

課題の整理 (2)

課題④販売業者等との連絡不能等

2022年6月20日

消費者委員会事務局

問題事例の整理

情報商材や副業等のもうけ話について、SNS上の投稿や広告を端緒とした、又は、SNSを利用した勧誘等による消費者トラブルに関して、契約解除、返金等を求める段階で、販売業者の住所や電話番号等がわからないため、トラブルの解決が困難となるケースがある。

オンラインサロンを解約したいが、住所や電話番号等がわからない

SNSの広告を見て事業者に連絡を取ったところ、「不動産投資等でもうける方法を教える」と、約25万円の資産形成オンラインサロンを無料通話アプリで勧誘された。毎月2万円の分割払いで契約したが、説明と違い会員を増やせば紹介料が入るなどのような内容だとわかり、支払いを中止したところ、未納料約10万円を請求された。

契約時、クーリング・オフ等が記載の書面等を受け取っておらず、事業者の住所や電話番号等はわからない。契約を解除して返金を求めたい。（20歳代 男性）

※出典：国民生活センター報道発表資料「新たな“もうけ話トラブル”に注意－オンラインサロンで稼ぐ！？－」（2021年7月1日）
（第2回ワーキング・グループ資料1から抜粋）

今回の論点

1 特定商取引法第11条（通信販売における表示義務）

【論点1】販売業者又は役務提供事業者（以下「販売業者等」という。）の氏名又は名称、住所及び電話番号等の一定事項を表示させることは、後日、取引条件等についてトラブルが発生することを防止する趣旨として設けられている規定である。消費者被害の防止の観点からは、それらの事項を、一連の購買プロセスにおいて消費者が容易に認識することができる場所に表示させることを徹底させるべきではないか。

【論点2】販売業者等に対して、特定商取引法第11条の表示義務（表示内容）を遵守させるための方策（執行強化等）が必要ではないか。

2 情報開示について

【論点3】販売事業者に関する情報の開示については、「通信の秘密」や「個人情報保護」に十分留意した上で、SNS事業者に対し、弁護士法第23条の2に基づく照会を活用することが考えられないか。

3 SNS事業者の自主ルールについて

【論点4】SNS事業者は、各社それぞれ一定の禁止行為等を定めている一方で、20頁記載の事例が発生していることを踏まえ、利用規約等の自主ルールの実効性を確保していくことが考えられるが、その方策としてどのようなものが考えられるか。

【論点5】

・ 商的利用を目的としたアカウントの、事業者に関する登録情報（必須項目）の見直しや、それら情報の真実性を担保するために自主ルールで対応できることとしてはどのようなことが考えられるか。

・ 通信販売における販売業者等の広告であることが認識できるよう、SNS上の表記（例えば、販売業者等の氏名又は名称、住所、電話番号等や広告である旨の表記）に関して、何らかの自主ルールを設けることは考えられないか。

【論点6】消費者被害の防止の観点から、行政等と連携・協力し、行政等が発信する注意喚起情報を、自らのSNSユーザーに対して伝達すること等を検討できないか。

4 今後の検討課題

【論点7】特定商取引法11条の規定の表示義務の履行を補完する観点から、SNS事業者の自主的取組の状況を踏まえ、「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」第5条の開示請求権等も参考にしつつ、例えば「販売業者等」につき、取引DPF提供者との法的立場の比較、社会的な役割等を慎重に検討したうえで、民事上の新たな情報開示請求制度の創設を検討することもあると考えられる。なお、特定商取引法11条が関与しない場面（ロマンス投資詐欺等）については、通信の秘密との関係を慎重に検討する必要があると考えられる。

1 特定商取引法第11条（通信販売における表示義務）

通信販売規制の販売業者等情報の表示について

- 特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特定商取引法」という。）第11条では、**通信販売広告**における取引条件や販売業者等に係る情報の表示を義務付けている。
- 逐条解説においては、同法の趣旨は、販売業者等から購入者等に対する「唯一の情報提供手段である広告中に一定の事項について明確な表示を行わせることで、**後日、取引条件等についてトラブルが発生することを防止するための規定**であり、取引条件や販売業者又は役務提供事業者に係る情報の表示を義務づけている。」としている。

特定商取引法第11条の規制の概要

特定商取引法第11条

販売業者又は役務提供事業者は、通信販売をする場合の商品若しくは特定権利の販売条件又は役務の提供条件について広告をするときは、主務省令で定めるところにより、当該広告に、当該商品若しくは当該権利又は当該役務に関する次の事項を表示しなければならない。（略）

