

テーマ：『インターネットと人権 ～企業が加害者にも被害者にもならないために～』

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

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った。この利用者の拡大に伴い、インターネット上のトラブルや事件や犯罪もまた多く発生するようになってきている。

ネットには2ちゃんねるの風評被害に遭い顧客を失った経営者の投稿がある。インターネットに書かれた悪評は第三者が見たとき、本当なのか、嘘なのか分からない。いったん広まると、風評被害に発展してしまう。

このような事態になったとき、どのように対応すべきかということを考えながら、これからの話を聞いていただきたい。

1 ネット社会の現状

(1) 平成元年の社会

- ・歌手の美空ひばりさん、漫画家の手塚治虫さんが亡くなる。
- ・映画『魔女の宅急便』、任天堂のゲームボーイが大ヒットした。
- ・ベルリンの壁崩壊、天安門事件が起きた。
→これらのニュースをスマホやネットで知った人はいない。
平成元年は、スマホもネットもない社会だった。

(2) インターネットの普及

インターネットが、私たちの生活の中に普及し始めたのは、平成7年（1995）からである。以来、私たちにたくさんの利便性をもたらす一方、問題も引き起こしてきた。

(3) ネットがもたらした問題

(例) ネット上での人権侵害、ネットへの個人情報的大量流失、
ネットにある著作物を無断で使う著作権侵害、
ワンクリック詐欺に代表される様々な詐欺、
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、不正アクセス、スマホ中毒、リベンジポルノ、
なりすましメール、サクラサイト商法など
→その数は既に40を超えている。

(4) 警察に寄せられる相談件数

- ・全国の警察に寄せられるネット人権侵害の相談は、毎年1万件を超える。
その数は氷山の一角であり、もっと多くの被害が発生している。

2 ネット上の人権侵害

・ネット上での人権侵害の分類

①名誉毀損，②侮辱，③信用毀損（役員・従業員に対する誹謗中傷，製品・サービスに対する悪評），④脅迫，⑤さらし，⑥ネットいじめ，⑦児童ポルノ，⑧差別

⑤さらし…個人情報，プライバシー情報，写真が無断掲載される事案が近年，急激に増加している。 一般のSNS利用者が，被害者，加害者にもなりうる。

⑧差別…一部の人だけが，差別・偏見の被害を受けているわけではない。

（例）同和問題，ヘイトスピーチ，障害のある方，生活困難者の方，女性，病気の方，性的マイノリティの方，アイヌの方，犯罪被害者の方，

子ども，高齢者など →差別・偏見の被害は，一部の人の問題ではない。

・当講座は企業向けであるため，信用毀損の分野を取り上げて解説する。

（1）ネットでの信用毀損

・信用毀損とは，虚偽の情報を流し，企業や人の信用を低下させる行為である。

・具体的には，経営者，事業主，役員に対する誹謗中傷が該当する。

・このような書込みは，信用毀損罪及び業務妨害罪に抵触する可能性がある。

・（ネット上での具体的例）

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。

→これらが虚偽の情報であった場合，信用毀損罪に該当する。

・嘘の書込みであっても，拡散すれば真実であると誤解されるため，放置することは適切ではない。ネットでの拡散は，風評被害をもたらす。

（2）ネットでの業務妨害

・業務妨害…①偽計業務妨害，②威力業務妨害の2種がある。ネット上の書込みは，裁判所の判断によって，どちらかに該当する。いずれも，刑罰は3年以下の懲役又は50万円以下の罰金となる。

①偽計業務妨害

虚偽の情報を流し，企業や人の業務の正常な遂行等に支障を生じさせる行為である。

②威力業務妨害

威力を用いて企業や人の業務の正常な遂行等に支障を生じさせる行為である。

・具体的な書込例

爆破予告，殺害予告，「食品に針を入れた。」

→通常以上の警備や点検が必要になるため，業務妨害となる。

（3）ネットでの事例

信用毀損の事例

①元社員による会社批判（例：業務は多忙で，休日もほとんどない。朝7時から夜中の2～3時もざらであった。）をネット掲示板に書き込む。

→虚偽の情報であったことから業務妨害、信用毀損となり、東京地裁はこの元従業員に対して、「会社に100万円、社長・専務に30万円の損害賠償」を命じた。
→退職後であっても、現役の従業員でも、会社批判は信用毀損になる可能性がある。

