

**プロバイダ責任制限法
名誉毀損・プライバシー関係ガイドライン**

初 版：2002年5月
改訂版：2004年10月

プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会

プロバイダ責任制限法名誉毀損・プライバシー関係ガイドライン

目次

ガイドラインの目的及び範囲	1
1 ガイドラインの目的	1
2 ガイドラインの判断基準の位置付け	1
3 ガイドラインの適用対象外となるもの	2
4 ガイドラインの対象者	3
5 プロバイダ責任制限法の考え方	3
(1) 申立者に対する損害賠償責任の制限	3
(2) 発信者に対する損害賠償責任の制限	4
(3) プロバイダ責任制限法を踏まえた対応	6
送信防止措置の判断基準	7
1 総論	7
2 個人の権利を侵害する情報の送信防止措置	9
(1) プライバシー侵害の観点からの対応	9
(2) 名誉毀損の観点からの対応	26
3 企業その他法人の権利を侵害する情報の送信防止措置	31
送信防止措置を講じるための対応手順	32
1 申立の受付	32
2 プロバイダ等による自主的送信防止措置の要否	32
3 照会手続の手順	33
4 法務省人権擁護機関からの情報削除依頼への対応	36
5 送信防止措置以外の対応	37
参考書式及び判例等	38
1 参考書式	39
2 特定電気通信役務提供者の不法行為責任に関する判例	43
3 法務省人権擁護機関の情報削除依頼に至るプロセス	51
4 法務省人権擁護機関のリスト	52
5 法務省人権擁護機関で情報削除依頼を行った事例	54

ガイドラインの目的及び範囲

1 ガイドラインの目的

本ガイドラインは、特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律（平成13年法律第137号。以下「プロバイダ責任制限法」又は単に「法」という。）3条を踏まえ、特定電気通信による情報の流通により名誉を毀損され、又はプライバシーを侵害された申立者からの送信防止措置の要請を受けた場合に特定電気通信役務提供者（以下「プロバイダ等」という。）のとるべき行動基準を明確化することにより、申立者、発信者及びプロバイダ等それぞれの関係者の利益を尊重しつつ、プロバイダ等による迅速かつ適切な対応を促進し、もってインターネットの円滑かつ健全な利用を促進することを目的とする。

2 ガイドラインの判断基準の位置付け

このガイドラインは、権利を侵害されたと申し立てる者等（以下単に「申立者等」という。）からの送信防止措置の要請に対して、プロバイダ等のとるべき行動基準を明らかにすることを通して、プロバイダ等による迅速かつ適切な対応を可能とするための実務上の指針とするものである。

したがって、このガイドラインにおいては、違法情報に対するプロバイダ等の対応が適切であるかの基準を、「プロバイダ等が送信防止措置を講じた、あるいは講じなかった場合に、プロバイダ責任制限法3条により損害賠償責任が制限される場合に該当するか否か」という点に見出すこととし、次の観点で整理を行う。

送信防止措置を講じなかったとしても、申立者に対する損害賠償責任を負わないケースにはどのようなものがあるか。（法3条1項）

申立者等からの要請に応じて送信防止措置を講じた場合に発信者に対する損害賠償責任を負わないケースにはどのようなものがあるか。（法3条2項）

プロバイダ責任制限法により、プロバイダ等の損害賠償責任が制限されるかどうかは、最終的には裁判所によって決定されるものであり、ある情報が名誉毀損又はプライバシー侵害に該当し、これによって、プロバイダ等が何らかの作為・不作為の責任を負うか否かについては、情報の内容、情報が掲載された場所の特性、情報に対する発信者、申立者又はプロバイダ等の対応の仕方によって異なり、また名誉毀損・プライバシー侵害の判断基準は社会環境の変化によっても変化するものであることを考慮する必要がある。したがって、このガイドラインに従って対応しなければ、常に損害賠償責任が生じるとは限らない。他方、このガイドラインに従って対応したとしても、プロバイダ等が当然に損害賠償責任を免れるようなものではない。

