

プラットフォームサービスに関する研究会（第33回）

1 日時 令和4年3月7日（月）10時00分～12時00分

2 開催場所 総務省第1特別会議室（8階）

3 出席者

（1） 構成員

宍戸座長、新保座長代理、生貝構成員、木村構成員、大谷構成員、崎村構成員、手塚構成員、松村構成員、宮内構成員、寺田構成員、森構成員、山口構成員、山本構成員

（2） オブザーバー・発表者

個人情報保護委員会事務局 参事官 赤阪 晋介

法務省人権擁護局 参事官 唐澤 英城

（一財）マルチメディア振興センター 担当部長 木曾 希

ヤフー株式会社 政策企画本部 政策渉外部 部長 杉田 萌奈

Google, Head of information and content policy, Jean-Jacques Sahel

LINE株式会社 LINEグループ渉外室 政策企画チーム マネージャー 藤川 由彦

Facebook Japan株式会社 公共政策本部 部長 小俣 栄一郎

Twitter Japan株式会社 公共政策マネージャー 清水 愛子

（3） 総務省

竹内総務審議官、二宮総合通信基盤局長、北林電気通信事業部長、林総合通信基盤局総務課長、木村事業政策課長、小川消費者行政第二課長、丸山消費者行政第二課課長補佐、池田消費者行政第二課課長補佐

4 議事

（1） 事務局説明

（2） 事業者ヒアリング（ヤフー、Google、LINE、Meta、Twitter）

（3） 自由討議

（4） その他

【宍戸座長】 それでは、皆様、本日もお忙しい中お集まりをいただきまして、誠にありがとうございます。定刻でございますので、プラットフォームサービスに関する研究会の第33回の会合を開催させていただきます。

本日の会議につきましても、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ウェブ会議システムにて実施させていただいております。

事務局よりウェブ会議による開催上の注意事項について御案内がございますので、よろしく願いいたします。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 宍戸座長、ありがとうございます。総務省総合通信基盤局消費者行政第二課の池田でございます。

ウェブ開催に関する注意事項を幾つか申し上げます。

本日会合の傍聴者につきましては、ウェブ会議システムによる音声及び資料投影のみの傍聴とさせていただきます。事務局において傍聴者は発言ができない設定としておりますので、設定を変更いただかないようお願いいたします。

また、構成員、発表者の皆様におかれましては、ハウリングや雑音混入防止のために、発言時以外はマイクをミュートにして、映像もオフにさせていただくようお願いいたします。

御発言を希望される際には、事前にチャット欄に発言したい旨を書き込んでいただき、座長から指名を受けて進めさせていただきたいと思っております。

発言いただく際には、マイクをオンにして、映像もオンにして御発言をお願いいたします。御発言が終わりましたら、いずれもオフにお戻しく下さい。

接続に不具合がある場合には、速やかに再接続を試していただくようお願いいたします。

また、その他チャット機能で随時事務局や座長宛てに御連絡をいただければ、対応いたします。

本日の資料につきましてでございます。本日の資料は、本体資料として資料1から6、また、参考資料を1から7、用意しております。

参考資料について補足申し上げます。

参考資料1でございますが、こちらは前回会合において法務省様から御説明がありまして、前回会合において構成員限りとしておりました部分も含めた資料を今回公表するものでございます。

参考資料2でございますけれども、今回プラットフォームの皆様に回答いただきますヒアリングの質問項目の一覧でございます。

次に、参考資料3でございますが、こちら、プラットフォームの皆様から御提出いただきましたヒアリングシートにつき、事務局において一覧化をしたものでございます。

また、参考資料4でございますが、こちら、今回プラットフォームの皆様から御提出いただきましたヒアリングシートについて、事務局のほうで、前回2021年2月に回答いただいた際のものと比較できるようにまとめたものとしております。

その他、参考資料5につきましては、最新の米国の動きとしてMRI様にまとめていただきましたKids Online Safety Actについての資料となっておりますので、本日の御議論の参考にしていただければと思います。

注意事項につきまして、以上です。

それでは、これ以降の議事進行を、座長である宍戸先生にお願いしたいと存じます。よろしくお願い申し上げます。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

前回会合でお伝えいたしましたとおり、本日は、プラットフォーム事業者の皆様から、誹謗中傷を含めました違法・有害情報に対する取組について、昨年以降の進捗状況について御発表いただき、最後にまとめてそれらに対する質疑を行いたいと思います。

昨年この場でのヒアリングから、およそ1年が経過をしております。前回は申し上げましたけれども、皆様におかれましては取組の進捗を御報告していただけるものと思いますし、構成員の皆様におかれましては、そのことを前提に、前回の御発表あるいは法務省様からの情報提供なども含めて、誹謗中傷を含む違法・有害情報の対策について日本でどういった対策をとっていくべきかということについて、具体的に御議論いただきたいと私としては考えております。

