

「プラットフォームサービスに関する研究会」
インターネット上の誹謗中傷への対応の在り方について(案)に対する意見募集結果

2020年8月7日

プラットフォームサービスに関する研究会

「プラットフォームサービスに関する研究会 インターネット上の誹謗中傷への対応の在り方について(案)」
 に対する意見募集で寄せられた意見

○ 意見募集期間:2020年7月4日(土)~2020年7月24日(金)

○ 意見提出数:208件

※意見提出数は、意見提出者数としています。

(意見提出順、敬称略)

受付順	意見提出者	受付順	意見提出者
1	LINE 株式会社	11	楽天株式会社
2	一般社団法人日本新聞協会	12	一般社団法人 Thinking Entertainments
3	一般財団法人草の根サイバーセキュリティ運動全国連絡会	13	ヤフー株式会社
4	一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会	14	エンターテイメント表現の自由の会
5	一般社団法人 ソーシャルメディア利用環境整備機構	—	弁護士(7件)
6	シエンプレ株式会社	—	個人(187件)
7	大阪府府民文化部人権局		
8	ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟		
9	一般社団法人安心ネットづくり促進協議会		
10	一般社団法人新経済連盟		

「プラットフォームサービスに関する研究会 インターネット上の誹謗中傷への対応の在り方について(案)」 に対する主な意見及びこれに対する考え方

※寄せられた意見を類型化した上で、主な意見を掲載しています。

＜総論＞	
1. 検討に当たっての基本的な視点	
意見 1-1 インターネット上の誹謗中傷対策の検討に当たっては、多様な観点を適切に実現することを基本的な視点として、具体的な方策を検討することが重要。	考え方 1-1
<p>インターネット上の誹謗中傷対策の検討に当たっては、様々な主体による、多様なアプローチがありうることであり、誹謗中傷投稿の抑止や被害者救済の観点とともに、表現の自由の確保やプラットフォーム事業者の果たす役割、社会に与える影響など、複合的な観点からの検討が必要であり、左記の通りと思量する。</p> <p style="text-align: right;">【ヤフー株式会社】</p>	賛同の御意見として承ります。
<p>原案に賛同します。</p> <p>なお多様な観点の中でもとりわけ「適法な情報発信を行っている者の表現の自由の確保」は、列挙されています他の観点到比して憲法に規定されている権利に由来する別格かつ、レイヤーが異なるものであることから、むしろ検討に当たっての前提条件であると考えます。本対策の実施にあたっては表現の自由全般へ萎縮効果が生じないことが重要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	
<p>基本的な視点として、具体的な方策に関し、被害者の支援・救済と共に、発信者の表現の自由の確保など多様な観点からの検討が必要なことに同意します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人安心ネットづくり促進協議会】</p>	
意見 1-2 検討の視点として、誹謗中傷に関する情報収集・分析・問題設定を行うことや、インターネットサービス事業者の自由な競争とそれを通じたイノベーションの実現への影響を考慮すべき。	考え方 1-2
<p>インターネット上の誹謗中傷への対応が喫緊の課題であることは論を待たない。また、この検討に当たっては、さまざまな関係者を念頭に多様な観点を適切に実現する、という視点が重要であるとの指摘も妥当である。また、インターネット上でサービスを提供するそれぞれの事業者に、それぞれの立場で適切な対処を行う</p>	御指摘を踏まえ、4において「インターネット上の誹謗中傷に関する原因分析や実態調査を行う」、7(1)

<p>社会的な責任があることについても異論はない。</p> <p>ただし、この問題を政府で検討するに際しては、以下の視点が必要であることを特に指摘したい。</p> <p>(1) インターネット上の誹謗中傷は、社会に深く根差す問題のひとつの現れである。根本的な解決のためには、このような事象を起こしている社会的な原因を解明し、適切な対処を取ることが求められる。その際、特定の誹謗中傷の事案がプラットフォームサービス上で完結するのが一般的であると予断を持つことなく、現実が生じている問題を幅広く情報収集、分析し、適切な問題設定を行うことを期待する。</p> <p>(2) インターネットでサービスを提供する事業者は、それぞれの経営理念、サービスの目的と戦略に基づき、サービスを設計、運営し、相互に競争している。サービス上での誹謗中傷への対処方法についても、一義的には、個別の事業者の営業の自由のもとで、それぞれの経営戦略、経営資源などに照らして最適な方法で実施すべき問題である。したがって、政府による規制を検討する際には、自由な競争とそれを通じたイノベーションの実現を阻害することを回避することをきわめて重要な前提条件とすべきである。</p> <p>これらの観点を踏まえ、政府や事業者を含む全ての関係者が協力して慎重にかつ協力し合って本課題の解決に向かうことを希求する。</p> <p style="text-align: center;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	<p>において誹謗中傷への対処方法について「事業者の創意工夫により、導入を検討することが期待される」と記載させていただきます。</p> <p>いただいた御意見については、今後検討を進めていく上での参考とさせていただきます。</p>
<p>意見 1-3 インターネット上の誹謗中傷対策の検討に当たっては、他人に対する誹謗中傷と他人に対する正当な批判とは区別して対応すべきことに留意することが必要。</p>	<p>考え方 1-3</p>
<p>集会、結社及び言論、出版その他一切の表現の自由の確保・保護の観点から、正当な批判と誹謗中傷を区別して、対応していくことの必要性について、賛同いたします。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 ソーシャルメディア利用環境整備機構】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
<p>インターネット上の誹謗中傷に関しては、ソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）の進展に伴って社会問題化する事例が増加傾向にある。総務省が運営する「違法・有害情報相談センター」への相談件数は、5,198件（2019年度）と受付を開始した10年度の約4倍に増加した。ネット上での名誉棄損やプライバシー侵害といった人権侵犯事件は1,985件（同）で、過去最高の17年度に次ぐ件数を記録した。被害者救済は喫緊の課題となっており、問題解決に向けた実効性ある取り組みが求められている。</p> <p>一方で、過度な法的規制の導入は表現の自由の萎縮につながりかねないとの懸念も示されている。正当な批判と誹謗中傷とは区別して考える必要があり、正当な批判を萎縮させるような制度設計は避けなければならない。被害者救済と表現の自由とのバランスを意識した慎重な議論が欠かせず、法的規制の導入に抑制的な基本</p>	

<p>姿勢を示した対応案の方向性を評価する。</p> <p>また、匿名でなされる誹謗中傷がこの問題を深刻化させている一方、匿名の言論空間の存在が社会に有用な批判や批評を生む側面があることにも留意して、検討を深める必要がある。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本新聞協会】</p>	
<p>意見 1-4 他人に対する誹謗中傷と他人に対する正当な批判の区別は難しい。</p>	<p>考え方 1-4</p>
<p>もっとも、「他人に対する誹謗中傷と他人に対する正当な批判」の境界線は、もとより明確ではない事例も多いところ、プラットフォーム事業者に対して、過度に積極的な対応を促すことは、投稿者による正当な表現活動にも委縮効果を生じさせかねない点にも留意する必要がある。</p> <p style="text-align: right;">【ヤフー株式会社】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>
<p>「他人に対する誹謗中傷と他人に対する正当な批判とは区別」ということは、一般論として理解できるものの、第三者であるサービス提供者の立場にあって、その区別が容易ではない状況も多々見られることに留意されたい。</p> <p style="text-align: right;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	
<p>誹謗中傷対策の検討に当たって、具体的な方策を検討することは重要である。しかしながら、誹謗中傷の限界事例について予め具体的に定義することは難しく、個別事例の判断をプラットフォームを中心とした民間に委ねることは、必要以上の表現の萎縮に繋がりがねず、その判断は原則として司法に委ねられるべきである。</p> <p>他人に対する正当な批判については、正当な行為として保障されるべきである。一方で他人に対する誹謗中傷を予め明確に定義することは難しく、「区別」するのではなく、違法性を判断する際の観点として捉えるべきである。</p> <p style="text-align: right;">【エンターテイメント表現の自由の会】</p>	

2. インターネット空間の特性を踏まえた検討の必要性	
<p>意見2-1 インターネットの匿名性に関する特性は、インターネット上での誹謗中傷が問題になることが多い要因の一つと考えられる一方で、同時に、自由な言論空間の確保という価値も担ってきた点にも留意しつつ検討を深めることが必要。</p>	<p>考え方2-1</p>
<p>インターネットの匿名性が、誰でも手軽に発信することができる自由な言論空間の発展に寄与してきたことにも留意しつつ、一部の匿名性を悪用した利用者については当該言論空間からの排除、警告などの措置をきちんと行うことが重要であると考えます。翻っていえば、一部の悪意ある利用者によって、多数の善意の利用者のインターネット上における匿名性が損なわれることのないようにも配慮する必要があります。</p> <p style="text-align: right;">【ヤフー株式会社】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
<p>原案に賛同します。</p> <p>インターネットの匿名性が誹謗中傷の要因の一つであることは否めないものの、一方において匿名発言が社会問題の摘発等において重要な役割を果たしてきたことや、そこまでいかずとも通常の匿名発言もインターネットの活性化を通じた社会の発展に貢献しており、その点からも、匿名発言は自由な言論空間の確保という価値を担ってきたのは事実と考えます。従いまして、インターネットの匿名性を単に悪とすることなく、評価をしたうえで、匿名・顕名にかかわらず、誹謗中傷のないインターネットの実現を目指す方向で検討を進めることが必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	
<p>匿名表現の自由に留意しつつ、検討を進めることについて、賛同いたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構】</p>	
<p>(意見) 匿名性は担保されるべきである。</p> <p>(理由) 韓国では2007年に実名登録制度を義務付けたが、これによってインターネット上に人権侵害が減少したとはいえ、実名制によってインターネット上の人権侵害が減少されるという保障はない。むしろ、正当な批判が行えず、マイノリティが声を挙げにくくなるおそれがあるため、あくまで匿名性は担保されるべきである。</p> <p>なお、韓国では実名登録制に違憲判がなされ、同制度は廃止されている。</p>	

	【個人】
意見 2-2 実名がわかるようにインターネットサービスを利用することとすべき。	考え方 2-2
<p>インターネットの誹謗中傷として匿名での投稿であるから発言しやすい傾向がある、現状の SNS などは匿名の投稿で成り立っているが本名での投稿のみとし発言の責任を強くする事は出来ないでしょうか？</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>記載のとおり、インターネットサービスを実名で利用することを義務づけた場合、自由な言論の確保への支障や、表現の自由を萎縮させるおそれなどの懸念が生じると考えられ、極めて慎重な検討が必要と考えます。</p>
<p>法人個人問わずインターネットに書き込むときには本名及び法人名がわかるようにすべき。匿名ではどんなに規制をしても逃げられます。発信元が特定できなければいじめも誹謗中傷もなくなります。無責任な発言は特定できる状況であればなくなります。どうか書き込んだものがだれかわかるようにだけお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
意見 2-3 インターネット空間の「高度の伝播性ゆえに被害が際限なく拡大」という特性が問題。	考え方 2-3
<p>意見： 最判（一）平成 22 年 4 月 8 日（民集 64 卷 3 号 676 頁）の述べる「高度の伝播性ゆえに被害が際限なく拡大し、匿名で情報の発信がされた場合には加害者の特定すらできず被害回復も困難になるという、他の情報流通手段とは異なる特徴」という点も追記をご検討いただければ幸いです。</p> <p>理由： 発端となる気軽さだけが問題なのではなく、「高度の伝播性ゆえに被害が際限なく拡大」という特性が問題であることを適切に喚起することが、インターネット空間の特性を十分に記述していると考えからです。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>御指摘を踏まえ、「高度の伝播性ゆえに被害が際限なく拡大するという特徴がある」と記載させていただきます。</p>
意見 2-4 匿名の陰に隠れた誹謗中傷は許されない。	考え方 2-4
<p>インターネット上の誹謗中傷への対応の在り方についての検討においては、次の点に留意されたい。</p> <p>「リアル」社会でも、ネット上でも、自由な言論空間が保障されるべき必要性は変わらない。同様に、「リアル」社会でも、ネット上でも、他人の権利を侵害してはならないという規範も変わらない。</p> <p>「リアル」社会でも、ネット上でも、自由な言論空間では、自己の行為に対し他者からの意見・批判等を受け、また他人の権利を侵害したときには賠償等をすべき責任がある。自由な言論空間では、他人を誹謗中傷しながら、自己については匿名にするなどして、その責任を回避するようなことは予定されていないのである。この点、個人対権力という関係では、弾圧等の危険性に鑑み（また市民同士の権利の衝突という場面でもない</p>	<p>御指摘を踏まえ、「匿名の陰に隠れた誹謗中傷は許されない」と記載させていただきます。</p>

<p>ため)、匿名で権力批判をする等の権利は保障されなければならない。しかし、他人を誹謗中傷するという場面ではそのようなことは当てはまらない。他人を誹謗中傷してその権利を侵害した者は、民法 709 条等により責任を負わなければならないのである。</p> <p>匿名等で自己は「安全圏」におきながら、他人を欲しいままに誹謗中傷するなどというのは、極めて卑劣な行為であり、自由な言論空間では許されない。この点に留意のうえ、インターネット上の誹謗中傷への対応の在り方についての検討をされたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>意見 2-5 インターネットサービスの性質等により対応は異なる。</p>	<p>考え方 2-5</p>
<p>「インターネット空間の特性」を考える際にも、プラットフォームサービスごとにその性質は様々であり、各事業者のポリシーに従って運営されているプラットフォームサービスの形態（例えば、Facebook 等の SNS、食べログ等の口コミ投稿サイト、YouTube 等の動画投稿サイト、2ちゃんねる等の電子掲示板、アメーバブログ等のブログサイト等）や、各プラットフォーム事業者の規模及び事業展開の範囲、各プラットフォームサービスにおける各種権限（閲覧・投稿・編集・削除等）の所在（例えば、サイト管理者のみに権限がある場合、管理者から個別の権限付与が必要である場合、プラットフォームサービスに一定の個人情報登録してアカウントを作成した利用者一般に権限がある場合、消費者一般に権限がある場合等）、有償サービスであるか否かなどに応じて、誹謗中傷問題が発生する蓋然性及びその対応の在り方も大きく異なるため、フィジカル空間と対比した「インターネット空間」という抽象的な分類だけでは、実務上の効果的な対策の検討は困難である。</p> <p>インターネット上の検索サービスは、以上のプラットフォームサービスとは全く異なる性格を有するため、今回の検討の範囲外であることを明確にすべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>御指摘を踏まえ、「インターネット上のサービスの性質は様々であることから、個々のサービスの形態や性質に応じて検討を深めることが必要」と記載させていただきます。</p> <p>なお、検索サービスについても、今回の検討の対象に含まれていると考えており、繰り返しになりますが、「個々のサービスの形態や性質に応じて検討を深めることが必要」であると考えます。</p>

