

iTL 先端的プロジェクト奨学金最終報告書

デジタルプラットフォーム上の投稿に対する事
業者の法的責任と課題に関する研究

～Google Maps のクチコミを中心に～

中央大学 国際情報学部 4年
21G1103006C 林 奈那子

目次

第1章 はじめに

- 1-1 研究概要
- 1-2 インターネット上の違法・有害情報の削除請求に関する現状の課題
- 1-3 Google Maps クチコミ削除請求の現状

第2章 人格権に基づく削除請求

- 2-1 名誉権と名誉感情
- 2-2 氏名権

第3章 Google Maps クチコミにおける裁判例の分析

- 3-1 社会的評価の低下
- 3-2 違法性阻却事由の不存在
- 3-3 考察

第4章 日本法と海外制度の比較

- 4-1 米国における媒介者責任
通信品位法
- 4-2 EUにおける媒介者責任
デジタルサービス法
- 4-3 日本における媒介者責任に関する制度整備
情報流通プラットフォーム対処法
- 4-4 比較検討

第5章 今後の課題と展望

参考文献

参考資料

第1章 はじめに

1-1 研究概要

近年、インターネットの普及に伴い、その匿名性や情報発信の容易さから、個人に対する誹謗中傷、名誉やプライバシーなどの人格権侵害の問題は深刻化している¹。

デジタルプラットフォーム上の投稿で人格権侵害がされた場合には、まず情報の発信者本人に、削除依頼を行ったり、民事上で損害賠償請求を起こしたりすることができる。また、インターネット上では発信者が匿名で特定できないことも多いため、プロバイダに対して削除請求が行われることが多い。これは、媒介者のみが情報の削除や遮断が行えるからである。削除に応じない事業者に対しては、差止請求や損害賠償を求めて訴訟が提起されることもある、しかし、媒介者を責任に問うことに関しては、表現の自由への脅威となり、インターネットの発展を妨げる恐れもある²。そのため、媒介者サービスの性質に応じて削除の判断や、各国の媒介者責任に関する制度は異なっている。

本稿では、デジタルプラットフォームサービスの中でも、Google Maps のクチコミに対する削除請求を中心に、デジタルプラットフォーム上の投稿に対する事業者の法的責任と課題に関する研究を行う。

Google に対して Google Maps の投稿記事削除を求めた裁判例を調査し、Google Maps の裁判例の特徴を明らかにする。

また、2024 年の 5 月に成立された情報流通プラットフォーム対処法の動向に注視しつつ、EU のデジタルサービス法、アメリカの通信品位法と比較を行い、日本の媒介者責任の在り方や制度としての有効性を検討するとともに、Google Maps クチコミの削除請求に関する日本の法的課題を検討したい。

1-2 インターネット上の違法・有害情報の削除請求に関する現状と課題

デジタルプラットフォーム上の投稿における人格権侵害の問題を検討する前提として、人格権侵害の被害者、侵害情報を媒介するデジタルプラットフォームの事業者、対策を検討する政府の、それぞれの現状と課題を確認する。

人格権侵害の被害者の現状と課題

デジタルプラットフォーム上の投稿で人格権侵害がされた場合には、まず情報の発信者本人に、責任を問うことが考えられる。実際には、媒介者であるデジタルプラットフォーム事業者に違反報告や削除申請をすることが多い。

¹ 総務省 総合通信基盤局電気通信事業部利用環境課 受託 株式会社メディア開発総研「令和 5 年度 インターネット上の違法・有害情報対応相談業務等請負業務報告書（概要版）」p.1 https://www.soumu.go.jp/main_content/000946765.pdf

² 小向太郎「インターネット上の人格権侵害に関する媒介者責任の動向」国際情報学研究 第 4 号 (2024. 3), p. 171-172

このような対応方法の相談窓口として、総務省の委託事業の違法・有害情報センター、法務局の「みんなの人権 110 番」、一般社団法人セーフアーインターネット協会の「誹謗中傷ホットライン」などがある。

令和 5 年の相談件数は、違法・有害情報センターが 6463 件³、みんなの人権 110 番のうちインターネット上の人権侵害情報に関する人権侵害事件が 1824 件⁴、誹謗中傷ホットラインが 2465 件⁵であり、いずれの相談期間も相談件数も増加傾向にある。インターネット上の違法・有害情報に関する流通実態のアンケート調査では、回答者の 65.0%が「他人を傷つけるような投稿（誹謗中傷）」を目撃した経験があり、過去 1 年間に SNS 等を利用した人の 18.3%が「他人を傷つけるような投稿（誹謗中傷）」の被害に実際に遭っていると回答しており⁶、問題は深刻化している⁷。また、相談窓口が「わからなかった」・「知らなかった」という人は半数強であり、サービス提供事業者に違反申告や報告の利用方法が「わからなかった」・「知らなかった」という人が 3 割弱であった⁸。このことから、現在の相談件数は氷山の一角にすぎないと考えられる。

さらに、違反申告や報告をした場合に、サービス提供事業者により対応（投稿の削除、アカウント削除等）されたことがある人は、34.1%であった。

削除をしてもらいたいと思っても、相談窓口や削除依頼方法が分からなかったり、削除を事業者に要請しても中々削除してもらえなかったりしているのが現状である。

デジタルプラットフォーム事業者の取組と課題

デジタルプラットフォーム上での情報発信に関して、デジタルプラットフォームを管理・運営している事業者は媒介者に当たる。この事業者のみが、デジタルプラットフォーム上の投稿の発信者情報を把握していたり、投稿の削除や遮断を行えたりすることが多い。そのため、発信者の情報開示請求や削除を求められることになる。

また、事業者自身が、違法・有害情報に関する独自の削除基準を設け、利用規約に基づいて、コンテンツモデレーションを行ったり、ユーザーからの削除依頼を受け付け対応したりしている事業者もある。

しかし、事業者は発信者本人ではないため、その情報が真実であるか、実際に問題があるのかを判断することが困難な立場である。そのため、媒介者に責任を負わせたり、発信者の情報開示を求めることは、ユーザーの表現の自由を萎縮させたり、発信者のプライバシーや

3 総務省 総合通信基盤局電気通信事業部利用環境課 受託 株式会社メディア開発総研「令和 5 年度 インターネット上の違法・有害情報対応相談業務等請負業務報告書（概要版）」p.1 https://www.soumu.go.jp/main_content/000946765.pdf

4 法務省人権擁護局「令和 5 年における「人権侵害事件」の状況について（概要）～法務省の人権擁護機関の取組～」2024, p.3 <https://www.moj.go.jp/content/001415625.pdf>

5 一般社団法人セーフアーインターネット協会「誹謗中傷ホットライン 活動報告（2023 年 1 月 1 日～2023 年 12 月 31 日）」2024, <https://www.saferinternet.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/5899cbea9e96d1a1e7dfcbee0d4d8d8e.pdf>

6 三菱総合研究所「インターネット上の違法・有害情報に関する流通実態 アンケート調査」p.8-9, 2023 https://www.soumu.go.jp/main_content/000909496.pdf

7 総務省 総合通信基盤局電気通信事業部利用環境課 受託 株式会社メディア開発総研「令和 5 年度 インターネット上の違法・有害情報対応相談業務等請負業務報告書（概要版）」p.1 https://www.soumu.go.jp/main_content/000946765.pdf

8 三菱総合研究所「インターネット上の違法・有害情報に関する流通実態 アンケート調査」p.15, 2023 https://www.soumu.go.jp/main_content/000909496.pdf

通信の秘密を侵害する可能性がある。事業者としても、ユーザーの信頼を損ない、サービスの質を落とす可能性がある、削除の判断は極力避けたいと考えられる。

このように、事業者は被害を訴える人からは「情報の削除や発信者情報の開示を求められ、発信者からは情報の掲示等の維持や発信者情報を開示しないことを求められるという、板挟みの状態になりやすい」という課題がある。

政府の取組と課題

インターネット上の誹謗中傷を含む違法・有害情報に関する問題が深刻化していることを踏まえ、総務省では2020年9月に「インターネット上の誹謗中傷への対応に関する政策パッケージ」に基づき、プラットフォーム事業者とそのユーザーに対して以下4つの取り組みを実施している。

- ① ユーザーに対する情報モラル及びICTリテラシー向上のための啓発活動
- ② プラットフォーム事業者の自主的な取組の支援及び透明性・アカウントビリティの向上（プラットフォーム事業者に対する継続的なモニタリングの実施）
- ③ 発信者情報開示に関する取組（改正プロバイダ責任制限法の円滑な運用）
- ④ 相談対応の充実（違法・有害情報相談センターの体制強化、複数の相談機関間における連携強化及び複数相談窓口の案内図の周知）¹⁰

さらに、2024年5月には②③に伴い、プロバイダ責任制限法の一部改正法として「特定電気通信による情報の流通によって発生する権利侵害等への対処に関する法律」（略称、情報流通プラットフォーム対処法）が成立した。

「総務省は、プロバイダ責任制限法を中心とした制度整備を行う一方で、個別の違法・有害情報への対応に関しては、事業者団体や個別のプロバイダによる自主的な取組が行われており、総務省はそれらの取組の支援¹¹」を行っているとしている。

国としては、被害者救済と表現の自由という重要な権利・利益のバランスに配慮しつつ、インターネット上の違法・有害情報による被害を防ぎ、媒介者の円滑な対応を促進できる¹²制度をいかに構築できるかが課題である。

1-3 Google Maps クチコミの削除請求の現状

Google Maps サービス概要

本稿では、デジタルプラットフォームサービスの中でも、Google Maps のクチコミにおける削除請求を中心に研究を行う。

9 小向太郎、『情報法入門【第6版】』2-2 ネットワーク上の媒介者 P.100-101、NTT出版、2022

10 総務省「令和6年版 違法・有害情報への対応 第Ⅱ部 情報通信分野の現状と課題」2024（閲覧日 2024/11/22）
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r06/html/nd222640.html>

