

平成29年度 第4回企業向け人権啓発講座

日 時：平成29年9月4日（月）14：00～16：00

テーマ：インターネット社会と人権～守ろう人権，守ろう職場～

講師：佐藤 佳弘 氏（株式会社情報文化総合研究所 代表取締役）

【はじめに】

○講師

皆さん、こんにちは。本日は御出席ありがとうございます。

私は、講師を務めさせていただきます、情報文化総合研究所の佐藤です。どうぞよろしくお願いいたします。15時50分までお時間をいただき、「インターネット社会と人権」というテーマでお話させていただきます。

今やインターネットは、子どもから大人まで、誰もが使う道具になりました。この利用者の拡大に伴って、ネット上でのトラブル、事件や犯罪も多く発生するようになってきています。その中の一つが、今日のテーマである人権侵害です。是非、この講座で得た知識を、これからのお仕事の中で生かしていただきたいと思います。

私の自宅は神奈川にあります。ある時ネットで調べておりましたら、こんな書込みがありました。ネットの掲示板で風評被害を受けているという会社の方でした。その掲示板は悪口がたくさん書かれるところですが、そこでこの方も被害に遭ったそうです。「風評被害に遭い、大変困っています。そのために失ったお客さんも少なくありません。ネットでの風評被害を受けてから、新規のお客さんの獲得にも大きな影響が出ています。」と書かれていました。

ネットでたくさん書き込まれれば書き込まれるほど、事情を知らない第三者が見ると、それは本当のことだと信じられてしまい、このような風評被害を受けることになります。

いつ、どのようなことを書き込まれるか分からないのがネットです。もしネットでこのような被害を受けたならば、どうしたらいいのかとお考えになりながら、お話を聞いていただきたいと思います。

【講演】

○講師

今日は、三つに分けて話を進めさせていただきます。

最初に「インターネット社会の現状」としまして、インターネット上ではどのくらいの人権侵害が起きているのかを御紹介します。

2番目に、「インターネット上での人権侵害」としまして、インターネット上での人権侵害はどのような形で行われているのか、最新の動向や事例でお話をさせていただきます。

そして3番目に、「安心・安全のインターネット社会」として、法整備はどのようなになっているのか、私たちはどこまで守られていて、どこから守られ

ていないのか。もし被害に遭ったらどのような対処が必要なのか。また、被害に遭わないようにするための予防策はどのようなものがあるかを御紹介したいと思っております。

最初に、「インターネット社会の現状」から御紹介をいたします。

ネット上で行われる誹謗中傷などの人権侵害に関わる9問の○×クイズを用意しました。このクイズにチャレンジをしてみてください。もちろん迷われると思います。迷われても、直感で結構ですので、とりあえず○か×かどちらか入れてみてください。

現在、もう被害を受けている方がいらっしゃるかもしれません。また、被害を受けた場合はどうしたらいいのかとお考えになりながら、○×クイズにチャレンジしてください。

すでに被害を受けている方にとっては、切実なクイズになっているかもしれません。これから被害に遭うかもしれない方にとっても、必要な知識が詰まっているかと思います。

皆さんいかがでしょうか。何番のクイズで迷うでしょうか。

3番の「被害者が法に基づいて削除申請した場合、プロバイダは悪質書き込みを削除することが義務づけられているのかどうか。」は切実ですね。これは被害者を救済できるかどうかに関わっています。皆さんは○にされたのでしょうか。×にされたのでしょうか。まさに、私たちを守っているかどうかの瀬戸際のクイズです。

○×をつけるときに、特に悩んだクイズに注目しながらお話を聞いていただくとありがたいです。全て解答の解説をしますので、是非楽しみにしていただきたいと思っております。

それでは、インターネット社会の現状のお話をしていきます。

東京の墨田区では、2012年に東京スカイツリーが開業しました。そのために、それまで現役で働いてくれていた東京タワーと、電波塔の新旧交代になりました。東京タワーが建築され、開業されたのは、今からおよそ60年前のことです。皆さんは東京タワー建築中だった60年前、どちらで何をされていたでしょうか。その頃の御自身を思い出していただきたいと思っております。60年前にまだお生まれになっていない方は、その頃の社会を想像してみてください。

東京タワー建築中だった60年前。もちろん携帯電話はありません。パソコン也没有。インターネット也没有。しかし、技術の粋を集めて、日本一のタワーを建築中だったこともあり、この頃の子ども雑誌には、盛んに未来社会が描かれていました。このまま技術が進歩したならば、こんな社会がくると、子ども雑誌に描かれていました。人々を高速で運ぶ鉄道。今言うリニア新幹線のようなものが想像されていたり、また、学校関係で

は、空飛ぶスクールバスというのが描かれ、今から50年後、60年後の子どもたちはこんなバスに乗って、毎日学校に通うんだと描かれていました。50年、60年後には病気もない、犯罪もなくなっている。誰もが笑顔で暮らせるバラ色の社会が来ると描かれていました。

それから時を経て、想像していた時代の社会に、私たちは今たどり着いています。もちろん、技術は社会を発展させてきました。医療技術が発達し、治らなかった病気が治るようになりました。輸送技術が発達し、より多くの人をより遠くへ、より速く運べるようになりました。放送技術が発達し、地球の裏側で行われているオリンピックもリアルタイムに見ることができるようになりました。印刷技術が発達し、誰もが新聞、雑誌、本を読めるようになりました。通信技術が発達し、遠く離れた人とも会話ができるようになりました。そしてエネルギー技術が発達し、どここの家庭でも電力が使えるようになりました。しかし、それぞれの技術は事故や社会問題も引き連れてきています。

今日は、インターネット社会がテーマですので、たくさんある技術の中でもインターネットに絞って、お話をさせていただきます。インターネットに絞っただけでも、様々な社会問題が引き起こされています。もちろん、今日のテーマであるネット上での人権侵害もそうです。そして、ネット上への個人情報流出。ネットにある著作物を無断で使ってしまう著作権侵害。ネット上で行われる詐欺、有害・違法サイト、迷惑メール、コンピューターウイルス、出会い系サイトによる犯罪、不正アクセス、スマホ中毒。

