

訴 状

令和6年4月18日

東京地方裁判所民事部 御中

原告ら訴訟代理人弁護士 中 澤 佑 一

同 弁護士 山 口 貴 士

同 弁護士 向 原 栄大朗

同 弁護士 吉 井 和 明

同 弁護士 葛 山 弘 輝

同 弁護士 松 尾 雄 司

【貼用印紙欄】

原 告 別紙原告目録記載の通り

〒335-0023 埼玉県戸田市本町2-10-1山昌ビル3階
弁護士法人戸田総合法律事務所（法人受任）（送達場所）
電 話 050-1751-1328
F A X 048-229-6205
原告ら訴訟代理人 弁護士 中 澤 佑 一

〒102-0083 東京都千代田区麴町4-7麴町パークサイドビル3階
リンク総合法律事務所
原告ら訴訟代理人 弁護士 山 口 貴 士

〒810-0041 福岡県福岡市中央区大名1-8-12第二西部ビル5階
向原総合法律事務所
原告ら訴訟代理人 弁護士 向 原 栄大朗

〒810-0042 福岡県福岡市中央区赤坂1-12-15赤坂門プライムビル9階
光雲法律事務所
原告ら訴訟代理人 弁護士 吉 井 和 明

〒105-0001 東京都港区虎ノ門2-3-22第1秋山ビルディング6階
ひかり総合法律事務所
原告ら訴訟代理人 弁護士 葛 山 弘 輝

〒220-8143 神奈川県横浜市西区みなとみらい2-2-1
横浜ランドマークタワー43階
LM総合法律事務所
原告ら訴訟代理人 弁護士 松 尾 雄 司

アメリカ合衆国19808デラウェア州ウィルミントン、
リトル・フォールズ・ドライブ251

被 告 G o o g l e L L C

同代表者 日本における代表者

グーグル・テクノロジー・ジャパン株式会社

同代表者代表取締役 ローラ・ガンディ

(送達先)

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷三丁目21番3号渋谷ストリーム

損害賠償等請求事件

訴訟物の価額 144万9000円

貼用印紙額 1万3000円

目次

第1	請求の趣旨	5
第2	請求の原因	5
1	当事者等	5
(1)	被告	5
(2)	原告ら	5
2	本件サイトの仕様	5
3	本件サイトの問題点	6
(1)	ビジネスプロフィールの登録を事実上強制されること	6
(2)	情報発信の非対称性	6
(3)	一方的な評点	7
(4)	匿名クチコミの問題点	7
4	権利侵害	8
(1)	はじめに	8
(2)	ビジネスプロフィール登録の強制について	9
(3)	クチコミが書かれるリスクに晒されていること	13
5	被告の過失（被告の不作為）	14
(1)	ビジネスプロフィール登録に関する過失（作為義務）	14
(2)	クチコミに関する過失（作為義務）	16
(3)	営利性	17
(4)	小括	18
6	損害（原告1名当たり2万3000円、合計144万9000円）	18
7	まとめ	19

第1 請求の趣旨

- 1 被告は原告らに対し、それぞれ金2万3000円及びこれに対する訴状送達の日_{の翌日}から支払済みまで年3分の割合による金員を支払え
 - 2 訴訟費用は被告の負担とする
- との判決並びに第1項につき仮執行の宣言を求めらる。

第2 請求の原因

1 当事者等

(1) 被告

被告は、インターネットで閲覧可能な地図サイト「Google マップ」(以下、「**本件サイト**」という。)を設置・運営し、そのシステムを管理している米国法人である (甲1 : Google マップ、甲2 : Google 利用規約)。

(2) 原告ら

原告らは、医院や歯科医院、動物病院を経営する者であり、自身が経営する施設が本件サイト上に登録され、地図上に表示されている者である。

2 本件サイトの仕様

本件サイトは単なる地図サイトではなく、地図上に表示される施設に対して誰もが自由に点数評価やクチコミを投稿することができ、その評点やクチコミが地図上に表示されている。

