長崎県弁護士会所属 弁護士法人ふくざき 法律事務所 弁護士 福﨑 龍馬

## 医療機関に対する書き込み インターネット被害の 現状と対策

#### 自己紹介

- ・長崎県長崎市生まれ
- ・弁護士法人ふくざき法律事務所所属
- 2016年に弁護士登録
- ・2023年に情報処理安全確保支援士登録
- •長崎県個人情報保護審査会会長

### ネット上に誹謗中傷が書き込まれた場合 の被害者の対応

主に以下の2つを希望されることが多い

#### ①書込みを削除したい!!

裁判所を使う削除請求と、使わない削除請求がある。意外と、被害者本人が削除申請をして、対応してくれるサイト管理者も多い。今年、改正法施行が予定されており、さらに削除請求がしやすくなる見込み(後ほど説明)

#### ②書込みをした本人を特定して、慰謝料を請求したい!!

裁判所を通して、発信者情報開示請求を行う必要がある 書き込みをした人の個人情報を開示することになるので、プロバイダは、裁判 所を通さない限り、原則、発信者情報(投稿者の氏名住所等)を開示してくれ ない

## 書き込みを削除する方法

### 書き込みを削除する方法

#### ①Webフォームから申請する

- ・Google、Yahoo!、X(旧Twitter)等、それぞれのサイト上に削除請求窓口(Webフォーム)が設けられているので、そこから申請する
- 本人で申請するときは、この方法が一番簡単
- ・名誉権やプライバシー権等、侵害されている権利が何かをしっかり 記載する
- ②一般社団法人テレコムサービス協会が削除請求をする際の 請求書式である「送信防止措置依頼書」を一般公開してい る
  - ・この書式を使う方法もあるが、一般の方が使うのは結構大変・・・

### 書き込みを削除する方法

③サイト管理者が任意での削除申請に応じない場合は、裁判 所に対して、削除仮処分を申し立てる

・権利侵害を受けていることを主張・立証する →どのような主張・立証が必要かは後ほど

#### 情報流通プラットフォーム対処法(プロバイダ責任制限法の一部改正)の概要

誹謗中傷等のインターネット上の違法・有害情報に対処するため、大規模プラットフォーム事業者に対し、

①対応の迅速化、②運用状況の透明化に係る措置を義務づける。

#### 改正事項

大規模プラットフォーム事業者※1に対して、以下の措置を義務づける。

※ 1 迅速化及び透明化を図る必要性が特に高い者として、権利侵害が発生するおそれが少なくない一定規模以上等の者。

- 対応の迅速化 (権利侵害情報)
  - ・ 削除申出窓口・手続の整備・公表
  - ・ 削除申出への対応体制の整備(十分な知識経験を有する者の選任等)
  - ・ 削除申出に対する判断・通知 (原則、一定期間内)

#### ② 運用状況の透明化

- ・ 削除基準の策定・公表 (運用状況の公表を含む)
- 削除した場合、発信者への通知

上記規律を加えるため、法律※2の題名を「特定電気通信による情報の流通によって発生する権利 侵害等への対処に関する法律」(情報流通プラットフォーム対処法) に改める。

> ※2 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 (プロバイダ責任制限法:プロバイダ等の免責要件の明確化、発信者情報開示請求を規定)

施行期日

公布の日から起算して1年を超えない範囲内において政令で定める日

## 情報流通プラットフォーム対処法(プロバイダ責任制限法の一部改正)

- ・プロバイダ責任制限法
  - →情報流通プラットフォーム対処法に改正+名称変更(今年施行)
- 主要なSNSについては、
  - ・削除申出窓口の整備
  - ・削除対応の迅速化
    - ・・・被害者から投稿削除の申出を受けた日から7日以内に、申出者に対し、①投稿を削除した場合には削除した旨を、②削除しなかった場合には削除しなければならない
  - ・ 削除基準の公表