3. 誹謗中傷のうち権利侵害情報(違法情報)と権利侵害に至らない情報(有害情報)の相違への留意	
意見3-1 インターネット上の誹謗中傷の書き込みの法的な性格として、他人の権利を侵害する情報(違法情報)に該当するものと、法的には必ずしも権利侵害情報(違法情報)に含まれないものがあり、両者の切り分けを意識しつつ、対応が異なる点と、対応が変わらない点に留意して、対策を講ずることが必要。	考え方3-1
(i) 明らかに法律で違法とされるコンテンツ(名誉毀損は訴訟の法的原因であり、正当な法的手続きが提供された場合、適切な措置を講じます)と(ii)有害とされるコンテンツを定義・区別して対応することの重要性について、賛同いたします。	賛同の御意見として承ります。
【一般社団法人 ソーシャルメディア利用環境整備機構】	
インターネット上の誹謗中傷には、他人の権利を侵害する違法情報と、法的には権利侵害に至らない有害情報があり、両者を切り分けて対策を講じることは適切と考える。	
【一般社団法人日本新聞協会】	
意見3-2 どのような誹謗中傷が権利侵害情報(違法情報)に含まれるかを明らかにすべき。	考え方3-2
プラットフォーム事業者に対する義務付けの議論の前に、まずは「どのような投稿等が権利侵害に該当するのか」、「権利侵害投稿等のうち、どのような投稿等を対象とするのか(名誉棄損、著作権侵害等の区別)」、「どのような投稿等が法的に問題となるのか」を十分に議論してから、事業者に対する対策を検討すべき。また、事業者に対する対策の策定に当たっては、現在行われている自主的取組を評価・検証の上、官民のコミュニケーションで解決する手段を探るべき。	いただいた御意見については、参考として承ります。 なお、本研究会第19回会合の資料1の15頁に記載したとおり、業界団体や権利者団体等から構成された「プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会」において、実務上の行動指針となる「名誉毀損・プライバシー関係ガイドライン」等のガイドラインが作成されております。
(理由) 権利侵害投稿等の積極的削除を推進するのであれば、まずは侵害投稿の要件を定めることが先決であり、それが進まない、事業者にとって判断基準が明確でないまま対策を行わなければならない、実効性が期待できないため。また、現在の事業者による健全性確保のための自主的取組をどの程度行っているかの把握・評価をした上で、次のステップとして何が出来るかを行政との対話を通じた相互確認による改善・向上を図ることが、社会的コストの観点でも有効と考えられるため。	
【一般社団法人新経済連盟】	また、どのような投稿が権利侵害情報に当たるかについては、最終的には司法判断によるものと考えます。
権利侵害情報とそうでないものの判断基準や、権利侵害の中でも違法性の判断基準を明確にするための議論を、本検討会の中で最優先で行うべきである。	

<p>(理由)</p> <p>権利侵害投稿等削除を義務化する・しないという議論の前に、どのような投稿等が権利侵害に値するのか、またどのような投稿等が法的に問題となるのかについて、国民の間での意思統一が形成されていないものと思われる。事業者による削除等の取組を推進するためには、まず国民に対して分かりやすいメルクマールを策定することが最優先であると思われるため。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人新経済連盟】</p>	
<p>一定の誹謗中傷ガイドラインを定めることが有用に思われる。</p> <p>労災の認定基準のように、ある程度具体的な内容まで細分化して踏み込むことで、予測可能性が高まるものとする。</p> <p>無論、個別具体的なところは、司法の判断にゆだねるべきである。</p> <p style="text-align: right;">【弁護士】</p>	
<p>意見3-3 どのような誹謗中傷が権利侵害情報（違法情報）に含まれるのかを事業者が判断するのは容易ではなく、また「法的には必ずしも権利侵害情報（違法情報）に含まれない情報」についての対処方法は、基本的には事業者の裁量に委ねられるべき。</p>	<p>考え方3-3</p>
<p>概念的には「他人の権利を侵害する情報（違法情報）に該当するものと、法的には必ずしも権利侵害情報（違法情報）に含まれないもの」が区別されうることが確かではあるが、プラットフォーム事業者においては、(i) 明らかに法律で違法とされるコンテンツ（例えば名誉毀損のように訴訟の法的原因であって、正当な法的手続きに基づいて措置を講じるもの）と (ii) 法的には必ずしも違法ではないが有害とされるコンテンツ、を手続き上明確に分けて対処する必要もありえるため、政府が対策を構想する際には、単に「意識」するだけでなく、それらの違いを明確に踏まえて検討されたい。しかしその上で、現実的には、特定の情報が「他人の権利を侵害する情報（違法情報）」に該当するか否かの判断が容易ではないことにも注意を要する。なお、この点については、最高裁判所において、権利侵害を主張する者からの請求に対して違法情報の削除義務を負う場合は、違法であることが明白である場合に限定される旨の決定が、プラットフォーム事業者を当事者とする裁判において、複数判断されていることも参照されたい。</p> <p>したがって、例えば、「違法情報」についてのプラットフォーム事業者に期待する対応を検討する際には、単純に「他人の権利を侵害する情報（違法情報）に該当する」か否かというメルクマールを用いるのは適切ではない。</p>	<p>御指摘を踏まえ、「両者の切り分けの判断が事業者にとって困難な場合があることにも留意しつつ、違法情報と有害情報とで対応が異なる点と、対応が変わらない点を意識しながら、対策を講ずることが必要」と記載させていただきます。</p> <p>また、「法的には必ずしも権利侵害情報（違法情報）に含まれない情報」についての対処方法は、基本的には事業者の裁量に委ねられるべき」旨については、7-（1）において御指摘を踏まえ、「基本的には事業者の</p>

<p>一方、「法的には必ずしも権利侵害情報（違法情報）に含まれない情報」についての対処方法は、利用者を含む市場でのサービス間での競争や、コーポレートガバナンスを通じた経営への監視を通じた評価にさらされることにより、相応の規律が既に存在していると考えられることから、基本的にサービス提供者の裁量に委ねられるべき性質の問題であることがより明白である。</p> <p style="text-align: center;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AIGJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	<p>判断に基づく対応に委ねられるべき」と記載させていただきます。</p>
<p>意見3-4 大量の誹謗中傷に関する誹謗中傷の違法性についても検討すべき。</p>	<p>考え方3-4</p>
<p>誹謗中傷の定義にもよりますが、「権利侵害に至らない誹謗中傷」という表現はわかりにくく、少々違和感があります。</p> <p>誹謗中傷などに対して ISP 事業者やプラットフォーム事業者に対応を促す際は、それが他人の権利を侵害することを根拠におくべきであると考えます。他人の権利を侵害するか否かで、対応の方向性は大きく変わると考えられるところ、権利侵害といえない表現までを「誹謗中傷」とまとめてしまった場合、その対策が過大なものになってしまうおそれがあります。</p> <p>少なくとも特定の人に向けられた発言であれば、誹謗中傷と呼べる程度に達していれば何らかの権利侵害を伴うと考えられますし、個々の発言が誹謗中傷と呼べるほどでなくても、量的な蓄積で全体として誹謗中傷（権利侵害）に達することがあると考えることもできると思います。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	<p>御指摘を踏まえ、3の見出しを「誹謗中傷のうち権利侵害情報（違法情報）と権利侵害に至らない情報（有害情報）の相違への留意」とし、「それ単体では一見権利侵害に当たらない個別の誹謗中傷の書き込みであっても、特定の者が継続して大量に書き込みを行うことや、多数の者が書き込みを行うことにより結果として大量の書き込みが行われることにより、社会的受忍限度を超える結果として、違法情報と評価されることもあり得るなど、政府として、誹謗中傷に関する違法性の判断基準についての議論を深める必要があるとの指摘がある。」と記載させていただきます。</p>
<p>違法情報に含まれない個別の表現が、特定の者／多数の者いずれの場合でも連続して行われた場合についての検討も行われるべきである。但し、多数の者による違法情報に含まれない表現については、その煽動を具体的にを行った者等について極めて限定的な場合に限り対応を検討することが必要であるとする。</p> <p style="text-align: center;">【エンターテインメント表現の自由の会】</p>	<p>引き続き、御指摘を踏まえ、3の見出しを「誹謗中傷のうち権利侵害情報（違法情報）と権利侵害に至らない情報（有害情報）の相違への留意」とし、「それ単体では一見権利侵害に当たらない個別の誹謗中傷の書き込みであっても、特定の者が継続して大量に書き込みを行うことや、多数の者が書き込みを行うことにより結果として大量の書き込みが行われることにより、社会的受忍限度を超える結果として、違法情報と評価されることもあり得るなど、政府として、誹謗中傷に関する違法性の判断基準についての議論を深める必要があるとの指摘がある。」と記載させていただきます。</p>
<p>意見3-5 誹謗中傷の定義を明らかにすべき。</p>	<p>考え方3-5</p>
<p>誹謗中傷と批判との区別が大事だが、そのためには、誹謗中傷について、名誉毀損、侮辱、脅迫、差別的言動、プライバシー侵害などに違法類型化し、それぞれについて定義規定を置き、具体例や判断基準をガイドラインで示すべきである。</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p> <p>なお、本研究会第19回会合の資料</p>

	<p style="text-align: right;">【弁護士】</p> <p>1の15頁に記載したとおり、業界団体や権利者団体等から構成された「プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会」において、実務上の行動指針となる「名誉毀損・プライバシー関係ガイドライン」等のガイドラインが作成されております。</p>
<p>意見3-6 「違法な情報」の整理が結果として国の役割を限定するものになっている。</p>	<p>考え方3-6</p>
<p>ネット上の違法・有害情報について、「違法な情報」を「権利侵害情報・その他の違法な情報」とし、「違法ではないが有害な情報」を「権利侵害に該当しない誹謗中傷情報や公序良俗に反する情報」と区分しています（第19回研究会資料1P5）。</p> <p>このうち、誹謗中傷情報や公序良俗に反する情報は「違法ではない」とされていますが、恐らく、刑事法規や行政法規に反しないことを指すものと思われる。</p> <p>しかし、誹謗中傷情報や公序良俗に反する情報の流布によって権利を侵害された場合、名誉棄損や侮辱に該当する場合がありますし、民事責任すなわち民事上の違法性を問われることは十分想定され、まさに今、問題になっているのがこの「違法性」です。</p> <p>また、「違法な情報」として記載されている「プライバシー侵害」を違法とする刑事・行政法規は存在せず、今回の整理であれば「プライバシー侵害」を違法情報に位置付けるのは無理があると思われます。</p> <p>総務省は、明確に刑事・行政法規で禁止される行為については、違法情報・権利侵害情報であり、国が法律やガイドラインなど対策を講じ、それ以外は「違法ではない」ことから、事業者（団体）が自主的に対処すべきものとして整理しようとしておられると想定しますが、結果として国の役割を限定するものになっているといわざるを得ません。</p> <p style="text-align: right;">【大阪府府民文化部人権局】</p>	<p>本研究会第19回会合の資料1の5頁に記載したとおり、プライバシー侵害を含む、特定個人・法人の権利を侵害する情報を「権利侵害情報」と位置づけ、特定個人・法人の権利を侵害するものではないが、法令に違反する情報を「その他の違法な情報」とし、これらの「権利侵害情報」と「その他の違法な情報」をあわせて「違法情報」としております。</p>

4. 総合的な対策の実施の必要性	
意見 4-1 政府として、誹謗中傷の問題について重点的に取り組み、国民や海外事業者を含む事業者が発信していくことが必要。	考え方 4-1
異論なし。 【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】	賛同の御意見として承ります。
意見 4-2 書き込みを行うユーザ、②プラットフォーム事業者、③被害者、それぞれへの対応について方策を検討することが適当であり、官民が連携し、(1)ユーザに対する情報モラル向上のための啓発活動、(2)事業者による取組や事業者団体による知見・ノウハウの共有、(3)国における環境整備、(4)被害者への相談対応、といったこれまでの枠組を踏襲しつつ、総合的な対策を講じていくことが重要。	考え方 4-2
原案に賛同します。誹謗中傷はそもそも書き込む者の問題であり、次にはその場を提供しているプラットフォーム事業者の対応が問題であり、事後的には被害者への救済が必要となります。よって、①を上流、③を下流とすると、下流に行くにほどに実効性が下がるのではないかと考えられます。(書き込みが無ければ誹謗中傷は発生しないことは明白) 表現の自由に配慮する必要があると思いますが、手当てをするのであれば、上流で手当てするほど効果が期待できるのではないかと考えられます。 当協会におきましても、従来より「e-ネットキャラバン」や「ネット社会の健全な発展に向けた連絡協議会」参画団体の一員として啓発活動に取り組んできました。今後とも官民連携によるそれらの活動に邁進していくとともに、国による環境整備などの総合的な対策を講じることが重要と考えます。 【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】	賛同の御意見として承ります。
ユーザおよび被害者の双方に対して、これまでの枠組みを踏襲しつつ、総合的な対策を検討していくことについて賛同いたします。 【一般社団法人 ソーシャルメディア利用環境整備機構】	
複合的なアプローチが必要な点について、同意する。 また、インターネット上において誹謗中傷投稿を行うユーザについて、一部には悪質な投稿を繰り返すユーザも存在するが、実際には①と③のユーザに大きな境目はなく、言い合いの中で、投稿者が加害者にも被害者	

