

誹謗中傷等への対策状況 ヒアリングシート

社名	Google LLC
1 対象サービス名	YouTube
2 (i)誹謗中傷等に関して禁止とする情報や行為	<p>YouTube は、誰もが動画を投稿し、世界中の人々と共有できるオープンな動画プラットフォームです。オープンであるということは、素晴らしいチャンスを生み出しているとともに課題も伴います。YouTube では、有害なコンテンツからコミュニティを守る責任と表現の自由を守るという使命の両方のバランスを保つように常に取り組んでいます。</p> <p>1、コミュニティガイドライン</p> <p>YouTube は、コミュニティを安全に保つためにコミュニティ ガイドラインを作成し、YouTube で禁止するコンテンツについてのポリシーを定めています。コミュニティ ガイドラインは、動画、コメント、リンク、サムネイルなどYouTube プラットフォーム上のあらゆる種類のコンテンツに対して、世界中で適用されるポリシーです。コミュニティ ガイドラインのうち、誹謗中傷等に関連する項目には以下のものがあります。</p> <p>ヘイトスピーチに関するポリシー</p> <p>人種、民族、宗教、障がい、性別、年齢、国籍、従軍経験、社会階級、性的指向、性同一性にに基づく個人または集団に対する暴力行為を助長または許容するコンテンツ、またはこうした特性に基づく差別を扇動するコンテンツの投稿を禁止しています。 詳細¹</p> <p>嫌がらせやネットいじめ</p> <p>嫌がらせやネットいじめに関するポリシーは、特定できる個人を保護するもので、このポリシーに違反するコンテンツは削除しています。YouTube は、保護対象グループの社会的地位や身体的特徴などの本来備わっている属性に基づく、個人を標的とした長期に及ぶまたは悪意のある侮辱を含むコンテンツを嫌がらせとみなしています。また、このポリシーにより禁止していることには、未成年者を故意に侮辱するまたは辱める行為、脅迫、いじめ、晒し行為、ファンによる嫌がらせ行為の助長などの悪意のある行為も含まれます。 詳細²</p> <p>2、利用規約</p> <p>上記に加えて、YouTube は、利用規約³で法律を遵守していないコンテンツを投稿することを禁止しています。</p>

¹ <https://support.google.com/youtube/answer/2801939?hl=ja>

² <https://support.google.com/youtube/answer/2802268?hl=ja>

³ <https://www.youtube.com/static?template=terms&hl=ja&gl=JP>

<p>(ii)削除等の対応</p>	<p>YouTube では単に動画を削除するのみではなく、YouTube のコミュニティがクリエイターにとってもユーザーにとっても健全で楽しい場であるために、4つの「Responsibility（責任）」（「Remove」（ポリシーに違反するコンテンツをなるべく早く削除する）「Raise」（信頼のある情報を見つけやすくする）「Reward」（信頼できるクリエイターが収益化できる仕組み）「Reduce」（ポリシーに抵触しそうなコンテンツをYouTube がおすすめることを減らす））を柱に様々な取り組みを実施しています。</p> <p>これらの取り組みの一環として、以下の対応を行なっています。 （テクノロジーを用いた検知） YouTube は、人間とテクノロジー（機械学習を用いた自動報告システム等）の組み合わせによりガイドラインに違反するコンテンツに対処しています。 YouTube の規定に違反するコンテンツについて、削除する前に多くの人に視聴されないよう、または一切視聴されることのないよう、継続的に改善に努めています。詳細については同透明性レポート内の「YouTube コミュニティガイドラインの適用について⁴」をご参照ください。</p> <p>（削除とペナルティ） YouTube は、コミュニティガイドラインに違反する動画を削除します。この時、その動画を投稿しているチャンネルに対して違反警告を出します。90日間で違反警告を3回受けると、チャンネルは停止されます。また、個々の動画はポリシーに違反していない場合でも、複数の動画やコメントで行為を繰り返すことで嫌がらせが発生する場合があることもYouTube では認識しています。信頼できるクリエイターにのみ特典が付与されるように、ポリシー違反を繰り返すチャンネルは、YouTube パートナー プログラムが停止され、YouTube での収益化が無効になります。</p> <p>（コメント欄の管理機能、その他クリエイターのサポート機能） YouTube は、クリエイターが自分のチャンネルで交わされる会話の傾向を自分で方向づけられるよう、コメントの管理ツール⁵を提供しています。不適切な可能性があるコメントは確認のために保留されるため、クリエイターは視聴者にとって何が最適かを適切に判断できます。また、その他にもクリエイターがコメント内の特定の言葉をブロックする、特定の個人がコメントできないようにブロックする、他のユーザーにモデレーター権限を割り当てるなどして、チャンネルのコメントをより効率的に監視できる強力なツールも用意されています。さらに、クリエイターがYouTube を安心して利用できるようにするためのリソースのリスト⁶もあります。</p>
-------------------	--