前のスクリーンには10ほど例を表示しましたが、インターネットに絞っただけでも、このほかに多くの問題が引き起こされており、その数は40を超えております。インターネットに絞っただけでも多くの問題が発生していますが、その中でも大きな問題の一つである人権侵害に絞って、この先、お話をさせていただきます。

インターネット上ではたくさんのトラブル、事件、問題が発生しています。その被害を受けた方もたくさんいらっしゃいます。被害を受けた方は、警察に相談を寄せています。

警察に相談を寄せられるネットトラブルは年間13万件あります。その内訳は、もっとも多いのがネット上での詐欺・悪徳商法です。やはりお金に関わる問題が多いようです。2番目に多い相談内容は、迷惑メール。そして3番目が、ネット上で行われる名誉毀損・誹謗中傷。これが年間およそ1万件あります。まさにこれがネット上での人権侵害です。

この件数は、警察に相談を寄せた方の数だけです。警察に相談をせずに友達に相談した方、家族に相談した方、同僚に相談した方、また、誰にも相談できずに我慢している方の数を考えれば、年間1万件というのは、まさに氷山の一角であり、もっと多くの方がネット上での誹謗中傷・悪口の被害に遭っているということは容易に想像することができます。

ネット上の人権侵害というものはどのようなものかを2番目の「インターネット上での人権侵害」でお話をいたします。

一口にネット人権侵害と言いましても、様々な形があります。分かりやすく分類しますと、九つに分類することができます。

一つに名誉毀損。二つに侮辱。3番目に信用毀損。4番目に脅迫。5番目に住所、氏名や写真などを無断でネットに掲載するさらし。これが大変増えています。SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）が盛んですので、SNSの利用者は、友達の写真を無断で掲載することが多いため、このさらし被害によるトラブルが大変増えています。ネット上で行われるネットいじめ。児童に対する人権侵害である児童ポルノ。セクハラ、パワハラといったハラスメントは現実社会にもありますが、ネット上にも同じようにセクハラ、パワハラが行われています。そして差別です。様々な分野があり、どの分野もとても重要です。全てお話をしたいところですが、時間に限りがあります。今日は企業の方々がお集まりですので、この中から、特に企業の方々に知っておいていただきたい信用毀損と差別、この二つの分野を採り上げて、これからお話をさせていただきます。

信用毀損というのは、役員・従業員の方に対するネット上での誹謗中傷、製品・サービスに対するうそのうわさをネット上で流されて風評被害を受けるものです。まさに皆さんのお仕事に直結していると思います。法人・団体に対するネット上での悪質な書込みというのは、二つの犯罪に抵触する可能性があります。信用毀損と営業妨害です。法人・団体の存続にも関わる大きなダメージを受けます。この二つをネット上での信用毀損、ネット上での営業妨害として解説いたします。

まず、信用毀損はうその情報を流し、企業や人の信用を低下させる行為を言います。具体的には経営者や事業主、役員に対する誹謗中傷の書込みなどが該当しています。ここで注目していただきたいのは、うその情報に限られているということです。書き込んだ内容が真実であった場合には、信用毀損罪にはなりません。

○×クイズの1番。「ネットの書込内容が真実であれば、信用毀損罪にはならない。」は○です。ここでいう信用とは、ビジネス上の信用で、経済的・財産的な信用を指しています。支払能力や商売・営業能力に対する社会的な評価です。これを低下させますと、信用毀損罪となります。具体的に紹介しますと、「〇〇会社は経営状態が危ない。」、「〇〇店は消費期限を偽装している。」、「〇〇社の商品は欠陥だ。」というような書込みが、信用毀損罪に該当する恐れがあります。

これに対して、業務妨害もネット上の悪評が原因になります。業務妨害には大きく分けて二つあります。偽計業務妨害と、威力業務妨害です。偽計業

務妨害は、うその情報を流し、企業や人の業務を正常な遂行等に支障を生じさせる行為です。また、威力を用いて企業にその業務の正常な遂行に支障を生じさせた場合には、威力業務妨害となります。どちらも3年以下の懲役、50万円以下の罰金となります。

具体的な書込みには、次のようなものがあります。

「〇〇爆弾を仕掛けた。」、「〇〇商店街で無差別殺人をする」、「〇〇食品に針を入れた。」、通常以上の点検や警備が必要になりますので、これらは業務妨害罪に抵触します。偽計と威力の2種類がありますが、どちらに該当するかは裁判になったときのケースバイケースで変わります。

このように、ネット上でのうその書込みや悪評は、信用毀損や業務妨害になる可能性があります。この信用毀損や業務妨害は、刑法上では「信用毀損罪及び業務妨害罪」と一つになっています。刑法233条です。3年以下の懲役、50万円以下となっています。非親告罪ですので、本来は被害者の刑事告訴がなくても裁かれるべきものですが、事実上は放置されますので、やはり被害者が刑事告訴する必要があるのが現状です。

先ほど御紹介しましたように、書き込んだ内容がうそであれば信用毀損罪になります。また、その書き方によっては名誉毀損罪にも抵触してきます。うそではなく本当のことだったら、信用毀損罪にならないのですが、本当のことであっても名誉毀損罪というのは有り得ます。

また、内部告発、つまり、会社に気兼ねして、なかなかネットに本当のことは書けないという場合でも、告発は、公益に関わる事実であれば合法とされております。

それでは、ネット上で行われた信用毀損や業務妨害の具体的な事例を御紹介します。

まずは、信用毀損罪となったものです。〇×クイズの2番、「退職後にネットで会社を批判すると、信用毀損罪になることがある。」は〇です。実際に事例があります。退職した元従業員が、ネットの掲示板で会社批判をしました。「業務は多忙で休日もほとんどない。」とか、「朝7時から夜中の2時や3時もざらであった。」とブラック企業であるかのように書き込みました。これが信用毀損罪および名誉毀損罪になり、元従業員に対して、会社に100万円、社長、専務に30万円の損害賠償を命じる判決が東京地裁で行われています。すなわち、退職後もそうですが、退職していなくても、ネットでの会社批判がうその情報であった場合には信用毀損罪になることが、この事例で分かるかと思います。

うそであるかに関わらず、第三者がその書込みを見たときに、うそのか本当なのか判断が付きません。そうすると、そのような書込みがあるということで、ブラック企業だとらく印を押されたり、評判を立てられたりしますので、本当であってもうそであっても、放置できない書込みです。放置すれ