<p>にもなりうることに留意すべきである。</p> <p>なお、①の中には、無自覚に誹謗中傷投稿をしてしまうユーザと、悪質な投稿を繰り返すユーザがおり、前者については、教育や周知啓発が重要であり、後者については、法の執行により、刑事事件として適切に取り締まりを行うことが重要であり、潜在的な加害者や他の誹謗中傷投稿を繰り返すユーザへの抑止効果にもなるのではないか。</p> <p>官民連携については非常に重要であると考えており、事業者として、あるいは事業者団体を通じて、これに学識者を加えつつ、既に率先垂範しているところではあるが、なお一層推進していきたい。</p> <p style="text-align: right;">【ヤフー株式会社】</p>	
<p>基本的に同意します。なお、書き込みによって被害を受けた者（被害者）に対する対応策に関しては、1の「被害者」に対し、多数の「加害者」（及び多数の転載場所）が生じうる場合があることに鑑み、違法情報に対しても「被害者」が自ら取り得る権利回復手段が、その労力・経済面に鑑み、制約を受ける結果となっている現状について、何らかの対応策が必要であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>意見 4-3 誹謗中傷の原因分析や実態調査が必要。</p>	<p>考え方 4-3</p>
<p>問題の要因としては様々なことが考えられるという点については同意するが、インターネット上の誹謗中傷は社会の幅広い問題が表面化した一側面にすぎないということは強調したい。例えば、一部のテレビ番組や雑誌記事などが、特定の個人の言動に対する報道を過熱させるケースもあり、これがきっかけでインターネット上での議論が巻き起こるケースも多い。誹謗中傷という問題については、社会・経済・心理学といった専門家たちによる多面的視点からその対応策を検討する必要がある。</p> <p style="text-align: right;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	<p>御指摘を踏まえ、「インターネット上の誹謗中傷に関する原因分析や実態調査を行うとともに、産学官民の多様なステークホルダーによる協力関係の構築を図りつつ、総合的な対策を講じていくことが重要である」と記載させていただきます。</p>
<p>本件が政府として取組の必要な重要な問題であること、及び、情報発信の必要性について同意します。ただし、「誹謗中傷」問題が多く要因から構成され得ることに鑑み、何が問題か及びそれぞれの原因の分析、及びそれに対応した対策の検討を具体的にする必要がありと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人安心ネットづくり促進協議会】</p>	
<p>適切な対策を立てるべく、インターネット上の人権侵害状況を全体的に正確に把握するために、国はただちに実態調査を行うべきである。</p>	

【弁護士】	
意見 4-4 「情報拡散者」への対応が重要。	考え方 4-3
<p>インターネット上の誹謗中傷に関する問題への対応について、3つの視点が列挙されているが、「誹謗中傷の書き込みを拡散（例えば Twitter でいえば「リツイート」）するユーザ（拡散者）への対応」の視点が抜けている。</p> <p>インターネット上の誹謗中傷が深刻な理由の一つは、ひとたび書き込まれた内容が多数の第三者達によって次々に「拡散」されていき、元の書き込みを削除してもネット上には無数のコピーが残り続けることにある。</p> <p>従って、「情報発信者」、「プラットフォーム事業者」、「被害者」の三者に加えて、「情報拡散者」への対応が極めて重要であり、議論の柱に追加して欲しい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>御指摘を踏まえ、「拡散を行うユーザ（情報発信者・拡散者）への対応」を記載させていただきます。</p>

5. プラットフォーム事業者の役割の重要性	
<p>意見5-1 表現の自由に配慮しつつ実効的な取組を実施するために、プラットフォーム事業者による取組の内容や効果を国や一般ユーザひいては社会全体に示す観点から、プラットフォーム事業者の取組の透明性・アカウンタビリティの確保が一層求められる。</p>	<p>考え方5-1</p>
<p>プラットフォーム事業者の取組の透明性・アカウンタビリティの確保・向上が今後より重要となることについて、賛同いたします。</p> <p>他方、透明性の向上自体を自己目的化すべきではないと考えます。あくまでも、誹謗中傷の防止という目的のために効果的な手段となる限度で求められるべきであると考えます。また、透明性・アカウンタビリティの確保・向上にあたっては、各事業者がそれぞれの特性や理念に基づき取組を進めていることに十分に留意して、検討頂きたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 ソーシャルメディア利用環境整備機構】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>また、「透明性の向上自体を自己目的化すべきではない」との御意見については、今後検討を進めていく上での参考とさせていただきます。</p>
<p>問題解決に向けて、今後も官民連携で総合的な対策を講じていくことは適切と考える。中でもプラットフォーム事業者が果たす役割は大きく、積極的な対応を求めたことは必然である。プラットフォーム事業者は社会のインフラの担い手として情報流通における自らの責任を自覚し、問題解決に向けて主体的に取り組む必要がある。ただし、過剰な削除等により表現の自由を萎縮させてはならず、自らの取組の透明性を確保し、アカウンタビリティ（説明責任）を果たすことが併せて求められる。</p> <p>私たち新聞・通信社はインターネット上の誹謗中傷をめぐる対策が表現の自由の萎縮につながることはないよう議論の行方を注視するとともに、公共性を担う報道機関として、日々の取材や報道、表現を通して、問題の解決に真摯に協力・貢献していく。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本新聞協会】</p>	
<p>プラットフォーム事業者による積極的な取組が求められる点について同意します。その一方で、プラットフォーム事業者の寡占状況が生じている現状に鑑み、特定のプラットフォーム事業者の有する価値観によりインターネット上の表現が規制されることへの危惧を感じます。ユーザに対しプラットフォーム事業者の有する価値観に同意できるか否かの判断基準を提供するという意味で、透明性の確保が必要という点につき、同意します。</p> <p style="text-align: right;">【弁護士】</p>	

<p>意見5-2 海外事業者へのイコールフットィング等の対応が求められる。</p>	<p>考え方5-2</p>
<p>現在の投稿が可能なプラットフォームは、国外事業者のものも多く利用されている状況を踏まえ、対策の検討に当たっては国内事業者と国外事業者のイコールフットィングの観点も重視されたい。</p> <p>(理由)</p> <p>現在の議論のきっかけとなった事案においては、国外事業者が運営するプラットフォームに起因して発生したものと承知しており、当該プラットフォームは世界的にも多く利用されている。そのため、そういったプラットフォームにおける対策が実効性を持たなければ、何をしても徒労に終わり、真摯に対応する国内事業者の取組が意味をなさず衰退の一途をたどり、質の悪い海外プラットフォームが日本の市場にはびこるため。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人新経済連盟】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>
<p>プラットフォームサービス上での誹謗中傷について、とりわけ外国企業であるプラットフォーム事業者による真摯な取り組みをなさしめるために、相当数の国内利用者がいるプラットフォームサービスの運営事業者に対しては、会社法817条1項に基づく日本における代表者を定める義務を履行するように強く求めるとともに、会社法933条1項に基づく外国会社として登記をする義務を履行するように強く求めるべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>意見5-3 同一のアプローチを全てのレイヤーまたはサービスについて適用すべきではない。</p>	<p>考え方5-2</p>
<p>プラットフォーム事業者の取組の透明性・アカウントビリティの確保・向上自体は自己目的化すべきものではなく、あくまでも誹謗中傷の防止という目的のために効果的な手段となる限度で求められるべきである。</p> <p>また、インターネット上の誹謗中傷は、(1)複数のレイヤーに亘って、(2)多種のインターネットサービス上で、起こりうるものであることを強調したい。また、一言で「プラットフォームサービス」といっても、サービス毎に異なる目的、性質を有するものである。</p> <p>従って、同一のアプローチを全てのレイヤーまたはサービスについて適用すべきではない。</p> <p>(1)について：</p> <p>プラットフォームサービスの設計はサービス毎に異なるが、ユーザーがコンテンツを投稿できる場所とそれに対する管理機能が複層的な構造になっていることは珍しくない。例えば、ユーザー個人に割り当てられているページに他のユーザーが投稿できるサービス(例えば、ブログサービスにおけるコメント投稿機能)、特定の利用者が管理人となり、複数の参加者から構成されるグループ、コミュニティを作成できるサービス(各種</p>	<p>御指摘を踏まえ、7(1)や7(2)において「各事業者のサービスの規模や仕様等に応じた対応」が期待されると記載させていただきます。</p> <p>その他の御意見については、今後検討を進めていく上での参考とさせていただきます。</p>

の SNS サービス)、などである。このような複層的な構造を持つプラットフォームサービスにおいて、誹謗中傷は、それぞれのサービスの層で発生する可能性があるところ、そのような投稿に対する管理権限を有する特定のユーザーがいる場合に、プラットフォームサービス提供者が介入すべきか否かは一概に割り切れるものではない。ましてや、そのような管理権限を有するユーザーに、表現の自由に対する配慮やコメントの削除などの管理権限の行使に対する透明性を求めるのは不合理である。

このような点を踏まえると、プラットフォームサービスに対する一律の規制を合理的に設計することは著しい困難を伴うものとする。

(2) について :

インターネット上の誹謗中傷はソーシャルネットワークサービスだけの問題ではなく、ユーザー自らがコンテンツを投稿する特定のオンラインサービス全般で生じうる問題である。たとえば学生のような特定のユーザーを対象としたサービスや、特定のカテゴリーを対象とした口コミサイトのようなものでも起こりうる。

本案ではこうした要因を考慮に入れていない。例えば、期待される表現の自由や透明性の程度などはこれらの要因毎に大きく異なっているかもしれず、これらのサービスがそれぞれのサービスモデルやコンセプトに即してポリシーや運用を遂行できるように制度設計されるべきである。

プラットフォーム事業者に対して表現の自由の保護とのバランスをとりつつ、積極的な取組を求めるということは、プラットフォーム事業者に対する負荷を高めることになり、ましてや企業の規模によってその負荷の影響度も異なる点に留意すべきである。

またこの観点から、AI の利用や人の手による確認を行うかどうかについては、ステークホルダーから信用を得ることを目的とした、各企業の経営戦略判断によってなされるべきである。また、最高裁判所でさえプラットフォーム事業者による違法性と表現の自由のバランスに対する判断は困難との見解を提示しているのだから、プラットフォーム事業者は当該情報が明らかに違法と分かる場合のみに受動的に削除を行う必要があることを再提起したい。

【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AIGJ) アジアインターネット日本連盟】

<各論>	
6. ユーザに対する情報モラル向上及び ICT リテラシー向上のための啓発活動	
意見 6-1 インターネット上の誹謗中傷への対策としては、ユーザ自身の情報モラルが最も重要であり、SNS を始めとするプラットフォーム事業者や業界団体は、情報モラル教育や SNS の適切な使い方などを含む ICT リテラシーの向上の推進や、誹謗中傷を行わないための啓発活動の強化を行うことが必要。	考え方 6-1
<p>左記の指摘が最も重要なことに異論はありませんが、ユーザ自身の自覚を促す機会をどのように設けることについての対策も必要であると考えます。例えば、現在一部の事業者が開始したような、発信前の注意喚起を自動的に行うことで権利侵害投稿が減少した事実などを含め、ユーザ自身が投稿前に立ち止まる機会を与えるための対策なども有効であると考えます。</p> <p>また、多くのインターネット利用者は情報モラルを持ちつつも、一部の真実性の乏しい情報に影響されている可能性が高いと考えられ、それら影響の受けた者が正義感により情報を広めるなどの行為によって「被害者に届いてしまう誹謗中傷」になるものと思われます。このため、誹謗中傷を目的とするなどの真実性の乏しい情報からの影響を受けない見極めることを重視した啓発活動も重要と考えます。</p> <p>情報モラルの基礎となる ICT リテラシーは特に重要と考えます。インターネットの特性を理解せずに安易に誹謗中傷の情報に影響される者が被害の助長につながるものと思われるので、そういった点を考慮した ICT リテラシーをモラル啓発の基礎にすべきと考えます。</p> <p>当協議会の調査によれば、多くの青少年が自分専用の機器（スマートフォンなど）を持つ前の段階から、保護者や家族共用の機器を利用してインターネットに接続しており利用者の低年齢化が進んでおりますが、このような低年齢の段階はモラルを形成する段階にも重なりますので、この時期の啓発が特に重要になると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人安心ネットづくり促進協議会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>今後、緊急提言を踏まえて啓発活動を強化していく際には、御指摘の点についても留意することが必要だと考えます。</p>
<p>プラットフォーム事業者や業界団体による啓発活動が求められることについては我々も同意見である。</p> <p>ただし、上述の通り、インターネット上での誹謗中傷はさまざまな要因により発生しているものと考えられるため、問題の本質的な解決のためには、より幅広い対策が必要と考える。</p> <p style="text-align: right;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	

