

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、以下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、原則として、日本における取組または数値についてお答えください。その上で、日本では行っていないが他国（米国・欧州等）で行っている取組がある場合や、グローバルでサービス全体における対応件数等の数値を把握している場合には、他国の取組・数値であることを明記の上、併せてその点もお答えください。なお、日本における取組又は数値が示せない場合や、質問に回答できない場合、その理由をお答えください。

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。最新の集計期間の数値以外にも、過去の数値に関する推移も把握されている場合、それらについても可能な限りお答えください。

前回のヒアリング（昨年7月）以降、新たに開始された取組や新たに把握された数値について記載いただく場合、「〇年〇月より実施・把握開始」等の記載を行うなどにより、その旨の強調をいただくようお願いいたします。

このヒアリングは任意でのお願いです。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. サービス概要とポリシー

- 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 当該サービスの日本における加入者数（アカウント数）、月間アクティブユーザ数や書き込み数など、サービスの規模が分かる情報をご回答ください。
- ③ 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・表示順位低下等、いわゆるコンテンツモデレーション）を行うことと定めているのかお答えください。

※「プラットフォームサービスに関する研究会 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」の仮訳「Urgent Recommendations on How to Deal with Online Harassment」において、以下のとおり記載

「The term of "online harassment" is mainly understood as libel, defamation, slander and bullying on the Internet. Moreover, the term includes not only 'illegal information' which infringes the rights of others, but also 'harmful information' which injures the dignity of others but does not always cause the liabilities of its sender.」

2. 削除等の対応

- ① 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。
- ② 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 (ii) 削除率及び (iii) 削除までの平均時間をお答えください。司法機関又は行政機関からの申告や削除要請（法的根拠に基づいた削除）と、一般ユーザからの申告や削除要請（ポリシーに基づいた削除）について、それぞれお答えください。
- ③ 上記②以外に、申告や削除要請に基づかずに、御社において主体的に削除等を行った数（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。
- ④ 上記③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。
- ⑤ 不正な申告や削除要請（明らかに違法性がない書き込みに対する削除要請など濫用的な申告や削除要請）への対策を行っているかお答えください。行っている場合、対応件数や、具体的な方法・仕組みについてお答えください。

3. 削除要請や苦情に関する受付態勢・プロセス

- ① 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。
- ② 申告を受け付けた時点で、申立者に通知が行われるのか（特に、海外事業者の場合、日本語で通知されるのか）についてお答えください。
- ③ 削除等の可否が決定された時点で、申立者及び発信者に対して、どのような通知が行われるのか（特に、海外事業者の場合、日本語で通知されるのか）お答えください。特に、削除された・されなかった理由をどの程度詳細に通知・説明しているのかお答えください。

- ④ 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。
- ⑤ 上記④の部署・チームが日本国内の拠点に置かれているかお答えください。さらに、コンテンツモデレーションや後述の苦情処理に関する日本における専属の責任者が置かれているかお答えください。
- ⑥ 削除等についての対応可否に関して、申立者や当該情報の発信者から当該対応の決定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。
- ⑦ 上記⑥のプロセスにより、苦情や問い合わせを受け付けた件数をお答えください。また、上記⑥のプロセスにおいて、対応結果に関して分類を行っている場合、その分類ごとの対応件数をお答えください（例えば、「異議申立てにより対応を変更した件数」「司法機関における判断に移行した件数」など）。

4. 発信者情報開示への対応

【4. については、誹謗中傷等に限らず、著作権侵害などの権利侵害全般に係る対応件数についてお答えください。もし誹謗中傷等に係る開示件数等を把握されている場合は、併せてその件数もお答えください。なお、警察からの令状に基づくユーザ情報の開示請求の件数は除き、プロバイダ責任制限法に基づく対応件数についてお答えください。】

- ① 御社のサービス上の書き込みに対して、プロバイダ責任制限法に基づく発信者情報開示請求を受けた件数をお答えください。(i) 裁判上の請求に基づく開示請求件数（訴訟又は仮処分）及び (ii) 裁判外の請求に基づく開示請求件数（任意の請求）について、それぞれお答えください。
- ② 上記①の請求を受けた場合に、プロバイダ責任制限法に基づき開示を行った件数をお答えください。(i) 裁判上の請求に基づき開示を行った件数（訴訟又は仮処分）及び (ii) 裁判外の請求に基づき開示を行った件数（任意開示）について、それぞれお答えください。

5. その他の取組

- ① 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。
- ② 削除等や普及啓発以外に、御社のサービス上の仕組みとして誹謗中傷等の書き込みへの対策を行っている場合、当該機能の内容や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）。また、ユーザが選択できる機能の場合、その利用率をお答えください。
- ③ 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かお答えください。行っている場合、その効果をお答えください。