ば風評被害につながり、企業に対するダメージになっていきます。これはネット上の怖いところです。

毎年のように採用活動が行われています。採用活動にやってくる就活生。児童の保護者でモンスターペアレントというのがありますが、就活生にもモンスター就活生がいます。不採用になった会社の悪口をネットに書き込むのです。様々な就職活動の情報交換のサイトがネット上にあります。学生たちが、そのサイト上に「あそこの会社では、面接でこんなことを聞かれた。」ということを書き込みます。もちろん、就職活動をしてるほかの人たちが見ますので、それが本当であってもうそであっても、第三者には分かりません。それが悪評に繋がっていきますので、こういうものも放置すると風評被害になります。書き込んだ学生は信用毀損罪になる恐れがあります。

ネットには、出どころが不明で、責任の所在が明らかでない書き込みがたくさんあります。第三者には本当なのか、うそなのか判断できないまま、ネット上で流れていくのです。大変恐ろしい時代になっています。

今度は業務妨害につながるネット上の書き込みについてお話をします。

ある銀行でデマメール事件がありました。信用を重んじる銀行がデマを流されてしまったという事件です。

この頃はまだインターネット掲示板などは発達していなかったので、「〇〇銀行が潰れるらしいよ。」とメールでネットに流されました。そのメールが次々に転送され、その銀行に預金者が殺到したという事件がありました。もちろん殺到されると業務になりませんので、大きな問題になりました。これはうその情報でした。それに対して銀行側も、「このような情報がありました。そのような事実はまったくありません。」と、ネットに掲載しました。

この事例でもお分かりになるとと思います。たとえその情報でも、拡散すれば、人は真実だと思いますから、大変な被害を受けることになります。よくあるのがネット上で行われる爆破予告です。皆さんの事務所などに爆弾を仕掛けたという書き込みをされたことはないでしょうか。ネットでは結構行われています。匿名で書けますので、自分のことは分からないだろうと思って書くのでしょうか。しかし、警察当局やプロバイダなどの協力があると、どの端末から書き込んだかというのが判明して、誰が持ち主か分かり、逮捕に至ります。

大規模に行われたのが、この2016年2月から3月にかけて行われた、自治体に対する爆破予告です。全国の様々な自治体に対する爆破予告が行われ、それはある大学生が書き込んでいたということが判明して、逮捕されました。まさにこれは業務妨害です。この爆破予告は様々なところで行われ、予告された側は、放置できません。爆発物がないか、点検をいつも以上の体勢で行うことになりますので、まさに業務妨害です。この画像は渋谷区が、「爆破予告がありました。探しましたが見つかっておりませんので異常ありません。

んでした。」と知らせているものです。

朝霞市が被害に遭ったときの報道をお見せしたいと思います。事実の裏付けとしてニュース映像を皆さんにお見せしますが、引用として使いますので、御理解ください。

(映像上映中)

○講師

爆破予告は、大きな騒ぎになります。

このような脅しはほかにもあります。ある著名な方を脅迫する、殺害するということを書き込んで逮捕された者もいます。そのときは警備を必要以上に強化せざるを得なくなり、業務妨害罪で逮捕されている例もあります。

ネット上では気軽に書き込めますが、冗談のつもりで書いても、それが冗談なのか本気なのか、第三者には分かりませんので、大きな問題になります。悪質な書込みや誹謗中傷を書き込まれると、企業は大きな影響を受けることになります。それが本当であってもうそであって、ネット上に流れたら、悪評として広がっていき、風評被害を受けるのです。

ここまで、外部犯行ばかり御紹介しましたが、実はこの被害を受けるときは、外部犯行だけが原因ではありません。残念ながら、内部の方、関係者の方が不適切な書込みをしたことにより、批判を受け、その企業が評価を下げるという事件もたくさん起きています。外からも中からも、風評被害が起きています。

「入社を希望していた人が入社を辞退する。」、「採用希望者が減少する。」、「見込客が契約の再検討に入る。」、「売上げの損失が生まれる。」、「金融機関は融資の見合わせを行う。」、「運転資金の不足に陥る。」。「投資家は株の売却の検討をする。」、「株価が下落する。」など、様々な影響を及ぼします。外からの原因でも中からの原因でも、被害を受けます。

ある会社のPR動画は、大変な影響を及ぼしました。まさに内部が原因で批判にさらされたというものです。その映像をお見せしたいと思います。

(映像上映中)

○講師

このPR動画を見たとき、私はびっくりしました。よくこんな女性蔑視のPR動画が社内の会議を通して公開されたものだと思います。女性蔑視のPR動画は、人権侵害です。あっという間にネット上で批判を受け、その会社は非公開にしました。でも、ネット上での批判は止まりませんでした。評判を大きく落とすはめになりました。ネット上での悪評や炎上があると、企業にと

って大変なダメージになります。そのダメージは、企業イメージのダウン、社会的信用の低下、悪評による顧客離れ、業績の低下を招きます。そして何よりも、その会社で働いている方々の労働意欲、士気にも影響し、離職者が増えたり、就職の希望者が減少したり、内定辞退者が出たりもします。

企業イメージを自分たちで守らなくてはいけないのに、自分たちがダウンさせてしまった事例があります。その一つの事例を御紹介します。人権侵害の書込みが組織に大きなダメージを与えた事例です。皆さんはある会社の若い女性社員が過労自殺をした事件が、記憶にあるかと思います。その過労自殺をしたニュース報道をお見せします。

(映像上映中)

○講師

この事件に対して、人権無視の不適切投稿が行われました。「残業100時間ぐらいで過労死するのは情けない。」と、書き込んだ者がいました。その書込みに対してネットが炎上しました。「そんな人権侵害の書込みをしていいのか。だったら、お前の娘が同じように自殺したら、同じようなことが言えるんだろうな。」といった批判を受けました。この書込みをしたのは、ある大学の教授でした。やがてその教授に対する批判は、「そんな教授に教えられている学生は、同じことを言い始めるんだろう。」と今度は学生に向けられました。さらには「そんな教授を雇っている大学はいかがなものか。」という所属組織に対する批判に変わりました。個人の書込みが、所属組織の不評に発展したわけです。書込みの約2日後には、ネット上での批判の書込みは10万件を超えていました。