⁴ https://transparencyreport.google.com/youtube-policy/removals?videos_by_country=period:Y2019Q4;region:JP&lu=videos_by_country

⁵ <https://support.google.com/youtube/answer/9483359#auto-filter>

⁶ https://support.google.com/youtube/answer/9563682?hl=ja&ref_topic=9282435

3	誹謗中傷等に関する申告や削除要請の件数 (i)一般ユーザ、(ii) 司法機関・行政機関	<p>【日本の数値】</p> <p>【（日本の数が示せない場合）グローバルの数値】</p> <p>(i) 何らかの（嫌がらせ以外のコミュニティガイドライン違反を含む）フラグが立てられた動画の数：10,916,916件（2019年10月から12月）</p> <p>(ii) Google の全製品（YouTube 以外を含む）について、2019年下半期には、世界中で121件の嫌がらせやネットいじめに関する削除依頼・また326件のヘイトスピーチに関する削除依頼を受けています。また、2019年7月から12月にかけて、YouTube が司法・行政機関から受けた削除依頼（ハラスメント等以外も含む）は4879件です。</p> <p>【（質問に答えられない場合）参考となる数値】</p>
4	誹謗中傷等に関する申告や削除要請に対する削除件数・削除割合 (i)一般ユーザ、(ii) 司法機関・行政機関	<p>【日本の数値】</p> <p>2019年10月から12月までの間に、コミュニティガイドライン違反（ハラスメント等以外も含む）で削除された動画の数：46,275本</p> <p>【（日本の数が示せない場合）グローバルの数値】</p> <p>(i) 期間：2019年10月～12月</p> <p>削除された動画の数 ハラスメント・いじめ：32,977件、ヘイトスピーチ：88,589件</p> <p>除去されたチャンネル数 ハラスメント・いじめ：12,635件、ヘイトスピーチ：4,114件、複数の違反：8,269件</p> <p>削除されたコメント数 ハラスメント・いじめ：44,649,024件、ヘイトスピーチ：133,353,353件</p> <p>(ii) 2019年10月～12月の間に、36件の司法・行政機関からフラグされた動画が削除されました。</p> <p>【（質問に答えられない場合）参考となる数値】</p>