11 総務省「インターネット上の違法・有害情報に対する対応（プロバイダ責任制限法）」（閲覧日 2024/11/22）
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/ihoyugai.html

12 総務省「インターネット上の違法・有害情報に対する対応（プロバイダ責任制限法）」（閲覧日 2024/11/22）
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/ihoyugai.html

Google が運営する地図情報提供サービスである Google Maps には、Google アカウントを有する者であれば施設について五段階評価や感想（以下「クチコミ」という）を投稿できる機能がある。ユーザーは投稿されたクチコミの内容を参考にして店を選ぶなど、それらの地域・場所に紐付いた情報を利用している¹³。世界で月間利用者数が 10 億人以上おり¹⁴、日本だけでも月間利用者数は約 4700 万人おり、地図アプリ利用者のシェア率 9 割の日本で最も利用されている地図アプリである¹⁵。三菱総合研究所の 2023 年度の「インターネット上の違法・有害情報に関する流通実態アンケート調査」によると、過去 1 年間で Google Maps の閲覧経験がある人は 41.2%、書き込み経験がある人は 6.7%である¹⁶。

また、企業や店舗はビジネスプロフィールという、Google マップにおいて無料で発信できるツールに登録することができ、電話番号、営業時間、ウェブサイト等の自社の正確な最新情報をユーザーに提供できる¹⁷。また、ユーザーからのクチコミに返信できる機能がある。そのため、ポジティブなクチコミは企業の宣伝となり、反対にネガティブなクチコミにも適切に返信することで、企業の姿勢を示す機会となる。

本研究では、Google Maps の普及率の高さと地図上の位置情報と結びついているクチコミ機能の特性から、他のデジタルプラットフォームサービスと比べても、投稿内容がクチコミを書かれた事業者の営業利益に影響を与えやすいと考え、削除請求の判断や媒介者責任に関する法的課題を研究する上で適した研究対象とした。

Google Maps のクチコミにおける権利侵害投稿への対応

Google は、Google Maps クチコミの品質を保つ取り組みとして、「コンテンツポリシーの作成」、「機械学習の活用」、「人間による管理」の 3 つが挙げられる。

Google は、利用規約に投稿が禁止および制限されるコンテンツを規定している。違反している投稿があった場合に、Google がユーザーアカウントを停止したり、クチコミを削除したりすることも明示している¹⁸。

13 Google, 「Google マップでクチコミと評価を追加、編集、削除する」
<https://support.google.com/maps/answer/6230175?hl=ja&co=GENIE.Platform%3DAndroid> (閲覧日 2024/11/22)

14 Google Japan Blog 「Google マップのレビューの仕組み」2022 (閲覧日 2024/11/22)

https://blog.google/intl/ja-jp/products/explore-get-answers/2022_02_google-reviews-jp/

15 株式会社 mov 「【2022 年最新調査】地図アプリの利用トレンドレポートを公開しました」
<https://mov.am/news/report/5606/> (閲覧日 2024/11/22)、株式会社 Maneql 「地図アプリに関するアンケート調査 2024」
<https://linestep.jp/2024/03/29/survey-map-application/> (閲覧日 2024/11/22) ※株式会社 mov の 2022 年度の調査では 99.4%、株式会社 Maneql の 2024 年度の調査では 93.7%のシェア率

16 三菱総合研究所「インターネット上の違法・有害情報に関する流通実態 アンケート調査」p. 8, 2023

https://www.soumu.go.jp/main_content/000909496.pdf

17 Google, 「ビジネスプロフィール概要」https://www.google.com/intl/ja_jp/business/ (閲覧日 2024/11/22)

18 Google, 禁止及び制限されるコンテンツ (閲覧日 2024/11/22)

https://support.google.com/contributionpolicy/answer/7400114?hl=ja&ref_topic=7422769&sjid=17742638258536903051-AP

さらに、世界中のユーザーから1日数千万件投稿されるクチコミを人間と機械により24時間体制で確認している¹⁹。実際に、2023年には1億7千万件以上のクチコミを削除したと公表している²⁰。

日本の調査でも「サービスを利用するなかで、サービス提供事業者から投稿の削除等応（投稿を削除、投稿への閲覧注意等のラベル付与、利用制限、アカウントの凍結）の対応をされたサービス」として、3.6%の人がGoogle Mapsを挙げている²¹。また、上記の質問で対応されたことがあると答えた人の中で、53%は対応の前後に通知や理由の説明に関して納得のいく説明があったと回答している²²。また、54.7%の人が対応の際、発信者が意見や反論を伝える機会（意見表明機会）の案内に満足していると回答している。発信者の意向を一定程度取り入れた形で対応がなされていることが分かる。

しかしながら、ユーザーがGoogleに違反報告や削除依頼をしたがその対応に納得のいかない場合、Googleに対して投稿記事の削除を求める裁判が起こす事例もある。

医師による集団訴訟

Google Mapsのクチコミに対してGoogleに対して削除を求める訴訟は個別の事業者や個人からの訴訟だけでなく、2024年3月には医師による集団訴訟が起こされている。

クリニック、医院、病院を設置する医師・歯科医師・獣医師・医療法人63人は、Google Mapsのクチコミに不当な内容が投稿されたが削除してもらえず、営業が妨害されて損害が出たとして、Googleに対して140万円余りの損害賠償を求める訴えを起こしている²³。

この訴訟において原告は、訴状でビジネスプロフィール登録の強制についても言及しており、ビジネスプロフィールの情報を不正確なものに書換えられる被害の対策として、登録せざるを得ないと主張している²⁴。同じGoogleが運営するYou Tubeのコメント欄では「動画を公開するユーザーの側で、対象の動画に対するコメントを管理できる機能が実装されている」²⁵ことを例示し、「グーグルマップに掲載された施設がクチコミの対象となるか選択する権利を得ること²⁶」を目標の1つとしている。

19 Google Japan Blog「Google マップのレビューの仕組み」2022（閲覧日 2024/11/22）

https://blog.google/intl/ja-jp/products/explore-get-answers/2022_02_google-reviews-jp/

注 「ポリシーに違反しているコンテンツを検出するため、Google の機械学習アルゴリズムは投稿をスキャンし、不審なユーザー アクティビティを示す兆候がないかチェックしています。ポリシーに違反するコンテンツは Google の自動モデルによって削除されます。アルゴリズムのみでは判断が難しいコンテンツは、専門のトレーニングを受けた担当者やアナリストに報告されます。Google で削除されるのは、Google ポリシーや利用規約に違反しているコンテンツ、または法的義務を遵守していないコンテンツです。」としており一部機械だけの削除の判断を行なっている。

20 NHK「グーグルマップの不当なクチコミ投稿で権利侵害」医師ら提訴 2024. 4

<https://www3.nhk.or.jp/news/html/20240418/k10014426121000.html>

21 三菱総合研究所「インターネット上の違法・有害情報に関する流通実態 アンケート調査」p. 15, 2023

https://www.soumu.go.jp/main_content/000909496.pdf

22 三菱総合研究所「インターネット上の違法・有害情報に関する流通実態 アンケート調査」p. 15, 2023

https://www.soumu.go.jp/main_content/000909496.pdf

23 NHK「グーグルマップの不当なクチコミ投稿で権利侵害」医師ら提訴 2024. 4

<https://www3.nhk.or.jp/news/html/20240418/k10014426121000.html>

24 Google マップクチコミ被害訴訟、訴状、令和6年4月18日 http://g.todasogo.jp/?page_id=32

25 Google マップクチコミ被害訴訟、訴状、令和6年4月18日 http://g.todasogo.jp/?page_id=32

26 Google マップクチコミ被害訴訟「原告代用よりご挨拶【私たちの目標】」http://g.todasogo.jp/?page_id=75（閲覧日 2024/11/22）

Google に対する Google Maps のクチコミの削除を求めた裁判例²⁷

Google に対して Google Maps のクチコミに投稿された記事の削除を求めた裁判例として、Westlaw Japan に掲載されているものは、13 件存在する²⁸。このうち、削除が認容された事例は 3 件ある。(表 1)

表 1 裁判例

c	債権者	削除請求の根拠	判決
①	歯科医院	名誉権	一部認容
②	接骨院の患者	氏名権	認容
③	獣医師	名誉権	一部認容
④	医師	名誉権/名誉感情	却下
⑤	歯科診療所	名誉権/名誉感情	却下
⑥	医師	名誉権/名誉感情	却下
⑦	水産物を小売業者	人格権	棄却
⑧	医師	名誉権/名誉感情	棄却
⑨	弁護士	名誉権/名誉感情	却下
⑩	医師	名誉権	棄却
⑪	歯科医院	人格権	却下
⑫	医師	人格権	却下
⑬	弁護士	人格権	棄却

表 1 のように、Google Maps の削除請求では名誉権や名誉感情に基づいて行われる。第 2 章では、名誉権・名誉感情、及び氏名権について、どのような場合に権利侵害が認められているのかを確認する。

第2章 人格権に基づく削除請求

2-1 名誉権と名誉感情

「人格権としての名誉権²⁹」に関して、昭和 61 年最高裁判決で、名誉とは、「人の品性、徳行、名声、信用等の人格的価値について社会から受ける客観的評価である³⁰」としており、「社会から受ける客観的評価、すなわち、社会的評価を低下させる行為は、名誉毀損となり、原則として違法である³¹」という考えが示されている。また名誉毀損に基づ

27 林奈那子, 小池創大, 小暮匠, 古淵千尋「Google Maps クチコミの削除請求に関する裁判例」情報処理学会, 研究報告電子化知的財産・社会基盤研 2023-EIP-196-7p. 1-8 (2023)

