

掲示板管理者
と掲載企業の
駆け引き

発端は匿名の書き込み

W社は、「ブライダルジュエリーをメインとして、トータルプロデュースを行う企業だ(同社の説明)という。訪問販売がおもな販路である。年商は40億円に上る。

この企業への批判が突如として巻き起こったのは2002年6月のことだった。「匿名掲示板(仮)(以下、掲示板仮)という名称のインターネット掲示板上で、匿名の書き込みが行われたのがきっかけだった。掲示板仮はマルチスレッドフロート型の掲示板である。

最初の書き込み

はこうだ。

「(W社から)この前電話かかってきました。ずーっと電話での話しが続いていて耐え切れなくなり『何時に に来て下さい』って言われて『行く』と行ってしまったけど、これってやっぱり行かないとヤバイことになるかな……」

この書き込みに対して最初は反応が少なかったものの、同年暮れになってから「悪徳商法ではないか」「かなり怪しい勧誘をしている」といった書き込みが盛んに行われるようになる。さまざまな証言があれば、煽りと見られるような根拠のない書き込みも少なくなかった。「荒らし」行為もあった。そして数多くのスレッドが立ち上がり、大きな盛り上がりを見せるようになったのである。

企業が採った行動

この動きに対し、W社の側も敏感に反応した。同社の会長室長は、次のようにコメントしている。

「あきらかに同業者と思われる者からの誹謗中傷があった。スレッドが激しい盛り上がりを見せ始めた2003年1月ごろから、掲示板の書き込みを見て涙する社員も現れた」

同社は2003年8月、掲示板仮のサーバーを管理しているレンタルサーバー業者A社に対し、「掲示板仮の連絡先を教え

自分のウェブサイトがある日突然検索エンジンの登録から消えてしまったらどうだろう。ほとんどのインターネットユーザーは検索エンジンを利用して探したい情報を見つけている。検索エンジンでサイトが探せなければ、アクセス数の激減は目に見えている。特に、ヤフー・ジャパンや大手プロバイダーの検索サービスにも採用されて日本のインターネット人口の7割が利用すると言われ、事実上最大手の検索エンジンになっているグーグルから削除されたら、その影響は多大だ。検索エンジンの上位表示を狙う不正行為で検索エンジンから特定サイトが削除されることはそれなりに知られているが、第三者からの依頼で削除されることはあまり知られていない。こうして削除されることを「グーグル八分」とも言われている。そして、おそらく日本で初めてグーグル八分にされたサイトが出て物議を醸している。

の依頼で削除されることはあまり知られていない。こうして

削除されることを「グーグル

八分」とも言われている。

そして、おそらく日本で

初めてグーグル八分に

されたサイトが出て

筆者：佐々木俊尚

グーグルから消えた
サイトの謎を追う

てほしい」と要請する。A社は「通信の秘密」を理由にこれを断った。このためW社は今度はA社を通じて、掲示板の書き込みの削除を求めたのである。W社代理人の弁護士名で書かれた通知書は、こう書かれていた。

「(前略)当社が悪徳商法を行っているかのごとき事実を記載して、虚偽の風説を流布して当社の信用を毀損するとともに、当社の名誉を毀損する情報を掲載している」

この通知書に対し、掲示板の管理人は、「悪徳商法? マニアックス (以下、悪マニ) の掲示板に自身で、「W社より削除依頼が来ました」と書き込んだ。悪マニは悪徳商法に関する情報の集積地であり、悪徳商法対策の中心的存在として知られるウェブサイトである。管理人はBeyond氏といい、ボランティアベースでこの有名なサイトを運営している。

