

プラットフォーム事業者による違法・有害情報への 対応に関する諸外国の動向について

2021年2月25日

事 務 局

- 2020年12月15日、欧州委員会はDigital Service Act(DSA)の法律案を公表。DSAは全ての仲介サービス提供者(プラットフォーム事業者等)に対して、違法コンテンツの流通に関する責任を規定するとともに、事業者の規模に応じたユーザ保護のための義務を規定。

1.対象事業者

仲介サービス(ISP等)、ホスティングサービス、オンライン・プラットフォーム(オンラインマーケットプレイス、アプリストア、SNS等)、超大規模オンラインプラットフォームを提供する事業者

2. 仲介サービス提供者の違法コンテンツに対する責任【第二章】

- ・「単なる導管」、「キャッシング」、「ホスティング」の3類型に分けて違法コンテンツに対する免責条件を規定。
- ・一般的モニタリング義務は無いものの、司法及び行政当局からの削除等の措置命令・情報提供命令への報告義務を規定

3. 透明で安全なオンライン環境のための義務【第三章】

(1)全ての仲介サービス提供者に対する義務【第1節】

コンテンツモデレーション措置を定めた利用規約の公開、透明性報告義務(※1)、連絡窓口・国内法定代理人の設置 等

※1 違法コンテンツの通知件数・削除件数、自発的なコンテンツモデレーションの内容、対応に関する苦情の件数等。事業者の規模に応じ、透明性義務の内容を追加

(2)ホスティングサービス提供者の義務【第2節】

違法コンテンツの通知受付体制整備、違法コンテンツへの対応に関する理由の通知 等

(3)オンライン・プラットフォームの義務【第3節】

違法コンテンツへの対応に関する苦情受付体制整備、裁判外紛争解決機関の利用、信頼された旗手、不正な通知・反論に対する対策、オンライン広告の透明性確保(※2) 等 ※2 広告であること、広告主及び広告表示決定に用いられた主なパラメータ等を表示

(4)超大規模オンライン・プラットフォームの義務【第4節・第5節】

サービスのリスク評価実施・リスク軽減措置の実施、外部監査の実施・公表、レコメンダー・システム、オンライン広告の透明性の追加(※3)、規制当局及び研究者のデータアクセス、コンプライアンス・オフィサー設置、行動規範、危機対応 等

※3 広告表示から1年後まで、広告内容・広告主・広告表示期間・使用された主なパラメータ・受領者総数に係るデータベースを編纂・APIを介して一般に利用可能とする。

4. モニタリング及びエンフォースメント

- ・各加盟国はDSAの執行責任者であり調査権限等を持つデジタルサービス調整官を設置。
- ・欧州委員会は超大規模オンライン・プラットフォームをモニタリング。義務違反の場合、前年度の総売上高の最大6%の罰金等を科すことが可能。

- DSAの対象は、情報社会サービスのうちの「仲介サービス」「ホスティングサービス」「オンライン・プラットフォーム」「超大規模オンライン・プラットフォーム」であり、第2条(f) (h)、第16条、第25条にて規定されている。

情報社会サービス



仲介サービス 【第2条(f)】

ネットワークインフラを提供する仲介サービス。ISP、ドメイン名レジストラの他、以下のホスティングサービスも含む。

※ 第II章では、「単なる導管」、「キャッシング」、ホスティングに分類してそれぞれの免責条件を規定。

ホスティングサービス 【第2条(f)】

クラウドやウェブホスティングなどのホスティングサービスの他、以下のオンライン・プラットフォームを含む。

オンライン・プラットフォーム 【第2条(h): 第16条※】

オンライン・マーケットプレイス、アプリストア、コラボレーション・エコノミー・プラットフォーム、ソーシャルメディア・プラットフォームなど、売り手と消費者を結びつけるオンライン・プラットフォーム。

※規制対象から除外する小規模オンラインプラットフォームを規定

超大規模オンライン・プラットフォーム 【第25条】

非常に大規模なオンライン・プラットフォームは、違法コンテンツの流布や社会的危害において特にリスクがある。欧州の4億5000万人の消費者のうち10%以上の消費者にリーチするプラットフォームについては、特定のルールが想定されている。

