー侵害情報の削除を求める裁判や犯罪事件に関連したプライバシー侵害情報の拡散に関する報道が見られる等、プライバシー侵害情報等の削除その他の閲覧防止に関する措置（以下「削除等」）に関する問題が社会的関心を集めている。

## ③インターネット上の情報等の取扱いに関する国際的な動向

欧州では、平成7年（1995年）に採択されたEUデータ保護指令<sup>8</sup>をEUデータ保護規則へと改正するための見直しが行われている。また、EU司法裁判所により、過去の自身に関する報道が検索結果に表示されるとして、検索結果からの削除を求めた事案において、平成26年（2014年）5月に、データ主体は一定の場合に検索事業者に対して検索結果からの削除を求めることができるとの先行判決がなされた。一方、米国等ではこれと異なる動きもある。このように、国際的にもインターネット上の情報等の取扱いに関し、様々な動きが見られる（詳細は下記3参照。）。

## （2）視点

以上の背景を踏まえ、総務省の「ICTサービス安心・安全研究会」では、

---

<sup>8</sup> Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October 1995 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data

平成 26 年 12 月に、「個人情報・利用者情報等の取扱いに関する WG」を設置し、平成 27 年 1 月から、その他の議題と併せ、インターネット上の個人情報・利用者情報等の取扱いについて検討を行い、平成 27 年 6 月まで計 7 回の会合を開催した。本報告書の基礎となる検討は以下の視点を踏まえて行ったものである。

#### ①個人の救済の必要性の高まり

上記（１）①のとおり、インターネット上の情報の拡散等によるプライバシー侵害、名誉毀損等の被害の深刻化に対する個人の救済の必要性は高まっていると考えられる。

#### ②個人の救済と表現の自由及び知る権利<sup>9</sup>等との適切なバランス

個人の救済のためには、情報の削除等が有効であるが、情報の削除等はインターネット上の表現の自由やインターネット利用者の知る権利等を阻害するおそれがある。そのため、プライバシー侵害や名誉毀損等に対する個人の救済と表現の自由及び知る権利等との適切なバランスが重要であると考えられる。

#### ③インターネットの利便性・グローバル性・多様性等の基本的特性を踏まえた取組の方向性

インターネットは、既存の出版、テレビ等のマスメディアと比較して、容易にかつほとんど費用を負担することなく情報を発信すること、また情報を入手することも可能である等、利便性が高く、上記（１）①のとおり、多様な目的で利用されている。そのため、インターネットの利便性を過度

---

<sup>9</sup> 「知る権利」について、判例上、明確な定義は見られないが、関連する判例として、裁判所によるテレビ局に対する撮影フィルム提出命令の適否が争われた博多駅事件（最大決昭和 44 年 11 月 26 日刑集 23 卷 11 号 1490 頁）において、「報道機関の報道は、民主主義社会において、国民が国政に関与するにつき、重要な判断の資料を提供し、国民の『知る権利』に奉仕するものである」とされている。また、裁判所が傍聴席においてメモを取ることを禁止したことの適法性が争われた法廷メモ事件（最大判平成元年 3 月 8 日民集 43 卷 2 号 89 頁）において、「憲法 21 条 1 項の規定は、表現の自由を保障している。そうして、各人が自由にさまざまな意見、知識、情報に接し、これを摂取する機会をもつことは、その者が個人として自己の思想及び人格を形成、発展させ、社会生活の中にこれを反映させていく上において欠くことのできないものであり、民主主義社会における思想及び情報の自由な伝達、交流の確保という基本的原理を真に実効あるものたらしめるためにも必要であって、このような情報等に接し、これを摂取する自由は、右規定の趣旨、目的から、いわばその派生原理として当然に導かれるところである。」とされている。本報告書では、「知る権利」について、「インターネットを通じて多様な情報を受容する権利」ととらえることとしている。

に阻害することがないようにすることが重要である。また、インターネットはその特質上、発信者からの情報がプロバイダ、検索事業者、SNS事業者等多様な関連事業者を経由して情報の受け取り手に伝わる。そのような特性を十分に考慮することが必要である。

また、インターネットは国境を越えた情報の流通を可能とするものであり、それを前提とした対応を検討する必要があるが、情報が発信される国と情報を受信する国において法制度、文化や価値観等が異なる場合も多い。また、技術やサービスの進展の速度が早いことから、各国の法制度等も変化している。検討にあたっては、こうした点も十分に留意する必要があると考えられる。

## 2 我が国における動向

### (1) インターネット上の個人情報・利用者情報等の削除等に関するこれまでの取組

#### ①個人のプライバシーや名誉に関する法的な枠組

我が国のプライバシーや名誉については、民法やその特則として位置づけられるプロバイダ責任制限法<sup>10</sup>といった民事的なルールが基本的な枠組となっている。また、個人情報一般については、個人情報保護法<sup>11</sup>によって、(インターネット上も含め)個人情報取扱事業者による個人情報の適正な取扱いのための仕組が設けられている。

#### ア. 個人のプライバシーや名誉に関する民事上の保護の枠組

インターネット上の個人情報・利用者情報等の取扱いが問題となるのは、当該情報がインターネット上で流通することによるプライバシー侵害や名誉毀損の場面が多いと考えられる。

我が国において、個人のプライバシーや名誉については「権利又は法律上保護される利益」(民法第709条)として保護される<sup>12</sup>と解されており、これらを侵害された者は、侵害者に対し損害賠償請求を行うことができる。

また、プライバシー侵害又は名誉毀損を理由とする表現行為の差止めも、人格権に基づく妨害排除請求又は妨害予防請求として認められている(下記イ参照。)

インターネット上の情報についても、プライバシー侵害又は名誉毀損があった場合には、損害賠償請求や、妨害排除請求又は妨害予防請求を行うことは可能と考えられ、特に、妨害排除請求又は妨害予防請求については、インターネット上の情報の流通に関しては、削除等の請求という形で行われることが多い。

#### イ. 個人のプライバシーや名誉に関する判例

プライバシー侵害や名誉毀損に関しては、以下に述べるような判例の蓄積がある。インターネット上の情報についても、プライバシー侵害や名誉毀損が問題となった事案においては、これらの判例を踏まえた判断

---

<sup>10</sup> 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(平成十三年十一月三十日法律第百三十七号)

<sup>11</sup> 個人情報の保護に関する法律(平成十五年五月三十日法律第五十七号)

<sup>12</sup> なお、刑法上も、名誉毀損罪(刑法第230条第1項)が定められており、「公然と事実を摘示して人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、三年以下の懲役若しくは禁錮又は五十万円以下の罰金に処する。」とされている。

がなされているものと考えられる<sup>13</sup>。

a) プライバシー侵害に関する判例

(ア)「石に泳ぐ魚」事件（最三小判平成14年9月24日判時1802号60頁）

1) 事案の概要

小説のモデルとなった女性から、プライバシー侵害を理由に小説の出版差止め請求がなされた事案

2) 最高裁の判断

最高裁は、一般論として「人格的価値を侵害された者は、人格権に基づき、加害者に対し、現に行われている侵害行為を排除し、又は将来生ずべき侵害を予防するため、侵害行為の差止めを求めることができる」

とした上で、どのような場合に差止めが認められるかについては、

「侵害行為の対象となった人物の社会的地位や侵害行為の性質に留意しつつ、予想される侵害行為によって受ける被害者側の不利益と侵害行為を差止めることによって受ける侵害者側の不利益とを比較衡量して決すべきである。そして、侵害行為が明らかに予想され、その侵害行為によって被害者が重大な損失を受けるおそれがあり、かつ、その回復を事後に図るのが不可能ないし著しく困難になると認められるときは侵害行為の差止めを肯認すべきである」

として、出版の差止めを認めた。

(イ)ノンフィクション「逆転」事件（最三小判平成6年2月8日民集48巻2号149頁）

1) 事案の概要

過去の傷害致死の前科事実を実名のノンフィクション作品で公表された男性がプライバシー侵害に基づく損害賠償を求めた事案

2) 最高裁の判断

最高裁は、犯罪の前科がある者が前科事実の公表の差止めを求めることができるか否かについて、「ある者が・・・有罪判決を受け、服役したという事実は、その者の名誉あるいは信用に直接にかかわる事項

---

<sup>13</sup> 「プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会」作成の「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」（後掲②ア参照。）においても、これらの判例の一部が引用されている。



であるから、その者は、みだりに右の前科等にかかわる事実を公表されないことにつき、法的保護に値する利益を有する・・・そして、その者が有罪判決を受けた後あるいは服役を終えた後においては、一市民として社会に復帰することが期待されるのであるから、その者は、前科等にかかわる事実の公表によって、新しく形成している社会生活の平穩を害されその更生を妨げられない利益を有する」

とした上で、

「前科等にかかわる事実については、これを公表されない利益が法的保護に値する場合があると同時に、その公表が許されるべき場合もあるのであって、ある者の前科等にかかわる事実を実名を使用して著作物で公表したことが不法行為を構成するか否かは、その者のその後の生活状況のみならず、事件それ自体の歴史的又は社会的な意義、その当事者の重要性、その者の社会的活動及びその影響力について、その著作物の目的、性格等に照らした実名使用の意義及び必要性をも併せて判断すべきもので、その結果、前科等にかかわる事実を公表されない法的利益が優越するとされる場合には、その公表によって被った精神的苦痛の賠償を求めることができる」

として、損害賠償請求を認めた。

## b) 名誉毀損に関する判例

(ア) 北方ジャーナル事件(最大判昭和61年6月11日民集40巻4号872頁)

### 1) 事案の概要

雑誌発行者Xが、雑誌「北方ジャーナル」において、北海道知事選挙に立候補予定であったYにつき、「罪もない妻を卑劣な手段を用いて離別し、自殺せしめた」、立候補は「知事になり権勢をほしいままにするのが目的である」等と主張する記事を掲載しようとしたところ、Yより雑誌頒布の禁止等の仮処分申請がなされ、これを相当とする仮処分決定がなされた。これに対し、Xが、仮処分及びその申請が違法であると主張して、Y及び国に対して損害賠償を請求した。

### 2) 最高裁の判断

最高裁は、名誉を違法に侵害された者は、「人格権としての名誉権に基づき、加害者に対し、現に行われている侵害行為を排除し、又は将来生ずべき侵害を予防するため、侵害行為の差止めを求めることができる」。しかし、表現行為による名誉侵害の場合には、「人格権としての個人の名誉の保護(憲法13条)と表現の自由の保障(同21条)と