それでは、早速議事に入りますが、事務局より今回のヒアリングの進め方等について御説明いただければと思います。よろしくお願いたします。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 宍戸先生、ありがとうございます。事務局の池田でございます。資料1を用いまして、今回のヒアリングにつきましての説明を申し上げます。

1枚めくりいただきまして、1ページでございますが、こちらは、前回、昨年9月にお取りまとめいただきました中間取りまとめについての概要としております。今後の取組方針について、1、ユーザーの情報モラル・ICTリテラシーの向上のための啓発活動、2、プラットフォーム事業者の自主的取組支援と透明性・アカウントビリティの向上、3、

発信者情報開示に関する取組、4、相談対応の充実にに向けた連携と体制、と柱として挙げ
ております。

また、これらにつきまして、次回以降のモニタリング、つまり今日行うモニタリングで
ございますけれども、依然として事業者が自主的な報告を行わない場合や、我が国におけ
る透明性・アカウントビリティー確保が実質的に図られない場合には、透明性・アカウン
タビリティーの確保方策に関する行動規範の策定及び遵守の求めや法的枠組みの導入等の
行政からの一定の関与について、具体的な検討を行うことが必要とまとめていただい
ております。

その際には、リスクベースアプローチ、リスク分析・評価と結果公表、適切な対応の実
施と効果の公表、継続的なモニタリング、データ提供といった枠組みを、共同規制的枠組
みの構築を前提に検討を進めることが適当とお取りまとめたものでございます。

次に、おめくりいただきまして、2でございます。今回のヒアリング項目につきまして
の一覧としております。昨年2月に行いましたヒアリングから一部項目の見直しを行いま
した箇所につきまして、赤文字で示しております。詳細な説明につきましては時間の関係
で割愛させていただきますけれども、基本的にはその次のページで説明いたします。

実際の違法・有害情報の対処のプロセス、フローに従ってモニタリングを行えるよう、
順番を一部入れ替えております。

特に修正を行った箇所の中で顕著なものについての御説明でございますけれども、1枚
戻っていただいて、2ページの1、サービス概要とポリシーにおきましては、ポリシー設
定いただいたものについての見直し状況等についての質問項目を追加しております。

また、順番を入れ替えましたが、削除申告等の受付・審査のプロセスにおいては、
前回のヒアリングにおいてはユーザーの申出に対する対応というところを伺ってありま
したが、今回は、プラットフォーマーの皆様主体的な取組として検知をする、その体制に
ついてのお伺いというのをしております。

また、3の削除等の対応に関してですけれども、先般は削除の件数のみについてお伺い
をしておりましたところですが、違法・有害情報対策においては削除以外の対策というの
もとり得るところでございます、その実態についてもお伺いをするものとしております。

5の情報分析・公開におきましては、誹謗中傷等の流通状況に関する分析・調査におい
て、ユーザーに与える影響の分析・調査の有無や公表の有無というところについても追加

をしておるところです。

3 ページでございますけれども、こちらはモニタリングの実施をすることで、どういった部分、どういったプロセスのどういった内容を明らかにしようとするかということ、事務局において図示を試みたものでございます。こちら、議論の御参考に役立てていただければと存じます。

4 ページ以降は、昨年のモニタリングにおいてプラットフォーマーの皆様から御回答いただいた内容等を、中間取りまとめから抜粋をしたものでございます。

4 ページの特に下半分のところにおきましては、主な項目について各プラットフォーマー様からの御回答状況というところをまとめていただいたものになっておりますが、ここで二重丸、丸、ペケ、三角となっておるところについて、今回モニタリングにおいてどのような改善が図られているのか、あるいは図られていないのかといったところについて、事業者からの皆様の御発表あるいは構成員の皆様からの御議論の中で明らかにしてまいりたいと思っております。

資料1につきまして、事務局からは以上でございます。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

それでは、ただいまの総務省様からの御説明も踏まえまして、プラットフォーム事業者の皆様から御発表をまずいただきたいと思っております。本日、大変充実した御発表を事前に準備いただいている関係で、持ち時間を御留意いただければと思っております。

まずは、ヤフー株式会社杉田様より10分程度で御発表をお願いいたします。

【杉田氏】 ヤフーの杉田でございます。皆様、どうぞよろしく願いいたします。それでは、早速でございますが、弊社から発表とさせていただきます。

それでは、ヤフーより、誹謗中傷を含む違法・有害情報への対策について御説明をさせていただきます。詳細につきましては、ヒアリングシートを皆様にお渡ししておりますので、そちらを御確認いただければと思っておりますけれども、昨年のヒアリングから弊社の特に力を入れている進捗等について御説明をさせていただきます。

まず、こちらは昨年のヒアリングにおいても御説明させていただいておりますが、弊社におきましては、個人に対する誹謗中傷等を内容とする投稿への対応としまして、2020年6月に「プラットフォームサービスの運営の在り方検討会」という会議を設置させていただいております。こちらにつきましては、これまでも社内で誹謗中傷対策というものを取り組んでいたところですが、改めて外部の皆様からレビューをいただいて、その妥

