

患者トラブル 相談室 5



ネットへのネガティブな書き込み (5)

管理者への削除要請

今回は口コミサイトの管理者(会社)に悪質な書き込みの削除を要請する方法を紹介する。相談件数が最も多いのはGoogle社だ。G社以外でも各サイトは必ずガイドラインを設けている。削除要請をする際は必ずここをチェックしておく。

相談者は、1回程度削除要請をしてすぐに断りのメール等が入り、出ばなをくじかれてそのままになっていることが多い。大抵はガイドライン(ポリシー)に照らしてほとんど機械的と言っていいほどすぐに返事が返ってきている。「あなたが削除を要請した内容は、内部規定に照らしてNGワードではない」「感想であり、削除は難しい」といった具合だ。

口コミは良いものであれ、悪質なものであれ、書き込み者の主観的価値を記すことには違いなく、その意味で「感想」には違いない。しかしそれでは何でも可となり、書かれ損になってしまう。明らかに根拠がなく、一方的な攻撃や誹謗中傷^{ひぼう}であれば、サイト管理者に削除要請をする。

ポイントは論理的・客観的に書くことである。次のような体裁で整理するとよい。

①タイトルを「当院への悪質な口コミ削除に関するお願い」などと明確にする。②口コミ削除を希望する根拠を示す。ガイドラインのどの

項に抵触しているか、項目ごとに挙げる。ここが大事だ。③上記②の各項目に対する客観的事実を挙げていく。④その上で、医院として書き込み削除への強い意志を記す。最後に以下のようなフレーズをアレンジして付け加えると効果的だ。

例：これらの口コミを見た人が当院への来院を見合わせる可能性は極めて高く、かかりつけの患者にも誤解を招き、信頼関係を損ねる恐れがある。Googleマップは今や来院を考える多くの方々が目にする極めて公共性の高いものであり、著しい業務妨害(経営上の死活問題)と考えます。以上のごとく御社設定のポリシーに違反すると思慮いたしますので、ご対応のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

しかし、管理者への要請一本でやるべきではないと私は考える。G社については、これまで紹介してきたように「全面削除」も可能な様々な方法がある。管理者への削除要請は、他の方法と同時進行で一気にやるよう助言している。これは、書き込み者はどういう心理で削除に応じてくるか分からないためである。

(尾内康彦・元大阪府保険医協会事務局次長)