

## 誹謗中傷等への対策状況 ヒアリングシート

社名	Facebook Japan 株式会社	
① 対象サービス名	Facebook	
②	(i) 誹謗中傷等に関して禁止とする情報や行為	Facebook ではコミュニティ規定に違反するコンテンツは削除の対象となります。例えば、個人情報公開すると脅迫すること、脅迫的なメッセージを送信すること、悪意をもって一方的に連絡することもいじめや嫌がらせにあたります。Facebook はこのような行為を許容しません。 詳しくは以下コミュニティ規定の「いじめと嫌がらせ」項目を参照ください。 <a href="https://www.facebook.com/communitystandards/bullying">https://www.facebook.com/communitystandards/bullying</a>
	(ii) 削除等の対応	コンテンツの削除、コンテンツに対する警告画面の適用、アカウントの停止などがあります。
③	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】(当社サービス全て、誹謗中傷以外を含む) (i) 非公開 (ii) 71 件 (2019 年 1 月～12 月) 詳細は以下を参照ください。 <a href="https://transparency.facebook.com/government-data-requests/country/JP">https://transparency.facebook.com/government-data-requests/country/JP</a> (行政機関および法執行機関からの情報開示請求)
		【(日本の数が示せない場合) 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	誹謗中傷等に関する申告や削除要請に対する削除件数・	【日本の数値】(誹謗中傷以外を含む) (i) 2 件 (2019 年 1 月～12 月)

	<p>削除割合 (i)一般ユーザ、(ii)司法機関・行政機関</p>	<p><a href="https://transparency.facebook.com/content-restrictions/country/JP">https://transparency.facebook.com/content-restrictions/country/JP</a> (利用者の申告に基づき、コミュニティガイドラインに違反していないコンテンツで、日本の法令違反だとみなされたコンテンツの制限)</p> <p>(ii)5件(2019年1月~12月) <a href="https://transparency.facebook.com/content-restrictions/country/JP">https://transparency.facebook.com/content-restrictions/country/JP</a> (司法機関の命令に基づき、コミュニティガイドラインに違反していないコンテンツで、日本の法令違反だとみなされたコンテンツの制限)</p> <p>また、全情報開示請求のうち43%で何らかのデータを提供(2019年7月~12月) 詳細は以下を参照ください。 <a href="https://transparency.facebook.com/government-data-requests/country/JP">https://transparency.facebook.com/government-data-requests/country/JP</a> (行政機関および法執行機関からの情報開示請求、当社サービス全て)</p> <hr/> <p>【(日本の数が示せない場合) グローバルの数値】 (i) 230万件(2020年1月~3月) 詳細は以下を参照ください。 <a href="https://transparency.facebook.com/community-standards-enforcement#bullying-and-harassment">https://transparency.facebook.com/community-standards-enforcement#bullying-and-harassment</a> 「How much content did we take action on」(措置を講じたコンテンツ)を参照ください。 (コミュニティガイドラインに違反したコンテンツの削除件数)</p> <hr/> <p>【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】</p>
⑤	④以外の誹謗中傷等に関する削除件数(AIを用いた自	【日本の数値】

	動検知機能の活用等)	<p>【(日本の数が示せない場合) グローバルの数値】</p> <p>15.6% (2020年1月~3月)</p> <p>詳細は以下を参照ください。</p> <p><a href="https://transparency.facebook.com/community-standards-enforcement#bullying-and-harassment">https://transparency.facebook.com/community-standards-enforcement#bullying-and-harassment</a></p> <p>「How much did we find before users reported it」(事前対応率)を参照ください。</p> <p>【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】</p>
⑥	⑤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)	<p>ヘイト・暴力的なコンテンツ・嫌がらせ・いじめなどの不適切なコンテンツについては、AI と人員を組み合わせで対処します。</p> <p>コミュニティ規定に違反している可能性のある投稿、写真、その他のコンテンツを特定するために、利用者からの報告と人工知能 (AI) を活用しています。これらの報告は、50 以上の言語に対応しているコミュニティオペレーションチームが 24 時間 365 日体制で精査します。</p>
⑦	透明性レポートの公開	<p>透明性レポートは以下を参照ください。</p> <p><a href="https://transparency.facebook.com/">https://transparency.facebook.com/</a></p>
⑧	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	<p>Facebook では利用者がいじめや嫌がらせを見かけた場合、「報告」ができるようになっています。</p> <p>「報告」の方法について詳しくは以下を参照ください。</p> <p><a href="https://www.facebook.com/help/1380418588640631/">https://www.facebook.com/help/1380418588640631/</a></p> <p>問題が「報告」されると、Facebook はその内容を確認し、コミュニティ規定に従っていないすべてのコンテンツを削除します。Facebook がその問題を起こした人物に連絡を取る場合、利用者の名前やその他の個人情報が公開・通知されることはありません。</p>

