

医療と法律

Q&A

第2回

「インターネット上の口コミへの対応」

弁護士法人 杜協同法律事務所

弁護士 三橋要一郎

**相談者**：仙台杜協同クリニックの院長をしています。先日、グーグルマップ上の当院の口コミを見たところ、当院の患者対応が悪い、治療で満足いく結果が得られなかった等という投稿がされ、星1の評価がつけられています。このような口コミが表示されたままだと、悪い印象が広まり、患者さんが離れてしまうのではないかと困っています。このような口コミを削除することはできませんか。

**弁護士**：まずは、グーグル(以下「G社」という。)に対して、任意に削除依頼をすることが考えられます。G社は、独自に口コミ等の投稿に関してコンテンツポリシーを定めており、所定のフォームから同社に対してポリシー違反を理由として口コミ削除のリクエストを出すことができます。

G社は、投稿コンテンツに関するポリシーとして、禁止および制限されるコンテンツを列挙しており、意図的な虚偽情報の投稿や中傷的な表現の使用、個人攻撃などがこれに含まれます。同社ではポリシー違反のコンテンツをAIを活用し監視・検出しており、一定の投稿は事業者からの要請がなくとも表示しないなどの対応をしているそうです。

もっとも、単に口コミの内容への不満、気に

入らないという理由での削除リクエストは通らず、ポリシー違反が認められなければG社は任意の削除に応じません。

**相談者**：では、G社にリクエストをしても口コミが削除されなかった場合はどうしたらよいですか。

**弁護士**：そのような場合は、裁判所に対し、G社を債務者として、問題となっている口コミ削除の仮処分の申立てをするという選択肢が考えられます。

**相談者**：口コミ削除の仮処分とはどのような手続ですか。

**弁護士**：口コミ削除の仮処分は通常の訴訟手続ではなく、民事保全という手続であり、通常の訴訟に比べて迅速に手続が進みます。もっとも、口コミ削除の仮処分では、債務者であるG社を審尋することが必要となり、結論が出るまで2~3カ月程度かかることもあるようです。

また、裁判所はどのようなケースでも口コミ削除の仮処分の命令を出してくれるわけではありません。

**相談者**：どのような場合に、裁判所は口コミ削除の仮処分を命じてくれるのですか。

**弁護士**：仮処分の手続では、削除を求める側は、口コミによって名誉が毀損されたこと、すなわち、口コミが「社会的評価を低下させるもの」であることを疎明する必要があります（被保全債権）。この「社会的評価を低下させるもの」であるか否かは、書かれた側の捉え方ではなく、一般の閲覧者による普通の注意と読み方を基準として判断されます。

また、問題となる口コミが名誉を毀損するような内容であっても、「公共の利害」に関するものであり、人身攻撃に及ぶなど意見ないし論評としての域を逸脱したものではなく、意見等の前提となる事実の重要な部分が真実であるときは、口コミの違法性が阻却（否定）されてしまいます。そのため、仮処分の手続では、これらの事情がないことも疎明していくことになります。

さらに、口コミ削除の仮処分が必要な理由として、当該口コミによって現に受けている、あるいは受けるおそれが大きい損害等も疎明する必要があります（保全の必要性）。

**相談者**：口コミが当院の社会的評価を低下させ、かつ、ウソの内容である場合には削除が認められるのですね。では、実際に、口コミ削除の仮処分決定を得られる見込みはどのくらいあるのでしょうか。

**弁護士**：残念ながら、これまでの裁判例を踏まえると、明らかな虚偽や誹謗中傷といえる場合でない限りは、口コミの削除が認められる

ことは少ないというのが実際のところですよ。

というのも、裁判所は、口コミの性質上、良い点と悪い点の双方が記載されることが想定されているとして、悪い口コミのみの削除を求めることについて慎重な判断をしています。逆に言えば、一般の閲覧者は、特定の口コミのみによって評価するのではなく、複数の良い口コミ、悪い口コミを総合評価するのが通常であるため、特定の口コミについて名誉を毀損する違法なものだとの認定がしにくいと解されているようです。