五 前各号に掲げるもののほか、主務省令で定める事項

特定商取引法施行規則第8条

法第十一条第五号の主務省令で定める事項は、次に掲げるものとする。

一 販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、住所及び電話番号

二 販売業者又は役務提供事業者が法人であつて、電子情報処理組織を使用する方法により広告をする場合には、当該販売業者又は役務提供事業者の代表者又は通信販売に関する業務の責任者の氏名（略）

十 通信販売電子メール広告（法第十二条の三第一項第一号の通信販売電子メール広告をいう。以下同じ。）をするときは、販売業者又は役務提供事業者の電子メールアドレス

逐条解説において、それぞれ以下の通りとしている。

「**氏名又は名称**」 個人事業者の場合は戸籍上の氏名又は商業登記簿に記載された商号を、法人にあっては、登記簿上の名称を記載することを要し、通称や屋号、サイト名は認められない。

「**住 所**」 法人にあっては、**現に活動している住所**（通常は登記簿上の住所と同じと思われる）を、個人にあっては、現に活動している住所をそれぞれ正確に記述する必要がある。

「**電話番号**」 **確実に連絡が取れる番号を記載することを要する。**

通信販売における表示義務（表示場所）

情報商材等の事案では、例えば、クレジットカード決済が利用される場合「SNS→SNS上にリンクされたURLをタップ→決済代行業者のサイトでカード情報の入力」という経過をたどるなど、販売業者のウェブサイトには法11条に基づく表示がされていたとしても、一連の過程で販売業者の住所氏名を確認する機会がないまま、申込みに至るケースもあるとの指摘もある。

（第5回ワーキング・グループ資料2（p22 イ表示場所）をもとに消費者委員会事務局にて作成）

【論点1】販売業者又は役務提供事業者（以下「販売業者等」という。）の氏名又は名称、住所及び電話番号等の一定事項を表示させることは、後日、取引条件等についてトラブルが発生することを防止する趣旨として設けられている規定である。消費者被害の防止の観点からは、それらの事項を、一連の購買プロセスにおいて消費者が容易に認識することができる場所に表示させることを徹底させるべきではないか。

消費者庁次長、経済産業省大臣官房商務・サービス審議官「特定商取引に関する法律等の施行について」（令和4年2月9日）（28頁）

省令第8条第1号から第3号までに定める事項は、販売業者等の属性に関するものであることから、広告中には、消費者が容易に認識することができるような文字の大きさ・方法をもって、容易に認識することができるような場所に表示しなければならない。

また、インターネット上のウェブサイトなどパソコン画面上等の広告では、画面のスクロールや画面の切替えを要せずに、法に定める広告事項の全てを表示することが望ましいが、特に同条第1号から第3号までに定める事項については、画面上に広告の冒頭部分を表示したときに認識することができるように表示すべきである。ただし、やむを得ず、冒頭部分への表示を行うことができないときには、冒頭部分から容易に表示箇所への到達が可能となるような方法又は契約の申込みのための画面に到達するにはこれらの事項を表示した画面の経由を要するような方法をあらかじめ講ずるべきである。例えば、インターネット上のウェブサイトにおいて、広告をする画面上に、同条第1号から第3号までに定める事項が表示されていることが容易に判断できる表現（「特定商取引法に基づく表記」、「会社概要」等）によりリンクや画面切替えのためのタブが用意されている場合は、冒頭部分から容易に表示箇所への到達が可能となるような方法に該当するが、インターネット・オークション等において、そのサイト内に同条第1号から第3号までに定める事項を表示可能であるにもかかわらず、当該サイト外の自己のウェブサイトへのリンクを貼り、その中で表示しているような場合は、通常は冒頭部分から容易に表示箇所への到達が可能となるような方法に該当しない。

通信販売における表示義務（表示内容）

通信販売の広告において、「住所」は「現に活動している住所」、「電話番号」は「確実に連絡が取れる番号」を記載することを要するが、記載されている住所や電話番号によると、事業者との連絡が取れない事例がある。

【論点2】販売業者等に対して、特定商取引法第11条の表示義務（表示内容）を遵守させるための方策（執行強化等）が必要ではないか。

※2頁の事例は、電話勧誘販売に該当する場合は、その場合は特定商取引法第16条（電話勧誘販売における氏名等の明示）、第18条（電話勧誘販売における書面の交付）を遵守させる必要がある。

消費者庁次長・経済産業省商務・サービス審議官「特定商取引に関する法律等の施行について」（令和4年2月9日）（27頁）

「氏名又は名称」については、個人事業者の場合は戸籍上の氏名又は商業登記簿に記載された商号を、法人にあっては、登記簿上の名称を表示することを要し、通称や屋号、サイト名は認められない。「住所」については、法人及び個人事業者の別を問わず現に活動している住所（法人にあっては、通常は登記簿上の住所と同じと思われる。）を正確に表示する必要がある。また、「電話番号」については、確実に連絡が取れる番号を表示することを要する。使用されていない電話番号を表示する場合のほか、使用可能な電話番号を広告上掲載している場合においても、販売業者等が意図的に、常に電話を取らない状態にしている場合等は、確実に連絡が取れる番号を表示していることにはならない。