<p>原案に賛同します。本来インターネットは、自由な言論空間を実現することで、健全な民主社会の発展に大きく寄与するものです。誹謗中傷はその濫用の一例であり、利用者の皆さんがインターネットを適切かつ有益に使っていただくことで、抑止していくべきものです。</p> <p>SNSは大変便利で有益なもので、もはやSNSのない生活は考えられないところまでできています。しかし、人々が過度にSNSに依存し、SNSからの離脱がそのまま社会生活からの排除を意味してしまう状態を作り出してしまうことは大きな問題です。このような中でひとたびSNS等で問題が起こった場合、深刻な結果をもたらすことについて、配慮する必要があると考えます。</p> <p>具体的には、学校や職場などで特定のSNSを使うことが当たり前とされ、問題が発生した場合に、一時的にでもSNSから距離を置くことが難しくなってしまうような状況の是非、SNS上の問題に悩んでいる人が適切な時期に助言を得られるしくみなど、これまで若年層に寄っていた可能性があるところ、年齢層を問わず、社会全体がSNSにどのように向き合っていくのかについても検討していく必要があると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	
<p>ユーザに対する情報モラル向上及びICTリテラシー向上のための啓発活動が重要である点について同意する。事業者として、あるいは事業者団体を通じて、なお一層推進していきたい。</p> <p>特に、ユーザ自身の行動が、個別問題の責任追及の対象となることはもとより、全体的な表現規制を招来しかねないことからすると、当事者としてこの問題への参画を促すため、啓発は重要であろう。</p> <p style="text-align: right;">【ヤフー株式会社】</p>	
<p>啓発活動は重要だが、単なるモラルの問題でなく、深刻なものは違法、犯罪であること、これまでの判例情報提供などを含め、違法行為にはどのような制裁があるのかなども教えるべきである。</p> <p style="text-align: right;">【弁護士】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>御指摘を踏まえ、「誹謗中傷を行わないための啓発活動の強化（誹謗中傷が他人を傷付けるものであり、場合によっては犯罪として制裁を受ける可能性があることを周知することなど）を、学校や地域社会等とも連携して行うことが必要」とであると記載させていただきます。</p>
<p>学校教育が追いついていないように感じる事が多い。</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>

<p>教育現場では、実践的な現場を知る専門家をいれての教育に力を入れて欲しい。</p>	<p>【個人】</p> <p>御指摘を踏まえ、「啓発活動の強化（誹謗中傷が他人を傷付けるものであり、場合によっては犯罪として制裁を受ける可能性があることを周知することなど）を、学校や地域社会等とも連携して行うことが必要」と記載させていただきます。</p>
---	---

<p>意見 6-2 啓発活動を推進するに当たっては、そもそも誹謗中傷への対策としてどのような内容の情報モラル及び ICT リテラシーの向上のための啓発活動が必要なのか、どのような属性の人が誹謗中傷を行っているのか、どのような内容の情報モラル及び ICT リテラシー向上のための啓発活動が効果的なのかといった点について、産学官が連携して分析を行った上で、真に効果的な対策に取り組むことが有効。</p>	<p>考え方 6-2</p>
<p>対策の方向性について賛同します。 なお、啓発活動については、ユーザに届くことが最も重要であるため、社会心理に基づく検討も含め、その方法について国における環境整備が進むことを期待します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人安心ネットづくり促進協議会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。 今後、緊急提言を踏まえて啓発活動を強化していく際には、御指摘の点についても留意することが必要だと考えます。</p>
<p>産学官が連携して、情報モラル及び ICT リテラシー向上のための啓発活動の在り方を検討し、実施していくことが今後より重要となることに賛同いたします。</p> <p>これらの啓発活動は、個々の企業または業界団体の施策だけではなく、ユーザ目線でのより優れたコラボレーションなどが重要であるため、必要なリソースの確保等を政府にもご協力をお願いしたいと考えています。</p> <p>当機構も業界団体として、前身の青少年ネット利用環境整備協議会の時代から、情報モラル及び ICT リテラシー向上のための普及・啓発活動を実施してきました。今後は、当該活動の強化に向けて、産学官との連携を密に実施させて頂きたいと考えております。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 ソーシャルメディア利用環境整備機構】</p>	
<p>産学官が連携して、情報モラル及び ICT リテラシー向上のための啓発活動の在り方を検討し実施していくことが今後より重要となると考えるため、この方向性を支持する。ただし、その際、インターネット上の誹謗中傷の解決という狭い問題設定を行うのではなく、その根本的な原因を多面的に分析し、それに対する真に効果的な対策に取り組むべきと考える。また、ICT リテラシーは、個々の企業または業界団体の施策だけではなく、ユーザー目線でのより優れたコラボレーションの実現と必要なリソースの確保が肝要であり、政府にもご協力をお願いしたい。</p> <p style="text-align: right;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	

意見 6-3 情報モラル等の発信側の対策だけでなく、受信側の啓発活動も必要。	考え方 6-3
<p>送信者側のみならず、受信者側も含めた啓発活動が必要と考える。例えば、送信者側の啓発として、誹謗中傷を安易に行わないようにするための教育や啓発を行う必要があると考える。また、受信者側の啓発として、自身が誹謗中傷と感じた場合には、悩みを一人で抱え込まず相談できる窓口や削除の対応等について周知・啓発を行う必要があると考える。</p> <p style="text-align: center;">【一般財団法人草の根サイバーセキュリティ運動全国連絡会】</p>	<p>御指摘を踏まえ、「発信側の対策だけでなく、ミュートやブロックといったコンテンツフィルタリング機能の活用方法や削除対応の方法、悩みを一人で抱え込まず相談できる窓口の存在についての周知など、受信側の対策も含む」と記載させていただきます。</p>
<p>【追加文案】</p> <p>国及び関係機関並びにプラットフォーム事業者及び業界団体は、ユーザーに対して、ミュート、ブロック、非表示、セーフサーチ、限定公開等のコンテンツフィルタリング機能の活用を促すため、例えばホームページでこうした機能に関するFAQや操作方法を目立つような位置に記述する等、わかりやすい周知を強化することが必要と考えられるが、どうか。</p> <p>また、プラットフォーム事業者は、ユーザーがこうした機能のうちどの機能をどの程度利用しているか等の統計情報を収集するとともに、プラットフォーム事業者又は業界団体においては当該機能に関するユーザーのニーズを調査し、それらの結果をサービスに反映する等当該機能の更なる強化、充実することが期待されると考えられるが、どうか。</p> <p>【その理由】</p> <p>削除要請については、一般ユーザーにも知られるようになってきていると感じられるものの、要請手続きについて簡素化等の改善がなされたとしても、削除等の判断に至るまでにはどうしてもある程度の時間がかかることは避けられない。その点、こうしたコンテンツフィルタリング機能は、被害者ユーザーが誹謗中傷書き込みを出会い頭的に直接見てしまうことによる精神的ダメージの減少に即効性があり、根本的解決とはならないまでも、緊急避難として一定の有効性が認められる。そうした一方、こうした機能がユーザー側で活用できることはあまり知られていないように感じることから、周知をさらに徹底する必要があると考える。さらに、プラットフォーム事業者には当該機能の更なる充実等に努めることが期待されていると考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	

<p>意見 6-4 社会・経済・心理学といった多面的視点からの検討が必要。</p> <p>インターネット上の誹謗中傷という問題について、ユーザー個人の情報モラルこそが最も重要で根本的な要因であるとするのは不正確であり、寧ろ多様な要因に起因していると考えられる。インターネット上の誹謗中傷は社会の幅広い問題の一側面に過ぎないことから、まず政府は人々がなぜそうした問題ある行動を取るに至ったかを社会・経済・心理学といった専門家たちによる多面的視点から検討する必要がある。</p> <p style="text-align: center;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	<p>考え方 6-4</p> <p>御指摘を踏まえ、「産学官民が連携して多面的な分析を行うことが重要」と記載させていただきます。</p>
<p>意見 6-5 情報を拡散する者や、それに賛意を示している者に対しても啓発活動を行うことが必要。</p> <p>誹謗中傷の書き込みを行う者の他に、その情報を拡散する者、その情報に賛意を示す者などについても言及することが啓発活動の方向性に影響すると考えおりますので、そのような観点からの分類も必要だと考えます。</p> <p>自らの行為が「正義」であると考えて行動しているユーザに対して、多数で単独の被害者を感情的に批判する行為が、社会的な「いじめ」であることの自覚を促す啓発活動が必要ではないかと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人安心ネットづくり促進協議会】</p>	<p>考え方 6-5</p> <p>御指摘を踏まえ、「情報を拡散し、又は賛意を示している者」について記載させていただきます。</p>

7-(1)プラットフォーム事業者による削除等の対応の強化	
意見7(1)-1 権利侵害情報(違法情報)について、プラットフォーム事業者は、わかりやすい削除等の申告の仕組みを設けるとともに、被害を受けたユーザ等からの申告に応じて、迅速な削除等の対応を実施することが求められる。	考え方7(1)-1
<p>一定の違法情報について削除等を行うことは、サイト運営者による一般的な誹謗中傷対応である。また、わかりやすい削除等の申告の仕組みを設けることについては、すでに各社がそれぞれ取り組んでいるところである。</p> <p style="text-align: center;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p> <p>原案に賛同します。権利侵害情報が書き込まれた場合、通常被害者からの申告を受け一義的にはサイト運営者による書き込みの削除などが行われますが、プラットフォーム事業者においては迅速な対応が求められます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	賛同の御意見として承ります。
意見7(1)-2 権利侵害情報(違法情報)について、自ら大量の情報を常時監視して迅速な対応をとることを一律に求めるのは適切とは言えないものの、今後機械学習を含むAIによるアルゴリズムを活用した技術が普及・進展し、コストが低減するなどにより導入が容易になるような場合においては、プラットフォーム事業者は、ユーザや第三者からの申告がなくとも、自らの規約に基づき、主体的に情報の削除等の対応を行うことも期待される。	考え方7(1)-2
<p>対応案は違法情報について、プラットフォーム事業者が被害者からの申告に応じて書き込みの削除や非表示、アカウントの停止を行い、さらにAI等の技術の進展を念頭に自らも規約に基づいて主体的に削除等の対応を行うことが期待されたとした。プラットフォーム事業者がこの問題の中心的なステークホルダーであることを考えれば、妥当な指摘である。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本新聞協会】</p>	賛同の御意見として承ります。
意見7(1)-3 プラットフォーム事業者には、法令を遵守する限度で、サービスを設計する自由があり、規約等に基づき、自らのサービスが認めないコンテンツの種類を定めて、違反するコンテンツに対して削除等の対策を実施することが認められるべき。	考え方7(1)-3
<p>一般論として、プラットフォーム事業者には、法令を遵守する限度で、サービスを設計する自由があり、規約等に基づき、自らのサービスが認めないコンテンツの種類を定めて、違反するコンテンツに対して削除等の</p>	御指摘を踏まえ、「プラットフォーム事業者には、法令を遵守する限

<p>対策を実施することが認められるべきことは当然である。また、その際、各プラットフォーム事業者の経営戦略や経営資源にしたがって、AIなどの技術的手段を活用することが認められるべきことも当然である。</p> <p>しかし、同時に、インターネット上のコンテンツが違法であるかどうかについての判断はプラットフォーム事業者の役割を超えており、特に法律に基づく削除を行う際には、表現の自由を遵守した健全なエコシステム維持のためにも、司法判断を求めることが不可欠である。上述の通り、最高裁判所において、権利侵害を主張する者からの請求に対して違法情報の削除義務を負う場合は、違法であることが明白である場合に限定される旨の決定がなされている。</p> <p>なお、特定のコンテンツを誹謗中傷を理由として削除等の対象とするか否かについては、性質上、当事者からの申告を受けることが非常に重要と考える。刑法上、名誉毀損が親告罪とされていることも想起されたいが、現実的な問題として、コンテンツを削除することには、それにより一層状況が悪化するリスクも存在することも指摘しておきたい。</p> <p style="text-align: center;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	<p>度で、サービスを設計する自由があり、規約等に基づき、自らのサービスが認めないコンテンツの種類を定めて、違反するコンテンツに対して削除等の対策を実施することが認められるべき」という指摘については、文意をわかりやすくする観点から、「自らの自由なサービス設計において定める規約やポリシーに基づき、主体的に情報の削除等の対応を行うことも期待される」と記載させていただきます。</p> <p>その他の御意見については、参考として承ります。</p>
<p>意見7(1)-4 権利侵害情報(違法情報)について、プラットフォーム事業者は、ユーザからの申告のほか、正当な権限及び専門的知見を持った政府機関等からの申告に応じて適切に対処することも求められる。</p>	<p>考え方7(1)-4</p>
<p>今後もプラットフォーム事業者による権利侵害性判断およびガイドライン該当性判断の前提となる一事情として、各事業者において対応を検討するのが良いのではないか。</p> <p>専門的知見を持った政府機関等が、被害者救済と表現の自由の確保等のバランスに対して複合的な観点から検討した結果については、十分に尊重すべきことと考える。</p> <p style="text-align: right;">【ヤフー株式会社】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
<p>原案に賛同します。現行法でも、政府機関、とりわけ法務省人権擁護機関から連絡があった場合は、原案にあるように権利侵害を『信じるに足りる相当の理由』がある場合が多いだけでなく、これを殊更に放置した場合は、プロバイダ責任制限法第3条第1項第2号に定める『他人の権利が侵害され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』に当たる場合も少なくないと考えられ、すでに特定電気通信役務提</p>	

