

情報流通プラットフォーム対処法 名誉毀損・プライバシー関係ガイドライン

初 版：平成14年 5月

第2版：平成16年10月

第3版：平成23年 9月

（補訂：平成26年12月）

第4版：平成30年 3月

第5版：令和 4年 1月

第6版：令和 4年 6月

第7版：令和 7年 5月

情報流通プラットフォーム対処法ガイドライン等検討協議会

（旧称：プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会）

I	ガイドラインの目的及び範囲	1
I-1	ガイドラインの目的	1
I-2	ガイドラインの判断基準の位置付け	1
I-3	ガイドラインの適用対象外となるもの	2
I-4	ガイドラインの対象者	3
I-5	情報流通プラットフォーム対処法の考え方	3
II	侵害情報送信防止措置等の判断基準	7
II-1	総 論	7
II-2	個人の権利を侵害する情報の侵害情報送信防止措置等（プライバシー侵害の観点から）	9
II-2-1	プライバシーとして保護される情報	9
II-2-2	違法性阻却事由	9
II-2-3	氏名・連絡先等の情報への対応	10
II-2-4	氏名・連絡先以外の情報への対応	13
II-2-5	写真・肖像等への対応	18
II-2-6	犯罪事実への対応	25
II-3	個人の権利を侵害する情報の侵害情報送信防止措置等（名誉毀損の観点から）	29
II-3-1	名誉毀損の成否	29
II-3-2	名誉毀損による不法行為の免責事由	30
II-3-3	公正な論評等	33
II-4	企業その他法人等の権利を侵害する情報の侵害情報送信防止措置等	35
III	侵害情報送信防止措置等を講じるための対応手順	38
III-1	申立ての受付	38
III-2	プロバイダ等による自主的送信防止措置の要否	39
III-3	照会手続の手順	40
III-4	法務省人権擁護機関からの削除依頼への対応	44
III-5	侵害情報送信防止措置等以外の対応	46
IV	参考様式及び裁判例要旨	47
IV-1	参考様式	47
IV-2	法務省人権擁護機関の削除依頼に至るプロセス	57
IV-3	法務省人権擁護機関のリスト（削除依頼関係）	58
IV-4	裁判例要旨について	60

I ガイドラインの目的及び範囲

I-1 ガイドラインの目的

このガイドラインは、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（旧名称：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「情報流通プラットフォーム対処法」又は単に「法」という。）3条等を踏まえ、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者又はその代理人（以下「申立者等」という。）からの送信防止措置（このガイドラインにおいては、法2条9号に規定する「送信防止措置」から同号に述べる「役務提供停止措置」を除いた送信を防止する措置を「侵害情報送信防止措置等」という。）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。

I-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、申立者等からの侵害情報送信防止措置等の要請に対して、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。なお、侵害情報の発信者に対する特定電気通信役務の提供を停止する措置を含む広義の送信防止措置（法2条9号）については、このガイドラインの対象外とする。

したがって、このガイドラインにおいては、侵害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、「プロバイダ等が侵害情報送信防止措置等を講じた、又は講じなかった場合に、情報流通プラットフォーム対処法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。

- ① 侵害情報送信防止措置等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）
- ② 申立者等からの要請に応じて侵害情報送信防止措置等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）

情報流通プラットフォーム対処法により、プロバイダ等の損害賠償責任が制限されるかどうかは、

¹ 同条のほか、同条の特例である法4条（公職の候補者等に係る特例）、私事性的画像記録の提供等による被害の防止に関する法律（平成26年法律第126号。以下「私事性的画像記録等被害防止法」という。）4条及び「性をめぐる個人の尊厳が重んぜられる社会の形成に資するために性行為映像制作物への出演に係る被害の防止を図り及び出演者の救済に資するための出演契約等に関する特則等に関する法律（令和4年法律第78号。以下「性行為映像制作物出演被害防止・救済法」という。）16条を含む。

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、申立者等又はプロバイダ等の対応の仕方によって異なり、また名誉毀損及び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²に該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。

I-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、情報流通プラットフォーム対処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、情報流通プラットフォーム対処法で規定されていない事項についても、プロバイダ等が侵害情報送信防止措置等を講じるよう要請を受けることがあり、このような場合において、ア) 侵害情報送信防止措置等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) 侵害情報送信防止措置等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Ⅱ章で紹介している。

なお、情報流通プラットフォーム対処法で規定されていない事項とは、次のようなものである。

① 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）において名誉毀損又はプライバシー侵害に該当する情報が発信された場合のみを扱う。

② 刑事上違法な情報に関する刑事責任の存否

（注）情報流通プラットフォーム対処法は、特定の者の権利を侵害する情報に関する民事上の損害賠償責任（不法行為責任、債務不履行責任）に関して、申立者、発信者のそれぞれに対して免

² 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の要件が異なっていることに注意が必要である。

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³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。

- ③ 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）

I-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、すなわち情報流通プラットフォーム対処法に規定する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。

情報流通プラットフォーム対処法に規定する特定電気通信役務提供者（法2条4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者、不特定の利用者間の交流を目的とする SNS を提供する者、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などである。したがって、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）に規定す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、情報流通プラットフォーム対処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。

