

## 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）

### <総論>

#### 1. 検討に当たっての基本的な視点

- ・ インターネット上の誹謗中傷対策の検討に当たっては、誹謗中傷の書き込みの未然防止、書き込まれた場合の被害の拡大防止、あるいは、書き込みの被害者に対する支援や救済の充実のほか、適法な情報発信を行っている者の表現の自由の確保や、インターネット、特にプラットフォームサービスが日常生活や社会・経済活動に果たす役割など、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、憲法を始めとする我が国の法秩序を踏まえ、具体的な方策を検討することが重要であると考えられるが、どうか。
- ・ その際、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と考えられるが、どうか。

#### 2. インターネット空間の特性を踏まえた検討の必要性

- ・ インターネット上では、フィジカル空間とは異なり、匿名で気軽に書き込みを行うことができるという特性がある。こうした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と考えられるが、どうか。

#### 3. 権利侵害情報（違法情報）と権利侵害に至らない誹謗中傷（有害情報）の相違への留意

- ・ 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ある。したがって、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ではないか。

※なお、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行うことにより、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。

#### 4. 総合的な対策の実施の必要性

- ・ インターネット上の誹謗中傷が大きな社会問題になっており、政府として、こ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ではないか。
- ・ インターネット上の誹謗中傷に関する問題の要因としては様々なことが考えられ、その対策の検討に当たっては、何か1つの方策ですべてが解決できるという性質のものではない。その際、①誹謗中傷の書き込みを行うユーザ（情報発信者）への対応、②ソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）などの書き込みの場を提供しているプラットフォーム事業者への対応、③書き込みによって被害を受けた者（被害者）への対応、のそれぞれについて方策を検討することが適当と考えられるが、どうか。
- ・ 対策の実施に当たっては、これまでも官民が連携し、(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、といった枠組によりそれぞれ取組を実施してきたところ、今後も、基本的には同様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であると考えられるが、どうか。

#### 5. プラットフォーム事業者の役割の重要性

- ・ SNSを始めとするプラットフォームサービス上での誹謗中傷が深刻化していることから、特に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ところ、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・アカウントビリティの確保が一層求められると考えられるが、どうか。

## <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

- ・ インターネット上の誹謗中傷への対策としては、それぞれのユーザが他人を個人として尊重し、SNS を始めとするインターネット上での自らの書き込みに対して他人が傷つく可能性を想像し、誹謗中傷を行わないよう心がけるなど、ユーザ自身の情報モラルが最も重要と考えられるが、どうか。
- ・ プラットフォーム上での誹謗中傷が深刻化していることから、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と考えられるが、どうか。
- ・ また、これらの取組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だと考えられるが、どうか。

### 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

- ・ プラットフォーム事業者を含む様々なサイト運営者が行いうる誹謗中傷への対応として、まず権利侵害情報（違法情報）については、書き込みの削除や非表示、アカウントの停止（以下、「削除等」という。）を行うことが考えられる。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と考えられるが、どうか。
- ・ この点、プラットフォームサービス上では大量の情報が流通することから、ユーザ等からの申告を待たずに、自ら大量の情報を常時監視し、権利侵害情報（違法情報）を見つけた上で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と考えられるが、どうか。

- ・ また、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と考えられるが、どうか。特に、法務省人権擁護機関は、「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は、被害者からの申告等を端緒として削除依頼をプラットフォーム事業者を含むサイト運営者に行っているが、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りる相当の理由」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考えられるが、どうか。

※プロバイダ責任制限法名誉毀損・プライバシー関係ガイドライン抜粋

「この削除依頼に基づき、プロバイダ等が送信防止措置を講じた場合には、「他人の権利が不当に侵害されていると信じるに足りる相当の理由がある」場合（法3条2項1号）に該当し、プロバイダ責任制限法の規定に基づき、プロバイダ等が削除による発信者からの損害賠償責任を負わない場合が多いと考えられる。」

- ・ 一方で、例えば、不特定多数の者による権利侵害に至らない、個別の誹謗中傷の書き込み（有害情報）については法的な根拠に基づく対応を求めることは困難であるものの、書き込まれた被害者にとっては大量の誹謗中傷の書き込みは大きな精神的苦痛になることも想定されることから、こうした大量の誹謗中傷（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と考えられるが、どうか。
- ・ その際、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として、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が期待されると考

えられるが、どうか。(例えば、ユーザの選択に応じたコンテンツフィルタリング機能、一定の短期間の中に大量の誹謗中傷が集まった場合に自動的に検知を行い一時的に非表示にする機能、投稿内容について再考・再検討を行う機会を設ける機能など)