このガイドラインは、各プロバイダ等がこれを参考として、名誉毀損及びプライバシー侵害¹に該

¹ 名誉毀損及びプライバシー侵害は、インターネット上の誹謗中傷に伴い生じる典型的な違法類型であるが、他にも侮辱、信用毀損、パブリシティ権の侵害その他関連する違法類型があり、それぞれに違法となる場合

当する情報に自律的に対応する独自の判断基準を整備することを可能にするための一助として活用されることを念頭に作成されたものである。

また、このガイドラインは、社会環境の変容に伴って起こる名誉やプライバシーに関する意識の変化、情報技術の発展及び実務の運用状況に応じて、策定後においても不断の見直しをすべきである。

3 ガイドラインの適用対象外となるもの

このガイドラインは、プロバイダ責任制限法で規定されていない事項については原則として取り扱っていない。ただし、プロバイダ責任制限法で規定されていない事項についても、プロバイダ等が送信防止措置を講じるよう要請を受けることがあるため、このような場合において、ア)送信防止措置を講じても発信者との関係でプロバイダ等が免責されるのはどのような場合か、イ)送信防止措置を講じなかったとしても申立者との関係でプロバイダ等が免責されるのはどのような場合かの2つを判断するには、発信された情報の違法性についてプロバイダ等が判断しなければならないため、その判断の一助となる考え方及びその背景となる判例を 章で紹介している。

なお、プロバイダ責任制限法で規定されていない事項とは、次のようなものである。

特定電気通信以外の通信（電子メールにおける名誉毀損、プライバシー侵害、誹謗中傷など）
（注）このガイドラインでは、特定電気通信（インターネットでのウェブページ、電子掲示板等のように不特定の者に対して情報を送信する形態で行われる電気通信。法2条1号）において名誉毀損及びプライバシー侵害等に該当する情報が発信された場合のみを扱う。

刑事上違法な情報に関する刑事責任の存否

（注）プロバイダ責任制限法は特定の者の権利を侵害する情報に関する民事責任（不法行為責任）に関して、申立者、発信者のそれぞれに対して免責される場合を定めたものである。このため、刑事上違法な情報に関する刑事責任の存否については、このガイドラインに基づいて判断することはできないが、一般に民事責任を免れる場合に刑事責任を問われることはないといえる。有害な情報（違法情報ではないが、受信者の特性によっては問題となりうる情報。例えば青少年の健全な育成に悪影響を及ぼす暴力的表現、性的表現など）

の要件が異なっていることに注意が必要である。

²刑事上も違法な情報としては、名誉毀損、信用毀損、侮辱などのように特定の者の権利が侵害されている場合のほか、わいせつ画像、他人のIDやパスワード（不正アクセス禁止法）、児童ポルノ（児童買春等処罰法）、風説の流布（証券取引法）などのように特定の者の権利が侵害されているとは限らないものもある。但し、わいせつ画像、児童ポルノでは、刑事上、わいせつ図画陳列罪、児童ポルノ陳列罪への該当性が問題となる一方、民事上も名誉毀損、プライバシー侵害等に該当する可能性もあり、この場合の対応については、本ガイドラインが適用される。

4 ガイドラインの対象者

このガイドラインは、プロバイダ等、すなわちプロバイダ責任制限法にいう特定電気通信役務提供者にむけて作成されたものである。

プロバイダ責任制限法にいう特定電気通信役務提供者（2条3号）とは、営利・非営利にかかわらずウェブホスティング等を行うプロバイダ等や第三者が自由に書き込み可能な電子掲示板を運営している者である。したがって、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）に定める電気通信事業者だけでなく、大学、地方公共団体、電子掲示板を管理する個人等も含まれる。したがって、本協議会を構成する団体に属さないプロバイダ等であっても、プロバイダ責任制限法に対応する自主ルールを定めるにあたり、このガイドラインを参考にしていきたい。

5 プロバイダ責任制限法の考え方

(1) 申立者に対する損害賠償責任の制限

プロバイダ等が送信防止措置の要請を受ける情報としては、個人の場合には名誉毀損、プライバシー侵害、侮辱、肖像権侵害、法人の場合には信用毀損、業務妨害に相当する情報などが考えられる。