被告は、本件サイトに表示される施設の管理者向けに、「ビジネスプロフィール」という機能を提供しており、「ビジネスプロフィール」に登録し、被告が定める所定の確認手続きを踏むことで、管理者として施設情報の編集が可能となる (甲3 : ビジネスプロフィール)。

しかし、施設写真は、施設とは無関係な一般ユーザーも投稿できるようにな

っている。また、施設名称、営業時間や連絡先等の「基本情報」として表記される情報についても施設と何ら関係のない一般ユーザーから編集の提案が可能となっており、一般ユーザーによる編集等がしばしば反映されて公開されている。

3 本件サイトの問題点

(1) ビジネスプロフィールの登録を事実上強制されること

本件サイトに表示される施設に関しては、一般ユーザーがクチコミや写真を自由に投稿できるのみならず、施設名称や営業時間、連絡先と言った基本情報についても一般ユーザーによる編集が可能である。

不正確な情報を反映させないための仕組みは導入されているとされるが完全ではなく、実際に施設名が改ざんされるなどの被害もしばしば発生しており、その対応のために被告が本件サイトの全部についてサービスを停止するまでに至ったことすらある（甲4各号：グーグルマップの改ざん事件に関するウェブ記事）。

また、原告らの中にも、実際に、本件サイトにおいて、書換えの被害に遭っている者も複数存在する（甲5：被害アンケート結果）。

自身の施設に関する情報が改ざんもしくは誤った情報に修正された場合、正しい情報に修正する必要があるが、一般ユーザーの立場での修正では正しく修正が反映されるとは限らない。確実に修正を行うためには、ビジネスプロフィールの登録を行い、管理者として修正をすることになる。

このため、本件サイトに自身の施設が登録されている者にとっては、ビジネスプロフィールの登録を事実上強制される結果となっている。

(2) 情報発信の非対称性

本件サイトには誰もが自由に氏名を明かさずにクチコミを投稿することが

できる。

ビジネスプロフィールに登録をすることで、クチコミに対してオーナーからの返信を行うことが可能になるが、公の場で反論をすることは容易ではない。

特に、原告らのような医療関係施設の場合、事実に反するクチコミが投稿されたとしても、法令上の守秘義務から診察の具体的な内容に踏み込んだ反論を公の場で行うことはできない。

さらに、医療広告ガイドラインによる広告事項や表現内容の制限もある。

また、被告が独自に定めるルールとして「健康および医療向け機器」の商品自体に関連するコンテンツの投稿は禁止されており（甲6:Googleヘルプ:投稿を作成して、ステータスを確認する）、原告ら医療機関にとってはこの点も情報発信の制限となっている。

よって、施設管理者から発信できる情報は限られて反論が困難な状態で、匿名のクチコミにさらされることになってしまっている。

(3) 一方的な評点

また、本件サイトには具体的な内容を記載したクチコミではなく、単なる評点を投稿することもでき、評点の平均が地図上でも表示されている。

評点については、嫌がらせ的に低い評価を投稿することも可能である。

(4) 匿名クチコミの問題点

まず、医療機関の場合、患者の主観的満足度と、医療としての専門的技術的能力の高さ及び適切さは必ずしも連動しない。一例として、ろくに診察もせず患者に言われるまま処方箋を出すクリニックなどは、医療としては不適切だが患者の満足度は高くなる。

クチコミの背景や経緯が正しく表現されていれば、クチコミを閲覧した読

者も正しく医療機関を評価することができよう。しかしながら、医療機関にわざわざネガティブな書込みをすることは、一部のみを抜き出してネガティブな感想を述べるにすぎず、その内容の真偽を閲覧者も判別するすべをもたないから、クチコミを批判的に検証することが困難である。

最大の問題は、前記のとおり、クチコミは誰もが書ける、ということである。すなわち、当該医療機関を利用しているもしていないなくても、いかようにでも書けるのである。閲覧者からは当該クチコミが当該医療機関利用者によって行われたものかを知るすべはない。

