

ソーシャルメディアをめぐる動向とリスク管理

弁護士 永井 徳人
(光和総合法律事務所, 元 総務省総合通信基盤局 専門職)

1. ソーシャルメディアをめぐる現状

(1) ソーシャルメディアによる社会の変化

「炎上」という言葉の認知度は、インターネットユーザーの95.6%に上るとした調査結果があります^{*1}。日本のインターネット普及率は、約80%とされていますので^{*2}、「炎上」問題は、もはや日本国民の大半の関心事であるといっても過言ではないでしょう。

近年、facebook, mixi等のSNS, 2ちゃんねる等の掲示板, ブログ, twitter等といったソーシャルメディアが急速に普及したことで、個人と社会の関わり方は大きく変容しました。今や、ソーシャルメディアは、婚活, 就職活動, ネット選挙等, 様々な局面で活用されています。一方で、ソーシャルメディアが援助交際や薬物犯罪の温床となるといったリスクについても、警鐘が鳴らされています。

(2) ソーシャルメディアの急速な普及

最近では、モバイル通信環境の向上とスマートフォンの急速な普及により、ソーシャルメディアはより身近な存在となりました。誰でもどこでも、目の前の出来事や意見を瞬時に全世界に発信できる時代になりました。

ユーザーの低年齢化も年々進んでいます。2012年11月時点での携帯電話所有率は、小学生27.5%, 中学生51.6%, 高校生98.1%に達し^{*3}、最新の調査では、高校生のスマートフォン利用率は、84%にも上ります^{*4}。ゲーム機がインターネット接続機能を持つようになったことも、若年層ユーザーの増加に拍車を掛け、SNSだけでも、現

在、高校生の80%以上が利用していると言われています^{*5}。

2011年にサービスを開始したメッセージングアプリ「LINE」は、若年層を中心に人気を博し、ユーザー数は、2013年8月時点で国内4700万人に上ります。高校生の約70%がLINEユーザーだという調査結果もあり^{*5}、デジタルネイティブ世代では、電話やメールを凌ぐコミュニケーションツールになっています。

(3) 「炎上」等の社会問題化

悪ふざけをしている写真等をソーシャルメディアに投稿する行為が社会問題化しています。twitterへの馬鹿げた行為の投稿が頻発し、「ツイッター」と「バカ」を掛けて「バカッター」と揶揄する造語も生まれました。2013年には、アルバイト従業員等が投稿した不謹慎な画像が炎上を招く「バイトテロ」が続発しました。

いくつか炎上事例を挙げてみます。

- ① 高級ホテル内のレストランで、プロスポーツ選手と芸能人が食事をしていることを従業員が、twitterに投稿し、炎上しました。
- ② 大手コンビニエンスストアで、従業員がアイスクリーム用ショーケースに入っている写真をfacebookに投稿して、炎上し、この店舗は、フランチャイズ契約を解除されました。
- ③ 個人経営の蕎麦屋で、従業員が大型食器洗浄機に入っている写真をfacebookに投稿し、炎上しました。
- ④ 大手の中華料理チェーン店で、数人の客が店内に全裸で座っている写真を撮影して、facebookに投稿し、炎上しました。

(4) 実社会への影響

ほんのイタズラ心からの投稿でも、ソーシャルメディア上では意図せず大きな影響を巻き起こす可能性があります。先程の事例の②～④の店舗は、いずれも炎上をきっかけに閉店に追い込まれました。ブランドイメージや信用を重視する大企業のみならず、個人経営の店舗までもが、閉店に至っているのです。

バイトテロが起こる原因の一つは、仲間から注目されたい、周囲に認められたいという欲求にあるという指摘がされています。これは、心理学では承認欲求と呼ばれ、一般に子供の方が強い傾向があると言われています。

承認欲求に起因するものとして、ソーシャルメディアへの過度の依存も問題視されています。LINEユーザーの間では、メッセージが既読になっているのに返信がない「既読無視」、「既読スルー」の状態を過度に気にする「LINE既読」問題が起こっています。

こうした状況は、ソーシャルメディア上での誹謗中傷やいじめを誘発することにもつながり、実生活にも影響を及ぼしかねません。従来も、いわゆる学校裏サイト等での誹謗中傷やいじめが問題となってきましたが、ソーシャルネットワーク上のより小さく閉鎖的なコミュニティでもこうした問題が起こっています。