28 検索日 2024/11/22, 裁判例の個表は文末の参考資料

29 最大判 昭和 61 年 6 月 11 日・民集 40 卷 4 号 872 頁

30 最大判 昭和 61 年 6 月 11 日・民集 40 卷 4 号 872 頁

31 公益社団法人商事法務研究会「インターネット上の誹謗中傷をめぐる法的問題に関する有識者検討会 取りまとめ」令和 4 年 5 月 10 頁

く削除請求が認められるには、「被保全権利である名誉権ないし名誉感情による妨害排除請求権³²」が必要であると考えられている。

名誉毀損の対象となるのは社会的評価を低下させる行為である³³が、「社会的評価を低下させたといえるかどうかは、一般の閲覧者の普通の注意と読み方を基準として判断すべきである³⁴」とされている。

最高裁判例によれば、社会的評価を低下させる行為であっても、その違法性が阻却される場合があり、事実の摘示による名誉毀損の場合と、ある事実を基礎とした意見ないし論評の表明による名誉毀損の場合に分けられる³⁵。

事実の摘示による名誉毀損の場合には、「その行為が公共の利害に関する事実に係り、もつばら公益を図る目的に出た場合に、摘示された事実がその重要な部分について真実であることが証明されたときには違法性が阻却される³⁶」としている。また、「相当性の法理」として、「当該事実の重要な部分が真実であることの証明がないときにも、その行為者において当該事実の重要な部分を真実と信ずるについて相当の理由があれば、その故意又は過失は否定される³⁷」としている。

これに対して、ある事実を基礎とした意見ないし論評の表明による名誉毀損の場合においては、「意見ないし論評の前提としている事実が重要な部分について真実であることの証明があったときには、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ない限り、違法性が阻却される³⁸」とされている。

また、「意見ないし論評の前提としている事実が重要な部分について真実であるとの証明がないときにも、行為者において当該事実の重要な部分を真実と信ずるについて相当の理由があれば、故意又は過失は否定される³⁹」ことになる。

名誉感情とは、最高裁判例によれば、「人が自己自身の人格的価値について有する主観的な評価である⁴¹」とされている。最高裁判例においては、民法第723条の「名誉」には、名誉感情は含まれないものと解されており⁴²、表現行為の中には、「社会的評価を低下させるものではなく、名誉感情を侵害するにとどまるものがあることが示されている⁴³」としている。そして、名誉感情については、「その侵害が社会通念上許される限度を超える侮辱行為であると認められる場合に人格的利益の侵害が認められ得るものと解される⁴⁴」としている。

<https://www.shojihomu.or.jp/public/library/728/report202205.pdf>（閲覧日 2024/11/22）

32 東京地判令和2年10月15日（Westlaw Japan 文献番号 2020WLJPCA10156010）

33 公益社団法人商事法務研究会「インターネット上の誹謗中傷をめぐる法的問題に関する有識者検討会 取りまとめ」令和4年5月10頁
<https://www.shojihomu.or.jp/public/library/728/report202205.pdf>（閲覧日 2024/11/22）

34 最二判 昭和31年7月20日・民集10巻8号1059頁、最二判 平成24年3月23日・裁判集民事240号149頁

35 公益社団法人商事法務研究会「インターネット上の誹謗中傷をめぐる法的問題に関する有識者検討会 取りまとめ」令和4年5月10頁
<https://www.shojihomu.or.jp/public/library/728/report202205.pdf>（閲覧日 2024/11/22）

36 最一小判 昭和41年6月23日・民集20巻5号1118頁

37 最一小判 昭和41年6月23日・民集20巻5号1118頁

38 最三小判 平成9年9月9日・民集51巻8号3804頁

39 最判 平成元年12月21日・民集43巻12号2252頁

40 最判 平成9年9月9日民集51巻8号3804頁

41 最判 昭和45年12月18日・民集24巻13号2151頁

42 最判 昭和45年12月18日・民集24巻13号2151頁

43 最判 平成22年4月13日・民集64巻3号758頁

44 最三小判 平成22年4月13日・民集64巻3号758頁

2-2 氏名権

Google Maps の投稿削除請求の裁判例の中で裁判例②は、なりすましのクチコミに関する事案で、氏名権の侵害に基づいた削除請求である。

SNS 等で氏名が冒用されて、なりすましが行われた際に、その行為が違法に氏名権を侵害していると認められた場合は、冒用された氏名の部分の削除を求めることができる。ただし、「当該アカウントにおいて氏名を冒用してなされた投稿については、氏名を冒用して当該アカウントが作成されていることから直ちに当該投稿についても氏名権の違法な侵害であり、削除することができるということにはならず、これを削除するためには、別途、当該投稿が名誉権等の人格権を違法に侵害するものであるといえることが必要であると考えられる⁴⁵⁾」とされている。

氏名権については、昭和 63 年の最高裁判決で、氏名は「その個人の人格の象徴であって、人格権の一内容を構成するものというべきであるから、人は、他人からその氏名を正確に呼称されることについて、不法行為上の保護を受けうる人格的な利益を有するというべきである。しかしながら、氏名を正確に呼称される利益は、氏名を他人に冒用されない権利・利益と異なり、その性質上不法行為法上の利益として必ずしも十分に強固なものとはいえないから、他人に不正確な呼称をされたからといって、直ちに不法行為が成立するというべきではない⁴⁶⁾」という判断を示している。

本判例は、氏名についての権利・利益が人格権の一内容を構成することを認めるとともに、「『氏名を他人に冒用されない権利・利益』、すなわち、専用権としての氏名権の存在を承認した⁴⁷⁾」ものと理解されている。また、平成 18 年最高裁判決では、氏名を他人に冒用されない権利が違法に侵害された場合は、その侵害行為の差し止めを求めることができると認めた⁴⁸⁾。

インターネット上の投稿について、氏名を他人に冒用されない権利の不法行為上の違法性を判断する際、氏名の冒用により人格の混同が生じたか否かが考慮される⁴⁹⁾。「人格の混同が生じた場合には、通常、私生活の平穏等の氏名権の保護法益としての人格的利益が侵害⁵⁰⁾」が認められ、氏名権の侵害と考えられる。一方、「人格の混同が生じない場合でも、各種の事情を総合考慮して、受忍限度を超えるときには、人格的利益の侵害が認められるものとして、氏名権の侵害を認めることが考えられる⁵¹⁾」としている。上記の判断基準で違法な氏

45 公益社団法人商事法務研究会「インターネット上の誹謗中傷をめぐる法的問題に関する有識者検討会 取りまとめ」令和 4 年 5 月 45 頁 <https://www.shojihomu.or.jp/public/library/728/report202205.pdf> (閲覧日 2024/11/22)

46 最判 昭和 63 年 2 月 16 日・民集 42 卷 2 号 27 頁

47 塚原朋一「最高裁判所判例解説 民事篇 昭和 63 年度」p. 35

48 最二小判 平 18 年 1 月 20 日・民集 60 卷 1 号 137 頁

49 公益社団法人商事法務研究会「インターネット上の誹謗中傷をめぐる法的問題に関する有識者検討会 取りまとめ」令和 4 年 5 月 41 頁 <https://www.shojihomu.or.jp/public/library/728/report202205.pdf> (閲覧日 2024/11/22)

50 公益社団法人商事法務研究会「インターネット上の誹謗中傷をめぐる法的問題に関する有識者検討会 取りまとめ」令和 4 年 5 月 41 頁 <https://www.shojihomu.or.jp/public/library/728/report202205.pdf> (閲覧日 2024/11/22)

51 公益社団法人商事法務研究会「インターネット上の誹謗中傷をめぐる法的問題に関する有識者検討会 取りまとめ」令和 4 年 5 月 41 頁 <https://www.shojihomu.or.jp/public/library/728/report202205.pdf> (閲覧日 2024/11/22)

名権の侵害であると認められる場合には、氏名権に基づく投稿削除請求ができると考えられる。

第3章 Google Maps クチコミにおける裁判例の分析

3-1 社会的評価の低下

13 件の裁判例で問題とされた投稿記事のうち、社会的評価の低下について判断されたものは 19 件あった。これらを「社会的評価の低下等の度合い」について、裁判所がどう判断しているかによって分類したものが、表 2 である。裁判所の評価は、社会的評価の低下や権利侵害が「A. 受忍限度を超える事例」、「B. 受忍限度内である事例」、「C. 認められない事例」に分類できる。(表 2)

表 2 社会的評価の低下等の度合いによる分類

社会的評価の低下の度合い	裁判例	判決
A.社会的評価の低下や権利侵害が <u>受忍限度を超える事例</u>	①の記事 2	認容
	②	認容
	③の記事 1	認容
	③の記事 2	認容
	③の記事 3	認容
	④	却下
B.社会的評価の低下や権利侵害が <u>受忍限度内である事例</u>	①の記事 1	棄却
	③の記事 4	却下
	⑤	却下
	⑥の記事 1	却下
	⑦の記事 1	棄却
	⑦の記事 2	棄却
	⑨	却下
	⑩	棄却
	⑫	却下
	⑬	棄却
C.社会的評価の低下や権利侵害	⑥の記事 2	棄却
	⑧	棄却

害が認められない事例	⑪	却下
------------	---	----

まず、「A.社会的評価の低下や権利侵害が受忍限度を超える事例」は6件あった。このうち5件は削除が認められた。一方で、④は摘示事実の真実性の不存在に関して、債権者が客観的資料を提出できず疎明できなかったため却下された。

