

インターネット上の違法・有害情報に関する対応事例集

平成23年2月

違法・有害情報相談センター

index

1. ネット上に生徒に対しての誹謗中傷の書き込みがある。

【ケース1】削除を求めたいが対応方法が分からない。…………p1

【ケース2】誹謗中傷の書き込みを行っている発信者を特定したい。…………p2

【ケース3】削除してもらったが、何度も同じ書き込みがくり返されている。…………p2

【ケース4】書き込んだ者も同じ学校、地域の生徒と思われ、生徒たちに対して指導を行いたい。…………p3

【ケース5】誹謗中傷の内容が実名を記載し、脅迫めいた内容である。対応方法について知りたい。…………p3

2. 学校名をタイトルとした掲示板、口コミサイトが存在する。

【ケース1】削除を求めたいが対応方法が分からない。…………p4

【ケース2】いやがらせ目的の学校に関する評価が掲載され続けている。…………p4

3. 生徒の写真や動画が勝手にインターネット上のサイトに掲載された。

【ケース】削除を求めたいが対応方法が分からない。…………p5

4. 掲示板内に複数の生徒のことが書かれている。

【ケース】まとめて削除を求めたいが、対応方法が分からない。…………p5

違法・有害情報相談センターについて…………p6

1. ネット上に生徒に対しての誹謗中傷の書き込みがある。

【ケース1】

削除を求めたいが対応方法が分からない。



まずは、発見日時、書き込まれているサイトURL、掲示板のレスナンバーごとに誰のどのような権利が侵害されているかを明記して、サイト管理者に連絡し、削除依頼をして下さい。

(名前の一部がふせ字であったとしても、クラス名やグループ名その他から誰のことか分かるようであれば、削除を求めることは可能です。)

なお、サイト管理者によっては、侵害された本人からの請求でないと削除依頼に応じない等の主張をする場合があります。そのような場合放置しておくことと権利侵害が拡大するので早期の削除が必要であることを伝え、削除すべきことを明確に主張する必要がありますが、現実にはその本人(保護者)から請求を求めた方が迅速な対応が期待できる場合があります。

削除依頼の簡単な流れ

■本人が削除依頼する場合(誹謗中傷を受けた本人が特定できる、本人からの被害相談があった)

1.「掲示板・ブログの作成者または管理人」の連絡場所やメールアドレスを探して削除依頼をする

連絡がとれない、削除されない場合

2.「サイト管理者・サービス提供者」の連絡場所を探して削除依頼をする。

※ 注意: 記載されているページのURLを明記して連絡すること

連絡がとれない、削除されない場合

3.「プロバイダ」を探し削除依頼をする。

※ 注意: 本人確認の資料として、免許証の写し等が必要とされる場合が多いです。事前に削除依頼先に確認してください

削除依頼の方法については個々のケースによってその対応が異なる場合があります。違法・有害情報相談センターでは、法律(プロバイダ責任制限法など)やガイドライン、各サイトの規約などから、その対応をアドバイスすることが可能です。

【ケース2】

誹謗中傷の書き込みを行っている発信者を特定したい。



まず、誹謗中傷の証拠を保存するため、印刷その他の方法で当該ページ、URL、発見日時を保存してください。すでに削除されている場合、場合によっては検索エンジン等のキャッシュ(検索結果)に残っている場合がありますので、これを印刷してください。

誹謗中傷など、その記載によって個人の権利が侵害された場合は、プロバイダ責任制限法及びガイドラインに基づく削除依頼及び発信者情報開示が可能です。ただし、発信元を特定するためには、下記の二段階の発信者情報開示請求が必要となります。

1. 「サイト管理者」に対し、IPアドレス※1の情報開示請求を行う
2. 「プロバイダ」へ対し、IPアドレスから発信者を割り出すため情報開示請求を行う

※1 パケットを送受信する機器を判別するための番号で、これにより情報発信側の機器を特定できる。

問題の記載が削除されていない場合は、管理者に対し、プロバイダ責任制限法及びガイドラインに基づいて削除依頼をすることも可能です。→p1ケース1「削除依頼の簡単な流れ」参照

問題の記載が既に削除されている場合は、問題の記載に関するログ※2が残っていれば発信者情報開示請求が可能ですので、早急に問題の記載内容を明らかにする書類を添えてサイト管理者に対し発信者情報開示請求をしてください。