しかも、クチコミの大部分を占めるのは感想を述べる書込みであるところ、かかる書込みの多くは、法的救済を受けるべく裁判手続で削除・特定しようとしても、「論評」として扱われがちであり、法的救済が困難な傾向にある（最判H9・9・9においても、「表明に係る内容が人身攻撃に及ぶなど意見ないし論評としての域を逸脱したもの」であることが必要であることが示唆されているところからしても、論評が名誉毀損として扱われて法的救済に至るハードルが高い傾向にあることは否めない）。感想・論評といえども当該医療機関ないしこれにおいて医療に従事する医師・看護師・その他関係者の評判・評価や風評に影響することは否めないのに、事実上、法的に救済される手段を持たないのである。

4 権利侵害

(1) はじめに

本訴訟で原告らが問題とする権利侵害は、本件サイトの二つの側面についてである。

まず、一つ目として、上述した本件サイトの仕様により、以下に詳述するとおり、原告らはビジネスプロフィールの登録をせざるを得ず、被告が提供するビジネスプロフィールの利用を強制されている点である。

二つ目として、ビジネスプロフィールの利用に関わらず、原告らは、そもそも本件サイトにおける、一方的かつ濫用的な評点やクチコミからの影響を受けながら営業を行う結果となっている点である。

このような状態はいずれも原告らの自由な経済活動を阻害していると評価でき、原告らの法律上保護された営業的利益が本件サイトに一方的に掲載されることによって侵害されている。

(2) ビジネスプロフィール登録の強制について

まず、ビジネスプロフィール登録の強制について述べると、原告らのうち、「実際に書換えの被害に遭った者」や「不正確な施設情報が登録されていた者」は、本件サイトにおける施設プロフィール（営業時間その他）を修正するために、「ビジネスプロフィールの登録」をせざるを得なかったものである。

また、原告らのうち、「実際に書換えの被害に遭っていない者」としても、書換えの被害に遭うことを予防するために、予め、ビジネスプロフィールに登録をせざるを得ない状況に追い込まれたため、意に反して登録を実施したものであった。

すなわち、

- ① 被害に遭う蓋然性が高いうえ、
- ② 被害に遭った場合の程度が著しく、
- ③ 被害回復の手段が他に無いうえ、
- ④ 予め登録をしないと、申請から登録まで時間がかかってしまう、

という事情等から、被害に遭っていない原告らとしても、登録をせざるを得なかったものである。以下、詳述する。

ア 被害に遭う蓋然性が高いこと

上記3・(1)で述べたとおり、本件サイト上においては書換事例が多発

しており、特に、医療機関においては、サービス業とは質の違う業務を実施しており、通常のサービス業のように、必ずしも顧客の満足感を得ることを究極的な目的としていないものであるため、そもそも、本件サイトのようなクチコミに馴染むものではないうえ、治療内容について、逆恨み的な不満を持たれることが典型的に少ないとは言えないものである（例を挙げれば、精神疾患を取り扱う医院が分かりやすい）。

実際に、原告らにおいても、書換えの被害にあった者が複数いるうえ、上記の3・(1)で述べたとおり、書換事例は、ニュースとなっているものでも多数存在するうえ、書換えは一般ユーザーが容易にできるものであるため、被害に遭う蓋然性は著しく高いものである。

イ 被害に遭った場合の被害の程度が著しいものであること

(7) 医療機関の特殊性

そして、被害に遭った場合には、その程度は、通常の飲食業等のサービス業とは質の違う被害となりうるものである。

すなわち、原告らはいずれも医療機関であって、その目的は、患者の治療であることから、診療時間の表示が誤っていることにより、診療時間中だと認識して来院した患者に取り返しのつかない損害が生じかねないものである。

診療時間中か否かは応召義務との関係でも重要であり、この点について不正確な情報が提供されることは医療機関・患者双方にとって不利益が大きい。

(イ) 本件サイトの圧倒的シェア

さらに、本件サイトは、地図サイトとしては、圧倒的なシェアを誇っており、地図アプリの利用率としては、「99.4%」（甲7：地図アプリ利

用に関するアンケート結果) とする調査結果も存在するもので、全国民が閲覧するサイトであるといっても過言ではない。

したがって、このようなサイトに不正確な情報を提供されることは、単に、個人のページに誤った情報が掲載されるのとは全く異なる利益状況になることは明らかである。

ウ 被害回復の手段が他に無いこと

このように、被害に遭った場合の損害は著しいものであるが、書き換えられたプロフィールを修正するために、被告に対して任意請求の形式による通知をしても、被告は対応をしないものであるから、原告らとしては、ビジネスプロフィールの登録をせざるを得ないものである。