5	④以外の誹謗中傷等に関する削除件数（AIを用いた自動検知機能の活用等）	<p>【日本の数値】</p> <p>【（日本の数が示せない場合）グローバルの数値】 2019年10月から12月にかけて、5,887,021件の動画がYouTube から削除されました。このうち、約90.6%に当たる5,344,863件は機械によるレビューのために最初にフラグが立てられました。更にこれら約530万の動画のうち、64.7%は一度も視聴されないうちに削除されています。（これらの数値はYouTube 全体を対象としており、ハラスメント等のみに限ったものではありません）</p> <p>【（質問に答えられない場合）参考となる数値】</p>
6	⑤についての削除の方法・仕組み（AIを用いた自動検知機能の活用等）	<p>前述の通り、YouTube は、ポリシーに違反するコンテンツを迅速に削除するよう努めており、人間の目と機械学習を組み合わせ、問題のある可能性のあるコンテンツを大規模に検出しています。こうしたコンテンツが特定されると、そのコンテンツが実際にポリシーに違反しているかが人間によって審査されます。ポリシーに違反したコンテンツは削除され、システムによる今後の検出率を高めるために機械学習のトレーニングに使用されます。</p> <p>また、YouTube コミュニティや YouTube 公認報告者プログラム⁷のエキスパートから寄せられるコンテンツの報告も、YouTube が問題のあるコンテンツを見つける助けになっています。こうした取り組みの結果、ポリシーに違反する動画がYouTube で視聴される割合はわずか 1% 未満にとどまっています。YouTube では、このような動画をさらに削減するために努力してまいります。</p>
7	透明性レポートの公開	<p>Google では、2010 年に初めて透明性レポートを公開して以来、政府や企業におけるポリシー及び対応が、プライバシー、セキュリティ、オンライン情報へのアクセスに与える影響を明らかにするデータを公開し、毎四半期ごとに更新しています。詳細はYouTube コミュニティガイドラインの適用について⁸ また各国の法律に基づくコンテンツの削除や制限について詳しくは、Google の透明性レポートの「政府からのコンテンツ削除リクエスト」⁹をご覧ください。</p>
8	一般ユーザからの申告・削除要請への受付窓口・受付	<p>1. 不適切なコンテンツの報告機能</p> <p>一般ユーザーが YouTube 上で不適切な動画を発見した場合、その動画から YouTube に報告することができます。コメントやリンク、サムネイルなど動画以外のコンテンツについても同様の報告機能を利用して報告することができます。</p>

⁷ https://support.google.com/youtube/answer/7554338?&ref_topic=2803138

⁸ <https://transparencyreport.google.com/youtube-policy/removals?hl=ja>

⁹ <https://transparencyreport.google.com/government-removals/overview>

<p>態勢、対応プロセス</p>	<p>コンテンツの報告は匿名で行われるため、他のユーザーは誰が報告したのかを知ることができません。また、報告があるとただちにそのコンテンツが削除されるわけではありません。報告の内容は以下のガイドラインに沿って審査されます。担当者はコミュニティガイドラインに違反しているかどうかを判断するために、フラグの立ったコンテンツを24時間365日慎重に審査しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> - YouTube のコミュニティガイドラインに違反するものはYouTube から削除されます - 若年層の視聴者に対して適切でないと思われるものは年齢制限が付きます <p>YouTube クリエイターのプラットフォーム上およびプラットフォーム外での行為が、YouTube のユーザー、コミュニティ、従業員、またはエコシステムに悪影響を及ぼす場合、我々はその行為の重大性や有害な行為のパターンが存在するかどうかなど、さまざまな要因に基づいて対応することがあります。我々の対応は、クリエイターの権限の停止からアカウントの停止まで多岐にわたります。</p> <p>一連の手続きをわかりやすく説明した動画¹⁰もございます。*日本語字幕が選択できますのでご参照いただければ幸いです。</p> <p>詳細はこちら¹¹のヘルプセンターをご参照ください。</p> <h2>2. その他の関連する報告機能</h2> <p>特定の動画を報告するだけではユーザーの問題が正確に捕捉されない場合に備え、他にもいくつかの報告機能を用意しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> - チャンネルを報告する：ユーザーが複数のコンテンツを報告する必要がある場合や、より詳細なレポートを提出したい場合もあります。チャンネルを報告する機能¹²により、ユーザーは特定のコメントや動画をハイライトして、懸念事項についての詳細な情報を提供することができます。ユーザーが自分が中傷の対象になっていると感じた場合、このツールはコンテンツを報告するための最良の選択肢となります。すべてのチャンネルの下にある報告ツールから、他のユーザー、不適切な背景画像やプロフィール アイコンを報告できます。 - プライバシー侵害に関する報告：プライバシーに侵害に関する報告を提出するには、ユーザーはプライバシー侵害の申し立て手続き¹³を開始することができます。このプロセスでは、ユーザーのプライバシーは常に尊重されます。
------------------	---