※2 コンピュータの利用状況やデータ通信の記録のことで、アクセスしたサイト側にこの記録が残されています。ただし、事業者によってログの保存期間が異なりますので、できるだけ早急な対応をする必要があります。

なお、誹謗中傷も記載内容によっては名誉毀損という犯罪に該当します。したがって、程度が甚だしい場合は、最寄りの警察に相談することも一案です。

具体的な発信者開示の方法については違法・有害情報相談センターのHPをご覧ください。また、ご相談頂ければ具体的にアドバイスいたします。

【ケース3】

削除してもらったが、何度も同じ書き込みがくり返されている。



掲示板において何度も削除がされたにもかかわらず、繰り返し同様の書き込みがされる場合には、以下の対応が考えられます。

1. 規約を確認の上、管理者に対し、何度も同様の行為が繰り返されているので、規約に基づく書き込み禁止、退会等の処分をしてもらうようお願いする

(一般に、誹謗中傷のような書き込みは規約で禁止しているサイトが多いです)

2. 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う

「1.」の方法により対処してもらっても、同じ掲示板での書き込みがなくなるだけで、他の掲示板等では繰り返される可能性があり、書き込んだ人を特定することが根本的な解決である場合もあります。書き込んだ人の特定方法については、→p2ケース2参照

【ケース4】

書き込んだ者も同じ学校、地域の生徒と思われ、生徒たちに対して指導を行いたい。



書き込みをした生徒が特定できている場合は、個別の指導も有効かもしれませんが、基本的には特定の生徒を対象とする犯人捜しをするのではなく、クラス全体、学年全体でいじめが起こっていると考えて対応することが望ましいと思われまます。

特にいじめの書き込みが複数の生徒で行われている場合は、いじめが拡大して問題が悪化し、他のサイトへ移動していく傾向があります。パスワード付きのサイトになりますと実態を調査することも難しくなります。いじめに関する根本的解決は、啓発教育によりいじめがよくないことであることを理解させることですので、学校全体で取り組むよう早急に検討して下さい。定期的に様々な角度の講師を派遣し、幅広いネットに関する教育をすることが効果的です。

違法・有害情報相談センターでは、HP上に業界団体や企業が実施している啓発教育のリンク集を掲載（HP上の「関連リンク先」）しております。啓発教育が必要な際にご利用ください。

【ケース5】

誹謗中傷の内容が実名を記載し、脅迫めいた内容である。対応方法について知りたい。



記載内容が具体的であるなど特定の個人が危険と思われる場合は、すぐに警察に相談してください。その際、記載内容を印刷その他の方法で保存したものを、当該掲載箇所のURLと共に持参してください。

当該記載が特定個人に対する脅迫と解釈される内容であれば、それ自体違法な情報であり、通常はサイトの規約によって削除対象となる情報です。したがって、通常その旨をサイト管理者に連絡すれば、削除に応じる場合が多いと思われまます、警察に相談されている場合は警察の指示にしたがってください。

脅迫とまでは至らないような内容であっても、記載の内容によっては対象たる個人の名誉、プライバシーその他の権利を侵害する場合があります。この場合は、プロバイダ責任制限法及びガイドラインに基づき、サイト管理者に対し、削除依頼、または発信者情報開示請求を行うこととなります。→p1ケース1「削除依頼の簡単な流れ」、p2ケース2参照

2. 学校名をタイトルとした掲示板、口コミサイトが存在する。

【ケース1】

削除を求めたいが対応方法が分からない。



掲示板のタイトルそのものが特定の学校の名誉を毀損する内容であり、当該掲示板の発言も全て特定の学校の名誉を毀損するような内容であるような特別な場合を除き、タイトルに学校名が含まれているというだけでは、掲示板全体の削除を要求することは法的根拠がなく、難しいでしょう。

掲示板全体ではなく、個々の書き込みについては、当該書き込みが学校自体の社会的評価を低下させるような内容であれば、プロバイダ責任制限法ガイドラインに則って削除依頼をすることが可能です(ただし、公立学校の場合、権利の主体が地方公共団体であることから地方公共団体名義によることを求められる可能性があります)。→p1ケース1「削除依頼の簡単な流れ」参照

