

いわれない誹謗中傷には法的措置も辞さない姿勢を

——ツイッターやフェイスブックに代表されるソーシャルメディアは、スマホの急速な普及に伴い、たくさんの方が利用するようになりました。

おもしろいことを発信すれば、何らかのリアクションが返ってくることに、喜びを感じている若者も少なくありません。しかし、そのおもしろさを追求するあまり、ときとして常識外れの行動に出してしまうこともある。それに巻き込まれる企業のほうはたまったものではないですね。

——今年もそんな「ソーシャルメディア・企業トラブル」がいくつも発生しました。

例えば、大阪市にあるテーマパーク「ユニバーサル・スタジオ・ジャパン」(USJ)で迷惑行為を繰り返していた大学生らが営業妨害(威力業務妨害)の容疑で書類送検された話があります。急流を下るボートを転覆させたり、水上アトラクションの運行を故意に中断させるなどの迷惑行為をブログに投稿。ジェットコースターに

乗って手を骨折したというまっ赤なウソ(虚偽)の書き込みもしていました。USJもさすがに見過ごせなくなったのでしょうか、「年間パスポート」の登録情報から人物を特定し、警察に被害届を出しました。

——企業にとつては、法的措置(損害賠償請求・刑事告訴)にできるということも、トラブルを解決するうえでの一つの選択肢となります。

会社のSNSやブログのコメント欄にいわれない誹謗中傷が書き込まれて困っている場合の対処法としても、法的措置に訴える用意があるという強気の姿勢を示すことは、一定の効果を得ることができます。

——とはいえ、「ネットの匿名性」ということもあるので、誹謗中傷を書き込んでいる発信者を特定するのは難しくありませんか。

「プロバイダ責任制限法」という法律があり、権利侵害の明白性や、正当な理由があるなどの要件を満たせば、発信者の氏名や住所



などの開示をプロバイダーに請求することができるため、やろうと思えばできなくはありません。

——その手順は？
ブログ等の運営をするコンテンツプロバイダーに発信者のIPアドレスを開示請求↓そのIPアドレスからインターネット接続プロバイダー(ISP)を特定↓発信者の氏名・住所等を開示請求する、といった流れでおこないます。

そうして入手した発信者情報をもとに、へあなたはやりすぎていますよ、ただちに誹謗中傷をやめないと法的措置をとりますよといった趣旨の警告文を内容証明郵便で送れば、それなりの「抑制力」にはなります。ある日突然、警告文が届いたら誰もがびつくり

する。ふつうなら、ここで「すみませ〜ん」となるわけです。

——こうした対処法を知っておいて損はないですね。

ただ、刑事告訴ができるほどの悪さならともかく、単なる悪口に過ぎないような書き込みについては、「心に傷を負った」「風評被害が発生した」と損害賠償を請求したところで、金銭的なメリットはほとんど期待できないと思っていればよいでしょう。日本は、米国などに比べて精神的損害に対する評価が低く、その慰謝料は想像以上に少ない。訴訟を起こすための費用にも届かないケースがざらです。

謝罪での「悪あがき」はダメ

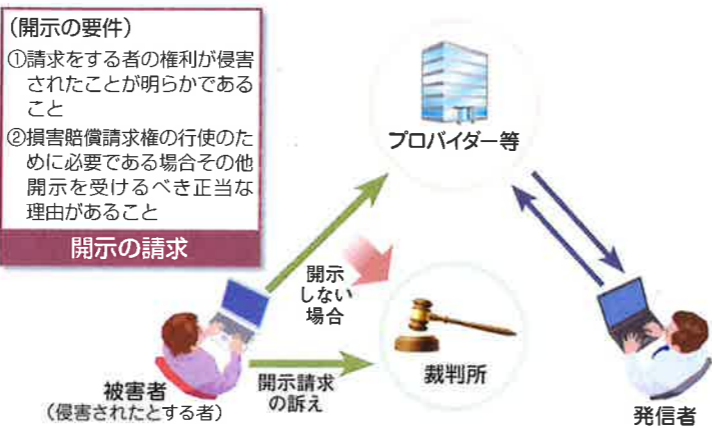
——もちろん、お店に有名人が来たことを軽々しく書いたことが火種となってネット炎上した場合など、自分たちに非があつて炎上したときは、誹謗中傷してくる発信者に対して法的措置を振りかざすことは、世間からの風当たりがいつそう強まるという意味で、

逆効果になると言えます。

ええ、その場合は、とにかく素直に「謝罪」することが重要です。謝罪にあたっては、変な悪あがきは禁物です。責任の所在を他の誰かになすりつけるような発言はもつてのほか。先日、あるプロ野球選手がツイッター上で、殺人事件の被害者である女性を中傷するような発言をして炎上してしまいました。さらにその謝罪で「その書き込みは自分ではなく、ツイッターの管理を任せている友人が独断したもの」といった責任逃れともとれる発言をしたことで、再びボウボウと燃え上がってしまいました。

どう謝罪するかを、炎上してから急ごしらえで考えようとしても、そううまくはいきません。リスクマネジメントの一貫として、「ネ

「プロバイダ責任制限法」にもとづく発信者情報開示の概要



ット炎上が発生したらどうするか」「どう謝罪するべきか」の対策をあらかじめ考えておくことを

自然と沈静化していくことも少なくありません。それでも執拗に誹謗中傷のコメントを書き込んでい

お勧めします。

——炎上の原因となった従業員の不適切な書き込みは、できれば即刻ネット上から削除したいというのが、企業側の本音です。

自分たちの理屈で勝手に削除してしまうのは反感を買うおそれがあります。このあたりの判断は慎重に行ってください。

——誠心誠意あやまつても、しばらく会社への「口撃」がおさまらない可能性もあります。じつと耐え忍ぶことも

重要です。時間がたてば

る人がいたら、それはもはや悪意をもったクレマーでしかありません。

法的措置も辞さない強気の姿勢をそこで見せたらよいでしょう。

——最後に中小企業経営者へのアドバイス。

企業としては、法的措置という「武器」があることを頭の片隅に入れておく一方で、自社の従業員が不適切な投稿をしないようにするための「防衛策」についてもふだんから意識しておくことが大事です。具体的には、「ソーシャルメディアポリシー」を作つて従業員がブログ等で情報発信する際の指針を明確にしたり、業務に関する情報をみだりに外部に漏らしてはならないとする社内ルールを徹底し、「雇用契約や就業規則と連動させることが重要です。」

インタビュー・構成/本誌・吉田茂司

ふじたに・もりひと

Profile

中央大学法学部卒。1992年、弁護士登録。国内の弁護士の中で唯一のシステム監査技術者・公認システム監査人。コンピュータ関係訴訟を数多く手がける。『Q&A 企業の情報管理の実務』(新日本法規出版)など著書多数。