特定商取引法

(通信販売についての広告)

第11条 販売業者又は役務提供事業者は、通信販売をする場合の商品若しくは特定権利の販売条件又は役務の提供条件について広告をするときは、主務省令で定めるところにより、当該広告に、当該商品若しくは当該権利又は当該役務に関する次の事項を表示しなければならない。ただし、当該広告に、請求により、これらの事項を記載した書面を遅滞なく交付し、又はこれらの事項を記録した電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によつては認識することができない方式で作られる記録であつて、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。）を遅滞なく提供する旨の表示をする場合には、販売業者又は役務提供事業者は、主務省令で定めるところにより、これらの事項の一部を表示しないことができる。

- 一 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価（販売価格に商品の送料が含まれない場合には、販売価格及び商品の送料）
- 二 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法
- 三 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期
- 四 商品若しくは特定権利の売買契約の申込みの撤回又は売買契約の解除に関する事項（第15条の3第1項ただし書に規定する特約がある場合にはその内容を、第26条第2項の規定の適用がある場合には同項の規定に関する事項を含む。）
- 五 前各号に掲げるもののほか、主務省令で定める事項

特定商取引法施行規則

第8条

法第十一条第五号の主務省令で定める事項は、次に掲げるものとする。

- 一 販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、住所及び電話番号
- 二 販売業者又は役務提供事業者が法人であつて、電子情報処理組織を使用する方法により広告をする場合には、当該販売業者又は役務提供事業者の代表者又は通信販売に関する業務の責任者の氏名
(略)

十 通信販売電子メール広告（法第十二条の三第一項第一号の通信販売電子メール広告をいう。以下同じ。）をするときは、販売業者又は役務提供事業者の電子メールアドレス

2 情報開示請求について

- ・販売業者等の氏名又は名称、住所、電話番号等の表示については、販売業者等に表示義務を遵守させることが重要であり、そのための方策（執行強化など）が必要ではないかと考えられる。
- ・しかしながら、インターネット上の通信販売は開設や閉鎖も容易であり、行政上の対応に全てを委ねることには一定の限界もあると考えられるため、消費者の被害回復の観点からは、**消費者トラブルの被害者が販売業者等に対し民事上の請求により被害回復ができるよう、販売業者等に関する情報の開示請求についての検討も必要ではないか。**

- 電気通信事業法（昭和59年法律第86号。以下「法」という。）は、「電気通信役務を他人の需要に応ずるために提供する事業」を「電気通信事業」（第2条第4号）とし、「電気通信事業を営むことについて、第九条の登録を受けた者及び第十六条第一項の規定による届出をした者」を「電気通信事業者」（法第2条第5号）と定義している。
- ただし、法第164条第1項第3号により、適用除外が定められており、「電気通信設備を用いて他人の通信を媒介する電気通信役務以外の電気通信役務（ドメイン名電気通信役務を除く。）を電気通信回線設備を設置することなく提供する電気通信事業」については、登録及び届出が不要とされている。
- 総務省総合通信基盤局「『電気通信事業』参入マニュアル（追補版）ガイドブック」（令和4年4月14日）p11以下によれば、
 - 利用者間のメッセージ媒介（メッセージングアプリなど、特定の利用者間のメッセージ交換をテキスト、音声、画像、動画によって媒介するもの。）は、他人の通信を媒介するため、「登録又は届出が必要」とされている。
 - SNSのうち、「不特定多数の利用者間での、テキスト、音声、画像、動画の投稿・閲覧機能により発信者と閲覧者がやりとりを行う「場」を提供するもの。」は、「情報をやり取りができる「場」を提供しており、他人の通信を媒介していないため、登録及び届出が不要な電気通信事業」とされている。
 - SNSのうち、「特定の利用者間のみでやり取りできるダイレクトメッセージ機能を提供している場合」は、他人の通信を媒介するため、「登録又は届出が必要」とされている。

主なSNS事業者は、登録又は届出が必要な「電気通信事業者」（法第2条第5号）、又は、登録又は届出が不要な電気通信事業を営む者（法第164条第1項第3号）に当たると考えられる。