次に、「B.社会的評価の低下や権利侵害が受忍限度内である事例」に関しては10件あり、いずれも削除は認められなかった。クチコミの一部に肯定的な評価が含まれていたことや、具体性に欠けた表現であることから、投稿者の主観的な意見ないし感想にすぎないと判断されたからである。また、事業者は「否定的な口コミの存在によって、不利益を受けるおそれがあるが、これらは不特定多数を相手方として事業を行い利益を得ていることに当然に伴うものとして、甘受しなければならない」⁵²として、債権者の事業の性質や立場が考慮した判断がなされた。さらに、⑦の記事2に関しては、投稿された記事以外にも好意的な投稿も複数掲載されていることや、「本件返信投稿により、投稿者に対して冷静に問いかける等対応しているところ、記事2と本件返信投稿及びこれに対して投稿者が沈黙しているという事情を併せて閲覧することで、記事2の意見等が過度に感情的で、説得力に乏しい印象が強調されている」⁵³ことが考慮された。⑤と⑩に関してはクチコミへのいいね数や、五段階評価の平均値への言及もされている。

最後に、「c.社会的評価の低下や権利侵害が認められない事例」は3件あった。いずれも主観的かつ抽象的な内容のため、投稿者の意見論評であるとして削除は認められなかった。

3-2 違法性阻却事由の不存在

次に、②以外の名誉権に基づく削除請求の裁判例18件のうち、違法性阻却事由の不存在を疎明する上で必要な真実性の抗弁に関して各項目の判断を、表でまとめた。

52 東京地判令和3年3月5日 (Westlaw Japan 文献番 z2020WLJPCA1119hann014)

53 山口地判 令和2年9月1日 (Westlaw Japan 文献番号 2020WLJPCA12156008)

表 3 真実性の抗弁

裁判例	社会的 評価の低 下	公共性	公益 目的	反真実性	判決
①の記事 1	A	有り	有り	疎明できず	棄却
①の記事 2	B	—	—	疎明	認容
③の記事 1	A	有り	有り	疎明	認容
③の記事 2	A	有り	有り	疎明	認容
③の記事 3	A	有り	有り	疎明	認容
③の記事 4	B	—	—	—	却下
④	A	有り	有り	疎明できず	却下
⑤	B	有り	有り	疎明できず	却下
⑥の記事 1	C	有り	有り	疎明できず	却下
⑥の記事 2	B	—	—	疎明できず	却下
⑦の記事 1	B	有り	—	検証困難	棄却
⑦の記事 2	B	有り	—	検証困難	棄却
⑧	C	有り	有り	疎明できず	棄却
⑨	B	—	—	—	却下
⑩	B	—	—	—	棄却
⑪	C	—	有り	疎明できず	却下
⑫	B	有り	有り	疎明できず	却下
⑬	B	有り	有り	疎明できず	棄却

※「—」は記載なしの意味 ※対象は名誉権（名誉感情）侵害

公共性

投稿記事内容の公共性に関して判断しているものは 18 件中 12 件あり、いずれも公共性が認められた。

またクチコミを投稿することは「事実を公衆に知らせ、これに対する批判や評価の資料とすることにより公共の利益促進に役立つものといえる⁵⁴」とされ、公共性と公益性どちらも言及があったものは、共に認められている。

公益性

投稿記事内容の公益性に関して判断しているものは18件中11件あった。(表3)「原告の医院に係る情報を提供する目的で投稿されたことが窺われることからすると、目的の公益性も認められる⁵⁵⁾」「記載内容が誹謗中傷にわたるようなものとは認められないことに照らせば、本件記事は、専ら公益を図るものであると推認される⁵⁶⁾」などとして、11件いずれのクチコミも、目的に公益性が認められている。

反真实性

投稿記事内容の反真实性に関して判断しているものは、18件中15件あった(表3)。裁判所は「口コミ投稿サイトに投稿された評価・口コミの有用性は様々であり、虚偽の事実を投稿することも不可能ではない上、実際に体験した事実を基に投稿した場合であっても、投稿者の主観に依拠する面が大きく、客観性が保証されたものでもない。したがって、閲覧者において、評価・口コミをどの程度参考にするかは、閲覧者が当該口コミの内容、当該口コミ投稿サイトに対する評価、記事の投稿者に対する評価、当該口コミに対する評価、当該口コミサイトにおける口コミ対象施設に対する他の評価・口コミの数・内容、対象施設が発信する情報等のもろもろの事情から個別に判断するものと解される⁵⁷⁾」という考え方を示している。

真实性の立証責任に関しては、「本件債務者のようなウェブサイトの管理・運営者は、通常、表現内容の真实性等の事実関係に関する資料を保有していないことや、手続的保障が十分とはいえない仮処分における表現行為の抑制であることなどから、請求者において違法性阻却事由の存在を窺わせるような事情がないこと（上記各要件のいずれかの不存在）を疎明することが必要であると解される⁵⁸⁾」としている。

3-3 考察

今回の分析で、Google に対して Google Maps のクチコミを求める削除請求の裁判例では、債権者が事業を行うものが多く、特に医師や弁護士といった士業が多かった。また裁判の判決として削除が認められにくい傾向にあることが分かった。削除が認容された投稿記事は19件中5件のみで、そのうち1件は虚偽事実の記載となりすましによる投稿記事であった。

削除の認容が少ない要因を考察する。

55 神戸地判 令和元年 6 月 10 日 (Westlaw Japan 文献番号 2019WLJPCA06106007

56 大阪地判令和元年 12 月 27 日・判時 2465・2466 号 67 頁

57 大阪地判 令和元年 12 月 27 日・判時 2465・2466 号 67 頁

58 東京地判 平成 30 年 4 月 26 日・判時 2416 号 21 頁

1つ目は、クチコミの大部分を占めるのは感想であるため、「論評」として判断され法的救済が困難なことが多く削除が認容されにくいと考える。

裁判例の中でクチコミサービスの性質について、①では「口コミサイトが、消費者にとって双方向性の高いコミュニケーション手段となり、また、個人と事業者との間の情報の非対称性を弱める機能を有している⁵⁹」と、⑨では「当該施設等にとって否定的な評価を記載した口コミであるからといって、その削除を安易に認めると、口コミ内容に偏りが生じ、上記のとおり口コミ投稿サイトが果たしている重要な役割・機能を損なうおそれが生じる⁶⁰」と言及している。クチコミの閲覧者は、複数のクチコミを閲覧して、総合的に施設等に対する評価を行う。そのため、必ずしも個々別のクチコミを信用するとは想定されていない。また、裁判所の判断では、クチコミと同時にされる五段階評価やクチコミへのいいねの数、事業者の返信対応も考慮されていたことが特徴的であった。

2つ目は、真実性に関する立証責任が削除請求側に求められており、真実性の不存在の疎明が難関であることが考えられる。特に、虚偽情報の投稿に関して真実でないことを疎明することは困難である。

3つ目は、債権者の性質である。削除が認容されなかった裁判例の債権者は医師、弁護士、小売業者といった不特定多数に対して事業を行う者であった。そのため、批判的なクチコミも甘受すべき立場であると判断された。

尚、重大な規約違反をしている投稿については、Google が自主的に削除していると考えられる。そのため裁判で争われているのは Google でも判断が難しかった事例だと考えられる。

第4章 日本法と海外制度の比較

4-1 アメリカの媒介者責任

<通信品位法 (CDA) >

1996年には、通信品位法が制定され、第230条に名誉毀損等の不法行為や違法なコンテンツ一般に関して、「双方向コンピュータサービスの提供者またはユーザは、自分以外のコンテンツプロバイダによって提供された情報について公表者 (publisher) や表現者 (speaker) として扱われてはならない」とし、広く免責を認めている。

また、グッドサマリタン条項という双方向コンピュータサービスの提供者等が違法な情報に対して削除等の措置を取ることに関しては、善意で自発的に取られる限りにおいては責任を問われないこととされている。インターネット上での言論の自由と、規制の

59 東京地判平成30年4月26日・判時2416号21頁
60 那覇地判令和2年11月19日 Westlaw Japan 文献番号 2020WLJPCA11196014)

ない発展を奨励し、電子商取引の発展を促進するとともに、双方向コンピュータサービスの提供者や利用者の、自主的規制を奨励するために設けられた規定である⁶¹。

4-2 EU の媒介者責任

<デジタルサービス法 (DSA) >

EU では、2000 年に成立した電子商取引指令をもとに、2020 年に媒介者責任に関する規定を改正するデジタルサービス法案が提案され、2022 年に成立している。

電子商取引指令の媒介的サービスプロバイダを、単なる導管、キャッシング、ホスティングの 3 つに分類を踏襲している。ホスティングのなかでも、サービスの受信者の要求に応じて、情報を保存し、公衆に広めるサービスを「オンラインプラットフォーム(以下 OP)」として定義している。DSA は、OP がユーザーの安全と権利保護を強化し、透明性を確保しながら、健全なデジタルエコシステムを構築することを目的としている。

さらに、EU 域内のサービス受領者数が 4500 万人を超える OP を超大規模オンラインプラットフォーム (VLOPs: Very Large Online Platforms) と超大規模オンライン検索エンジン(VLOSEs: Very Large Online Search Engines) として定義し、VLOP (VLOSE) には上記の OP 提供者一般に貸される義務に加えて、システミックリスクを評価し軽減措置とる義務及び更なる透明性報告義務が課されている。

OP 提供者の免責要件として「(a) 提供者が違法行又はコンテンツとして現に知らず、かつ、損害賠償に関して、違法行若しくはコンテンツを明らかにする事実または状況を認識していないこと (b) 提供者が前号の知識または認識を得た時に、違法コンテンツを削除し又はアクセスを遮断するために迅速に行動すること。」が定められている⁶²。

このようにデジタルプラットフォーム事業者に広範な免責特権を認める一方で、非対称な義務 (デューデリジェンス) を課し、公的監督を行うことで、実質的なデジタルプラットフォーム事業者への規制強化を図っている。