が衝突し、その調整を要することとなるので、いかなる場合に侵害行為としてその規制が許されるかについて憲法上慎重な考慮が必要である。」

とした上で、

「公務員又は公職選挙の候補者に対する評価、批判等」の事前差止めは「その表現が私人の名誉権に優先する社会的価値を含み憲法上特に保護されるべきであることにかんがみると、・・・原則として許されない」。ただし、「その表現内容が真実でなく、又はそれが専ら公益を図る目的のものではないことが明白であつて、かつ、被害者が重大にして著しく回復困難な損害を被る虞があるとき」は、「例外的に事前差止めが許される」

として事前差止めを適法であったとした。

(イ) ラーメンフランチャイズ事件（最一小決平成 22 年 3 月 15 日刑集 64 卷 2 号 1 頁）

#### 1) 事案の概要

フランチャイズによる飲食店「ラーメン甲」について、「貴方が『甲』で食事をすると、飲食代の 4～5% がカルト集団の収入になります」等の記事をインターネット上に載せたため、公然と事実を摘示して、乙（甲の募集及び経営指導等を業とする法人）の名誉を毀損したとして、名誉毀損罪の公訴事実で起訴された事案

#### 2) 最高裁の判断

最高裁は、「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つて、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」<sup>14</sup>

とした上で、被告人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は認められな

---

<sup>14</sup> 本件の第一審（東京地判平成 20 年 2 月 29 日判時 2009 号 151 頁）では、インターネットにおける個人利用者の名誉毀損行為については、「加害者が確実な資料、根拠に基づいてその事実が真実と誤信して発信したと認められなければ直ちに同人を名誉毀損罪に問擬するという解釈を採ることは相当ではなく、加害者が、摘示した事実が真実でないことを知りながら発信したか、あるいは、インターネットの個人利用者に対して要求される水準を満たす調査を行わず真実かどうか確かめないうで発信したといえるときにはじめて同罪に問擬するのが相当と考える」として、緩やかな要件で名誉毀損罪の成立を否定した。

いとして、名誉毀損罪の成立を認めた<sup>15</sup>。

## ウ. 個人情報保護法

個人情報の適正な取扱いに関し、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的とした個人情報保護法が平成15年5月に成立（全面施行は、平成17年4月）した。個人情報保護法では、個人データの第三者提供の制限等、個人情報取扱事業者が遵守すべき義務等が明確化された。

## エ. プロバイダ責任制限法

### a) プロバイダ責任制限法制定の背景

インターネット上の情報は、電気通信サービスによって媒介されるものであり、削除等の請求は、実効性等の観点から、情報の発信者のみならず、当該情報を媒介する電気通信サービスの提供者（プロバイダ等）に対して行われる場合が多い。

しかしながら、プロバイダ等においては、当該請求により情報の削除等を行った場合、当該情報の発信者側から損害賠償請求を受ける可能性がある。他方、当該請求に応じない場合にも、他人の権利を侵害する情報を放置したことによる損害賠償請求を受ける可能性がある。

また、権利の侵害を受けた者が発信者に対し、損害賠償請求を行おうとする場合には、請求の対象者となる発信者の特定が必要となるが、インターネット上の情報の流通においては、プロバイダ等から必要な情報の開示がなければ、発信者の特定ができない場合が多いため、プロバイダ等は発信者情報の開示の請求を受ける場合も多い。

しかしながら、発信者情報は、発信者のプライバシー、通信の秘密として保護されるべき情報であり、当該請求により発信者情報の開示を行った場合、発信者側から損害賠償請求を受ける可能性がある。

このような状況を踏まえ、平成13年11月プロバイダ責任制限法が成立（施行は平成14年5月）し、インターネット上の情報について送信防止措置を行う場合におけるプロバイダ等の責任の制限及び発信者

---

<sup>15</sup> なお、フリージャーナリストが、インターネット上のサイトにおいて、新聞販売店からチラシ類を無断で持ち去ったとの記事を掲載したことについて、不法行為（名誉毀損）に基づく損害賠償請求がなされた事案（最二小判平成24年3月23日判時2147号61頁）において、最高裁は、「ある記事の意味内容が他人の社会的評価を低下させるものであるかどうかは、一般の読者の普通の注意と読み方を基準として判断すべきものである」とした上で、「本件記事は、インターネット上のウェブサイトに掲載されたものであるが、それ自体として、一般の閲覧者がおよそ信用性を有しないと認識し、評価するようなものであるとはいえず・・・本件記事は、（一審原告の）社会的評価を低下させることが明らかである」として、原審に審理を差し戻した。

情報開示請求の手続が規定された。

b) プロバイダ責任制限法の内容

プロバイダ責任制限法では、プロバイダ等が免責される場合を明確化し、プロバイダ等の削除対応を容易にし、被権利侵害者の救済を間接的に実現するとともに、発信者の表現の自由とのバランスを保つこととしている。

具体的には、プロバイダ等が他人の権利を侵害する情報について送信防止措置を講じなかった場合について、送信防止措置を講じることが技術的に可能であり、かつ情報の流通によって他人の権利が不当に侵害されていることを知っていたとき、又は、情報の流通を知っていた場合であって他人の権利を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とき以外は、民事責任（損害賠償責任）を負わないこととしている（第3条第1項）。

更に、プロバイダ等が送信防止措置を講じた場合について、それが必要な限度であり、かつプロバイダ等において情報の流通によって他人の権利が不当に侵害されていると信じるに足りる相当の理由があったとき、又は、自己の権利を侵害されたとする者から送信防止措置を講じるよう申出があった場合に、発信者に送信防止措置を講じることに同意するか照会をした場合であって7日を経過しても発信者から当該送信防止措置に同意しない旨の申出がなかったときには、発信者に対する民事責任を負わないこととしている（第3条第2項）。

また、同法では、発信者情報開示請求に関する定めにおいて、被権利侵害者から発信者に対する損害賠償請求を可能ならしめるとともに、発信者のプライバシー、通信の秘密の保護とのバランスを保つこととしている。

具体的には、情報の流通によって自己の権利を侵害されたとする者は、当該開示を請求する者の権利が侵害されたことが明らかであるときであって、かつ、発信者の情報の開示を受けるべき正当な理由があるときには、プロバイダ等に対して発信者情報の開示を請求することができ、これを受けたプロバイダ等は原則として当該発信者に意見を聴取した上で、開示をするかどうかを判断することとされている（第4条第1項、2項）。

なお、プロバイダ責任制限法の内容については、総務省において、平成22年9月に「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」の下に「プロバイダ責任制限法検証WG」を設置し、権利者、プロバイダ、法律実務家等幅広い関係者からのヒアリング等を行った上

で、検証を行った。

同WGの検証においては、権利侵害情報の送信防止措置に関して、プロバイダ等における権利侵害情報の削除等の作為義務が生じる範囲の明確化や作為義務を生じさせる規定の創設等についての検証も行われた。平成23年6月に取りまとめられた同WGの提言においては、作為義務の明確化については、作為義務が生じる場合について法律上明確化することは困難であること、後述（2②ア）のガイドラインがおおむね適正に運用されていることから明確化は必要ないと考えられるとされ、また、作為義務の創設については、立法技術上の問題があること、表現の自由に対する懸念もあること等から困難であると考えられるとされた。

## ②民間におけるガイドライン、モデル約款の作成の取組

インターネット上のプライバシー侵害情報等に対して、民間団体において、プロバイダ責任制限法の運用等に関するガイドラインの作成や、プロバイダ等と利用者との間で適用されるモデル約款の作成といった取組が行われている。

### ア. プロバイダ責任制限法関係ガイドライン

被権利侵害者の権利救済の観点から、プライバシー侵害情報等の権利侵害情報の速やかな削除等が求められる場合がある。一方で、プロバイダ等では、具体的にどのような場合に情報が違法とされ、削除等が認められるかの判断が困難な場合がある。

そこで、業界団体等によって構成される「プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会<sup>16</sup>」が各種ガイドライン<sup>17</sup>を作成している。

これらのガイドラインのうち、「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」（平成14年5月作成）では、具体的にどのような場合にプライバシー侵害、名誉毀損と認められるかの例示を行っているほか、削除等の対応手順について説明している。

また、発信者情報開示請求に関しても、プロバイダ等による発信者情報開示を容易にするため、同協議会が作成した「プロバイダ責任制限法発信者情報開示関係ガイドライン」（平成19年2月作成）において、過去の裁判例に基づき、具体的にどのような場合に発信者情報開示が認め

<sup>16</sup> 通信4団体（（一社）電気通信事業者協会、（一社）テレコムサービス協会、（一社）日本インターネットプロバイダー協会及び（一社）日本ケーブルテレビ連盟）等により構成されている。

<sup>17</sup> プロバイダ責任制限法著作権関係ガイドライン、プロバイダ責任制限法商標権関係ガイドライン及び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

られるかについての例示を行っているほか、発信者情報開示手続の対応手順について説明している。

#### イ. モデル約款

業界団体によって構成される「違法情報等対応連絡会<sup>18</sup>」により、平成 18 年にモデル約款（「違法・有害情報への対応等に関する契約約款モデル条項」）が作成され、随時改訂がなされている。

当該モデル約款は、プロバイダ等により、個人の権利を侵害する情報を含め、違法・有害情報の円滑な削除等を推進するため、各プロバイダ等が自らの提供するサービスの内容に応じてモデル約款の条項を契約約款等に採用することを目的として作成されたものである。

各プロバイダ等は、当該モデル約款を参照しつつ、自らのサービス内容に応じて、削除等の対象となる違法・有害情報を自らの契約約款等に列挙することにより、削除等における契約上の根拠とし、違法・有害情報の円滑な削除等を実現している。

### ③違法・有害情報相談センターの設置・運営等

#### ア. 違法・有害情報相談センターの設置・運営

総務省は、インターネット上の違法・有害情報の取扱いの相談窓口として、平成 21 年に違法・有害情報相談センターを設置し、運営している。

同センターは、インターネット上に自身の権利を侵害する情報等が流通した場合にどのようにして削除等の要請を行えばよいか等に関する一般の利用者の相談に対応する他、プロバイダ等から、情報削除や発信者情報開示に関する問合せを受け付ける窓口としても機能している。被害者本人からの問合せの他、親族、学校関係者や地方自治体等からの問い合わせも受けており、必要に応じて関係省庁や弁護士等と連携をとりながら、適切な解決に向けて相談業務を行っている。

#### イ. その他の団体等の取組

平成 18 年から、インターネット上の違法・有害情報の通報受付窓口として、一般財団法人インターネット協会が警察庁からの委託を受け、インターネット・ホットラインセンター（IHC）を運用している。IHC では、インターネット利用者からの通報に基づき、警察への情報提供、プロバイダ等に対する対応依頼、関係機関等（法務省の人権擁護機関<sup>19</sup>等）