これは大変な事態でした。放置できませんから、所属長である学長が、大学の公式ホームページ上で謝罪の公式コメントを出すということになりました。これは3日後でした。3日では遅いです。ネット上の拡散スピードは大変速いですから、発見したらすぐ対処しないといけない。3日も放置したというのは、あまりにも対処が遅すぎます。

10月のことだったので、受験生が願書を書いている時期です。その大学の評価を大変落としたと思います。

このような状態になりますので、ネット上でのこうした書込み、外からであっても、中からであっても放置することはできません。放置していると、多くの人が目にして、ますます悪評が広がっていきますので、すぐに対処する必要があります。実際の対処方法については、この後お話しします。

ネット上で行われている人権侵害の分野一つである信用毀損について、企業の方々に大きなダメージを与える事例とともに、お話をさせていただきました。

もう一つの分野で、是非知っておいていただきたいのが、ネット上での差

別書込みです。

一言で差別と言っても、様々な方が差別を受けています。代表的なのは同和問題の被害者、被差別部落の出身者だとして差別を受けている方が大きな問題ではあります。最近ではヘイトスピーチという形で、外国人の方などに対するネット上での言われのない差別・偏見の言葉を投げかけられることが増えています。特に、在日の中国籍の方、韓国籍の方は、大きな被害を受けています。また、障害のある方や生活困難者の方、人口の半数を占める女性の方、既婚か未婚や、子どもはいるか、といった人権侵害が起きています。

さらには、病気を患っている方や性的少数者の方。最近では、レズビアン、ゲイなどの頭文字を取ってLGBTともいわれます。LGBTの方は、見かけ上分かりにくいかもしれませんが、最近の調査では、LGBTの方は13人に1人いらっしゃるということになっています。

皆さんの職場には、何人の方が働いていらっしゃいますか。13人に1人の割合というのが調査結果です。学校で40人クラスの場合、その中の3人、4人は性的少数者の可能性があるということを認識のうえ、教育にも当たらなくてはならない時代になっています。

性的少数者の方。少数民族の方、アイヌの人々。犯罪被害者の方。このように見えてみると、差別の対象になって被害を受けている方は特殊ということではなく、多くの方々が差別・偏見の被害を受けているということがお分かりになるかと思います。

この中でも大きな問題である同和問題のネット上での差別についてお話をさせていただきます。

過去に部落地名総鑑事件という差別問題が起きました。全国にある被差別部落の名称・所在地が一覧となった差別図書です。これが多くの企業や個人に売られて、これを基に就職差別や結婚差別が行われてきたということがありました。この図書は、発見され次第焼却処分されてきているので、紙媒体はなくなったかもしれませんが、ネット時代となり、ネット上でまた再燃をしています。

インターネット掲示板という便利なものがあります。誰もが自由に発言ができる、情報発信ができるインターネット掲示板です。そこで、仲間が集まって意見交換が行われたりします。このインターネット掲示板でも、地名リスト作りの呼び掛けがされ、それに対して全国から地名・住所が書き込まれていく。このような書込みが発見された場合、削除されることもありますが、それがまたインターネットの便利なところで、作ったところまで保存しておけば、別のサーバーに移して、そこから再開できますし、そこが消されたら、また別のサーバーに移して、また再開できるという、いちごっこになっている状態です。

ネット上は、人権侵害の書込み、うそのうわさや悪口などがたくさん書き込

まれている場です。そこでマスコミの人間が差別書込みをしていたという事件もありました。それを報じているニュースをお見せしたいと思います。

(映像上映中)

○講師

マスコミ側の新聞社の社員が、勤務時間中に会社のパソコンを使って差別書込みを繰り返していたという事件です。

このような事件を見るにつれ、もちろん子どもたちに対する学校での人権教育が重要です。特に、インターネットが普及したのは最近ですから、ネット上での人権侵害についての教育は、教育機関では是非必要です。会社の中でも、当たり前のようにネットを使っている人たちが入社している時代です。その人たちは、残念ながら、学校で十分なモラル教育を受けていない方が多いです。学校ではまだその体制ができていないのです。つまり、教える側がよく分からないまま、インターネットやスマートフォンが流通し、教えられる人が少ないために、まだ学校に体制ができていないのです。

皆さんの会社に入社してくる新入社員は、十分な情報モラル教育を受けないままの方が多いのです。是非新入社員教育のプログラムの中に、情報モラル研修を入れていただきたいと思います。ネット上での人権侵害はもちろんですが、社内のことをネットに書かないとか、顧客情報の扱いだとか、情報セキュリティ上の研修も必要になりますので、是非組み込んでいただきたいと思います。こうした研修についても講師となる人材が少ないので、お話いただきましたら喜んで、何度でも参ります。必要がありましたら御連絡いただけたらと思います。

ネット上では、便利なマップがあります。地図帳を買う人はあまりいません。なぜかという、ネット上にマップがあるからです。グーグルマップを改ざんするという事件が、今年の6月に発生しました。ある鉄道路線の駅名が「部落〇〇駅」と書き換えられるという事件です。これは、後に削除されましたが、誰もが見ることができるグーグルマップですので、掲載されている間、多くの方がこれを検索して見たに違いないと思います。

ネット上での人権侵害には、名誉棄損、侮辱から差別まで、様々な分野がありますが、特に皆さんに知っていただきたい信用棄損の分野と、差別の分野でのネット上の人権侵害の現状をお話させていただきました。

ここで、10分休憩を入れたと思います。

(前半終了)

(後半開始)

○講師

それでは、15時50分までお時間をいただきます。最後に質疑応答の時間も確保しております。

私の話の勢いに押されて納得したけど、後々考えるとおかしいんじゃないかと疑問を持たれた方は、メールアドレスを資料に載せていますので、いつでも御質問、御意見をお寄せいただけたらと思います。必要がありましたら、いつでもサポートをいたします。

ネット上での人権侵害の現状につきまして、信用毀損と差別の2分野を御紹介しました。それでは、インターネット社会で仕事をしている私たちは、法的にはどこまで守られていて、どこから守られていないのか。また、このような被害に遭ったら、どうすればいいのか。予防のためにできるものはないのかということを3番目の「安心・安全のネット社会へ」という中でお話をさせていただきます。