- それぞれの対象ごとに規定されている義務は以下のとおり。

		仲介サービス	ホスティングサービス	オンライン・プラットフォーム	超大規模プラットフォーム
命令を受けて国の機関と連携	第8条・第9条	●	●	●	●
連絡先、必要な場合には法定代理人	第10条・第11条	●	●	●	●
基本権を考慮した利用規約の要件	第12条	●	●	●	●
透明性の報告	第13条	●	●	● (第23条も追加)	● (第23条及び第33条も追加)
利用者への通知・行動と情報提供義務	第14条・第15条		●	●	●
苦情・救済の仕組みと裁判外紛争解決	第17条・第18条			●	●
信頼された旗手	第19条			●	●
不正な通知・反論に対する対策	第20条			●	●
犯罪行為の通報	第21条			●	●
サードパーティサプライヤーの信用証明書の審査(KYBC)	第22条			●	●
オンライン広告のユーザ視点の透明性	第24条			●	●
リスク管理義務とコンプライアンス・オフィサー	第26条・第27条・第32条				●
外部リスク監査と公的説明責任	第28条				●
レコメンドシステムの透明性と情報へのアクセスのためのユーザの選択	第29条・第30条				●
当局・研究者とのデータ共有	第31条				●
行動規範	第35条・第36条				●
危機対応への協力	第37条				●

- 詳細な条文構成は以下のとおり。

第 I 章 総則
第1条 主題と範囲
第2条 定義

第 II 章 仲介サービス提供者の責任
第3条 「導管」
第4条 「キャッシング」
第5条 ホスティング
第6条 自主調査と法令遵守
第7条 一般的なモニタリング及び積極的な事実調査の義務なし
第8条 違法コンテンツに対する措置命令
第9条 情報提供の命令

第 III 章 透明で安全なオンライン環境のためのデューデリジェンス義務
第1節 すべての仲介サービス提供者に適用される規定
第10条 連絡先
第11条 法定代理人
第12条 利用規約
第13条 仲介サービス提供者に対する透明性報告義務
第2節 オンライン・プラットフォームを含むホストサービスの提供者に適用される追加規定
第14条 通知と行動の仕組み
第15条 理由の記載
第3節 オンライン・プラットフォームに適用される追加規定
第16条 零細企業及び中小企業の排除
第17条 内部通報制度
第18条 法廷外紛争解決
第19条 信頼された旗手
第20条 不正使用に対する措置及び保護
第21条 犯罪行為の疑いの届出
第22条 トレーダーのトレーサビリティ
第23条 オンラインプラットフォームの提供者に対する透明性報告義務
第24条 オンライン広告の透明性

第 III 章 透明で安全なオンライン環境のためのデューデリジェンス義務
第4節 システムリスクを管理するための超大規模オンライン・プラットフォームの追加義務
第25条 超大規模オンライン・プラットフォーム
第26条 リスク評価
第27条 リスクの軽減
第28条 独立監査
第29条 レコメンダー・システム
第30条 オンライン広告の透明性の追加
第31条 データへのアクセスと精査
第32条 コンプライアンス・オフィサー
第33条 超大規模オンライン・プラットフォームの透明性報告義務
第5節 デューデリジェンス義務に関するその他の規定
第34条 標準
第35条 行動規範
第36条 オンライン広告の行動規範
第37条 危機の Protokol

第IV章 実施、協力、制裁及び執行
第1節 主務官庁及び各国デジタルサービス調整官
第38条 主務官庁及びデジタルサービス調整官
第39条 デジタルサービス調整官の要件
第40条 管轄
第41条 デジタルサービス調整官の権限
第42条 罰則
第43条 苦情を申し立てる権利
第44条 活動報告
第45条 デジタルサービス調整官の国境を越えた連携
第46条 共同調査及び欧州委員会の介入要請
第2節 欧州デジタルサービス会議
第47条 欧州デジタルサービス会議
第48条 会議の構成
第49条 会議の任務
第3節 超大規模オンライン・プラットフォームに関する監視、調査、遵守及びモニタリング
第50条 超大規模オンラインプラットフォームの監督強化
第51条 委員会の介入及び手続開始
第52条 情報の要求
第53条 聴取り・陳述を行う権限
第54条 立入検査の権限
第55条 暫定措置
第56条 約束
第57条 モニタリング行為
(右上につづく)

