

令和7年7月23日判決言渡 同日原本領収 裁判所書記官

令和7年（ネ）第542号投稿記事削除請求控訴事件（原審・東京地方裁判所令和5年（ワ）第33319号）

口頭弁論の終結の日 令和7年5月12日

判 決
主 文

- 1 原判決を取り消す。
- 2 被控訴人は、別紙投稿記事目録記載の各投稿記事を削除せよ。
- 3 訴訟費用は、第1、2審を通じ、被控訴人の負担とする。

事 実 及 び 理 由

第1 控訴の趣旨

主文同旨

第2 事案の概要

1 事案の要旨

本件は、歯科医院の院長である控訴人が、オンライン地図サービスであるG o o g l eマップに、同歯科医院についての口コミとして投稿された別紙投稿記事目録記載の各記事により名誉権を侵害されたとして、G o o g l eマップを運営する被控訴人に対し、名誉権に基づき、上記各記事の削除を求めた事案である。

原審が、控訴人の請求をいずれも棄却したところ、控訴人が控訴した。

2 前提事実及び当事者の主張

原判決を次のとおり補正するほかは、原判決の「事実及び理由」の「第2 事案の概要」の1及び2に記載のとおりであるから、これを引用する。

- (1) 原判決2頁14行目冒頭から16行目の「摘示して」までを次のとおり改める。

「ア 本件各記事は、事実を摘示して控訴人の社会的評価を低下させ、その

名誉を毀損するものであり、その違法性は阻却されないから、被控訴人は本件各記事を削除する義務を負う。

被控訴人の主張アは、プライバシー侵害に係る不法行為の成立要件を名誉毀損の事案である本件に用いる点や、長期間にわたり公開され続けている本件各記事について出版物の事前差止めに係る基準を用いる点で誤っている。また、被控訴人が主張する、口コミを掲載するウェブサイト（以下「口コミサイト」という。）の特質や本件各記事の対象が医師ないし医療機関であることなどは、名誉毀損の成立要件やその救済の要件を加重すべき理由にはならない。

イ 本件各記事は、以下のとおり、控訴人について虚偽の事実を摘示して控訴人の社会的評価を低下させるものである。

(ア) 本件記事1は、「控訴人が歯科医師として通常必要とされる説明・検査なしに、患者の銀歯を取り、歯を削ろうとした」、又は「控訴人は、レントゲンも撮らず、患者に何の説明もしないまま、いきなり、その銀歯を取り、歯を削ろうとした」との虚偽の事実を摘示して」

(2) 原判決2頁24行目冒頭から「真実ではなく」までを次のとおり改める。

「ウ そして、本件各記事について、専ら公益を図る目的に出たということ
はできず、その摘示する事実は真実ではなく」

(3) 原判決3頁1行目から3行目までを次のとおり改める。

「ア 本件各記事が掲載されたウェブサイトのような、ユーザーの施設等に関する口コミが掲載される口コミサイトは、そこに掲載される口コミが一般公衆の重要な情報源となり、知る権利に資する、公共性の高いものである上、口コミサイトの運営者（以下「サイト運営者」という。）は、投稿された口コミの根拠を確認できず、投稿者も反論の機会がないから、サイト運営者に対する記事の削除請求が認められると公衆の知る権利や投稿者の表現の自由を著しく害するのであり、特に口コミ

の対象が医療機関である場合、その弊害は大きい。このような口コミサイトの特質や本件各記事の対象が医療機関であることを考慮すると、名誉毀損を理由としてサイト運営者に対し記事の削除を求めるには、当該記事による社会的評価の低下の程度が受忍限度を超えるものであることを要し、加えて、重大にして回復困難な損害を被るおそれがあることや、本件各記事を公表されない法的利益がこれを公表することにより得られる利益に優越することを要する。

イ 本件各記事は、以下のとおり、投稿者の主観的評価を記載したにすぎず、受忍限度を超えて控訴人の社会的評価を低下させるものではない。」

- (4) 原判決3頁21行目の「イ」を「ウ」に改め、同頁24行目の「また」から26行目末尾までを次のとおり改める。

「また、控訴人が本件各記事により重大にして回復困難な損害を被るおそれがあり、本件各記事を公表されない法的利益がこれを公表することによる利益に優越するとも認められない。」