まず、私たちは守られているのか。ネット時代の法整備について、お話しします。

インターネットが、私たちの仕事や生活の中に普及を始めたのは1995年からです。その年には大きな事件が二つありました。阪神淡路大震災と地下鉄サリン事件です。この年からインターネットの普及が始まりました。1995年の流行語大賞ベストテンに、「インターネット」という用語がエントリーされました。それから約20年インターネットが使われてきていますので、その間に様々な法整備がされています。今日はその中で人権侵害に関連する法律の解説をいたします。それは、プロバイダ責任制限法と、昨年12月に施行された部落差別解消推進法です。

まず、プロバイダ責任制限法は、ネット上での悪質な書込みに対応するために、2002年に施行された法律です。

送信防止措置というものがあります。送信防止というのは、分かりやすく言えば書込みの削除ということです。この法によって、削除要請ができるようになりました。そして、削除要請のための書式が用意されています。これはネットから誰でも手に入ります。

法律ができ、削除要請の様式もでき、手続きも整備されました。3番「被害者が法に基づいて削除申請した場合、プロバイダは悪質書き込みを削除することが義務付けられている。」のクイズを皆さんは、×にしましたか、○にしましたか。正解は×です。

この法に基づいて、この様式を出しても、削除が義務づけられてないため、削除される保障はありません。単なる悪口を書かれている。うそのうわさを書かれている。プライバシー侵害された程度では削除できないと思ってください。この法律は、相当の理由があったならば、削除しても損害賠償責任を免責する

という、むしろプロバイダを守った法律です。簡単には消せません。プロバイダが判断します。違法性が明らかなものは消しますが、違法性が曖昧なものを削除すると、発信者、つまりは書き込んだ人から表現の自由の問題で逆に訴えられる可能性があります。プロバイダ側も身を守らなくてはなりませんので、簡単には削除しません。違法性を証明できないと削除できません。そのため、これは簡単にはお勧めできない手続きです。

しかし、人権啓発パンフレットの中には、プロバイダ責任制限法に基づいて削除申請できると、あたかも被害者が救済されるような印象を受ける書かれ方をしているパンフレットもありますが、それは誤解です。

京都府が作った「インターネットと人権の話」というパンフレット。実は、私が監修させていただいたものです。ここには正直に書いてあります。

「削除依頼や発信者情報の開示請求などの手段を取ることができると定められています。」と解説しています。削除できるとは書かれていません。

削除依頼をしたことによって、一度終息した書き込みの内容に改めて注目が集まり、結果的に議論が再燃することもあります。パンフレットには、削除できたとしても、今度は削除がきっかけとなって炎上する可能性もあるということもしっかり書いてあります。ネット上の書き込みの削除というのは大変難しい状態になっております。

そして、もう一つの法律は部落差別解消推進法です。昨年12月に施行されたもので、第1条の目的に、「情報化の進展に伴って」という言葉が入っていること、法律の名前に「部落差別」という用語が使われたことは画期的な法律です。ネット上で差別が生まれているということを意識して書かれた条文になっています。

さて、この法律が制定したときのニュース映像を皆さんにお見せしたいと思います。

(映像上映中)

○講師

「全てが満たされているわけではない。」という言葉。そのとおりです。是非知っておいていただきたい点を解説いたします。

この法律ができたから、「全てが解決してハッピー」ではなく、スタートラインに着いたのかもしれないというところです。これから解消していかなくはいけない状態です。

まず、第1点目に、この法律は部落差別を解消しようという法律です。部落差別がこの法律の対象です。しかしながら、部落差別の定義をしないまま作られた法律です。たとえ定義が明らかであっても、あえて定義をしないといけないのが法律のはずです。

そして2点目。クイズの4番「部落差別解消推進法には罰則規定がない。」は○です。罰則規定がない法律です。理念法であり基本法なので、罰則規定を付けないということがあります。これを基本として、これから展開していく実効的な国内法を作っていかななくてはいけない。その足場にするための法律ですので、現状では罰則規定がありません。

この理念に基づいた実効性のある国内法を作らないといけない法律なのです。

重要なことは、国・自治体の責務を明記したことです。第4条には「相談体制の充実」、第5条には「教育啓発」、そして第6条には「地方公共団体の協力を得て、実態調査をすること」が、この法律で義務付けられました。定義されていない対象を調査しなければなりません。どのように解決するのか注目したいところです。

そして、人権侵害を包括的に救済していくのではなく、分野ごとに個別法で人権救済をするという公約の基に作られています。ヘイトスピーチはヘイトスピーチ対策法（本邦外出身者に対する不当な差別的言動の解消に向けた取組の推進に関する法律）ができていますし、障害者に対しては障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）、それぞれの分野別に個別法で救っていくという方針で進められているものの一つになります。

これは理念法ですから、まだスタートラインにあり、このままだとスタートしません。国内法に結び付けていけないといけません。しかし、立法根拠がないという反対意見も同時に存在しています。「この法律は、差別を固定化するものである」という反対意見がある中で作られた理念法ですから、この次の国内法に展開していけるのかどうかは未知数です。

この法律によって、ネット上の部落差別の書き込みを消そうとしても、現状のこの法律のままでは無力です。ネット上の部落差別に対して効力を発揮することは、現時点では期待できない状態になっています。

では、サービスを提供している会社が、サービスを提供している側の責任として、提供している場で不法行為が行われていることを自分たちで監視して消すことはできないのだろうかとお思いになるのは当然のことです。サイトの常時監視です。このような会館の駐車場や公園では、それぞれ駐車場・公園を管理している側に、そこで事故が起きないように、違法行為が行われないように安全管理義務があります。「ネット上の掲示板やブログなどのサービスを提供しているサービス提供事業者側に、監視義務はないのか」。5番のクイズは○です。監視義務はありません。

それはおかしいとお思いになるのは当然のことです。プロバイダ責任制限法を運用するためのガイドラインができています。これは法務省と民間団体とが一緒に作ったもので、法務省ですら、このガイドラインに基づいて削除要請を出しているものです。このガイドラインの中に、「プロバイダサイト管

