

第19回会合における構成員からの主なご意見

2020年8月3日
事務局

第19回会合における構成員からの主なご意見

1

1. 検討に当たった基本的な視点に関するご意見

- インターネット上の誹謗中傷対策については、被害者を慮るということを忘れないようにしなければならない。【崎村構成員】
- 違法性阻却・免責事由をめぐっては、個別事案における一つ一つの判断にかなりの時間・人員等のリソースがかかっており、また、民間事業者に対して、恣意的であってAI・アルゴリズムを用いたブラックボックスでの私的検閲であるなどと言われにくいような自主的な対応措置を促すためにも、現行法の下で何が違法とされて速やかな対応を要するとされるかといった実定法上の判断基準を示すなど、政府機関間での連携を今よりもう一段進めていただきながら、政府が主体となって進めるべき対応措置があるのではないかと。【山口構成員】

2. インターネット空間の特性を踏まえた検討の必要性に関するご意見

- インターネットが匿名で発信することができるという特性を持っていることには間違いがないが、顕名で発信してはいけないということではないので、「匿名であれば問題だが、顕名であれば問題ない」「匿名であれ顕名であれ問題」「匿名であれ顕名であれ問題ではない」というレベルがあり得るので、そのような整理についても今後何らかの形で議論が進むべき。【松村構成員】

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

- 権利侵害情報と権利侵害に至らない誹謗中傷の相違への留意は必要だが、問題は、権利侵害に至らない誹謗中傷というものをどう考えるかということ。社会的評価の低下が起こるような表現であれば、一旦は名誉毀損のカテゴリーに入った上で、公共性や公益目的、真実又は真実相当性で違法性阻却されるものがある。違法性阻却された表現というのは、ある種の公共性を担っているため、適法ではあるが有害というものを名誉毀損のカテゴリーで考えることができるのか、考えられるとしてそれはどんなものなのかという点は留意する必要がある。
 - 名誉感情侵害と言われるようなパターンについては、違法か否かということは総合的に判断されるが、被害者が耐えられないほどの大量の投稿がある場合、大量の投稿によって違法になるということも考えられるため、違法ではないが有害な情報が大量に投稿されると違法になるのであり、当然対応されるべきという考え方もあるのではないかと。
- 【以上、森構成員】
- 特定の1人が誹謗中傷の投稿を大量に送ってくるストーカーのようなことに対応することは当然のことだが、一つの件に関して多くの人がたくさんの投稿を行うケースについても問題であるため、後者のケースについても検討を行うべき。大量の投稿であれば問題だが、一件一件見ると問題ではないという整理の仕方はおかしいのではないかと。【松村構成員】

5. プラットフォーム事業者の役割の重要性

- 「忘れられる権利」が問題になったときに議論となった検索エンジンはインターネットの入口として非常に重要な役割を持っているため、今回SNS以外の論点について含めた方が良いのではないかと。【生貝構成員】
- 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、透明性・アカウントビリティの確保が一層求められるという点についても大いに賛成であるが、一般ユーザーからの申告や削除要請に対応する部署の規模等、日本に対してどの程度リソースを投入しているのかということをお答えしてもらえなければ、責任を果たしているのか不安なところもあるため、その点を明らかにすることをプラットフォーム事業者の役割として考えてもらいたい。【森構成員】

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に関するご意見

- SNSの利用者の中には、批判投稿をすることが悪いことだと知らず、悪意なく投稿している方も多いという報道もあり、利用者が知らない間に加害者になってしまうという問題がある。利用者にとっては、利用規約に禁止事項がたくさん書いてあっても読み切れず、具体的にどのような投稿が問題になるのかという事例があるのか分からないため、当該問題を防ぐことができないのではないか。 【木村構成員】
- リテラシーという点については、産学官で進めていくということで、どのようなレベルから実施するかという点も含めて考える必要がある。 【手塚構成員】
- 悪意があり誹謗中傷を行うごく一部のラウドマイノリティーのような方もいれば、悪意なく発した一言に集中して誹謗中傷が集まってくるという場合もあるため、誹謗中傷がなぜ起こるのかという原因も幾つか類型化できると思うので、その点を明らかにしていく必要がある。 【寺田構成員】