当性等について御議論いただくという場が必要ではないかということで、設けさせていただいたものでございます。

こちらにつきましては、全4回の議論を経まして、2020年の12月に提言書というものを有識者会議のほうから弊社宛てに受領しているところでございます。こちらの内容につきましては、右下に少し字が小さくなってしまっているんですけども、提言書の中では、誹謗中傷対策におけるエコシステムの構築と透明化というところを主な柱にしております。こちらは何かと申し上げますと、これまで数々の誹謗中傷投稿に対する取組というものを行ってきたところですけども、例えばここにございます、ポリシーや削除基準の明確化、ユーザーにとって分かりやすさというところをきちんと進めていくということですか、AI・機械学習につきましては、さらなる活用と精度の向上ですとか、アルゴリズムの説明をしっかりとしていくこと、そして措置ユーザーへの対応としまして、きちんとユーザーがなぜ自分が措置されたか分かるように対応を進めていくですとか、透明性レポート、きちんと事業者の取組について透明化を図っていくといった柱について、効果測定をきちんとすると。そして、外部の有識者の皆様ですとかユーザー、社会全体からフィードバックをいただいて、また対策の見直しに生かしていくと。こういうエコシステムの構築、そして透明化というところを進めていくということで、提言書を終了した後に、昨年、様々な取組をさせていただいたところでございます。

具体的な提言書受領後の取組につきまして御説明をさせていただきます。まず、ガイドラインにおける措置事例の明示というところですけども、弊社の主な投稿系サービスとしまして、ヤフー知恵袋ですとかヤフーニュースコメントというものがございますが、それぞれで定めているガイドラインというもののアップデート、また、その措置をされる事例、具体的な禁止投稿の事例というものを追加しております。また、こちらは1回限りのアップデートというものではなく、適時更新をしているというところでございます。

また、2点目、削除措置の理由の明示というところでございますけれども、こちらは、既に知恵袋におきましては、マイ知恵袋ページという投稿者自身が見えるページがありますが、そちらで削除の理由を確認、削除日から2週間可能というところでしたけれども、ヤフーニュースコメントにおきましても、ユーザーから問合せがあった場合には、カスタマーサポートのほうから措置理由を開示する、その際には、措置の妥当性、その理由で措置をして妥当だったのかどうかということも含めて確認するというフローを、昨年の夏から開始しているところでございます。

また、3点目、投稿停止措置に対する異議申立窓口を用意というところでございます。こちらは既存のお問合せ全て広く含む窓口というのは用意していて、その中で投稿の削除に対する異議申立てなどを受け付けることがございましたが、改めて社内のフローなどをきちんと整備をしまして、こういった窓口も御用意しております。

また、4点目ですけれども、こちらの、AIの積極的活用と。こちらは、私どもでAIを積極的に活用していくというところはもちろんですけれども、ヤフーニュースコメント欄で利用しているAIのモデルについて、外部へも無償提供するというところを進めておりまして、弊社だけでなく業界全体のアップデートというところを後押しになればというところで取り組んでいる施策でございます。

続きまして、透明性レポートの公表についてでございます。前年度のヒアリングのときに、透明性レポート取りまとめ予定とお伝えしていたところでございますが、2020年度分の数値が集まりましたので、そちらの透明性レポートというものを昨年末に公表させていただいております。

プラットフォーム事業者による自主的な取組の内容について透明性レポートを作成したというところでございますが、主な対象サービスは、弊社の中でも特に大きいヤフーニュースコメントと、あとは知恵袋を対象としておりますが、こちらはまず初版ということで、今後も対象サービスの見直しというのは検討していきたいと考えております。

また、透明性レポートの内容・項目につきましては、こちらのスライド、図の中にあるところですが、例えば、投稿の監視体制がどうなっているのか、パトロール体制ですとか機械的な対応、また削除理由の内訳などを透明化させていただきまして、またこれもレビューをいただいて、皆様からフィードバックをいただいたものを踏まえて、対策の見直しに生かしていきたいと考えております。

続きまして、透明性レポートのサマリーというところでございますが、詳細は透明性レポートの内容を御確認いただければと思いますけれども、投稿の削除件数や削除理由内訳についても公表させていただいております。

まず、ヤフーニュースのコメント欄につきましては、概要ですけれども、総投稿数に対するガイドライン違反を理由とした削除投稿数の割合というのは、全体の投稿のうち約3%となっております。また、削除理由の内訳は、不快投稿等というものが最も多く、65%程度となっております。

また、不快といっても、これはユーザーによって様々な不快に感じるところが違うと感

じられるかもしれないんですけども、具体的にはその中に、こういったものが不快と感じるのかというガイドラインを具体的に示しておりまして、さらに内訳を示したのが左から2番目の図ですけれども、不快投稿の中にも様々な、例えば誹謗中傷、過度な批判、わいせつですとかヘイトスピーチなどがございますけれども、特にその中でも誹謗中傷・過度な批判が最も多く、約84%だったというところでございます。