<sup>18</sup> 通信 4 団体（前掲 16）の代表メンバーにより構成されている。

<sup>19</sup> 法務省人権擁護局，その地方支分部局である法務局，地方法務局及び支局と，法務大臣

への情報提供等、フィルタリング事業者に対する情報提供等を行っている<sup>20</sup>。

また、法務省の人権擁護機関では、インターネット上にプライバシー侵害情報や名誉毀損情報等が流通した場合、被害者自らが削除を求めることが困難な場合には、情報の削除依頼の方法について助言を行い、更に、このような手助けをしても被害者自ら削除を求めることが困難な場合や被害者からの削除依頼にプロバイダ等が応じない場合で、インターネット上の情報がプライバシー侵害や名誉毀損等の人権侵害に該当すると認められる場合には、プロバイダ等への削除の要請を行っている<sup>21</sup>。

更に、一般社団法人セーフターインターネット協会（SIA）<sup>22</sup>では、インターネット上の違法情報、有害情報の通報を受け付け、特に深刻な被害をもたらす違法情報（児童ポルノ、リベンジポルノ、危険ドラッグ等）のパトロールを実施している。また、SIAの運用ガイドラインに基づき違法・有害情報と判断された場合、警察への通報や国内だけでなく国外のサイト管理者・プロバイダ等への削除等の要請を実施している<sup>23</sup>。

#### ④青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備

インターネット上の情報の流通に関し、青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにして、青少年の権利の擁護に資することを目的とした青少年インターネット環境整備法<sup>24</sup>が平成20年6月に成立（施行は平成21年4月）した。青少年インターネット環境整備法では、インターネット上の青少年有害情報の流通に対しては、①青少年がインターネットを適切に活用する能力を習得すること、②フィルタリングの利用の普及等の青少年がインターネットを利用して青少年有害情報の閲覧をすることができるだけ少なくすること、③施策の推進は、民間における自主的かつ主体的な取組が大きな役割を担い、国及び地方公共団体はこれを尊重することを旨として行っていくことが規定された。

具体的な民間団体による取組としては、青少年を違法・有害情報から保護するとともに、モバイルコンテンツの健全な発展を促進するために、平成20年に一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構が設立され、青少年の利用に配慮したモバイルサイトの審査、認定及び運用監視の

---

が委嘱する人権擁護委員（法務省 HP 参照。）。

<sup>20</sup> <http://www.internethotline.jp/about/hotline.html>

<sup>21</sup> <http://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken88.html>

<sup>22</sup> 平成25年5月27日設立。

<sup>23</sup> ヤフー株式会社 ICT サービス安心・安全研究会 個人情報・利用者情報等の取扱いに関するWG（第3回）資料4「インターネット上の違法行為等への対応」参照。

<sup>24</sup> 青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（平成二十年六月十八日法律第七十九号）

他、青少年保護と健全育成を目的としたフィルタリングの改善、ICT（情報通信技術）リテラシーの啓発・教育活動等が行われている<sup>25</sup>。

また、青少年の健全で安心安全なインターネット利用環境を整えるために、産業界・教育関係者・PTA等が連携した取組を行っていく団体として、平成21年に安心ネットづくり促進協議会が設立され、普及啓発活動や調査研究活動を活発に行っている。

## （２）最近の状況

### ①プロバイダ責任制限法の特例の制定

プロバイダ責任制限法は、平成14年に施行された後、10年以上改正なく運用されてきたが、平成25年のインターネット選挙運動解禁に伴い、プロバイダ責任制限法に特例（プロバイダ責任制限法第3条の2（公職の候補者等に係る特例））が設けられた。

同特例においては、情報の流通によって、自己の名誉を侵害されたとする公職の候補者・政党等からの情報の削除等の申出を受けた場合、プロバイダ等から発信者に対する削除同意照会期間が、通常の「7日」から「2日」に短縮される等とされた。

また、平成26年に「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」<sup>26</sup>（いわゆる「リベンジポルノ防止法」）が成立し、私事性的画像記録に係る情報の流通によって、自己の名誉又は私生活の平穩を侵害されたとする者（私事性的画像の撮影対象者の他、撮影対象者死亡の場合はその親族）からの情報の削除等の申出を受けた場合、プロバイダ等からの発信者に対する削除同意照会の期間が、通常の「7日」から「2日」に短縮された。

### ②インターネット上の情報の削除等に関する相談の増加と相談内容の多様化・複雑化<sup>27</sup>

違法・有害情報相談センターへの相談件数は、平成22年度に1,206件、平成23年度に1,544件、平成24年度に2,111件、平成25年度に2,840件、平成26年度に3,400件と年々増加しており、平成26年度の相談件数は平成22年度の相談件数の3倍弱となっている。

相談内容としてはプライバシー侵害・名誉毀損に関するものが多く<sup>28</sup>、

<sup>25</sup> <https://www.ema.or.jp/organization/index.html>

<sup>26</sup> 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（平成二十六年十一月二十七日法律第二百二十六号）

<sup>27</sup> 桑子博行 ICTサービス安心・安全研究会 個人情報・利用者情報等の取扱いに関するWG（第2回）資料2「個人情報・利用者情報等に関する相談事例等の状況」参照。

<sup>28</sup> 書き込まれている個人情報は、氏名、住所、電話番号、メールアドレス、コミュニケー



平成 25 年度の相談件数の約半分（44.3%）を占めている。また、相談者は個人が最も多く（63.2%）、法務局・その他の人権機関が（10.0%）、学校関係者（4.9%）となっている。

権利侵害<sup>29</sup>に関する相談のうち、34%は海外サーバを利用するサイト<sup>30</sup>に関する相談となっている。

近年は、従来の掲示板、ブログ、サイトに加え、海外の SNS サイトやアプリの利用を契機とするトラブルに関する相談が増加している。海外の SNS サイトやアプリは削除依頼方法等が従来のサービスと異なる場合が多く、また、一度トラブルが発生した場合、複数のサイトに広がるケースもある。更に、スマートフォンは画像等の投稿を容易にするものであるが、若年層に普及が進んだことにより、青少年からの相談も増えている。このように、相談内容が多様化、複雑化し、対応が困難な状況が生じている<sup>31</sup>。

### ③近時の裁判例

近時の裁判においては、検索サービスを提供する事業者（検索事業者）の責任について争われた事案もあり、検索事業者に情報の表示についての責任があることを前提とする判決等も見られる。

東京地裁平成 22 年 2 月 18 日判決では、検索結果の表示が名誉毀損にあたるとして検索結果の削除が求められた事案において、削除が認められるのは、当該ウェブページ自体からその違法性が明らかであり、かつ、ウェブページの全体か、少なくとも大部分が違法性を有しているという場合に、検索サービスの運営者がその違法性を認識することができたにもかかわらずこれを放置しているような場合に限られるとした上で請求を棄却した<sup>32</sup>。

また、京都地裁平成 26 年 8 月 7 日判決では、検索サイトにおいて、自分の氏名で検索をすると、平成 24 年に盗撮の被疑事実によって逮捕されたという過去の犯罪事実が検索結果として表示されるとして、この検索結果の削除を求めた事案において、検索サービス事業者が本件逮捕事実自体を摘示しているとはいえないとして請求が棄却されたが、同判決の控訴審である大阪高裁平成 27 年 2 月 18 日判決では、検索サービスのスニペット

---

ションアプリの ID、顔が分かる画像、犯罪事実、病歴等様々ある。また、書き込まれている場所も、ホームページ、ブログ、掲示板、SNS、アプリ等様々である。

<sup>29</sup> 名誉毀損・プライバシー侵害の他、著作権侵害、商標権侵害等を含む。

<sup>30</sup> 海外サーバを利用して開設されている掲示板等への書き込みに関する相談、海外事業者が提供するサービスに関する相談等。

<sup>31</sup> なお、その他、タブレット等様々なデバイスの普及により、デバイスに応じた対応や、若年層の他、高齢者層からの相談も見られる等、幅広い層からの相談を受け付けている。

<sup>32</sup> 森亮二 ICT サービス安心・安全研究会 個人情報・利用者情報等の取扱いに関する WG（第 5 回）資料 3 「検索結果の削除に関する裁判例」参照。

部分（リンク先サイトの表示の抜粋）は検索事業者によって表示されたものと認められた上で、本件事案においては、表示内容は社会的関心の高い事実で公益性が認められるとして、名誉毀損による不法行為の成立を否定し、原告（控訴人）の請求を棄却した<sup>33</sup>。

さらに、東京地裁平成 26 年 10 月 9 日決定では、検索サイトにおいて、自分の氏名で検索をすると、反社会的な団体に所属していた事実が検索結果として表示されるとして、この検索結果の削除の仮処分を求めた事案において、検索結果の削除を命じる仮処分決定を行った<sup>3435</sup>。

#### ④民間事業者等による取組の進展

##### ア. ガイドライン、モデル約款の改訂

「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」においては、新たな裁判例や法令改正にともない、逐次改訂を行っている。

具体的には、平成 16 年に、法務省の人権擁護機関からの削除依頼がプロバイダ等になされた場合の手續明確化のための改訂がなされたほか、平成 23 年には、ガイドライン注釈への新規の裁判例の追加等がなされた。また、平成 25 年には、インターネット選挙運動解禁に伴うプロバイダ責任制限法の改正を踏まえた改訂を、平成 26 年には、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の成立を踏まえた改訂をそれぞれ行っている。

また、モデル約款においても、平成 23 年に児童ポルノの流通防止を目的とした改訂等を行っている。

プロバイダ等においては、これらの改訂を踏まえ、対応を行っている。

##### イ. 検索事業者による取組

インターネット上の情報の削除等については、発信者に対して求められるほか、プロバイダに対しても削除を求めることができる。最近では、検索事業者に対して検索結果等について削除等の対応が求められる場合がある。

ヤフー株式会社は、平成 26 年 11 月に、検索サービスにおいて表現の

<sup>33</sup> 平成 27 年 2 月 19 日付 日本経済新聞朝刊 参照。

<sup>34</sup> 平成 26 年 10 月 10 日付 朝日新聞朝刊 参照。

<sup>35</sup> さいたま地裁平成 27 年 6 月 25 日決定では、検索サイトにおいて、自分の氏名などを検索すると、過去（平成 23 年）の逮捕事実が検索結果として表示されることは、人格権（更生を妨げられない権利）の侵害にあたるとして、この検索結果の削除の仮処分を求めた事案において、検索結果に表示される 49 件のリンク先を削除するよう命じる仮処分決定を行った。（平成 27 年 7 月 2 日付朝日新聞朝刊 参照。）

自由や知る権利とプライバシーの保護をいかにバランスよく実現するかを検討するため、「検索結果とプライバシーに関する有識者会議」を設置し、平成 27 年 3 月 30 日に同会議の報告書をまとめるとともに、同日、「検索結果の非表示措置の申告を受けた場合のヤフー株式会社の対応方針について」を発表し、プライバシー侵害に基づく検索結果削除請求における削除の判断基準を公表した。

