

現状の課題について

@プラットフォームサービスに関する研究会

2022.12.16(金)

弁護士 清水陽平

コンテンツモデレーションについて

2

- 名誉毀損、プライバシー侵害等にかかる情報についての監視・対応は不十分ではないか
- 削除や開示は、基本的には裁判所がそれを命じた際にのみ応じるといった対応が取られているように感じられる

プロ責3条の障壁

3

- 侵害情報が流通され続ける結果、プラットフォームへの損害賠償請求等をしたという相談を受けることは比較的多い
→しかし、プロ責法3条1項は、プロバイダ等の損害賠償責任を制限

- 参照：プロ責法3条1項
.....次の各号のいずれかに該当するときでなければ、賠償の責めに任じない。
 - ①他人の権利が侵害されていることを知っていたとき。
 - ②情報の流通を知っていた場合であって、.....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とき。

通報フォーム等の問題点

4

- 大手プラットフォームは、通報ボタン、ウェブフォーム等からの通報・報告ができる仕組み自体は整えてあるものの、必ずしも的確に対応されているとまではいえない
- フォームから通報しても、その後自動返信メールすらない場合がある
→受け付けられているのか、エラーになっているのか判断できず
受け付けられていれば、情報流通の認識をしたという証拠に使える
- 通報フォームが設置されていても、最終的に送信ができないケース
→スクリプトに問題があり、送信ボタンを押せない、エラーになる等

通報フォーム等の問題点

5

- 通報フォームを探すことが、一般の方には難しいケースがある
→ヘルプセンターを深くまで掘っていく必要があるなど
- 通報ボタンしかなく、具体的理由を記載できないサイト・アプリがある
- アカウントが削除(凍結)されても、新アカウントが作成される例
→中傷用のアカウントはいくつでも作成可能
- 虚偽通報をされたことでアカウント停止がされるケースがある

フォームからの依頼に対する対応不足

6

- 海外プラットフォームの場合、日本人の感覚、日本の法律上の判断と一致した判断がされない
→ 自らの定める規約違反かどうかの主たる基準になっている？
- 削除対応の硬軟につき、時期による差が大きい
→ 基準が定められているのか、担当者の気分なのか不明
- 通報後、1～2年後など忘れた頃に連絡が来るケースがある
→ 平均対応期間を明確にして欲しい

フォームからの依頼に対する対応不足

7

- 認められない場合、その理由が不明
→再申請や反論が困難
- 一度「認めない」と判断されると、その判断が固定化される傾向
- アカウントの復旧をしたいというケースでも対応が遅い

削除のための裁判手続きについて

8

- 削除には、一般的には仮処分手続を用いるが、発令されるまでに審理期間は1～2か月程度の時間がかかる

- 人格権(ないし、人格的利益)の侵害以外は、裁判手続での削除が困難
 - 人格権に基づく削除請求権、又は知的財産権に基づく差止請求権でしか削除ができない
 - 営業権侵害や、社内情報の流出などにかかるものは削除困難

削除のための裁判手続きについて

9

- 削除仮処分では、投稿から一定の時間経過がある場合、「保全の必要性」が否定されることがある
→ 削除の本案裁判による必要があり、時間がかかる
- 仮処分では、削除と開示(ただし、IPアドレス等に限る)を一緒に申し立てる余地がある一方、プロ責法の新しい裁判手続では、一緒に申し立てることができない
→ プロ責法上、削除について定められないか

サイト側に対応を検討して欲しい事項

10

- いわゆる「殺到型」、「炎上型」
 - 個別に全ての投稿の削除・開示を求めるのは非現実的
- 被害者は総体として大きな衝撃を受け、救済の必要性は高いが、個別の投稿が不法行為に当たると言い切れない
 - 裁判実務上、権利侵害は、原則として個別の投稿ごとによる判断
 - スレッド削除、アカウント削除は認められない

ご静聴ありがとうございました。