議論の場が相容れない

情報開示の対立

W社は次いで掲示板の管理人にも、直接メールで削除依頼を送付している。管理人はこの依頼を断ったうえで、「議論

の中で真実を明らかにしたい。そのための情報として、W社のクレジット契約書 売買契約書 アンケート用紙を提供してほしい」と返信した。

しかし、W社にとってはこうした要請は受け入れがたかったようだ。会長室長が続ける。

「匿名者が発言を行っているような場所に、社内の資料を出すこと

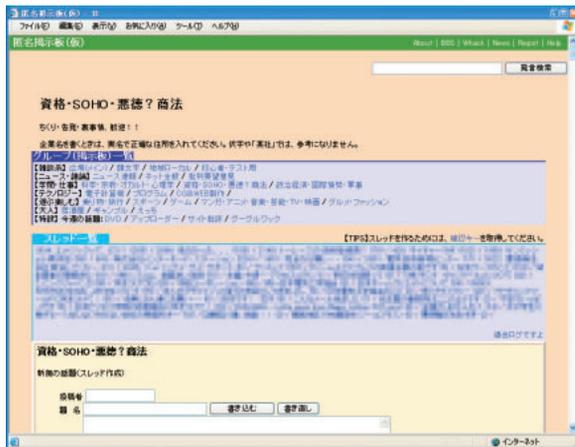
はできないと思った。裁判など、公平で権威のある場所での調停ならともかく、第三者が匿名で、しかも誹謗中傷が行われているような場所で正しく公平な判断ができるとは思わなかった」

このころから、議論の場は掲示板から悪マニ上へと徐々に移っていくことになる。悪マニ管理人のBeyond氏は話す。

「本人に直接連絡せず、最初はレンタルサーバー事業者などまわりから攻めていくというのは、ある意味卑怯なやり方だと思った。そもそも40億円も売り上げがある企業が、公開の議論を嫌がるというのがまずおかしいのではないか」

譲れない公開議論

悪マニでの盛り上がりが沸騰しつつあった2003年11月、先の会



匿名掲示板(仮)のウェブサイト。3月10日に管理人が名誉毀損の容疑で家宅捜索を受けたことに伴ってサイトが消滅した。画面は昨年のものである。URLは <http://kari.to/bbs/g8/>

長室長は実名でBeyond氏にあてて、次のようなメールを送っている。

「私はお客様相談の責任者として、弊社の仕事のありかたについて検証する立場にあることなどから、貴サイトは消費者保護の立場に立つきわめて公正なホームページとして、高い評価があることは存じております」

こう書いたうえで、悪マニ掲示板の一部書き込みの削除を求めたのである。これに対してBeyond氏は、次のように返信し、W社からのメールの内容を掲示板で公開した。

「削除要請に関する疑問・質問などは、(サイト上の)会議室にてお願いいたします。(中略)議論を通じて真実を明らかにしていく所存ですので、上記条件を守っていただければ、裁判によらない任意の話し合いに応じます。ただし、いきなり『削除なき場合、法的措置を行います』などの『脅し文句』がある場合は、この限りではありません」

W社側は、再びメールを送付した。

「これが貴殿の公式見解とされるなら、弊社は顧問弁護士と相談のうえ、しか



るべき対応をすることいたしました。法的措置を『脅し文句』とする意味は理解し兼ねますが、今後の貴殿の運営サイトでの、弊社に対する誹謗中傷の状況により、威力業務妨害などの刑事告訴や損害賠償請求は当然、視野に入れて対応したいと考えます」

これが2003年11月末のことである。

法的手段に訴える

会長室長は一連の経緯について、次のように話す。「何をお願いしても、すべて掲示板で公開されてしまう。しかも私のメールの一部だけを抜き出し、『圧力をかけてきた』と非難する。どう対応していいのか途方に暮れた」

これに対して、Beyond氏は「匿名の人を相手に商売し、そしてインターネットの世界でも仕事をしているのだから、それを相手にできないというのは矛盾しているのではないか。掲示板で話し合うというのがインターネットのルールではないだろうか」と指摘する。

この前後からW社側は相次いで法的な措置を取るようになり、先立つ2003年9月にはA社を相手取って掲示板の氏名開示請求を東京地裁に起こし、そしてこの請求には11月に東京地裁が「開示す

べき」という見解を出す。氏名はA社から開示され、翌2004年1月にW社は掲示板の管理人を名誉毀損で京都府警に刑事告訴し、受理されるのである。さらに2月には、この管理人に対して6000万円の損害賠償請求も起こしている。京都府警は捜査に着手しており、本稿の締め切り直前である3月10日、掲示板の管理人宅に対する家宅捜索を行っている。話を戻そう。



およそ10サイトを依頼

問題のグーグルへの要請は、W社が相次いで法的措置を取り始めた時期に行われた。2003年12月下旬に、W社はグーグルのウェブサイトからメールフォームを使い、「悪マニのW社に関するトピックスを、グーグルの検索結果から削除してほしい」と依頼したのである。