また、ヤフー知恵袋ですけれども、こちらは総投稿数に対するガイドライン違反を理由とした削除された投稿の割合というものは、約7%というところでございます。知恵袋における削除理由の内訳は、不快投稿等が最も多く、36%。また、この詳細な内訳は、一番右端の円グラフですけれども、こちらにも誹謗中傷投稿というものが最も多く、約67%というところでございます。

また、透明性レポートの発表というところに加えて、ヤフーニュースコメントにおいて、誹謗中傷投稿等への対策として新たな取組をしておりますので、そちらの御説明もさせていただければと思います。

こちらは昨年の10月に出させていただきましたプレスリリースの抜粋でございますけれども、対策の強化としまして、投稿時に注意喚起メッセージというものが表示されるんですけれども、そちらの対象者拡大の話ですとか、記事単位のコメント欄の自動非表示、また、衆院選期間中の注意メッセージの掲出などに取り組ませていただきました。特にこの中では、2番の記事単位のコメント欄の自動非表示について御説明をさせていただければと思います。

まず、コメント欄が、なぜそもそも必要なのかと。なぜ提供しているのかというところですが、私どもとしましては、インターネットの双方向性という特徴を生かして、ユーザー個人にも発信の場を提供していくということで、さらなる情報の価値というものをつくっていきたい。その情報に触れた多くのユーザーの行動をサポートし、より良い社会の実現に貢献したいといったところに、コメント欄の提供をする理由がございます。

コメント欄非表示機能の概要というところですが、とはいえ、一部のコメント欄におきましては、なかなか私たちが目指しているコメント欄の姿になっていないというところもございましたので、一部のコメント欄を自動で非表示する機能が必要ではないかというところを社内でも検討をさせていただきました。こちらでは、一定以上のコメント数がある記事のコメント欄を対象に、AIが判定した違反コメント数などの基準に従い、コメント欄を自動的に非表示とする機能というのの実装をさせていただきました。

こちらにおきましては、ヤフーが何か不適切だと独自に考えて恣意的にコメント欄をクローズするといった恣意性を排除していく必要があるというところで、基準としましては、AIが判定した違反コメント数など客観的な指標を用いた基準に従って、コメント欄の自動非表示というものをさせていただいております。

また、ここで活用しているAIは、もともとコメント欄非表示機能というものを設ける前からコメント対策として用いておりましたAIを使っているんですけども、こちらでは最先端の自然言語処理モデルとスパコン「kukai」を活用したAI判定モデルというところで、ヤフーニュースコメントポリシーのうち、過度な批判や誹謗中傷、差別、わいせつや暴力的などの項目に合致しているところの度合いを総合的に点数化して自動削除するというAIを用いているところでございます。こちら、AI活用イメージは、この右の図などを御覧いただければと思います。

また、こちらの措置ですけれども、初めは実験的にと申しますか、段階的にまず導入させていただいたというところがございますので、本機能による措置が適切に実行されているかというところを有識者の先生方など外部の意見も伺って検証し、透明性を持って取り組んでいく必要があるというところで、導入開始後2か月の状況というものを公表させていただいております。

こちらは、導入後の状況はスライド左側になりますけれども、導入後約2か月において非表示になった記事数は合計216件、1日当たり平均3.5件とお示ししております。また、媒体の種類ですとか記事の内容問わず、様々な記事のコメント欄が対象となったというところでございます。

また、こちらの取組について、有識者の先生方から御意見をいただいているところでございますが、こちらについては、コメント欄に誹謗中傷などの投稿が集中している、殺到しているような状況においては、個々の1個ずつの違反投稿の削除といった対応だけでなく、こういったコメント欄全体のクローズというのも一定の有効な手段ではないかという御意見ですとか、他方で、恣意的な運用とならないように、非表示とする際の基準を明確にすべきですとか、理由を対外的に説明していくことの重要性という御意見もございました。また、コメント欄の非表示措置は建設的な意見も事実上削除してしまうことから慎重さが求められるため、違反者や違反投稿への対策をこれまで以上にきちんと両輪で進めていくべきといったようなコメントをいただいております。

こちらは、先生方の御意見というのも参考にさせていただきまして、まず、問題のある

不適切な投稿へ直接的なアプローチというところで、投稿の削除ですとか、反復違反する人に対してのアカウントの利用制限措置というものをしっかり進めていくということと併せて、不適切な投稿がなされないための環境整備というところを2軸で進めていく、きちんと両輪で進めていくということが重要であると考えておりました、今回、コメント欄の非表示機能の導入というのに至っております。もっとも、どちらか片方だけで十分ということではないと思いますので、今後もまた引き続き、新たな対策なども検討していきたいと思っております。

ヤフーからの昨年からのアップデートについては、以上となります。ありがとうございました。

【宍戸座長】 ヤフー様、ありがとうございました。

それでは、続きまして、グーグル様より御発表いただきたいと思います。Mr. Sahel, thank you for attending this meeting again. Could you start your presentation?