グーグル検索サービスや YouTube（動画配信サービス）等を提供するグーグル社（米国法人）も、全てのサービスにおいて違法コンテンツを削除等の対象としているほか、サービスごとに自社の削除ポリシーを公表しており、検索結果については、児童ポルノ、リベンジポルノ、スパム・マルウェア・フィッシングサイト、銀行口座番号等の金融に関する個人情報、著作権侵害情報、裁判所判決で削除を命じられたコンテンツ等の削除を行うこととしている<sup>36</sup>。

#### ウ. SNS事業者による取組

フェイスブック（米国法人）では、利用規約やコミュニティ規定等によりプライバシー侵害、名誉毀損等の投稿を禁止している。例えば、コミュニティ規定では、「思いやりある態度を奨励する」と定め、いじめと嫌がらせに対する措置として、故意に個人を侮辱したり中傷したりする意図があると判断されたコンテンツを削除するとしている他、差別発言、不快な嘲笑等を禁止している<sup>37</sup>。コミュニティ規定違反等については、ユーザからの報告に基づいて対応し、違反が確認された場合は当該情報は直ちに削除することとしている。

また、ツイッター（米国法人）では Twitter ルールによって、個人情報（撮影されている人物の同意なく撮影又は配布された、私的な画像や動画等）の投稿を禁じている<sup>38</sup>。

#### エ. 民間団体による取組

前述の一般社団法人セーフティーインターネット協会（SIA）では、平

---

<sup>36</sup> グーグル株式会社 ICT サービス安心・安全研究会 個人情報・利用者情報等の取扱いに関する WG（第 3 回）資料 5 「インターネット上の不適切な情報の削除についてのグーグルの取り組み」のほか、

<https://support.google.com/legal/answer/3110420?hl=ja>

<https://support.google.com/websearch/answer/2744324>

<https://support.google.com/legal/troubleshooter/1114905?rd=1#ts=1115655,1282900>

参照。

<sup>37</sup> <http://ja-jp.facebook.com/communitystandards/>

<sup>38</sup>

<https://support.twitter.com/groups/56-policies-violations/topics/236-twitter-rules-policies/articles/253501-twitter#>

成 26 年より、国外のサイト管理者・プロバイダ等に対しても削除等の要請を開始している。また、インターネット上の違法・有害情報のうち、リベンジポルノについては、平成 26 年より、通報の受付、パトロール、警察への通報、サイト管理者・プロバイダ等への削除等の要請を実施している。

### (3) 現状における課題

現在の制度的枠組の中で対応できる問題も多くあるが、解決することが難しい課題として以下の問題等が指摘されている。

- － 個人情報・利用者情報等がネット上の多数のサイトに拡散し、全てのサイトに対し、個別に削除請求をすることが極めて困難である場合がある。
- － プロバイダ、SNS 事業者、検索事業者等の関連事業者（日本人を対象にしたサービスを提供している外国事業者も含む）において、削除等の基準や削除等の依頼方法等が明らかにされていない、あるいは存在しても不明確である、利用者にとって分かりにくい場合がある<sup>39</sup>。
- － 裁判手続により削除等を求める場合に時間的、経済的コストが生じ、権利救済を求める者にとって負担となる場合がある。
- － 発信者情報開示請求に関し、IP アドレス等の現行規定で対象とされている情報のみでは、プロバイダ等で発信者を特定することができない場合がある<sup>40</sup>。
- － 日本人を対象にしたサービスを提供している外国事業者に対し、日本法の適用があるのか、適用があるとしても執行がなされるのか。

---

<sup>39</sup> なお、外国事業者については、削除等の要請を英語で行わなければならない等、利用者にとって分かりにくいといった指摘もあるが、日本語での削除請求フォームを Web 上で提供する等、日本語での対応を行っている外国事業者もある。

<sup>40</sup> ISP において、IP アドレス共有の仕組（IP アドレスとポート番号によって発信者を特定する仕組）を採用している場合があるところ、この場合に発信者を特定するには、IP アドレス、タイムスタンプ等の他、ポート番号の情報が必要となる。現行の省令（後掲 90 参照。）においては、発信者のポート番号が開示請求対象として挙げられていないため、現行の省令に基づく発信者情報開示手続では、発信者を特定できないおそれがある。またこの他にも、発信者情報を秘匿する手段を講じた通信（プロキシサーバを経由した通信等）がなされた場合に、発信者を特定できないという問題も指摘されている。

### 3 諸外国の動向

#### (1) 米国

米国には、個人情報保護に関して分野横断的な法律は存在せず、個別分野ごとに法律がある。例えば、政府部門にはプライバシー法<sup>41</sup>、民間部門については児童のプライバシーについて児童オンラインプライバシー保護法<sup>42</sup>が、金融部門については金融サービス近代化法<sup>43</sup>がある。

また、個人情報を含むインターネット上の情報の取扱いに関しては、通信品位法において、プロバイダ等は自分以外のものから提供された情報については公表者等として扱われないこと等とされている。

なお、平成 24 年（2012 年）2 月にホワイトハウスはプライバシー保護のための消費者プライバシー権利章典<sup>44</sup>を公表し、平成 27 年（2015 年）2 月に同章典を具体化した消費者プライバシー権利章典法草案<sup>45</sup>を公表した。同草案では、透明性<sup>46</sup>、個人によるコントロール<sup>47</sup>、アクセス及び正確性<sup>48</sup>等について規定している<sup>49</sup>。

#### ①通信品位法<sup>50</sup>

通信品位法では、インターネット等の双方向コンピュータサービスのプロバイダ又はユーザは、自分以外のコンテンツプロバイダによって提供された情報について、公表者や表現者として扱われてはならないこと、及び、

<sup>41</sup> Privacy Act of 1974, 5 U.S.C §552a (2013)

<sup>42</sup> Children's Online Privacy Protection Act of 1998, 15 U.S.C §§6501-6506(2013)

<sup>43</sup> Financial Services Modernization Act of 1999, 15 U.S.C. §§6801-6809(2013)

<sup>44</sup> White House, *Consumer Data Privacy In A Networked World: A Framework For Protecting Privacy and Promoting Innovation in The Global Digital Economy* (2012)

<sup>45</sup> White House, *Consumer Privacy Bill of Rights Act of 2015: Administration discussion draft Consumer Privacy Bill of Rights Act*(2015)

<sup>46</sup> 対象事業者（個人情報を取り扱う者（政府機関、1 万人以下の個人情報を扱う者等は除く。)) は、個人に対してプライバシー及びセキュリティについて、簡潔、分かりやすい表現で、正確、明確、適時に通知を提供しなければならないこと等。

<sup>47</sup> 対象事業者は、個人に対してパーソナルデータの処理に関して合理的なコントロール手段を提供しなければならないこと等。

<sup>48</sup> 対象事業者は、個人に対して個人から請求を受領した後の合理的期間内に、当該個人に関して当該事業者が管理する個人データの正確性又は完全性を争い解決するための手段を提供しなければならないこと等。

<sup>49</sup> 平成 27 年（2015 年）4 月には、民主党の議員より、消費者プライバシー保護法案（Consumer Privacy Protection Act of 2015, S.1158, 114th Cong.(2015)）が連邦議会に提出されている。

<sup>50</sup> Communications Decency Act, 47 U.S.C §230(2013) なお、同法(a)(3)は、インターネットを「真に多様な政治的議論、文化的発展のための独自の機会及び知的な活動に無数の方法を与えるもの（a forum for a true diversity of political discourse, unique opportunities for cultural development, and myriad avenues for intellectual activity）」としている。

双方向コンピュータサービスのプロバイダ又はユーザは、違法な情報に対して削除等の措置を取ることに関しては、善意で自発的に取られる限りにおいては責任を問われないとされている。この免責規定は、インターネット上の表現の自由を保護することを目的としている<sup>51</sup>。なお、同法の免責規定は検索サービス提供事業者にも適用されるとする裁判例<sup>52</sup>もある<sup>53</sup>。

## ②事業者における自主的取組

上記①のとおり、米国では、通信品位法により、ウェブサイトの運営者等には広い免責規定が置かれており、プロバイダ等は、違法な情報等について削除の申請があった場合、自社の定める規約等に基づいて削除等の対応を行っている。

## ③その他

### ア. 消しゴム法<sup>54</sup>（カリフォルニア州 平成 25 年（2013 年）成立）

オンラインサービスの運営者であって、児童（州内に居住する 18 歳未満の自然人）向けのもを提供する者は、児童がそれらのサービスを利用しているという現実の認識を有している場合には、児童が当該サービスやサイト等に投稿した情報を削除できるようにすること、削除できる旨を児童に伝えること、削除方法について児童に説明する義務を負っている<sup>55</sup>。

### イ. リベンジポルノ関連法<sup>56</sup>

元交際相手の裸の写真や性的な画像等を本人の同意無しにインターネット上に公開するリベンジポルノが米国においても社会問題となっている。

<sup>51</sup> 井部ちふみ『情報通信政策レビュー』第 9 号（2014 年 11 月） 米国におけるオンライン青少年保護 参照。

なお、コミュニティが好ましくないと判断したものへの子供のインターネットアクセスを制限する通信品位法の条項を違憲とした最高裁判例 *Reno v. ACLU* (521 U.S. 844 (1997)) や、第 4 巡回区裁判所の裁判例として、同法のもとではインターネットサービスプロバイダはユーザーの行為に責任を負わない趣旨を明示した *Zeran v. Am. Online, Inc.*, 129 F.3d 327 (1997)等、米国連邦最高裁判所をはじめ、米国の裁判例は表現の自由を重視して同法を解釈する傾向があるとの意見があった。

<sup>52</sup> *Parker v. Google, Inc.*, 422 F. Supp. 2d 492(2006)、

*Mumbango v. Google, Inc.*, 57 Comm. Reg. (P&F) 1036(2013)

<sup>53</sup> 小向太郎 ICT サービス安心・安全研究会 個人情報・利用者情報等の取扱いに関する WG（第 4 回）資料 2 「情報の消去とプロバイダの責任制限」参照。

<sup>54</sup> Cal. Bus. & Prof. Code §22581-22582

<sup>55</sup> 石井夏生利 ICT サービス安心・安全研究会 個人情報・利用者情報等の取扱いに関する WG（第 4 回）資料 1 「個人情報の削除に関する最近の動向」参照。

