

2020年4月24日

## ネットトラブルに対する法的対応及びこれを未然に防ぐための方策

矢吹法律事務所  
弁護士 北郷 元基

### 1 ネットトラブルに対する法的対応

昨今、インターネット上の掲示板や SNS において、個人や法人の名誉権等の権利を侵害する投稿がなされる事例が増えている。こうした投稿がなされた場合における名誉権等の権利の被侵害者（以下、「被侵害者」という。）の対応としては、以下の3つの方法が考えられる。

#### (1) 発信者情報の開示及び損害賠償請求

まず、①サイト管理者およびインターネットサービスプロバイダ(インターネットへの接続を提供する事業者)に対し、任意交渉ないし裁判上の請求を行い、投稿者の IP アドレスおよび契約者情報を特定したうえで、投稿者に対し不法行為に基づく損害賠償請求（民法 709 条）を行う方法が考えられる。この際の順序としては、第一にサイト管理者から投稿者の IP アドレスを取得し、第二にインターネットサービスプロバイダから投稿者の契約者情報を取得し、第三に投稿者に対し損害賠償請求を行うこととなる。

任意交渉において被侵害者は、テレコムサービス協会の書式を利用し、これをサイト管理者およびインターネットサービスプロバイダに送付することで、投稿者の IP アドレスおよび契約者情報の開示を求めることができる<sup>1</sup>。しかし、一般にサイト管理者・インターネットサービスプロバイダは、投稿者が開示に同意しなければ IP アドレスおよび契約者情報を開示しないため、任意交渉は手段としての実効性に欠ける。他方で、裁判上の請求としては、サイト管理者やプロバイダを被申立人として、発信者情報開示仮処分を申し立てることが考えられる（プロバイダ責任制限法 4 条 1 項）。被侵害者は以上の方法を利用し、投稿者の IP アドレス及び契約者情報を特定した上で、投稿者等を相手方として、不法行為に基づき損害賠償を請求することとなる。

#### (2) 投稿の削除

次に、②サイト管理者・ホスティングプロバイダ(データを保管するサーバを提供する事業者)に対し、任意交渉ないし裁判上の請求に基づき、被侵害者の名誉権等を侵害する投稿の削除を求める方法が考えられる。サイト管理者・ホス

ティングプロバイダとの任意交渉においては、被侵害者は、送信防止措置依頼（プロバイダ責任制限法3条）のを通じ、投稿の削除を求めることができる<sup>2</sup>。なお、サイト管理者・ホスティングプロバイダは、被侵害者から投稿の削除の要求を受けた場合には、上記①の発信者情報の開示の要求に比して、柔軟に投稿削除に応じる傾向にある。他方で、裁判上の請求としては、サイト管理者・ホスティングプロバイダを被申立人として、被侵害者の名誉権等を侵害する投稿について、投稿の削除仮処分を請求することが考えられる。

### (3) 告訴

投稿者が名誉棄損罪（刑法230条）等に該当する行為を行ったとして、③投稿者を告訴することが考えられる。

## 2 ネットトラブルを未然に防ぐための方策

### (1) 総論

現代では、個人はスマートフォン等を利用して、SNSやインターネット上の掲示板（以下、「SNS等」という。）に容易に投稿を行うことが出来るようになってきている。これに伴い、企業の従業員がSNS等に不適切な投稿を行い、所属する企業のレピュテーションに悪影響を及ぼす事例が発生している。

従業員により企業の名誉権等を侵害する投稿がされた場合においては、上述のように、企業は裁判上の手続や任意交渉を通じ、プロバイダに対し投稿の削除請求を行うことが可能である。企業としては、こうした手続により投稿内容の更なる伝播を防ぐ必要があることは論をまたない。しかし、一度インターネット上に書き込まれた投稿については、仮にこれを削除したとしても原投稿者以外の者により投稿内容が再度拡散される可能性がある。再投稿を行う者が増加し、投稿内容が広範に拡散されるいわゆる炎上状態に至った場合には、再投稿を行う不特定多数の者が名誉権等の侵害主体となると考えられるが、企業にとって、こうした不特定多数の者の投稿全てを削除することは容易でない。また、仮にインターネット上の情報を削除することに成功したとしても、原投稿を行った従業員の所属する企業のレピュテーションに対しては、悪影響が及ぶものと考えられる。従って企業としては、従業員が不適切な投稿を行うことを未然に防止するための方策を取ることが必要であるものと考えられる。

従い、(2)以下では、企業の従業員が不適切な投稿をすることを未然に防止するための法的な対策等について検討を行った。

### (2) 就業規則の整備

第一に、就業規則において、SNS等における従業員の不適切な投稿についての

懲戒事由を設けることが考えられる。従業員による SNS 等における不適切な投稿に対しては、「会社の名誉、信用を毀損する行為をしたとき」等の包括的な懲戒事由によっても、対応することは可能である。しかし、懲戒事由の規定の中に SNS 等の不適切な利用態様に関する個別具体的な条項を設けることで、従業員の個別の投稿に対し柔軟に対応することが可能となるとされる<sup>3</sup>。また、懲戒事由を個別具体的に定めることで、これを閲覧した従業員の SNS に対するリテラシーを高めることができると見込まれる。以上のように、SNS 等の不適切な利用について個別具体的な懲戒事由を設定することで、不適切な投稿を減少させることができると考える。

