



第28回会合における構成員等からの主なご意見 (追加質問回答)

2021年7月14日
事 務 局

山口構成員

- 質問先：ヤフー、Facebook、Google、LINE、Twitter
- ①回答を控える「理由」及び②「今後の対応方針」の説明が重要。今回の項目に加えて、より良い対応策や、海外での先進的取組みの日本での導入の方針等があれば、さらに別の資料で、ベストプラクティスとしてまとめて公表されると望ましい。

ヤフー株式会社

■ 誹謗中傷のヒアリングシート

「2. ⑤不正な申告や削除要請への対応件数」部分

理由：何をもって「不正な申告や削除要請」であると判断するのが難しく、数値は計測していない。

対応方針：今後、大量申告等の問題が生じた場合は適宜対応を検討していく。

■ フェイクニュースのヒアリングシート

「1. ②加入者数、月間アクティブユーザ数又は書き込み数」部分

既にユーザ数は回答済みですが、2020年度の任意の1か月における書き込み総数は下記でございます。

(誹謗中傷のヒアリングシートに記載した内容と同様です。)

【日本の数値】

- ・ 知恵袋

投稿数：約440万件

- ・ ヤフーニュース

総投稿数：約1,300万件

「4. (2)削除等の対応」部分

理由：「偽情報」という切り口から対応件数をカウントしているサービスはないため。

対応方針：対処すべき投稿がどのようなものかを含め、偽情報への対応につき有識者の意見も聞きながら検討を進める。

「8. 研究開発の推進」部分

理由：現在は行っていないため。

対応方針：今後の事情に応じて、研究の要否も検討していく。

山口構成員（続き）

- 質問先：ヤフー、Facebook、Google、LINE、Twitter
- ①回答を控える「理由」及び②「今後の対応方針」の説明が重要。今回の項目に加えて、より良い対応策や、海外での先進的取組みの日本での導入の方針等があれば、さらに別の資料で、ベストプラクティスとしてまとめて公表されると望ましい。

Facebook Japan 株式会社

- 弊社は、コミュニティ規定施行レポートにおいて、国別の内訳を公表していませんが、これにはいくつかの理由があります。
- 第一に、悪意のある利用者が意図的にサービスを悪用しようとしている状況では、国レベルのデータは信頼性が低くなります。例えば、偽アカウントを作成するような悪意のある利用者は、VPNを使って発信元の国を隠すことが多いのです。そのため、偽アカウントやスパムなどのカテゴリーのデータについては、コンテンツを投稿した人の国別にアカウントやコンテンツを報告することはほぼ不可能になります。
- 第二に、コンテンツを見た人の国別に報告することも困難です。1つのコンテンツが複数の場所で見られる可能性があるため、コンテンツの数や事前対応率をコンテンツを見た人の国別に分けることができません。
- 第三に、表示頻度の計算（例えばFacebook上のコンテンツがどれだけコミュニティ基準に違反しているかを判断するための指標）には、コンテンツのサンプルを見る必要があります。現在、私たちは、統計的に関連性のある大量のデータを持つグローバルサンプルを使用しています。もし、国レベルのデータに頼らなければならないとしたら、サンプルサイズが小さくなり、データの精度や信頼性が低下する可能性があります。
- 重要なのは、技術的およびデータの報告義務を規定すると、企業が直面する様々な技術的制限、利用可能なリソース、法的小よびプライバシーに関する考慮事項（各国のデータ保護法を含む）を適切に考慮できない可能性があることです。ポリシー、ツール、施行の透明性を高めることはFacebook社にとって長年の優先事項ですが、特定のデータセットを追跡し報告するための過度に規定的で義務的な要件は、企業側、そして規制当局の両方にとってコストがかかり負担となる可能性があり、そのプラットフォームの安全性を正確に反映していない可能性もあります。その結果、イノベーションと成長が損なわれ、テクノロジーの圧倒的な活用をもたらす利益が制限されることとなります。
- 弊社といたしましては、利用者の皆様のためにサービスを向上させ、利用者の皆様の安全性を確保するための投資を継続的に行っていく所存です。

山口構成員（続き）

- 質問先：ヤフー、Facebook、Google、LINE、Twitter
- ①回答を控える「理由」及び②「今後の対応方針」の説明が重要。今回の項目に加えて、より良い対応策や、海外での先進的取組みの日本での導入の方針等があれば、さらに別の資料で、ベストプラクティスとしてまとめて公表されると望ましい。