また、プロバイダ責任制限法ガイドラインで削除を要求できるのは人の権利を侵害している情報です。ただし、個々の発言の中に、権利侵害ではなく、違法な薬物に関する情報や、猥褻などの情報が含まれている場合は、違法な情報が掲載されていることを掲示板管理者等に通知し、削除を求めることが可能です。また、違法とまでは言えなくても犯罪を誘発するおそれがあるような情報については、一般の掲示板であれば、そのような書き込みを利用規約等で禁じている場合が多いので、利用規約に則った対応を促すことも可能です。掲示板等の利用規約も確認してみてください。利用規約に則った対応を促す方法は、特に定められたものがあるわけではありませんので、サイトに掲載されている管理者等の連絡先に対して、発言を特定のうえ、メール等により情報を提供する形でも良いと思います。

【ケース2】

いやがらせ目的の学校に関する評価が掲載され続けている。



口コミサイトなどは、ユーザーが主観により学校等を評価するもので、高い評価も低い評価もあり得るため、主観的評価なのか中傷なのかの判断は難しいところです。まず、当該サイトの規約を確認し、問題の書き込みが規約のいずれかに違反していると思われる場合は、その旨を指摘して、サイト管理者に削除を求めてみてください。

ただし、規約に違反しているか否かについての判断は、サイト管理者が行いますので、必ず応じてもらえるわけではありません。応じてもらえない場合に、法的権利として削除を依頼するためには、当該書き込みが対象事業者の権利を侵害していることが必要ですが、上記のとおり口コミサイトの性質上、判断が難しいところがあります。規約に基づいて削除の依頼をしても応じてもらえない場合は、サイト管理者は権利侵害はないと判断する場合がありますと思われる。また、口コミサイト自体へ掲載することを拒否し、削除を求めた事案もあります。したがって、権利侵害の有無、対処方法について弁護士に相談の上、手続きをとることも一案だと思います。

3. 生徒の写真や動画が勝手にインターネット上のサイトに掲載された。

【ケース】

削除を求めたいが対応方法が分からない。



写真を勝手に公開されている場合、当該生徒の権利が侵害されているため、削除の要求をすることは可能です。
→ p1ケース1「削除依頼の簡単な流れ」参照

なお、誰から削除が要求されたかはが知られたいくない場合は、必ずしも削除要求者の開示が必要とされているわけではないので、サイト管理者やプロバイダへ削除要求者の氏名等を相手に告げないよう配慮を求めてみてください。

仮に掲載された写真を上記方法により削除できたとしても、これは対処療法に過ぎず、また、同じことが繰り返される可能性があります。したがって、写真をブログ等に公開することの問題点を生徒が十分理解できるような機会を設けることが望ましいと思われます。→ p3 ケース4参照

アップした本人が問題点を理解し、自ら削除するようであればプロバイダ責任制限法によらずに、アップした本人に削除を行うよう求める方法も対応としてはあり得ると考えます。

4. 掲示板内に複数の生徒のことが書かれている。

【ケース】

まとめて削除を求めたいが、対応方法が分からない。



書かれている生徒が一人であっても複数であっても掲示板の管理者へ連絡を取り、まずは削除依頼をしてください。
→ p1ケース1「削除依頼の簡単な流れ」参照

サイト管理者側で、サイト利用規約違反を理由として削除をする場合もありますが、権利侵害を理由とする場合、サイト管理者によっては、侵害された本人からの請求でないと削除依頼に応じない等の主張をする場合もあります。そのような場合放置しておくこと権利侵害が拡大するので早期の削除が必要であることを伝え、削除すべきことを明確に主張する必要がありますが、現実にはその本人(保護者)から請求を求めた方が迅速な対応が期待できる場合があります。

違法・有害情報相談センターについて

インターネット上では、違法・有害情報が広く流通しており、社会問題となっています。これら違法・有害情報については、プロバイダ責任制限法及び各種ガイドライン等に基づき、プロバイダ等による削除等の対応が行われているところではありますが、個々の事案については、特に中小のプロバイダや教育機関等において、専門家の不足等により対応の判断が困難なことが多く問題になっています。

総務省の委託事業として平成21年8月より社団法人テレコムサービス協会内に違法・有害情報に関する相談センターが設置され、電気通信事業者、掲示板管理者、消費者センター相談員、学校関係者等を対象に相談業務を行っております。

電話相談

下記番号までご相談ください

TEL **03-5644-4800**

受付：月曜日～金曜日（祝日除く）
午前9時30分～午後4時30分まで

インターネット相談

インターネット相談は下記からどうぞ

「違法・有害情報相談センター」のホームページから「相談する」ボタンをクリック

<http://www.ihaho.jp/>