理者、掲示板管理者に監視義務はない。」と明記してあるのです。ですから、サービス事業者は胸を張って、監視しなくてよいことになっています。事業者側は法規制なし、監視義務なし、削除義務なしという現状です。まるで無法地帯のように書きたい放題、書かせたい放題になっているのがネットの現状です。このような危険なネット上で、私たちは仕事や日常生活で使っていて、大変危ない状況だということ、誰もが被害者になる可能性があるということが、お分かりいただけるかと思います。

それでは、このようなネット社会の中で、悪質な書込み、誹謗中傷などをされた場合、どのように対処すべきなのか。また、事前に防止するためにはどうしたらいいのかという話をさせていただきます。

まず、皆さんに知っておいていただきたいのは、ネット上の誹謗中傷の書込み、悪質な書込み、うそのうわさ、悪評などは、簡単には削除できないということです。壁に貼られたチラシを剥がすようには消せないのがネットの世界です。それはなぜかというと、関係者が多いからです。

ネットに書き込んだ人がいます。皆さんの資料では「①発信者」と書いています。これが、悪評やうそのうわさを書き込んだ張本人です。書き込んだ先の掲示板やブログを管理する「②管理人」がいます。ブログや掲示板は、ネット利用者が誰でも作ることができますので、ネットの一般利用者であることが多いです。ここで既に2人出てきています。そして、その書き込んだ先の掲示板やブログのサービスを提供している「③事業者」がいます。これで3人出てきました。

もう一つは、書き込んだ発信者が、ネットに接続するときに使ったネット接続事業者「④プロバイダ」が存在します。

ネット上は、このように複雑になっていて関係者が多くいます。一つの書込みに対して、様々な人が絡んでいることが、お分かりになるのではないのでしょうか。

また、書き込まれた内容が転載・拡散していた場合は、⑤と⑥がいます。転載先・拡散先のサイトの持ち主「⑤管理人」がいます。そして、その転載先のサイトを提供している「⑥サービス事業者」がいます。転載されている数、拡散している数が多ければ多いほど、⑤と⑥がネズミ算のように増えていくということになります。

ですので、書込みの削除と一言言ってもたくさんの関係者が存在していますので、全ての関係者に削除の手続きをすることになり、大変になってきます。

一番幸運とも言えるケースは、友達同士でSNSなどに書き込んでいるケースです。勝手に写真が掲載されているとか、自分についてうそのことが書いている場合、誰が書いているか分かったりします。その書いた本人に「あの書込み、よくないので消して。」と連絡して削除される。これは幸運なケー

スです。

でも、世の中の悪評を書いたり、ブラック企業だと書いたりする人間は、匿名で書きますので、誰が書いているか分からないことの方が圧倒的に多いです。その人間に連絡しようにも、削除を依頼しようにも、連絡できないことが圧倒的に多いです。

そういうときに、「書き込んだ先があるのだから、書き込んだ先の掲示板やブログの上で、反論したり、消してくれと言ったか方がいいか。」というのがクイズの6番です。誹謗中傷があったら、その掲示板で即座に反論、抗議する。この行為は非常に危険な行為です。6番は×になります。

なぜかという、相手は匿名で書き込んでいますので、反論すると逆に反撃をします。更に問題がこじれたり、炎上したりするので、問題が拡大・深刻化する可能性があります。同じ土俵では闘わないことです。相手は、匿名をいいことに反撃をしてくる、ますます消せなくなります。

では、削除のためにどう対処すべきか。

書き込まれた被害者の方の分野によって、対処方法は若干異なってきます。ネットの一般利用者の方が悪質な書き込みをされたとき。人権侵害の書き込みをされたとき。自治体が住民から相談を受けたとき。児童・生徒が被害に遭っているとき。教育機関が分かったとき、そして、企業の皆さんのような法人・団体が被害に遭ったとき。サービス事業所側にできること。保護者が子どもを守るために行うこと。そして、警察にできること。それぞれの分野の方にできること、すべきことがあります。この中で、皆さんは企業の方々ですので、役員・従業員の方々が誹謗中傷を受けた場合、また、サービスに対する悪評を立てられた場合ということを想定して、法人・団体にできることについて御紹介いたします。

先ほど言いましたように、削除はなかなかできません。プロバイダ責任制限法では違法性を証明できれば消せます。ですから、信用毀損罪や業務妨害罪に該当するという、明らかな違法性を証明できれば、プロバイダ責任制限法をもって削除することができます。プロバイダ側も違法性があれば安心して消せますが、違法性を証明できないような単なる悪口、誹謗中傷、うわさ程度では、プロバイダが動けないことをお分かりいただきたいと思います。

発信者が分からないケースが多いです。先ほどお話しした爆破予告などの大きな問題になったときには警察当局やプロバイダやサービス業者が協力して進めますので、IPアドレスによって、発信者を特定することができます。通常の誹謗中傷ぐらいでは、そのような大規模な調査をしてくれませんので、発信者は特定できないと思ってください。また、外国のサーバーを使ったりすると、余計に特定できなくなります。

ネット上で反論・抗議を安易に行うと、炎上してこじれて消せなくなります。また、それぞれのサービス事業者は正式な削除を依頼するための削除依

頼フォームを用意しています。正式に用意されている削除依頼フォームで、正式な手続きでサービス事業者に削除を依頼する。これも危ない行為です。削除するかどうかは、事業者側の判断になります。特に2ちゃんねるは、人権侵害や誹謗中傷が多い掲示板ですが、この正式なフォームを使いますと、その内容が2ちゃんねる上に公開されます。それが炎上を招いて消せなくなるというケースが多いので、公式に用意されている手続きも使うことはできません。特に、2ちゃんねるは消さないという方針で運営されていますので、ほとんどが消せないと思ってください。書き込んだ本人ですら、自分の書込みを削除する機能を持っていません。2ちゃんねるは、自己責任という考え方で運営しています。夜、お酒の勢いで悪口を書いてしまって、翌日、反省して消そうとしても消せないということが起きます。相手を脅かすつもりで、「通報します。」とか「訴えますよ。」という言葉を入れると、サービス事業者側が、データの保全に入ってしまう、なおさら削除ができなくなります。ネットで調べた程度の知識で動くのは大変危険です。