4-3 日本の媒介者責任

日本における媒介者責任の制度は、インターネット利用の普及に伴い、プロバイダなどの媒介者が利用者の行為によって法的責任を問われる可能性が議論されるようになったことを受け、2001 年にプロバイダ責任制限法が制定された。2024 年には、SNS プロバイダ責任制限法は情報流通プラットフォーム対処法へと略称を変え改正した。

61 小向太郎「インターネット上の人格権侵害に関する媒介者責任の動向」国際情報学研究 第四号(2024.3) 171-183

62 川村尚子_デジタルサービス法 (DSA) 規則提案に見るデジタルプラットフォーム規制」消費者法研究第 14 号 157-219 頁

<プロバイダ責任制限法>

プロバイダ責任制限法、では責任制限規定に該当する場合には責任を負わないということを定めている。そのため、プロバイダが媒介した情報による権利侵害に対して責任を問われうるのは、①情報の流通によって他人の権利が侵害されていることを知っていたとき、または、②当該情報の存在を知っておりその情報によって他人の権利が侵害されていることを知ることができたと認めるに足る相当な理由があるときであって、当該情報の送信を技術的に防止(送信防止措置)ができるにも関わらずそれを行わなかった場合に限られる(第3項第1項)⁶³。一方で、プロバイダは、当該情報発信が権利侵害であると認めるに足る相当の理由があれば削除等の措置を取ることができる(第3条第2項第1号)。侵害の有無が不明の場合には、発信者に照会の上で、7日以内に回答がなければ削除等を行っても、削除したことによる責任は問われないと規定している(第3条第2項第2号)⁶⁴。

<情報流通プラットフォーム対処法>

今年のプロバイダ責任制限法は情報流通プラットフォーム対処法へと略称を変え改正した。大規模プラットフォーム事業者に対し、(1)対応の迅速化、(2)運用状況の透明化の具体的な措置を罰則規定付きで求める制度整備になった。具体的には、大規模プラットフォーム事業者に該当する場合、事業者は、削除申出窓口・手続の整備・公表、少なくとも一人以上日本の文化や社会的背景に理解のある侵害情報調査専門員を設置し体制を整え、一定期間内に削除申出に対する判断・通知しなければならない。また、削除基準の策定・公表すること、削除した場合、発信者への通知することが義務付けられた。また、これらの措置の実施状況等を年に1度公表しなければならない⁶⁵。

4-4 比較検討

このように米国とEUの制度の違いは極めて大きい。(下記表4参照)

表4 媒介者責任に関する規定の比較

	米国	EU	日本	
法律名	通信品位法(CDA)	デジタルサービス法(DSA)	(旧)プロバイダ責任制限法	情報流通プラットフォーム対処法
対象分野	名誉毀損、わけつけ等	権利侵害	不法行為一般	不法行為一般

63 小向太郎「インターネット上の人格権侵害に関する媒介者責任の動向」国際情報学研究 第四号(2024.3) 171-183

64 小向太郎「インターネット上の人格権侵害に関する媒介者責任の動向」国際情報学研究 第四号(2024.3) 171-18

65 総務省「情報流通プラットフォーム対処法の省令及びガイドラインに関する考え方」2024.

https://www.soumu.go.jp/main_content/000978031.pdf

対象サービス	双方向コンピュータサービス	ホスティングサービス提供者	特定電気通信役務（媒介者）	特定電気通信役務+大規模特定電気通信役務提供者
削除を行わなかったことによる責任	ほぼ全面的に免責	(1)認識していない場合は免責 (2)認識後は遅延なく削除義務	侵害について善意無過失で、対処手段がない場合に免責	侵害について善意無過失で、対処手段がない場合に免責
削除を行ったことによる責任	善意、自発的に行った行為には責任なし(グッド・サマリタン条項)	規定なし DSAで自主的自発的な対応に原則免責	権利侵害があると信じるに足る場合のみ免責、発信者に照会の上削除可	権利侵害があると信じるに足る場合のみ免責、発信者に照会の上削除可

出典：小向太郎『情報入門』（NTT出版、第6版、2022年）139頁の表を一部修正し作成

米国は媒介者に対して広く免責を認めている。一方、EUでは媒介者の免責特権をも認めつつも媒介者が行うべき義務を具体的に示している。「いずれの媒介者責任に関する制度も、インターネット上の情報流通のあり方について明確なスタンスを持ち、媒介者がどのような対応をとるべきか、または、とらなくても良いのかについて指針を示すものとなっている⁶⁶」と考えられる。

これに対して、日本の媒介者責任は長年、プロバイダ責任制限法により「責任制限規定に該当する場合には責任を負わないということを定めているだけであり、プロバイダがどのような対応を取るべきかが示されていない⁶⁷」ものであった。しかし、2024年の情報流通プラットフォーム対処法への改正により、具体的措置を罰則規定付きで明文化した⁶⁸これは、「日本版DSA」と称されるほど、EUのDSAを元に制定され、DSAより発信者の照会を行うことで、もう少し「表現の自由」とのバランスをとった制度設計だと言われている⁶⁹。

第5章 今後の課題と展望

最後に、Google Maps クチコミの削除請求に関する日本の法的課題の検討を行う。

66 小向太郎 「インターネット上の人格権侵害に関する媒介者責任の動向」国際情報学研究 2024 第4号 183頁

67 小向太郎 「インターネット上の人格権侵害に関する媒介者責任の動向」国際情報学研究 2024 第4号 183頁

68 総務省「情報流通プラットフォーム対処法の省令及びガイドラインに関する考え方」2024、

https://www.soumu.go.jp/main_content/000978031.pdf（閲覧日 2024/11/22）

69 情報流通プラットフォーム対処法 2024年4月16日（火）総務委員会（2時間49分）

https://www.shugiintv.go.jp/jp/index.php?ex=VL&deli_id=55149（閲覧日 2024/11/22）

Google Maps クチコミで削除請求における今後の課題

本研究を通じて、Google Maps の裁判例は医師や弁護士といった士業の人たちが顧客からの業務上の対応に関するクチコミの削除を求める多い傾向にあることが分かった⁷⁰。一方で、検索エンジンやXのように自身の犯罪歴の削除請求は見受けられなかった⁷¹。

特に、裁判例13件中9件を占めていた医師や医院に関しては「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⁷²」という厳しい評価が示されていた。また、医師や病院のクチコミは「受診を検討している閲覧者に対して本件病院の整形外科を受診した際の体験談等の情報を提供するものであり社会的な有用性を有する情報であると認められる。国民が正当な関心を有する事実についても公共の利害に関する事実⁷³に該当する者に対しては有益な情報である⁷⁴」とされている。

実際に、厚生労働省の平成29年の調査によると、医療機関選びで最も参考にされるのは「家族・知人・友人の口コミ」だが、65歳未満では「医療機関が発信する情報」や「第三者が発信するインターネット情報」が多く利用されている⁷⁵。

しかしながら、医療機関に寄せられたクチコミを分析した結果、極端に高いまたは低い評価が多く、中間は少ない⁷⁶という研究結果が日米で複数ある⁷⁷。これは、「患者自身の期待を超えた対応、満足のいかない治療など、クチコミを書きたくなくなるような強い感情体験をした患者によって書かれているために、このような分布をとると考えられる⁷⁸」とされている。また、「一般に、ネット上のクチコミは少数の人によって書かれたもの⁷⁹」であると言われており⁷⁹、「医療機関についても受診した全ての患者がレビューを書くわけではなく、一部の患者によって書かれている⁸⁰」と考えられる。このような場合、過度にネガティブなクチコミや誤解を招くような偏った意見が流布される可能性がある。これは、医療機関の信頼性に影響を及ぼし、患者の選択に不公平をもたらす恐れがある。

また判断基準の点では、日本でのXの閲覧経験がある人は58.2%であるのに対して、Google Mapsの閲覧経験がある人は41.2%である⁸¹ことから、Google MapsもX同様に

70 竹久和志、本田真也、日比隆太郎、杉丸 毅、樋口智也、松井智子、井上真智子、大磯義一郎「医療機関のGoogleレビューにおける評点とクチコミ評価項目の分析：観察研究」日本プライマリ・ケア連合学会誌2023年46巻1号p. 2-11, p.5

71 成原慧「ツイッターという場の性格とツイート削除の判断基準」法学教室508号(2023)

72 東京地判 令和2年10月15日(Westlaw Japan 文献番号2020WLJPCA10156010)

73 大阪地判 令和2年8月17日(Westlaw Japan 文献番号2020WLJPCA08176002)

74 東京地判 平成30年4月26日・判時2416号21頁

75 厚生労働省、平成29年受療行動調査(確定数)の概況。東京：厚生労働省、2019

<https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jyuryo/17/kakutei.html>

76 竹久和志、本田真也、日比隆太郎、杉丸 毅、樋口智也、松井智子、井上真智子、大磯義一郎「医療機関のGoogleレビューにおける評点とクチコミ評価項目の分析：観察研究」日本プライマリ・ケア連合学会誌2023年46巻1号p. 2-11, p.5

77 竹久和志、本田真也、日比隆太郎、杉丸 毅、樋口智也、松井智子、井上真智子、大磯義一郎「医療機関のGoogleレビューにおける評点とクチコミ評価項目の分析：観察研究」日本プライマリ・ケア連合学会誌2023年46巻1号p. 2-11, p.5

78 竹久和志、本田真也、日比隆太郎、杉丸 毅、樋口智也、松井智子、井上真智子、大磯義一郎「医療機関のGoogleレビューにおける評点とクチコミ評価項目の分析：観察研究」日本プライマリ・ケア連合学会誌2023年46巻1号p. 2-11, p.5

79 山口真一「ネットワーク上における消費者の情報発信の偏り：日米オンラインレビューに関する実証分析」組織学会大会論文集。2018；7(2)：495-500。doi: 10.11207/taaos.7.2.495.