②モンスター就活生

就職活動で不採用になった会社の悪口を書き込む→放置すると、風評被害となり採用活動にまで影響することがある。

業務妨害の事例

①飲食店チェーン店のアルバイトによる動画投稿

従業員のみならずアルバイトに対しても教育・研修が必要である。

②駅における殺害予告

いたずらでの殺害予告→駅業務の妨害となり、偽計業務妨害容疑で逮捕された。

③大型量販店における爆破予告

アルバイト従業員が、会社から貸与されたタブレット端末を使って爆破予告した。

④熊本地震発生直後の「ライオンが逃げた」というデマ

動物園に問合せの電話が殺到し、業務妨害容疑で逮捕された。

(4) 組織へのダメージ

様々な悪影響

- ・組織のイメージダウン、社会的な信用の低下、悪評による顧客離れ、金融機関による融資見合せ、業績低下、投資家の売却検討、従業員の労働意欲や士気の低下、離職者増加、就職希望者減少、内定辞退者発生 など
- ・会社の公式アカウントでの情報発信だけでなく、従業員の個人アカウントでの発信も所属組織に大きな影響を与える。

組織にダメージを与えた事例

- ・電通社員過労自殺事件に対する有識者コメント

「月当たり残業時間が100時間を超えたぐらいで過労死するのは情けない」

↓

多くのバッシング、ネット炎上、テレビ番組でも報道

↓

所属組織に対するバッシングに転嫁

↓

3日後、組織の長が、公式ホームページに公式コメント
ネット上の拡散スピードからすると、3日後では致命的に遅い！

唯一の拡散防止策：発見後24時間以内に公式サイトで、公式コメントを掲載する。

3 安心・安全のネット社会へ

3-1 ネット時代の法整備

(1) 法整備の現状

- ・インターネットの急速な普及に対応して、プロバイダ責任制限法、著作権法改正、児童ポルノ禁止法などが整備されてきた。しかし、まだ不十分である。

(2) プロバイダ責任制限法（2002年5月施行）

- ・削除の要請や発信者の身元情報の開示に関する法である。様式、手続等が整備された。
- ・しかし、プロバイダに削除は義務付けられていない。→削除されない。
- ・相当の理由がある場合には、書込みを削除しても、損害賠償責任を負わないとした法である。

→相当の理由とは

直ちに違法性を証明できる書込みが該当する。

違法性が明確でない書込みを削除すると、書き込んだ側から、表現の自由を侵害されたとして、逆に訴えられる訴訟リスクがあるため、うかつに削除できない。

→明らかな違法性とは

児童ポルノ、わいせつ物、リベンジポルノ等が該当する。

(3) サイトの常時監視義務

- ・プロバイダ等には、書き込みを常時監視する義務がない
(プロバイダ責任制限法を運用するためのガイドライン)
- ・法規制なし、監視義務なし、削除義務なし。ほぼ無法状態のインターネットを、私たちは日常的に、生活や仕事の中で使っている。
- ・この危険性を知って使わなければ、いつ被害者・加害者になってしまうかもしれない。

3-2 悪質書込みへの対処

(1) トラブルの未然防止（法人・団体にできること）

① ネット利用の規定整備

- ・会社が貸与したネットワークの業務外利用を禁止する。
- ・公式アカウントで発信する際のチェック体制を整備する。
→現場でダブルチェック，そして管理者が事後にチェックする。

② ソーシャルメディア利用ガイドライン

- 個人アカウントでのSNS利用を従業員任せにしない。
- 万一事故が起きた場合，ソーシャルメディア利用ガイドラインが整備されていなかったならば，二重の責任を負わされることになる。

③ 教育・研修・啓発

- ・コンプライアンス研修（人権，著作権，肖像権，プライバシー権など）
- ・情報セキュリティ研修（個人情報扱うすべての事業者が，個人情報保護法対象）
- ・従業員だけでなく，契約社員，派遣社員，パート，アルバイトも対象になる。
- ・毎年度，地道に，繰り返す必要がある。

④ 情報セキュリティポリシーの策定

- ・情報セキュリティ委員会が，被害者支援，マスコミ対応，削除の手續など，法的な措置を担当する。

⑤ 退職者プログラムの整備

- 中途退職者のプログラムを見直す。
- ・心情を述べる機会をつくり，逆恨みでの会社批判を抑制する。
- ・誓約書を作成する。（業務上の情報は漏らさない，会社に対する誹謗中傷はしない）