い」と依頼したのである。

この時期、グーグルで「株式会社W」と検索すると、トップページの大半は悪マニをはじめとする掲示板が占め、W社ウェブサイトのURLはランキング下位に位置するという状況になっていた。

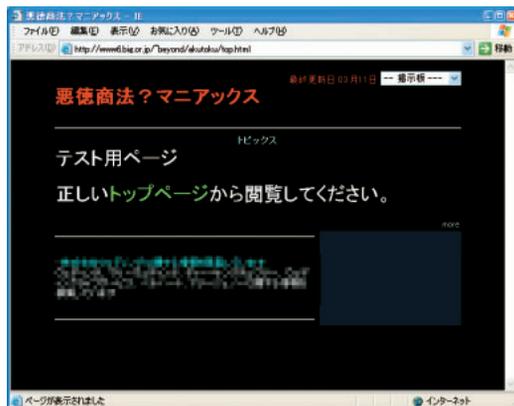
会長室長が経緯を説明する。

「こんな状況では、とてもじゃないが広報活動はできない。わが社のシステムエンジニアなどのアドバイスから、グーグルに対して検索結果からの削除をお願いすればいいのではないかという話になった」

W社の説明によると、依頼に対して当初、グーグル日本法人から「所定の申請書に記入して送り返してほしい」とメールで返信があった。フォームに「対象の検索言語」「対象の検索キーワード」「誹謗中傷にあたると思われる箇所」「その詳しい具体的内容」「依頼者の氏名・住所・メールアドレス」などを書き込み、送り返したと言う。しばらくして日本法人と見られる担当者からメールで返信があり、「日本法人では判定できないため、米国の本社に改めて申請書を送ってほしい」と書かれていた。このため所定の用紙に同じ内容を書き込み、W社側の担当者である広報部長が個人印を押したうえで、グーグル本社に対してファクスで送信し



グーグルで「悪徳商法マニックス」を検索した結果が左画面(3月15日現在)。検索結果のトップには「悪徳商法?マニックス」の「テストページ」(下画面)が表示されるが、トップページは検索結果にでない。
URL) <http://www6.big.or.jp/~beyond/akutoku/top.html>



たという。削除依頼を出したのは、悪マニをはじめ約10のウェブページだったという。

グーグルダンスと勘違い

W社広報部長が証言する。

「これに対して、返事はなかった。約2週間後にこちらから『悪マニの削除はどうなっているのか』とメールで問い合わせたところ、初めて返答があった。『米国本社で日本の法律を検討した結果、誹謗中傷と名誉毀損に該当すると判断した』と書かれていた。ほかのウェブページへの削除依頼については、こちらから問い合わせをしなかったためもあるだろうが、いっさい連絡は受けていない。削除されたページもあれば、削除されなかったものもあるようだ」

この一方で悪マニ側は、W社がこのような要請を出していることはまったく知らなかった。Beyond氏が話す。

「2003年12月27日ごろ、突然グーグルの検索結果に悪マニが表示されなくなってしまった。月末だったので、最初はグーグルダンスかと思った」

グーグルダンスというのは、グーグルのインデックス(検索用のデータベース)更新時にサーバー群の整合性に時間差が

生じ、検索のたびに結果ランキングが変化してしまう現象のことである。

法律違反と処断される

Beyond氏はグーグルのサポート窓口であるjapanese@google.comに問い合わせのメールを送った。このメールアドレスは、米国本社の日本語サポート担当者に直接送られるようになっており、日本法人にはccもされていない。

グーグルからの返事は「グーグルの社内から検索してみたところ、悪マニは検索結果に表示されている。何かの間違いではないか」というものだった。この後、「やはり見えない」「検索オプションはどうなっている?」といったやりとりが数往復メールで行われた。だが約1週間後、今度はグーグルの別の担当者らしき人物からメールが届き、初めて真相が明らかになる。そのメールには、次のように書いてあった。

「弊社ではグーグルインデックスに表示されるドメインが、登録されている国の法律にしたがっていることを確認するよう努めています。弊社では、法律で公認されているコンテンツを削除することおよび情報アクセスの制限を行っておりません。しかしながら、特定のページのコン

テンツが日本の法律に違反していると判断された場合、そのページをgoogle.co.jpから削除することがあります。この場合、クレームを頂いたユーザーから詳細情報を記載した署名入り文書を弊社法律部に提出していただく必要があります」