<p>供者に対して、適切な対応を促している」と理解しています。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	
<p>対応案はまた、プラットフォーム事業者は正当な権限および専門的知見を持つ政府機関等からの申告に応じて、適切に対処することが求められる」と強調した。例示する法務省の人権擁護機関による削除依頼は、被害者からの申告等を端緒に高い専門性と慎重な判断に基づいて任意での削除依頼を行っているが、実際の削除は6割程度にとどまっているとされる。これでは救済手続きが十分に機能しているとは言えず、プラットフォーム事業者は任意であっても、相当の理由がある場合は速やかに対応することが妥当と考える。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本新聞協会】</p>	
<p>意見7（1）－5 権利侵害情報（違法情報）について、政府機関等が違法性の判断を行った上で削除要請を行うことには懸念があり、政府は当該要請に関する透明性・アカウントビリティが必要。</p>	<p>考え方7（1）－5</p>
<p>プラットフォーム事業者は、各種法令やユーザの同意等を踏まえ、実行可能な範囲で、AIなどを活用しつつコンテンツを監視し、違法なものを取り除く取組を既に実施しております。</p> <p>法務省人権擁護機関からの削除依頼が、違法情報の見逃しを指摘するものである場合は、歓迎いたします。</p> <p>しかし、法務省人権擁護機関を始めとした正当な権限及び専門的知見を持った政府機関等が自らの基準で事業者に削除依頼*する場合は、公的機関の立場を利用した削除要請とも捉えられます。</p> <p>(*「重大な人権侵害事案」において名誉毀損、プライバシー侵害等に該当する場合における、被害者からの申告等を端緒としたものを除く削除依頼を想定)</p> <p>(裁判所でなく)政府がコンテンツの違法性を判断することは、政府に依る検閲につながる可能性があるため、“正当な権限及び専門的知見を持った政府機関等からの申告に応じて適切に対処することも求められること”については、削除等に伴うリスクを勘案しつつ、慎重に検討頂きたいと考えます。</p> <p>また、政府機関等から事業者に対して削除依頼をする場合、政府機関等は、当該基準などについて、国民や事業者の説明する等の透明性・アカウントビリティを確保する取組を実施頂くことが望ましいと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 ソーシャルメディア利用環境整備機構】</p>	<p>法務省人権擁護機関等の政府機関からの削除依頼については、「当該削除依頼を踏まえ、サイト運営者において、「他人の権利が不当に侵害されていると信じるに足る相当の理由」があると判断した場合や自らのポリシーに照らして削除を行うことが相当であると認められる場合には、迅速な削除等の対応が求められる」としており、政府機関等からの申告があることのみをもって削除することを強く求めるものではありません。</p>
<p>政府機関が、基本的人権が侵害されたという被害者からの申立てなしにプラットフォーム事業者に対して投稿を削除するよう命令するというような制度は、通常の民事裁判手続きから鑑みても不自然である。</p> <p>また、(裁判所でなく)政府がコンテンツの違法性を判断することは、政府に依る検閲につながる可能性が</p>	<p>この点、趣旨を正確にする観点から、「正当な権限及び専門的知見を持った政府機関等からの申告に応じ</p>

<p>あり重大な問題である。換言すれば、違法性の最終的な判断は司法機関により行われるべき問題であり、プラットフォーム事業者が政府機関等からの申告があることをもって削除することを強く求められるべきではない。</p> <p>そのため、「正当な権限及び専門的知見を持った政府機関等からの申告に応じて適切に対処することも求められること」については、上記のような観点を勘案しつつ、慎重に検討頂きたい。また、政府機関等から事業者に対して削除依頼をする場合は、政府機関等は、当該基準などについて、国民や事業者の説明する等の透明性・アカウントビリティを確保する取組を実施頂くことが望ましい。</p> <p style="text-align: center;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AIGJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	<p>て、速やかに削除可否の判断を行うなど、適切に対処することも求められる」と記載させていただきます。</p> <p>その他の御意見については、今後検討を進めていく上での参考とさせていただきます。</p>
<p>意見7(1)-6 大量の誹謗中傷(有害情報)の書き込みに対しては、プラットフォーム事業者は、過剰な削除等による表現の自由への萎縮効果や不当な私的検閲とならないための工夫を講じつつ、利用規約等に基づいて自ら適切な対策を講じることが求められる。</p>	<p>考え方7(1)-6</p>
<p>事業者は、各種法令やユーザの同意等を踏まえ、実行可能な範囲で違法な又は有害なコンテンツを取り除く取組を既に実施しております。</p> <p>これは、それぞれの事業主の経営理念・戦略、経営資源などと、提供するサービスの目的、性質、具体的な機能、利用者の状況などを踏まえて、各事業者が個別に事業上の意思決定として行なっているものです。</p> <p>これらの自主的な取組を強化することも必要ですが、事業者にとって違法・有害情報の削除判断が難しい場合が存在するため、啓発施策なども踏まえつつ、政府と連携・共同して本課題に取り組ませて頂くことを期待します。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 ソーシャルメディア利用環境整備機構】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
<p>すでに一部のプラットフォーム事業者において、ユーザからの申告を待たずに、AI あるいは人的パトロールを用いて自主的な削除等の措置を行う取り組みがなされているため、当該取り組みを参考にするのが良いのではないかと。</p> <p>また、プラットフォーム上に流通する膨大な量の情報、投稿に対応するために、AI や機械学習を用いた対策が一定の効果の有すると考えられるものの、現時点における AI 等による自動削除は、その精度については実用レベルにおいて改良の余地があることから、それらの技術の進展を待ちつつ、また AI 等による対策の課題にも充分留意しつつ、進めるのが良いのではないかと。</p> <p>この点、サービス提供事業者の体力、技術力、サービスの特質なども考慮する必要もあろう。</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>御意見については、今後検討を進めていく上での参考とさせていただきます。</p>

<p style="text-align: right;">【ヤフー株式会社】</p> <p>プロバイダ責任制限法による発信者情報開示や削除要求においては、他人の権利を侵害する情報（違法情報）である場合に権利主張が可能となりますが、そのような明らかな権利侵害を伴う書き込みはそれほど多くなく、他人による誹謗中傷による問題が深刻化している芸能業界において問題視されているのは、法的には必ずしも権利侵害情報に含まれないと考えられる書き込み（有害情報）が大半です。法律上の要件を明らかに満たしていると言えないことから、対策に踏み切る決断をすることが難しく、加えて、現在のプロバイダ責任制限法による手続きでは、時間とコストが過大であることから、有害情報への対策を断念せざるを得ないという実情です。</p> <p>他方で、芸能業界は、ある程度の有害情報は法的強制によって排除すべきものであるとまで考えていない実情も確認できましたが、だからこそ対応が困難で、一つの発信では違法情報と構成されるべき内容ではなくとも、多くが集まることによって人として深く傷つき、心身に影響が発生することが多々あります。</p> <p>結果的に、不特定多数の者による有害情報が乱立し、受け手からすると極めて重大な精神的打撃を被るにも関わらず、なんら対策が取れないという状況が生じております。</p> <p>このような不特定多数による複数の有害情報の対策を立法によって実現することは、要件の制定や波及的効果が大きすぎることから難しいように理解しており、それゆえに、立法以外での対策の必要性が特に高いと考えております。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 Thinking Entertainments】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
<p>大量の誹謗中傷（有害情報）の書き込みに対するプラットフォーム事業者の対応の在り方について、基本的には賛成であるが、誹謗中傷の書き込みについては、例え1通であっても被害者にとっては大きな精神的苦痛になることも想定されることから、必ずしも大量でなかったとしてもプラットフォーム事業者が同様の対策を講じるべき場合もありうる余地を残すべきではないかと考える。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人草の根サイバーセキュリティ運動全国連絡会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>御指摘を踏まえ、必ずしも大量ではない場合の誹謗中傷も含まれるよう、「これらの有害情報の書き込みに対してもは、プラットフォーム事業者は、過剰な削除等による表現の自由への萎縮効果や不当な私的検閲とならないための工夫を講じつつ、自らが定める規約やポリシーに基づき、各事業者のサービスの規模や仕</p>

	<p>様等に応じて、様々な対応策を自律的に行うことが期待される」と記載させていただきます。</p>
<p>意見7(1)-7 有害情報への対応については、事業者の自主的な取組に委ねるべき。</p> <p>プラットフォーム事業者は、法的な根拠によらず、利用規約などを通じた自主的な対策を講じている。これは、それぞれの事業主の経営理念・戦略、経営資源などと、提供するサービスの目的、性質、具体的な機能、利用者の状況などを踏まえて、各事業者が個別に事業上の意思決定として行なっているところである。</p> <p>なお、法的な根拠に基づく対応ですら困難な問題に、プラットフォーム事業者が過剰な削除等による表現の自由への萎縮効果や不当な私的検閲とならないための工夫を講じつつ、自ら適切な対策を講じて対処することはあまりに過度な負担を要求するものであって賛成できない。インターネット上での誹謗中傷という問題をより本質的な枠組みで捉え直し、その根本的な原因となっている社会的な課題を解決する取り組みが期待される所以であり、啓発施策なども踏まえつつ、政府と連携・共同して本課題に取り組んでいきたい。</p> <p style="text-align: center;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p> <p>各社の利用規約においては、権利侵害情報（違法情報）のみならず、有害情報についても禁止し、発見した場合には削除等の措置を行うとされている場合が多く存する。この点、表現の自由には十分な配慮をしつつ、表現の自由に対する最も強い制約である「削除」対応のみならず、一時的な「非表示」や閲覧者による「ブロック」、「警告表示」など、各事業者によるサービスの仕様に応じた様々な対応策がありうる所であり、すべてのプラットフォームサービスに対して、画一的な対策を求めることは適切ではなく、プラットフォームサービスの特質や利用層に応じたアプローチなど、当該自主的な取り組みに委ねるのが適切ではないか。</p> <p>なお、個別の投稿単体では法令違反ないし利用規約違反にはあたらない投稿について、継続して、大量に投稿された場合の違法性判断基準については、今後の検討会における議論や司法の判断に期待している。</p> <p style="text-align: center;">【ヤフー株式会社】</p>	<p>考え方7(1)-7</p> <p>事業者においては、違法情報（権利侵害情報）に当たらない有害情報であっても、自らの約款に基づきサービスの仕様に応じた様々な対応策をすでに行っているものと認識しております。</p> <p>また、これらの取組はあくまで法的な規律ではなく自主的に行われるものであると承知しております。</p> <p>御指摘を踏まえ、「自らが定める規約やポリシーに基づき、各事業者のサービスの規模や仕様等に応じて、様々な対応策を自律的に行うことが期待される」と記載させていただきます。</p> <p>その他の御意見については、今後検討を進めていく上での参考とさせていただきます。</p>
<p>意見7(1)-8 有害情報への対応について、コンテンツの削除等だけでなく、AIによる表示順位・頻度抑制等のコンテンツモデレーションや、規約に基づくサービス設計技術（アーキテクチャ）の工夫による何らかの仕組みの導入を検討することに期待。</p>	<p>考え方7(1)-8</p>
<p>有害情報の削除だけでなく、規約に基づいたサービス設計技術の工夫や仕組みの導入を検討することへの期待を表明し、短期間に大量の誹謗中傷が集まった場合に自動的に検知し一時的に非表示にする機能や、投稿内</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>

<p>容について再考する機会をはさむ機能などを具体的に例示した。テクノロジーによってネット空間の健全化を図る試みには注目したい。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本新聞協会】</p>	
<p>情報の発信者に対する権利制限を加えるのではなく、情報の受け手側が見たくない情報を選択して見ないようにするなどの、表現の自由に最大限配慮した対策を講じるべきである。</p> <p style="text-align: right;">【エンターテイメント表現の自由の会】</p>	<p>御指摘を踏まえ、これらの仕組みが「ユーザの選択に応じた形」である旨を記載させていただきます。</p>
<p>(意見) 削除については、一定程度AIを使用しながら、最終的には人間の手による判断の是正が期待される。 また、AIによる表示順位・頻度抑制等のコンテンツモデレーションや、規約に基づくサービス設計技術（アーキテクチャ）の工夫による何らかの仕組みは、専門家の意見を取り入れながら導入すべきである。</p> <p>(理由) インターネット上の人権侵害を判断するためには文脈判断が必要となってくるため、一定程度はAIを使用しながら、最終的には人間の手により、何が人権侵害に当たるかについての判断を是正する仕組みを作るべきである。その際には、人権侵害について弁護士等専門家の意見も取り入れながら「設計を通して人権侵害を防ぐためにはどのようなデザインが必要か」について開発者と人権侵害に関する専門家が協働して取り組むことが期待される。 AIによる表示順位・頻度抑制等のコンテンツモデレーションや、規約に基づくサービス設計技術の工夫による何らかの仕組みも同様である。</p> <p style="text-align: right;">【弁護士】</p>	<p>御意見については、今後検討を進めていく上での参考とさせていただきます。</p>

<p>意見7(1)-9 有害情報への対応について、AIによる表示順位・頻度抑制等のコンテンツモデレーションや、規約に基づくサービス設計技術(アーキテクチャ)の工夫による何らかの仕組みの導入は、事業者の自主的な取組に委ねるべき。</p>	<p>考え方7(1)-9</p>
<p>違法で有害なコンテンツに対処するためのコンテンツモデレートに関するシステムに対しては、プラットフォーム事業者が責任を負うべきだと思います。そのため、政府によって検討されている法的フレームワークは、特定の技術的ソリューションや厳密な要件を義務付けるものではなく、プラットフォームが特定のサービスとコミュニティに適したソリューションを自ら維持および開発できるようにする必要があると考えます。政府が当該領域に、仮に関与するのであれば、政府がその責任の一端を担う事になるうえ、事業者のイノベーションを阻害する可能性があると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 ソーシャルメディア利用環境整備機構】</p>	<p>御指摘を踏まえ、「自らが定める規約やポリシーに基づき、各事業者のサービスの規模や仕様等に応じて、様々な対応策を自律的に行うことが期待される」「事業者の創意工夫により、導入を検討することが期待される」と記載させていただきます。</p> <p>御意見については、今後検討を進めていく上での参考とさせていただきます。</p>
<p>このような工夫は各企業のビジネス上の設計の自由に任せるべきである。例えば、プラットフォーム事業者によっては、そのサービスではコンテンツ・モデレーションを含む何らかの仕組みの導入を行うよりも、積極的に削除することで対処したい場合も存在する。また、AIの導入などについても個々のプラットフォーム事業者がそれぞれのサービスとコミュニティに適したソリューションを自ら維持・開発することが望ましく、政府が一様にそうした取組を強制すべきではない。</p> <p style="text-align: center;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	<p>記載の取組は政府が強制するものではありませんが、御指摘を踏まえ、「自らが定める規約やポリシーに基づき、各事業者のサービスの規模や仕様等に応じて、様々な対応策を自律的に行うことが期待される」「事業者の創意工夫により、導入を検討することが期待される」と記載させていただきます。</p> <p>御意見については、今後検討を進めていく上での参考とさせていただきます。</p>