Google Japan

- 6月10日公開資料 P20 主要な評価項目についての公開状況と構成員限り・非公開の場合の理由

□ 誹謗中傷等に関するポリシー（1. ③(i)(ii)関係）：公開済み

□ 日本における削除要請件数や削除件数（2. ①②③関係）：

① (i)「誹謗中傷に関連する一般ユーザーからの報告件数」

・「YouTubeにおけるユーザーからの報告件数」：以下の理由から構成員限りで公開

YouTubeのツールは、ヘイトスピーチや嫌がらせに関するものをはじめとする、コミュニティガイドラインに違反するコンテンツをユーザーが報告できるように設計されていますが、多くのユーザーがこの報告ツールを使用して、単に気に入らないコンテンツを報告しており、報告時に選択された該当のポリシーとは関係がないことも多いことがわかっています。もちろん、ユーザーからの報告により担当チームが審査し対象となったコンテンツを削除する場合がありますが、ユーザーからの報告件数には、削除に至った報告、削除には至らなかったものの審査の対象とすることに価値のあった報告、単なるノイズ、の全てが含まれており、報告件数というデータから何らかの有意義な評価を導くことは困難であり、むしろ、受け手をミスリードする可能性が高いものと考えています。政府と有識者の方には、このような点も含めて制度設計の上での検討材料としていただきたく、前回の審議会では構成員限りで提出させていただきました。今後、ユーザーからの報告に関する日本の件数を今後の透明性レポートなどで公表していくかどうかはYouTubeのコミュニティガイドラインの適用状況についてよりわかりやすい形でユーザーに対する透明性を高めていくために適切なデータかどうかという観点で検討していきます。

・「Googleマップのユーザーと店舗からの報告件数」：以下の理由から構成員限りで公開

これまでも地図に関する削除について、政府や裁判所命令以外の要請に関連する数は出したことがなく、地図に関連するデータを今後どのように背景などの説明も含めてわかりやすく公開していくかについて、社内でもう少し議論が必要と考えています。なおこちらはグローバルでも公開していない数字です。

山口構成員（続き）

- 質問先：ヤフー、Facebook、Google、LINE、Twitter
- ①回答を控える「理由」及び②「今後の対応方針」の説明が重要。今回の項目に加えて、より良い対応策や、海外での先進的取組みの日本での導入の方針等があれば、さらに別の資料で、ベストプラクティスとしてまとめて公表されると望ましい。

Google Japan（続き）

・「Google検索におけるユーザからの報告件数」：以下のとおり公開済み

Googleは、2019年に名誉毀損問題の法的理由のためにコンテンツを報告するためにGoogle検索ウェブフォームを通じて提出されたURLを約7000件受け取っています。

① (ii)「誹謗中傷に関連する司法機関、行政機関からの削除要請の件数」：以下の通り公開済み

2020年1月から6月までに日本政府（政府機関及び裁判所命令）から受けた名誉毀損に関する依頼は57件（アイテム数595件）で、政府から受けた依頼全体の85%を占めています。政府からのコンテンツ削除依頼に関する情報は、こちら（<https://transparencyreport.google.com/government-removals/by-country/JP?hl=ja>）のGoogleの透明性レポートで確認できます。

② (i)「誹謗中傷等に関する申告や削除要請に対する削除件数」

・「YouTubeにおける削除件数」：以下の通り公開済み

2020年10月から12月までの間に、日本でコミュニティガイドライン違反（ヘイトスピーチ、嫌がらせやネットいじめ以外も含む）で削除された動画の数は49,180本です。これはユーザーからの報告や機械によってフラグされたものを含む数字です。（参考）グローバルでは、削除された約1,000万本の動画のうち、ハラスメントやネットいじめが原因で削除された動画はそのうちの約0.8%です。

・「Googleマップにおける削除件数」：以下の理由から構成限りで公開

これまでも地図に関する削除について、政府や裁判所命令以外の要請に関連する数は出したことがなく、地図に関連するデータを今後どのように背景などの説明も含めてわかりやすく公開していくかについて、社内でももう少し議論が必要と考えています。なおこちらはグローバルでも公開していない数字です。

山口構成員（続き）

- 質問先：ヤフー、Facebook、Google、LINE、Twitter
- ①回答を控える「理由」及び②「今後の対応方針」の説明が重要。今回の項目に加えて、より良い対応策や、海外での先進的取組みの日本での導入の方針等があれば、さらに別の資料で、ベストプラクティスとしてまとめて公表されると望ましい。