電気通信事業法（昭和59年法律第86号）

第二条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- 一 電気通信 有線、無線その他の電磁的方式により、符号、音響又は影像を送り、伝え、又は受けることをいう。
- 二 電気通信設備 電気通信を行うための機械、器具、線路その他の電氣的設備をいう。
- 三 電気通信役務 電気通信設備を用いて他人の通信を媒介し、その他電気通信設備を他人の通信の用に供することをいう。
- 四 電気通信事業 電気通信役務を他人の需要に応ずるために提供する事業（放送法（昭和二十五年法律第百三十二号）第百十八条第一項に規定する放送局設備供給役務に係る事業を除く。）をいう。
- 五 電気通信事業者 電気通信事業を営むことについて、第九条の登録を受けた者及び第十六条第一項の規定による届出をした者をいう。
- 六 電気通信業務 電気通信事業者の行う電気通信役務の提供の業務をいう。

第十六条 電気通信事業を営もうとする者（第九条の登録を受けるべき者を除く。）は、総務省令で定めるところにより、次の事項を記載した書類を添えて、その旨を総務大臣に届け出なければならない。

- 一 氏名又は名称及び住所並びに法人にあつては、その代表者の氏名
- 二 外国法人等にあつては、国内における代表者又は国内における代理人の氏名又は名称及び国内の住所
- 三 業務区域
- 四 電気通信設備の概要（第四十四条第一項の事業用電気通信設備を設置する場合に限る。）
- 五 その他総務省令で定める事項

2～4 （略）

第百六十四条 この法律の規定は、次に掲げる電気通信事業については、適用しない。

一、二 （略）

三 電気通信設備を用いて他人の通信を媒介する電気通信役務以外の電気通信役務（ドメイン名電気通信役務を除く。）を電気通信回線設備を設置することなく提供する電気通信事業

2 （略）

3 第一項の規定にかかわらず、第三条及び第四条の規定は同項各号に掲げる電気通信事業を営む者の取扱中に係る通信について、第百五十七条の二の規定は第三号事業を営む者について、それぞれ適用する。

4～5 （略）

- 日本国憲法第21条第2項の規定を受け、電気通信事業法第4条（及び第179条の罰則）において、「通信の秘密」を保護する規定が定められており、電気通信事業法上「通信の秘密」は厳格に保護されている。
- 通信の秘密の保護に係る規律については、登録又は届出が必要な「電気通信事業者」（法第2条第5号）のみならず、登録及び届出が不要な電気通信事業を営む者（法第164条第1項第3号）であっても、当該事業を営む者の取扱中に係る通信に適用される（法第164条第3項）。

電気通信事業法（昭和59年法律第86号）

第四条 電気通信事業者の取扱中に係る通信の秘密は、侵してはならない。

- 2 電気通信事業に従事する者は、在職中電気通信事業者の取扱中に係る通信に関して知り得た他人の秘密を守らなければならない。その職を退いた後においても、同様とする。

第一百七十九条

- 1 電気通信事業者の取扱中に係る通信（第百六十四条第三項に規定する通信並びに同条第四項及び第五項の規定により電気通信事業者の取扱中に係る通信とみなされる認定送信型対電気通信設備サイバー攻撃対処協会が行う第百十六条の二第二項第一号口の通知及び認定送信型対電気通信設備サイバー攻撃対処協会が取り扱う同項第二号口の通信履歴の電磁的記録を含む。）の秘密を侵した者は、二年以下の懲役又は百万円以下の罰金に処する。
- 2 電気通信事業に従事する者（第百六十四条第四項及び第五項の規定により電気通信事業に従事する者とみなされる認定送信型対電気通信設備サイバー攻撃対処協会が行う第百十六条の二第二項第一号又は第二号に掲げる業務に従事する者を含む。）が前項の行為をしたときは、三年以下の懲役又は二百万円以下の罰金に処する。
- 3 （略）

通信の秘密の範囲

「通信の秘密」の範囲は、通信内容はもちろんであるが、通信の日時、場所、通信当事者の氏名、住所・居所、電話番号等の当事者の識別符号、通信回数等これらの事項を知らせることによって通信の意味内容が推知されるような事項全てを含むものである。（「電気通信事業法」逐条解説より抜粋）

