

# 企業法務セミナー

～インターネット上の契約とトラブル～

令和元年11月14日

山下江法律事務所

弁護士 久井 春樹

## 第1 インターネット上の契約

### 1 契約成立の条件

契約は、当事者間の意思表示の合致により成立する。契約書等の書面がなくとも口頭（口約束）でも成立する。

ただし、契約書は重要。契約書は当事者間で争いになった場合、契約の成立およびその内容等を証明するための重要な証拠となる。

### 2 インターネット上での契約の成立

#### (1) 成立

①原則「申込」と「承諾」という意思表示の合致による。

②インターネットショッピングの場合

「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律」

（電子消費者特例）

→業者の承諾の通知が消費者に到達したときに成立

「消費者に到達」＝消費者がメールサーバーにアクセス可能となった時点

ex. アマゾンでの買物

- ・アマゾンのサイト上での商品展示＝申込の勧誘
- ・消費者の「商品を購入する」ボタンのクリック・情報の送信＝申込
- ・アマゾンからの購入を受け付けた旨の返信＝承諾

(2) 操作ミス・軽率なクリックからの消費者保護 「電子消費者特例」

事業者による確認措置の提供がなかった場合等について、取引の安全性を保護する民法95条但書（重過失者の錯誤無効排除）の適用排除

→事業者は最終的な申込となるボタンを押す前に契約内容を表示してそこで訂正する機会を与える画面措置をとること

ex. アマゾンでの買い物

申し込みボタンを押す前に注文内容を最終確認するページが表示される。こうした措置を取らなかった場合、商品購入後に、「間違えてボタンを押して買ってしまった」、「1個しか買うつもりがなかったのに間違えて11個と入力してしまった」等主張され、契約の無効を主張される可能性が生じてしまう。

## 第2 インターネット上での誹謗中傷について

### 事例

X会社は、広島県内に本社を構える小売業を業とする会社である。

ある日、X会社内で、同社がネット上で誹謗中傷されているとの噂が立った。役員 A らが諸々調査したところ、下記のような掲示板等への書き込みが見つかった。同社としてはどのように対応していくべきか。

- ① 某転職サイトのX会社の口コミ欄になされた「X会社に入社したが雰囲気が悪い。指導係にまともに仕事を教えてもらえず、すぐに退社した。」との書き込み
- ② 「爆サイ」という掲示板に、「広島会社」との名前で立てられたスレッドになされた「〇〇らへんにある小売業の某会社だが、反社会勢力とつながっているみたいです。」との書き込み
- ③ 「爆サイ」という掲示板に、「X会社」との名前で立てられたスレッドになされた「前この会社に物買いに行ったら社員に恫喝されたわ。あの会社はクソみたいな会社や。会社がヤーさんとつながるとんでww」との書き込み

## 1 はじめに

他人から名誉等を侵害された場合、侵害をやめるよう、あるいは侵害されたことに伴う損害賠償請求等ができる。

↓

インターネット上での中傷も例にもれず、基本的に考えられる請求は、①書き込みの削除請求、②損害賠償請求である。

↓

ただし、こうした請求をするには名誉を棄損している相手方を特定する必要等がある。しかし、本事例のようなインターネット上の書き込みは、その匿名性から請求の相手方を特定することが非常に難しい。

## 2 削除請求

### (1) 要件

人格権（名誉権、プライバシー権等）が違法に侵害されていること

名誉権の侵害で大雑把に言うと、当該表現が自分のことを対象としているもので（同定可能性）、自分の評価を低下させるような言を流布されること

\*事例のうち、②は同定可能性があるかが問題となる

### (2) 相手方

本来であれば、書き込みをした人物に請求すべきであるが、匿名である場合、まず分からない。

そこで、こうした場合は、当該掲示板を管理するサイトの運営者や管理者等を相手方として請求することが現実的な対応となる。

### (3) 手続

ア オンラインフォーム等を利用しての削除請求

掲示板サイトには、書き込みの削除依頼用のオンラインフォームやメー

ルフォーム等が備わっており、書き込みの削除請求をする場合等は同フォームを使用してくださいと案内されていることが多い（添付資料①ないし④）。

この場合は、削除フォームの書式に従って、書き込みの削除を求めることが最も簡易な方法と言える。

#### イ ガイドライン書式による削除依頼

削除フォーム等が備わっていない場合、「迷惑防止措置」と銘打って、サイトの運営者等に削除依頼をすることが考えられる。同請求に当たっては推奨されている書式（添付資料⑤）があるので、これを用いて請求するのが無難。身分証の添付を求められる場合等がある。