「このたびご指摘になったページは、日本の法律上、名誉毀損罪(刑法230条)及び営業妨害罪(刑法233条)に該当すると判断され、google.co.jp及び弊社パートナーサイトから削除させていただきます。何とぞご了承いただきますようお願いいたします」

しかも削除されたページは、W社関連のトピックだけではなく、悪マニのトップページも含まれていた。

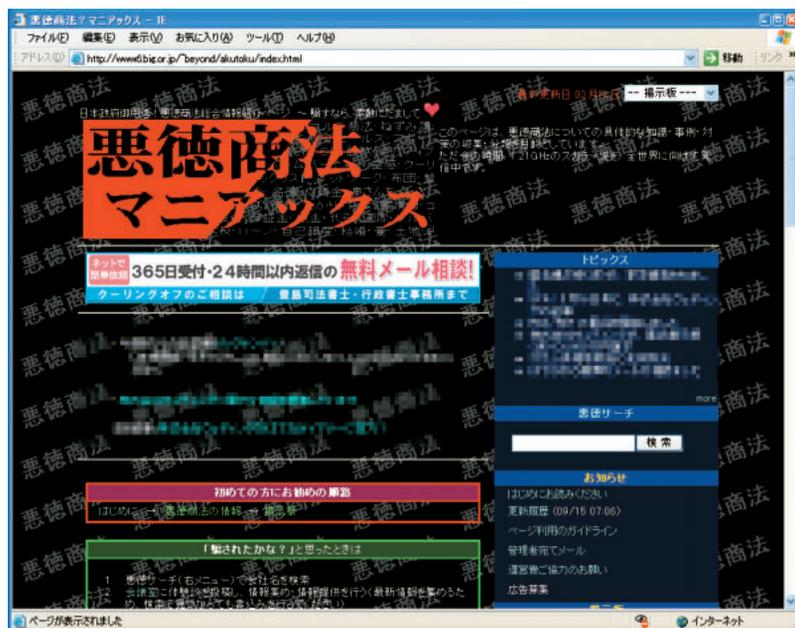
返ってこない質問状

Beyond氏は驚いた。このままではユーザーが悪マニにたどり着けなくなってしまうからだ。「訪問販売などで高額商品を買ってしまった人などが、会社名を検索して悪マニにたどり着き、その会社の実態や対策方法を知るというケースは少なくない」(Beyond氏)と言い、グーグルは悪マニへのトラフィックの大きな部分を占めている。

だがBeyond氏の対応も早かった。悪マニ上で、次のような文章を掲げたのだ。

「グーグルと言う権力を悪用する何者かにより、グーグルひいてはインターネットから追い出されてしまいました。このことは、悪徳商法に関する情報を共有することを至上命題としている当サイトとしては、黙認できる状況ではありません。かといって、すでにグーグルに死刑宣告を受けた身でできることは限られています。そこで、サポーターを募集したいと思います」

悪マニや、悪マニ内に作っていた「W社の情報を募集しています」というページへのリンクを広範囲に呼びかけたのである。同時に、Beyond氏は再度グーグルに対して質問状を送った。検索できなくなったページが再び検索できるようになる可能性はあるのか、もし可能性



「悪徳商法? マニアックス」の正式なトップページ。「トピックス」のページに今回の一連の内容が掲載されている。URL <http://www6.big.or.jp/~beyond/akutoku/index.html>

があるのなら、どのような手続きを行えばいいのか、どの部分が法律違反と判断されたのか、クレームをつけたユーザーの情報を教えてほしい などを求

めたのである。このメールは複数回グーグル側に送信された。だがその後、グーグルからの回答はない。

3月11日現在、事態は進捗していない。

掲示板に対するW社の民事提訴、ならびに京都府警による捜査は進展しつつあるが、グーグルの検索結果から悪マニのURLは削除されたままになっている。

当事者は語る

1

W社 会長室長

「削除は認められたが争うつもりはない」

私どもは、インターネットのことにはそれほど詳しくなく、このような事態に陥ってしまってほどほど困惑したというのが正直な感想だ。

昨年末から現在にかけて、顧問弁護士とも相談してさまざまな対策をとり、対応してきた。その一

環としてグーグルへの依頼があったということだ。弊社のシステムを管理しているシステムエンジニアから「こういう実情をグーグルに訴えてみればどうか」とすすめられ、われわれの置かれている状況をそのとおりに話した。削除していただいて、よかったと思っている。