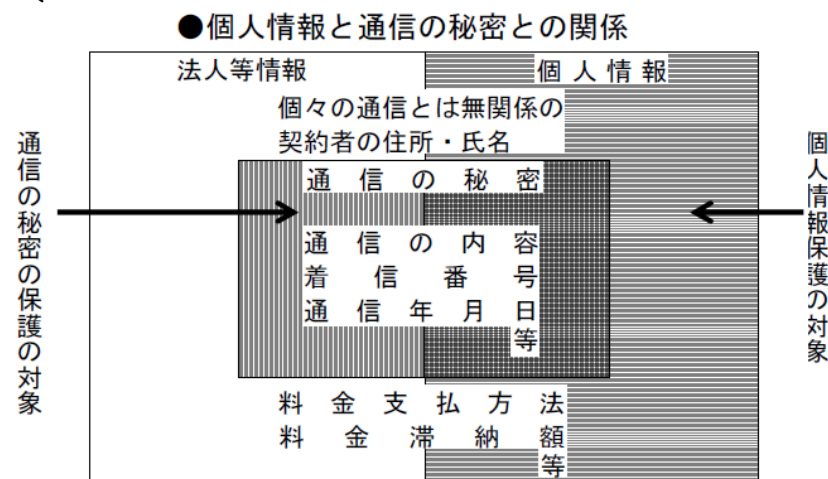
通信の秘密の侵害の違法性阻却事由等（＝該当するケースは限定的）

- 通信当事者の有効な同意がある場合（例フィルタリングサービス）
- 通信当事者の有効な同意がない場合であっても以下の場合
 - 法令行為に該当する場合（例：令状による通信履歴の差押え）
 - 正当業務行為に該当する場合（例：料金請求のための通信履歴の活用）
 - 正当防衛、緊急避難に該当する場合（例：人名救助のための利用）

（「電気通信事業法」逐条解説をもとに消費者委員会事務局にて作成）



- 電気通信事業者の取り扱うプライバシー情報の中には、上記の「通信の秘密」に該当しない情報も含まれ、これらの通信の秘密以外のプライバシー情報の取扱いについては、「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」（令和4年個人情報保護委員会・総務省告示第44号）に定められている。⇒次ページへ



- 電気通信事業については、「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン（令和4年個人情報保護委員会・総務省告示第44号）」において、電気通信事業者が通信の秘密に属する事項その他の個人情報の適正な取扱いに関し、遵守すべき基本的事項が定められている。
- 電気通信事業者が、第三者に対して事業者の保有するデータを開示する場合については、同告示第17条においてその本人の同意なしに提供できる条件について定められている。

電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン（令和4年個人情報保護委員会・総務省告示第4号）

第17条

- 1 電気通信事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。
 - (1) 法令に基づく場合
 - (2)～(7) (略)



電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン（令和4年個人情報保護委員会・総務省告示第4号）の解説

第17条

- 1 (1) 法令に基づいて個人データを提供する場合（第17条第1項第1号関係）
(略)

他方、法律上の照会権限を有する者からの照会（略）弁護士法第23条の2第2項（略）がなされた場合においては、原則として照会に応じるべきであるが、電気通信事業者には通信の秘密を保護すべき義務もあることから、通信の秘密に属する事項（通信内容にとどまらず、通信当事者の住所・氏名、発受信場所、通信年月日等通信の構成要素及び通信回数等通信の存在の事実の有無を含む。）について提供することは原則として適当ではない。なお、個々の通信とは無関係の加入者の住所・氏名等は、通信の秘密の保護の対象外であるから、基本的に法律上の照会権限を有する者からの照会に応じることは可能である。もっとも、個々の通信と無関係かどうかは、照会の仕方によって変わってくる場合があり、照会の過程でその対象が個々の通信に密接に関係することがあるときには、通信の秘密として扱うのが適当である。

いずれの場合においても、本人等の権利利益を不当に侵害することのないよう提供等に応じるのは、令状や照会書等で特定された部分に限定する等提供の趣旨に即して必要最小限の範囲とすべきであり、一般的網羅的な提供は適当ではない。

【論点3】 販売事業者に関する情報の開示については、「通信の秘密」や「個人情報保護」に十分留意した上で、SNS事業者に対し、弁護士法第23条の2に基づく照会を活用することが考えられないか。

特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律（平成13年法律第137号。以下「プロバイダ責任制限法」という。）
「プロバイダ責任制限法検証に関する提言」（平成23年7月）をもとに消費者委員会事務局にて作成

プロバイダ責任制限法の制定

インターネットの普及に伴い、その負の側面として、インターネットによる違法・有害情報の流通が問題となってきた。特に、電子掲示板等の不特定の者に対して送信される形態で行われる通信（特定電気通信）は、1対1の通信に比べ、加害の容易性、被害の拡大性及び被害回復の困難性といった特徴があり、その問題はより深刻なものとなりがちであった。

このため、プロバイダ等¹において、他人の権利を侵害する疑いのある情報を削除する可能性のあることを契約約款に規定するなどの取組が行われてきたが、その対応にはおのずから限界があった。また、匿名による情報発信が行われた際には、プロバイダ等は発信者の特定に資する情報を保有している場合があるものの、権利を侵害されたとする者がプロバイダ等に対しその開示を求めるための法律上の根拠もなく、当該情報の開示を請求することができない状況にあった。

