

ネット上の誹謗中傷に対する基本方針

近年、ネット上での誹謗中傷による被害が増加しており、企業においても対応が必要となるケースが増加しています。そこで、今回はネット上の誹謗中傷に対する基本方針についての留意点を解説します。

弁護士 田村 裕一郎
弁護士 古田 裕子

1 ネット上の誹謗中傷

近年、ネット上の掲示板や口コミサイト、SNS等においての誹謗中傷投稿が社会問題となつています。

こうした状況を踏まえ、プロバイダ責任制限法が改正され、より円滑に発信者情報開示等の手続きが行なえるように新たな裁判手続きが創設（令和4年10月施行）されました。

個人のみならず、企業においても、たとえば、事実と異なる口コミが投稿され（例／グーグルマップ）、ビジネスや採用等に悪影響

が出るといった問題が生じることがあります。

企業としては、ネット上の誹謗中傷に対し、法改正を踏まえた対応策をとるといふ姿勢をあらかじめ示し、違法な誹謗中傷を抑止すべきです。

2 ネット上の誹謗中傷に対する基本方針作成にあたっての留意点

(1) 基本方針

本書式例では、ネット上の誹謗中傷を放置せず、企業として対応する姿勢を示しています。

基本方針については、各企業が対策を講じるべき誹謗中傷の投稿者ごとの検討が必要となります。

たとえば、企業の外部者による

誹謗中傷への対策であれば、社外向けの基本方針となり、従業員や退職者などの企業の内部者による誹謗中傷への対策であれば、社内向けの基本方針となります（本書式例は社内向けとします）。

(2) 定義

本書式例では、誹謗中傷の定義において、名誉棄損、信用棄損、業務妨害、（個人についての）プライバシー侵害、侮辱等を挙げています。

これらは、権利を侵害する情報の典型的なものであり、プロバイダ責任制限法上の発信者情報開示請求の要件にもなり得ます。

(3) 対応

本書式例では、ネット上の誹謗中傷に対して企業がとる具体的対応を記載しています。

匿名の投稿に対しては、発信者情報開示請求によって投稿者を特定すること、および損害賠償請求をすること、懲戒処分を行なうことが対応として有効です。

実際に特定されるリスクや、損害賠償請求を含む不利益処分のリスクがあるということが示された場合には、誹謗中傷の抑止につながります。

この観点から、たとえば、過去に、会社が投稿者を特定した実績がある場合には、その件数や損害

掲載テーマ

- 2月号 インフレ手当に関する規程
- 3月号 残業申請に関する規程等
- 4月号 ネット上の誹謗中傷に対する基本方針
- 5月号 フリーランス契約書
- 6月号 失効年次有給休暇の積立制度規程
- 7月号 給与のデジタル払いに関する規程

ネット上の誹謗中傷に対する基本方針

【基本方針】

当社は、インターネット上（ウェブページ、電子掲示板、SNS等を含みます）における当社に対する誹謗中傷または当社に関連する誹謗中傷（当社の役員および従業員に対する誹謗中傷のうち、当社の業務に関連するものおよび当社における地位に関連するものを含みます。以下、「ネット誹謗中傷」といいます）について、当社の名誉および信用ならびに役員および従業員の尊厳、健康、安全等を害する可能性がある問題として、毅然とした対応をとることといたします。

（中略）

【定義】

誹謗中傷とは、当社に対する名誉棄損、信用棄損もしくは業務妨害に該当する可能性のある行為または役員および従業員に対する名誉棄損、プライバシー侵害、侮辱に該当する可能性のある表現（投稿を含みます）をいいます。

（中略）

【対応】

1. 当社は、ネット誹謗中傷に対して、必要があると判断した場合、次の全部または一部の対応をとることといたします。なお、役員または従業員に対する誹謗中傷が含まれている場合、当該役員または従業員と、必要に応じて、対応を協議します。

- (1) 発信者またはサイト管理者等に対する削除請求
- (2) 発信者情報開示請求
- (3) 損害賠償請求
- (4) 警察その他の機関に対する相談、被害届の提出または刑事告訴もしくは告発
- (5) 就業規則およびSNS規程に従った懲戒処分

（中略）

【調査体制】

1. 当社は、ネット誹謗中傷について、継続的に調査を行なうものとします。

2. 従業員は、ネット誹謗中傷を発見した場合、速やかに〇〇部まで連絡するものとします。

（中略）

以下略

以上

賠償請求を行なったこと等を、社内通知文に記載することもあり得ます（ただし、開示によって得た投稿者の氏名などの情報については、みだりに用いて名誉または生活の平穏を害することが禁じられているため、社内通知文に記載することは、原則として避けるべきです）。

上記以外の方法としては、社内研修会を開催すること、誓約書を作成し署名を求めること等により、従業員や退職者による誹謗中傷を抑止することも、有益です。

(4) 調査体制

企業が誹謗中傷について、継続的に調査を行なっているというところ、誹謗中傷を放置しない姿勢

を示すことになり、抑止効果があります。

また、本書式例では、従業員が誹謗中傷を発見した場合の報告を義務付けており、企業が誹謗中傷に当たる投稿がされたことを認識する可能性を高めています。

(5) 予防の重要性

企業に対する誹謗中傷について

は、「個人の意見表明としての感想である」こと等を理由として、企業の削除請求や発信者情報開示請求が認められないケースが多くあります。

そのため、本書式のようなものを社内周知することにより、抑止力を働かせ、予防することが重要です。