ただ私どもは悪マニに対しては争うつもりもないし、悪意も敵意もない。逆に悪徳商法の対策サイトとして、たいへん評価すべき存在だと受け止めている。それだけに、なぜわが社に対して悪意をもたれ、ここまで攻撃的な態度をとられるのかと困惑するばかりだ。

掲

示板仮や悪マニ上では、W社はすべて実名で書き込まれている。今回の取材に当たっても、W社に対しては実名で報道することを申し入れた。だがW社側から、ネット掲示板上で悪質な書き込みが続いており、実名が掲載されるとさらに多くの中傷行為が行われる可能性がある、同社員らに対する二次被害も起こりうる などを理由に、匿名での掲載を条件にしたインタビューが要請された。今回の記事が「W社」となっているのは、こうした理由による。

当事者は語る

2

グーグル日本法人 セールス&オペレーションディレクター 佐藤康夫氏



るいは法律違反になるサイトについても削除する必要がある。削除については本来、その対象サイトの運営者と話し合ってもらうのが第一義だが、それではどうしようもないということと今回は連絡をいただき、米国本社で日本人の法務担当が日本人弁護士と相談しながら削除した。基準に関してはあくまでケースバイケースということになると思う。

ただ今回のケースについては、かなり微妙な問題もある。本社とも相談し、議論を続けていかなければならないと思っている。

筆

者は、グーグル日本法人の広報を通じて米国本社に取材を申し入れ、どのような判断基準で削除を行っているのか、削除しているという事実をこれまで公にしていなかった理由、削除対象サイトや削除依頼者に対して積極的な報告を行わなかった理由 など7項目を質問した。だがこれに対し、グーグル日本法人広報担当の斉藤香氏は、次のようにコメントした。

「取材依頼を含め、今回の件に関しては、グーグル内で法務を含めて話し合いが続いています。だが誠に残念ながら、現時点ではこれ以上のコメントを申し上げることは難しく感じております」

「削除基準はケースバイケース」

サービスの運営に関しては米国本社の管轄になるため、日本法人の守備範囲外になっている。それを前提にお話しすることになるが、まず大前提としておきたいのは、グーグルはあくまでユーザーにとって正しい検索結果を提供するのが最大の目的であるということ。このため検索結果の上位を狙う不正行為のように、ユーザーに誤った検索結果を表示する行為は厳しく排除している。それと同様に犯罪につながったり、あ

当事者は語る

3

悪徳商法? マニアック管理人 Beyond氏

「公共サービスの自覚を持つべきだ」

グーグルという企業がここまで大きくなっ

てきた以上、削除などの要請に負けるのはある程度は仕方ないのかも知れないが、もう少し「芯」を持っていただきたいと思う。

グーグルはこれまで「検索結果には手を加えない」と言ってきただけに、今回の削除はユーザーに対するぎまんではないか。

仮にもしグーグルが「こうした場合は依頼に基づいて削除もあり得ます」と公にした

とすれば、少しは軽減されるかもしれないが……。しかし、それでもすべてが許されるわけではないだろう。グーグルは私企業とはいえ、通信会社やマスコミと同じように公益性は大きい。グーグルは検索エンジン業界の中で、ほぼ独占に近い状態だ。自社がそういう企業であるという自覚をきちんと持つてほしいと思う。

私はこう見る



悪マニに批判された経験あり
深水英一郎氏

裏切られた気持ちで いっぱいだ

1997年からメールマガジン配信サービス「まぐまぐ」をスタートさせた(現在はまぐまぐとの関係はない)。1998年ごろ、まぐまぐの登録者全員に自動配信されるメールマガジン「ウィークリーまぐまぐ」をめぐる、悪マニから「これはスパムではないか」と批判されたことがある。「まぐまぐはこのモデルで成り立っているから、批判は当たらない」といった内容のメールを悪マニに送ったところ、掲示板上で「削除しろと言ってきた」などと書かれた。実害はなかったが、正直なところ非常に頭にきた。

だがこの5年ぐらゐの間に、悪マニのようなサイトがいかに重要であるか、その存在価値が徐々にわかってきたように思う。悪徳商法に引っかかりそうな人が、悪マニを参照する。自分では情報収集できない、調べられないという人が、あくまで判断材料の1つとして調べられる意味はあると思う。もちろん、その場合はどの情報が正しく、どれが間違っているかというリテラシーは必要になる。