		Facebook のコミュニティ規定に違反する内容を「報告」した場合は、サポート受信箱から報告の状況を確認できます。利用者のサポート受信箱を見られるのは利用者自身のみです。
⑨	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】
		【(日本の数が示せない場合) グローバルの数値】 コミュニティオペレーションチームには、50 以上の言語で Facebook および Instagram のコンテンツをレビューするコンテンツレビュアーが含まれており、世界中のサイトでグローバルコミュニティにサービスを提供しています。 ここ数年、Facebook 社は安全、セキュリティ、コンテンツのレビューに注力するチームを 35,000 人以上に増やし、そのうち約 15,000 人がコンテンツレビュアーです。
		【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】
⑩	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	いじめや嫌がらせ、ヘイトスピーチなどコミュニティ規定の違反として削除された決定に対して、異議申し立てを行う機会を提供しています。決定への異議申し立てがなされ、コンテンツが誤って削除されたと判断した場合はコンテンツの削除は取り消されます。 詳しくは以下を参照ください。 <a href="https://about.fb.com/ja/news/2018/04/comprehensive-community-standards/">https://about.fb.com/ja/news/2018/04/comprehensive-community-standards/</a> <a href="https://transparency.facebook.com/community-standards-enforcement/guide">https://transparency.facebook.com/community-standards-enforcement/guide</a>
⑪	普及啓発	Facebook では、いじめやその他の対立に関してサポートやヘルプを求める方に向け、いじめ防止ホームページを開設し、リソースを提供しています。 <a href="https://www.facebook.com/safety/bullying">https://www.facebook.com/safety/bullying</a>
⑫	その他の対策（警告表示・ミ	Facebook では以下の機能を提供しています。

	ュート機能等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者自身のプロフィールや投稿について誰に公開・共有するかの範囲を詳細に設定できる機能  <a href="https://www.facebook.com/help/1297502253597210">https://www.facebook.com/help/1297502253597210</a></li>   <li>・コメントの非表示や削除機能  <a href="https://www.facebook.com/help/297845860255949">https://www.facebook.com/help/297845860255949</a></li>   <li>・利用者のブロック機能  <a href="https://www.facebook.com/help/185897171460026">https://www.facebook.com/help/185897171460026</a></li> </ul> <p>また、公にしたくない写真が許可なくシェアされた場合、報告することができます。詳しい方法については下記を参照ください。  <a href="https://www.facebook.com/safety/notwithoutmyconsent/tools">https://www.facebook.com/safety/notwithoutmyconsent/tools</a></p>
⑬	取組の効果分析	
⑭	意見・補足	

## 誹謗中傷等への対策状況 ヒアリングシート

社名	Facebook Japan 株式会社	
① 対象サービス名	Instagram	
② (i) 誹謗中傷等に関して禁止とする情報や行為	Instagram では、利用規約およびコミュニティガイドラインに則り、個人の誹謗や名誉毀損を意図したコンテンツ、脅迫や嫌がらせとして公開された個人情報、繰り返し発信される望ましくないメッセージは、削除の対象となります。	
	Instagram のコミュニティガイドライン、および報告の方法については以下を参照ください。 <a href="https://help.instagram.com/477434105621119">https://help.instagram.com/477434105621119</a>	
(ii) 削除等の対応	コンテンツの削除、コンテンツに対する警告画面の適用、アカウントの停止などがあります。	
③ 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】(当社サービス全て、誹謗中傷以外を含む) (i) 非公開 (ii) 71 件 (2019 年 1 月～12 月) 詳細は以下を参照ください。 <a href="https://transparency.facebook.com/government-data-requests/country/JP">https://transparency.facebook.com/government-data-requests/country/JP</a> (行政機関および法執行機関からの情報開示請求)	
	【(日本の数が示せない場合) 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 誹謗中傷等に関する申告や削除要請に対する削除件数・	【日本の数値】(誹謗中傷以外を含む) (i) 0 件 (2019 年 1 月～12 月)	