等が義務化される ⇒ しかし、Googleマップは、非適用・・・

## 情報流通プラットフォーム対処法 (プロバイダ責任制限法の一部改正)

#### (2025年5月14日·産経新聞web版)

- ・「総務省は4月30日、誹謗中傷に対する削除対応の迅速化や、運用状況の透明 化が義務付けられる情プラ法の「大規模特定電気通信役務提供者」に
- ・グーグル▽LINEヤフー▽メタ▽TikTok▽Xーの5社を指定し、対象となるサービスも選定。
- グーグルについてはユーチューブが入ったが、グーグルマップのレビューなどは外れた。
- ・総務省は指定にあたり、平均月間発信者(アクティブユーザー)数が1千万人 以上であることなどを条件としている。
- ・指定事業者は7月末までに、削除の申し出に対応する「侵害情報調査専門員」 を選任。専用窓口の設置も義務付けられ、申請があった場合は7日以内に対応 を判断し、申請者に通知することが求められる。」

# 投稿者の氏名住所を特定して、慰謝料を請求したい

#### IPアドレス・ドメイン名とは・・・

#### ・IPアドレス

- ・コンピュータ、スマホ、ルータなどの端末が、インターネット上で、通信先を指 定するために利用される識別子(インターネット上の住所のようなもの)
- 例) 133. 106. 51. 60

#### ドメイン名

- IPアドレスの数値を、人間が認識しやすい文字列に変換したもの
- 例) (https://) www.google.co.jp/ ※グーグル
- (https://) x.com/ ※X (旧Twitter)
- ・ドメインには、対応するIPアドレスが存在する。コンピュータはIP アドレスを基に、通信の相手方を特定する
  - ・コンピュータは、DNSという電話帳のようなシステムを参照して、ドメイン名を IPアドレスに変換する

### WHOIS (ふーいず)で、投稿者が契 約しているアクセスプロバイダを特定

- ・IPアドレスだけでは、投稿者の氏名住所を特定することはできない
  - ・プロバイダが、利用者にIPアドレスを割り当てるが、 IPアドレスは、時間に よって利用者が変わるし、複数の利用者で同じIPアドレスが共有されていること もある
- しかし、IPアドレスから、投稿者がどのアクセスプロバイダと契約しているかを調べることができる
  - WHOIS・・・ドメイン・IPアドレスの所有者・登録者(アクセスプロバイダ)の情報が無料で調べられるサービス

## 投稿者を特定して、責任追及したい

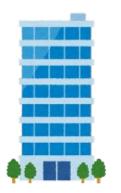
- ・情報流通プラットフォーム対処法(旧プロバイダ責任制限法)に基づく発信 者情報開示請求を行う
  - ・書き込みをした人の個人情報を開示することになるので、プロバイダは、裁 判所を通さない限り、原則、開示してくれない
- ・書込みをした人の氏名住所の特定までは、2段階の手続きが必要
  - 1 段階目

コンテンツプロバイダ(X(旧Twitter)、Facebook、5ちゃんねる、爆サイ等のサイト管理者)に対して、情報流通プラットフォーム対処法に基づき、IPアドレスの開示請求

- 2 段階目

次に、投稿者が利用したアクセスプロバイダ(OCN、So-net、NTTドコモ、ソフトバンク等、一般的に「プロバイダ」「ISP」と呼ばれる事業者)に対して、氏名・住所等の開示請求

## <u>ソフトバンク等</u> =アクセスプロバイダ



#### X (旧Twitter)

=コンテンツプロバイダ

ドメイン: (https://) x.com/

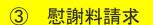
≒ IPアドレス: 104. 244. 42. 193→固定 IP

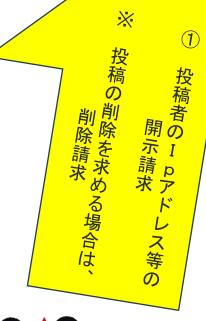




誹謗中傷の投稿者

IPアドレス: 133.106.51.60 →動的IP (コロコロ変わる)







#### 被害者

(ネットで誹謗中傷を 書かれた人)

・慰謝料としては、数万円~100万円程度が認められることが多いが、 最近、数百万円の慰謝料を認める裁判例も出てている(次以降のスライドで紹介)

・投稿者を特定するために要した弁護士費用については、全額又は一部 について認められる(裁判所の裁量が大きい)