【Jean-Jacques Sahel氏】 皆様、ありがとうございます。本日は、総務省の皆様、そして委員会のメンバーの皆様、また、業界代表の皆様、おはようございます。

このたびは総務省様主催のワーキンググループに意見提出の機会をいただき、ありがとうございました。この1年半ほどの間にも、意見交換の場をいただいていた。弊社もワーキンググループとの定期的な意見交換を踏まえて行動し、そして弊社のポリシー、透明性の改善に継続的に取り組んでおります。

それでは、この後、有害コンテンツに対しての当社の取組については短く御説明をさせていただいた上で、前回お話をさせていただいて以降のアップデートについても触れたいと思います。

こちら、御記憶にあるところかと思いますが、グーグル全体において、コンテンツに対しての節度あるものにするために、4つの手段を用いております。

1つ目が、Removal、削除です。削除というのは、当初のプロダクトとサービスについて、それぞれ責任あるルールを設定し、侵害するコンテンツ・行為に対して行動をとるといったものです。また、コンテンツの削除においては、当社が受け取っている法的な通知・報告を踏まえての行動というものもあります。

そして2つ目がRaise、これは私個人的には非常に重要な要素だと思っているもので、侵害するコンテンツからユーザーの皆さんの安全を守る上で不可欠なものであると思っております。質の高いコンテンツ、あるいは権威あるソースについては、それが最も大事な

ところで見つけやすくするという事です。これについては非常に大事な点で、そして、これからもっとこれについては取り組んでいきたいと思っております。

3つ目が、Reduce、減らすというものでして、これは必ずしもルールを明確に侵害するものではない、しかしセンシティブであり、そして差別的な要素があるというものについては、これは当社ではボーダーライン上のコンテンツと捉えて、その拡散を減らすという取組をしております。当社がコンテンツを特集またはリコメンドする場所で、潜在的に有害な情報の拡散も減らすというものです。

そして4点目ですが、コンテンツを収益化または宣伝したいと思っていらっしゃるパブリッシャー、コンテンツクリエイターについて、その質と信頼性には高い基準を設定しております。ですから、Rewardする、信頼できるクリエイターに利益還元をするという取組をしております。

では早速、透明性レポートの進捗のまとめとして報告をさせていただきます。まず、ユーチューブに焦点を当てて御紹介したいと思います。そして、最新のレポートの中においては、日本のユーザーの皆様に対しての新しいユーチューブでの透明性にコミットした取組についての御紹介がありまして、当社のポリシーの適用とか、あるいはフラグと呼んでいます報告とかアピールなど、日本のユーザーの皆様と関連のある活動について紹介しております。ぜひもっと情報量としては増やしたいと思っておりますし、ゆくゆく当初のウェブサイト上で公開されます公式のトランスペアレンシーレポートには追加したいと思っておりますが、その前の段階ではありますけれども、こちらの委員会の場で報告させていただけるということをとてもうれしく思いますし、また、今日御紹介する情報が私どもの進化と成長の証であると受け止めていただければと思います。

それでは、ほかに主なフィーチャーとしてお伝えしたいこととして、まず1点目は、主体的な誹謗中傷等の情報の検知体制について御報告いたします。詳細についてはレポートの中はかなり記載をしているところではありますけれども、少しユーチューブ上の低評価数を非表示にしたということについてお話ししたいと思います。

低評価のボタンを使うことによって、クリエイターあるいはユーザーの方に対して誹謗中傷的な形で使われているという指摘もあり、この低評価の数を非表示にして、クリエイターの方本人しか見れないようにいたしました。詳細については、ヒアリングシートとか、あと、このたびつくりましたブログなども御覧いただければと思いますけれども、オンラインでのこういった行為がますます見られるようになってきているという中、当社として

は、ユーザー様、クリエイター様、そして専門家の皆様、政府関係者の皆様を含め、その声を聞いて、そして行動をとる、対策をとるということがとても大事だと感じております。ステークホルダーの皆様のお声を聞く、そして、このような研究会の場で専門家の皆様のお話を聞くという一環で、法務省人権擁護局の皆様にも、この場をかりまして感謝申し上げます。

法務省人権擁護局様ですけれども、当社のトラステッドフラグガープログラムと云ってありますユーチューブ公認報告者プログラムに、昨年の4月から加わっていただいています。大変いい議論をさせていただいています。こうした広範囲の対話を通じて、文化的あるいは歴史的な背景に対しての当社の理解も深めていますし、日本のユーザーの皆様にとって有害なコンテンツを取り除くためのポリシーの改善にもつなげております。こうした法務省様とのパートナーシップにとっても感謝をしていますし、さらに連携させていただくことで、プラットフォームを日本のユーザー様にとって安全な場所にしたいと思っています。