第IV章 実施、協力、制裁及び執行
第3節 超大規模オンライン・プラットフォームに関する監視、調査、遵守及びモニタリング
(左下からのつづき)
第58条 不遵守
第59条 罰金
第60条 定期的な違約金の支払い
第61条 刑罰の制限期間
第62条 刑罰の執行の制限期間
第63条 聴取及びファイルにアクセスする権利
第64条 決定の公表
第65条 アクセス制限の請求と国内裁判所との連携
第66条 欧州委員会の介入に関する実施法
第4節 遵守に関する共通規定
第67条 情報共有システム
第68条 代理
第5節 委任された行為
第69条 委任の行使
第70条 委員会
第V章 最終条項
第71条 指令2000/31/ECの特定の規定の削除
第72条 消費者の集団的利益の保護のための代表者行動に関する指令2020/XX/ECの改正
第73条 評価
第74条 効力の発生及び適用

○2021年1月6日、大統領選挙結果を巡り、トランプ大統領(当時)の支持者らが米連邦議会議事堂を襲撃する事件が発生。

○これを受けて、プラットフォーム事業者各社は、トランプ大統領の行為が暴動を煽ったとして、関連アカウントの凍結や、トランプ大統領の支持者が利用するアプリの利用停止などの措置を取った。

トランプ大統領のアカウントに対するソーシャルメディア等各社の対応

Twitter	関連ツイート削除要求、一時凍結、解除後に永久凍結
Facebook/Instagram	24時間投稿禁止後、無期限凍結(少なくとも政権移行まで)
YouTube	暴動関連投稿動画を削除
Snapchat	一時停止から無期限停止
Shopify(ECサイト)	削除
Stripe(オンライン決済)	サービス停止

Parlerへの対応

Amazon(AWS)	クラウドサービスの提供停止
Google(Google Play)	アプリストアから削除
Apple(AppStore)	アプリストアから削除

Twitterの対応

- 2021年1月6日、Twitter社は、トランプ大統領のアカウントに対し、大統領選挙について虚偽の主張を繰り返しつつ支持者に「家に帰る」よう促したり「あなたたちを愛している」と述べた動画を含む、3つのツイートの削除を要求。削除されない場合や更なる規約違反があれば永久に凍結すると発表。トランプ大統領のアカウントは該当ツイートの削除に応じ、Twitter社は削除後12時間アカウントを一時的に停止。
- 1月7日、アカウントが回復され、トランプ大統領は投稿を再開し、敗北宣言動画を投稿。
- 1月8日、トランプ大統領が就任式への欠席などをツイート。これらのツイートを受けて、Twitter社は、さらなる暴力につながる危険がある(※1)とし、アカウントを永久凍結したことを発表(※2)。

(※1)「暴力の賛美に関するポリシー」

<https://help.twitter.com/ja/rules-and-policies/glorification-of-violence>

(※2)ツイッターの公式ブログによる声明:

https://blog.twitter.com/en_us/topics/company/2020/suspension.html

参考:「Twitterがトランプ氏と盟友のアカウントを凍結した週に誤情報が激減」(ワシントンポスト紙、1月17日)

Zignal Labs(メディアやSNSにおける情報流通に関する調査会社)の調査により、以下が示された。

- TwitterがDonald Trump大統領のアカウントを永久停止してから1週間(1月9日～15日)で、Twitterを含む複数のSNSにおいて、選挙の不正に言及した投稿の数が250万件から68万8000件へ73%減少した。
- 同じ期間に、米連邦議会議事堂への襲撃に関するハッシュタグとスローガンの数が、Facebook、Instagram、Twitter、およびその他のSNSプラットフォームにおいて大幅に(95%以上)減少した。
- 高名なインフルエンサー、著名なフォロワー、トランプ氏自身で構成される強力で統合された偽情報エコシステムが大きな役割を果たしている