もっとも、投稿者が資力を有するのか分からない(誰かも分からない)状況で動くことになる為、経済的には満足のいく結果にならないことも多い・・・

- ( 2025年8月14日 産経新聞web版)
- ・「《審美や矯正、インプラント、セラミック、口腔(こうくう)外科の知識は20年以上前のもの。 (だから)予約が取りやすい》」「開口一番『こんちわ!どしたん?』となれなれしい」「マシ ンガンのような一方的なおしゃべりだけで10分以上。正直苦痛」といったネットの書き込みがさ れた。
- 「判決は・・・違法な投稿と認めた。
- ・ただ口コミが直ちに信用できる性質の情報ではないことは常識で、その悪影響は「限定的」だとして、認定された<mark>慰謝料は2人合わせて計20万円</mark>にとどまった。さらに調査費用について、不法 行為と関係があるのは「慰謝料の2割分」という基準を示し、計4万円しか認めなかった。
- ・歯科医師側は判決を不服として控訴。7月の大阪高裁判決は慰謝料を計40万円に増額したものの、 調査費用は「実際に支出した額の半分」(27万5千円)とした。賠償命令の<u>総額は計74万</u> 2500円で、歯科医師側は上告した。」

- ( 2024年6月3日 日経新聞web版)
- ・「インターネット上の地図サービス「グーグルマップ」上の口コミで一方的に悪評を投稿されたとして、兵庫県内で眼科医院を運営する医療法人が損害賠償と投稿の削除を求めた訴訟の判決が3日までに大阪地裁であった。
- ・山中耕一裁判官は名誉毀損を認定し、投稿者に200万円の賠償と削除を命じた。判決は5 月31日付。
- ・判決によると、原告は兵庫県尼崎市で眼科医院を運営する医療法人。被告は大阪府内に住む女性で、遅くとも2021年11月までに同眼科について「レーシック手術は左目だけで勝手に右目はレンズを入れられていた。最悪」「何も症状もないのに、勝手に一重まぶたにされた」といった内容の口コミをグーグルマップに投稿した。」

- ( 2025年9月11日 産経新聞web版)
- ・「グーグルマップの口コミサイトに悪評を投稿され名誉が傷つけられたとして、大阪市鶴見区の医療法人が投稿者に600万円の損害賠償を求めた訴訟の判決で、大阪地裁(鷹野旭裁判官)は11日、約337万円の支払いを命じた。判決によると、同法人は同区で整形外科クリニックを経営。令和6年3月、クリニックの口コミサイトに「理学療法士でもない感じで身体をさすっているだけ」「医師が自分のやり方に文句があるのかと大声でキレた」などと投稿された。
- ・鷹野裁判官は、・・・今年8月までに<mark>約286万円</mark>の損害があったと認定した。一方で、・・・同法人が発信者情報の開示請求手続きにかかった費用33万円のうち、不法行為と因果関係があるのは11万円のみとした。

# 投稿者を特定するまでに生じる問題

## 電子メール・DM(ダイレクトメール)は、発信者情報開示請求の対象外・・・

・発信者情報開示請求の対象は、公開のSNSや掲示板等、不特定 の者によって受信される電気通信に限定されている・・

・電子メールやX・インスタのDM(ダイレクトメール)で、誹謗中傷を受けても、発信者情報開示請求はできない(=民事の手続きでは、送信者を特定できない)

・DMであまりにも酷い誹謗中傷を受けた場合は警察へ相談

## フリーWIーFIを使った書込みの場合 特定が難しい・・

フリーWi-Fi(ホテル、ネットカフェ、大学、マンションの共用施設等)利用者のIPアドレスは、インターネット上では、全員同じIPアドレス(=Wi-FiルーターのIPアドレス)になってしまう

開示請求をしても、ルーターの契約者であるホテル・ネットカフェ・大学等の氏名住所が出てくる

・ 投稿者を特定するには、ホテルの利用者名簿や、防犯カメラ等で突 き止めるしかない。。

## アクセスプロバイダの ログ保存期間が短い・・・

・アクセスプロバイダのログの保存期間は一般的に3カ月~6カ月と短い

・誹謗中傷を見つけて、「投稿者を特定して慰謝料を請求したい!」と思ったら、すぐに弁護士に相談に行かないと間に合わない・・・

# 削除請求・氏名住所の開示請求が認められるための法律上の要件

### 名誉権の侵害

・名誉権の侵害とは・・

・他者の社会的評価を低下させるような記事・書込み

### 違法性阻却(そきゃく)事由

- ・以下の①~③のうち、<u>どれか一つでも否定できれば</u>、被害者からの削除請求や開示請求が認められる(裁判所が認めてくれる)
  - ・①公共の利害に関する事実であること(事実の公共性) 多数の人の社会的利害に関する事実で、かつ、その事実に関心を寄せ るのが正当と認められるもの
  - ・②もっぱら公益を図る目的での書き込みであること(目的の公益性) 「バカ」「アホ」等、表現方法が悪質な場合等は、公益目的が否定される
  - ・③書込まれた事実のうち重要な部分について真実であること(真実性)

