

Q & A

インターネット上の誹謗中傷記事への対応方法

Q. インターネットの口コミサイトや掲示板等に、当院に関する書き込みが多数見られます。その中には「医療ミスで患者が何人も死んでいる病院です」「あの病院には行かないほうがいいと思います」などの書き込みがありました。今のところ、当院の業務に支障を来してはいないのですが、今後もこのような書き込みが続いた場合には、どのように対応すればいいのでしょうか。

A. 口コミサイトや検索サイト、掲示板等（以下「サイト等」といいます）は、匿名で自由に書き込みができ、信憑性が低い内容も多々あるため、誹謗中傷記事が書き込まれたとしても、ただちに病院の業務や経営に支障を来すことは考え難いため、あまり過度に反応する必要はありません。

ただ、例えば、閲覧者数や会員数が多いサイト等では、書き込まれた内容が真実であると信じられてしまう場合もあり、このようなサイト等に悪質な誹謗中傷記事が書き込まれてしまうと、情報が拡散し、風評被害等により病院の業務や経営に悪影響を与える可能性がありますので、悪質な誹謗中傷記事が書き込まれていると判断した場合には適切な対応をとることが望ましいでしょう。

まず、サイト等に病院や医師に対する誹謗中傷記事が書き込まれているのを見つけた場合、スクリーンショット等でその記事を証拠として保存し、記事の内容について事実確認をしてください。誤解しないで頂きたいのは、サイト等に書き込まれた記事が、病院や医師にとって不都合なものであれば何でも削除されるわけではなく、あくまで病院や医師の名誉権を侵害するような誹謗中傷記事といえるような内容でなければなりません。つまり、記事の内容が事実無根で社会的評価を低下させるようなものあれば、名誉権を侵害する誹謗中傷記事といえますが、記事の内容が事実であれば誹謗中傷記事とはいえません。質問者において、医療ミスで患者が亡くなったという事実が無いのであれば、「医療ミスで患者が何人も死んでいる病院です」との書き込みは事実無根であり、質問者の名誉権を侵害する誹謗中傷記事だといえることとなります。

ここで注意が必要なのは、事実の書き込みではなく、意見や感想が書き込まれているにすぎない場合には、投稿者の表現の自由との関係で誹謗中傷記事とは認められない場合がある

ということです。「あの病院には行かないほうがいいと思います」という書き込みは、あくまで投稿者の意見や感想が書き込まれているにすぎないと読み手は受け取るでしょうから、誹謗中傷記事とは認められない可能性があります。

書き込み記事を証拠として保存し、事実確認を行った上で事実無根の誹謗中傷記事であると判断できる場合には、サイト等の管理者に対し、誹謗中傷記事の削除依頼をすることになります。また、サイト等への書き込みは匿名で行われますので、投稿者が誰なのかはわかりません。そのため、管理者に対して記事の削除依頼をするとともに、投稿者に関する情報（IPアドレス等）の開示依頼も併せて行うこともあります。投稿者を特定できれば、投稿者に対し、誹謗中傷記事が投稿されたことによって病院や医師に生じた損害の賠償請求をすることが可能となるからです。

このサイト等の管理者に対する削除依頼や投稿者に関する情報の開示依頼は、あくまでも任意の依頼であり、また、サイトごとに記事の削除基準等が異なりますので、管理者によっては比較的容易に削除に応じてもらえることもあれば、容易には応じてもらえないこともあります。特に、投稿者の意見や感想が書き込まれているにすぎないといえるような場合には、誹謗中傷記事ではないとして、削除依頼等に応じてもらえない可能性が高いです。そのため、管理者が削除依頼等に応じない場合には、削除請求等の仮処分手続や訴訟提起等の法的手段をとる必要があります。

他の手段として、誹謗中傷記事が病院や医師に対する名誉毀損、信用毀損や業務妨害にあたるとして、警察に被害届や告訴をすることも考えられます。ただ、よほど悪質な書き込みで、尚且つ病院や医師の業務に多大な悪影響が現に生じているような場合でない限り、警察の捜査にはあまり期待できないのが実情です。

このように、ひとたびサイト等に誹謗中傷記事が書き込まれた場合には、情報が拡散し、インターネット上に存在し続けるため、一つひとつの記事について削除請求等をして行くしかないのが現状です。あまり過度に反応する必要はありませんが、悪質な誹謗中傷記事を見つけた場合には、投稿者に関する情報（IPアドレス）の保存期間が短い（3カ月程度）こともあるため、早めに対応について検討することが望ましいでしょう。

なお、誹謗中傷記事に対して、サイト上で反論することは、さらなる誹謗中傷の書き込みや炎上を招くおそれがありますので、避けた方がよいでしょう。

【メディカルオンラインの関連文献】

- ・ [クレーマーな患者**](#)
- ・ [\(6\) クレーム対応**](#)
- ・ [炎上攻撃者の特性と対策**](#)
- ・ [第19回 炎上の人**](#)

「*」は判例に対する各文献の関連度を示す。