- (5) 原判決4頁15行目末尾に改行の上、次のとおり加える。

「(ウ) 控訴人が重大にして回復困難な損害を被るおそれがあるとは認められないこと

上記のおそれについて何ら主張、立証されていない上、Googleマップ上の口コミには本件歯科医院に関する好意的な評価も多いから、仮に本件各記事により控訴人の名誉権が侵害されとしてもその損害は重大とはいえず、また、Googleマップにおいて控訴人自身で本件各記事に対し反論等できるから、損害が回復困難ともいえない。

- (エ) 公表されない法的利益の優越も認められないこと

本件各記事の公共性や対象が医療機関であることを考慮すると、本件各記事を公表されない利益がこれを公表する利益に優越することはない。」

第3 当裁判所の判断

当裁判所は、控訴人の請求はいずれも理由があると判断する。その理由は以下のとおりである。

1 判断の枠組みについて

原判決5頁15行目から21行目までを次のとおり改めるほかは、原判決の「事実及び理由」の「第3 当裁判所の判断」の1に記載のとおりであるから、これを引用する。

「(2)ア 本件における判断の枠組み

特定の人や組織等を評価、批評等の対象とする口コミを記載した記事（以下、同記事を単に「口コミ」ということがある。また、その対象とされる人や組織等を以下「対象者」という。）が口コミサイトに投稿された場合において、同投稿における表現が対象者に関する特定の事項についての具体的な事実を摘示するものであると解され、同記事の投稿により対象者の社会的評価が低下すると認められるときは、違法性阻却事由が認められない限り（違法性阻却事由の主張立証責任については後のイで検討する。）、対象者は、対象者の人格権としての名誉権侵害を根拠に、サイト運営者に対して、同記事の削除を請求できるものと解することが相当である。このように解する理由は以下のイに説示するとおりである。

イ 口コミサイトの特性と機能及び対象者の採り得る対抗手段の実効性等並びにそれらを踏まえた判断枠組みの検討

(ア) 口コミサイトは、そのアカウントを有するものであれば誰でも自身で直接投稿を行うことができ、投稿されれば直ちに公表される性質を有しており、かつ、同サイトの口コミの多くは匿名や仮名で投稿されていることから、より自由な表現が可能となる面を有しており、その利用者は通常の自身の行動範囲では得られないような情報や意見に接

する機会を持つことができ、また、消費財等の購入やサービスの利用等の際のリスクの軽減にも資する機能を持っている（乙1、7、8）。一方、新聞等の出版物においては、記事の公表前にその作成者以外の者の目を通る機会があり、かつ、当該記事についての責任の所在が明確であることに對し、口コミサイトにはそのような性質はなく、容易に対象者の名誉や信用を毀損することが可能であるという面も有している。

- (イ) 口コミサイトの主な利用者（閲覧者）は、サイトに掲載された施設等を利用することを検討している者であると考えられるところ、その閲覧者は、関心を有する施設等について多数の口コミが掲載されている場合、個々の口コミを単体で吟味して参考にするというよりは、多数の口コミを全体的に検討し、閲覧者なりにその施設等の一般的な傾向を把握した上で、利用する・しないを判断する際の参考にすることが多いものと考えられる。
- (ウ) 対象者が、口コミにおける表現が名誉毀損に該当すると判断して投稿者に対して法的責任を問おうとする場合、投稿が匿名等で行われているときには発信者情報の開示請求を行うことで投稿者の特定をする必要があるが、同請求により必ず投稿者を特定できるわけではなく、投稿後長期間が経過しているような場合には、上記開示請求をしても投稿者の特定に至らず、投稿者の責任を問うのが困難となるし、一般的には長時間を要することになる。一方、対象者は、当該口コミに対する返信等により反論をすることや、サイト運営者に対して当該口コミの削除を請求することができるものの、削除請求をするためには、当該口コミサイトに係るアカウントを取得し、その上で所定の手続を経る必要があるし、（乙1、3ないし6）、また、同手続をとったからといって、客観的には違法に名誉権を侵害したと認められる表現に係