また、その他誹謗中傷等、個人の権利侵害を防止・低減するためのサービス上の工夫についても一言触れさせていただきます。例えばユーチューブは、クリエイターが自分のチャンネルで交わされる会話のトーンを自分で方向づけることができるように、コメントのモデレーション・管理ができるツールを提供しております。不適切なやり取りがされないようにするためです。不適切な可能性があるコメントについては、確認のために保留という形になりますので、クリエイター様自身が自分のチャンネルにとって果たして適切なコメントなのかどうかということを御自身で判断することができるという仕組みになっております。ですから、クリエイター様をエンパワーする仕組みになっているということです。

また、それ以外にも、例えばコメント内の特定の言葉をブロックするとか、あるいは特定の個人がコメントできないようにブロックするとか、あるいはほかのユーザーにモデレーター権限を割り当てるといった操作ができるツールを用意しております。クリエイター様がチャンネルのコメントをより効率的に監視できるような体制になっています。

また、ユーチューブにおいて良識に基づいた交流を促すために、ほかの人が不快と感じる可能性のあるコメントを投稿しようとするユーザーに対して警告を発する、そしてコメントを見直して、そして編集してから投稿するよう促す機能もあります。

結論のお話をさせていただく前に、あと少しだけ、幾つか御紹介したい点があります。まず1点目が、グーグルマップについてです。グーグルマップでの口コミの仕組みについて

で御紹介している新しいブログを用意しました。グーグルマップの利用というのは、もう日々、世界中のユーザーの皆様、数百万件に及ぶ口コミが投稿されていて、当社は情報の有益性そして正確性を保つために、24時間体制でサポートしています。不適切なコンテンツを防ぐための作業の多くというのはあまり知られてはいません。なので、このブログにおいて、口コミを投稿した後、どうなっているのかということを知っていただくことができるようになっていきます。当社のポリシーを踏まえて、当社がどのようなアクションをとっているのかということを知っていただく場になっているかと思えます。

さらに、データなども御提供し、全体的に透明性を高めるよう努力をしております。今日のような形で専門家の皆様とお話をさせて議論させていただくことで、どのようにポリシーをつくるべきなのか、また、次のポリシーの見直し、改定についてはどのように取り組んでいくべきなのか、また、どうやってアップデートしていくのかということ、また、エンフォースメントについても一緒に協業することができればと思っております。とりわけ日本のステークホルダーの皆様には、もっと情報提供をさせていただくことができるかと思えますので、これから先、一緒に御協力できることを願っております。

今、メンバーは非常に忙しくしております。この分野というのは、大変今、忙しい分野になっております。そして世界情勢がこういう状況になっている中で、いろいろな優先課題を、どれを優先するべきかというのをやりくりしながら取り組んでいるような状況です。今回、この課題に取り組んでいる我々の同僚の中には、ウクライナの情勢に対して対応しなければいけないという者もいて、そういった人間の生死が関わるようなところも考慮に入れながらの作業をしなければいけない状況になっております。

とは言いつつも、透明性の確保というのは当社にとって長期的に見て最優先課題になっていきますし、もっと透明性を高めるような取組をしていきたいと思っておりますし、また、検討会の皆様とも可能な限りデータを共有させていただきたいと思っております。

結論になりますけれども、当社のユーザーの皆様にとって、使っただけでいるグーグルの製品が、いずれも安全で安心で、そして楽しんでいただけるものであるように努力を続けております。ただ、それを実現するのは容易なことではありません。様々な優先課題というのがありますし、また制約もあります。全てのコンテンツが全てのプラットフォームにおいてホスティングされているわけではありません。グーグル検索というのはインデックスでされているものであって、ホスティングプラットフォームではない、こういう制約がある中ではありますけれども、できる限りのことをしたいと思っております。

こういった検討会の場、そして総務省様とのやり取りにおいて、私自身、大変多くのことを学ばせていただいておりますし、そこをきっかけとしてさらに行動をとって、そしてさらにここからも議論をさせていただく機会をいただき、そして協働させていただければと思っております。ありがとうございました。

【宋戸座長】 Thank you for your sharing your recent efforts. I appreciate your corporation to our committee. We will ask you some questions later, I suppose. ありがとうございます。

それでは、続きまして、LINE株式会社、藤川様より御発表をお願いいたします。

【藤川氏】 ありがとうございます。LINE株式会社、藤川でございます。本日、弊社の誹謗中傷等への対策に向けた取組について御説明をさせていただきます。今、投影しております6つの観点において、本日御説明をさせていただきたいと存じます。

弊社、LINE株式会社では、安全安心な利用環境整備を重要な責務と認識し、これまで様々な施策に取り組んでまいったところがございます。その際、こちらに表示しておりますように、1点目、サービスの利用上のルール、2点目、サービスの不正利用防止の仕組み、3点目、ユーザーへの普及啓発、この3つの観点をバランスよく施策を講じていくことを大切にまいったところがございます。次のスライドから、弊社が実施している施策について、具体的な内容を御紹介させていただきます。