	<p>削除割合 (i)一般ユーザ、(ii)司法機関・行政機関</p>	<p><a href="https://transparency.facebook.com/content-restrictions/country/JP">https://transparency.facebook.com/content-restrictions/country/JP</a> (利用者の申告に基づき、コミュニティガイドラインに違反していないコンテンツで、日本の法令違反だとみなされたコンテンツの制限)</p> <p>(ii) 0件 (2019年1月~12月)</p> <p><a href="https://transparency.facebook.com/content-restrictions/country/JP">https://transparency.facebook.com/content-restrictions/country/JP</a> (司法機関の命令に基づき、コミュニティガイドラインに違反していないコンテンツで、日本の法令の違反だとみなされたコンテンツの制限)</p> <p>また、全情報開示請求のうち43%で何らかのデータを提供(2019年7月~12月) 詳細は以下を参照ください。 <a href="https://transparency.facebook.com/government-data-requests/country/JP">https://transparency.facebook.com/government-data-requests/country/JP</a> (行政機関および法執行機関からの情報開示請求、当社サービス全て)</p> <hr/> <p>【(日本の数が示せない場合) グローバルの数値】 (i)150万件 (2020年1月~3月) 詳細は以下を参照ください。 <a href="https://transparency.facebook.com/community-standards-enforcement#instagram-bullying-and-harassment">https://transparency.facebook.com/community-standards-enforcement#instagram-bullying-and-harassment</a> 「How much content did we take action on」(措置を講じたコンテンツ)を参照ください。 (コミュニティガイドラインに違反したコンテンツの削除件数)</p> <hr/> <p>【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】</p>
⑤	④以外の誹謗中傷等に関する削除件数 (AI を用いた自	【日本の数値】

	動検知機能の活用等)	<p>【(日本の数が示せない場合) グローバルの数値】</p> <p>35.2% (2020年1月~3月)</p> <p>詳細は以下を参照ください。</p> <p><a href="https://transparency.facebook.com/community-standards-enforcement#instagram-bullying-and-harassment">https://transparency.facebook.com/community-standards-enforcement#instagram-bullying-and-harassment</a></p> <p>「How much did we find before users reported it」(事前対応率)を参照ください。</p> <p>【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】</p>
⑥	⑤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)	<p>ヘイト・暴力的なコンテンツ・嫌がらせ・いじめなどの不適切なコンテンツについては、AI と人員を組み合わせで対処します。</p> <p>コミュニティ規定に違反している可能性のある投稿、写真、その他のコンテンツを特定するために、利用者からの報告と人工知能 (AI) を活用しています。これらの報告は、50 以上の言語に対応しているコミュニティオペレーションチームが 24 時間 365 日体制で精査します。</p>
⑦	透明性レポートの公開	<p>透明性レポートは以下を参照ください。</p> <p><a href="https://transparency.facebook.com/">https://transparency.facebook.com/</a></p>
⑧	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	<p>利用者が、他の人に対するいじめや嫌がらせを目的として作成されたアカウントや、他の人に対するいじめや嫌がらせを意図した写真やコメントを発見した場合は、アプリ上で報告できるようになっています。また、Instagram でなりすまし被害に遭った場合や、なりすまし行為をしているアカウントを見かけた場合の対処法を以下のリンクからで確認いただくことも可能です。</p> <p><a href="https://help.instagram.com/446663175382270/">https://help.instagram.com/446663175382270/</a></p> <p>Instagram では、利用者からの報告に基づいてアカウントのブロックなどの措置を検討して</p>