<sup>56</sup> 井部 前掲 51 参照。

米国ではカリフォルニア州が平成 25 年（2013 年）10 月 1 日にリベンジポルノを犯罪化するための州法の改正<sup>57</sup>を行っており、同改正法では、他人の恥部の画像を撮影、記録し、被写体が深刻な精神的苦痛を被ることを目的として画像を配布し、被写体が深刻な精神的苦痛を被る場合に処罰を行うこととしている。

リベンジポルノについては、平成 26 年（2014 年）時点で、少なくとも 28 の州がリベンジポルノを犯罪とする法案を州議会に提出した又は審議中である。なお、州ごとに処罰対象となる性的画像、刑罰、罪とならない場合等が異なっている。

## （2）欧州

欧州では、個人情報保護に関して、平成 7 年（1995 年）に EU データ保護指令が採択された。同指令については、現在、同指令を EU データ保護規則へ改正する見直しが行われている。

また、インターネット上の情報の取扱いに関しては、EU 域内各国の電子商取引の発展にあたって各国の法制度の違いがそれを妨げるおそれがあることから、域内における高度な法的統合の確保を目的として、EU 電子商取引指令<sup>58</sup>が平成 12 年（2000 年）に制定されており、同指令第 14 条では、例えば、ホスティングプロバイダについて、利用者の要求により蓄積された情報について、①違法な行為・情報に関する現実の知識を有せず、かつ、それらが明白となる事実・状況の認識がない場合、②そのような知識・認識を得た際に、直ちに、当該情報の削除・アクセス停止をする場合には、責任を負わないこと等が定められている。

### ① EU データ保護指令

欧州では、平成 7 年（1995 年）に分野横断的な個人情報の保護に関し、EU データ保護指令が採択され、加盟国は当該指令を遵守するために必要な国内法の整備を義務づけられた<sup>59</sup>。

同指令では、アクセス権（第 12 条）として、加盟国は、データ主体に対して、データ管理者が本指令の規定に従わないで取り扱われたデータの訂正等の権利を保障することを、また、異議申立て権（第 14 条）として、加盟国は、データ主体に対して、一定の場合にやむにやまれない正当な理由を根拠として異議申立てを行うことができること、適法な申立てがあつ

<sup>57</sup> Cal. Penal Code §647

<sup>58</sup> Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market (Directive on electronic commerce)

<sup>59</sup> 総務省『平成 25 年 情報通信に関する現状報告』第 1 部第 1 章第 1 節（2）参照。

た場合、管理者が開始した取扱いに当該データを含むことができないことを定めている<sup>60</sup>。

## ② EUデータ保護規則案

### ア. EUデータ保護指令からEUデータ保護規則への改正

EUでは、EUデータ保護指令をEUデータ保護規則へと改正する見直しが行われており、平成24年（2012年）1月25日に欧州委員会より規則案が提案された。<sup>61</sup> 改正の趣旨は、個人の基本的権利の保障及び域内市場の向上のために、規制が断片的にしか存在しない状況を解消し、法的安定性を確保するため<sup>63</sup>とされている。

同規則案は、平成26年（2014年）3月12日に欧州議会により修正案が可決され、更に、平成27年（2015年）6月15日にEU理事会により一般対処方針（general approach）について合意がなされた。現在、EU理事会、欧州議会、欧州委員会の三者により協議が行われている。

### イ. いわゆる「忘れられる権利」に関する議論

欧州委員会より提案された当初の規則案第17条において「忘れられる権利及び削除権」として「データ主体は一定の場合に、データ管理者に対して、とりわけデータ主体が児童であった頃に開示された個人データとの関連で、自らに関する個人データを削除させる権利及びデータの拡散を停止させる権利を有するものとする」とされていた<sup>64</sup>。

平成26年（2014年）3月12日に欧州議会において可決された修正案では、「忘れられる権利」の文言が削除され、「削除権」とされ、「データ主体は、一定の理由に該当する場合、データ管理者に対して自らに関する個人データを削除させる権利、拡散を停止させる権利、及び第三者に対し、当該データのあらゆるリンク、コピー、又は複製を削除させる権利を有する。また、管理者が個人データを正当な理由なく公開していた場合、第三者による削除を含め、当該データを削除するための全ての合理的措置を講じなければならない」とされた<sup>65</sup>。

その後、平成27年（2015年）6月15日にEU理事会において合意さ

<sup>60</sup> 石井 前掲 55 参照。

<sup>61</sup> European Commission, *Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (General Data Protection Regulation)*(2012)

<sup>62</sup> 指令、規則ともに法的拘束力を有するが、指令はその内容を達成するための手段と方法は各国に委ねられているが、規則は発効により自動的に加盟国の国内法となる。

<sup>63</sup> 今岡直子 『ISSUE BRIEF』No.854 「忘れられる権利」をめぐる動向 参照。

<sup>64</sup> 石井 前掲 55 参照。

<sup>65</sup> 石井 前掲 55 参照。



れた一般対処方針（general approach）では、「削除権及び『忘れられる権利』」<sup>66</sup>がデータ主体に認められるとされ、忘れられる権利の文言が復活している。これを踏まえて、EU 理事会、欧州議会、欧州委員会の三者により協議が行われている。

### ③グーグル・スペイン社先行判決<sup>67</sup>等

#### ア. グーグル・スペイン社先行判決

##### a) 事案の概要

スペイン人男性が社会保障費の不履行により不動産を競売されることとなり、当該競売に関する広告が日刊紙に掲載された。当該広告について、16年後においてもグーグルで検索すると情報が表示されていたため、当該スペイン人男性が日刊紙、グーグル社（米国法人）、グーグル・スペイン社を相手取り、検索結果から自己に関する上記表示を削除することをスペインのデータ保護庁（AEPD）<sup>68</sup>に申し立てた。

AEPDは、日刊紙による公開は適法と判断する一方、グーグル社（米国法人）及びグーグル・スペイン社に対しては検索結果から削除するよう命じた。

AEPDの決定を受け、グーグル社（米国法人）及びグーグル・スペイン社は全国管区裁判所（Audiencia Nacional）に裁判を起し、AEPDの決定を取り消すよう求めた。

全国管区裁判所は、EU司法裁判所に先行判決<sup>69</sup>を求めた<sup>70</sup>。

---

<sup>66</sup> EU 理事会において合意された一般対処方針（general approach）では、「個人データを消去する権利及び“忘れられる権利”（a right to erasure and “to be forgotten”）」として提案され、「自然人は、自身に関する個人データについて、それらのデータの保持がこの規制や加盟国の法律に適合していない場合、修正、又は“忘れられる権利”を有するべきである。特に、データ主体は、データが集められた目的との関係で不要となったときには、データを消去又は取り扱われない権利を有するべきである。特にこの権利はデータ主体がデータの取扱いによる危険を十分に認識していない児童の時に同意を与え、その後、特にインターネットから消去して欲しい場合に適当である。ただし、表現及び情報の事由の権利の実施のため、法律上の義務に従うため、公衆の利益の実施等のために必要な場合は、更にデータを保持することは適法である。」、「オンライン環境における“忘れられる権利”を強化するため、消去する権利は、個人データを公表した人に対して、個人データを取り扱う第三者に個人データのリンク、コピー等を消去するよう知らせる義務を義務づけるよう拡張することができるべきである。」等と述べられている。

<http://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2015/06/15-jha-data-protection/>  
<http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9565-2015-INIT/en/pdf>

<sup>67</sup> Google Spain SL and Google Inc. v Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) and Mario Costeja González Case C-131/12

<sup>68</sup> Agencia Española de Protección de Datos

<sup>69</sup> EU 構成国の国内裁判所が、EU司法裁判所にEU法の条文解釈等についてあらかじめ裁定を求める手続。

<sup>70</sup> 石井 前掲 55 参照。

## b) 先行判決の内容

平成 26 年（2014 年）5 月 13 日 EU 司法裁判所は上記の事案について先行判決を行った。この先行判決では、検索エンジン事業者は（個人データの）取扱いの目的と手段を決める事業者であることから、データ保護指令上の「データ管理者」に該当すること、グーグル・スペイン社はグーグル社のスペイン領内の子会社であり、検索サービスと密接に関連した活動を行っていることから、データ保護指令はグーグル社に適用があること、検索エンジン事業者は個人のプライバシー等の基本的権利に重大な影響を与えることに責任があり、当該情報に一般人がアクセスできること等の利益を上回るため、削除する義務があること、また指令により、データ主体が自身に関連する情報が一定期間経過後に「忘れられる」ように望んでいることを理由に検索結果のリストから削除するよう請求できるかという点について、データ主体にとって本件広告（注：上記 a）の広告）に含まれる情報が有する機微性や、最初の公表が 16 年前に行われたという事実を考慮すると、データ主体には当該情報は、もはやリストによる同人の氏名と紐づけられない権利が認められるとした<sup>71</sup>。

## イ. 先行判決等をめぐる議論

平成 26 年（2014 年）7 月 30 日に英国貴族院の EU 委員会が「EU データ保護法：『忘れられる権利』？」と題する報告書<sup>72</sup>を公表した。報告書は、「（EU データ保護）指令も、裁判所による指令の解釈<sup>73</sup>も…通信サービス事業の現状を反映していないことは明らかである」、「プライバシー権を根拠として、正確かつ適法に入手できるデータへのリンクを削除する権利をデータ主体に与えることはもはや合理的とは言えず、可能でずらない」等<sup>74</sup>、上記アのグーグル・スペイン社先行判決に反対する内容となっている<sup>75</sup>。

一方、上記の報告書が公表された翌日に、同国情報コミッショナーが、同報告書に反対する内容の書簡を公表した。書簡は、「判決は絶対的な削除権を認めるものではなく、人の名前による検索結果が個人のプライ

---

<sup>71</sup> 石井 前掲 55 参照。

<sup>72</sup> UK House of Lords, European Union Committee, 2nd Report of Session 2014-15, *EU Data Protection law: a 'right to be forgotten'?* (2014)

<sup>73</sup> 上記③ア b) 参照。

<sup>74</sup> 石井 前掲 55 参照。

<sup>75</sup> 中島美香 「InfoCom law Report」(2014.11.12) 「忘れられる権利」判決後における最新の動向の紹介 参照。

バシーに与える影響を抑制するに過ぎない」、「EU 司法裁判所（先行）判決は、機能するし、我が情報コミッショナーは同判決を国内適用するための作業を順調に進めている」等としている<sup>76</sup>。

#### ウ. EU 第 29 条作業部会ガイドライン<sup>778</sup>

##### a) EU 第 29 条作業部会

EU データ保護指令第 29 条に基づいて、「個人データの取扱いに係る個人の保護に関する作業部会」（以下「EU 第 29 条作業部会」）が設置されている。同作業部会は、EU 加盟各国のデータ保護機関の代表者等から構成され、個人データの取扱いに係る個人の保護に関して独立して助言を行う。そして、EU データ保護指令に従って採択された各国の措置の統一的な適用に資するために、当該措置の適用を含むあらゆる問題点について検討する等の権限を有している。