<p>プラットフォームサービス事業者による、新しい技術を用いたそのような対応は期待できますが、原案の通りすべての事業者に一律に求めるのは適切ではないと考えます。</p> <p>特に、AI によるアルゴリズムを活用した技術を利用して削除等の対応を行うことについては、誤削除の可能性が排除できず、表現の自由に影響を与える可能性があると考えられ、慎重に検討すべきものと考えられますが、例えば書き込み時に一定の用語や文脈を検知し、書き込み者に本当に発信してよいか注意喚起を行う等の機能として AI を利用するのであれば、表現の自由への影響を抑えるとともに、「4. 総合的な対策の実施の必要性」に関連して、より「上流」での対策となりうる可能性があるのではないかと考えられます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	<p>御意見については、今後検討を進めていく上での参考とさせていただきます。</p>
<p>各プラットフォーム事業者において、誹謗中傷への対応の必要性と表現の自由への萎縮効果のバランスを考慮し、自主的な対応を検討すべきものとする。</p> <p>なお、プラットフォーム事業者における有害情報への対策は、何が有害情報にあたるかの認識、およびその判断について、その時々々の社会情勢や、各事業者あるいは個人による様々な価値判断を含む問題であり、有害情報の該当性判断は容易ではない。</p> <p>また、有害情報対策における、AI による表示順位、頻度抑制等の取り組みについて、取るべき手法によっては、プラットフォーム事業者による表現の自由への過度な介入が問題となりうる。したがって、事業者に対し、これらの有害情報対策の導入を提案するにあたっては、表現の自由への過度な介入によって生じる私的検閲やオーバーキル等の複雑な問題が存することに十分留意し、慎重な検討が必要になるのではないかと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ヤフー株式会社】</p>	<p>記載のとおり、「プラットフォーム事業者が上記の誹謗中傷への対応の必要性と表現の自由への萎縮効果のバランスを考慮した対応を実施するための方策」である前提で、検討を期待するものと考えております。</p> <p>御意見については、今後検討を進めていく上での参考とさせていただきます。</p>
<p>オンライン上のプラットフォームサービスのサービス内容は千差万別であり、問題となりうる表現にどのように取り組むかは事業者の自主的な判断に委ねられるべきである。たとえば AI を導入するかどうか、実効性やコスト面の評価を含めて事業者の経営判断に関わる事項であり、特定の措置を事実上強制するようなことがないように配慮されるべきである。報告書案に記載の AI によるコンテンツモデレーションやコンテンツフィルタリングを導入するかどうか、事業者の経営判断に関わる事項であり、政府が特定の措置を事実上強制するようなことがないように配慮されるべきである。</p> <p>AI の導入といった高コストな対策を事実上義務付けるようなことは、インターネット上のプラットフォームサービスに対する参入障壁にもなり得るものであり、慎重な検討が必要である。そもそも、表現が権利侵害</p>	<p>記載の取組は政府が強制するものではありませんが、御指摘を踏まえ、「自らが定める規約やポリシーに基づき、各事業者のサービスの規模や仕様等に応じて、様々な対応策を自律的に行うことが期待される」「事業者の創意工夫により、導入を検討することが期待される」と記載</p>

<p>に該当するかどうかは本質的に極めて判断の難しい法的問題であるため、AI による判断で処理できる内容には自ずと限界があることに留意が必要である。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>させていただきます。</p> <p>御意見については、今後検討を進めていく上での参考とさせていただきます。</p>
<p>意見 7 (1) - 10 違法判断のアドバイスや削除要請を行う第三者機関の創設が求められる。</p>	<p>考え方 7 (1) - 10</p>
<p>事業者による迅速で公正な削除のためには、国が明確な統一の基準を設けた上で、その基準にあたるかどうか判断する、行政からも事業者からも独立した専門的な第三者機関を設置し、そこが判断した上で事業者に勧告する制度を作るべきである。</p> <p style="text-align: right;">【弁護士】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>

7-(2)透明性・アカウントビリティの向上	
意見7(2)-1 プラットフォーム事業者は、自らの取組の透明性やアカウントビリティを確保する方策に取り組むことが重要。	考え方7(2)-1
<p>事業者における透明性及びアカウントビリティの確保に向けた取組・環境整備（インセンティブ設計等）の重要性について、賛同いたします。</p> <p>しかし、客観的な事実の開示を通じた透明性及びアカウントビリティの向上という本来の目的を逸脱して、公開内容が求められることがあれば、事業者にとって過度な負担となりうることを懸念いたします。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 ソーシャルメディア利用環境整備機構】</p> <p>プラットフォーム事業者による取組（過剰な削除や不当なアカウント停止等の行き過ぎた対応が行われていないかという点も含め）が適切に行われていることが明らかにされることは望ましいと考えます。そのため、日本に一定数の利用者がいることなどを条件として、プラットフォーム事業者には、あらかじめそれらについてのポリシーを公開し、取組の結果について透明性レポートを日本語で公表することが求められます。さらにそのような事業者については日本語での対応を整備するなど、日本の利用者からの申し出に支障が生じない苦情受付処理体制を構築することが求められると思います。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p> <p>「5. プラットフォーム事業者の役割の重要性」に記載の通り、各プラットフォーム事業者において、表現の自由への配慮もしながら、自主的な対策を進めている点について、国や一般利用者、広く社会全体に向けて説明をすることの重要性について、認識に相違ない。</p> <p style="text-align: center;">【ヤフー株式会社】</p>	賛同の御意見として承ります。
意見7(2)-2 透明性やアカウントビリティの具体的な確保方策は、事業者の自主的な取組に委ねるべき。	考え方7(2)-2
<p>透明性やアカウントビリティの確保方策にあたっては、サービス毎に公表すべき内容が異なるため、公表すべき数値やフォーマットを規格化すべきではないと考えます。プラットフォーム事業者にとっての技術的面の困難を考慮することや、当該目的のために効果的な指数かどうかを検討することも重要だと考えます。そのため、プラットフォーム事業者の意見も伺いながら検討を進めて頂くことを期待します。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 ソーシャルメディア利用環境整備機構】</p> <p>「それらの取組が適切に行われていることが利用者や社会全体に対して明らかにされることが望ましいと</p>	いただいた御意見については、参考として承ります。
	御指摘を踏まえ、「それぞれのサ

<p>考えられるが、どうか。」という点については、どういった取組が本問題の解決に寄与するのかが不明な現時点で、「適切に行われていることを明らかにすること」を先んじて決定するのは早計である。</p> <p>「プラットフォーム事業者によって過剰な削除や不当なアカウント停止等の行き過ぎた対応が行われていないかという点についても明らかにされることが望ましいと考えられるが、どうか。」という点については、以下の通り、何をもち「過剰な削除や不当なアカウント停止等」と判断すべきかは一概に言えないため、合理性を欠くと考える。</p> <p>すなわち、</p> <p>(1) 各プラットフォーム事業者はそれぞれが提供するサービスのポリシーを自由に設計できるべきである。例えば、投稿者の表現の自由を制限し、幅広く禁止事項を定めるとともに、積極的にコンテンツを削除することにより、安心なオンライン空間を提供するサービスの提供も認められるべきである。</p> <p>(2) プラットフォーム上、ユーザーがコンテンツを投稿できる場所とそれに対する管理機能が複層的な構造になっている形態のサービス（5にて上述）において、管理権限を有する利用者によるコンテンツの削除やアカウントのブロック等に、「過剰」「不当」などの観点を持ち込むことは、利用者によるプラットフォームでの経験を著しく損なう危険性がある。</p> <p style="text-align: center;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	<p>サービスの規約やポリシーに照らして過剰な削除や不当なアカウント停止等の行き過ぎた対応が行われていないかという点についても明らかにされることが望ましい」と記載させていただきます。</p> <p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>
<p>一義的には各プラットフォーム事業者が、それぞれのステークホルダーとの間の関係の中で判断すべき経営課題と考えられ、利用者等のフィードバックや、今後の政府等関係者の取り組みの結果など、自社のサービスを取り巻く環境に応じてどのような対応が望ましいか随時検討、実施することが適切と考える。また、仮に政府のイニシアティブで透明性の向上を推し進める場合には、そうした公開作業等に掛かる規制コストがその規制により社会が受けるメリットを上回ることを適切に確認の上進めるとともに、各社の自主的な取組を圧迫しないように十分な配慮を行うことが必要である。</p> <p style="text-align: center;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>
<p>一義的には各プラットフォーム事業者が、それぞれのステークホルダーとの間の関係の中で判断すべき経営課題と考えられ、今後の調査結果に応じてどのような取組が望ましいかを改めて検討すべきである。</p> <p>なお、</p> <p>①あまりにも詳細なポリシーを公表しすぎると却って悪用される可能性があり、また、どのように各社がポリシーを執行するかはプラットフォーム事業者側にある程度の裁量も必要であることに十分な配慮が必要。</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>

<p>④企業の営業秘密や機密情報とのバランスをとる必要がある。 【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	
<p>プラットフォーム事業者だけが社会やメディアに説明責任を負うという考え方は、事業を過度に萎縮させると共に、新規参入者のコストを増大させ、健全な競争を阻害することになりかねない。 したがって、政府は事業者による自主的な対応を尊重しつつ、インターネット上の誹謗中傷に取り組む上で最も効果的な対策は何かについての調査、検討が終わるまで、政府の事業者に対する自主的な対応の推進にとどまらない対応要請などについての判断は保留すべきだと考える。その結果、政府が想定していたものと異なる結果が出てきた場合には、現在の考え方を直ちに直視して対応すべきである。また、取組の効果について分析を行い公開することや、取組の効果や誹謗中傷の流通状況について外部の研究者等が調査分析を行う際に必要な情報を提供することは、事業者に対して、客観的な事実の開示を通じた透明性の向上という本来の目的の達成に必要な範囲を超えた要求になり得ることを懸念する。 【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>
<p>プラットフォーム事業者による、透明性確保の手法の一例として、左記列挙いただいたような項目があることに同意する。 実際にどのような手法をとるべきかは、各提供サービスの特質、利用者層等によって異なるところであり、各事業者が社会との対話をはかった上で自主的に判断すべきものとする。特に、開示すべき事項や程度については、開示による悪用の懸念を考慮すべきであるほか、各社の経営判断による競争優位性などの問題もあり、各事業者の判断に委ねるべき領域と考えられる。 【ヤフー株式会社】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>
<p>運営企業による取組等の情報に係る一般の者への開示は、自主的な取組の1つとして留めるべきであり、義務的なものとするべきでない。 (理由) 運営企業における健全な取組を一般に示すための対応は重要であるとするものの、それが具体的な運用やその基準・目安まで及ぶ場合、必ずそのルールの潜脱を行う者が現れ、結果として健全な環境整備と逆行するケースが生まれることとなる。したがって、どういった方法で透明性の向上が図れるかについては、極めて慎重な検討が必要となるため。 【楽天株式会社】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>

<p>意見7(2)-3 国外のプラットフォーム事業者においては、国外で実施している取組について可能な限り我が国でも実施されることが望ましく、我が国の利用者に対して、わかりやすく、我が国における個別事情に応じた対応が行われることが期待される。</p>	<p>考え方7(2)-3</p>
<p>利用者に対しての分かりやすさ及び日本の市場に応じた対応の重要性について、賛同いたします。 【一般社団法人 ソーシャルメディア利用環境整備機構】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
<p>プラットフォーム事業者による取組(過剰な削除や不当なアカウント停止等の行き過ぎた対応が行われていないかという点も含め)が適切に行われていることが明らかにされることは望ましいと考えます。そのため、日本に一定数の利用者があることなどを条件として、プラットフォーム事業者には、あらかじめそれらについてのポリシーを公開し、取組の結果について透明性レポートを日本語で公表することが求められます。さらにそのような事業者については日本語での対応を整備するなど、日本の利用者からの申し出に支障が生じない苦情受付処理体制を構築することが求められると思います。 【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	
<p>対応案が海外のプラットフォーム事業者がこうした取り組みを米国や欧州では既に実施しているのに対し、日本では十分に行われていない現状を指摘し、日本の利用者により分かりやすく、日本の個別事情に応じた形で対応を求めたことも適切である。 具体策として列挙した①日本語でのポリシー等の公開②透明性レポートの国内対応件数の公開③日本語での適切な苦情受付態勢および苦情処理プロセスの整備と国内での迅速な救済メカニズムの確保——などの取り組みを早急かつ着実に実施することをプラットフォーム事業者には望みたい。 透明性やアカウントビリティを確保することにより、プラットフォーム事業者の取り組みに対する社会全体のモニタリングが機能し、その反応を踏まえてさらなる取り組みを推進するという好ましいサイクルを実現したい。 【一般社団法人日本新聞協会】</p>	
<p>グローバルに事業を展開するプラットフォーム事業者が、日本の利用者の個別事情に応じた対応を行うことが期待される点について同意します。なお、日本の個別事情に応じた対応としては、削除等の対応についても、日本の法制度のみならず、文化・社会的許容性等、サービス提供地の価値観に配慮した判断基準を導入することもお願いしたい点であると考えます。 【弁護士】</p>	