I-5 情報流通プラットフォーム対処法の考え方

(1) 申立者に対する損害賠償責任の制限

プロバイダ等が侵害情報送信防止措置等の申立て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、肖像権侵害等、法人の場合には信用毀損、業務妨害に相当する情報等が考えられる。

このような情報について削除等の侵害情報送信防止措置等を講じるよう申立てを受けた場合には、プロバイダ等の責任が問われる可能性がある。多くの裁判例において、一定の条件のもとで、プロバイダ等に当該情報の侵害情報送信防止措置等を講じる条理上の義務が認められている。

³ 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（金融商品取引法）などがある。例えば、わいせつ画像、児童ポルノでは、刑事上、わいせつ電磁的記録記録媒体公然陳列罪、児童ポルノ公然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、このガイドラインが適用される。なお、プロバイダ等が「他人の権利を不当に侵害する情報の送信を防止する義務がある場合その他送信防止措置を講ずる法令上の義務（努力義務を除く。）がある場合」（情報流通プラットフォーム対処法 26 条 1 項 2 号）に該当する情報の例としては、総務省「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第 26 条に関するガイドライン」（令和 7 年 3 月 11 日制定）を参考にすることができる。

① 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（知らなかったことの理由を問わず）、プロバイダ等が侵害情報送信防止措置等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くなりばかりでなく、不作為責任を問われることをおそ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常時チェックして、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^{4,5}。

なお、いったん侵害情報送信防止措置等を講じるなどした後、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。

② 申立者等からの侵害情報送信防止措置等の要請を受けた場合の責任の制限

申立者等からの侵害情報送信防止措置等の要請を契機として、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、プロバイダ等が侵害情報送信防止措置等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、Ⅱ章を参照されたい。

③ 技術的可能性による責任の制限

情報流通プラットフォーム対処法によれば、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、侵害情報送信防止措置等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侵害情報送信防止措置等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。

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、取捨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」NBL No. 730（2002.2.1）30頁など。

(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、侵害情報送信防止措置等の要請を受けた情報が他人の権利を侵害する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又は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、表現が真実かどうか、表現行為の目的といったプロバイダ等の知り得ない事情によって、名誉毀損に該当することもあれば、該当しないこともある。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。このために、プロバイダ等が発信者から損害賠償責任を問われることをおそれて侵害情報送信防止措置等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、情報流通プラットフォーム対処法は、発信者からの損害賠償請求に対しては、次に掲げる要件（①又は②と③）を充足する場合には⁶、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ている。

① 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（法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、Ⅱ章を参照されたい。

② 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、発信者に侵害情報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日以内に当該侵害情報送信防止措置に同意しない旨の申出（以下「反論」という。）がなかったとき（法3条2項2号）

申立者から侵害情報送信防止措置等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。

③ 必要な限度における侵害情報送信防止措置等

名誉毀損又はプライバシー侵害等の書込みについて、侵害情報送信防止措置等を講じるときは、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侵害情報送信防止措置等といえるかについては、プロバイダ等が侵害情

⁶ 情報流通プラットフォーム対処法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、情報流通プラットフォーム法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、侵害情報送信防止措置を講じること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、侵害情報送信防止措置を講じることができる規定である。

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、違法な書き込みを削除したり、公衆からの閲覧を停止したりすることによって送信を防止することができる場合には、当該書き込みのみを対象とする削除行為等は、必要最小限度の措置といえると考えられる。しかし、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（例えば、複数の人が書き込みをしている一種の電子掲示板の場合）などであって、当該ファイル単位でしか削除行為等ができないため、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ときがあるが、このような場合には、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侵害情報送信防止措置等として認められる最小限度の措置といえる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) 情報流通プラットフォーム対処法を踏まえた対応

違法情報であるかどうかの判断にあたり、侵害情報送信防止措置等を講じるときには、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情報流通プラットフォーム対処法 3 条 2 項に基づいて判断することが必要であり、侵害情報送信防止措置等を講じないこととするときには、申立者に対する損害賠償責任を負わない場合かどうかを情報流通プラットフォーム対処法 3 条 1 項に基づいて判断することとなる。

Ⅱ 侵害情報送信防止措置等の判断基準

Ⅱ-1 総 論

(1) 本章の構成

インターネット上の情報流通においては、名誉毀損、プライバシー侵害等に該当するとして削除等の侵害情報送信防止措置等が要請されることが多い。

このガイドラインでは、このような要請を受けたプロバイダ等が侵害情報送信防止措置等を講じた場合において、発信者に対する損害賠償責任を負わないと考えられるときを、「個人に対するプライバシー侵害、名誉毀損」及び「法人に対する名誉又は信用の毀損」の2つに大別して例示的に列挙している（ただし、必要に応じて削除すべきでない場合についても例示している。）。