Google Japan（続き）

・「Google検索におけるユーザーからの報告件数」：以下の通り公開済み

法律に基づく削除に関する問題を報告するためのウェブフォームを通じて一般ユーザー（もしくはその法的代理人）により名誉毀損を報告された推定7000件のURLのうち、2019年にGoogleは法的理由で約1700件のURLを検索結果から非表示にしています。非表示としたものは約24%となります。投稿されたURLのうち、約55%が非表示となりませんでした。提出されたURLのうち約20%は、Googleから報告者に追加情報の提供を求める必要がありました。Googleが追加情報を要求する理由としては、権利者が明確に特定されていない可能性がある、要求の法的根拠が明確に特定されていない可能性がある、などが挙げられます。

② (ii)「誹謗中傷に関連する司法機関、行政機関からの削除要請に基づく削除件数」：以下の通り公開済み

2020年1月から6月にかけて、日本の政府からの請求や裁判所の命令に基づき、449件をGoogle製品から削除しています。（この数字は名誉毀損以外の請求などに関するものも含まれます。）

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）

・「Googleマップに関する件数」：以下の理由から構成限りで公開

これまでも地図に関する削除について、政府や裁判所命令以外の要請に関連する数は出したことがなく、地図に関連するデータを今後どのように背景などの説明も含めてわかりやすく公開していくかについて、社内でももう少し議論が必要と考えています。なおこちらはグローバルでも公開していない数字です。

・「YouTubeに関する件数」：グローバルの数字のみ公開

常により良い透明性の在り方を検討しており、フォーマットや日本を含む各国データの取扱についても継続的に検討をし、随時更新してまいります。

山口構成員（続き）

- 質問先：ヤフー、Facebook、Google、LINE、Twitter
- ①回答を控える「理由」及び②「今後の対応方針」の説明が重要。今回の項目に加えて、より良い対応策や、海外での先進的取組みの日本での導入の方針等があれば、さらに別の資料で、ベストプラクティスとしてまとめて公表されると望ましい。

Google Japan（続き）

□ 一般ユーザから申告や削除要請に対応する部署・チームや日本国内の拠点・責任者（3. ①④⑤関係）

①一般ユーザからの申告・削除要請への受け付け窓口・受付体制、対応プロセス：公開済み

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：グローバルな数字を公開済み

当社のチームは、製品の専門家、エンジニア、弁護士、データサイエンティスト、元法執行機関職員など、多様な専門性を有しています。彼らは、専門家のネットワークと密連携をとりながら仕事をしています。現在ではGoogle 全体で10,000人を超えるスタッフが、1日24時間、週7日、1年365日体制で、Googleのプラットフォーム全体でコンテンツの確認と削除に取り組んでいます。常に各拠点のチームが連携して従事しているため、日本だけで切り分けして提示することはできません。

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：以下の通り回答済み

Googleでは、グローバルポリシーとコミュニティガイドラインに基づき、各国の文化的背景やトレンドを理解した上で実施しています。例えばYouTubeでは各国のコンテキストやトレンドも把握しながら対策を行っています。そのために日本を含めた各国のコンテキストを理解できるスタッフも働いています。こうした体制でグローバルに統一的に適用するコミュニティガイドラインに基づいて対策を執行しています。例えば、ある言葉がコミュニティガイドライン違反の誹謗中傷に当たるのかどうかといったことは、言語の理解、そして誹謗中傷されている対象の理解、そのビデオないしコメントがなされたタイミングや背景など総合的な理解が求められます。そうした理解の必要性をYouTubeでも強く認識しており、適切な体制（日本語のネイティブのレビュアー等）を整えています。

□ 取組の効果分析（5. ③関係）：公開済み

（補足） YouTubeでは、法務省人権擁護局が新たに公認報告者となったことにより、外部有識者からのフィードバックも得ながら日本の文化的背景に即した適切なコミュニティガイドラインの執行を実施してまいります。

山口構成員（続き）

- 質問先：ヤフー、Facebook、Google、LINE、Twitter
- ①回答を控える「理由」及び②「今後の対応方針」の説明が重要。今回の項目に加えて、より良い対応策や、海外での先進的取組みの日本での導入の方針等があれば、さらに別の資料で、ベストプラクティスとしてまとめて公表されると望ましい。

