

転職者向けの口コミサイトで悪評を書かれた会社が、投稿者がだれかを明らかにするよう求める裁判を起こし、勝訴した。匿名情報で成り立つ口コミサイトに、マイナス評価の投稿はできなくなるのか。

「名誉毀損」の判決

四国のある会社が、社員や元社員からの口コミ情報を掲載する転職支援サイト「転職会議」に「管理職に全く管理能力はない」「社長のワンマン」などと書かれ、プロバイダーに投稿者の個人情報を開示するよう求めて提訴した。高松地裁は8月末、会社への名誉毀損と認め、「意見・論評の前提となる事実が全く不明」として開示を命じ、そのまま確定した。

会社は提訴前、転職会議を運営するリブセンス（東京都品川区）に削除を求めたが、削除されなかった。投稿者本人に削除を求めるため、裁判を起こした。担当者は「うちは小さな会社。事実無根の書き込みで優秀な人が来なくなれば死活問題だ」。今後は投稿者と話し合い、場合によっては損害賠償請求も検討する。

リブセンスによると、転職会議に投稿された口コミは、明らかに名誉毀損や利用規約違反などがない限り、原則掲載する。投稿には、勤めていた会社を登録する必要があるが、転職会議を使って自分

口コミに悪評投稿→身元開示 波紋

が転職活動をする際にはこの情報が使われる。「第三者が虚偽の投稿をしにくい仕組み」だという。ただ、今回の投稿は裁判で権利侵害が認定されたため、削除した。

地裁の命令「安易」

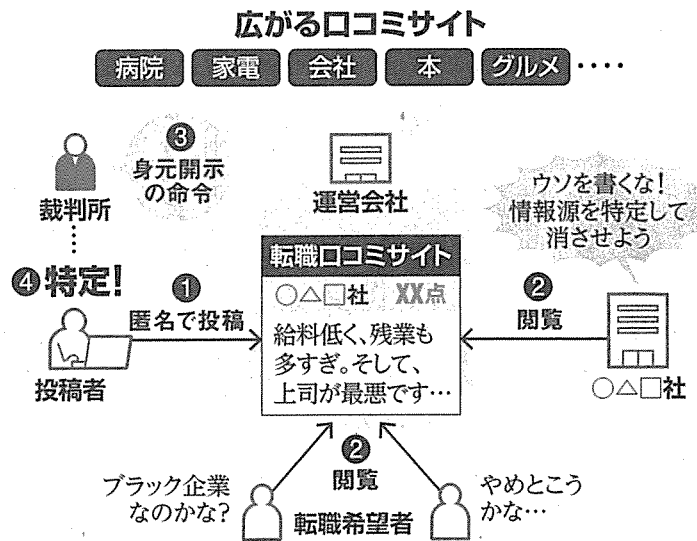
転職者向けの口コミサイトが登場したのは2000年代後半。転職会議は10年にサービスを始め、利用者約450万人、約75万社の口コミを掲載している大手の一つだ。悪い評価も含めた匿名情報で成り立つだけに、投稿者が特定される事態が続けば、存続に関わる可能性もある。

ネット上の情報の削除を求める人からの依頼を多く受ける清水陽平弁護士は、高松地裁の判決について「ずいぶん安易に開示を命じている」とみる。投稿者を特定する裁判は、投稿者ではなく、投稿者が契約してネット接続に使ったプロバイダーが被告になる。名誉毀損訴訟と同様に、内容が真実で公益性があるなどの条件がそろえば「違法性なし」となり、投稿者の情報は開示されない。

プロバイダーは当事者ではないだけに、投稿が真実かどうかがない面もある。それでも、清水弁護士は経験では「プロバイダーは本気で争ってくるし、裁判所は表現の自由に配慮し、安易な開示は認めない」という。裁判所は個人情報開示を求める側に「書き込みが真実ではないことの立証」を求める傾向にある。「高松地裁は『前提事実が不明』というだけで開示を命じている。同様の判決が続くと考えにくい」という。

運営者の対策必要

口コミに詳しい井上一郎・江戸川大准教授（マーケティング論）は「身元を特定しようとする裁判が起これば、自分で体が、マイナス評価の投稿をする人への圧力となり、消費者の『知る権利』を損ないかねない」と懸念する。一方で、内容がうそなら、法的手段をとるのは企業の権利でもある。井上准教授は、サイト運営者が投稿ルールを明示してチェック機能を持ち、悪評を書かれた側に反論の手段を確保するなど、自主的に対策を取ることを提案する。



広がる口コミサイト

- 病院
- 家電
- 会社
- 本
- グルメ
- ...