る投稿が当然に削除されるわけではない。他方、サイト運営者は、自身で口コミの記載内容の真実性に関する資料を保有してはいないが、口コミが虚偽であるとか名誉毀損的表現であるなどの指摘を受けた場合、投稿者と連絡がとれないなどの事情がない限り、投稿者に上記指摘を伝えて意見を聴取したりすることが可能である（乙1ないし3）。なお、この点に関し、被控訴人は、発信者（投稿者）に対する事前の意見聴取は、表現の萎縮効果をもたらし得ることや、発信者情報の開示請求に対する検討を行う前にアカウントを削除されるおそれがあることから、裁判所による発信者情報の開示決定前に行っていないと主張するが、被控訴人は、口コミの信頼性等を維持するため、虚偽内容等の不適切な口コミであると判断すれば自ら削除するとしていることなど（乙1ないし3）を考慮すると、投稿者に意見聴取をするなどして事実確認等を行う方が、むしろその表現について防御の機会を与えることにもなり、必ずしも投稿者の表現の自由を妨げるものとはいえないのであるから、上記の被控訴人の主張をもって、事前に意見聴取を行わないことを前提にすることは相当でないというべきである。

(エ) 以上の諸事情を前提に本件における判断の枠組みを検討する。

本件サイトにおける口コミについて、対象者の名誉権侵害が認められ、そのことにつき違法性阻却事由（公共利害関連性、公益目的、真実性）が認められないのであれば、それ以外の要件を特に付加することなく、対象者は表現主体である投稿者に対して当該口コミの削除を請求できると解するのが相当である。

次に、サイト運営者については、一方で、サイト運営者が運営・管理する本件サイト上での口コミにより他者に対する法益侵害状況が生じているのであれば、前記(ウ)の対象者による対抗手段の限界をも踏まえると、直接の削除請求を認めるべき必要性は高いというべきであ

る。他方で、前記(ア)のとおり、本件サイトは投稿者の自由な表現の場として重要性を有し、また、本件サイトが利用者にもたらす便益は大きく、上記表現の自由や利用者の便益は相応に尊重されるべきであり、かつ、前記(ウ)のとおり、サイト運営者は真実性に関する資料を保有していないのが一般であるから、その点も考慮する必要がある。

以上の検討からすると、対象者が、本件サイト上の口コミにおける表現が名誉毀損に該当するとして、サイト運営者に口コミの削除を求める場合、前記の違法性阻却事由の存在をうかがわせる事情がないことを、対象者において主張立証する必要があると解するのが相当である。

なお、前記(イ)の口コミサイトの閲覧者の口コミの読み方に関しては社会的評価の低下の有無の判断において、その点を考慮すれば足りると解される。

ウ 被控訴人の主張の検討

被控訴人は、口コミが名誉を毀損すると認めるには社会的評価の低下の程度が受忍限度を超えるものであることを要し、加えて、名誉毀損を理由とするサイト運営者に対する記事の削除請求を認めるには、重大にして回復困難な損害を被るおそれがあることや記事を公表されない法的利益がこれを公表することによる利益に優越することを要する旨主張する。

しかしながら、本件サイト上の口コミの削除に関する判断の枠組みは前記イ説示のとおりである。被控訴人がその主張の根拠として挙げる口コミサイトの特性や口コミ対象者が医療機関であることなどの事情は、社会的評価の低下の有無やその程度、公共の利害に関する事実該当するかどうかや公益目的の有無に係る判断の中で考慮すれば足りると解されるから、上記の被控訴人の主張は採用できない。」

2 本件記事1について

- (1)ア 本件記事1は、「レントゲンも撮らずに、銀歯の下をしてみるしかないと言われ・・・銀歯を取られそうになりました。・・・」との記載の後に「十分な説明、検査なしに、銀歯を取り歯を削ろうとする歯医者に驚きました」との記載があり、以上の記載を併せて一般の閲覧者の普通の注意と読み方を基準としてみると、控訴人が、レントゲンを撮らず、事前に説明を行うことなく銀歯（被せ物。以下同じ。）を取り歯を削ろうとしたことを主張するものと解され、事実を摘示したものと認められる。

そして、本件記事1の投稿者の診察当時の客観的な症状等は明らかでないものの、本件記事1において、上記記載に続けて「その後違う歯医者で診ていただき、レントゲン撮影後、銀歯は取る必要ないとの判断でした。」との記載があり、これを前記記載と併せて読むと、上記摘示事実は、一般の閲覧者に対し、控訴人は、レントゲン検査を行えば、銀歯を取る必要があるかどうかについて適切な判断を行えたにもかかわらず、レントゲン検査を行わずに銀歯を取ろうとするなど不適切な診療を行う歯科医師であるとの印象を与えるものであり、控訴人の社会的な評価を低下させると認められる。