### (3) 社内ガイドラインの整備・社内研修の実施

第二に、SNS 等の利用に関する社内ガイドラインを作成することが考えられる。社内ガイドラインには従業員に対する法的な拘束力はないと考えられるものの、これを通じて SNS 等の利用に伴うリスクについての従業員の理解を涵養することができるため、ガイドラインの整備は不適切な投稿を防止する上で有益であると考えられる。

社内ガイドラインの具体的な内容としては、①社内ガイドラインを定める目的、②SNS 等の特性、③控えるべき行為、④具体的な炎上事例を記載することが考えられる。②については、SNS 等においては一度拡散された投稿の全てを削除することは事実上困難であることや、SNS 等における不適切な投稿は急速に拡散されるおそれがあることを記載すべきと考えられる。③については、SNS 等においては、秘密情報を発信してはならないこと、他者に対する誹謗中傷を行ってはならないこと、及び事実に基づかない投稿をすべきでないこと等を記載すべきこととなろう。④については、具体的な事例を利用して、不適切な投稿は当該従業員の所属する企業のレピュテーションに悪影響を及ぼすのみならず、投稿を行った従業員は企業から懲戒処分や損害賠償請求を受ける可能性があること、及び炎上に至った場合には投稿を行った従業員の氏名・住所が特定される可能性すらあることを記載すべきこととなろう。

また、SNS 等の利用に関する社内研修を行うことも有益であると思われる。社内研修を行う時期としては、まず従業員の入社時が考えられる。しかし、入社時に研修を行うのみでは研修の効果は日々薄れていくものと考えられるし、既に入社した従業員に研修を行う必要性もある。従い、全従業員に対し定期的に SNS 等の利用に関する研修を行うことが望ましいと考える。研修の具体的な内容としては、SNS 等の特性や、不適切な投稿を行った場合に企業と従業員に生じる不利益に加え、SNS 等における最新の炎上事例を教示することが考えられる。

#### (4) 秘密保持契約書の整備

第三に、企業と従業員とが締結する秘密保持契約において、「秘密」の内容を具体的に定義することにより、従業員によって SNS 等に秘密情報が伝播されることを防止する方法が考えられる。その際には、「秘密」の定義を明確なものとし、従業員から見ていかなる情報が「秘密」に該当するのかを明確に理解できる規定を作成することにより、SNS 等に投稿すべきでない秘密情報について従業員の理解を深めることが可能となる。また、企業にとっては、対象となる秘密を具体的に定めておくことで、秘密を漏示した従業員に対する損害賠償請求訴訟を有利に進めることができるというメリットもあると考えられる。

一方で、単純に従業員との間で秘密保持契約を締結するのみでは、秘密保持義務は書面上・形式上のものに過ぎないと捉える従業員が現れる可能性がある<sup>4</sup>。企業としてはこれを防止するため、秘密保持契約書を取り交わす際や取り交わした後に、具体的に問題となる行為や実際に起きた過去の炎上事例を説明することを通じ、「秘密」の取扱いに関する従業員の理解を醸成することが望ましいと思われる。

#### (4) 結論

上記のように、就業規則や秘密保持契約書の整備によって、従業員による不適切な投稿を一定程度防止することは可能と考えられる。しかし、SNS 等は従業員の生活に密着した媒体であり従業員が日常的に利用するものであるから、就業規則や秘密保持契約書の整備のみでは、SNS 等に対する不適切な投稿を完全に防止することは困難と思われる。したがって、社内ガイドラインの整備や定期的な社内研修を通じ、SNS 等の利用に伴う危険性に対する従業員の理解を醸成することが必要であると考えられる。

以上

---

#### ≪参考文献≫

<sup>1</sup>プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会『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』（2020）21-23 頁

[https://www.telesa.or.jp//wp-content/uploads/provider\\_hguideline\\_20200331.pdf](https://www.telesa.or.jp//wp-content/uploads/provider_hguideline_20200331.pdf)

<sup>2</sup>プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会『プロバイダ責任制限法 名誉棄損・プライバシー関係ガイドライン』（2018）35-40 頁、43 頁

[https://www.telesa.or.jp/ftp-content/consortium/provider/pdf/provider\\_mguideline\\_20180330.pdf](https://www.telesa.or.jp/ftp-content/consortium/provider/pdf/provider_mguideline_20180330.pdf)

<sup>3</sup> 清水陽平『サイト別 ネット中傷・炎上対応マニュアル〔第3版〕』（2020）光文堂 123-124 頁

---

<sup>4</sup> 上記『サイト別 ネット中傷・炎上対応マニュアル〔第3版〕』127頁