6. 情報分析・公開

- ① 誹謗中傷等の流通状況に関する分析・調査を行っているか、行っている場合その結果を公表しているかお答えください。
- ② 誹謗中傷等の流通状況について、研究者等が調査分析を行う際に必要な情報の提供を行っているのかお答えください。行っている場合、無償か有償か、利用条件等についてもお答えください。
- ③ 上記1～5でお伺いした日本における削除等の取組に関する数値等を含む取組状況について、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。また、透明性レポートは日本の取組に係る全ての情報が日本語で閲覧可能になっているか、お答えください。
- ④ 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 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抜粋

- ・ 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。

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それぞれのサービスの規約やポリシーに照らし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。

- ・ 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。
- ・ 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規約や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 規約やポリシーに基づいて、自らが実際に行った取組の結果を具体的なデータ等により公開すること

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。

- ・ 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。

- ・ 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規約やポリシーの策定、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規約やポリシー、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及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規約や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。

- ・ また、業界団体等の取組により、それぞれの事業者の創意工夫による取組におけるノウハウやベストプラクティスを事業者間で共有するなどの取組も期待される。
- ・ 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タビリティの確保を図るとともに、政府を含めた産学官民の多様なステークホルダーとの双方向の対話や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。

誹謗中傷等への対策状況 ヒアリングシート

| | | |
|----------------|--|-------------------------|
| 社名 | | |
| 1. サービス概要とポリシー | | |
| ① | 対象サービス名 | |
| ② | 加入者数、月間アクティブユーザ数又は書き込み数 | 【日本の数値】 |
| | | 【グローバルの数値】 |
| | | 【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】 |
| ③ | (i) 誹謗中傷等に関して禁止とする情報や行為 | |
| | (ii) 削除等の対応 | |
| 2. 削除等の対応 | | |
| ① | 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 | 【日本の数値】 |
| | | 【グローバルの数値】 |
| | | 【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】 |
| ② | 誹謗中傷等に関する申告や削除要請に対する削除件数 (i) 一般ユーザ、(ii) 司法機関・行政機関 | 【日本の数値】 |
| | | 【グローバルの数値】 |
| | | 【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】 |

| | | |
|---|---|-------------------------|
| | | |
| | 削除割合 (i)一般ユーザ、(ii)司法機 関・行政機関 | 【日本の数値】 |
| | | 【グローバルの数値】 |
| | | 【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】 |
| | 削除までの平均時間 (i)一般ユーザ、(ii)司法機 関・行政機関 | 【日本の数値】 |
| | | 【グローバルの数値】 |
| | | 【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】 |
| ③ | ②以外の誹謗中傷等に関する主体的な削除件数 (AI を用いた自動検知機能の活用等) | 【日本の数値】 |
| | | 【グローバルの数値】 |
| | | 【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】 |
| ④ | ③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) | |
| ⑤ | 不正な申告や削除要請への対策の方法・仕組み、対応件数 | 【具体的な方法・仕組み】 |
| | | 【日本の数値】 |

| | | |
|-------------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| | | 【グローバルの数値】 |
| | | 【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】 |
| 3. 削除要請や苦情に関する受付態勢・プロセス | | |
| ① | 一般ユーザからの申告・削除要請への受付窓口・受付態勢、対応プロセス | |
| ② | 申立時における申立者や発信者への通知の有無 | |
| ③ | 対応決定時における通知の内容、理由の記載の程度 | |
| ④ | 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 | 【日本の数値】 |
| | | 【グローバルの数値】 |
| | | 【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】 |
| ⑤ | ④の部署・チームに関する日本国内の拠点の有無、日本における責任者の有無 | |
| ⑥ | 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 | |
| ⑦ | ⑥の苦情・問い合わせ件数 | 【日本の数値】 |

| | | |
|----------------|---|-------------------------|
| | | 【グローバルの数値】 |
| | | 【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】 |
| 4. 発信者情報開示への対応 | | |
| ① | 発信者情報開示請求を受けた件数 (i) 裁判上の開示請求件数、 (ii) 裁判外の開示請求件数 | 【日本の数値】 |
| | | 【グローバルの数値】 |
| | | 【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】 |
| ② | 開示を行った件数 (i) 裁判上の開示件数、(ii) 裁判外の開示件数 | 【日本の数値】 |
| | | 【グローバルの数値】 |
| | | 【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】 |
| 5. その他の取組 | | |
| ① | 普及啓発 | |
| ② | その他の対策(警告表示・ミュート機能等) | |
| ③ | 取組の効果分析 | |
| 6. 情報分析・公開 | | |
| ① | 誹謗中傷等の流通状況に関する分析・調査 | |
| ② | 研究者への情報提供、利用条 | |

| | | |
|---|-------------------------|--|
| | 件 | |
| ③ | 透明性レポートの公開 日本語で閲覧可能か | |
| ④ | 意見・補足 | |