



# 今後の検討の進め方について（案）

---

2020年11月5日  
事 務 局

# 今後の検討の進め方（案）

## 主な検討項目

- インターネット上の違法・有害情報に対する対応（誹謗中傷、フェイクニュース等）
- 利用者情報の適切な取扱いの確保に向けた在り方
- その他プラットフォームサービスに関する課題

等

2020年

2021年

8月

9月

10月

11月

12月

1月

2月

3月

4月

5月

6月

【8/3】

・緊急提言

9/1  
インターネット上の誹謗中傷に対する政策パッケージ

【11/5】

・利用者情報の適切な取扱いの確保に向けた検討  
等

【12月上旬】

・利用者情報の適切な取扱いの確保に向けた検討  
等

・政策パッケージ及び最終とりまとめへの取組み状況のフォローアップ  
・利用者情報の適切な取扱いの確保に向けた検討  
等

・中間とりまとめ

## 趣旨・目的

- 近年、プラットフォーム事業者が大量の利用者情報を活用してサービスを提供していること等を踏まえ、利用者情報の適切な取扱いの確保の在り方、インターネット上のフェイクニュースや偽情報への対応等について検討し、今後の検討の方向性や具体的な方策の在り方を示す。

## I. 利用者情報の適切な取扱いの確保

- 我が国利用者に通信サービスを提供する国外事業者に対し、「通信の秘密」の保護をはじめとする電気通信事業法の規律を及ぼすよう所要の措置を講ずる。
  - 通信の秘密の確保に支障等がある場合、**業務改善命令を発動**
  - 確実な法執行のため、**登録・届出の参入規律**とともに、**国内代表者又は代理人の指定**を求める
  - **通信の秘密の漏えいや重大な事故等が発生した場合の報告等**
  - **法令違反行為の公表**
  - **業務改善命令の発動に係る指針の策定**
  - **行政当局と事業者との継続的な対話**を通じた透明性・予見可能性の向上
- 端末情報の適切な取扱いの確保のための具体的な規律の在り方については、欧米等の議論の参考に、今後引き続き検討を深めることとし、その際、新しい時代に相応しい通信の秘密・プライバシーの保護に係る規律の在り方を念頭に、具体的な検討を進める。

## II. フェイクニュースや偽情報への対応

- 表現の自由の重要性等に鑑み、まずは民間部門における自主的な取組を基本とした対策を推進。
  - フェイクニュースや偽情報の**実態調査を実施**
  - 関係者で構成する**フォーラムを設置し、フェイクニュースや偽情報の実態や関係者の取組の進捗状況を共有しつつ継続検討**
  - **プラットフォーム事業者による透明性・アカウントビリティの確保方策の実施**に期待。フォーラム等の場を通じて**対応状況を把握**。効果がない場合、行動規範策定や対応状況の報告・公表など、**行政からの一定の関与も視野に入れて検討**
  - **ファクトチェック活性化のための環境整備推進**
  - **ICTリテラシー向上の推進**
  - **機械学習を含むAI技術の研究開発を推進**

## （総論）

### 1. 検討に当たっての基本的な視点

多様な観点の実現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。

### 2. インターネット空間の特性を踏まえた検討の必要性

インターネット上のサービスの形態や性質に応じた検討が必要。

### 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

両者の切り分けを意識しつつ、事業者にとって違法性判断が難しいことも踏まえながら対策を講ずる。

### 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に関する原因分析や実態調査を行うとともに、(1)ユーザの情報モラル向上、(2)事業者による取組等、(3)国における環境整備、(4)被害者への相談対応など、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、総合的な対策が重要。

### 5. プラットフォーム事業者の役割の重要性

## （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

プラットフォーム事業者等による（発信側だけでなく、受信側も含む）啓発活動の強化や、効果的な啓発活動の在り方について、産学官民が連携し多面的に分析した上で取り組むことが有効。

### 7. プラットフォーム事業者による取組

#### (1)プラットフォーム事業者による削除等の対応の強化

- ・違法情報の削除等の申告の仕組み、迅速な削除等の対応
- ・AI技術等の活用
- ・有害情報に対する利用規約等に基づく対策

等について、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。

#### (2) 透明性・アカウントビリティの向上

- ・①具体的な対応に関するポリシーの公開、②ポリシーに基づく取組結果の公開、③苦情受付・苦情処理プロセスの公開・適切な運用など、透明性・アカウントビリティの向上
- ・国外プラットフォーム事業者が、欧米と同様の取組を国内でも実施する等の透明性・アカウントビリティ向上に自主的に取り組むことに期待。