このような状況を改善するため、旧郵政省における各種研究会での検討結果等を踏まえ（略）2002（平成14）年5月に施行された。

プロバイダ責任制限法の概要

(1) 対象となるサービス

プロバイダ責任制限法は、インターネット上のウェブページや電子掲示板等の「不特定の者によって受信されることを目的とする電気通信の送信（特定電気通信）」を、その対象としている。電子メール等の1対1の通信は、「特定電気通信」に含まれない。

(2) 対象となる情報

プロバイダ責任制限法は、流通することで他人の権利を侵害する情報に関する、プロバイダ等の損害賠償責任の制限及び発信者情報開示請求を定めている。そのような情報としては、例えば、著作権侵害情報や名誉毀損情報等がある。これに対し、有害情報や社会的法益を侵害する情報は、プロバイダ責任制限法の対象としていない。

個々の論点（抜粋）

情報の流通により直接権利侵害していない場合

○流通により他人の権利を直接侵害しない情報を発信者情報開示請求の対象とした場合、プロバイダ等においては、流通している当該情報のみでは権利侵害の有無が判断できないことから、権利侵害が存在しないのに発信者情報が開示されるというリスクが高まり、その結果、発信者のプライバシーや通信の秘密、表現の自由といった重大な権利を侵害するリスクも高まる可能性がある。これらの権利との関係で、慎重に検討する必要がある。また、プロバイダ等が保有しているのは、あくまで自己の管理下に置かれた設備に蔵置されたデータに過ぎないことから、このような場合に、発信者情報開示請求訴訟に応訴するといっても、プロバイダ等が適切に主張立証しうるのは、上記自己の管理下にある設備に蔵置されたデータの権利侵害性に関する事項にとどまることからすると、訴訟係属した場合にはプロバイダ等においてそれ以上の適切な主張立証をなしえないという問題もある。このように、重要な権利との関係や訴訟手続上の問題があることからすると、プロバイダ責任制限法のみで検討するのではなく、訴え提起を可能ならしめるための情報収集手段の在り方として検討すべきものであって、そのためには、関係省庁をはじめ幅広く議論する必要がある。プロバイダ責任制限法に関する検討のみにおいて、一定の結論を得ることは困難である。

いわゆる「匿名訴訟」及び訴え提起を可能ならしめるための情報収集手段

○訴えを提起するためには、訴状において被告となる者の氏名を明示しなければならないため（民事訴訟法第133条第2項第1号）、特定電気通信による情報の流通によって自己の権利を侵害されたとする者が発信者に対して訴えを提起するためには、発信者の氏名を確定することが必要とされているところ、この点に関して、被告の氏名を明らかにしないまま訴訟を提起することができる訴訟制度（いわゆる「匿名訴訟」）の創設が主張されている。しかし民事訴訟法をはじめとする現行の民事手続法はそのような訴訟制度を前提としておらず、また、当該制度は訴えの提起から判決の効力までといった民事訴訟全般に関連するものであることからすると、当該訴訟制度の創設の是非に関しては、プロバイダ責任制限法においてのみ検討することができる問題ではなく、様々な立場の意見を広く検討し、訴訟制度全体の問題として検討されるべきものである。

○また、訴え提起において被告の氏名の明示が求められることとの関係で、訴え提起を可能とするための情報収集手段を充実すべきではないかという主張がある。この点、民事訴訟法には「訴えの提起前における証拠収集の処分等」（第1編第6章）が規定され、訴え提起前の証拠収集手段が確保されているものの、当該制度は訴訟当事者の主張立証の準備のために利用されることを目的としており、訴え提起を可能とするための情報収集手段とは目的において大きく異なっている。そうすると、このような主張を実現するためにはプロバイダ責任制限法における発信者情報開示請求権のような新たな制度を創設する必要があるところ、当該問題は民事訴訟法をはじめ、民事訴訟全般に関連する問題であることから、これも匿名訴訟同様、様々な立場の意見を広く検討する必要がある。

電子メールにより権利が侵害されている場合

○電子メールのように一回ごとに通信が完了する形態の通信は、特定の者を対象とし、かつ、過去に問題となる通信を行ったからといって、それ以降の通信について問題となる情報の送信が必ず行われるとは限らないものであり、被害の広がりやその拡大のスピードという点で、特定電気通信とは異なるものである。また、電子メールは特定者間の通信であって非公知であり、プロバイダ等がその内容を探知すべきものではなく、かつ、通信の秘密との関係上、その内容をプロバイダ等は確認することができず、プロバイダ等において他人の権利侵害（又は権利侵害の明白性）について判断することができないことからすると、これをプロバイダ責任制限法の対象とすることは、発信者のプライバシーや通信の秘密などといった重大な権利を不必要に侵害する可能性がある。そうすると、電子メールをプロバイダ責任制限法の対象とすることは妥当ではないと考えられる。

