

プラットフォームサービス事業者における フェイクニュースや偽情報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。

回答を記載いただく場合に、取組等の対象となるフェイクニュースや偽情報（以下、「偽情報等」といいます。）については、「①社会的混乱関係（災害等）」、「②健康・医療関係（コロナ関係等）」、「③選挙・政治関係」に分類することが可能な場合、それぞれに分けてお答えをお願いします（※一部の質問については、あらかじめ回答欄をそれぞれの分類に分けて回答いただくよう設計しております）。それらに共通の取組や、これらの枠に当てはまらないトピックに関する取組については、「④全般・その他」として追記の上お答えください。

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・数値であることを必ず明記の上】、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。

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 3 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. 前提（サービス概要） >

- 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。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。それらのサービスについて、(i)コンテンツ共有サービス（一般ユーザ含む第三者

の投稿を共有するサービス)、(ii) ニュース配信サービス、(iii) 検索サービスのいずれに当たるかをお答えください。

- 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ー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。

< 2. 「我が国における実態の把握」関係 >

- ① 貴社のサービスにおいて、偽情報等の発生・拡散状況を把握できる体制を整え、具体的に分析・調査を行っているか、お答えください。
- ② 貴社のサービスにおいて、グローバル・日本における偽情報等の発生・拡散状況についてお答えください。その結果を分析・公表しているかお答えください。網羅的な回答が難しい場合、4. において回答いただくポリシー違反として偽情報を処理した具体的なケースについて、ポリシー違反とされた情報の内容、適用したポリシー、行った対応、その結果（例：どの程度偽情報の投稿や拡散、閲覧が抑えられたか等）についてご紹介ください。
- ③ 偽情報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. 「多様なステークホルダーによる協力関係の構築」関係 >

- ① 偽情報等への対応を進めていく目的で、Disinformation 対策フォーラムなどをはじめとした産学官民の多様なステークホルダーとの協力関係を構築し、取組について議論・検討を行っているか、具体的にお答えください。
- ② 協力関係構築及び議論を行っている場合、その場において、多様なステークホルダーによる協力関係の構築に向けて貴社がどのような役割を果たし貢献しているか、具体的にお答えください。
- ③ 協力関係構築及び議論を踏まえて、貴社にとってどのような具体的取組を進めているか、あるいは検討しているかお答えください。

< 4. 「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」関係 >

（1）偽情報等に関するポリシー

- ① 偽情報等への対応に関して、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・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。（ご

回答にあたっては、個別の情報・行為に関するポリシーの中で虚偽の情報を発信することを、直接・間接に禁止・制限するものをお答えください。）

- ② 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）削除要請や苦情に関する受付態勢・プロセス

- ① 偽情報等に関する情報や行為について、一般ユーザ、行政機関、国際機関、ファクトチェック機関等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。また、社内のチームにおいてレビューを行っているのか、あるいは第三者的なファクトチェック機関等がレビューを行っているのかについてお答えください。
- ② 偽情報等に関する情報や行為について、削除や警告画面表示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、削除や警告画面表示等の対応がされた・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。
- ③ 偽情報等に関する情報や行為について、日本（日本語の投稿又は日本ユーザ）における一般ユーザ、行政機関、国際機関、ファクトチェック機関等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。その他、偽情報等に関する情報や行為について何らかの対応を行っている部署・チームがある場合には、その内容・規模・人数についてお答えください。
- ④ 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、それらの部署・チームに関して、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異議申し立てや問い合わせがあった場合に、どのような異議申し立て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。

（３）削除等の対応

< 5. 「利用者情報を活用した情報配信への対応」関係 >

- ① 広告に関するポリシーや約款において、偽情報等に関する情報や行為に対する広告表示の制限（収益化の停止や配信停止など）等の規定を設けているか、お答えください
- ② 広告に関するポリシーや約款において、偽情報等に関する広告や政治広告に関する出稿制限等を設けているかお答えください。
- ③ 広告に関するポリシーや約款において、偽情報等に関する広告や政治広告におけるターゲティング技術の適用に関する規定を設けているかお答えください。特に、マイクロターゲティングに関する規定を設けているか、お答えください。
- ④ 偽情報等に関する広告や政治広告に関するターゲティング技術のアルゴリズムについて、それらの基準や考え方を明らかにするなど、当該アルゴリズムに関する透明性を確保し、アカウントビリティを果たす方策を行っているか、お答えください。特に、「人間中心の AI 社会原則」、「国際的な議論のための AI 開発ガイドライン案」や「AI 利活用ガイドライン」に沿って、透明性・アカウントビリティの確保がどのように図られているか、お答えください。
- ⑤ 広告に関するポリシーや約款において、偽情報等に関する広告や政治広告について、出稿者の情報や資金源の公開について規定を設けているか、お答えください。
- ⑥ 広告とコンテンツの分離に関するポリシーや約款、具体的な取組についてお答えください。
- ⑦ その他、偽情報等に関する広告や政治広告に関する透明性を高めるための仕組みや、ユーザに対するツールの提供等を行っているか、お答えください。行っている場合、具体的な取組についてお答えください。

< 6. 「ファクトチェックの推進」関係 >

- ① 貴社のサービスにおいて、偽情報等に関する情報や行為に、関連するファクトチェック結果を表示させる等の取組を行っているか、お答えください。行われている場合、具体的な仕組みや、掲載に当たっての基準についてお答えください。
- ② ファクトチェックを容易にするツールの開発及び提供等を行っているか、お答えください。行われている場合、具体的な取組についてお答えください。
- ③ ファクトチェックを実施する人材の育成を行っているか、お答えください。行われている場合、具体的な取組についてお答えください。

- ④ 日本におけるファクトチェックの推進に向けて、具体的にどのような取組を行っているかお答えください（人材面、資金面、ノウハウ面での協力他）。
- ⑤ その他、ファクトチェック機関との連携が行われているか、お答えください。

< 7. 「ICT リテラシー向上の推進」 関係 >

- ① ユーザが偽情報等に対抗する ICT リテラシーを身につけるための普及啓発について、貴社においてどのような取組や投資を行っているのかお答えください。
- ② ユーザが偽情報等に対抗する ICT リテラシーを身につけるための普及啓発について、他のステークホルダーとどのような連携・協力・投資等を行っているのかお答えください。

< 8. 「研究開発の推進」 関係 >

- ① 偽情報等に関する情報や行為に関するコンテンツモデレーションの対応に関して、機械学習を含む AI を活用した技術に関する研究開発を行っているか、お答えください。
- ② いわゆる「ディープフェイク」に対抗する技術に関する研究を推進しているか、お答えください。

< 9. 「情報発信者側における信頼性確保方策の検討」 関係 >

- ① 公共機関や国際機関、メディア等による信頼性の高い情報をサービスの目立つ場所に表示させる仕組みを導入していますか。導入している場合、具体的にどのような取組かお答えください。
- ② ニュース配信プラットフォームサービスを提供している場合、ニュースや情報に関する選別・編集について、透明性やアカウンタビリティの確保方策を行っているか、お答えください。
- ③ 伝統的なメディアやネットメディア等の関係者間で連携体制を構築しているか、お答えください。また、信頼できる質の高い情報をどのようにサービス上に増やしていくかについて、どのような検討を行い、どのような取組を行っているか、お答えください。
- ④ 偽情報等への対策として、情報源のトレーサビリティを確保するための仕組みや、なりすましを防ぐ認証の仕組みを設けているか、お答えください。

< 10. その他 >

- ① 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。