

# 医院経営

## 転ばぬ先の 法律相談

口コミサイトの書き込み。多少のことなら我慢しますがスタッフ個人を名指ししてのクレーム。何とかありませんか。

口コミサイトの評価は特に新規患者獲得に影響しますから、経営者としては気を遣うところですね。ただ、業務に関する内容で、前提事実の重要部分が真実であれば、人格攻撃に及ばないような表現を用いている限り公正な論評として正当な表現行為にあたる余地があります。

逆に、業務と無関係な内容であったり、前提事実が誤っている場合などは、名誉毀損の表現になります。また、クレーム

としては適当でも通常はスタッフの個人名までネットに出す必要はないので、ネットに個人名を暴露する行為はスタッフのプライバシー侵害といえます。これらの場合は削

ではなく直接サイトの管理者に求めます。違法・有害情報相談センター

(ihaho)には、ウェブ上の記事を削除するための「送信防止措置依頼書」のひな型がありますので、これを活用するとういでしょう。

削除だけでは足りず、発信者に損害賠償を求めたり、刑事事件化するには、まず発信者の特定が必要で、2021年の法改正で、発信者情報開示命令事件という新たな裁判手続が創設され、以前よりは発信者特定への手続き負担が減りました。通信ログの保存期間が短いことなど、まだまだ課題は多いですが、検討の余地はあるでしょう。

### 第35回 口コミの削除どうすれば？

## まずはサイトの「証拠化」を

除を求めたいところで

なお、相談にあたって

削除を求める場合、発信者本人でも投稿を削除できないことが多いので、多くの場合は発信者

は、ウェブサイトを証拠化(印刷、スクリーンショット)したうえで、アドレスの特定が必要となりますのでご留意ください。(弁護士・楠晋一)



イラスト・辻井タカヒロ