誤情報の研究者は「重要なことは、プラットフォームからの排除は、特に先週行われたような大規模な排除の場合、新たなオーディエンスにリーチするための勢いと能力を急速に衰えさせることである」「他方、誤情報の拡散に既に関わっている人々の考えを硬化させてしまう性質もある」とコメントした。

<https://www.washingtonpost.com/technology/2021/01/16/misinformation-trump-twitter/>

Facebook・Instagramの対応

○2021年1月6日、連邦議会議事堂占拠を受け、Facebook社は、トランプ大統領の投稿について暴力のリスクを助長すると判断し、規約違反を理由として、トランプ大統領のアカウントを24時間にわたって投稿禁止としたほか、規約違反に該当する動画を削除。その後、7日には、FacebookとInstagramにおけるアカウントの凍結措置を無期限に延長することとし、少なくとも政権移行が平和裏に完了するまでの2週間はこの措置を継続すると発表した(※1)。

○Facebook社は、1月21日、コンテンツについてポリシーの検討を行う新たに設立された外部組織(監督委員会)が、トランプ前大統領のアカウント停止に対して再審議を行うことを決定(※2)。

○監督委員会は1月29日よりパブリックコメントの募集を開始しており、決定は90日以内に行われる予定。Facebookによる問題提起は以下のとおり(※3)。

- Facebookの価値観、特に「言論」と「安全」への取り組みを考慮して、ドナルド・J・トランプ氏によるFacebookおよびInstagramへのコンテンツの投稿を無期限で禁止した、2021年1月7日の決定は正しく行われたものだったか。
- Facebookは併せて、ユーザーが政治的指導者である場合の利用停止措置に関する委員会の見解または提言も求めた。

(※1) マークザッカーバーグCEOの自身のFacebookへの投稿

<https://www.facebook.com/zuck/posts/10112681480907401>

(※2) 監督委員会の声明

<https://www.oversightboard.com/news/236821561313092-oversight-board-accepts-case-on-former-us-president-trump-s-indefinite-suspension-from-facebook-and-instagram/>

(※3) パブリックコメント募集に関する監督委員会の告知

<https://oversightboard.com/news/175638774325447-announcing-the-oversight-board-s-next-cases/>

メルケル独首相発言

「トランプ氏追放は「問題」 独首相、ツイッターに苦言」(2021年1月11日 時事通信(AFP時事))

ドイツのメルケル首相は、短文投稿サイトの米ツイッターが自社サービスからトランプ米大統領を永久追放したことについて、表現の自由を制限するのは立法者のみであるべきだとして「問題だ」と苦言を呈した。ザイベルト政府報道官が11日の定例会見で、メルケル氏の見解を明らかにした。ザイベルト氏は「表現の自由は基本的人権として非常に重要だ。制限は可能だが、立法者が条件を決定すべきで、SNS(交流サイト)運営会社の経営陣の決定に従って決めるべきではない」と述べた。

参考:記者会見全文(質問は省略)

連邦政府は、(適切でないコンテンツへの対応については)原則としてソーシャルネットワークの運営者が大きな責任を負うと確信している。彼らは、政治的なコミュニケーションが憎しみや嘘、暴力への扇動によって毒されないようにするために、大きな責任を負っている。また、これらのカテゴリに該当するコンテンツがあるチャンネルに投稿されている場合には、そのコンテンツを傍観しないのが正しい。だからこそ、ここ数週間、数ヶ月のコメント投稿やその他の行為については、いわばそうした対応が正しいのである。表現の自由は、重要な基本的権利である。この基本的な権利については、ソーシャルメディアプラットフォームの管理者の決定に従ってではなく、法律に沿って、立法者によって定義された枠組みの中で、干渉しうる。このような観点から、メルケル首相は、米大統領のアカウントが永久にブロックされたことは問題であると考えている。

ご存知の通り、ドイツには2017年から施行されているネットワーク施行法がある。この法律は、ソーシャルネットワーク上のコミュニケーションが動くためのわかりやすい枠組みを設定しなければならないのは立法者であるという考えそのものを表現している。