- イ 被控訴人は、歯科医師の説明や検査が十分かどうかは投稿者による主観的な評価に過ぎず、また、社会的評価の低下を認めるためには、一般の閲覧者が一定程度信用する具体的な事実の記載があることが必要であるところ、本件記事1には具体的な事実は記載されていないから、社会的評価を低下させない旨主張する。しかし、本件記事1には「十分な説明、検査なしに」、「もう行きません」などの投稿者の意見や感想等を記載したと読める部分もあるものの、上記アに挙げた記載も含め、患者と控訴人との口頭のやり取りを含む控訴人の言動等を記載したと読める部分があり、閲覧者は、前記の摘示された事実については、投稿者が体験した診療の経過を記

載したものとして読むと認められるのであり、上記アに説示するとおり、本件記事1は控訴人の社会的評価を低下させるものと認められるから、被控訴人の前記主張は採用できない。

また、被控訴人は、本件サイトには本件歯科医院について好意的な評価も多数あることを指摘するが、同時に好意的な評価が多数掲載されているかどうかは、閲覧する時点によって変わり得ることであるし、本件サイトは、ネットユーザー一般が、利用する施設の選択等のための情報を手軽に収集するために閲覧するものであり、前記1(2)イ(イ)説示のとおり、閲覧者は、必ずしも対象者に関する口コミを一つ一つ熟読して、他の口コミと読み比べたり、投稿者の特性や背景等を想定したりしながら、子細に検討するわけでもなく、短時間で全体として目を通すのが一般的と考えられることも考慮しても、本件記事1は、他の多数の口コミの中にあってもなお、控訴人の社会的評価を低下させると認められるから、被控訴人の上記指摘は失当である。

- (2) 次に、違法性阻却事由の存在をうかがわせる事情がないと認められるかについて、以下検討する。

ア 本件記事1の投稿は歯科医師による治療行為に関するものであるから、公共の利害に関する事実に係り、専ら公益を図る目的に出たものと認められる。

真実性については、控訴人の陳述書（甲27）は、控訴人は、通常、治療前に問診、視診、検査（口内写真及びエックス線写真撮影）という手順を踏むことが記載されており、この記載が虚偽のものであることをうかがわせる事情は認められないから、同陳述書により前記の記載に係る事実が認められる。また、控訴人において、特定の患者について、上記の通常診療に係る手順をあえて変更して、何ら検査をせずに銀歯を取ろうとするような事態は、通常想定し難い。そうすると、本件記事1

について、その摘示事実の重要な部分が真実であることをうかがわせる事情はないと認められる。

イ 被控訴人は、甲 27 は一般的な治療の流れを述べたにすぎず、それから外れた治療が行われる可能性を排斥するものではない、歯の状態や歯科医師の知識・経験等を踏まえ即座に治療しようとするのが不自然とはいいい難く、また、本件歯科医院に対する口コミには治療に当たって説明がなかった旨のものが複数あるから、本件記事 1 が真実であることがうかがわれるなどと主張する。しかし、控訴人において、通常の診療手順と異なる診療を行うことが考え難いことは上記アに説示するとおりである。また、本件歯科医院に対する他の口コミの中には、説明も断りもなく歯を削り出したとか説明が分かりにくいなど本件記事 1 と同旨のものがあるが（乙 36）、口コミが摘示する事実の真実性を検討する場面において、他の口コミが有する証拠の価値は低いというべきであるし、低い証拠価値であることを前提としても、本件においては、他方で、患者の話を丁寧に聞いてしっかり説明してくれる、病状や治療方針を分かりやすく説明してくれるなどの、対象者に肯定的な口コミも複数存在することが認められるのであり（乙 36）、以上を総合して考慮すると、被控訴人の上記主張は採用できない。

(3) したがって、本件記事 1 の削除請求は、理由がある。

3 本件記事 2 について

(1) 原判決「3 本件記事 2 について」の(1)は、6 頁 15 行目の「(1)」を「(1)ア」に改め、同頁 20 行目末尾に改行の上、次のとおり加えるほかは、原判決記載のとおりであるから、これを引用する。

「イ 被控訴人は、本件記事 2 には具体的事実が記載されていないから、一般の閲覧者が直ちにその内容を信用するとはいえないし、治療の経緯等によっては必ずしも不適切でなかった場合も想定され、社会的評価

が低下するとはいえない旨主張する。しかし、本件記事2が事実を摘示するものであることは、上記アに説示するとおりであって、具体的事実が記載されていないとはいえない。また、仮に治療の経緯等によっては虫歯を残したまま被せ物をする事態があるとしても、本件記事2の閲覧者はそのような読み方はせず、虫歯を残したまま被せ物をしはけない状況であるにもかかわらず、被せ物をしたものとして読むと考えられ、控訴人の社会的評価は低下すると認められるのであるから、被控訴人の上記主張は採用できない。」