<p>意見7(2)-4 国外のプラットフォーム事業者が行う我が国における透明性確保は、事業者の自主的な取組に委ねるべき。</p>	<p>考え方7(2)-4</p>
<p>一義的には各プラットフォーム事業者が、それぞれのステークホルダーとの関係の中で判断すべき経営課題と考えるが、仮に検討するにあたっては、社会状況や問題の性質における他国との違いに留意しつつ、そうした取組について合理的に有益でかつ可能な範囲を予め定めることが重要である。また、グローバルにサービスを提供している国外のプラットフォーム事業者については、日本国内におけるサービスの展開の度合いや、グローバル戦略上の日本市場の重要性もさまざまであり、一律的な取り扱いにとするのではなく個別企業の事情に沿った対応を検討すべきである。</p> <p style="text-align: center;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>
<p>(全般について)</p> <p>日本国内におけるサービスの展開の度合いや、企業戦略上の日本市場の重要性、またグローバルなサービスのローカライゼーションの程度は、個別企業による経営戦略に依存するところが大きく、一律的な取り扱いとするのではなく個別企業の事情に沿った対応を検討すべきである。また、日本市場の活性化とユーザーの利便性の観点や、無料で提供しているプラットフォームもあるところ、プラットフォームのコスト・利益のバランスを考慮に入れつつ、過剰なコンプライアンス・コストが生じる規制は回避すべきである。</p> <p>また、透明性レポートの拡充のために、新しく対応件数の開示等を強制する前に、プラットフォーム事業者にとっての技術的面等の困難を考慮することや、目的のために効果的な指標かどうかを検討することは重要であり、そのため、プラットフォーム事業者の意見も聞きながら検討を進めて頂きたい。</p> <p>(③について ※日本語を正しく理解できるスタッフを十分確保した上で、日本語で手続可能な適切な苦情受付態勢および苦情処理プロセスを整備するとともに、裁判手続を含めた国内での迅速な救済メカニズムを確保すること)</p> <p>裁判手続を含めた救済メカニズムについては民事訴訟法や条約で規定される部分もあり、当該法令、条約との整合性も検討されたい。</p> <p style="text-align: center;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>

8. 国における環境整備	
意見 8-1 政府は、プラットフォーム事業者と連携・協働し、また、一定の法的枠組みも含めて、プラットフォーム事業者における誹謗中傷に関する様々な取組が円滑に行われるよう支援するための環境整備を行うことが適当。	考え方 8-1
インターネット上での誹謗中傷対策における政府の役割は大きいと考える。中でも、プラットフォーム事業者の取り組みだけでは解決できない、インターネット上での誹謗中傷の本質的な原因となっている、社会的な課題や根本的な原因を解明し、有効な対策を総合的な観点から実施することがきわめて重要と考える。 【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】	賛同の御意見として承ります。 御意見については、今後検討を進めていく上での参考とさせていただきます。
プラットフォーム事業者による上記の取組みを促進するため、政府が支援や環境整備を行うことは有効であると考えます。 【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】	賛同の御意見として承ります。
賛同します。グローバルサービスの利用が進むなかで、日本においてはサービス事業者の自主規制の枠組みではカバーしきれない部分が多くなることも懸念されますので、事業者が活動を円滑に行うための環境整備を政府が行うことは重要であると考えます。 【一般社団法人安心ネットづくり促進協議会】	
自主的な取組に参加しない事業者も存在することに鑑み、国において、自主的な取組を行っている事業者に対し、一定のインセンティブを付与することも含め、事業者による自主的な取組が円滑に行われるよう支援するための環境整備が必要である点について、同意します。 【弁護士】	

8-(1)事業者による削除等の対応に関する取組	
意見8(1)-1 我が国において削除に関する義務づけや過料等を課す法的規制を導入することについては極めて慎重な判断を要する。	考え方8(1)-1
<p>諸外国における事例も踏まえつつ、極めて慎重な判断を要すると考えられることに賛同いたします。政府によるユーザの「表現の自由」に対する過度な介入、公権力の行使は慎重に検討されるべきものであると考えます</p> <p>インターネットの利点を守りながらユーザが有害なコンテンツや言動、行為から保護されるルールづくりのために、政府、企業、および我々のような業界団体、および専門家は引き続き協力する必要があると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 ソーシャルメディア利用環境整備機構】</p>	賛同の御意見として承ります。
<p>政府によるユーザの「表現の自由」に対する過度な介入、公権力の行使は慎重に検討されるべきものであり、従前から議論をされてきた問題でもあることから、拙速な対応は避けるべきである。また、違法情報・有害情報に対して、プラットフォーム事業者がどのように削除等の対応をとるかは、各プラットフォーム事業者の創意工夫、イノベーション、技術開発等を通じた多種多様な判断が介在するものであるため特定の手法の導入を画一的に求めるべきではない。特定の情報が「違法情報」であるか否かの判断は最終的には裁判所の司法判断に委ねられるべき性質のものである。インターネットの利便性を守りながらユーザーが有害なコンテンツや言動、行為から保護されるルールづくりのために、政府、企業、および我々のような業界団体、および専門家は引き続き協力する必要があると考えている。</p> <p>また、違法情報について一定の削除義務や適切な対応を行わなかった際に過料などの法規制導入については議論が熟しておらず、強く反対する。特に、特定の情報が「違法情報」であるか否かの判断は最終的には裁判所に委ねられるべき性質のものである。</p> <p style="text-align: center;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	
<p>左記の通り、フランスにおいてプラットフォーム事業者による24時間以内の削除義務を規定した法律が違憲と判断された例など、諸外国の例も参考にしつつ、削除に関する義務づけや過料等を課す法的規制を導入することについては、表現の自由やプラットフォーム事業者における柔軟な措置を制約しうるものであり、関係各者による慎重な議論が積み重ねられておらず、現時点における導入は拙速であり、その他の複合的な対応に委ねるべきと考える。</p> <p style="text-align: right;">【ヤフー株式会社】</p>	

<p>我が国において削除に関する義務づけや過料等を課す法的規制を導入することについては極めて慎重な判断を要する事に賛成。</p> <p style="text-align: right;">【LINE 株式会社】</p>	
<p>プラットフォーム事業者に対し、違法情報について一定の削除義務や、適切な対応を行わなかった場合に過料を課す法的規制を導入することについて、対応案は極めて慎重な判断を要するとの考えを示した。私たちはこれを評価したい。</p> <p>対応案はドイツやフランスの立法例に言及し、ドイツでは削除義務や過料規定が表現の自由を萎縮するものと批判され、フランスでは削除義務規定の一部に違憲判断が下された事例を紹介した。こうした先例を踏まえると、法的規制の導入を検討するよりも、まずはプラットフォーム事業者が自主的に透明性・アカウントビリティの確保を進めることが重要であるとの認識は適切である。</p> <p>対応の実効性を確認するため、取り組みの実績や効果を客観的に評価することも必要と考える。ただし、対応案がプラットフォーム事業者による自主的な取り組みが達成されない、または効果が認められない場合に、行動規範の策定・順守や法的枠組みの導入など、行政からの一定の関与も視野に入れて検討を行うとしている点に対しては、表現の自由の萎縮につながらないように、慎重な対応を求めたい。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本新聞協会】</p>	
<p>意見 8 (1) - 2 我が国において削除に関する義務づけや過料等を課す法的規制を導入すべき。</p>	<p>考え方 8 (1) - 2</p>
<p>削除依頼に対して何の返答もなく放置をしている事業者もみられるため、そういった事業者には何かの罰則を設けるべきである。(ただ、もちろん、適切な対応をとっている事業者もいるため、悪質なケースに絞って検討すべきである)</p> <p style="text-align: right;">【シエンプレ株式会社】</p>	<p>記載のとおり、削除義務や過料規定が表現の自由への萎縮効果を生むという批判や、24 時間以内の削除義務規定が違憲と判断されたこと等の諸外国の動向を踏まえると、我が国において削除に関する義務づけや過料等を課す法的規制を導入することについては極めて慎重な判断を要すると考えられます。</p>
<p>プラットフォーム事業者にとって誹謗中傷等を行うユーザーは顧客であり、利害関係にない誹謗中傷等の被害者がプラットフォーム事業者に被害を訴えたとしても公正な判断を行うとは考え難い。</p> <p>よってプラットフォーム事業者自主的な対応を促すだけでは不十分で、削除を義務づける法的規制が必要と感じる。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>自主的対応促進のみでは事業者が任意の削除になかなか応じず、被害者が裁判を起さざるを得ず、実質泣き寝入りを強いている現状がある。特に海外大手事業者は公的機関からの勧告にも従わない例も多く、海外事</p>	

<p>業者も含めて事業者になくとも違法情報の努力義務を設けるなどの包括的な法整備が必要である。</p> <p>ドイツの立法については、迅速大量にヘイトスピーチなどの違法書き込みが削除され、被害者救済に効果をあげていることが非常に重要である。</p> <p>現時点で事業者には削除義務、過料等の制裁を導入するかについては、その前に、何が削除対象となるのか具体的な定義規定を置き、企業に削除などの努力義務を負わせ、企業に対し、専門的な第三者機関がその基準に合致するかどうか判断して勧告し、企業がその勧告に従って削除すれば免責されるなどの仕組みを導入し、事業者の努力を法的に促進する法整備を導入することを提案する（「インターネット上の人権侵害情報対策法」モデル案を参照）。</p> <p>なお、当面、報告義務違反など、手続き的な義務に違反した場合に科料などの制裁を課すことは有効と考える。</p> <p>かかる法整備を行っても十分な効果があがらず、被害が止まらない場合は、義務化、制裁導入を検討すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【弁護士】</p>	
<p>意見 8 (1) - 3 プロバイダ責任制限法の免責規定の見直しは慎重に検討すべき。</p>	<p>考え方 8 (1) - 3</p>
<p>プロバイダ責任制限法における免責規定の内容に、将来的に見直しが必要となる可能性を一概に排除することはできないものの、法的な安定性の観点から、免責規定に実質的な変更を加える場合には、解釈や運用ではなく、立法によるべきである。</p> <p style="text-align: center;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AIGJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	<p>御指摘を踏まえ、「プロバイダ責任制限法の適用関係については、AI等の技術の普及・進展や、それに伴うプロバイダのコスト負担等の変化、プラットフォーム事業者に求められる役割に対するユーザの期待の変化なども勘案しながら、今後とも時宜に応じ、検討を図っていただくことが適当」と記載させていただきます。</p>
<p>プロバイダ責任制限法に定める免責規定については、今後の社会情勢の変化などにより見直しをすることも必要と考えられるが、当該検討に当たっては事業者による対応状況や課題となっている点等、実態の把握が不可欠であり、関係者を交えて慎重に検討を進めるのが良いのではないかと。</p> <p style="text-align: right;">【ヤフー株式会社】</p>	

8-(2)透明性・アカウントビリティ確保	
意見8(2)-1 政府は、プラットフォーム事業者の透明性・アカウントビリティ確保方策の取組状況について、随時適切に把握することが適当。	考え方8(2)-1
<p>総務省や研究会が取りまとめ役となり、各プラットフォーム事業者の削除依頼に関する処理結果に関してヒアリングを行うことが望ましい。中には削除申請をしたことに対して全く返答もなく、放置しているような事業者もみられる(大手の求職者向けの口コミサイトなど)そういった事業者がないかチェックを行うべきである。</p> <p style="text-align: right;">【シエンプレ株式会社】</p> <p>事業者により対応の状況に差があるにもかかわらず、現状において、それが周知・評価されていないと考えます。真面目に取り組む事業者のインセンティブを高めるためにも、自主的な取組の実績や効果を評価されるための制度があることが望ましいと考えます。</p> <p>その上で、自主的な取組が進まないと考えられる事業者に対し、何らかの対応を促すための施策を設けることが望ましいと考えます。とはいえ、例えば、消費者問題における消費者団体からの請求制度など、できれば、行政からの関与の前に、利用者自身が何らかの形で要求を行い得る制度があれば、それが望ましいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【弁護士】</p>	賛同の御意見として承ります。
意見8(2)-2 ヒアリングシートの提出要請等に懸念。	考え方8(2)-2
<p>透明性や説明責任は、利用者が利用するプラットフォームを選択する上で重要な判断材料であることには大筋で同意するが、ヒアリングシートの提出・公開に応じることが、本来の意図とは異なったとしても、間接的に政府が各企業のビジネスオペレーションの比較表を社会に示すことになり、それによってビジネス上の不利益が生じる可能性があることにも留意する必要がある。また、不必要または過度なコンプライアンスコストをプラットフォーム事業者に課すこととなる蓋然性も否定できないため、このようなプロセスを導入することのコストと便益について慎重な検討を求める。</p> <p style="text-align: center;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p> <p>プラットフォーム事業者の誹謗中傷対策の取組について透明性やアカウントビリティの確保方策の内容が明らかではなく、また、それが誹謗中傷対策にどのような効果があるのかも明らかではない。前記のとおり、あらかじめ明確な基準を定めることは非常に困難であるし、対応を公開することは費用対効果が疑問である。</p>	プラットフォーム事業者が自主的に取組を実施し、それらの取組に関する透明性及びアカウントビリティの確保を図るとともに、政府を含めた産学官民の多様なステークホルダーとの双方向の対話やプラットフォーム事業者自身による対応状況等の公開・説明を通じて、国民(利用者)やメディア等に対して取組の効果や課題などが明らかになることで

<p>ヒアリングシートの提出要請等によって、政府による表現活動・自由な言論空間への恣意的介入の危険も強く懸念されるところであり、政府のプラットフォーム事業者に対する働き掛けの是非については特に慎重に検討されなければならない。</p> <p>政府がユーザ側の状況の把握を行うことは適当である。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>社会全体としてのモニタリング機能が果たされ、それらの反応を踏まえてプラットフォーム事業者による更なる取組が進められていく、というサイクルが回っていくことが期待されると考えております。</p> <p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>
<p>意見8 (2) - 3 透明性・アカウントビリティ確保に関して、政府の介入は慎重であるべき。</p>	<p>考え方8 (2) - 3</p>
<p>対応の実効性を確認するため、取り組みの実績や効果を客観的に評価することも必要と考える。ただし、対応案がプラットフォーム事業者による自主的な取り組みが達成されない、または効果が認められない場合に、行動規範の策定・順守や法的枠組みの導入など、行政からの一定の関与も視野に入れて検討を行うとしている点に対しては、表現の自由の萎縮につながらないよう、慎重な対応を求めたい。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本新聞協会】</p>	<p>行政からの一定の関与も視野に入れて検討を行う対象は、あくまで透明性・アカウントビリティに関するものであり、表現の自由の萎縮につながらないものと考えます。</p> <p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>
<p>自主的なスキームが達成されない、あるいは誹謗中傷の問題に対して効果がないと認められる場合において、行政からの一定の関与を入れることは、事業者と連携し慎重に検討・判断していくことが必要だと考えます。</p> <p>また、自主的なスキームに代わる手段として行動規範を用いるとしても、検討すべき課題は多いため、プラットフォーム事業者等の意見を幅広く聴取し、それらの意見を十分に考慮しながら、柔軟な手法を模索し続けるべきであると考えます。</p> <p>プラットフォーム事業者による自主的なスキームの効果は、プラットフォーム事業者を取り巻く事業環境や技術の変化が激しいことからすると、短期的に検証すべきものではなく、少なくとも数年単位の中長期的な検証を行うことが望ましいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 ソーシャルメディア利用環境整備機構】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>
<p>反対である。</p>	<p>行政からの一定の関与も視野に入</p>