なお、本件のような書換えについては、人格権侵害ではなく、営業権侵害と構成されるため、削除請求は法的に構成しえず（甲 8：総務省 誹謗中傷等の違法・有害情報への対策に関するワーキンググループ検討アジェンダ 3-2(1)の「削除請求権」が必要とされる事情について）、また、情報の訂正についても、法的な権利としては存在しないため、事後的な損害賠償請求のみしか法的救済がないため、原告らとしては、意に反して、ビジネスプロフィール登録を強制されるものである。

エ 予め登録をしないと、申請から登録まで時間がかかること

さらに、ビジネスプロフィール登録は、申請から登録まで、同一性確認等の審査があり相当程度の時間がかかるため、書換えの被害に遭った場合に、即座に対応するためには、「被害に遭っていない原告ら」としても、予め、その登録をせざるをえない状況に追い込まれているものである。

オ 登録による不利益の具体例

なお、ビジネスプロフィール登録によって、被告の利用規約（甲2）に同意させられることとなるが、利用規約においても、原告らは、不利益な地位に置かれるものである。その一例をあげると、被告の利用規約において次の定めがなされている。

このライセンスにより、Google に以下のことが許可されます。

- ユーザーのコンテンツをホスト、複製、配布、伝達、使用すること
（たとえば、コンテンツを Google のシステムに保存してユーザーがどこからでもアクセスできるようにするため）
- ユーザーのコンテンツが他の人に公開するように設定されている場合は、それを出版、公演、上映、（公開）表示すること
- ユーザーのコンテンツに修正（形式の変更、翻訳など）を加えて二次的著作物を作成すること

これらの権利を以下に再許諾すること

このように、本件サイトにおける権利について、被告に対して、利用許諾を強いられることになるほか、その他、被告に有利な規約を一方的に押し付けられることとなっている。

なお、被告は、このような形で、さまざまなサービスにおいて、知的財産権を収集することで、その独占をより先鋭化させてきたものである。

カ 小括（登録の強制は原告らの権利を侵害するものであること）

以上のように、原告らは、自らの運営する施設について、不正確な情報が記載されることの不利益の大きさから、自らの意に反して、ビジネスプロフィール登録をせざるを得なかったものであるが、被告がこのようなシステムを設置し運用すること自体、憲法22条が想定する営業の自由、すなわち、営業主体の自由かつ自主的な判断により営業行為が行われるとい

う自由競争の前提を損なうものであり、原告らが憲法22条に基づいて有する営業の自由を侵害するものとして、民法709条の違法性を有するといふべきである。

(3) クチコミが書かれるリスクに晒されていること

本件サイトは、上記2で述べたとおり、一方的に、原告らの医療機関名が地図上に表示されて一般大衆がクチコミを記載出来る状況に置いているものである。

それにもかかわらず、原告らの医療機関に関して、悪意あるクチコミが書かれた場合には、原告らは、裁判上の請求をすることを強いられている。これは、原告らの営業権を侵害するものであることは明らかである。

なお、実際に、原告らは、クチコミにおいて、「いわれの無い悪い評価」を付けられたうえで、その悪いクチコミを削除するとうたう削除業者から、「貴社の評価1を30万円で消します」といったような営業を受けることが、たびたびある。

そして、その前提として、そもそもクチコミの削除請求は、投稿者ないしウェブサイト運営者の表現の自由と、削除請求者の人格権等の権利が激しく対立する局面であり、まさに法律事務に当たる行為であるから、弁護士ないし弁護士法人以外が取り扱うことは弁護士法72条違反の犯罪行為である。よって、弁護士ないし弁護士法人以外の削除業者が、適法に削除請求を行うことはそもそも不可能であり、削除業者が削除できているとすればそれは自らが投稿したクチコミに限られるはずである。よって、削除ビジネスのために、故意に評価1をつけるような行為が横行している可能性が高く、いずれにせよ、本件サイトを利用して、「恣意的な悪い評価のクチコミ」を付けたうえで、削除で営業利益を上げている業者がいるものであることから、本件サイトにおいて、「恣意的な悪い評価のクチコミ」が記載される蓋然性は著し