(定義)

第2条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- 一 特定電気通信 不特定の者によって受信されることを目的とする電気通信（電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第2条第1号に規定する電気通信をいう。以下この号において同じ。）の送信（公衆によって直接受信されることを目的とする電気通信の送信を除く。）をいう。
- 二 特定電気通信設備 特定電気通信の用に供される電気通信設備（電気通信事業法第2条第2号に規定する電気通信設備をいう。）をいう。
- 三 特定電気通信役務提供者 特定電気通信設備を用いて他人の通信を媒介し、その他特定電気通信設備を他人の通信の用に供する者をいう。
- 四 発信者 特定電気通信役務提供者の用いる特定電気通信設備の記録媒体（当該記録媒体に記録された情報が不特定の者に送信されるものに限る。）に情報を記録し、又は当該特定電気通信設備の送信装置（当該送信装置に入力された情報が不特定の者に送信されるものに限る。）に情報を入力した者をいう。

(損害賠償責任の制限)

第3条 特定電気通信による情報の流通により他人の権利が侵害されたときは、当該特定電気通信の用に供される特定電気通信設備を用いる特定電気通信役務提供者（以下この項において「関係役務提供者」という。）は、これによって生じた損害については、権利を侵害した情報の不特定の者に対する送信を防止する措置を講ずることが技術的に可能な場合であって、次の各号のいずれかに該当するときでなければ、賠償の責めに任じない。ただし、当該関係役務提供者が当該権利を侵害した情報の発信者である場合は、この限りでない。

- 一 当該関係役務提供者が当該特定電気通信による情報の流通によって他人の権利が侵害されていることを知っていたとき。
- 二 当該関係役務提供者が、当該特定電気通信による情報の流通を知っていた場合であって、当該特定電気通信による情報の流通によって他人の権利が侵害されていることを知ることができたと認めるに足りる相当の理由があるとき。

2 特定電気通信役務提供者は、特定電気通信による情報の送信を防止する措置を講じた場合において、当該措置により送信を防止された情報の発信者に生じた損害については、当該措置が当該情報の不特定の者に対する送信を防止するために必要な限度において行われたものである場合であって、次の各号のいずれかに該当するときは、賠償の責めに任じない。

- 一 当該特定電気通信役務提供者が当該特定電気通信による情報の流通によって他人の権利が不当に侵害されていると信じるに足りる相当の理由があったとき。
- 二 特定電気通信による情報の流通によって自己の権利を侵害されたとする者から、当該権利を侵害したとする情報（以下この号及び第4条において「侵害情報」という。）、侵害されたとする権利及び権利が侵害されたとする理由（以下この号において「侵害情報等」という。）を示して当該特定電気通信役務提供者に対し侵害情報の送信を防止する措置（以下この号において「送信防止措置」という。）を講ずよう申出があった場合に、当該特定電気通信役務提供者が、当該侵害情報の発信者に対し当該侵害情報等を示して当該送信防止措置を講ずることに同意するかどうかを照会した場合において、当該発信者が当該照会を受けた日から7日を経過しても当該発信者から当該送信防止措置を講ずることに同意しない旨の申出がなかったとき。

(発信者情報の開示請求等)

第4条 特定電気通信による情報の流通によって自己の権利を侵害されたとする者は、次の各号のいずれにも該当するときに限り、当該特定電気通信の用に供される特定電気通信設備を用いる特定電気通信役務提供者（以下「開示関係役務提供者」という。）に対し、当該開示関係役務提供者が保有する当該権利の侵害に係る発信者情報（氏名、住所その他の侵害情報の発信者の特定に資する情報であって総務省令で定めるものをいう。以下同じ。）の開示を請求することができる。

- 一 侵害情報の流通によって当該開示の請求をする者の権利が侵害されたことが明らかであるとき。
 - 二 当該発信者情報が当該開示の請求をする者の損害賠償請求権の行使のために必要である場合その他発信者情報の開示を受けるべき正当な理由があるとき。
- 2 開示関係役務提供者は、前項の規定による開示の請求を受けたときは、当該開示の請求に係る侵害情報の発信者と連絡することができない場合その他特別の事情がある場合を除き、開示するかどうかについて当該発信者の意見を聴かなければならない。