4枚目のスライドでございます。禁止行為の明示と記載しておりますけれども、サービスの利用上のルールについて、誹謗中傷をはじめとする禁止行為を利用規約において明示してございます。また、利用規約に明示するのみでなく、利用者の皆様にルールを守っていただくために、各サービスの安全安心な利用に向けたガイドラインを通じてルールの内容を分かりやすく伝えるとともに、違反を発見した場合の措置について御説明するなど、周知に努めているところがございます。こちらのスライドに示しておりますのは、左側、利用規約ですけれども、こちらにおいて禁止行為を示しているということ、また、その右側ですけれども、ガイドライン等で平易な言葉で分かりやすく説明している例となっております。

5枚目のスライドでございます。弊社の誹謗中傷等の迷惑行為への対策、こちらについて御説明させていただきます。誹謗中傷等の迷惑行為への対策として、各サービスの特性に合わせた仕組みを設けております。LINEオープンチャットというサービスにおいては、興味関心事などのテーマごとにユーザー様がトークルームを作成してコミュニケーション

をとっていただくサービスとなっております。こちらにおいては、NGキーワードに該当する投稿を自動非表示化する機能、こういったものを設けており、かつ、ユーザー様自身がトークルームごとに独自のNGキーワードを追加する機能を提供しているところでございます。

また、LINE VOOMというサービスは、ユーザー様がほかのユーザー様とフォローという形でつながる動画プラットフォームとなっております。こちらでは、つながりたくない特定のユーザーをブロックする機能を設けており、ブロックした場合、お互いにフォローができなくなり、投稿を閲覧できないようにすることが可能となっております。

このように、誹謗中傷等の迷惑行為への対策として、違反投稿を自動で非表示化するなどの仕組みを実装するとともに、ユーザー様自身が活用できる仕組みを提供しております。

また、誹謗中傷等の迷惑行為への対策の続きでございますけれども、こちら、誹謗中傷等の迷惑行為への対策として、モニタリングを24時間365日、実施しているところでございます。モニタリングについては、利用規約や法令を違反した投稿の有無に関して、機械的なチェックと人の目によるチェック、2段階で、コンテンツの確認をし、サービス上で違反投稿等が拡散されないよう努めているところでございます。

また、さらなる安全安心向上に向けて、機械的なチェックにおいてAIを活用して、テキスト投稿、画像投稿、また画像投稿内のテキストを確認する取組を進めているとともに、AIの機械学習により、違反投稿検知の精度向上に努めているところでございます。

また、現在開発中ではありますけれども、AIを活用した機械的なチェックにより、投稿が公開される前に違反を検知して利用者に再考を促す警告機能を開発する、こういった取組を進めているところでございます。

このように、今後も継続して、より安全安心な利用環境整備、こちらの実現に向けて、既存の対策の精度向上、また新たな対策を講じてまいりたいと考えているところでございます。

次に、削除申告への対応について御説明申し上げます。各サービスに通報窓口を設けており、通報することで弊社に確認を促すことを可能としております。また、モニタリングにおいて確認できなかった名誉毀損やプライバシー侵害等の権利侵害情報については、問合せフォーム等を通じて申告を受け付けてございます。

また、法務局様からいただく削除依頼に関しましては、2021年10月より法務省様とホッ

トラインを構築して、削除依頼への対応における課題の抽出、改善に向けた意見交換を定期的に実施しているところでございます。

このように、法務局様からの削除依頼に関して円滑に対応するため、権利侵害情報に該当する投稿の指定等に関するマニュアルの整備も進めているところでございます。

スライドの8枚目、透明性の確保でございます。誹謗中傷をはじめとする違反行為への対応について、透明性確保の観点から、LINEトランスペアレンシーレポートと称する報告書を定期的に公表しているところでございます。この報告書では、利用規約の違反や、法令に違反する投稿への対応について、違反投稿の確認手順及び非表示化の対応結果について御説明しているところでございます。こちらのスライドに示しているグラフについては、この報告書から抽出したものでございますけれども、非表示化した件数の内訳を示しているものでございます。引き続き透明性を高めるべく、事業者としての説明責任、こちらを最大限果たしてまいりたいと考えているところでございます。

最後に、私どもの情報モラル啓発活動について御紹介させていただきたいと思っております。ユーザー様への普及啓発として、安全安心なコミュニケーションに向けた出前授業や調査研究等の情報モラル啓発活動を行っているところでございます。全国の学校や自治体、関係機関において、情報モラルに関する出前授業を行っており、2012年の開始以来、オフライン、オンライン、合わせて1万回以上を実施してまいりました。

また、情報モラル教育の効果や青少年のネット利用の実態、こういったことに関する調査研究を実施しているところでございます。この調査研究を通して、情報モラル教育の効果分析や最新の実態把握を行いながら、エビデンスに基づき、より効果の高い取組を進めてまいりたいと考えておるところでございます。