##### b) ガイドライン

EU 第 29 条作業部会は、上記グーグル・スペイン社先行判決に関して、平成 26 年（2014 年）11 月 26 日にガイドラインを採択、公表している（ガイドラインは EU 第 29 条作業部会としての立場を示すものであり、法的拘束力は無い。）。

ガイドラインには【共通基準】が定めてあり、データ主体からの苦情申出の際にデータ保護機関が考慮する要素と、その要素があった場合にどのような判断を行うかということがコメントされている。データ保護機関は、共通基準で示される事項を総合的に勘案して、個別の案件ごとに苦情申出を評価することを求められている。

#### 【共通基準概要】

| 基準  | コメント  |
|---|---|
| 自然人の名前等による検索結果であるか。   | 個人名による検索結果が私生活の保護へ与える影響は大きい。  |
| データに関連性があり、過度ではないか。<br>・ヘイトスピーチ・中傷・名誉毀損・侮辱を構成する情報へのリンクであるか。 | 関連性の判断は、データ公表時からの経過期間に大きく依存する。<br>・データ保護機関は、データ主体に対して、警察や裁判所による措置も案内する。 |

<sup>76</sup> 中島 前掲 75 参照。

<sup>77</sup> Article 29 Data Protection Working Party, *Guidelines on the implementation of the Court of Justice of the European Union judgment on “Google Spain and Inc v. Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) and Mario Costeja González”* C-131/12(2014)

<sup>78</sup> 今岡 前掲 63 参照。

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| EU データ保護指令第 8 条で定義されるセンシティブな情報であるか。 | 健康、性的嗜好、宗教的心情に関する情報は、センシティブな情報であり、削除が肯定されやすい。                    |
| データは犯罪に関するものであるか。                   | 犯罪が軽く、時が経過している場合は、検索結果からの削除が肯定されやすい。犯罪が重罪で、直近に生じた場合は、削除が肯定されにくい。 |

#### エ. グーグル・スペイン社先行判決を受けたグーグル社の対応<sup>79</sup>

グーグル社（米国法人）は平成 26 年（2014 年）5 月 29 日に EU 司法裁判所の判決に従う意向を表明し、同年 6 月 26 日から削除を開始。EU 域内ドメイン（「.eu」、「.fr」等）に限っての URL の削除を行っており、平成 26 年（2015 年）3 月 31 日時点までで 81 万件以上の URL を評価し、削除判断を行い、そのうち約 4 割を削除している。また、平成 26 年（2014 年）7 月 11 日に外部有識者 8 名とグーグル幹部 2 名から構成される諮問委員会を設置したことを公表。諮問委員会の設置目的は、「削除申請に対して、個人の「忘れられる権利」を公衆の知る権利と比較衡量することが求められており、これはグーグルにとって新たな課題であり、具体的な判断において適用すべき原則等に関する助言が必要である。」とされる。諮問委員会は、平成 27 年（2015 年）2 月 6 日に報告書<sup>80</sup>を公表している。

報告書では、グーグル・スペイン社先行判決によって、一般的に「忘れられる権利」が確立されたわけではないことを明らかにした上で、その判決は、①プライバシー権、②データ保護の権利、③表現の自由及び情報へのアクセスの自由という権利を踏まえて解釈されるべきであるとした。そして、グーグルが削除リクエストを評価するための主要な基準を示した。また、削除の地理的範囲については、欧州諸国内に限ることが諮問委員会では多数意見であったとしている。

<グーグル諮問委員会の報告書における 4 つの評価基準>

##### i) データ主体の公的役割

明確に公的役割を担う人物（政治家、CEO、著名人、スポーツ選手等）については、削除は肯定されにくい 等

##### ii) 情報の性質

個人の強いプライバシーがあるとの判断へ傾く情報（私的な又は性生活に関する情報） 等

<sup>79</sup> 今岡 前掲 63 参照。

<sup>80</sup> *The Advisory Council to Google on the Right to be Forgotten*(2015)

iii) 情報の出所

報道基準やベストプラクティスに沿った報道目的により公表された場合は、公衆の強い利益が認められる 等

iv) 時の経過

犯罪事実は、時が経過しても依然、公衆の利益が継続する場合もある（詐欺行為、性的犯罪等） 等

(3) 韓国

韓国では、個人情報保護に関して、分野ごとの個人情報保護法が制定された後、個別法の基本的な部分をまとめ上げた個人情報保護法が平成23年(2011年)に制定されている<sup>81</sup>。個人情報を含むインターネット上の情報の取扱いに関しては、(情報通信網利用促進及び情報保護等に関する法律(以下「情報通信網法」)において、プライバシー侵害等の権利侵害を受けた者からサービス提供者への削除要請等について規定している。

①情報通信網法

情報通信網法では、第44条の2第1項(情報の削除要請等)において、「情報通信網を通じ、一般への公開を目的として提供された情報により、プライバシー侵害や名誉毀損等を受けた者は、情報通信サービス提供者に対し侵害事実を説明し、その情報の削除を要請することができる。」としている。また、同条第2項は「情報サービス提供者は削除等を要請された際は、遅滞なく削除・臨時措置(後述)等の必要な措置をとり、速やかに申請者及び情報掲載者に通知しなければならない。」としている。更に、同条第4項では「第1項の要請を受けた情報通信サービス提供者は、権利の侵害にあたるかどうかの判断が困難であったり、利害関係者間に争いが予想される場合には、その情報へのアクセスを一次遮断する措置(臨時措置)を取ることができる。この場合、臨時措置の期間は30日以内とする。」とされている。

情報通信網法は、韓国において大規模な個人情報流出事故が相次いだことを受け、個人情報保護措置の強化、情報流通事業者への罰則強化等を内容とする改正が行われている<sup>82</sup>。

なお、インターネット上の表現の自由の保障のため、ネット事業者の臨時措置(第44条の2第4項)に対する情報掲載者の異議申し立て権限新

<sup>81</sup> 個人情報保護法制定前から、分野別に個人情報保護に関して規定を置く法令は存在しており(例:情報通信分野:情報通信網法、金融分野:信用情報保護法)、これらの法令は個人情報保護法制定後も併存している。

<sup>82</sup> 平成26年(2014年)5月改正、同11月施行。

設、「オンライン名誉毀損紛争調停委員会新設」等を骨子とした改正法案が昨年12月に国会に提出されている<sup>83</sup>。

### ②いわゆる「忘れられる権利」に関する議論<sup>84</sup>

放送通信委員会「2015年度業務計画（2015年1月）」では放送通信委員会の平成27年度（2015年度）の個人情報保護強化に向けた施策の一つとして「忘れられる権利への対応等」を挙げている。

放送通信委員会が平成27年（2015年）5月に忘れられる権利に関するセミナーを開催したところ、セミナーでは忘れられる権利の制度化について慎重な意見が多く、現在の制度（情報通信網法第44条の2（情報の削除要請等））で十分という意見等が見られた。

### ③オンライン個人情報取扱いガイドライン<sup>85</sup>

近年の韓国では、大規模な個人情報流出事故<sup>86</sup>が相次いでおり、インターネット上の個人情報保護政策が強化されている。放送通信委員会は、平成26年（2014年）3月に「オンライン個人情報取扱いガイドライン」の制定方針を発表、同11月にガイドラインを制定、施行した。

同ガイドラインは、個人情報の収集にあたって、必要最小限の個人情報収集基準<sup>87</sup>、段階別個人情報破棄基準<sup>88</sup>、分かりやすい同意書作成基準<sup>89</sup>について定めている。

---

<sup>83</sup> 三澤かおり ICT サービス安心・安全研究会 個人情報・利用者情報等の取扱いに関するWG（第5回）資料1「韓国における個人情報保護の動向」 参照。

<sup>84</sup> 三澤 前掲83参照。

<sup>85</sup> 三澤 前掲83参照。

<sup>86</sup> 平成26年（2014年）1月に発生した事故では、大手クレジットカード会社3社から延べ1億400万人分の個人情報が流出した。

<sup>87</sup> サービス提供のために必要な必須同意項目の範囲を最小化し、最小限の個人情報のみを収集・保管しなければならないこと等。

<sup>88</sup> 個人情報収集の目的と保有期間を明示し、破棄事由（目的達成・保有期間終了等）発生時には「遅滞なく」破棄すること等。

<sup>89</sup> 「法定告知事項（個人情報の収集・利用目的等）」のみを簡潔に告知し、「易しい用語」、「重要な内容は符号、色、太字等」を活用して明確に表示すること等。

#### 4 基本的な考え方と今後の取組の方向性

##### (1) 基本的な考え方

###### ① 現行の制度・取組に対する基本認識

インターネット上の個人情報・利用者情報の削除等についての現行の制度・取組は、プライバシー権及び名誉権等の人格権に関する従来判例の蓄積を踏まえ、プロバイダ責任制限法によってプロバイダ等の免責要件を定めて制度的に削除対応を容易にする一方で、民間のガイドラインによる削除基準の明確化の取組や、各事業者の円滑な削除対応等を促進するためのモデル約款作成の取組といった民間の取組を推進する形で、被害者の権利救済と、表現の自由、知る権利等とのバランスの確保を図りつつ行われている。

これらの制度・取組は基本的に有効に機能しており、国際的に見ても遜色ないものと評価できる。

他方、インターネットの利用の進展等により、2(3)で述べたような課題が指摘されるところであり、このような課題に対しては的確に対応していく必要がある。

###### ② 今後の取組を検討する際の観点

###### ア. 個人の救済の必要性

インターネットの利用の拡大、技術的な進展、社会的役割の増大により、個人のプライバシー等を侵害する情報の削除等に関する要請が高まっている。

また、インターネット上で流通する情報自体はプライバシー侵害情報等にあたらなくとも、様々な情報を集積し、他の情報と組み合わせて分析することによりプライバシー侵害情報等となる可能性もあること（いわゆる「プロファイリング」に関わる議論）も念頭に置くべきである。

###### イ. 表現の自由、知る権利等の重要性

インターネット上の情報の発信者には表現の自由があり、インターネットを利用する閲覧者には知る権利がある。これらの権利は、自己の意見を自由に表現するとともに、他者からの情報を元に自己の意見を修正する等、他者とのコミュニケーションによって自身の見解、知見を洗練させていくという意味で、民主主義の基礎となる非常に重要な権利である。個人の権利救済を実現する必要がある一方、表現の自由、知る権利等に配慮する必要もあり、過度の制約による萎縮効果が生じないかといった観点を考慮したバランスの取れた議論を行う必要がある。

