



第33回

「ネット中傷、炎上トラブルの対策」

Q 小売店の商品や従業員の接客について、ネットでいろいろと不利な事実を記載されることがありますが、どのような対策があるのでしょうか。

A これは、ネットの記載として、さまざまな投稿サイトがあり、そこに消費者が企業の商品に関する中傷や接客上のトラブルを投稿し、また「炎上」という中傷の投稿が大量に集中する形で、対象とされた企業、店舗や社員が被害を被るといった現象が発生しています。これは小売店に限らず、あらゆる業態にみられるものです。

Q そういった中傷、炎上は、企業や従業員のこういった利益を侵害することになりますか。

A 企業であれば、企業の名誉を害し、営業上の損害を与え、従業員という個人であれば、社会的名誉、名誉感情、プライバシー、社会生活上の平穏を害することになります。侵害行為の実態によっては、肖像権、氏名権、アイデンティティ権、著作権などの侵害も発生します。

Q これに対する対策はどのような方法があるのでしょうか。

A 基本的には、①そういった投稿を削除することを投稿サイトに要求する、②投稿した人物を特定し、投稿者に対して削除を要求する、③サイトや投稿者に対して損害賠償請求する、という方法が考えられます。

Q そういった方法は容易に、迅速にできるものなのでしょうか。

A できる場合とできない場合がある、また、対策をするほうのノウハウによりけり、といえます。

Q 投稿サイトに要求する方法はどのような方法があるのでしょうか。

A ①投稿サイトの削除要請フォームに従って削除要請する、②投稿サイトに対し、相対で、弁護士名で内容証明郵便で削除要請を通告する、③テレコムサービス協会の書式による削除依頼、④裁判手続きによる方法、

などがあります。具体的な方法は、それぞれの実務上のノウハウがあります。

Q 投稿者に対する削除の方法は、どのような手続きになるのでしょうか。

A ①投稿者がサイト上で特定できれば、サイトやSNSを通じて要求する、この場合、弁護士名で要求する方法もある、②住所、氏名がわかっているならば弁護士を通じて内容証明郵便で通告する、③裁判手続きによって請求する、等の方法があります。

Q 投稿者が特定できない場合はどうするのでしょうか。

A 最近では、そのノウハウは、サイトによっては概ね確立されています。ただ、ノウハウは時間や費用（弁護士や専門業者に依頼する場合）がかかりますが、それを厭わなければ可能です。サイトによっては本拠が外国にある場合は外国にある企業への調査、要求となり、相当の手間、費用がかかる場合もあります。

Q 具体的にはどのような方法でしょうか。

A 具体的には、インターネットサービスプロバイダに開示請求、証拠保存、IPアドレスの開示請求、ログの保存請求、契約者情報の開示請求、によって特定するというのが一般的な方法です。これは専門業者、ノウハウを持つ弁護士などに有償で依頼することになります。

このように相手を特定した後に、内容証明郵便で削除、損害賠償請求、訴訟の提起などによって、相手方を追求し、責任をとらせるということになります。これらについては専門業者や弁護士に相談、依頼するのが不可欠です。

＜掲載内容に関するご質問、お問合せについて＞

高下謹彦法律事務所 電話 03-5568-6655(代)
東京都中央区銀座5-8-5 ニューギンザビル10号館4F
<http://www.takashita-law.jp>