2. 炎上問題等に関する法的責任

(1) 刑事責任と民事責任

炎上した事案では、炎上の火種を作ったユーザー、炎上させたユーザーともに、法的責任を負う可能性があります。

法的責任には、刑事責任と民事責任があります。刑事責任を負うのは、ユーザーの行為が犯罪に当たる場合で、罰金、懲役等の刑罰の対象になります。民事責任は、私人間の問題で、民法上の不法行為や契約上の責任として損害賠償責任を負うのがその典型です。

(2) 炎上の原因を作る側の刑事責任

炎上の原因を作ったユーザーについては、投稿した画像に写っている行為自体が、犯罪行為である場合があります。例えば、公共の場で全裸になること自体、公然わいせつ罪（刑法174条）に当たります。

また、画像等の情報を投稿し、悪影響を及ぼすことが犯罪に該当する場合があります。例えば、食品を扱う店舗で、不衛生であると誤解させる行為を行ったり、虚偽の情報を流したりして、信用を損なったり、店舗の営業等を妨害したりすれば、信用毀損罪、業務妨害罪（刑法233条）に当たります。

実際に、先程の事例では、全裸で写真撮影した人は、公然わいせつと威力業務妨害の嫌疑で逮捕されています。

(3) 炎上の原因を作る側の民事責任

さらに、刑事責任を負う（＝犯罪を犯した）ユーザーは、基本的に、民事責任も負います。また、犯罪にまで至らなくても、民事責任を負う場合もあります。

例えば、他人のプライバシーに関する情報をソーシャルメディアに投稿した場合、それ自体が犯罪ではなくても、プライバシーを侵害された人に対して、損害賠償責任等の民事責任を負うことになります。企業の営業秘密や個人情報を漏洩した場合も、情報を漏洩された企業や人に対し、民事責任を負います。

また、不謹慎な投稿によって、店舗等の営業に悪影響を及ぼし損害が生じれば、それを賠償する責任を負います。

不謹慎な投稿をしたのが従業員であれば、懲戒処分を受けることとなり、悪質な場合は、懲戒解雇となる可能性もあります。

(4) 炎上に加担する側の責任

不謹慎な投稿に対して、批判的なコメントをする側についても、その態様によっては、法的責任を負う場合があります。

不特定または多数の人に向けて、事実を摘示して、他人の社会的評価を低下させるような内容の投稿をした場合には、名誉毀損罪（刑法230条）に当たります。その事実が真実であったとしても、公的な事項を公益目的で発信した場合を除き、基本的には名誉毀損に当たるので注意が必要です。刑事上、名誉毀損罪に当たる場合には、民事上も不法行為となり、損害賠償責任を負います。

炎上した場合に、不適切な投稿等をしたユーザーの氏名、所属等が特定され、その情報がさらされるが多々あります。このように、他人の個人情報等をインターネット上に拡散させることも、プライバシーを侵害する違法な行為です。

また、他のWebサイト等の情報を無断で転載することも、著作権等の知的財産権を侵害する違法な行為です。著作権等の侵害については、刑事・民事両方の責任を負います。

3. 炎上等に対する法的救済措置

(1) 事後的な救済

ソーシャルメディアでは、作成した文章や画像を即座に投稿することができ、一瞬で全世界に発信されますので、事前の差止請求は、事実上、不可能です。したがって、具体的な炎上事案に対する法的手続は、事後的な救済措置が中心とならざるを得ません。

炎上し、誹謗中傷やプライバシー侵害を受けた場合の事後的な法的救済措置としては、①投稿の削除請求、②慰謝料等の損害賠償請求、③謝罪広告の掲載請求、④刑事告訴が考えられます。①～③の請求は、民事上のもので、裁判所を通さず相手に直接請求することも可能ですが、相手が任意に応じなければ、裁判所の手続を利用することになります。

(2) 発信者の特定

民事上の請求をする前提として、自分に対して誹謗中傷等の投稿をした相手が誰かを特定する必要があります。

「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」（通称「プロバイダー責任制限法」）では、インターネット上の情報発信者を特定するための発信者情報開示請求の手続が定められています。この「プロバイダー」には、掲示板の管理者等も含まれます。

インターネット上の投稿等によって権利を侵害された場合、損害賠償請求等のために、プロバイダーに対し、発信者（投稿等をしたユーザー）の氏名・名称、住所、メールアドレス、IPアドレス、個別識別番号（User ID）等の情報の開示を請求できます。この請求は、裁判外でも裁判手続でも可能です。

プロバイダーは、発信者に開示に同意するか意見を聞いた上で、権利侵害が明白であれば、情報を開示します。ただし、プロバイダーが上記の情報を全て把握しているとは限らず、一部の情報だけでは、技術的に発信者の特定が困難な場合もあります。