・公共の利害にかかわる事実といえるかどうかはかなり 重要

・公共の利害に関する事実と裁判所が認定すると、削除 請求・開示請求はかなり難しくなる・・

- SNS上に、「Aは●●と不倫をしている。」と書き込まれた。
- ・A さんは、削除請求・開示請求をできるか?

- 一般人の私生活上の行状については、裁判所は、原則として、①公共性を認めない(公共性なし)
- 単なる野次馬根性で、多くの人が関心を持ったとしても、それは正当な関心ではない
- →したがって、①事実の公共性が否定されて、削除請求・開示請求
   求が認められる

- SNS上に、「Aは●●と不倫をしている。」と書き込まれた。
- ・Aさんが、芸能人(or政治家)の場合、Aさんは、削除請求・開示 請求をできるか?
- 芸能人の私生活上の行状については、国民の野次馬的好奇心を駆り立てるものであったとしても、裁判では公共性は認められないことが多い
   →芸能人に対する名誉毀損になる可能性あり
- 政治家等、社会的影響力のある人の不倫等の私生活上の行状については、社会に及ぼす影響を考慮して、公共性が認められることがある(ケースバイケース)

・SNS上に、「Aは、Bさんの家を放火した、放火魔だ。」と書き込まれた。Aさんは、削除請求・開示請求をできるか?

- 犯罪事実については、当然、①事実の公共性が認められる(犯罪報道など、 当然、公共性あり)
- ・ ただし、①の要件以外の、②目的の公益性、③事実の真実性の要件のいずれかを否定できれば、削除請求・開示請求が認められる
  - →放火していない、ということをある程度、説明・証明することが必要

- ・SNS上に、「A眼科は、医師が一方的に早口で説明し、聞きたいことを尋ねたら、威圧的に大声で怒鳴った。」と書き込まれた。全くの事実無根だが、A眼科は、削除請求・開示請求をできるか?
- 企業や団体の営業活動等の対外的活動に関する書込みは原則、公共性が認め られる
- そのため、お店のネット上の口コミ等は、②目的の公益性、③事実の真実性の要件のいずれかを否定できない限り、削除請求・開示請求が認められない
- お店側としては、どこの誰ともわからない、ネット上の口コミを投稿した人について、『その人は、お店に来ていない!!』ということを立証しなければならないということになり、削除請求・開示請求はハードルが高い。。

## 削除請求・氏名住所の開示請求の要件該当性が 争点となった裁判例

## 病院に対するネット上のロコミの違法性阻却(そきゃく)事由

- ・以下の①~③のうち、**どれか一つでも否定できれば**、被害者からの削除請求や開示請求が認められる(裁判所が認めてくれる)
  - ・①公共の利害に関する事実であること(事実の公共性) 多数の人の社会的利害に関する事実で、かつ、その事実に関心を寄せるのが正当と認 められるもの
  - ・②もっぱら公益を図る目的での書き込みであること(目的の公益性) 「バカ」「アホ」等、表現方法が悪質な場合等は、公益目的が否定される
  - ・③書込まれた事実のうち重要な部分について真実であること(真実性)
  - ・⇒ 病院を含む事業者の事業活動に関する口コミー般について、裁判所は原則、
    - ①「公共性」があると認定する。 → 削除等請求に高いハードル
  - → そのため、開示を求めたい事業者は、上記23のどちらかを否定できるよう、 主張立証しなければならない。

### 削除請求・氏名住所の開示請求の要件該当性が 争点となった裁判例 (東京地裁平成15年3月31日判決)

#### 【事案の概要】

- ・Xは、A眼科という名称で全国各地において眼科を診療科目とする病院を運営する医療法人であるところ、Yが運営する、インターネット上の電子掲示板において、訴外Bより、「Xが3名を失明させた」等の書き込みがなされた。これについて、Xは、名誉毀損等を訴えて、「Pアドレス等の開示を求める訴えを提起し、裁判所は、発信者情報の開示を認めた。
- ちなみに、本判決は、プロバイダ責任制限法に基づいて、発信者情報の開示を認めた、最初の裁判例になる そうです。