¹⁰ <https://www.youtube.com/watch?v=WK8qRNSmhEU>

¹¹ <https://support.google.com/youtube/answer/2802027?hl=ja>

¹² https://support.google.com/youtube/answer/2802027#report_channel

¹³ <https://support.google.com/youtube/answer/142443>

		<p>- 法的報告：自分自身やクライアントに代わって法的問題を報告する必要がある場合は、専用の報告フォーム¹⁴を介してYouTube に知らせることができます。[例えば、YouTube 上のコンテンツにより違法な名誉毀損の対象とされていると考える方向けには、名誉毀損の申し立てをするためのウェブフォームを公開しています。詳細はこちら¹⁵をご覧ください。]</p> <p>3. YouTube 公認報告者プログラム</p> <p>YouTube は、コミュニティ ガイドラインに違反しているコンテンツの報告に関して特に貢献度の高い個人、政府機関、非政府組織（NGO）を対象に、YouTube 公認報告者プログラムを開発しました。プログラムのメンバーは、政策分野の専門知識を持つ非政府組織（NGO）、政府機関、報告の精度が高い個人ユーザー等で、これらのメンバーには、より効率的にコンテンツの報告ができるツールなどを提供しています。詳細はこちら¹⁶をご覧ください。</p>
9	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・人数	<p>【日本の数値】</p> <p>【（日本の数が示せない場合）グローバルの数値】</p> <p>2017年には、Google とYouTube でポリシーに違反する可能性のあるコンテンツに対処するための人員を1万人にすると発表し、我々はその目標を達成しました。世界中に配置された上で、各言語の専門知識と、グローバルプラットフォームに必要な24時間体制を確保しています。</p> <p>【（質問に答えられない場合）参考となる数値】</p>
10	削除等への苦情や問い合わせに対する苦情受付態勢及び苦情処理プロセス	<p>YouTubeでは、このような苦情や問い合わせに対して、2つの柱を持って対応しています。</p> <p>1. 動画、コメント、およびチャンネルは、YouTube のインターフェイスを介して直接、コミュニティガイドラインに照らし合わせてレビューするためにフラグを立てることができます。世界中のオフィスに拠点を置き、24時間365日体制で専門チームがレビューします。</p> <p>2. 法的な削除のワークフローを介して法的な苦情を提出するプロセスもあります。このプロセスでは、違法とみなされる国において当該コンテンツをブロックしています。</p>