(3) 違法な情報の削除

誹謗中傷の投稿等を削除するためには、ソーシャルメディアの管理者等に削除を依頼することが考えられます。プロバイダー責任制限法に基づき、プロバイダーは、情報を削除したことについて、①権利侵害があると判断する相当な理由があるか、②発信者に削除に同意するか意見を聞いてから7日以内に反対の意見がない場合のいずれかであれば、責任を負いません。

したがって、削除依頼をすると、多くの場合、発信者にも依頼があった事実が伝わります。なお、不適切な投稿に適切な対応をしないまま、削除依頼を先行させたこと自体が、再炎上を招いた例もあります。

プロバイダーや発信者が任意の削除に応じない場合には、裁判所に削除を求める仮処分¹の申立、訴訟の提起をします。裁判所は、「発信者の表現の自由等の権利」と「請求者の名誉・信用等の権利」を天秤にかけ、削除を認めるか判断します。

法務省の人権擁護機関でもインターネット上の

権利侵害に関する相談を扱っており、事案によっては削除依頼をしてもらえます。

(4) 法的措置の限界

こうした法的措置にも限界があります。発信者情報開示請求や削除請求は、個別のWebサイトごと、相手ごとに行う必要があります。しかし、炎上すれば、問題の情報は、次々とコピーされて別のサイトに拡散します。一方、裁判所の手続は、迅速な判断をする仮処分でも、準備も含め数週間以上かかり、通常の訴訟であれば、1年以上かかることも珍しくありません。拡散した全ての情報を根絶するのは、事実上、不可能と言えます。

また、損害が賠償されたり、相手が刑罰を受けたりしても、直接的には、損なわれた名誉や信用は回復されません。

4. 炎上しないためのリスク管理

(1) ソーシャルメディアの特性と留意点

炎上しないためには、下記のようなソーシャルメディアの特性やリスクを理解し、投稿等の情報発信は慎重にする必要があります。

- ① ソーシャルメディア上では、相手と対面せず、匿名で発信できるため、感情的な発言や無責任な発言をしがちです。逆に、憶測による言われのない誹謗中傷を受けるリスクもあります。また、文字だけのコミュニケーションは誤解を招きがちです。
- ② 不謹慎な投稿等は、まとめサイト等に次々に転載され、完全に削除することは、事実上、不可能です。学生時代の投稿内容が、就職活動の際に、企業の人事担当者に見られるかもしれません。
- ③ 情報の公開範囲を限定しても完全に安心はできません。誰かが転載する可能性や、システムエラーのリスクもあります。2013年には、不正アクセスによって、掲示板の過去の投稿内容を含む個人情報が大量に流出する事件が発生しています。
- ④ 炎上事案では、氏名、所属等のプライバシー

情報が晒されます。家族、恋人、自宅等の情報、画像まで流出するケースも少なくありません。匿名で投稿していても、投稿した画像に写り込んだロゴ・制服・背景、撮影場所や投稿場所のGPS情報、投稿したのとは別のSNSのプロフィール情報、SNSで属するコミュニティ、過去の投稿情報・画像等から、個人情報はかなり確度で特定されます。

- ⑤ 名誉・信用毀損、著作権侵害、プライバシー侵害等、気付かないうちに違法行為を行っていることがあります。違法行為に対しては、世間からは、厳しい批判を浴びます。

(2) 炎上の予防措置

一番大切なことは、炎上するような使い方をしないことです。そのために、ソーシャルメディアの使用指針等を定めたソーシャルメディアポリシーを策定する企業が増えており、国家公務員向けのものも公開されています^{*6}。ポリシーは作るだけでなく、研修等でその意識を浸透させることが不可欠です。

また、炎上対策で、ソーシャルメディアへの投稿状況を監視するサービスも登場しており、学校裏サイトを監視するサービスもあります。

生まれながらにデジタルデバイスに囲まれている現代では、情報の扱い方に関する学校教育もますます重要性を増すと考えられます。本稿がそうした教育の一助となれば幸いです。

- *1 MMD研究所「インターネットトラブルに関する実態調査」2013年10月
- *2 総務省「平成25年版 情報通信白書」2013年7月
- *3 内閣府「平成24年度 青少年のインターネット利用環境実態調査」2013年3月
- *4 総務省「平成25年度 青少年のインターネット・リテラシー指標等」2013年9月
- *5 株式会社Z会「SNS利用調査」2013年9月
- *6 総務省「国家公務員のソーシャルメディアの私的利用に当たっての留意点」2013年6月