#### ウ 訴訟による請求

##### （ア）手続き

任意にサイトの管理者が削除請求に応じない場合、訴訟（削除の仮処分）をせざるを得ないだろう。

ケースバイケースだが、通常訴訟とは異なり、結論が出るまで1～2週間程度時間を見れば足りる。管轄は、名誉を棄損されている者の住所地を管轄する裁判所でOK。

##### （イ）内容

ただし、一般の名誉棄損に関する訴訟よりもハードルが上がる。名誉が毀損されていることに加え、違法性阻却事由がないことを疎明しなければならない。

違法性阻却事由とは、当該名誉棄損表現が、

- ①真実性（真実かどうか）
- ②公共性（公共の関心事かどうか ex.政治家の不祥事）
- ③公益性（公益を図る目的があるか ex.新聞社の報道）

を備えていれば、他人の評価を貶めるような表現をしても、違法とは

しないというもの

\*事例のうち、①は公共性、公益性を満たしていると判断される可能性がある。真実性が問題となろう。

他方、③はすべての要件を欠くとの判断に傾きやすいだろう。

### 3 損害賠償請求

#### (1) 利点

削除請求はイタチごっこになる可能性がある。他方、損害賠償請求をされてなおも書き込みをするような輩は稀であろうから、同請求は抑止力が高い対処方法と言えよう。

#### (2) 要件

人格権（名誉権、プライバシー権等）が違法に侵害されていること、損害が生じていること

#### (3) 相手方

相手方は書き込みをした本人。

書き込みの削除を請求しても放置されたような場合、サイトの運営者等にも損害賠償請求できる余地はあり。

#### (4) 賠償請求までの手続

削除請求と異なり、まず書き込みした相手方を特定する必要がある。

そのため、以下のような手順を踏むことが一般的。

#### ア IPアドレス開示請求

IPアドレスとは、パソコン等の通信機に割り当てられた住所のようなもの。一般的に掲示板の管理人等は、書き込みに使われた各IPアドレスについて把握している。

これを前提に、まず、管理人等に書き込みに利用されたIPアドレスの開示を求める。推奨されている書式を用いることが一般的（添付資料⑥）。

任意に応じない場合は、訴訟（仮処分）をせざるを得ない。

#### イ プロバイダの検索

I Pアドレスからどのプロバイダ（N T T，K D D I 等）の通信回線を使用しているのか、「aguse」というサイト等を利用して検索する（添付資料⑦）。

#### ウ 契約者情報の開示請求

プロバイダは、書き込みをした人物と回線使用について契約しており、ログを保存している。これを前提に、当該 I P アドレスを使用した契約者は、だれなのか、氏名住所等の契約者情報を開示するよう求めていく。

##### （ア）交渉

まず、推奨されている書式（添付資料⑥）等を用いて、任意に契約者情報を開示するよう求めるのが一般的。ただし、まず開示してこない。

##### （イ）消去禁止の仮処分

任意に開示されなければ訴訟するしかないが、時間がかかり、訴訟が終わるまでにログが消去されてしまう可能性がある。

これを防ぐため、裁判所に、発信者情報消去禁止の仮処分という申し立てをし、情報が抹消されるのを防がねばならない。プロバイダは同処分に対しては任意に応じる傾向にあるよう。

なお、管轄は東京となるだろう。

##### （ウ）開示請求

消去禁止を義務付けた後、契約者情報を開示するよう、改めて訴えを起こす。

同請求が認められるためには、①権利侵害が明白であること（名誉が毀損されていること＋違法性阻却事由がないこと）、②開示を受けるべき正当な理由があること（ex.損害賠償請求するために特定が必要）を証明しなければならない。なお、管轄は東京となるだろう。

\*本事例③のようなあからさまなひどい書込みでも、プロバイダ側は、和解等で任意に応じる意向はないよう。

IP アドレスの開示請求をしてから、開示請求が認容されるまで、1年程度かかってもおかしくない。

#### エ 損害賠償請求

書込みした人物を特定すれば、通常の名誉棄損事案と特に異なることはなく、相手方に対し、損害賠償を請求していくこととなる。

この手続きに至るまで、現実的には、弁護士に委任せざるを得ず、2つ以上裁判手続を経ねばならないこと等から、費用が高額になることが多い。

慰謝料等のほかに、この特定に要した費用まで請求できるかどうかは、裁判例の見解も分かれているが、どちらかと言うと厳しい印象がある。

#### 4 警察への相談

名誉が棄損されている等、刑事罰が科せられる余地のある事案の場合は、警察に告訴等し、捜査を実施するよう求めていくのも一つの手段。ケースバイケースだが、費用を抑えることができ、裁判手続等も経ないので、プロバイダに開示請求するよりは早く特定に至るだろう。

ただし、警察が捜査に着手する基準がよくわからず、確実に動いてくれる保証がない。

以上