#### 【裁判所の判断】

#### ① 「事実の公共性について」

・ 本件事実は、Xが運営する病院における治療結果に関する事実であるところ、<u>国民の病気治療等に重</u>要な役割を果たしている病院における治療結果に係る事実は、公共性の高いものであるということができるから、本件事実は、公共の利害に関する事実であると認められる。

### 削除請求・氏名住所の開示請求の要件該当性が 争点となった裁判例 (東京地裁平成15年3月31日判決)

#### 【裁判所の判断】

#### ②「目的の公益性」

• 前記認定の本件メッセージの内容(とりわけ、「あのヤロー」との部分及び「お前のところは、去年三人失明させてるだろうが!」との部分の表現方法)及び訴外人のC理事長に対する電子メール等の内容(とりわけ、訴外人がいたずら心から本件メッセージを書き込んだと述べていること)にかんがみれば、本件メッセージの書込みが専ら公益を図る目的で行われたものではないことは明らかである。

#### ③ 「本件メッセージの内容の真実性」

- Xが運営する病院においては、<u>これまで1万8000以上の症例について屈折治療を行ってきたが、</u> 失明等の問題となる合併症を起こしたことがないことが認められ、この認定を左右するに足りる証拠はない。したがって、本件事実が真実ではないことが認められる。
- ⇒ **②目的の公益性、③事実の真実性**を両方否定し、IPアドレス等の開示を認めた

#### 削除請求・氏名住所の開示請求の要件該当性が 争点となった裁判例 (東京地裁令和2年12月4日判決)

#### 【事案の概要】

- ・Xは、眼科を開設・経営する医療法人であるところ、「●●マップ」という、地図上の施設に対する「クチコミ」の投稿・閲覧機能を備えているサイトにおいて、ある投稿者が、本件眼科について、星を1つ付した上で(5つまで付すことができる。)、「医師が一方的に早口で説明し、その場ではとても質問できる状態ではなく、次回受診の際、聞きたいことを尋ねたら、威圧的に大声で怒鳴った。検査のために立っている看護師達が患者の悪口を言っていたり、受付の態度が丁寧でなく、どんなに立派な機械があっても二度と行きたくない。本当は星をつけたくないけど、1つつけないと投稿できないので仕方なく。」との書き込みを行った。
- ・この書き込みについて、Xは、接続プロバイダであるYに対して、発信者情報の開示を求めたが、請求 乗却(不開示)となった事案

### 削除請求・氏名住所の開示請求の要件該当性が 争点となった裁判例 (東京地裁令和2年12月4日判決)

#### ・ 【裁判所の判断】

- 本件投稿者は、法4条2項に基づきYに提出した「本件意見書」において、・・・以下のとおり説明していることが認められる。
- 「数年前、目の具合が悪くA眼科を受診。検査、診察後、ある目の病気を指摘され、それに対する対処法などを早口で次から次へと話され、・・・「あなたより他にもっとひどい患者なんていくらでもいるんだよ!」など、早口で威圧的な強い口調で、今までより大きな声で言われ、ショックで帰りに、発作が起きてしまった。・・・「しかし、病院は、具合が悪く、弱っている時に助けを求める場所であり、医療機関の選別にあたって、医師の態度は威圧的でないかどうか、説明がわかりやすいかどうかは、重要な1つのポイントだと思います。そして、自分と同じ病気をもった人達の中には、医療従事者の態度などで、再発したり、発作を起こしやすくなるため、特に重要なことです。」
- 本件眼科の医師ら及び看護師は、陳述書において、患者への説明・対応において、十分な配慮をして丁寧に 行っている旨陳述している。
- 他方で、本件投稿者は、本件意見書において、前記のとおり陳述しており、本件意見書の内容は、明らかに虚偽の事実や矛盾が含まれていると認められるものではないから、一応の信用性があるものというべきである。上記各陳述書を根拠として、本件記事の内容の真実性(要件③)及び公益目的(要件②)の各要件について違法性阻却事由の存在をうかがわせる事情の不存在が立証されたものということはできない。