(2) 法務省人権擁護機関からの削除依頼への対応

「重大な人権侵害事案⁷」で名誉毀損、プライバシー侵害等に該当する場合には、法務省人権擁護機関においては、被害者からの申告等を端緒としてインターネット上の該当する情報の削除依頼⁸をプロバイダ等に行っている。この削除依頼に基づき、プロバイダ等が侵害情報送信防止措置等を講じた場合には、「他人の権利が不当に侵害されていると信じるに足りる相当の理由がある」場合（法3条2項1号）に該当し、情報流通プラットフォーム対処法の規定に基づき、プロバイダ等が削除による発信者からの損害賠償責任を負わない場合が多いと考えられる。

特に、犯罪の被疑者が人権侵害の被害者となったケースでは、被疑者として拘束されているゆえに自身では被害の回復予防を図ることが困難と認められる場合があり、そのような場合には、情報流通プラットフォーム対処法3条2項2号に基づく発信者への照会手続を利用することができない。そのような場合にも、このガイドラインに基づく迅速な対応をとることにより、違法な情報流通による被害の拡大を未然に防ぐことが可能である。

したがって、プロバイダ等は、法務省人権擁護機関よりこのガイドラインに定める手続により侵害情報等の必要な事項を特定のうえ侵害情報送信防止措置等の依頼を受けた場合には、「他人の権利が

⁷ 人権侵犯事件調査処理規程（平成16年法務省訓令第2号）22条に基づき、「特別事件」（各法務局・地方法務局において、人権擁護局長及び監督法務局長へ救済手続の開始・調査遂行・終了を報告又は承認等を要するものとされている事件をいう。）に該当する。

⁸ 各法務局・地方法務局長を指す。ただし、事案の緊急性・重大性に鑑み、法務省人権擁護局長が削除依頼を行うこともありうる。

⁹ ここでいう削除依頼は、人権侵犯事件調査処理規程上は、14条「人権侵害の事実が認められる場合の措置」1項1号に規定する「人権侵犯による被害の救済又は予防について、実効的な対応をすることができる者に対し、必要な措置を執ることを要請すること（要請。）」に該当する。これに対し、同規程13条「[援助等の措置]1号に規定する「被害者等に対し、関係行政機関又は関係のある公私の団体の紹介、法律扶助に関するあっせん、法律上の助言その他相当と認める援助を行うこと（援助。）」で足りると認められる場合には、被害者本人が法務省人権擁護機関からの援助を踏まえてプロバイダ等に直接発信情報の削除依頼を行うことになるため、Ⅱ章の一般判断基準に基づき、侵害情報送信防止措置等の要否又は可否を判断するものとなる。

不当に侵害されていると信じるに足りる相当の理由」を否定する特段の理由がなければ、当該依頼に基づきプロバイダ等が当該情報の不特定者に対する侵害情報の送信を防止するために最小限度の措置を講じたときは、裁判所によってもプロバイダ等が発信者に対する損害賠償責任を免れるものと判断されると期待される。ただし、法務省人権擁護機関からの依頼に応じたことによって、発信者に対する損害賠償責任を負わないことが必ずしも保証されるわけではないことにも留意しておきたい（例えば、不祥事を告発する写真の削除依頼など、公権力の濫用が疑われるケースなど。）。

さらに、法務省人権擁護機関からの削除依頼を踏まえても、なお、プロバイダ等において、「他人の権利が不当に侵害されていると信じるに足りる相当の理由」がないと判断し、その判断が正しい場合には、プロバイダ等が侵害情報送信防止措置等を講じなくとも被害者に対する損害賠償責任を負うことはない。ただし、法務省人権擁護機関からの削除依頼は、人権侵害に関する専門的知見を有する者が多段階にわたり慎重な検討を加えた結果として行われるものであり、そのような専門的判断と相反する判断を下すに際しては、相当慎重な検討が必要であることに留意し、弁護士等法律の専門家に相談することを推奨したい。

なお、法務省人権擁護機関による情報の削除依頼としては、このガイドラインの対象となる名誉毀損及びプライバシー侵害以外の場合もありうるが、名誉毀損及びプライバシー侵害が明白とはいえないような表現については、このガイドラインの対象外としている。

(3) プロバイダ等の行動指針としての判断基準

プロバイダ等としては、基本的にはこのガイドラインに沿った対応が期待されるものであり、現段階において一定の行動指針となるものと考えられる¹⁰。なお、全体的に、関連する判例及び学説の動向も記載しているが、これらの動向については今後変化がありうるので、あくまで参考に留められたい。

削除等の申立てがあつたにもかかわらず、以下に例示する情報について侵害情報送信防止措置等を講じることなく、放置した場合には、申立者との関係において、情報流通プラットフォーム対処法3条1項2号に定める「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」がある場合に該当する場合があるものと考えられる。

なお、情報流通プラットフォーム対処法3条1項2号は、侵害情報送信防止措置等を講じなかった場合において申立者に対する責任が制限されるときを定めたものであるのに対し、同条2項1号は、侵害情報送信防止措置等を講じた場合において発信者に対する責任が制限されるときを定めたものであるから、両方に「相当の理由」という用語が用いられていても、相互に関連性はなく、それぞれ別個に判断する必要がある。

¹⁰ このガイドラインとともに公益社団法人商事法務研究会による「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）も参考にすることができる。

(<https://www.shojihomu.or.jp/public/library/728/report202205.pdf>)