このような情報について、削除等の送信防止措置を講じるよう申出を受けた場合、プロバイダ等の責任が問われる可能性がある。インターネット上の情報流通に関する裁判例ではないが、パソコン通信のフォーラムにおけるシスオペの責任に関する事件に対する東京高裁判平成13年9月5日判決³によれば、他人が発信した違法情報を削除する権限を有しているなど被害の拡大を防止することができる立場にある者は、一定の条件のもとで、当該情報の送信防止措置を講じる条理上の義務が生じる場合があることを認めている。

常時監視義務がないこと

ウェブページ又は電子掲示板等に掲載された情報の流通によって他人の権利が侵害されている場合に、そもそも当該情報が流通していること自体をプロバイダ等が知らなかったときは、プロバイダ等が送信防止措置を講じなかったとしても、申立者との関係で当該情報を放置したことによる損害賠償責任を負わない（法3条1項2号）。

言い換えれば、プロバイダ等は、自己の管理下にあるサーバに格納された情報が他人の権利を侵害していないかどうかを監視する義務はない。このような義務があるとすると、サーバ内で頻繁に更新されていく情報を常にモニタリングしなければならないことになって負担が大きければ

³「会員による誹謗中傷等の問題発言については、フォーラムの円滑な運営及び管理というシスオペの契約上託された権限を行使する上で必要であり、標的とされたフォーラムにおいて自己を守るための有効な救済手段を有しておらず、会員等からの指摘等に基づき対策を講じても、なお奏効しない等一定の場合、シスオペは、フォーラムの運営及び管理上、運営契約に基づいて当該発言を削除する権限を有するにとどまらず、これを削除すべき条理上の義務を負うと解するのが相当である」

りでなく、不作為責任を問われることを恐れてサーバにアップロードされる情報をプロバイダ等が事前にチェックして、必要以上に情報を削除してしまうなどのおそれがあり、「表現の自由」に対する萎縮効果をもたらす可能性があるからである。⁴⁵

なお、いったん送信防止措置を講じるなどした後と同じ発信者がファイル名を変更するなどして再び他人の権利を侵害する情報を発信した場合でも、プロバイダ等に新たな違法行為が行われることまでを監視する義務はない。

申立者等からの送信防止措置の要請を受けた場合の責任の制限

申立者等からの送信防止措置の要請等を契機として、ウェブページ又は電子掲示板等に掲載された情報の流通をプロバイダ等が知ったときは、プロバイダ等が送信防止措置を講じなかったとしても、これによって「他人の権利が侵害されていることを知ることができた」と認めるに足りる相当の理由(法3条1項2号)がなければ、プロバイダ等は申立者との関係で当該情報を放置したことによる損害賠償責任を負わない。

ここにいう「相当の理由」があるといえるのはどのような場合かについては、[4章](#)を参照されたい。

技術的可能性による責任の制限

プロバイダ責任制限法によれば、プロバイダ等が法3条1項1号又は2号のいずれかに該当したとしても、送信防止措置を講じることが技術的に不可能な場合にはそもそもプロバイダ等に送信防止措置を講ずることが期待できず、そのため、申立者に対する当該情報を放置したことによる損害賠償責任を負わないこととなる。

(2) 発信者に対する損害賠償責任の制限

プロバイダ等にとっては、送信防止措置の要請を受けた情報が他人の権利を侵害する違法情報であるかどうかを判断することは困難である場合が多い。ある表現が名誉毀損・プライバシー侵害等に該当するか、正当な批判になるかの判断は難しく、同じ表現であっても場合によっては名誉毀損に該当することもあれば、別の場合には違法性が阻却されることもある⁶。このように極めて難しい判断が必要であるにもかかわらず、他人の権利を侵害するものではない情報を誤って削

⁴ プロバイダ等に対しサーバにアップロードされる情報を監視し、取舍選択する義務を課すことは、電気通信事業法3条により禁止される検閲に該当し、憲法21条2項に定められた検閲禁止の精神に反するとする考え方もある。