		<p>います。</p> <p>Instagram アカウントを持っていない場合は、下記のフォームからコミュニティガイドラインに違反している Instagram のコンテンツ(写真や動画など)を報告できます。何かを報告しても、利用者が報告する投稿やプロフィールの作成者に利用者の情報が共有されることはありません。</p> <p><a href="https://help.instagram.com/contact/383679321740945">https://help.instagram.com/contact/383679321740945</a></p>
⑨	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】
		<p>【(日本の数が示せない場合) グローバルの数値】</p> <p>コミュニティオペレーションチームには、50 以上の言語で Facebook および Instagram のコンテンツをレビューするコンテンツレビュアーが含まれており、世界中のサイトでグローバルコミュニティにサービスを提供しています。</p> <p>ここ数年、Facebook 社は安全、セキュリティ、コンテンツのレビューに注力するチームを 35,000 人以上に増やし、そのうち約 15,000 人がコンテンツレビュアーです。</p>
		【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】
⑩	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	<p>いじめや嫌がらせ、ヘイトスピーチなどコミュニティ規定の違反として削除された決定に対して、異議申し立てを行う機会を提供しています。決定への異議申し立てがなされ、コンテンツが誤って削除されたと判断した場合はコンテンツの削除は取り消され、その違反記録はアカウントの履歴から削除されます。また無効にされたアカウントに対する異議申し立てを行う機会も提供しています。詳しくは以下を参照ください。</p> <p><a href="https://about.fb.com/ja/news/2019/07/changestoouraccountdisablepolicy/">https://about.fb.com/ja/news/2019/07/changestoouraccountdisablepolicy/</a></p>

⑪	普及啓発	<p>Instagramにとって、利用者の皆様の安全は最重要事項であり、セーフティパートナーNPO等との連携の元、以下の各種普及啓発に取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安全に利用するための機能をまとめた特設サイトの設置 「Instagramはオンラインいじめに立ち向かいます」 <a href="https://about.instagram.com/community/anti-bullying">https://about.instagram.com/community/anti-bullying</a></li> <li>・Instagramとは何か、子どもたちはどのようにアプリを使っているのかを理解いただき、子どもと話し合いの機会を持つためのヒントを紹介した保護者のためのInstagramガイドの出版 <a href="https://help.instagram.com/154475974694511/">https://help.instagram.com/154475974694511/</a></li> <li>・若年層の利用者にイラストを通じて安全に関する機能について知っていただくことを目的とした「安全な使い方を楽しく学ぼう！みんなのInstagramガイド」の出版 <a href="https://about.fb.com/ja/news/2019/12/teensafetyguide/">https://about.fb.com/ja/news/2019/12/teensafetyguide/</a></li> <li>・若年層の利用者とクリエイターと共に安全な使い方を考える取り組み「#インスタ ANZEN カイギ」の実施 <a href="https://about.fb.com/ja/news/2020/03/instaenzenkaigi/">https://about.fb.com/ja/news/2020/03/instaenzenkaigi/</a></li> </ul>
⑫	その他の対策（警告表示・ミュート機能等）	<p>Instagramでは以下の機能を提供しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複数の関わりたくない相手を一度に管理できる機能や、ポジティブなコメントをトップに固定しポジティブなやりとりを促したり、タグ付けとメンションを許可する相手を選択できる機能 <a href="https://about.instagram.com/blog/announcements/continuing-our-work-to-fight-">https://about.instagram.com/blog/announcements/continuing-our-work-to-fight-</a></li> </ul>

		<p><u>online-bullying</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・望まないやりとりからアカウントを保護する「制限」機能や、いじめコメントを特定して事前通知し投稿前に再考を促す機能  <a href="https://about.fb.com/ja/news/2019/07/antibullyingmoment/">https://about.fb.com/ja/news/2019/07/antibullyingmoment/</a></li> <li>・特定の人をブロックしたり、特定の人コメントをブロックする機能  <a href="https://help.instagram.com/426700567389543">https://help.instagram.com/426700567389543</a></li> </ul>
⑬	取組の効果分析	
⑭	意見・補足	