ではどうすべきなのか。ネット風評被害への対処についてお話しします。ネットで調べた程度の知識で動くのは危険です。ネット人権侵害の専門家に相談をして、助言を受けながら動いてください。ネット人権侵害の専門家は次の三つあります。一つは法務省の人権擁護機関である地方法務局です。法務局にネット人権侵害の専門家がいますので、被害の申告をして、どのように動くべきか助言を受けてください。法務省から、削除要請を出すこともできます。

政府広報オンラインにも、被害者側の削除依頼にプロバイダ側が応じないなどの場合は、法務局がプロバイダへの削除の要請を行うと記載されています。

したがってクイズの7番は、ネットの人権侵害は民事であっても、法務局から削除要請できますので、×です。

国の機関である法務局からの削除要請ですので、良心的なサービス事業者は応じて削除をしますが、実はこの方法でも削除される保証はありません。強制力がないからです。削除の要請だけで、強制力も罰則も何もないので、相手の企業の理念、運営会社のモラルに任せるしかありません。掲示板の2ちゃんねるには、削除マニュアルがあります。しかし、その削除マニュアルには法務局からの削除要請に従うということは書かれていません。法務局から削除の要請がきたくらいでは、2ちゃんねるは消しません。

ネット人権侵害の専門家の二つ目は、総務省の支援事業として行っている違法有害情報相談センターです。こちらに相談をして助言を受けながら動くというのも、一つの方法です。

相談センターのホームページには「誹謗中傷された書込みのあるサイトを

見つけたが、どう対応すればいいのか。」などの相談に応じると掲載されています。

三つ目は、弁護士です。顧問弁護士や契約している弁護士がいらっしゃいましたら、その弁護士から助言をいただくのも、一つの重要な方法になります。

ただし、ネットトラブルに詳しい弁護士でないと、有益なアドバイスはいただけないと思います。もし関係のある弁護士がネットトラブルに詳しい方でなかったら、詳しい方を紹介していただくなどして、対処すべきと思います。

ここまで、書込みはなかなか消せないという話をしてきました。現存する方法で一番強力な削除方法が、削除仮処分命令の申立てです。裁判所に対して、削除仮処分命令の申立てを行い、それに基づいて仮処分命令書をもらい、命令書をサービス事業者に提示して削除をしてもらうというものです。

掲示板2ちゃんねるでも、この削除仮処分命令が出ると、翌日か翌々日には削除しますので、一番強力な削除方法です。ただ、この手続きでは、書類を用意しなければなりませんし、申請してから裁判所に呼ばれて説明をする。そのときは被害者と加害者の両方が説明することになります。裁判官がその説明を聞いて、「確かにこれはこの被害者の利益が損なわれている。」と判断されたら、仮処分命令書が出ます。申立てを行ってから命令書が出るまでに2週間程度掛かります。

また、裁判という方法もあります。裁判に入るとかなりの時間を要しますので、裁判に持ち込む前に、この仮処分命令をもらう方法が一番の方法です。それでも裁判を選ぶのでしたら、刑事告訴、民事訴訟という方法があります。これは相当の時間と手間も掛かり、長期化をします。そのことを覚悟しておかなくてはなりません。もし刑事告訴して犯罪であることが認められたら、加害者に罰金支払命令になりますが、その罰金は被害者には1円も渡されません。もし損害賠償金を求めるのであれば、民事訴訟での損害賠償金請求ということになります。民事訴訟の場合、立証責任は被害者が負いますので、しっかりと証拠を残しておかないといけません。ネット上のものですので、印刷、画面のコピー、写真を撮るといった証拠を残しておかないと、民事裁判を維持できなくなります。

知っておかなくてはならないのは、得られる損害賠償金よりも裁判費用の方が何倍も掛かるということです。

先ほどの「部落地名総鑑」の事件でプライバシー侵害については、集団で訴訟しています。集団であれば、一人一人の損害賠償金が少なくても、裁判費用が工面できるのです。一人で乗り込んでは、確実に赤字になり、労力だけ掛かるものになります。

運良く損害賠償支払命令が出たとしても、悲しいことに加害者が無職であ

ったり、フリーターであったりすると払うお金がないですから、払ってもらえません。また、資産家や毎月給料が入っている人であったとしても、「払わない。」と言われれば、それまでです。裁判所からの支払命令に強制力がないからです。ならば、強制的にも回収したいという人は、次の段階として財産を差し押さえて、強制回収ということも有り得ますが、そのためには、また裁判所の手続が必要になります。「あの人はここにこれだけの資産がある。」とか、「毎月ここの給料がこれだけ入っている。」ということを証明しないとイケなくなります。

個人が調査するのは無理です。金融機関も個人情報を出しませんので、弁護士の力を借りることになり、弁護士費用も掛かってくるということになります。刑事裁判、民事裁判、共に訴えること自体は簡単ですが、被害者側として茨の道に入るということを覚悟して、裁判に持ち込むことになります。和解が一番スピーディーかもしれません。

内部からの書込みで、会社が大きなダメージを受けてしまった場合です。外部からのものに対しては、今のように刑事告訴などをすればいいのですが、内部の従業員の方の不適切な書込みや従業員の方の不満から出てくる役員・上司に対する誹謗中傷があった場合、会社として処分できるかということがあります。

「自分の個人的なアカウントで、就業時間外に自宅から自由に発言したものだ。」と主張された場合、それを会社側として処分できるかと言いますと、私生活での行動であったとしても、解雇、懲戒処分はできます。有効になり得ます。会社に対する誹謗中傷や人格を傷付ける行動・言動や、不当な内部告発などを行った場合には、有効になり得るという見解が出ております。

ただ、事実をつかんでも、いきなり懲戒解雇すると問題になります。段階を踏んでください。インターネットでの誹謗中傷が発覚したら、1回は注意や指導をしてください。それでも繰り返すということがある場合は、その程度に応じて処分する。最終的には解雇も可能になります。

いきなり解雇できないのはなぜか。労働契約法16条に「解雇は客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当であると認められない場合、その権利は乱用したとして無効になる。」という条項があるからです。