80 竹久和志、本田真也、日比隆太郎、杉丸 毅、樋口智也、松井智子、井上真智子、大磯義一郎「医療機関のGoogleレビューにおける評点とクチコミ評価項目の分析：観察研究」日本プライマリ・ケア連合学会誌2023年46巻1号p. 2-11, p.5

81 三菱総合研究所「インターネット上の違法・有害情報に関する流通実態 アンケート調査」p.6,2023

https://www.soumu.go.jp/main_content/000909496.pdf

検索事業者 Google のような情報流通の基盤としては認められない⁸²と考えられる。しかし、地図アプリのなかでシェア率が圧倒的に高く影響力があることを鑑みると、書き込みされた人の権利保護を重視した判決がされてもよいように思われる。

債権者に多い不特定多数に向けた事業を行う立場では、職業上、守秘義務があることから、Google が有用としているクチコミの返信による弁解の機会が得にくい。また、発信者本人に責任を問うことが理想だが、顧客相手に争いづらいため媒介者に責任を問う傾向が強まるのは理解できる。クチコミの返信機能を利用するためにはビジネスプロフィールを登録し施設管理者になればならない。実質的に登録の強制だと指摘されている反面、オーナー権限としてクチコミの運用の選択権があっても良いと考える。

偏った意見が有益な情報として、施設管理者の意思に反して、普及率の高いサービスで提供され続けることは、果たして公益なのかは疑問が残る。

政府の取組への今後の展望

また、情報流通プラットフォーム対処法の成立によって、法的拘束力を持った具体的な手続きを伴う媒介者責任が初めて明文化されたこと評価できる。しかし、その実効性を確保するためには、事業者の対応状況を厳しく監視する体制が不可欠である。また、削除判断が遅延した場合の罰則や、削除申出に対する透明性をどのように確保するかが今後の課題である。

参考文献

- 林奈那子, 小池創大, 小暮匠, 古淵千尋「Google Maps クチコミの削除請求に関する裁判例」情報処理学会, 研究報告電子化知的財産・社会基盤研 2023-EIP-196-7p. 1-8 (2023)
- 成原慧「ツイッターという場の性格とツイート削除の判断基準」法学教室 508 号 (2023)
- 石井夏生利「インターネット上の個人情報, プライバシー侵害情報等の削除を巡る議論動向」情報の科学と技術 71 (11), 472-477 頁 (2021)
- 石井夏生利「「忘れられる権利」を巡る近時の議論 ——検索結果削除請求権を中心に——」国際情報学研究 創刊号 (2021. 3)
- 川村尚子「デジタルサービス法 (DSA) 規則提案に見るデジタルプラットフォーム規制」消費者法研究第 14 号 157-219 頁
- 小向太郎「インターネット上の人格権侵害に関する媒介者責任の動向」国際情報学研究 第四号 (2024. 3) 171-183

⁸² 成原慧「ツイッターという場の性格とツイート削除の判断基準」法学教室 508 号 (2023)

- 生貝直人「EUデジタルサービス法とプラットフォームのガバナンス（特集 インターネットとガバナンス-第47回法とコンピュータ学会研究会報告）」法とコンピュータ 41号 27-32頁（2023年）
- 小向太郎「EU デジタルサービス法の消費者保護規制」情報処理学会研究報告電子化知的財産・社会基盤(EIP)Vol. 2023-EIP-100（2023/6/12）
- 小向太郎『情報法入門』（NTT 出版、第6版、2022）「2-2 ネットワーク上の媒介者」100頁以下「2-3-3 プラットフォームと媒介者責任」
- 小向太郎「インターネット上の誹謗中傷と媒介者責任」国際情報学研究創刊号 53-62頁（2021）
- 成原慧「検索エンジンをめぐる表現の自由と人格権」情報法制研究第7号（2020）47頁以下
- 神田知宏『ネット検索が怖い』ポプラ新書（2015）GoogleWeb サイト, 禁止及び制限されるコンテンツ, https://support.google.com/contributionpolicy/answer/7400114hl=ja&ref_topic=7422769&sjid=17742638258536903051-AP
- 最大判 昭和 61 年 6 月 11 日・民集 40 卷 4 号 872 頁
- 公益社団法人 商事法務研究会「インターネット上の誹謗中傷をめぐる法的問題に関する有識者検討取りまとめ」令和 4 年 5 月 p. 10-24p. 41-p. 45, <https://www.shojihomu.or.jp/public/library/728/report202205.pdf>
- 東京地判令和 2 年 10 月 15 日 (Westlaw Japan 文献番号 2020WLJPCA10156010)
- 最二判 昭和 31 年 7 月 20 日・民集 10 卷 8 号 1059 頁
- 最二判 平成 24 年 3 月 23 日・裁判集民事 240 号 149 頁
- 最一小判 昭和 41 年 6 月 23 日・民集 20 卷 5 号 1118 頁
- 最三小判 平成 9 年 9 月 9 日・民集 51 卷 8 号 3804 頁
- 最判 昭和 45 年 12 月 18 日・民集 24 卷 13 号 2151 頁
- 最三小判 平成 22 年 4 月 13 日・民集 64 卷 3 号 758 頁
- 最判 昭和 63 年 2 月 16 日・民集 42 卷 2 号 27 頁
- 塚原朋一「最高裁判所判例解説 民事篇 昭和 63 年度」p. 35
- 最二小判 平 18 年 1 月 20 日・民集 60 卷 1 号 137 頁
- 東京地判 平成 30 年 4 月 26 日・時 2416 号 21 頁
- 大阪地判 令和 2 年 9 月 18 日・判タ 1495 号 212 頁
- 神戸地判 令和元年 6 月 10 日 (Westlaw Japan 文献番号 2019WLJPCA06106007)
- 大阪地判 令和元年 12 月 27 日・判時 2465・2466 号 67 頁
- 大阪地判 令和 2 年 8 月 17 日 (Westlaw Japan 文献番号 2020WLJPCA08176002)
- 山口地判 令和 2 年 9 月 18 日・(Westlaw Japan 文献番号 2020WLJPCA12156008)

- 広島高判 令和 2 年 12 月 15 日・(Westlaw Japan 文献番号 2020WLJPCA12156008)
- 東京地判 令和 2 年 10 月 15 日(Westlaw Japan 文献番号 2020WLJPCA10156010)
- 東京高判 令和 3 年 1 月 12 日・(Westlaw Japan 文献 2021WLJPCA01126002)
- 那覇地判 令和 2 年 11 月 19 日(Westlaw Japan 文献番号 2020WLJPCA11196014)
- 東京地判 令和 3 年 3 月 5 日・判タ 1491 号 191 頁
- 大阪地判 令和 3 年 3 月 18 日(Westlaw Japan 文献番号 2021WLJPCA03186005)
- さいたま地判 令和 3 年 12 月 22 日(Westlaw Japan 文献番号 2021WLJPCA12226001)
- 最三決 平 29 年 1 月 31 日・民集 71 卷 1 号 63 頁
- 東京地判 令元 10 月 11 日・判事 2462 号 17 頁
- 最二判 令 4 年 6 月 24 日・民集 76 卷 5 号 1170 頁
- 大阪高判 令元年 5 月 24 日 (Westlaw Japan 文献番号 2019WLJPCA05246005)
- 名古屋高判 令 4 年 11 月 18 日 (Westlaw Japan 文献番号 2022WLJPCA11186001)
- 東京高判 平 14 年 12 月 25 日・判事 1816 号 52 頁
- 東京高判平成 13 年 9 月 5 日 判タ 1088 号 94 頁
- 東京高決平 14 年 12 月 25 日 判時 1816 号 52 項
- メテディア判例百選 第二版 226, 227 頁
- 町村泰貴 判タ 1104 号 85 頁

参考資料 Google Maps に対する裁判例

削除が認容された事例

削除が認容された事例としては、下記の①から③のものがある。

- ① 東京地判 平成 30 年 4 月 26 日⁸³
 (抗告審 東京高判 平成 30 年 6 月 18 日)⁸⁴

債権者	歯科医院を経営する医療法人
侵害	名誉権侵害
記事内容	記事 1：担当医師に対する虫歯治療や対応への不満と批判的な内容 記事 2：治療の費用や品質に対する批判的な意見を述べた内容
社会的評価の低下の有無	記事1:「社会的評価を一定程度低下させるとしも、それは受忍限度の範囲内であるというべき」 記事2：歯科医院の治療費は一般人の関心事であり、「その治療費が高いにも関わらず治療技術が低いということは、社会的評価を低下させるものといえる」
公共性	記事 1：「公共の利害に関する事実に係るものでないとはいえない」 記事 2：記載なし
公益目的	記事 1：「専ら公益を図る目的によるものでないとはいえない」 記事 2：記載なし
反真実性	記事 1：「その重要な部分について真実でないということとはできない」 記事 2：「摘示事実が真実であるとはいえない」
違法性阻却事由	記事 1：「違法性阻却事由の存在を窺わせるような事情がないとはいえない」 記事 2：「違法性阻却事由の存在を窺わせる事情がないものと一応認められる」
被保全権利	記事 1：「被保全権利は認められない」 記事：「実質的違法性があるといえるから、同記事については被保全権利が認められる」
保全の必要性の有無	記事 2：インターネット上で閲覧可能な状態にあり、特段の事情がない限り債権者に著しい損害又は急迫の危険がある。債権者はクチコミの返信で反論はできるが、事業者としての立場に由来する内容的な制約があるため、低下した社会的評価が十分に回復するとは考えられない
判決	記事 1：却下 記事 2：削除を認容