企業経営者の判断で大統領のアカウントを完全にブロックすることは問題があると述べた。もちろん、問題になっているのは一根本的に問題になっているのは一嘘や歪曲、暴力を助長するようなツイートや投稿が大量に存在していることだ。だからこそ、このバランス感覚が常に問われているのである。しかし、そのための枠組みを国家、つまり立法者が設定するのは正しいことだ。

<https://www.bundesregierung.de/breg-de/aktuelles/regierungspressekonferenz-vom-11-januar-2021-1835796>

フランス

フランスのルメール経済・財務相は11日、ラジオで、トランプ氏の「嘘」を非難する一方で、「巨大IT企業に対する規制は、業界の寡占企業が自分で行うことではない」と発言。Twitter上で発信される偽情報や扇動発言には、国や裁判所が対応すべきだと主張した。同氏は以前「ビッグテックは民主主義に対する脅威の一つだ」とも述べていた。

また、欧州連合(EU)担当のクレマン・ボーンヌ下級大臣は、「民間企業がこのような重要な決定を下すのを見てショックを受けている」「これはCEOではなく、市民が決めるべきことだ」と述べた。

<https://www.politico.eu/article/angela-merkel-european-leaders-question-twitter-donald-trump-ban/>

<https://www.bloomberg.com/news/articles/2021-01-11/merkel-sees-closing-trump-s-social-media-accounts-problematic>

<https://fortune.com/2021/01/11/problematic-twitter-merkel-france-trump/>

<https://www.itmedia.co.jp/news/articles/2101/13/news047.html>

欧州委員会

欧州委員会の域内市場担当委員で、大手テック企業の規制に向けた欧州の取り組みのキーマンであるティエリー・ブルトンも、政治ニュースサイトのポリティコに寄稿した論説のなかで「チェック・アンド・バランスが何もはたらかないところで、CEO(最高経営責任者)がPOTUS(米大統領)の拡声器の栓を引き抜けるという状況には当惑を禁じ得ない」と記している。(※1)

フォン・デア・ライエン委員長はダボス会議にて、Twitterの決定を「表現の自由に対する深刻な干渉」だとし、「こうした広範囲にわたる決定のための法律の枠組みを構築するために、米国と海外の規制当局が協力して取り組むべきだ」「デジタル経済のルールブックを一緒に作りたい」と述べた。(※2)

ベスタエアー上級副委員長(欧州デジタル化対応総括、競争政策担当)はPoliticoのインタビューに対し、「フェイスブックやツイッターのような企業が、キャピトルヒルの暴動を受けて、ドナルド・トランプ元米大統領をグローバルプラットフォームからブロックしたのは正しかった」「デジタルサービス法(DSA)は、これらの民間企業がトランプ前大統領のオンライン投稿をブロックする前に介入していただろう」「ポイントは、DSAの下では投稿をブロックする前にユーザとの対話、通知、説明が行われたはずであること」「こうしたプラットフォームの決定の透明性を高めたいと考えている」と述べた。また、こうした規則作りについて、欧州と米国で連携して取り組みたいとも述べた。(※3)

(※1) <https://forbesjapan.com/articles/detail/39252>

(※2) <https://www.foxnews.com/politics/european-commission-president-twitter-trump-ban-serious-interference-with-freedom-of-expression>

(※3) <https://www.politico.eu/article/margrethe-vestager-social-media-companies-right-ban-donald-trump/>

Twitter ジャック・ドーシーCEOのコメント

※2021/1/14 自身のtwitterアカウントによる投稿より抜粋、総務省による仮訳

「Twitterから@realDonaldTrumpを追放したことや、どうしてこうなったのか、私は喜びも、誇りも感じていません。このような措置を取ると警告した後、Twitter内外での身体的安全への脅威がもたらされているという信頼すべき情報に基づき、これを決定しました。これは正しかったのでしょうか?」

「これはTwitterにとっては正しい判断だったと思います。私達は異常で手に負えないような状況に直面し、全ての行動を公共の安全に焦点を当てなくてはなりません。オンラインでの言論に基づく、オフラインでの被害は明らかに現実のものになっていて、私達のポリシーの適用を後押ししました」