⁵ 大村真一・大須賀寛之・田中普「特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律の概要」N B L No. 730 (2002.2.1) 30頁など

⁶ 名誉毀損が成立するには、社会的評価の低下が要件となるが、社会的評価を低下させる表現については、一定の場合(真実と信じるに足りる相当の理由があるとき等)に違法性阻却事由があり、同じ表現であっても名誉を毀損された者の社会的立場によって違法性が認められない場合があることでプロバイダ等が限られた侵害情報の通知から正確に違法性を判断するのは困難である。

除してしまったときは、発信者から損害賠償を請求される可能性がある。このため、プロバイダ等は発信者から損害賠償責任を問われることをおそれて、送信防止措置の要請を必要以上に放置すれば、申立者にとって被害の拡大につながるおそれがある。

そこで、プロバイダ責任制限法は、発信者からの損害賠償請求に対しては、次に掲げる要件（又は と ）を充足する場合には⁷、プロバイダ等は発信者に対する損害賠償責任を負わないことを定めた。

不当な権利侵害が行われたと信じるに足りる相当の理由があった場合（3条2項1号）
どのような場合に「相当の理由」があるかについては、 章を参照されたい。

申立者から一定の要件を満たす申出があった場合であって、発信者に送信防止措置に同意するかどうかの照会手続きを行い、発信者が当該照会を受けた日から7日以内に当該送信防止措置に同意しない旨の申出（以下「反論」という。）がなかった場合（3条2項2号）
申立者から送信防止措置を講じるよう求める一定の要件を満たす申出があったときに、発信者に照会を行う。

必要な限度における送信防止措置

名誉毀損又はプライバシー侵害等の書き込みがなされたウェブページに送信防止措置を講じるときは、違法情報の送信を遮断するために必要最小限度の防止措置を講ずるものであることが要件となっている。

何が必要最小限度の送信防止措置といえるかについては、プロバイダ等が侵害情報等の内容及び緊急性その他の事由を勘案して適切に判断していくべき問題である。

一応の判断基準を示すとすれば、違法情報のみが含まれる独立したファイルがプロバイダ等の管理するサーバ内に存在し、これを削除したり、公衆からの閲覧を停止することによって送信を防止することができる場合、該当するファイルの削除行為等は、必要最小限度の措置といえると考えられる。ただし、プロバイダ等の管理するサーバ内に存在するファイルに違法情報以外の情報（無関係な情報や違法情報と関係はあるが違法とはいえない情報）が含まれている場合（掲示板のように複数の人が書き込みをしている一種のコミュニティの場合など）など違法情報の送信を防止するには、他の無関係の情報等も共に削除せざるを得ない場合があるが、このような場合、どのようなものであれば当該ファイルを削除することが送信防止措置として認められる最小限度

⁷ プロバイダ責任制限法3条2項1号は、米国CDA（Communication Decency Act）やDMCA（Digital Millennium Copyright Act）等に認められる「グッド・サマリタン（善きサマリタン）の法理」に近い規定である。善意から他人を救済しようとした者の不法行為責任を免じ、又は軽減する考え方である。また、プロバイダ責任制限法3条2項2号は違法性判断をプロバイダ等がすることなく、一定の条件（侵害情報を発信者に送り、送信防止措置を講じることに同意するか否かを照会し、7日以内に発信者から反論がないこと）を充足する場合には、送信防止措置を講じることができるとする規定である。

の措置ということができるかを一律に定めることは困難であり、個別具体的な判断を要するものと考えられる。

(3) プロバイダ責任制限法を踏まえた対応

違法情報であるかどうかの判断にあたり、送信防止措置を実施するときには、発信者との関係で損害賠償責任を負わない場合かどうかをプロバイダ責任制限法3条2項に基づいて判断することが必要であり、送信防止措置を実施しないとするには、申立者との関係で損害賠償責任を負わない場合かどうかをプロバイダ責任制限法3条1項に基づいて判断することとなる。