¹⁴ <https://www.youtube.com/reportingtool/legal>

¹⁵ <https://support.google.com/youtube/answer/6154230?hl=ja>

¹⁶ <https://support.google.com/youtube/answer/7554338?hl=ja>

11 普及啓発	<p>YouTube を含むGoogle では多くの普及啓発活動を実施しています。例えば、全国の中学生・高校生・高専生が「ウェブレンジャー」となり、与えられたお題に沿って、インターネットを安心・安全に活用するアイデアを考え、世界に広める活動を展開するプログラム、ウェブレンジャー¹⁷を隔年で実施していました。前回実施の2018年には林文部科学大臣（当時）を含む関係各省庁からの応援メッセージ¹⁸や、ユニセフ、安心ネットづくり推進協議会、消費者団体、SNS事業者と連携し、ネットいじめを含むスマートフォンの安心安全な使い方を若者自ら考え発信する普及啓発キャンペーンを実施しています。YouTube クリエイターフィッシャーズの協力もあり、日本全国から1000人を超える中高生の参加¹⁹が得られました。</p> <p>上記に加え、安心ネットづくり促進協議会主催の高校生ICTカンファレンスや総務省近畿総合通信局主催の動画フェスタ、法務省主催の人権教室のサポートを行ってきました。</p> <p>また、YouTube では、モバイルデバイスのユーザーが動画にコメントを残す際に、良識のあるコメントを心がけ、コミュニティのガイドラインに準拠するよう注意喚起する機能もあります。こうした取り組みを、今後も関係各所と連携の上引き続き実施するべく現在も協議を進めているところです。</p>
12 その他の対策（警告表示・ミュート機能等）	<p>前述の通りYouTube では、テクノロジーを用いた検知、削除とペナルティ、コメント欄の管理機能、その他クリエイターのサポート機能など幅広い対策を組み合わせることで、YouTube を健全なプラットフォームに保つよう努めています。しかしながら、ポリシーに触れる恐れがあるものの、違反とまではいえないコンテンツが一部存在することも事実です。</p> <p>YouTube では、ガイドライン違反のボーダーライン上のコンテンツの拡散を制限しています。これにより、米国では、チャンネル登録者以外におすすめとして表示されたこのようなコンテンツの総再生時間が 70%²⁰ 以上減少しました。</p> <p>また、ユーザーの興味に基づいたおすすめ動画を表示するシステムの中でも興味のないものが表示された場合には、フィードバックができる方法も用意しています。</p> <p>攻撃的なコンテンツを防止、抑制するのと同時に、YouTube では、すべてのクリエイターと視聴者の健康と福祉を重視しています。メンタルヘルスに対する意識と理解を高めることは重要であるため、うつ病、自傷行為、他のメンタルヘルス問題に関する自身の体験を語るコンテンツの投稿など、自身のストーリーを共有することは YouTube で認められています。</p> <p>ただし、自殺や自傷行為を助長するコンテンツや、ショックまたは不快感を与えることを意図したコンテンツは YouTube で許可されていません。つらい感情に対処する方法として、専門家に相談すれば、健康的で効果的な対処方法を特定し、苦しい感情を管理するスキルを身につけることができます。それを支援するため、YouTube では、自殺に関する動画を探しているユーザーに対して、さまざまな国と地域の自殺防止機関へのリンクをワンボックスとして表示しています。日本の場合は、厚生労働省の心の健康相談統一ダイヤル²¹への案内が表示されます。</p>

¹⁷ <https://www.google.co.jp/events/webrangers/>

¹⁸ <https://www.google.co.jp/events/webrangers/voices/>

¹⁹ <https://www.google.co.jp/events/webrangers/award/>

²⁰ https://youtube-jp.googleblog.com/2019/12/4-responsibility-raising-reducing_10.html

²¹ https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/seikatsuhogo/jisatsu/kokoro_dial.html

13 取組の効果分析	サービス提供以来、YouTube では有害なコンテンツを削除してきましたが、このミッションへの投資は、近年でより増加しています。この継続的な取り組みにより、ポリシー違反で削除されることになる動画の視聴回数を過去 18 カ月で 80% も削減し、YouTube は今後もこの数字を高められるように改善を続けていきます。
14 意見・補足	違法、有害コンテンツの対策は、プラットフォーム事業者にとってきわめて重要な課題であり、事業継続の側面からもこれは変わりません。YouTube は、 コミュニティガイドライン ²² によってルールを策定する重要性をサービス開始当初より認識しており、コミュニティを保護するために、長年にわたり活動を続けています。YouTube は、第三者が制作したコンテンツを配信することをサービスの中心とするプラットフォームです。しかしながら、私たちに「Responsibility（責任）」がないというわけではありません。この「Responsibility（責任）」は、最優先の取り組みであり、今後も正しい方向に進むように注力していきます。政府の皆様とも意見交換をさせていただきながら、よりユーザーに安心していただけるサービスの提供に努めてまいりたいと思いますので、引き続きよろしくお願い致します。

²² <https://www.youtube.com/about/policies/#community-guidelines>



Google LLC
1600 Amphitheatre Parkway
Mountain View, CA 94043

総務省 御中

拝啓 この度は、御省主催の「プラットフォームサービスに関する研究会」に対する意見提出の機会を賜りありがとうございます。皆さま同様、弊社としても、今回のヒアリングのテーマは重要な課題であると考えております。改めて今回このような機会をいただいたことに大変感謝しており、また今後とも協働させていただければ幸いです。