## 7- (2) 透明性・アカウントビリティの向上

- ・ 利用者が安心・信頼してプラットフォームサービスを利用することができるよう、上記7- (1)で記載したプラットフォーム事業者による自律的な情報の削除等の対応に加えて、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考えられるが、どうか。

また、利用者の表現の自由を確保する観点から、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。

- ・ プラットフォームサービスの提供に当たって、利用者や社会全体が把握することができるようにすることが重要であることから、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ついても、上記7- (1)の対応と同時に積極的に取り組むことが適当であると考えられるが、どうか。
- ・ 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 誹謗中傷等に関連して、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わかりやすく公開すること
  - ② ポリシー等に基づいて、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

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と考えられるが、どうか。

・ 上記の①～⑤を始めとした透明性やアカウントビリティの確保方策について、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おいては、米国や欧州のみで実施しており、必ずしも我が国では実施されていない場合があるところ、これらの取組について、欧米と我が国との間の誹謗中傷の流通状況、社会状況、法制度等の違いに留意しつつ、可能な限り我が国でも実施されることが望ましいと考えられるが、どうか。

・ 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と考えられるが、どうか。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 誹謗中傷に関する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と考えられるが、どうか。

・ 以上のとおり、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、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られるが、どうか。

## 8. 国における環境整備

- ・ 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であると考えられるが、どうか。

### 8-1(1) 事業者による削除等の対応に関する取組

- ・ 現状、プロバイダ責任制限法においては、削除措置を講じた場合等における免責規定を設けることにより、プラットフォーム事業者を含むプロバイダによる自主的な対応を促進することとしている。これに関し、プラットフォーム事業者による迅速かつ確実な削除を求めることを目的として、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を課す法的規制を導入することが必要であるという声もあるところ、どう考えるか。この点、ドイツの立法例があるところ、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、フランスにおいて最近立法された法律について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るが、どうか。
- ・ プロバイダ責任制限法に定める免責規定の適用関係に関する解釈や運用については、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影響の変化に併せて、さらに、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た柔軟な対応を図っていくことが適当と考えられるが、どうか。

### 8-1(2) 透明性・アカウントビリティ確保

- ・ 前述のとおり、プラットフォーム事業者による誹謗中傷対策の取組に関しては、透明性やアカウントビリティの確保方策がまずは自主的に進められることが重要であり、政府は、それらの方策の取組状況について、ヒアリング

シートの提出を求めること等により、本研究会等の場を通じて随時適切に把握することが適当であると考えられるが、どうか。また、プラットフォーム事業者を通じた状況の把握のみならず、例えば、後述の「違法・有害情報相談センター」の活用等により、ユーザ側の状況の把握も同時に行うことが適当であると考えられるが、どうか。

- ・ その際、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が、どうか。
- ・ 今後、仮にこれらの自主的スキームが達成されない場合、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は、プラットフォーム事業者に対して、透明性・アカウントビリティの確保方策に関する行動規範の策定及び遵守の求めや、透明性・アカウントビリティに関する法的枠組の導入の検討など、行政からの一定の関与も視野に入れて検討を行うことが適当であると考えられるが、どうか。

#### 8－(3) 発信者情報開示

- ・ インターネット上の誹謗中傷により被害を受けた者が、被害回復のために匿名の発信者を特定するための制度として、プロバイダ責任制限法において発信者情報開示制度が規定されているところ、より迅速かつ確実な被害救済のために、発信者情報開示の在り方を見直すべきではないか。この点、同制度の見直しについては、今年4月より別途総務省において開催している「発信者情報開示の在り方に関する研究会」における議論に委ねることとし、同研究会と連携しつつ、総合的な誹謗中傷対策を検討していくことが適当であると考えられるが、どうか。

#### 9. 相談対応

- ・ 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であると考えられるが、どうか。
- ・ 総務省においては、インターネット上に流通した情報による被害に係る

る一般利用者からの相談を受け付け、具体的な削除要請の方法等についての確なアドバイス等を行う「違法・有害情報相談センター」を運営しているところ、法務局、セーフライン、警察、地方自治体といった他の相談機関との連携を深める観点から、例えば、これら機関との定期的な意見交換の機会を設けて、相談内容に応じてそれぞれの相談機関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をより充実させたり、相談を必要としている被害者に対して違法・有害情報相談センターの存在が届くよう、例えば、寄せられている相談事例を類型化して公表する等の周知広報に力を入れたりするとともに、更なる体制強化を図ることが必要であると考えられるが、どうか。