<p>誹謗中傷問題は複数の社会的・複合的要因によって生じる問題であり、もともとプラットフォーム事業者の対応のみで解決できる問題ではない。</p> <p>プラットフォーム事業者は、そのサービス内容や誹謗中傷問題への対応策について、広くサービス利用者や国民から批判・論評される立場にあり、レピュテーションリスクを負っている。このため、プラットフォーム事業者は、折に触れて、その対応策の是非について継続的に検証・改善することとなるのであり、政府による強制的介入に依拠する必要はない。</p> <p>政府が強制的に自らの意向に沿った対策を講じるようプラットフォーム事業者に対して働き掛けることができる」とすると、政府による表現活動・自由な言論空間への恣意的介入の危険も強く懸念される。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>れて検討を行う対象は、あくまで透明性・アカウントビリティに関するものであり、表現の自由の萎縮につながらないものと考えます。</p> <p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>
<p>意見 8 (2) - 4 政府が取組の把握や評価を行う際は、プラットフォーム事業者の多様性や自主性に配慮すべき。</p>	<p>考え方 8 (2) - 4</p>
<p>透明性レポートの評価に対する「何らかの指標やメルクマール」の設定に当たっては、プラットフォーム事業者の多様性や、自主性、イノベーションを尊重するべく、画一的な指標を設定しないように留意して頂くことを期待します。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 ソーシャルメディア利用環境整備機構】</p>	<p>御指摘を踏まえ、「各事業者のサービスの多様な規模や性質等に応じて何らかの指標やメルクマールを設定した上で、プラットフォーム事業者による自主的な取組の実績や効果を評価することも考えられる」「可能な限りプラットフォーム事業者の自主的な取組を尊重しながら、産学官民が連携しつつ、柔軟かつ効果的な取組を模索していくことが重要である」と記載させていただきます。</p>
<p>政府が、民間企業の事業について横断的に評価し比較する、ということの意味するのだとすれば、自由経済社会、市場経済に対する政府の介入を許容することに繋がり、高度の必要性を有すると考える。また、それぞれのサービスを提供をしている複数の事業者をプラットフォーム事業者という区分で比較することの妥当性は疑問であり、透明性レポートの評価に対する「何らかの指標やメルクマール」についても、各社の事業形態や規模も異なることから、合理的な指標やメルクマールが存在しうるか疑問が大きい。さらには、画一的な指標やメルクマールの導入によるプラットフォーム事業者が提供するサービスの自主性や多様性への影響、イノベーションの阻害、新規参入への障壁となる可能性など、さまざまな観点からの検討が必要である。いずれにせよ事業者との十分な議論が必須である。</p> <p style="text-align: center;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>
<p>「7-(2) 透明性・アカウントビリティの向上」に記載の通り、透明性確保については、手法、項目についてなど、提供サービスの特質などを考慮し、各プラットフォーム事業者による自主的な取り組みに委ねるのが重要と考える。</p>	

<p>また、それらの取り組みをどのように評価していくのか、評価した結果をどのように対策に活かすのかについても、一義的には各事業者が独自に第三者も含めた検討会を設置するなどして公表、改善していくものと思料するが、政府において適した場を設置するのであれば積極的に参画していきたい。</p> <p>指標やメルクマークを設定した上での評価については、個々の事案の事実認定や、サービスの特質を踏まえた指標の設定などに充分留意する必要がある。</p> <p style="text-align: right;">【ヤフー株式会社】</p>	
<p>意見 8 (2) - 5 具体的な取組の把握や評価については、官民が意見交換を行いつつ、事業者の自主性を尊重しながら行うべき。</p>	<p>考え方 8 (2) - 5</p>
<p>自主的なスキームが達成されない、あるいは誹謗中傷の問題に対して効果がないと認められる場合において、行政からの一定の関与を入れることは、事業者と連携し慎重に検討・判断していくことが必要だと考えます。</p> <p>また、自主的なスキームに代わる手段として行動規範を用いるとしても、検討すべき課題は多いため、プラットフォーム事業者等の意見を幅広く聴取し、それらの意見を十分に考慮しながら、柔軟な手法を模索し続けるべきであると考えます。</p> <p>プラットフォーム事業者による自主的なスキームの効果は、プラットフォーム事業者を取り巻く事業環境や技術の変化が激しいことからすると、短期的に検証すべきものではなく、少なくとも数年単位の中長期的な検証を行うことが望ましいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 ソーシャルメディア利用環境整備機構】</p>	<p>御指摘を踏まえ、「可能な限りプラットフォーム事業者の自主的取組を尊重しながら、産学官民が連携しつつ、柔軟かつ効果的な取組を模索していくことが重要である」と記載させていただきます。</p> <p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>
<p>政府はまず、自主的なものも含む現行の取り組みがどれだけ効果的なのかを調査すべきである。また、自主的なスキームに代わる手段として行動規範を用いるとしても、検討すべき課題は多いため、プラットフォーム事業者等の意見を幅広く聴取し、それらの意見を十分に考慮しながら、柔軟な手法を模索し続けるべきである。プラットフォーム事業者による自主的なスキームの効果は、プラットフォーム事業者を取り巻く事業環境や技術の変化が激しいことを鑑みると、短期的に検証すべきものではなく、少なくとも数年単位の中長期的な検証を通じて評価されるべきものである。</p> <p style="text-align: right;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	
<p>「7- (2) 透明性・アカウントビリティの向上」に記載の通り、透明性確保については、手法、項目についてなど、提供サービスの特質などを考慮し、各プラットフォーム事業者による自主的な取り組みに委ねるのが</p>	

<p>重要と考える。</p> <p>また、それらの取り組みをどのように評価していくのか、評価した結果をどのように対策に活かすのかについても、一義的には各事業者が独自に第三者も含めた検討会を設置するなどして公表、改善していくものと思料するが、政府において適した場を設置するのであれば積極的に参画していきたい。</p> <p style="text-align: right;">【ヤフー株式会社】</p>	
<p>具体的な取組の把握については、まず官民の協議会スキームを形成して、行政機関及び各企業等の関係者が一堂に会した情報・意見交換の枠組みを構築した上で取組を推進すべきである。</p> <p>(理由)</p> <p>行政によって民間の状況を把握することは重要であるが、何も規制行政に類似した手法のみが達成手段ではない。各企業において自主的な取組がある限りにおいて、定期的にな堂（オンライン・オフライン問わず）に会して意見等交換の機会によっても達成が可能であり、これは他の行政分野においても有効に機能している枠組みである。この枠組みは、各企業が相互の取組を知り、更なるノウハウ蓄積や健全な環境形成のためのモチベーション高揚に役立っていることから、まずは官民のコミュニケーションを図ることが政策目標達成のために重要であるため。</p> <p style="text-align: right;">【楽天株式会社】</p>	
<p>意見8(2)-6 「行政からの一定の関与」についてもあくまで透明性・アカウンタビリティの確保方策に関するものに限定されるべき。</p>	<p>考え方8(2)-6</p>
<p>プラットフォーム事業者による自主的な取組の実績や効果を評価については、投稿の削除等を積極的に促すような指標を盛り込むことは控えるべきである。「行政からの一定の関与」についてもあくまで透明性・アカウンタビリティの確保方策に関するものに限定されるべきであり、投稿の削除等を積極的に促すような措置とならないよう注意するべきである。</p> <p style="text-align: right;">【エンターテイメント表現の自由の会】</p>	<p>行政からの一定の関与も視野に入れて検討を行う対象は、あくまで透明性・アカウンタビリティの確保に関するものであり、表現の自由の萎縮につながるものと考えます。賛同の御意見として承ります。</p>

8-(3)発信者情報開示	
意見8(3)-1 発信者情報開示の見直しが必要。	考え方8(3)-1
<p>この考えを支持する。</p> <p style="text-align: center;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p> <p>プロバイダ責任制限法における発信者情報開示制度の見直しについて制度見直しの検討について賛同します。当協会としても、「発信者情報開示の在り方に関する研究会」の議論につきましては注目しており、総合的な誹謗中傷対策の検討にあたってはプロバイダの現場から提案や意見の提出を通じ積極的に協力し関わっていきたいと考えております。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	<p>御意見については、今後検討を進めていく上での参考とさせていただきます。</p>
<p>現時点で被害回復のために不足している事項があるのであれば、見直すべきと考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
意見8(3)-2 発信者情報開示の見直しには慎重な検討が必要。	考え方8(3)-2
<p>インターネット上の誹謗中傷への対応については、憲法で保障されたプライバシー権の侵害や表現の自由に鑑み、慎重に検討すべきかと思えます。</p> <p>IOT 技術の発展にともない、Wi-Fi の不正アクセスによる第三者からの誹謗中傷で法的トラブルに巻き込まれるリスクを考慮せず、一方的に罰則を強める動きには懸念を感じます。</p> <p>反社会的勢力への批判や不正の告発など公益性のある誹謗中傷に対し、裁判所が 100%完璧に発信者情報開示請求を棄却できるかという疑念もあります。</p> <p>電話番号開示の件についても、万が一「反グレ」と言われるような一般人を装う反社会的人物・組織に発信者の情報が開示され、それにより発信者が二次的な被害を受ける可能性もあるのではないのでしょうか。</p> <p>スラップ訴訟が横行する可能性もあります。</p> <p>我が国においては、現実で顔と氏名を明かして告発することで告発者が社会的損害を被る印象があります。そうしたリスクを回避するためのネット上での言論の自由が、法律で縛られるようなことがあれば、それは独裁国家の圧政のような形に繋がりがねないのではないのでしょうか。</p> <p>本件に関しては、あくまで深刻な権利侵害を受けた場合のみ発信者情報開示請求を可能にし、安易な訴訟リスクを煽ることは避けるべきかと思えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>御意見については、今後検討を進めていく上での参考とさせていただきます。</p>

誹謗中傷の線引きが曖昧になり、お金持ちが気に入らない人をスラップ訴訟していかないか心配。
なんでもかんでも開示請求したり訴訟したりすれば良いものではないと思う。

【個人】

9. 相談対応	
意見9-1 インターネット上の誹謗中傷により被害を受けた者が様々な観点から相談を行うことが可能な体制整備を官民が連携して取り組んでいくことが必要。	考え方9-1
<p>官民が連携し、被害者を支援する相談窓口・機関を整備し、当該機関の啓発・周知などを強化していくことが重要であることに賛同いたします。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 ソーシャルメディア利用環境整備機構】</p> <p>民間の相談機関との定期的な意見交換の機会を設けること、それぞれが得意とする分野について適宜紹介を行う等の連携対応について、賛成する。</p> <p>また、被害者による相談を受けて行政機関側からの削除請求が困難である場合に、民間相談事業者がプロバイダに対して削除請求をなすなど、それぞれの特徴を生かした対応が進んでいくことを期待する。</p> <p style="text-align: center;">【ヤフー株式会社】</p> <p>民間でも Web 上の誹謗中傷に対してどう対処していけば良いかというリスク対策を行っている企業があるため、そういった会社と連携していくことで被害者救済に繋がる可能性もある。例えば、専用のホットラインや窓口を作り、そこで情報交換や連携をしていくことで解決できる事例もある。</p> <p style="text-align: center;">【シエンプレ株式会社】</p> <p>インターネット上の誹謗中傷による被害者が相談できる体制を整備する、被害者救済の意味あいでもそれが望ましいです。</p> <p>ただいくら体制を作ってもその存在を被害者に気づいてもらえないと何にもなりません。周知や広報にも力を入れて頂きますようお願いいたします。</p> <p style="text-align: center;">【個人】</p> <p>官民連携の取り組みを進めるにしても、体制整備における行政の相談機関が、相談の種類ごとに又は数多く設置されると、かえって、利用者や民間事業者が適切な窓口を見つけられなかったりするリスク、ひいては利用者からの事業者に対する苦情に繋がるリスクが生じるおそれがあるため、行政の相談機関を可能な限り一元化していくことの重要性にも留意されたい。</p> <p style="text-align: center;">【ASIA INTERNET COALITION JAPAN (AICJ) アジアインターネット日本連盟】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>御指摘を踏まえ、「被害者にとって相談窓口をわかりやすく示すことが必要である」と記載させていただきます。</p>

その他	
意見 10-1 刑罰・取締に関する御意見	考え方 10-1
悪質性の高い誹謗中傷や差別的言動（ヘイトスピーチ）の投稿は、「違法」として、刑事罰の対象とした上で取り締まるべき。 【類似の意見を要約】	御意見として承ります。
意見 10-2 被害者救済のための包括的な法律に関する御意見	考え方 10-2
政府は、「被害者救済」の視点を第一に置いた包括的なインターネット上の人権侵害に関する新たな法律を制定すべき。 【類似の意見を要約】	御意見として承ります。
意見 10-3 マスコミに関する御意見	考え方 10-3
放送等のマスコミがネット上の誹謗中傷を煽っていることから、それに対する規制が必要。 【類似の意見を要約】	御意見として承ります。
意見 10-4 個別のサイトや事案に関する御意見	考え方 10-4
特定のサイトや特定の事案に関して、誹謗中傷が問題になっている。 【類似の意見を要約】	御意見として承ります。