### 削除請求・氏名住所の開示請求の要件該当性が 争点となった裁判例 (東京地裁令和2年12月4日判決)

- 「バカ」とか「あのヤロー」等、表現方法が攻撃的なものは、②公益目的が否定される傾向にあるが、一方で、本件では、そこまでの表現はなされておらず、要件②の不存在の立証はできていない、とされている。
- そうなると、病院としては、ロコミの投稿者の「体験自体が虚偽」だと立証(③事実の真実性の否定)しなければなない。
- → すなわち、病院側としては、どこの誰ともわからない、ネット上の口コミを投稿した人について、『その人は、病院に来ていない!!』ということを立証しなければならないということにないため、立証が難しい・・・

#### 削除請求・氏名住所の開示請求の要件該当性が 争点となった裁判例 (東京地裁令和3年12月23日判決)

#### 【事案の概要】

- ・Xは、名古屋市在住の医師であり、「Aクリニック」との名称の病院で院長を務めているところ、Yが運営するインターネットで閲覧可能な地図検索サービス(おそらくグーグルマップ?)において、氏名不詳者より、本件ウェブサイトの口コミ投稿機能により「朝1番はドクターの機嫌が悪い日が多い気がしますのでおススメしません。本日も患者さんが2人遅刻されたようでとても御立腹でございました。僕の診察には全く関係のないお話でございます。患者からドクターへの気遣いを欠かすことが出来ません。医療サービスを受けるというよりは、ドクターからの精神的圧力を楽しむことが可能な非常に珍しい心療内科。」との投稿がなされた。
- ・本件は、XがYに対して、当該氏名不詳者の氏名等の情報の開示を求めた事案であるところ、 裁判所は、開示請求を認めた。

### 削除請求・氏名住所の開示請求の要件該当性が 争点となった裁判例 (東京地裁令和3年12月23日判決)

#### 【裁判所の判断】

- 本件ウェブサイトの性質やXが医師であることのほか、本件投稿の内容に照らせば、本件投稿には公共性及び公益目的があるといえる(要件①、②)。
- ・ 次に真実性(要件③)について検討すると、本件投稿は、その記載内容に照らし、本件投稿者が本件投稿の当日に本件病院を受診したことを前提とし、前記1(1)で説示した摘示事実を摘示するものである。しかし、本件投稿は、令和元年10月7日(月曜日)に投稿されたものであるところ、本件病院は毎週日曜日と月曜日が休診日であるから、本件投稿者が、本件投稿がされた日に本件病院を受診したとは認められない。そうすると、本件投稿は、他の口コミ等の内容を参考とするなどして、本件病院を受診していないにもかかわらず、本件病院を受診したとの事実を前提として投稿されたものと考えざるを得ない(要件③)。・・・以上に照らすと、本件投稿者が本件病院を受診した際に経験した事実を基に本件投稿をしたといえるかについては疑義があると言わざるを得ず、本件投稿における前記の資本事実が真実であることを窺わせる事情があるということはできない。

## 刑事罰 (名誉毀損罪と侮辱罪)

## 誹謗中傷に関する刑事罰について

#### · 名誉毀損罪

公然と事実を摘示し、人の名誉を毀き損した者は、その事実の有無にかかわらず、三年以下の拘禁刑(=旧:懲役・禁錮のこと)又は五十万円以下の罰金に処する

#### - 侮辱罪

事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、一年以下の拘禁刑若しくは三十万円以下の罰金又は拘留若しくは 科料に処する。

## 誹謗中傷に関する刑事罰について

- 名誉毀損罪 →事実の適示あり
   例) 「Aは、Bさんの家を放火した、放火魔だ。」
- ・侮辱罪 →事実の適示なし例)「Aは、頭がおかしい」

- 「放火した」など具体的事実を示す方が、被害者の被害が大きいと考えて、名誉毀損罪のほうが刑事罰が重くなっている
- ・ しかし、インターネット上の誹謗中傷が社会問題となり、令和4年に刑法が改正
- ・ <u>侮辱罪の法定刑が、「拘留又は科料」だけだったのが、「1年以下の</u> <u>懲役若しくは禁錮若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料」</u> に引き上げられた

# ご清聴ありがとうございました。