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に関するご意見

- 投稿の一つ一つはそれほど悪質なようには見えないけれども、同じ人間が繰り返し多数の投稿を行うと問題となるということについては賛同。継続的に絡んでくるのであれば、嫌がらせ目的であることが徐々に明らかになってくる場合もあると思うので、事業者の方から投稿一つ一つについて規約に反しているかという判断をしていると回答があったが、特定の間が継続して関係してくる場合については、別途判断する余地もあるのではないかと懸念している。 【曾我部教授】
- テクノロジー的な観点では、今後膨大な情報量に対してどのようにAIを活用していくかという点で、どういうワードで検索するか等、誹謗中傷対策としてどのように扱うかが重要であり、共通するところは事業者全体で共有し合うというアプローチをすべき。
- 人がすべての投稿を確認することはできないので、クローリングをどのように活用していくかという点については、今後どのように強化していくか考えていくべき。 【以上、手塚構成員】
- 適切な投稿を削除してしまうオーバーキルが1件もないようなルールであれば、明らかにアンダーキルに偏っているし、合理的なルールが定められれば一定数のオーバーキルは不可避であるから、オーバーキルや発信者とは別人の情報を開示してしまう誤爆は重要な問題であるが、オーバーキルや誤爆について事業者を批判的に言い過ぎると運用がアンダーキルに偏ってしまうのではないかと懸念している。 【松村構成員】
- 誹謗中傷対策について、技術的対応や人海戦術的な対応は大手企業であれば対応可能だと思うが、中小企業や新たに生まれてくる会社では対応が難しいと思うので、ツールの開発や提供、問い合わせ対応等、第三者的に複数の企業に対して共有できるような仕組みについても検討する必要があるのではないかと懸念している。
- インターネット上の誹謗中傷対策についての議論を進めると、対応することがすべて同じになり、違法なものの判断基準など全てが同じになってしまうため、多様性についても考えなければならないが、基本として考えるべきことが何か、その上で独自の判断や独自の考え方を許すことのできる範囲はどこかという線引きについても検討する必要がある。 【以上、寺田構成員】

7-(2) 透明性・アカウントビリティの向上に関するご意見

- AIを用いた情報への削除の対応について、特定の要望をピックアップして特定の要望のみを削除するという対応から、例えば自動的な削除を回避する要望などを抽出して削除することができるという観点からすると非常に期待されるが、人間による判断であっても規約上のアカウント停止等も含め透明性の確保には疑義が生じている面があるので、今後誤爆の問題について、透明性の確保と最終的な判断の自動化防止について検討を行う必要がある。【新保座長代理】
- 誹謗中傷等の投稿について、アルゴリズムを使って削除するだけでなく、投稿の表示順位を上げる、目立たせる、レコメンデーションする、あるいは表示順位を下げるということが非常に重要であり、そういった取組をしているか否かを含めて見えないところもあったので、透明性・アカウントビリティの向上の点で、モデレーションの概念をもう少し強調したり深掘りした方がよい。【生貝構成員】
- 削除した投稿については、後に検証するということが非常に重要になると思うので、検証のメカニズムは必ず入れておくべき。【手塚構成員】

8. 国における環境整備

- 国による環境整備について、何か特定の負担があるのか、どのような取組が求められるのか、プラットフォーム事業者側からは非常に関心が高いとともに、ネットを利用者側からも環境整備がなされることへの期待があるが、環境整備の内容について、具体的にどのようなことが考えられるのか。【新保座長代理】
- 言葉による暴力は、違法でも合法でもないと思っている人が多いと思うので、言葉による暴力も駄目だということについての啓発も環境整備の一環として何かすべきではないか。
- 問題となった投稿が明らかになった場合には、そのサンプルを共通の団体等で迅速に共有するのもよいが、各社で行っているAIの学習データにフィードバックしていくような仕組みが行われるような環境整備を行うべき。【以上、崎村構成員】