なお、議論を行うにあたっては、公人の情報等、公益性の高い情報に

についてはインターネット利用者が当該情報に接する必要性が高いと考えられることに留意すべきである。また、個人の円滑な救済と、表現の自由、知る権利等とのバランスをとるため、個人の権利侵害について判断する主体や判断する手続への発信者の関与の在り方、裁判手続の役割等についても留意すべきである。

#### ウ. インターネットの利便性

インターネットは、情報の取得及び発信の容易性と双方向性という特性があり、利便性が非常に高い。また、検索サービス、アプリ等の利用の増加、コピーサイト等による拡散、外国事業者のサービスの増加等、刻々と変化するインターネットのサービス動向、利用動向を踏まえた対応が必要である。

このような、インターネットの利便性を過度に阻害しないよう留意しつつ、バランスの取れた議論を行う必要がある。

#### エ. 検討の対象となる情報

プライバシーや名誉といった個人の人格的利益は、いったんインターネット上の情報の流通、拡散により侵害された場合にその回復が不可能又は困難となるおそれがある。したがって、インターネット上の情報の中でも、プライバシー侵害情報や名誉毀損情報といった個人の人格的利益を侵害する情報について、表現の自由や知る権利等とのバランスを慎重に考慮しながら適切な対応を検討することが必要である。

なお、必ずしも個人の権利を侵害する情報にあたらない情報であっても、インターネット利用者等が削除等を望む情報もあると考えられるが、このような情報については、個人の権利を侵害する情報と比較し、表現の自由や知る権利等との関係でより慎重な取扱いが求められる。

#### オ. インターネット上の情報に関する責任の所在

インターネット上のプライバシー侵害・名誉毀損等の権利侵害情報に関する責任は、第一義的には情報の発信者にあり、権利侵害情報の削除等や権利侵害情報により生じた損害の賠償についても第一義的な責任は元の情報の発信者やコピー・ペースト等により情報を拡散する者にある。

一方で、インターネットの進展により、元の情報の発信者等に対して責任を負わせるだけでは権利救済が困難な状況が生じており、このような状況を背景として、プロバイダ、検索事業者、SNS事業者等の関連事業者には、個人の権利救済のために一定の社会的役割を果たすことが



期待されるものである。

#### カ. 幅広い関係者の存在

インターネット上の情報は、一般的には、発信者によって情報が作成され、プロバイダのサーバ上に情報が公開され、これがブログ、ニュースサイト、まとめサイト等で取り上げられる、SNSで共有される、検索サービスを通じて検索される等して、流通し、受信者に到達する。現在では、インターネット利用者の閲覧を容易にする仕組みとして、検索サービスが欠かせない存在となっており、SNSも情報の共有に重要な役割を果たしている。

このように、インターネット上の情報については、発信者及び受信者並びにプロバイダ、検索事業者、SNS事業者等の関連事業者といった様々な関係者が関わっており、個人情報・利用者情報等の適切な取扱いの検討にあたっては、これらの関係者が、それぞれ自身に課せられる社会的役割を十分認識して、行動することが必要である。

例えば、発信者及び受信者においては、他者の権利を侵害したり、自身のプライバシーを安易に公開するような情報を発信・拡散させないようにすることや、削除対応や削除請求等の適切な対応を主体的に行えるようになるよう、リテラシーを高める必要がある。また、関連事業者には、個人の権利救済と表現の自由、知る権利とのバランスを保った削除等の手続の整備、透明化が求められる。

したがって、インターネット上の個人情報・利用者情報等の削除等に関する問題は、特定の者のみが主体となって取り組むことで解決する問題ではなく、日本国内の関連事業者に加え、外国の関連事業者や消費者団体等も含めた、幅広い関係者が関わるべき問題である。

#### キ. 手続を利用する者の視点

インターネット上の個人情報・利用者情報等の削除等に関する問題は、各事業者においては恒常的に対応が必要となる課題であるが、プライバシー侵害・名誉毀損等の権利侵害等を受けた被害者個人にとっては初めて遭遇するケースである場合が多く、また、インターネットをめぐる状況は常に変化している。

このため、各事業者における削除等の手続は、手続を利用する者から見て、分かりにくいものであったり、利用しにくいものであったりすることのないよう配慮すべきである。

また、インターネット上の情報流通に関しては、情報拡散等の問題があることから、一事業者のみの対応で解決するケースばかりではなく、

インターネット上の様々な関係者が関わる場合も多い。したがって、各事業者の個別の取組だけではなく、関係者による取組の全体像や相互の関係等も、手続を利用する側から見て、分かりやすいものとなるようにしていく視点が必要であると考えられる。

#### ク. 国際的な動向

インターネット上の情報は国際的に流通するものであり、日本人に対してサービスを提供する事業者も、必ずしも我が国の事業者に限られない。

また、インターネット上の情報の取扱いについてはグローバルな観点からの議論を踏まえる必要がある。諸外国でも制度改正の動き等が進んでおり、引き続き諸外国の動向の把握に努める必要がある。

#### ケ. 国内の判例・制度の運用の蓄積

プライバシー等に関する考え方は各国の法制度、文化、価値観等によってそれぞれ異なっていることに留意する必要がある。我が国においては、プライバシー侵害・名誉毀損等に関する判例や関係者が協力して行ってきた制度の運用の蓄積があり、このような判例や制度の運用の蓄積を踏まえた上で、バランスの取れた対応を考えていくことが必要である。

### (2) 今後の取組の方向性

#### ①民間における自主的な取組の促進と実効性の向上

##### ア. 各関連事業者における削除等の判断基準、削除等の状況・実績等の公開等による透明性の向上、削除等の手続の明確化

各関連事業者において、それぞれの運営するサービスの特性に応じて、適切な削除等の判断基準や削除等の状況・実績を公表する等、削除等の対応の透明性を高めていくことが、削除等を求める利用者の信頼確保につながる。またこれらの取組は、関連事業者による恣意的な削除等が行われているのではないかというインターネット利用者の懸念を払拭することにつながり、表現の自由、知る権利等とのバランスの観点からも適切と考えられる。もっとも、削除等の状況・実績の公開においては、権利を侵害された者のプライバシー等に配慮すべきことは当然であり、例えば権利を侵害された者が特定できる形で削除要請の事実を公表することは、さらなる権利侵害につながるおそれがあることに留意すべきである。

また、削除等を求める利用者の観点からは、削除等の申請方法等、削除等の手続を分かりやすく、利用しやすいものにする必要がある。そこ

で、削除等の手続を明確化し、利用しやすい形で提供する取組が重要と考えられる。

#### イ. 広範な関係者の参加する自主的取組に係る情報共有の場の検討等

インターネット上の個人情報・利用者情報等の削除等の民間の自主的取組については、従来は主に通信4団体が主体となっていて行われてきたが、近年、スマートフォンやタブレットの普及、ソーシャルメディアの利用の進展等によるインターネット上のサービスの多様化・グローバル化等の急速な変化が起こる中で、従来の事業者に加え、検索事業者、SNS事業者等、外国事業者、中小の事業者等、関連事業者が多様化している。

したがって、従来の通信4団体加盟の事業者等に加え、これらの関連事業者も含めて自主的な取組を促進していくことが適当である。また、一部の関連事業者が有する削除等の対応のノウハウや、削除等に関する透明性の向上・明確化に関する取組を、他の関連事業者とも共有することが、権利救済のために重要と考えられる。更に、関連事業者はそれぞれ提供するサービスの特性等に応じて削除等に対応しているが、利用者の側から見ると、関連事業者の取組が分かりにくいという側面があると思われる。

このため、様々な関連事業者や、消費者団体等の利用者側も含めた関係者が情報を共有する場を設けることについて検討すべきである。また、このような情報共有等の取組が、有機的かつ実効的に進められるよう、推進体制についての検討を速やかに行った上で、関係者における情報共有等の取組を推進していくべきである。

上記のような、幅広い関係者が参加する情報共有の場を設けることの検討や、関係者における情報共有等の取組の推進について、総務省は様々な関係者と十分に連携しながら積極的に行っていくべきである。

### ②制度的方策の調査・検討

プライバシー侵害・名誉毀損等の権利侵害情報に対して、既存の制度によって、適切かつ十分な対処がなされているのか、また、制度上は問題が無いとしても、実際の運用面において課題はないか、調査・検討を行う必要がある。

#### ア. 法制度に関する調査・検討の推進

既存の制度的枠組により、プライバシー侵害・名誉毀損等の権利侵害情報の削除等は適切に行われていると考えられる。その上で、表現の自由、知る権利等を十分に確保しながら、諸外国においても議論が進んでいることを踏まえつつ、インターネット上の情報流通による個人のプラ

イバシー侵害・名誉毀損等の権利侵害に対する実効性のある対応のために、例えば、以下のような視点から、更に制度的方策を調査・検討していくべきである。

- － インターネット上の情報流通に関し権利救済の実効性を高めていくとする場合、表現の自由や知る権利等に与える影響やバランスをどのように考えていくべきか。
- － 外国事業者が日本の利用者向けにインターネット上でサービスを提供している場合に、日本の法制度の適用が可能か、また、仮に適用が可能であったとしても、執行は可能か。
- － 民間の自主的取組を推進していく上で、そうした取組を推進するために必要な制度的枠組はあるか。一方、自主的な対応を行わない事業者や、任意の削除等の請求に応じない事業者に対して、何らかの制度的方策は必要か。
- － インターネットに関するサービスを提供する事業者は、ISP、ホスティング事業者、検索事業者、SNS事業者、OS事業者、アプリケーションプロバイダ等、様々なレイヤーで、様々なサービスを提供する事業者がいるが、現行の制度は、こうした状況にうまく対応しているか。

## イ. 当面の対応

発信者情報開示請求は、プロバイダ責任制限法第4条第1項及び省令<sup>90</sup>に基づいて行われるところ、現行の省令においては、発信者のポート番号<sup>91</sup>が開示請求対象として挙げられていない。このため、発信者側のISP等においてIPアドレスを共有する仕組がとられている場合（IPアドレスとポート番号によって発信者を特定する仕組がとられている場合）、現行の省令に基づく発信者情報開示手続では、発信者を特定できないおそれがある<sup>92</sup>。

したがって、プロバイダ責任制限法第4条第1項に基づく発信者情報開示請求手続において、ポート番号を開示対象に含めるよう、省令改正の検討を行う必要がある。

<sup>90</sup> 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第四条第一項の発信者情報を定める省令（平成十四年五月二十二日総務省令第五十七号）

<sup>91</sup> TCP/IP プロトコル（インターネット上でコンピュータ同士がデータを交換するプロトコル）において、コンピュータ上で動いている複数のプログラムのうちの一つを通信相手として指定するために用いられる番号のこと。