3 第1項の規定により発信者情報の開示を受けた者は、当該発信者情報をみだりに用いて、不当に当該発信者の名誉又は生活の平穩を害する行為をしてはならない。

4 開示関係役務提供者は、第1項の規定による開示の請求に応じないことにより当該開示の請求をした者に生じた損害については、故意又は重大な過失がある場合でなければ、賠償の責めに任じない。ただし、当該開示関係役務提供者が当該開示の請求に係る侵害情報の発信者である場合は、この限りでない。

SNS事業者（※1）のアカウントの開設には、概ね利用者の電話番号又はメールアドレスの登録が必要となる。

アカウント情報の開示にあたり、相手方が電話番号でアカウントを取得している場合、相手方の電話番号が分かれば、それを手掛かりに相手方を特定できる可能性がある。一方で、アカウントの開設はメールアドレスを用いることも可能であり、相手方がフリーメールアドレス（※2）で登録している場合、フリーメールアドレスの性質上、相手方の特定は困難となる可能性がある。

サービス	アカウント開設時の入力フォーム等の項目（2022年6月時点）
LINE	一般的な個人のアカウント（参考とした資料：LINE「LINEみんなの使い方ガイド」https://guide.line.me/ja/） ・・・「携帯電話番号（※2）、アカウント名・プロフィール画像」 公式アカウント（参考：「LINE for Business」https://www.linebiz.com/jp/service/line-official-account/） ・・・「アカウント名、業種、会社・事業者の所在国・地域、メールアドレス」（必須）、「会社/事業者名」（任意） ※LINE公式アカウントには、認証済（LINEの審査を通過したアカウント）と未認証（個人法人を問わず、審査なしで作成できるアカウント）がある。それぞれの特徴について、「LINE公式アカウントを活用し、企業や店舗の集客や利益アップを目標にするのであれば、認証済アカウントがおすすめです」、「・会員制店舗など、店名・サービス名で検索されたくない・ファンクラブなどのクローズドなコミュニティ内で、IDやQRコードを教えた人だけに友だちになってほしい。上記のように限定された中で集客を行いたい場合、未認証アカウントのまま運用する手もあります」とされている。なお、認証済アカウント申し込みフォームの項目は、【店舗/施設情報】として、①アカウント名（企業名/店舗名/サービス名/商品名等）、②業種、③申し込みタイプ、④店舗/施設名、⑤郵便番号、都道府県、市区町村、丁目・番地・号、⑥店舗電話番号、⑦URL（審査時の参考情報という観点で、お申込みいただいた対象の情報が確認できるURLの記載をお願いします）、【会社情報】として、⑧会社/事業者名、⑨郵便番号、都道府県、市区町村、丁目・番地・号、代表電話番号、【申し込み者情報】として、⑩申し込み者氏名、申し込み者フリガナ、⑪連絡先電話番号、⑫メールアドレスが求められている。入力項目を下記に基づいて審査されている。「LINEユーザーの不利益につながる可能性がないか」「法令における規制の有無と規制内容に抵触するものでないか」「利用規約第18条「禁止行為」各号に該当するおそれがないか」「当社が独自に定める審査基準を満たすか否か」「当社の事業へ悪影響を及ぼす、あるいは当社の信用を損なうものでないか」（LINE for Business「はじめてみよう！LINE公式アカウント」より抜粋）
Twitter	（参考とした資料：Twitter「ヘルプセンター」https://help.twitter.com/ja/using-twitter/create-twitter-account） 「名前（ユーザーネーム）、電話番号またはメールアドレス、生年月日」または「Googleアカウント（※3）」または「Apple ID（※4）」
Instagram	（参考とした資料：Instagram「登録画面」https://www.instagram.com/accounts/emailsignup/） 「携帯電話番号またはメールアドレス、フルネーム、ユーザーネーム」
Facebook	（参考とした資料：Facebook「ヘルプセンター」https://m.facebook.com/help/570785306433644?locale=ja_JP&_rdr） 「普段使用している名前、生年月日、性別、携帯電話番号またはメールアドレス」

※1 総務省が公表する「情報通信白書」（令和2年度版）において利用率が上位のサービスを選出。

※2 フリーメールとは、自由にメールアドレスを取得しブラウザを通してメールを送受信できる無料サービス。一般的なメールソフトを必要としない、いわゆるWebメールのこと。名前やパスワードといった簡単な情報を登録し、アカウントの作成が可能であり、メールアドレスを取得できる。無料で使用できるものが多い。

※3 作成には「姓、名、ユーザーネーム」が必要（参考：Google「アカウントヘルプ」<https://support.google.com/accounts/answer/27441?hl=ja>）

※4 作成には「姓、名、生年月日、メールアドレスまたは電話番号」が必要（参考：Apple「サポート」<https://support.apple.com/ja-jp/HT204316>）