

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】

貴社における、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は、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 2 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 にて公表を予定しております。

【質問事項】

1. サービス概要とポリシー策定状況

- ① 以下の回答において対象とする貴社のサービス名をお答えください。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 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、表示制限、ラベルの付与、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。（行為や情報の類型ごと

に取り得る対応が異なる場合、そのことがわかるようにご回答ください。)

※「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.」

- ④ ポリシー・約款の定期的な見直しの有無についてお答えください。また、コンテンツモデレーションに関するポリシーについて、外部有識者や第三者機関によるレビューの有無をお答えください。見直しやレビューが行われている場合、具体的な期間やレビュー実施主体やタイミングについてお答えください。

2. 削除申告等の受付・審査のプロセス

- ① 1. で回答いただいたポリシー・約款で禁止している情報、行為について、(i) 一般ユーザからの申告や要請に関して、受付窓口・受付態勢を定めているかお答えください。また、受付を実施している場合、どのような態勢によって受け付けているか（ウェブフォームによる申請、書面による申請等）お答えください。(ii) ユーザからの申告や要請によらず、主体的に誹謗中傷等の情報について、検知を行っているかお答えください。行っている場合、どのような態勢によって検知しているか（検知を担当するチームの有無、機械的な検索等）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 申告や要請に対して、ポリシー等に反しているかを審査するプロセス（人間が審査しているのか、AIなどの活用により機械的に審査しているか等）、対応実施の有無の意思決定とその責任者の有無及び案件ごとの優先度の決定方法（受付順、権利侵害の重大さ、申告者の属性（一般ユーザ、信頼性の確認されたアカウント等、選挙によって選出される公職にある者やその候補者、行政機関、裁判所等）等）についてお答えください。
- ④ 日本（日本語の投稿又は日本国内ユーザ）における一般ユーザからの申告や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。また、プロセスを担う部署・チームの日本国内における拠点の有無、又は、日本語での情報を専門的に扱う部署・チームの有無についてお答えください。また、当該チームにおけ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。
- ⑤ 削除等の可否が決定された時点で、(i) 削除等の要請を行った申立者に対して、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。(ii) 削除等の要請の対象となる情報の発信者に対して、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、また、当該通知に対する異議申し立ての方法の案内の有無をお答えください。

- ⑥ 削除等についての対応有無に関して、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異議申し立て、苦情や問い合わせがあった場合に、どのような受付態勢及び対応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、異議申し立てや苦情、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、「異議申し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)。
- ⑧ 正当ではない申告や要請を意図的に行う者 (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)による申告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. 削除等の対応の実施状況及び機能上の工夫

- 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。1. で回答いただいたポリシーに定める情報や行為の類型ごとにお答えください。また、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の申告や削除要請に対して、(i) 削除を行った数、(ii) 削除以外の対応 (非表示化やラベルの付与等) を行った数、(iii) 社内における審査等で正当な申告等ではないと判断して対応を行わなかった数、(iv) 削除までの平均時間 and/or 削除対象の閲覧数がどの程度抑えられたかがわかる指標を1. で回答いただいたポリシーに定める情報や行為の類型ごとにお答えください。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、貴社において主体的に行った、(i) 削除を行った数、(ii) 削除以外の対応 (非表示化やラベルの付与等) を行った数、(iii) 対応までの平均時間 and/or 削除対象の閲覧数がどの程度抑えられたかがわかる指標をお答えください。

- ④ ②(i)、(ii)、③(i)、(ii)でお答えいただいた内容以外の、誹謗中傷等個人の権利侵害を防止・低減するための貴社サービス上の機能の工夫（例：投稿前に再考を促す機能、ブロック・ミュート機能、投稿に対して返信を行うことができるユーザの制限等）についてお答えください。特に、特定のユーザやトピックに対するポリシー等違反の投稿の集中（いわゆる炎上）への対策として活用することができる機能（例：投稿に対して返信を行うことができるユーザの制限、一定時間に多数の返信等がされる場合にユーザの選択により返信等や通知を制限する機能等）についてお答えください。

4. プロバイダ責任制限法に基づく請求への対応

【4. については、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 貴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. 取組の情報分析・公開

- ① 上記1～4でお伺いした、誹謗中傷などの他人を傷つける情報や行為への対応状況について、その対応件数等の数値等を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における取組に関係す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。
- ② 誹謗中傷等の情報や行為を減らすための取組やその他ポリシーで禁止・制限している情報や行為への対策について、これらの取組によって得られた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、その効果の内容と公表の有無をお答えください。
- ③ 自社サービス内における誹謗中傷などのポリシー違反の情報、行為に関する流通の動向や、ユーザに与える影響に関する分析・調査を行っているかお答えください。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。
- ④ 誹謗中傷などのポリシー違反の情報、行為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。

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。

6. 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 誹謗中傷などの他人を傷つける行為の書き込み以外に、違法有害情報について、どのような情報や行為が貴社ポリシーで禁止又は制限されているかお答えください。
- ③ 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。