く高いものである。

5 被告の過失（被告の不作为）

そして、被告は、本件システムの構築者であり、原告らが、「登録を強制されない状況」、及び「クチコミが書かれるリスクに晒されない状況」にするための手段を講ずることは、以下のとおり、容易であったにもかかわらず、被告らはこれを放置しているものであるが、同不作为については、被告の過失が認められ、不法行為が成立するものである。

以下、「ビジネスプロフィール登録」及び、「クチコミ」に関して、各々について詳述する。

(1) ビジネスプロフィール登録に関する過失（作為義務）

ア はじめに

本件サイトは、被告の作成・管理にかかるものであることは明らかであるが、本件サイトの利用者数の多さや、従前の同様の書換事例などの発生状況からすれば、被告は、その危険の発生とその不利益の大きさを十分認識しながら、自ら危険なサイトを設置したという先行行為について、適切な対応を取らなかった点に、被告の作為義務違反ないし過失が認められるものである。

イ 本件サイトの性質（巨大さ及び利用者数の多さ）

被告が本件サイトを作成・運営することは特段争いがないと思われるものであるが、本件サイトは、上記でも述べたとおり、国民のほぼすべてが利用していると言っても過言ではなく、いわば、国民生活のインフラのような役割を果たしているとも言える（甲7）。

そして、利用者数が圧倒的に多いからこそ、そこでの権利侵害は、一般

の個人サイトにおける権利侵害とは比較にならないものとなるのである。

ウ 本件サイトにおけるリスクの発生とその認識（予見可能性）

そして、本件サイトにおいては、上記で述べたとおり、従前から現在に至るまで、数え切れないほどの書換事例が発生しているため、被告が、その危険性について、十分に認識していたことは疑いようがない。

さらに、被告の認識との関係で言えば、2015年4月には、被告は、書換事例が頻発したことを契機として、いったんはサービスの停止を実施しており、このことから、被告は、「本件サイトにおいて提供するサービスに多大なリスクが包含されること」を十分に認識していたはずである。

なお、この点に関して、原告らは、被告に対し、本件サイトにおける書換事例の対策として2015年4月のサービス停止以降、どのような対策を取ったのか、明らかにするよう求める（求釈明①）。

仮に、被告が、なんらの「実効性のある対策」をとっていないのであるとしたら、この点は、被告の過失として判断されるべきである。

また、上記の求釈明は、被告にとって、容易に回答できる内容であるにもかかわらず、敢えてこれを回答しないのであれば、その不回答の姿勢は、弁論の全趣旨として、被告の不利益に評価されるべき重要な一材料として位置づけられるものであることを付言する。

また、本件サイトは、一般ユーザーから提案を受け付け、当該提案を受け容れることで書換事故が発生しているため、被告において、その正確性を確認、担保して反映させるべきであるが、具体的にどのような仕組みで一般ユーザーからの提案を正確な内容であると判断しているのか、説明するよう求める（求釈明②）。

エ 作為義務の内容及びその対応が容易であること

被告は、①本件サイトにおける書換事故が発生しないように防止し、また、②仮にこれが発生した場合に、速やかに対応すべき義務を負っていたものであるが、これらの対応は被告にとって容易なものであった。

まず、①については、書換事故の防止のためには、一般ユーザーからの提案があった場合に、その真実性を確認する体制ないしアルゴリズムが整うまで、掲載を控えればよいものであるから、容易に対応可能である。

また、②については、特に本件ではこの点が重要であるが、真の施設管理者から、書換事故があった旨の通報がなされた場合には、速やかに、修正・削除すべきであり、この点は、容易に対応しうるものである。

それにもかかわらず、被告は、具体的にこれらの対応をせず、施設の運営者に対して、独自のルール（ビジネスプロフィール登録）を押し付けているのが本件の事案の本質である。