8-(1) 事業者による削除等の対応に関する取組に関するご意見

- 権利侵害情報への削除要求の対応に当たっては、長年の議論がある上、プロバイダ責任制限法をはじめとする現行の法的な枠組みで対応を行っているところ、新たに何かもう一步踏み込んで、新たな法的枠組みにおける対応を求めるということはかなり難しいのではないかと。同時に、有害情報についても法的根拠に基づく対応の困難性は、長年にわたる努力とこれまでの経験があるため、有害情報への対応の方向性について、新たに今回の検討で大きく枠組みを変えることは難しいのではないかと。【新保座長代理】
- プラットフォーム事業者に対する過料等を課す法的規制を導入することについて消極的という整理については賛成。
- プラットフォーム事業者に過料を課すという段階に至るより前に、そもそも誹謗中傷を発信する人が悪いので、本来であれば被害者が発信者に対して速やかに損害賠償請求ができることが重要であるため、賠償のハードルが高すぎないか、賠償額が低すぎないかなど問題のある行為をするハードルを上げることの方を先に検討すべき。【以上、松村構成員】
- プラットフォームに対して削除に関する義務付けを行うことについて、極めて慎重な判断を要するという点は大いに賛成。【森構成員】

8 – (2) 透明性・アカウントビリティ確保に関するご意見

- プラットフォームの役割として表現の自由を支える基盤になっている面はあるが、取組の透明性やアカウントビリティの確保という限度で法的関与をすることは可能ではないかと思うので、プラットフォーム事業者に対し、透明性・アカウントビリティの確保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るという点については賛成。 【森構成員】
- 透明性・アカウントビリティ確保について、事業者の方々からのヒアリングシートの提出が情報収集の方法として想定されているが、誤爆の話など事業者の認識とユーザの認識ということとはしばしばずれることがあるので、状況把握の際に何らかユーザの声を情報収集することにも意義があると思う。 【曾我部教授】

9. 相談対応に関するご意見

- 誹謗中傷ホットラインという相談窓口があることは大変いい試みだと思うが、被害者本人からの相談のみが対象であるところ、被害者本人は被害に遭った際に、相談するという発想に至らない場合も多いので、18歳以上の方でも本人以外から相談を受け付けられるようにするなど、相談窓口の対応の検討をすべき。 【木村構成員】
- 被害を受けた方は萎縮し、被害を届け出ることができなくなることが容易に想像されるが、物理的な暴力と同様に目撃した人が通報できるような110番のようなものが周知されるべき。 【崎村構成員】

その他に対するご意見

- 日本語で行われている誹謗中傷については対応できる部分があっても、日本語以外の言語で行われている権利侵害情報に該当する書き込みについては対応できていないと思うので、日本語以外の言語による誹謗中傷対応をどうすべきか検討する必要がある。 【新保座長代理】
- ウェブ上でどのような情報が流通しているかということについて、独立した第三者あるいは研究者等が信頼できるデータにアクセス・分析し、状況を明らかにすることができるという重要性というのは、昨年開催した会合でも少し議論されたところであり、国際的にも公益のデータアクセスが重視されているところであるため、論点として視野に入れるべき。 【生貝構成員】
- ブロックやミュートという機能が問題の解決にはならないと思うので、ある程度投稿時に抑制があってもよいと思うが、教育的配慮や誤爆の救済になると思うので、抑制する際にはその理由を示すべき。 【崎村構成員】
- ブロックやミュートといった機能を活用した対策についてはもっともなことであり、高く評価すべきだが、問題になった事例はこれらの機能を知らなかったために悲劇的な結果になったということではないと思うので、これらの機能があるからよいという整理にはならない。 【松村構成員】
- インターネット上の誹謗中傷への対応として、ミュートやブロックという機能は確かに有効な方法ではあるが、それらの機能は自分から自分を誹謗中傷する投稿が見えなくなるだけで、他の人からは当該投稿が見られているのであれば、被害者としては気持ちが収まらない面もあると思うので、特に被害者救済という意味でももう少し他の方法も考えていかなければならない。 【宮内構成員】
- 「誹謗中傷」という用語は曖昧さを含むため、議論の対象や範囲の明確化が求められるとともに、誹謗中傷への対応の方向性を政府が主体となって議論するには、表現の自由や名誉・プライバシーなどのいずれも重要な価値とのバランスを考慮すべき。
- 今後の基本的な対応方針をめぐる選択肢として、現行法の下で違法とされる言論の対象範囲を拡大するのか、時間や人員等のリソース配分やより弱い立場の人に不利益が不均衡にかかる格差との関係でこれまで対応が不十分だったところを手当てするのか、ないしは両方なのかという点について方向性の明確化をすべき。 【山口構成員】