さらに、裁判例の中には、医療機関に対する口コミの削除について、当該口コミの内容自体は社会的評価を低下させ得るものだとしても、「医療が身体への侵襲を伴う高度に専門的なサービスであるから…医療機関の口コミは、これから医療機関を選択しようとする患者にとっては非常に重要な情報である」、「人の生命健康を預かり、心身の不調を訴える患者に対応する医師は、その専門業務である診察に関して患者等から一定の批判を甘受すべき立場にある」等と指摘して削除を認めなかったものもあります。医療機関にとって厳しすぎるのではないかとも思いますが、実務上は、医療機関という当事者の属性からも、口コミ削除の仮処分は難しいといえます。

**相談者**：そうですか…。口コミ削除の仮処分はハードルが高いですね。

では、G社に対してではなく、投稿者本人に対して何か請求はできないのでしょうか。

**弁護士**：名誉権侵害を理由として、不法行

為に基づく損害賠償請求をすることが考えられます。

ただし、そのためには投稿者を特定する必要がありますが、口コミから投稿者が誰かを特定することは通常は困難です。そこで、前段階として、G社および投稿者の情報を保持しているアクセスプロバイダ(AP)に対して、一定の投稿者に関する情報の開示を求める必要があります。

**相談者**：どのような手続になるのですか。

**弁護士**：投稿者を特定する手続は、プロバイダ責任制限法という法律に規定されています。プロバイダ責任制限法は、口コミ等によって権利を侵害された者が、コンテンツプロバイダ(CP。G社がこれに当たります)やAPに対して発信者(投稿者)を特定する一定の情報の開示を求めることを認めています(同法5条1項)。この開示請求は、裁判外で行うことも、裁判によってすることもできます。なお、プロバイダ責任制限法は令和3年に改正され、発信者情報開示請求ができる情報の範囲が拡大されるとともに、新たな裁判手続(同法8条以下)も創設されました。

裁判外で請求する場合には、書面でCPやAPに対して発信者情報開示請求を行います。これを受けたCPやAPが発信者情報開示請求の要件に該当すると認めれば、所定の手続を経て、発信者情報を任意に開示します。

裁判上の手続としては、①発信者情報開示仮処分をCPに対して提起し、CPから開示された情報をもとにAPを特定し、そのうえでAP

に対して発信者情報開示請求訴訟および発信者情報消去禁止仮処分を提起するという方法、②令和3年改正で創設された新たな裁判手続を利用して発信者情報の開示を受ける方法があります。

①の方法は、発信者の特定のために2回の手続を経る必要があり、時間やコスト面で負担が大きいという問題点があります。他方、②の方法によれば、発信者を1回の手続によって迅速に特定することが可能です。ただし、②の方法は、開示要件を満たすことが明らかでプロバイダ側も強く争わないケースに用いられることが想定されており、紛争性の高いケースでは従来の①の方法をとるべきと言われています。

そのため、裁判手続によるとしても、①の方法によるべきか、②の方法によるべきかどうかは、事案に応じて判断する必要があります。

**相談者**：なかなかややこしい手続ですね。ではこれらの手続をとるとして、開示請求が認められるのはどのような場合ですか。

**弁護士**：発信者情報開示請求の要件は、「権利が侵害されたことが明らかであるとき」と「発信者情報の開示を受けるべき正当な理由があるとき」であり、一定の情報に関しては要件が加重されています。

「正当な理由」は、投稿者への損害賠償請求権を行使するためであれば、基本的に認められます。他方、「権利が侵害されたことが明らかであるとき」とは、先ほど説明した口コミ削除の仮処分における被保全債権の考え方と基

本的には同様です。そのため、医療機関への口コミの場合、実務上は、残念ながら、発信者情報開示請求が認められるためのハードルは高いといえます。

◆ このQ&Aから何を学ぶか ◆

- ①インターネット上の口コミを削除するためには、運営会社に対して削除リクエストを出す方法、口コミ削除の仮処分という裁判手続による方法がある。
- ②口コミの投稿者に対して損害賠償請求をすることも可能であるが、その前提として、裁判外あるいは裁判手続により、プロバイダ責任制限法に基づく発信者情報開示請求を行い、投稿者を特定する必要がある。
- ③口コミの削除を求める仮処分および発信者情報開示請求のいずれについても、実務上は、明らかな虚偽や誹謗中傷の場合に限られ、認容されるためのハードルは高い。