(2) クチコミに関する過失（作為義務）

ア クチコミに関しては、被害防止の手段が容易であること

本件サイトはすべて被告が管理運営しており、被告は本件サイトのシステムについて全能の権限を有している。

被告が運営する別サービスである動画サイト Youtube では、匿名による嫌がらせを防止する措置として動画を公開するユーザーの側で、対象の動画に対するコメントを管理できる機能が実装されている。

また、コメントを投稿できるユーザーに条件を付したり、そもそもコメントが投稿できない設定を取ることもできる。

このように他サイトの状況を見ても、これは本件サイトでも実装することが容易なはずであるところ、被告は、本件サイトにおいてはこの種のクチコミ管理機能を実装していない。

イ 実際に被害が発生したときも対応していない

本件サイトへ投稿されるクチコミに関し、被告はガイドラインを設定し、それに沿って削除対応を一応行っている。

しかし、被告が設定する削除基準は必ずしも明確ではないうえ、被告が定める所定のフォームから違反報告や削除依頼を行っても対応されるのはごくわずかである。裁判外の削除請求で対応されず、その後に裁判所が被告に削除命令を発令することも珍しくない。

また、被告ではなくクチコミの投稿者と直接話をしようとしても、被告はクチコミ投稿者の情報開示には裁判所の開示命令がない限り応じていない。

さらに、開示命令に関して言えば、ログが適切に保存されていないケース（そのために開示仮処分の審尋が空転することもあった）や、開示対象である電話番号の調査を行わない、また、ポート番号の保存がなされていないため、投稿者の特定に至らないケースもあり、事後的救済としても不十分であるからこそ、予防ないし早期の削除が重要である。

なお、匿名掲示板「2ちゃんねる」における、権利侵害の書込に関する削除請求及び損害賠償の事案において、掲示板管理者が、自ら設定した「削除ガイドライン」に則って運営している旨の反論をしているが、独自の「削除ガイドライン」に従った運営がなされていたとしてもそれが不十分不適切であれば運営は責任を免れないとした裁判例も存在する（東京高裁平成14年12月25日／平14（ネ）4083号動物病院 対 2ちゃんねる 事件・控訴審判決）。

(3) 営利性

本件サイトには被告が運営する広告システム「ローカル検索広告」が導入

されており、被告は本件サイトの運営によって広告料収入を得ている（甲9：ローカル検索広告について）。

(4) 小括

このように、本件サイトについて被告は、営利事業として営み、多くの広告収入を得ており、かつ原告らが被る営業的不利益を是正するための対応を取ることが容易であるにも関わらずそれをしないまま、本件サイトを運営し続けている。

また、原告らが被っている営業的不利益（営業の自由の侵害）は本件サイトの仕様上当然に発生するものであり、被告にとっても容易に認識できるものである。被告は原告らを含む施設運営者の営業的不利益（営業の自由の侵害）を認識・認容しつつ、自社の利益のために本件サイトを運営しているものである。

そして、本件においては、不作為の評価根拠事実と、過失の評価根拠事実は同質であり、上記5で述べたとおり、「ビジネスプロフィール登録」についても「クチコミ」に関しても、原告らに対する権利侵害について、被告の不作為も認められ、また、少なくとも過失も認められるものであるから、被告は、その責任を負うべきものである。

6 損害（原告1名当たり2万3000円、合計144万9000円）

原告らの損害を金銭評価することは困難であるが、少なくとも無形の損害として各自2万円の損害が生じていることは明らかである。

また、本訴訟追行のための弁護士費用相当額として3000円を各自に生じた損害として請求する。

7 まとめ

原告らの施設を本件サイトに一方的に掲載した被告の行為について、原告らに対する不法行為が成立する。よって、原告らは被告に対し民法709条に基づく損害賠償請求として、各自金2万3000円及びこれに対する訴状送達の日から翌日から支払済みまで年3分の割合による金員を請求する。

付 属 書 類

1	訴状副本	1通
2	甲号各証写し	各2通
3	証拠説明書1	2通
4	資格証明書	31通
5	訴訟委任状	63通

以上

(別紙)

原告目録

(原告合計63名 公開資料では省略)

以上