

プラットフォームサービス事業者における誹謗中傷等への対策状況ヒアリング

【前提】

御社における、一般のユーザが書き込み可能かつ他のユーザからその書き込みが見られるような SNS 等のプラットフォームサービスについて、①～⑭の質問にお答えください。回答は別添のヒアリングシートに記載をお願いします。

回答に当たっては、日本における取組または数値についてお答えください。

特に、③・④・⑤・⑨については、日本における取組又は数値が示せない場合には、グローバルの取組又は数値であることを明記の上、お答えください。また、誹謗中傷等に限った数値が示せない場合など、直接的に質問に答えられない場合には、どのような対象についての数値であるかを明記の上、参考となる数値をお答えください。

数値を回答いただく場合、対象となる集計期間についてもお答えください。

このヒアリングは任意でのお願いです。回答が難しい場合は、回答不可とお答えください。回答結果は、研究会で配付資料とした上で、総務省 HP にて公表させていただきます。

【質問事項】

- ① 以下の回答において対象とする御社のサービス名をお答えください。もし可能な場合には、サービスごとにシートを分けてご回答ください。
- ② いわゆる「誹謗中傷」などの他人を傷つける行為の書き込みへの対応に関して、ポリシーや約款において、(i) どのような種類・性質の情報や行為を禁止としており、(ii) どのような対応（削除・閲覧制限・アカウント停止等）を行うことと定めているのかお答えください。
- ③ 誹謗中傷等の情報や行為について、申告や削除要請があった数をお答えください。司法機関又は行政機関からの申告や削除要請と、一般ユーザからの申告や削除要請について、それぞれお答えください。
- ④ 誹謗中傷等の情報や行為について申告や削除要請があった場合、(i) 削除等を行った数及び (ii) 削除率をお答えください。司法機関又は行政機関からの申告や削除要請と、一般ユーザからの申告や削除要請について、それぞれお答えください。
- ⑤ 上記④以外に、申告や削除要請に基づかずに御社において削除等を行った数（例えば、AI を用いた自動検知機能の活用等）をお答えください。
- ⑥ 上記⑤について、削除を行う場合の方法・仕組み（例えば、AI を用いた自動検知機能の活用等）についてお答えください。
- ⑦ 上記②～⑤の数値を透明性レポート等により公開しているか、お答えください。

- ⑧ 誹謗中傷等の情報について、一般ユーザからの申告や削除要請に関してどのような受付窓口・受付態勢を定めているのかお答えください。また、一般ユーザから申告や削除要請があった場合、どのようなプロセスにより、どのように対応が行われるのか、具体的にお答えください。特に、申告や削除要請に対して人間がレビューしているのか、機械的にレビューしているのかについてお答えください。
- ⑨ 日本（日本語の投稿又は日本ユーザ）における一般ユーザからの申告や削除要請に対応する部署・チームの規模や人数をお答えください。
- ⑩ 削除等の対応を行った際、当該情報の発信者から削除等に関する苦情や問い合わせがあった場合に、どのような苦情受付態勢及び苦情処理プロセスを定めているのかお答えください。
- ⑪ ユーザが誹謗中傷等の書き込みを行わないような普及啓発策について、どのような取組を行っているのかお答えください。
- ⑫ 削除等や普及啓発以外に、御社において誹謗中傷等の書き込みへの対策を行っている場合、取組内容をお答えください（例えば投稿前の警告機能やミュート機能等）。
- ⑬ 誹謗中傷等の情報・行為を減らすための取組の効果について分析している場合、その効果をお答えください。
- ⑭ その他、本件質問に関して意見や補足があればお答えください。

【参考】

プラットフォームサービスに関する研究会 最終報告書抜粋

（プラットフォーム事業者による適切な対応及び透明性・アカウントビリティの確保）

プラットフォーム事業者による透明性やアカウントビリティの具体的な確保方策としては、例えば、

- ① どのような種類・性質の情報又はアカウントに対して、どのような対応を行うのか、自らが提供するサービスの全体的な考え方や具体的な対応に関するポリシーをあらかじめ明確に定めて公開すること
 - ② 自らが実際に行った取組の結果を公開すること
 - ③ 取組の効果について分析を行い公開すること
 - ④ 取組の効果や偽情報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
 - ⑤ 削除やアカウント停止等の対応に関して利用者からの苦情や問合せ等がある場合に備え、苦情受付態勢及び苦情処理プロセスを適切に定め、利用者に対してわかりやすく公開し、適切に運用を行うこと
- などの取組を実施することが望ましい。

（中略）

さらに、問題となる情報の分類及び具体的な対応に関するポリシーの策定、透明性レポート等の作成・公開、苦情受付態勢の整備などに関しては、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。具体的には、

- ① 日本語で我が国の利用者にもわかりやすい形でポリシーや透明性レポートなどの情報を公開すること
 - ② 透明性レポートを公開する際には、グローバルな対応件数の総数だけではなく、我が国の国内における対応件数についても併せて公開すること
 - ③ 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
 - ④ 偽情報も含め、日本特有のプラットフォーム上の情報流通の問題にも適切に対応できるポリシーを策定すること
- などの取組を実施することが望ましい。