⑥ ネット使用のモニタリング

- ・使用者側は，業務上のネットワークのモニタリングが可能である。
- ・モニタリングが技術的に可能ということアナウンスするだけでも，効果がある。
- ・導入する場合は，社内規程に定めて従業員に明示することが必要である。

(2) 早期発見（法人・団体にできること）

① 役員，従業員の方が被害にあった場合の相談窓口の設置

② 通報窓口の設置

自社に対する悪評，従業員に対する書込みを発見した場合の社内通報窓口を整備する。

③ ネット監視の業務委託

(3) 被害に遭ったなら

- ・爆破予告, 殺害予告→すぐ警察に通報する。
- ・書込みの削除は, 関係者が一人ではないため難航する。
- ・関係者…書き込んだ本人 (大概是匿名), 書き込んだ掲示板やブログの管理人, 掲示板やブログのサービス提供会社, プロバイダ
- ・削除の要請, 手続, 交渉などは, この4者が相手になる。
- ・書込み内容が拡散・転載されている場合, 交渉の相手方がねずみ算式に増える。
- ・また, 国外にサーバーがあった場合, 削除手続きはサーバーが置かれている国の法規に従うことになるため, 削除要請はますます困難を極める。
- ・誹謗中傷があった掲示板上で反論してはいけない。
- ・掲示板の削除依頼フォームの利用は, 専門家の助言に従う。
削除されないばかりか, 削除依頼を行った情報が公開されてしまう→炎上を招く。
- ・ネット人権侵害の専門機関に被害を申告して助言を受ける。
①法務省の人権擁護機関, ②違法・有害情報相談センター

- ・被害者からの削除依頼にプロバイダが応じない等の場合は, 法務局が, プロバイダへの削除要請を行うことがある。

ただし, 必ず法務局が削除を要請するとは限らない。たとえ法務局が削除を要請しても, 強制力がないため, 削除される保証はない。

- ・現存する唯一, 確実に削除する方法は, 削除仮処分命令の申立てをすることである。→権利を侵害されていると判断されると, 後日, 削除の仮処分命令書が出る。命令書を提示して, プロバイダやサイト管理者に削除要請すれば, 確実に削除される。

- ・プライバシー侵害や無断写真掲載では刑事告訴はできない。

(理由) 違法であるとする根拠の法がないため, プライバシー侵害, 肖像権侵害で刑事告訴ができない。

- ・損害賠償請求の民事訴訟は認められている。ただし, 立証責任は, 被害者側が負わなくてはならない。得られる損害賠償金よりも裁判費用の方が何倍もかかる。仮に裁判所から損害賠償金の支払命令が出ても, 強制力がないため回収できないことがある。強制執行には手続が必要になるなど, 負担は大きい。

- ・Yahoo!や Google には検索結果を表示させないようにする手続がある。

- ・従業員が悪質書込みを繰り返した場合には懲戒処分, 最終的には解雇も可能になる。
- ・大事件になった場合には, ステークホルダーへの説明も必要になる。

例: 公式サイトに説明文を掲載, 個別説明, 会見実施

○おわりに

インターネットと人権と題し、ネット上の現状と実態を紹介し、対応方法などをお話しした。本日の研修で得た知識を活用し、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、終わりたい。

○クイズの答え

① 回答：○

信用毀損罪には、「虚偽の情報を流し…」という要件があるので、記載内容が真実であった場合は、信用毀損罪にはならない。

② 回答：×

会社に対する批評・批判書込みの内容が虚偽であっても、放置すれば、拡散して風評被害に発展することがある。

③ 回答：○

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。

④ 回答：×

被害者が法に基づいて削除申請しても、プロバイダは書込みを削除することが義務付けられてはいない。

⑤ 回答：○

プロバイダ等には、書込みを常時監視する義務はない。

⑥ 回答：×

個人のSNS利用についても、会社がガイドラインを整備しておく必要がある。

⑦ 回答：○

拡散した虚偽のうわさを一括して削除する手続は存在しない。したがって拡散した書込みは、1件、1件、対処しなければならない。

⑧ 回答：×

掲示板上で反論、抗議すると、相手は匿名をいいことにさらに強く反論し、問題がこじれ炎上して、ますます削除ができなくなる。

⑨ 回答：×

削除依頼フォームが用意されていても、利用するか否かは、専門家の助言に従う。

⑩ 回答：×

被害者からの削除要求にプロバイダが応じない場合、法務局が削除を要請する。