<sup>92</sup> （一社）日本インターネットプロバイダー協会 ICTサービス安心・安全研究会 個人情報・利用者情報等の取扱いに関するWG 第5回 資料5「IPアドレス共有時における発信者情報開示と現状の課題」参照。

### ③違法・有害情報相談センター等の団体による取組の在り方

違法・有害情報相談センターが行っている、削除等を求める者への削除等申請方法や各相談窓口に関するアドバイスや、事業者側への情報削除等の判断基準等に関するアドバイスは、被害者の権利救済の実効性を保つという点から重要である。

今後は、相談対応業務だけでなく、啓発に関する業務を拡大するとともに、関係省庁、人権擁護機関、民間の団体及び弁護士等と、より緊密に連絡を取り合って対応していくことが重要である。また、個人による削除等の手続を多角的に支援できないか、支援強化について検討すべきである。更に、サービス提供事業者へのヒアリングや、相談対応業務を通じて得た利用者の削除等に対する要望をサービス提供事業者に周知することも重要である。

あわせてプライバシー侵害等を受けた被害者はどこに相談をすれば良いか分からないといったケースもあり、センターの活動を広く一般に周知していくことを検討すべきである。

加えて、上記①イで述べたような、プロバイダ、検索事業者、SNS事業者、外国事業者等の関連事業者や消費者団体等の利用者側の関係者も含めた幅広い関係者が参加する情報共有の場に積極的に参加し、情報の共有に努めるべきである。

### ④インターネット利用者等のリテラシー・モラルの向上

上記(1)②オでも示したように、インターネット上のプライバシー侵害情報・名誉毀損情報等の権利侵害情報に関する責任は、第一義的には情報の発信者(コピー・ペースト等により情報を拡散する者を含む)にある。しかしながら、現状においては、権利侵害情報の発信者が、行為の違法性や責任を認識しておらず、安易に情報の発信が行われている場合もある。また場合によっては自己のプライバシーに関する情報を、その後の影響を深く考えることなく安易に発信してしまったことにより被害が生じている事例等も見られる。

また、インターネットに関するサービスは技術の進展が早く、新たな技術、サービスの内容が利用者に十分に理解されていない場合も多いと考えられる。さらに、様々な物がインターネットに接続される状況の中で、必ずしも利用者がインターネットに接続していることを意識しないでサービスを利用する場合も生じている。

現在、インターネットに関するリテラシーやモラル向上の取組は青少年を中心に行われているが、誰もが加害者、被害者となりうる状況であるこ

とを踏まえ、インターネットの利用者や国民一般が必要なリテラシーやモラルを身につけていくことが重要と考えられ、今後、幅広くインターネット利用者や国民一般に向けたリテラシーやモラル向上のための取組の在り方についても検討すべきである。

これらのリテラシーやモラル向上のための取組は、インターネット上のサービス提供に携わる様々な関連事業者が、消費者団体や教育関係者等との連携も図りつつ行うことが重要であり、総務省においても関係省庁等と十分に連携しながらこれらの取組を推進していくことが望まれる。

(参考資料1)

ICTサービス安心・安全研究会  
構成員

(敬称略・五十音順)

|        |            |            |                    |
|--------|------------|------------|--------------------|
| (座長)   | にいみ<br>新美  | いくふみ<br>育文 | 明治大学法学部教授          |
| (座長代理) | あいだ<br>相田  | ひとし<br>仁   | 東京大学大学院工学研究科教授     |
|        | おおたに<br>大谷 | かずこ<br>和子  | 株式会社日本総合研究所 法務部長   |
|        | おかむら<br>岡村 | ひさみち<br>久道 | 弁護士・国立情報学研究所客員教授   |
|        | きよはら<br>清原 | けいこ<br>慶子  | 三鷹市長               |
|        | くわこ<br>桑子  | ひろゆき<br>博行 | 違法・有害情報相談センター長     |
|        | これえだ<br>是枝 | のぶひこ<br>伸彦 | 電気通信サービス向上推進協議会会長  |
|        | こんどう<br>近藤 | のりこ<br>則子  | 老テク研究会事務局長         |
|        | ししど<br>宍戸  | じょうじ<br>常寿 | 東京大学大学院法学政治学研究科教授  |
|        | しんぼ<br>新保  | ふみお<br>史生  | 慶應義塾大学総合政策学部教授     |
|        | ながた<br>長田  | みき<br>三紀   | 全国地域婦人団体連絡協議会事務局次長 |
|        | はしもと<br>橋元 | よしあき<br>良明 | 東京大学大学院情報学環教授      |
|        | ひらの<br>平野  | すすむ<br>晋   | 中央大学総合政策学部教授       |

【事務局】

総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課

(参考資料2)

ICTサービス安心・安全研究会  
「個人情報・利用者情報等の取扱いに関するWG」  
構成員・オブザーバー

(敬称略・五十音順)

【構成員】

|        |            |                         |   |
|--------|------------|-------------------------|---|
| (主査)   | にいみ<br>新美  | いくふみ<br>育文              | 明治大学法学部教授                                     |
| (主査代理) | うが<br>宇賀   | かつや<br>克也               | 東京大学大学院法学政治学研究科教授                             |
|        | おおた<br>太田  | よう<br>洋                 | 西村あさひ法律事務所パートナー弁護士                            |
|        | おおたに<br>大谷 | かずこ<br>和子               | 株式会社日本総合研究所法務部長                               |
|        | かわいで<br>川出 | としひろ<br>敏裕              | 東京大学大学院法学政治学研究科教授                             |
|        | きむら<br>木村  | たま代 <sup>よ</sup><br>たま代 | 主婦連合会事務局                                      |
|        | くわこ<br>桑子  | ひろゆき<br>博行              | 違法・有害情報相談センター長                                |
|        | こばやし<br>小林 | しんたろう<br>慎太郎            | 株式会社野村総合研究所 ICT・メディア産業コ<br>ンサルティング部 上級コンサルタント |
|        | さえき<br>佐伯  | ひとし<br>仁志               | 東京大学大学院法学政治学研究科教授                             |
|        | ししど<br>尖戸  | じょうじ<br>常寿              | 東京大学大学院法学政治学研究科教授                             |
|        | しんぼ<br>新保  | ふみお<br>史生               | 慶應義塾大学総合政策学部教授                                |
|        | ながた<br>長田  | みき<br>三紀                | 全国地域婦人団体連絡協議会事務局次長                            |
|        | はやし<br>林   | こういちろう<br>紘一郎           | 情報セキュリティ大学院大学教授                               |
|        | もり<br>森    | りょうじ<br>亮二              | 英知法律事務所弁護士                                    |



## 【オブザーバー】

一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会  
一般社団法人 テレコムサービス協会  
一般社団法人 電気通信事業者協会  
一般社団法人 日本インターネットプロバイダー協会  
一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟  
一般財団法人 日本データ通信協会 テレコム・アイザック推進会議  
日本マイクロソフト株式会社  
ヤフー株式会社  
内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室  
消費者庁消費者制度課個人情報保護推進室  
経済産業省商務情報政策局情報経済課

## 【事務局】

総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課

この他、石井夏生利准教授（筑波大学図書館情報メディア系）、小向太郎氏（株式会社情報通信総合研究所取締役／主席研究員）、三澤かおり氏（一般社団法人マルチメディア振興センター主席研究員）及びグーグル株式会社がWGの会合において発表を行った。

(参考資料3)

インターネット上の個人情報・利用者情報等の流通への対応に関する検討経過

| 会合     | 開催日            | 主な議題等   |
|--------|----------------|---|
| WG 第1回 | 平成27年<br>1月8日  | ○ICTサービスにおける個人情報・利用者情報等の取扱いに関する現状と課題<br>・ICTサービスにおける個人情報・利用者情報等の取扱いに関する現状<br>・ICTサービスにおける個人情報・利用者情報等の取扱いに関する課題  |
| WG 第2回 | 平成27年<br>2月5日  | ○インターネット上での個人情報・利用者情報等の取扱いの在り方について<br>【プレゼンテーション】<br>・大谷構成員<br>「個人情報・プライバシーの保護に関するプロバイダ等の対応について」<br>・桑子構成員<br>「個人情報・利用者情報等に関する相談事例等の状況」   |
| WG 第3回 | 平成27年<br>3月2日  | ○インターネット上での個人情報・利用者情報等の取扱いの在り方について<br>【プレゼンテーション】<br>・丸橋オブザーバー<br>「名誉毀損・プライバシー侵害等に関するニフティの取組について」<br>・別所オブザーバー<br>「インターネット上の違法行為等への対応」<br>・グーグル株式会社<br>「インターネット上の不適切な情報の削除についてのグーグルの取り組み」 |
| WG 第4回 | 平成27年<br>4月16日 | ○インターネット上での個人情報・利用者情報等の取扱いの在り方について<br>○ICTサービスをめぐる個人情報等の今後の課題<br>【プレゼンテーション】<br>・石井夏生利准教授（筑波大学図書館メディア系）<br>「個人情報の削除権に関する最近の動向」<br>・小向太郎氏（株式会社情報通信総合研究所取締役）                                |

|        |                |  |
|--------|----------------|--|
|        |                | 役／主席研究員)<br>「情報の消去とプロバイダの責任制限」<br>・小林構成員<br>「プロファイリングの効用と課題」   |
| WG 第5回 | 平成27年<br>5月20日 | ○インターネット上での個人情報・利用者情報等の取扱いの在り方について<br>【プレゼンテーション】<br>・三澤かおり氏（一般財団法人マルチメディア振興センター主席研究員）<br>「韓国における個人情報保護の動向」<br>・久保田オブザーバー<br>「マイクロソフトにおけるプライバシーへの取り組みについて」<br>・森構成員<br>「検索結果の削除に関する裁判例」<br>・別所オブザーバー<br>「「検索結果とプライバシーに関する有識者会議」の検討結果を踏まえたヤフーの対応」<br>・木村オブザーバー<br>「IPアドレス共有時における発信者情報開示と現状の課題」<br>○論点整理の方向性について<br>・「インターネット上の個人情報・利用者情報等の取扱いについて」論点整理の方向性について（案） |
| WG 第6回 | 平成27年<br>6月4日  | ○インターネット上での個人情報・利用者情報等の取扱いの在り方について<br>・「インターネット上の個人情報・利用者情報等の流通への対応について」論点整理（骨子案）<br>【プレゼンテーション】<br>・丸橋オブザーバー<br>「「プロバイダ責任制限法 発信者情報開示関係ガイドライン」の一部改訂案に係る意見募集について（案）」  |
| WG 第7回 | 平成27年<br>6月25日 | ○インターネット上での個人情報・利用者情報等の取扱いの在り方について<br>・「インターネット上の個人情報・利用者情報等の流通への対応について」報告書（素案）  |