「とは言え、アカウントを追放する事は大きな影響をもたらします。明らかに異常な事態ではありましたが、健全な会話を実現するという目標に私達は失敗したと感じています。そして私達の業務や取り巻く環境を省みるタイミングです」

「こうした行動を取ることは公の会話をたこつぼ化します。私達を分断します。物事の解明や贖罪、学習の可能性を制限します。そして、個人や企業が世界的な公での会話に対して大きな影響を与える危険な前例をもたらすことになります」

「このような力に対する監視と説明責任には、Twitterのようなサービスが担っているのはインターネットという巨大な言論空間でのほんの一部に過ぎないという事実が常につきまといました。もし人々が私達のルールとその適用に同意しないのであれば、他のサービスを利用すればいいのです」

「この考え方は他の数多くの基礎的なインターネットツールが、彼らが危険だと思うものをホストしない事を先週決めた時、大きな挑戦に直面しました。私はこれが協調的に行われたとは思っていません。各企業が独自の結論に達したか、あるいは他の企業の行動に刺激されたという可能性が高いと思います」

「いまこの瞬間にはダイナミックな動きが必要かもしれませんが、長期的にはオープンなインターネットの崇高な目的と理念を破壊することになるでしょう。企業が自身を節度あるものとするためにビジネス的な決断をすることは、政府がアクセスを排除することは異なりますが、同じようにも感じます」

「私達は皆、自分たちのポリシーとその適用の間にある矛盾を批判的に見る必要があります。私達のサービスがどのように気晴らしや危害を煽るか見極める必要があります。私達はモデレーションにもっと透明性を持たせる必要があります。これらの全ては自由で開かれたインターネットを侵害する事はないでしょう」

※ <https://twitter.com/jack>

Parler (パーラー)

○2018年にサービス開始した、アメリカのSNSサービス。全てのユーザーが平等に扱われることを信条としており、コンテンツモデレーションがほとんど行われていないと評価されていた。これまで知名度はほとんど無かったものの、アメリカの大統領選以降、大手SNSでアカウントを停止されたユーザーが続々と集結し、結果的にトランプ氏の支持者が情報交換や連絡を取り合うプラットフォームとなっていたとされる。

Google・Appleの対応 (アプリストア)

○2021年1月8日に、Parlerのモバイルアプリが、AppleとGoogleのアプリストアからそれぞれ削除された。AppleはParlerに対し、ParlerがAppStoreのガイドラインに違反しており、不快なコンテンツについての苦情を受けたため、モデレーションを改善するよう要求し、24時間の猶予を与えており、GoogleもAppleの数時間後に同様の最後通告を送っていたものの、Parlerがそれに応じなかったため、両社はアプリを削除したと報道されている(※1)。AppleとGoogleは、Parlerが同社サービスを適切にモデレーションする場合のみ、同アプリの提供を再開するとしている。

(※1) <https://www.buzzfeednews.com/article/ryanmac/apple-threatens-ban-parler>

Amazonの対応 (クラウドサービス)

○Parlerの最高経営責任者(CEO)を務めるJohn Matze氏は、1月9日、Amazonから同氏に対し、ParlerへのAmazon Web Services(AWS)プラットフォーム(クラウドサービス)の提供を10日に打ち切るという通告があったことを明らかにした。同氏は10日、報道機関向けの声明で、暴力を煽ったり暴力をふるうと脅したりする投稿など、禁止されたコンテンツを削除すべくモデレーションの改善に取り組んでいると述べた(※2)。その後、1月11日以降、ParlerのWEBサイトにはアクセスできない状況(※3)となっていたが、その後、米国の別のホスティング事業者SkySilkを利用して2月15日に再び利用可能となった。同社はParler上のコンテンツ内容について判断しないと表明している(※4)。

(※2) <https://www.buzzfeednews.com/article/johnpaczkowski/amazon-parler-aws>

(※3) Parlerは1月11日にアカウント復活を求めAWSを提訴したが、1月21日、裁判官はこの要求(Amazonへの仮差止命令)を拒否

<https://gigazine.net/news/20210122-judge-rejects-parler-amazon-host/>

(※4) <https://www.itmedia.co.jp/news/articles/2102/16/news061.html>