弊社におきましては、日本政府および日本国民の皆様との良好な関係構築を重視しています。日本における私たちのパートナーシップは、創造性、学習、情報へのアクセスなどの分野において、プラスの影響を与えることに寄与してきましたと考えられています。例えば、日本文化を世界に輸出するなどの経済成長を支援し、スキル向上に資するリソースの提供や様々な機会の創出、さらに、技術やエンターテインメントの分野の発展に貢献してきました。特に、COVID-19の状況下では、デジタルプラットフォームとしての重要な役割を強く認識しています。例えば、YouTube では、文部科学省が学校のカリキュラムに沿った教育コンテンツをYouTube Kids で公開し、休校期間も家族や子供たちが学習を継続できるよう支援する取り組みを実施しています。

我々はインターネットが社会や経済に対して大きなプラスの影響をもたらすこと、またこれまでの様々な形での貢献を自負しています。一方で、悪意を持つ少数の人々によってインターネットが悪用される事実も認識しています。各製品ごとに悪質行為の種類やリスクに適したルールやガイドラインを設定するなど、Google はユーザーの安全な利用を真剣に考えており、弊社のプラットフォームにアップロードされる違法で有害なコンテンツを可能な限り迅速に処理すべく努めています。

YouTube を例に取れば、今回議論となっているようなものを含む有害なコンテンツは、YouTube 上全体の1パーセントに過ぎません。しかしながら、弊社では「4Rs of Responsibility」という多面的なアプローチを通じて、常時この問題に対応可能なアプローチを採っています。1) ポリシーに違反するコンテンツをなるべく早くに削除する、2) 人々が速報や情報を探しているときに信頼のある情報を見つけやすくする、3) 収益を上げられるチャネルの基準を高く設定し、信頼できるクリエイターが収益化できる仕組み、4) ポリシーに反するコンテンツの拡散を減らす、というものです。

さらに、透明性への継続的な取り組みの一環として、「[How YouTube Works: YouTube の仕組みとは?](#)¹」という新しいウェブサイトを公開しています。このウェブサイトは、YouTube が責任あるプラットフォームとして行っている施策や、製品やポリシーについて詳細に説明しています。子どもの安全、有害コンテンツ、誤情報、著作権などの我々が日々直面する重要な

¹ https://youtube.com/intl/ALL_jp/howyoutubeworks/



Google LLC
1600 Amphitheatre Parkway
Mountain View, CA 94043

トピックに加え、COVID-19危機への対応や選挙支援の方法など、タイムリーな問題にも取り組んでいます。このウェブサイトは今月から日本でも公開されており、いつでもご確認いただけます。今回のヒアリングでの質問に対する私たちの回答とともに、ぜひご参照いただけますと幸いです。

2018年4月以来「[YouTube コミュニティ ガイドラインの適用について](#)²」を公開しており、現在も四半期ごとに公表を継続することで、透明性に対する弊社の取り組みを強化しています。このレポートでは、YouTube のコミュニティガイドラインに違反するコンテンツの削除に関する集計データを公開し、機械と人間によるレビューによって実現されたポリシーの適用プロセス等について解説しています。

Google では、製品の専門家、エンジニア、弁護士、データサイエンティスト、元法執行機関職員などからなる多様な専門チームと、オンラインチームやそれぞれの課題に精通した外部の専門家との連携により、この一連の問題への取り組みを具体化しています。現在、Google では1万人以上のスタッフが、24時間、週7日、365日体制で、Google のプラットフォーム全体で問題のあるコンテンツの削除に取り組んでいます。

今回拝受しましたご質問への回答と併せて、本紙に記載致しました事項も追加的なコメントとして貴省の皆様にお伝えすることができれば幸甚です。繰り返しになりますが、Google は日本政府および日本の皆様とのパートナーシップを非常に大切にしております。この関係を今後もさらに充実したものとすするためには皆様からの貴重なご意見をお聞きしたいと考えております。引き続きこのような重要な課題の解決に向けて皆様と協働していきたい所存です。

敬具

² <https://transparencyreport.google.com/youtube-policy?hl=ja>