⁸³ 東京地判 平成 30 年 4 月 26 日・判時 2416 号 21

⁸⁴ 東京高判 平成 30 年 6 月 18 日・判時 2416 号 19 頁

抗告審	記事1は抗告されたが、同様の理由で棄却
-----	---------------------

② 東投稿記事削除等請求事件

大阪地判 令和2年9月18日⁸⁵

原告	整骨院に通院していた患者
侵害	氏名を冒用されない権利の侵害
記事内容	自身になりすました第三者による、接骨院を批判するような内容
権利侵害の程度	他人に氏名を冒用されない権利を違法に侵害されたといえ、その冒用行為も社会生活上受忍限度を超えることが明らかである
判決	削除を認容(損害賠償請求に関しては棄却)

③ 投稿記事削除仮処分命令申立事件

東京地裁立川支部 令和5年1月20日⁸⁶

債権者	獣医師(動物病院院長)
侵害	名誉権侵害
記事内容	<p>記事1:「誤診が複数回発生している事実を摘示しつつ、投稿者は自身のペットのかかりつけから本件病院を外した事実を摘示する部分、知人の猫が本件病院で便秘と診断され通院治療を受けていたが、セカンドオピニオンした際に異なる病気であると判明し、死亡するに至った事実を摘示する部分が含まれている」内容</p> <p>記事2:「様子を見ましようといった本件院長の発言を二重鍵括弧で摘示しつつ、本件院長が病名も分からない様子で曖昧な対応を繰り返した事実を摘示するとともに、他の病院を受診した時点では既に手遅れになっており患者が死亡した事実を摘示する部分、他の病院を受診した際に、同病院の獣医師から、処方された薬が違っており前医はなぜこんな簡単なことが分からないのか、もっと早く自身の病院を受診していれば死亡することはなかった等と言われた事実を摘示する部分が含まれている」内容</p> <p>記事3:「①本件院長の発言を鍵括弧で摘示した上で、安心材料はなく曖昧すぎて信頼感に欠ける旨の評価を述べるとともに、明言もアドバイスもなく検査を勧められても次に繋がらない旨の意見を述べる部分、②歯石除去に約3万円必要となることを予約の段階で教えてもらえず、歯石除去から5時間経過しても出血が止まらなかった事実を摘示するとともに、薬や検査の価格が他よりも倍ほどのものが多い事実を摘示する部分が含まれている」内容</p>

85 大阪地判 令和2年9月18日・判タ1495号212頁

86 東京地裁立川支部 令和元年5月20日(Westlaw Japan 文献番号2023WLJPCA01206011)

	<p>記事4：「患畜(猫)が待合室で嘔吐を繰り返していたにもかかわらず、通常どおり順番待ちをさせられ、本件病院の医師は、診察時に他のことに気を取られて患畜に集中しておらず、誤った治療により数時間後に患畜が死亡するに至ったが、上記患畜はもともと体が弱かったため何をしても助からなかった可能性がある旨の記載がある。また、本件病院はお盆という営業している動物病院が少ない期間にも営業しており、本件院長が休みもなく疲労していた可能性もある旨の指摘がある。そして、本件院長及び助手はとても優しく対応してくれたこと等の記載があり、上記患畜と同様の状態の患畜が受診した際には優先して診察してほしい旨」が記載されている内容</p>
社会的評価の低下の有無	<p>記事1：「受忍限度の範囲を超えて債権者の社会的評価を低下させるといえる」</p> <p>記事2：「受忍限度の範囲を超えて債権者の社会的評価を低下させるといえる」</p> <p>記事3：「受忍限度の範囲を超えて債権者の社会的評価を低下させるといえる」</p> <p>記事4：「受忍限度の範囲を超えて債権者の社会的評価を低下させるとはいえない」</p>
公共性	記事1・記事2・記事3：「いずれも公共の利害に関する事実といえる」
公益目的	記事1・記事2・記事3：「いずれも専ら公益を図る目的であったといえる」
反真实性	<p>記事1：「摘示事実の重要な部分が真実であるとは認められない」</p> <p>記事2：「摘示事実の重要な部分が真実であるとはいえない」</p> <p>記事3：「摘示事実の重要な部分が真実であるとは認められない」</p>
違法性阻却事由	記事1・記事2・記事3：違法性阻却事由の存在を疎明されていない
被保全権利	記載なし
保全の必要性の有無	<p>「債権者が大規模とはいえない株式会社であると窺われることを考慮しても、本件サイトの口コミが消費者の意思決定に対して与える影響が低いとはいえず、本件病院の近隣に複数の動物病本件投稿1ないし3によって債権者が受ける被害は、損害賠償のみでは回復することが困難であるから、債権者に生ずる著しい損害を避けるため、これらを本件サイトから削除する必要があるといえる」「投稿1ないし3に係る部分については、保全の必要性が認められる」</p>
判決	記事1・記事2・記事3：削除を認容 記事4：却下

削除が認容されなかった事例

削除請求が認容されなかった事例としては、④から⑬のものがある。

④ 投稿記事削除仮処分命令申立事件

神戸地判姫路支部 令和元年6月10日⁸⁷

債権者	医師
侵害	名誉権・名誉感情の侵害
記事内容	「診察は雑に行い調べると言う行動をまず起こさない.いつも様子見の一点張りで治る気配なし.」「治らなければ、わからないとの一言で済ませ.大きい病院に紹介状送りますんで結構ですよ.と言われる始末こちらから相談するのですが、返ってくる返答は皮膚の病院は難病なんでわからないですねと言われる.本当に医師免許持ってるの?と思ってしまう返答」「薬も処方しますと言いながら処方されない」「ここの皮膚科は回転率が命で親身に対応するのではなくお金が目的か対応がデタラメ過ぎる.まさに、噂通りの診察内容でした.ここの皮膚科はお金と時間を無駄にします!」
権利侵害の有無	<名誉権>「社会的評価を低下させる」 <名誉感情>「社会通念上許される限度を超えて債権者の名誉感情を侵害したということとはできない」
公共性	「公共の利害に関する事実と認められる」
公益目的	「目的の公益性も認められる」
反真实性	「真実ではないと判断できるものではない」
違法性阻却事由	「違法性阻却事由を窺わせる事情が不存在であるとまで疎明がされているということとはできない」
被保全権利	「被保全権利の存在を認めることができない」
判決	却下

⑤ 投稿記事削除仮処分命令申立事件

大阪地判 堺支部 令和元年12月27日⁸⁸

債権者	歯科診療所を運営する医療法人
侵害	名誉権
記事内容	・星1つの評価 (1)長時間待たされた事実(2)治療に対して、納得できる説明がない事実(3)従業員の顔触れがよく変わり、助手に投稿者が意見を伝えても理

⁸⁷ 東京地裁立川支部 令和元年5月1月20日 (Westlaw Japan 文献番号 2023WLJPCA01206011)

⁸⁸ 大阪地判 令和元年12月27日・判時 2465・2466号67頁

	解していない様子であった事実(4)助手にレントゲン撮影をさせている旨の事実(5)クリニックの関係者が他の患者と口論している様子を目撃した事実を摘示するもの
社会的評価の低下の有無	(4)は犯罪行為であり「社会的評価を低下させ得る記載である」が「受忍限度を超えてその社会的評価を低下させるものとは認められない」
公共性	「公共の利害に関する事実に係るものと推認される」
公益目的	「専ら公益を図るものであると推認される」
反真実性	(4)が「真実であることをうかがわせる事情がないことの疎明も不十分である」 本件記事が「真実であることをうかがわせる事情がないとはいえない」
違法性阻却事由	「違法性阻却事由の存在をうかがわせる事情がないことの疎明があるとはいえない」
被保全権利	「被保全権利の存在について疎明があるとはいえない」
判決	却下

⑥ 投稿記事削除仮処分命令申立事件

大阪地判 堺支部 令和2年8月17日⁸⁹

債権者	医師
侵害	名誉権・名誉感情
記事内容	記事1：星1つの評価と(1)診察の際の医師の診察態度及び治療内容に関する事実を摘示した上で(2)「人間としてどうなのでしょう？医師はそんなに偉いのでしょうか。」 記事2：病院に対する批判的な内容
権利侵害の有無	<名誉権> 記事1：「社会的評価を低下させ得る」といえるが、「受忍限度を超えて債権者の社会的評価を低下させることが疎明されているとはいえない」記事2：記載なし <名誉感情> 記事1：(2)は「人格的攻撃がされていると解釈できる余地はある」が「社会通念上許される限度を超える侮辱行為であるということはできない」

89 大阪地判 令和2年8月17日 (Westlaw Japan 文献番号 2020WLJPCA08176002)

	記事2：「人格的攻撃とは評価できないことから、社会通念上許される限度を超える侮辱行為であるとまではいえない。」
公共性	記事1：「公共の利害に関する事実に該当する」 記事2：記載なし
公益目的	記事1：「もっぱら公益を図る目的で掲載されたと認められる」記事2：記載なし
反真実性	記事1：「真実であることをうかがわせる事情がないことの疎明があるとはいえない」記事2：記載なし
違法性阻却事由	違法性阻却事由の不存在を疎明できていない
被保全権利	記事1及び2：「被保全権利の存在について疎明があるとはいえない」
判決	記事1：却下 記事2：却下