しかし、「うその内容の書込みによって、会社の信用を失墜させる行為は、解雇できる。」とする社内規定などがある場合、処分できます。

ネット上では悪評を立てられたり、炎上したりすることがありますが、削除は大変難しいということがお分かりいただけたと思います。削除とともに忘れてはならないのは火消し、つまりは早急に公式見解を出すことです。皆さんの会社でも公式サイトをお持ちだと思いますので、サイト上での公式コメント、謝罪文などを早急に打ち出すことが重要です。この対応が遅いほど、影響は大きくなります。理想を言えば24時間以内の対応が必要です。少な

くとも発見した翌日には行ってください。そうしなければ大変大きな傷を負うことになります。このことを是非御注意いただきたいと思います。

次に、こうした状況が発生しないように未然防止のお話をさせていただきます。

会社として、未然防止のために必要なことは社内規定の整備です。二つのネットワークについて整備してください。社内で使っている社内ネットワークに対する規定と、もう一つは個人的に利用しているSNSなどのソーシャルメディアに対するガイドラインです。個人的に使っているものについても、企業に大きなダメージを与えることになりますので、是非作っていただきたいと思います。そして、それぞれのガイドラインに基づく教育・研修をしていただくことが重要です。

不適切な書込みが発生した場合、トラブルに対応する窓口・部署を明確にしておくということです。御自身の会社でネットトラブルを発見した、炎上が始まった、不適切な書込みがあった。こうした場合にどこの部署に通報することになっていきますか。どこの部署が対応することになっていきますか。どこの部署がマスコミ対応することになっていきますか。その基準をしっかりと作っていただきたいと思います。

皆さんの会社には、情報セキュリティポリシーが作られていると思います。情報セキュリティポリシーの中に、この部署を明記しておかなければならないことになっていきます。どこが対応部署なのか。どの組織で対応するのか。明確にしておかないといけません。

さらには、退職者向けのプログラムです。中途退職する方の中には、不満を持ちながら退職する方もいますので、退職前にお話を聞いてあげるという機会も是非作っていただきたいと思います。その場ではなかなか本音を言わないと思いますが、会社が話を聞いてくれたというクッションを入れるだけでも、退職後に悪評を立てるということが減ってきます。このときに誓約書も書いてもらいます。「業務上知り得た情報は外に出さない。」というのはもちろんのこと、「会社に対して不適切な書込みなどをしない。」という誓約書を書いてもらうことで防ぐことができます。

もし問題が発生したら、利害関係者への説明をする。最も簡単な方法は公式ホームページ上にコメントを出すということです。重要な案件でしたら重要顧客のところに行って、それぞれ個別に説明するということも重要になってきます。

そして最後に、ネットのモニタリングです。

従業員が社内で使っているネットワークを監視する機能があります。モニタリングには費用も掛かりますので、監視できるというだけでも、従業員の私的利用などが減ってきますので、効果があります。

このような未然防止策をとりながら、是非皆さんの会社のネット風評被害

のリスクを回避していただきたいと思います。

それでは時間がまいりましたので、最後にクイズの答えをお見せいたします。拡散した情報を一括削除する手続きがないということの解説をしましたが、一括削除はできません。×になるのが3番、6番、7番で、他は全て○となります。

今日は、「インターネット社会と人権」と題しまして、企業関係者の皆さんに知っていただきたいネット被害についてのお話をさせていただきました。是非ネット上の人権侵害の対策をとっていただき、社員の人権、会社の信用を守っていただくことをお願いして、私からの話を終わりたいと思います。

ありがとうございました。

【質疑応答】

○会場

ありがとうございました。「ソーシャルメディア利用ガイドラインというものを会社に備えておいてください。」という点で、少し安直な要望ですが、この会社規定は良いとか、あるいは法務省にこういうガイドラインが出ているというのを教えていただけるとありがたいです。

○講師

「ネットワーク利用についての規定を整備してください。」というところで、社内で使っているネットワークと、個人利用を含めてソーシャルメディアの使い方についてのガイドラインを作ってくださいとお話ししました。そのうちのソーシャルメディア利用ガイドラインは、多くの企業が作っています。さらには、大学、高校、中学なども作り始めています。ネット上にはたくさん参考になるものがあります。また、私が在籍する武蔵野大学も遅ればせながら、去年の夏、私が指導のうえ作りました。武蔵野大学のソーシャルメディア利用ガイドラインもなかなか分かりやすく書いてあると思います。学校ですので、教職員向けと学生向けの2種類作ってあります。皆さんの会社では従業員向けになりますから、教職員向けに書かれたものが、シンプルで分かりやすく書いてあります。そのまま使っていただいても良いかと思います。

○会場

本日は貴重なお話ありがとうございました。

プロバイダ責任制限法が、削除が難しい点、運営会社側に常時監視する義務がないということも理解できました。先ほど先生が「最近海外サーバー経由ということが多くなってきた。」とおっしゃられた件ですが、この海外サーバーを経由した場合の対処方法とは、どこまでできるのかを教えてください。

○講師

国内の対処ですら困難な状態です。海外のサーバーで悪評が書かれたりした場合、さらに厄介です。日本国内でしたら、不十分ながら今日御紹介したような対処方法がありますが、海外に置かれたサーバーで書き込まれたものというのは、日本の国内法は適応せず、その国の法律に従った対処しかできません。その国が悪評の書込み、人権侵害の書込みに対応していなければ、それは手を付けることはできません。また、対処している国というのはあまり多くありません。ヨーロッパでも同様です。この分野は世界的に遅れています。仮に対応としていても、その国の言語での手続、さらには交渉と、二重三重の困難さがありますから、個人で対応するのは、まず難しいです。この場合は弁護士の力をお借りするしかありません。

女性の方にとって、卑劣なりベンジポルノについては、ようやくリベンジポルノ被害防止法ができて、削除しやすくなりました。国内のサーバーを使っている場合、申請すれば2日後に消せるようになりましたが、それは国内のサーバーの場合です。実は、リベンジポルノの8割が国外のサーバーに置かれています。そうしますと、それぞれの国の言語で、それぞれの国がリベンジポルノを許しているかどうかを調べて、許していなかったら、その国の言語で、その国の手続きをしないとイケない。国際化社会になっている現代は、ネット上の書込みの対処がこんなにも難しすぎる状態が現状です。ネット上には国境がないですから、早く国をまたいだ取り決めを作ってもらわないと、難しいと思っています。

(終了)