### 8. 国における環境整備

#### (1)事業者による削除等に関する取組

削除義務や過料等の法的規制の導入は慎重な判断を要する。

#### (2)透明性・アカウントビリティ確保

政府は、事業者による透明性やアカウントビリティの確保の自主的な取組について、随時適切に把握し、プラットフォーム事業者による取組の実績や効果の評価等の実施を検討。可能な限り事業者の自主的な取組を尊重しながら、官民が連携しつつ、柔軟かつ効果的な取組の模索が重要。

自主的な取組の効果が無い場合、行政からの一定の関与も視野に入れて検討。

#### (3)発信者情報開示

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の見直しが必要。

（具体的な内容は、発信者情報開示研究会における議論に委ねる。）

### 9. 相談対応

違法有害情報相談センター体制強化や、他機関との連携の充実、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。

### 10. おわりに

定期的に、本緊急提言において示した様々な観点についてそれぞれのステークホルダーが行った取組状況の把握を引き続き行い、更なる対応の必要性等について検討を深めていく。

- 「インターネット上の誹謗中傷への対応の在り方に関する緊急提言」(2020年8月)及び「発信者情報開示の在り方に関する研究会中間とりまとめ」(同年8月)が発表されたことを踏まえ、総務省として「政策パッケージ」をとりまとめ、インターネット上の誹謗中傷に対して各府省や産学民のステークホルダーと連携して早急に対応。今後、「プラットフォームサービスの在り方に関する研究会(PF研)」において進捗状況等の検証を実施。

## 1. ユーザに対する情報モラル及びICTリテラシーの向上のための啓発活動

- ①「インターネットトラブル事例集(2020年版)追補版」を作成・公表し、全国の総合通信局等や教育委員会等を通じて子育てや教育の現場へ周知【本年9月中旬までに作成】
- ②「e-ネットキャラバン」の講座内容にインターネット上の誹謗中傷に関するものを追加【本年秋から実施】
- ③「#NoHeartNoSNS 特設サイト」(主催:総務省・法務省人権擁護局・(一社)ソーシャルメディア利用環境整備機構)の拡充等により、社会全体における情報モラルやICTリテラシーが高まるようにするための取組を強化【準備ができたものから順次実施】

## 2. プラットフォーム事業者の自主的取組の支援と透明性・アカウントビリティの向上

- ①実務者検討会を開催し、法務省人権擁護機関からの削除依頼に対する事業者の円滑な対応を促進【本年9月中に次回検討会を開催、以降も定期的に開催】
- ②事業者及び事業者団体との意見交換を通じ、誹謗中傷対策の実施や有効性の検討を働きかけ【9月以降継続的に実施】
- ③自主的な取組の報告等により、事業者による透明性・アカウントビリティ確保方を促進し、取組の状況把握や評価方法の検討を実施【PF研等の場を通じ今年度中に実施】
- ④国際的な制度枠組みや対応状況を注視し、国際的な対話を深化【今年度中に実施】

## 3. 発信者情報開示に関する取組

- ①電話番号を開示対象に追加する省令改正の実施を踏まえ、弁護士会照会に応じて電話番号に紐づく氏名・住所を回答可能である旨をガイドラインで明確化【本年秋を目途に実施】
- ②新たな裁判手続の創設や特定の通信ログの早期保全のための方策について、引き続き検討【11月を目途に最終とりまとめ】
- ③開示対象となるログイン時情報を明確化するため、省令改正ほか、必要に応じて法改正を視野に、引き続き検討【11月を目途に最終とりまとめ】
- ④要件該当性の判断に資する民間相談機関の設置やガイドラインの充実に関する民間の取組を支援【9月以降継続的に実施】

## 4. 相談対応の充実に向けた連携と体制整備

- ①違法・有害情報相談センターについて、相談員の増員等による体制強化を図るとともに、相談件数・内容の分析を実施【今年度中に準備、来年度から実施】
- ②相談内容に応じて相談機関間で紹介を行うなど、他の相談機関との連携対応を充実【9月以降、準備でき次第実施】
- ③複数の相談窓口の特徴やメリットを記載した案内図の作成など、ユーザにとって分かりやすい相談窓口の案内を実施【本年秋を目途に実施】