グーグルに対しては、非常に頭に來るとしかいいようがない。裏切られたという気持ちでいっぱいだ。グーグルはネットユーザーの味方であるという世論があって、グーグルに対してポジティブに語るのがクールだと言われてきた。そういう空気に乗じたかたちで、こんなことをするなんて、なんてむかつく話だろう。



検索エンジンに詳しいSEOスペシャリスト
ジェフ・ルート氏

不正手法と闘い続ける 検索エンジンの苦悩

今回の件は、グーグルという検索エンジンに対する考え方を変える転換点になるかもしれない。W社からの削除依頼に応じ、グーグルは著名な悪徳商法対策サイトを検索結果の表示ページ(SERP)から削除してしまったという。「SERPからの削除」が行われたことに驚いた人も少なくないだろう。

だが実は、グーグルをはじめとする各検索エンジンは、以前からある種のウェブページについてはSERPから削除してきているのだ。これはあまり知られていない事実かも知れない。

対象となったのは、「SEO(検索エンジン最適化)スパム」と呼ばれる悪質な手口を使ったウェブページだ。たとえば検索エンジンへのURL多重登録が嫌われるのを承知で、他社のサイトのURLを多重登録させてSERPから排除させるといったやり方がある。もちろん今回のW社の事件はそうしたスパムとは異なる性格の話だ。しかし、さまざまな企業や組織が、お互いを攻撃するために検索エンジンを利用する時代になったという言い方もできるだろう。

昔のSEOスパムは野暮ったい手法が使われていたけれど、今や検索エンジンでの攻撃手法はもっと洗練されてきている。グーグルを批判するのは簡単だが、こうした方法で「戦い」が行われるようになってきているという、その事実を直視するべきときが来ているのだろう。



ジャーナリズム問題に詳しい上智大学新聞学教授
橋場義之氏

方針を転換するならば その基準を明らかにすべき

グーグルが今後どのような存在になっていくのかという問題を今回の話は含んでいる。

グーグルが今後も世界中のウェブページをユーザーの目的に応じて自動検索し、その結果を提供するという目的で運営されていけば、検索結果に恣意的な要素が入ることは許されない。一方で、グーグルが今後インターネットの良質な情報にアクセスするための手段として自らを変えていけば、その方針転換をユーザーに説明し、倫理規定などを公開していかなければならない。ウェブの情報を何らかの基準によってフィルタリングして提供するならば、それはグーグルがマスメディアになっていくということだ。その場合、新聞社のように独自の倫理基準や報道基準を持ち、基本部分を公開すべきだろう。たとえば「Google News」は、すでにマスメディアの性格を帯びてきていると思う。

今回の件でもう1つ問題なのは、インターネット匿名掲示板の持つ意味合いだ。掲示板には噂や情報が集まり、井戸端会議的な役割を持っている。だが昔の井戸端会議がインナーサークル的だったのとは違い、匿名掲示板はオープンサークルであり、情報の伝播も圧倒的に速い。こうした匿名掲示板をマスコミュニケーション論の中でどう位置づけるべきかはまだ議論が続いているが、何らかの取り扱いルールを考えていかなければならない時期に来ていると思う。



[インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ] ご利用上の注意

このPDFファイルは、株式会社インプレスR&D(株式会社インプレスから分割)が1994年～2006年まで発行した月刊誌『インターネットマガジン』の誌面をPDF化し、「インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ」として以下のウェブサイト「All-in-One INTERNET magazine 2.0」で公開しているものです。

<http://i.impressRD.jp/bn>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容(技術解説、URL、団体・企業名、商品名、価格、プレゼント募集、アンケートなど)は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者(執筆者、写真の撮影者、イラストの作成者、編集部など)が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は収録されていない場合があります。
- このファイルやその内容を改変したり、商用を目的として再利用することはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用する際は、出典として媒体名および月号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレス R&D)、コピーライトなどの情報をご明記ください。
- オリジナルの雑誌の発行時点では、株式会社インプレス R&D(当時は株式会社インプレス)と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めましたが、すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接のおよび間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

このファイルに関するお問い合わせ先

株式会社インプレスR&D

All-in-One INTERNET magazine 編集部

im-info@impress.co.jp