(2) 原判決「3 本件記事2について」の(2)及び(3)を、次のとおり改める。

「(2) 違法性阻却事由の存在をうかがわせる事情がないと認められるかについて、以下検討する。

ア 本件記事2の投稿は歯科医師による治療行為に関するものであるから、公共の利害に関する事実に係り、専ら公益を図る目的に出たものと認められる。

真実性については、控訴人の陳述書（甲27）は、控訴人は、通常、施術後に虫歯の削り残しがないか入念にチェックしていること、治療後に本件歯科医院に対し、削り残しがあるのに被せ物をされたという趣旨のクレームが寄せられたことはないことがそれぞれ記載されており、これらの記載が虚偽のものであることをうかがわせる事情は認められないから、同陳述書により前記の各記載に係る事実が認められ、そうすると、本件記事2は事実と反している可能性が高く、本件記事2について、その摘示事実の重要な部分が真実であることをうかがわせる事情はないと認められる。

なお、真実性をうかがわせる事情がないと判断された場合であっても、サイト運営者においてはこの点についての反証が可能であり、実際にサイト運営者において投稿者に連絡をして反証を行うかどうかは、

サイト運営者の判断に委ねられているというべきである。また、投稿者の本件歯科医院における治療時期や治療内容は明らかでなく、本件歯科医院における治療後に歯が痛み出して別の歯科医で治療を受けるまでの経緯等も明らかでないが、前記(1)ア説示のとおり、本件記事2は、本件歯科医院の歯科医師は、投稿者に虫歯が大きく残っている状態で、その歯に被せ物をしたという事実を摘示したものと認められるのであるから、前記の各事情が明らかでないことにより、真実性についての前記の判断が左右されるものではない。

イ 被控訴人は、本件記事2に記載された事実の反真実性を立証する客観的な証拠は何ら提出されていない、虫歯菌が残ったまま詰め物等をしてしまうことは多いとされており（乙32）、本件歯科医院においても虫歯が残ったまま被せ物をした可能性を否定できない、本件歯科医院に対する口コミには歯科医師等の技術が乏しい旨の口コミが複数あるから、本件記事2の記載は真実であることがうかがわれるなどと主張する。しかし、本件記事2は、本件訴え提起（令和5年12月21日）の4年前に仮名で投稿されたものであり（甲3）、本件歯科医院における治療時期や治療内容が明らかでないから、被控訴人において投稿者に意見照会をするなどして、これらについての手がかりが得られない限り、控訴人において、本件記事2の投稿者に係る医療記録等の客観証拠を提出することはおよそ不可能であり、そのような状態で投稿者に客観的証拠の提出を求めることは相当ではない。また、被控訴人が主張するように、虫歯菌が残ったまま詰め物等をしてしまうことが多いとしても、前記(1)ア説示のとおり、本件記事2は、本件歯科医院の歯科医師は、投稿者において虫歯菌ではなく虫歯が大きく残っている状態で、その歯に被せ物をしたという事実を摘示したものと認められるのであるから、被控訴人の主張はその前提を欠き失当である。

さらに、本件歯科医院又は対象者について医療の技術がないという趣旨の口コミが複数投稿されていることが認められることについては（乙36）、口コミが摘示する事実の真実性を検討する場面において、他の口コミが有する証拠価値は低いというべきであるし、低い証拠価値を前提にしたとしても、本件においては、他方で、対象者による治療が的確で信頼できた、対象者にとっても丁寧に処置してもらえたなどの対象者に肯定的な口コミも複数存在することが認められるのであり（乙36）、以上を総合して考慮すると、被控訴人の上記主張は採用できない。

(3) したがって、本件記事2の削除請求は、理由がある。」

4 以上の認定、判断は、その余の被控訴人の主張によって左右されるものではない。

第4 結論

以上のとおり、前記第3の判断と異なり、控訴人の請求をいずれも棄却した原判決は失当であって、控訴人の控訴は理由があるから、原判決を取り消して控訴人の請求をいずれも認容することとし、主文のとおり判決する。

東京高等裁判所第23民事部

裁判長裁判官 古 谷 恭 一 郎

裁判官 間 史 恵

裁判官 島 村 典 男

別紙 投稿記事目録（省略）