Google Japan（続き）

□ 透明性レポート（6. ③関係）：公開済み

（補足）常により良い透明性の在り方を検討しており、フォーマットや日本を含む各国データの取扱いについても継続的に検討をし、随時更新してまいります。

■ 主要な評価項目以外について構成員限り・非公開となっている場合の理由

□ 削除割合 (i)一般ユーザ、(ii)司法機関・行政機関：以下の理由で非公開

Googleがリクエストに応じずコンテンツを削除しない理由は状況によってさまざまです。政府やユーザーが求める削除対象が明確でない（たとえばリクエストにURL が記載されていない）場合や、コンテンツがすでに作成者によって削除されている場合などは、リクエストに応じることはできません。削除割合にとられることはユーザーが全体像を解する上で必ずしも得策ではないことから公開をしておりません。

□ 削除までの平均時間 (i)一般ユーザ、(ii)司法機関・行政機関：以下の理由で非公開

「平均所要時間」に基づく評価は、いくつかの理由から問題があると考えています。第一に、プラットフォームが展開した施策の有効性を評価するための最も効果的な指標ではない可能性があります。第二に、プラットフォームに対して、迅速かつ慎重に作業するよりも、対処にかかる時間を早めることを奨励することとなる可能性があります。最後に、平均的な所要時間を測定することは、例えば平均所要時間の中央値のようなデータと比較をするなど、不用意にデータを歪めることを誘導しかねません。

□ 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：以下の理由で非公開

現在透明性レポートなどで開示している情報以外については、開示を想定しておらず、数字をトラックしていないため。

□ 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：以下の理由で非公開

現在透明性レポートなどで開示している情報以外については、開示を想定しておらず、数字をトラックしていないため。

山口構成員（続き）

- 質問先：ヤフー、Facebook、Google、LINE、Twitter
- ①回答を控える「理由」及び②「今後の対応方針」の説明が重要。今回の項目に加えて、より良い対応策や、海外での先進的取組みの日本での導入の方針等があれば、さらに別の資料で、ベストプラクティスとしてまとめて公表されると望ましい。

Google Japan（続き）

- 6月10日公開資料 P57 主要な評価項目についての公開状況と構成員限り・非公開の場合の理由
- プラットフォーム事業者による適切な対応及び透明性・アカウントビリティの確保（4. 関係）
 - ・ グーグルでは、コンテンツを「偽情報」として特別に分類をしておらず、Google のプラットフォーム上での詐欺的または低品質のコンテンツを防止することを目的に、長年にわたり多数のコンテンツポリシーを設けています。例えば、スパム、なりすまし、意図的な情報操作に関するポリシーを定めています。このため、「偽情報」という分類でのデータを有していません。
 - ・ 偽情報への対処を目的とした政策立案・実施のため、どのような透明性の確保が有益なのか等について、プラットフォームサービス研究会、有識者等の意見を考慮しつつ、検討を行ってまいります。

山口構成員（続き）

- 質問先：ヤフー、Facebook、Google、LINE、Twitter
- ①回答を控える「理由」及び②「今後の対応方針」の説明が重要。今回の項目に加えて、より良い対応策や、海外での先進的取組みの日本での導入の方針等があれば、さらに別の資料で、ベストプラクティスとしてまとめて公表されると望ましい。

LINE 株式会社

- 第23回、第27回のヒアリングにおいて、弊社の日本における取組に関する全ての項目に回答いたしました。
- また、虚偽の情報への対応については、当該情報をもたらす影響・被害等を考慮したモニタリング基準を作成しております。
- 公的機関からの注意喚起等の状況も踏まえたうえで、判断基準に該当する情報を検知した場合、社内に設置されたタスクフォースにおいて対応の要否を検討し、対応を実施するフローを構築しています。

Twitter Japan

- 日本における一般ユーザからの誹謗中傷や偽情報に関する申告・削除要請の件数ならびに削除件数については、今後順次公開する予定です。
- なお、データの集計頻度や分類方法、公開範囲についてはまだ社内でも検討を行なっています。
- 一般ユーザからの申告や削除要請に対応する部署の規模については、非公開としています。サービスごとに直面する課題や受け取る申告・要請は異なっており、求められる対応も異なるため、サービス間の担当者の体制や人数を比較するのは文脈上適切でなく、また偏った比較となると考えます。Twitterでは、Twitterルールの適切な執行のため、人の目による審査とテクノロジーを組み合わせています。
- また対応部署の拠点については安全性やセキュリティの観点から回答を控えさせていただきます。
- アルゴリズムに関する透明性・アカウントビリティについて：「責任ある機械学習イニシアティブの開始」というブログ記事を公表しましたのでご参照ください。https://blog.twitter.com/ja_jp/topics/company/2021/introducing-responsible-machine-learning-initiative