⑦ 投稿記事削除仮処分命令申立事件 山口地判 令和2年9月1日⁹⁰
(抗告審 広島高判 令和2年12月15日)⁹¹

債権者	水産物を小売業者
侵害	人格権侵害
記事内容	記事1：「不衛生で従業員の態度も悪く底辺な残念な印象を受けました.食品を扱うなら、もう少し衛生面に気を配って欲しい。」 記事2：我慢出来ません警察に通報します.営業停止も時間の問題だと思えます。」
社会的評価の低下の有無	記事1：社会的評価を低下させ得る記載であることは明らかである」が「受忍すべき限度を超えるものではないといえる」 記事2：「社会的評価を低下させ得る表現であるといえる」が、検証が困難で「受忍すべき限度を超えるものではないといえる」
被保全権利	被保全権利の存在が認められない
判決	却下
抗告審	本件は抗告されたが、同様の理由で棄却

⑧ 投稿記事削除仮処分命令申立事件 東京地判
令和2年10月15日⁹² (東京高判 令和3年1月12日)⁹³

90 山口地判 令和2年9月1日・(Westlaw Japan 文献番号 2020WLJPCA12156008)

91 広島高判 令和2年12月15日・(Westlaw Japan 文献番号 2020WLJPCA12156008)

92 東京地判 令和2年10月15日 (Westlaw Japan 文献番号 2020WLJPCA10156010)

93 東京高判 令和3年1月12日・(Westlaw Japan 文献番号 2021WLJPCA01126002)

債権者	整形外科医師
侵害	名誉権・名誉感情
記事内容	「●●●という医師がとにかく高圧的.初診で行ったら『何で紹介状ないの!』と冷たく一言.診察に関してもこちらがネットで調べたことについて聞こうものならとても嫌な顔.『俺の言うことが聞けないなら来るな』という感じをありありと出してくれます.受付でその他はとても感じのいい職員さんたち.大きな病院なので当たり外れがあるのでしょうか.医師を指名できるようなので、その制度を利用した方がいい.初診で全部終わるまで3時間半かかりましたが、レントゲン撮ってロキソニン出されただけ。」
社会的評価の低下の有無	<名誉権>「直ちに債権者の客観的な評価（社会的評価）が低下するとは認め難い」 <名誉感情>「社会通念上許される限度（受忍限度）を超える侮辱行為であるとの疎明がされたとは認められない」
公共性	「公共の利害に係る事実に関するものといえる」
公益目的	「公益目的が窺われる」
反真実性	「反真実の疎明があるとはいえない」
違法性阻却事由	違法性阻却事由の不存在を疎明できていない
被保全権利	「被保全権利である名誉権ないし名誉感情による妨害排除請求権の疎明がな」い
判決	却下
抗告審	本件は抗告されたが、同様の理由で棄却

⑨ 投稿記事削除仮処分命令申立事件

那覇地判 令和 2 年 11 月 19 日⁹⁴

債権者	弁護士
侵害	名誉権・名誉感情
記事内容	(1)「無料相談もしっかりした回答を貰えず」 (2)「結局お金を払って頼んだが頼りないしキョドっているし言い切るくせに現行の法律と間違ったりしている」(3)「お金を取るだけ取り大した仕事もせず」(4)「弁護士のXとかいう奴がかなりのポンコツ.仕事をやる気がないのか沖縄に遊びに来ているのか。」(5)「迷惑でしかないから沖縄から出てって欲しい.ただのフラー。」

94 那覇地判 令和 2 年 11 月 19 日 (Westlaw Japan 文献番号 2020WLJPCA11196014)

社会的評価の低下の有無	<p><名誉権></p> <p>(1)～(4)は「社会的評価を具体的に低下させ、又は、その低下が受忍限度を超えるものであったと認めることはできない」</p> <p><名誉感情></p> <p>(5)「フラー」は沖縄の方言で馬鹿という意味で「侮辱的な表現を含むものであると認められる」が「社会通念上許される限度を超える侮辱行為であると認めることは困難である」</p>
違法性阻却事由	(1)～(4)は「違法性阻却事由の存在うかがわせる事情が存在しないとの疎明がされているということもできない」
被保全権利	被保全権利の存在が認められない
判決	却下

⑩ 投稿記事削除請求事件 東京地判

令和3年3月5日⁹⁵

債権者	歯科診療所を運営する医療法人
侵害	名誉権
記事内容	<p>(1)「普通であればこのシーズンでインフルエンザの検査を真っ先に勧めるはずが、全くそんな気配はなく、ウチで調合した特別なドリンクを出します.これを飲めば全ての症状が治り直ぐ良くなります!と言われ変な調合ドリンクを1本と座薬を渡されました。」(2)「怪しい調合ドリンクのせいで目眩と吐き気で体調は最悪でした。」(3)「本当にヤブ医者」(4)「目眩が酷いので違う咳止め薬を下さいとお願いすると、沢山の薬リストを見せて来て、どれにする?全部副作用の欄に目眩って書いてあるんだよね～って。」「おい、そこはアンタ医者なんだから症状見て処方しろよ!って感じでした。」</p>
社会的評価の低下の有無	「社会的評価の低下が全くないとはいえないが、その社会的評価の低下の程度は受忍限度の範囲内である」
被保全権利	「削除請求は、その前提を欠くものであり、認めることができない」として、被保全権利の存在が認められない
判決	棄却

⑪ 投稿記事削除仮処分命令申立事件

大阪地判 令和3年3月18日⁹⁶

95 東京地判 令和3年3月5日・判タ1491号191頁

96 大阪地判 令和3年3月18日 (Westlaw Japan 文献番号 2021WLJPCA03186005)

債権者	歯科医院
侵害	人格権
記事内容	(1)「院長に至っては虫歯さえ見つけられない」(2)「金目当て」
社会的評価の低下の有無	(1)は「社会的評価が低下すると読み得る」 (2)は「社会的評価を低下させる表現とみる余地がある」としても「受忍限度を超えるとまでいうことはできない」 「本件記事は、債権者の社会的評価を低下させるものということとはできない」
公共性	記載なし
公益目的	(1)は「一応公益性が認められる」
反真実性	(1)は「反真実性が疎明されているとはいえない。」
違法性阻却事由	違法性阻却事由の不存在を疎明できていない
被保全権利	「被保全権利（人格権に基づく削除請求権）の疎明があるとはいえない」
判決	却下

⑫ 投稿記事削除仮処分申立事件

さいたま地判 越谷支部 令和3年12月22日⁹⁷

債権者	医師
侵害	人格権
記事内容	・星1つの評価 (1)他のスタッフに対して厳しい態度で接していた事実を提示した上で記述された「ネチネチと虐めていた」(2)病院の品位を疑う(3)本件医院に「一生行くことはないだろう。」
社会的評価の低下の有無	(1)が直ちに「社会的評価を低下させるとは認め難い」ため、「本件口コミが受忍限度を超えて債権者の社会的評価を低下させるとみることはでき」ない
公共性	「公共の利害に関する事実に係るものでないとはいえない」
公益目的	「専ら公益を図る目的によるものでないとはいえない」
反真実性	(1)の「摘示事実の存在を窺わせるような事情がないとまでは認められない」
違法性阻却事由	「違法性阻却事由の存在を窺わせるような事情がないともいえない」
被保全	「被保全権利は認められない」

97 さいたま地判 令和3年12月22日 (Westlaw Japan 文献番号 2021WLJPCA12226001)

権利	
判決	却下

⑬ 投稿記事削除仮処分命令申立事件

東京高判 令和 5 年 3 月 20 日98 (東京地判令和 4 年 11 月 25 日)99

債権者	弁護士
侵害	人格権
記事内容	「本件記事は、同事務所に所属する弁護士について、労働審判期日において適切な訴訟活動をせず、預けた書類を紛失した上で既に返却済みとの虚偽の主張をした旨指摘するものである。本件記事には、東京弁護士会会長の懲戒請求に係る調査開始通知及び同会紛議調停委員会宛て書面の画像が一部マスキングされた上で添付されている。添付された同会紛議調停委員会宛て書面は、紛議調停の相手方が同申立人から預かった書類は返却したとの答弁書の記載を同書類については返却する意向があると訂正するものである。これは、債権者が本件紛議調停で提出した準備書面であり、債権者が●●●に預かり書類を簡易書留で発送したが、保存期間経過により返送されたという経緯に関する記載をマスキングした上で投稿したものであった」
原審	投稿者本人に「直接、本件記事削除の仮処分命令を申し立てることに支障があるとはいえない」とされ却下され、債権者は即時抗告した。
社会的評価の低下の有無	投稿の一部に関しては「社会的評価の一定程度低下させ得るものである」といえるが、投稿記事内容全体としてみれば、「抗告人の受忍限度を超えて社会的評価を低下させるものであると仮に認めることはできない。」
公共性	「本件投稿が公共の利害に関するものではなく、公益を図る目的によるものではないことについても、相当程度の蓋然性があることの疎明がされているといえない」
公益目的	「本件投稿が公共の利害に関するものではなく、公益を図る目的によるものではないことについても、相当程度の蓋然性があることの疎明がされているといえない」
反真实性	投稿内容の一部である「抗告人が依頼者との間で紛争を抱えている」という投稿内容の重要な部分において、真実でないと評価することはできない。」

98 東京高判 令和 5 年 3 月 20 日 (Westlaw Japan 文献番号 2023WLJPCA03206003)
99 東京地判 令和 4 年 11 月 25 日 (Westlaw Japan 文献番号 2022WLJPCA11256006)

違法性阻却事由	「抗告人が依頼者との間で紛争を抱えているという投稿内容の重要な部分において、真実でないと評価することはできない」
被保全 権利	「原審は、抗告人は、本件記事の投稿者に対して直接本件記事削除の仮処分命令の申立てをすることができるから、現時点において、相手方に対する本件仮処分命令の申立ては保全の必要性を認めることができない」とし、抗告審では、「本件記事により抗告人の名誉権が投稿記事の削除を認め得るほどに侵害されたと仮に認めることはできず、本件申立てについては、被保全権利についての疎明がない」とした。
抗告審の判決	棄却