このように、様々な観点から施策を組み合わせながら進めているところでございます。LINE株式会社からの説明は以上となります。御清聴ありがとうございました。

【宍戸座長】 ありがとうございました。

それでは、続きまして、フェイスブックジャパン、小俣様より御発表をお願いいたします。

【小俣氏】 ありがとうございます。それでは、改めまして、フェイスブックジャパン株式会社の公共政策本部、小俣と申します。よろしく申し上げます。本日は、誹謗中傷対策に関する弊社の取組といたしまして、とりわけインスタグラムにおける一連の取組を御紹介したいと思います。

まず、メタのミッションを御紹介いたします。それは、「コミュニティづくりを応援し、人と人がより身近になる世界を実現する」ということであります。いじめや嫌がらせ、こういった行為は、あらゆる場所で様々な形を持って起こり得ます。例えば、個人情報公開するぞと脅迫したり、悪意を持って一方的に連絡をし続けること、こういったことも、いじめや嫌がらせに該当いたします。メタとしては、こういった行為は許容いたしません。利用者はプラットフォーム上において安心して交流し、そして尊重されていると感じられなくなるからです。

メタが提供するプラットフォームを、安全で、そしてポジティブな自己表現の場として保つことは、私たちが最も優先事項に置いていることであります。このため、私たちは、コミュニティに遵守を求める一連のルール、コミュニティスタンダードと呼んでおりますけれども、こちらを設けてございます。

さらに、利用者の安全を守るために、広範な管理体制を構築しております。例えば、利用者が弊社に対して簡単に報告できるようにするなどの工夫を講じております。また、利用可能な最高のテクノロジーを活用してございます。今後も専門家や保護者、そして利用者たちと協力をしながら、いじめを防止するための新しい技術を開発し、業界をリードしていきたいと考えております。

弊社は、強い責任感を持って、インスタグラムにおける利用者、とりわけ若年層の利用者の安全性を確保するために、取組を進めております。一方、いじめや嫌がらせ、こういった行為は非常に個人的なもの、属人的なものであり、文脈に左右されやすいという特徴があるのも事実であります。見知らぬ人との間で起きるというわけではなく、知り合いの間でも起き得るといえるものであると思います。このため、テクノロジーを使っても、プロアクティブにこれらを検知するというのが、どうしてもほかのタイプの違反行為に比べて難しいというのも事実であります。したがって、いじめや嫌がらせ、こういった行為を特定し、削除するためには、利用者からの報告にもよっているというのが実態であります。寄せられた報告は、訓練された審査チームが365日24時間体制でこれらをチェックし、違反しているコンテンツは迅速に削減するよう努めております。

以上を踏まえまして、インスタグラムで執拗にいじめや嫌がらせを受けていると感じた場合は、アカウントを非公開にしたり、ブロックしたりすることをお勧めします。また、現在、16歳未満のインスタグラムに参加する方におかれましては、そのアカウントをデフォルトで非公開としております。これは、意図しない接触から身を守ることができるなど、

若い世代にとっては様々なメリットがあると考えているからであります。

また、交流したくないアカウントをブロックにしていただけると、その相手は、自分の投稿やストーリーズ、リールやライブ放送を見たり、コメントすることができなくなります。2021年の4月には、こちらのブロック機能アップデートを致しております、ある相手のアカウントをブロックするというだけではなくて、そのブロックした相手方が新たにつくる可能性のあるアカウント、これを先回りしてブロックするということも可能にしております。

続いて、ミュート機能であります。フォローした後、積極的に交流する気はないけれども、フォローを外すのはためらわれると。こういった利用者もいらっしゃいます。このような場合にはミュート機能を利用してもらえると、そのミュートしたアカウントの投稿やストーリーズが自身のフィードに表示されなくなります。ミュートされたことは、その相手に知られることはございません。

そして、スライドの下部にありますけれども、制限機能であります。これは、あるアカウントを制限すると、その人からのコメントは、その人にしか表示されなくなる、そういう機能であります。自身がインスタグラム上でアクティブであるかどうか、また、ダイレクトメッセージを確認したかどうか、こういったことは、制限された人は知ることができなくなります。

この制限機能ですけれども、様々な外部の協力者からのフィードバックを得て構築しているものであります。特に、若い世代の利用者は、嫌がらせを受けていたとしても、ブロックという方法をとるのにどうしても躊躇するというケースが多いことが分かりました。この制限機能は、ブロックやミュートだけではなくて、よりニュアンスのある選択肢を提供することを目的としてございます。こちらの機能は2019年3月に導入したものであります。

次に、インスタグラムのDM、ダイレクトメッセージのコントロール機能に関して御紹介を致します。ダイレクトメッセージ、これを受け取る人、またはグループチャットに追加できる人をコントロールすることができるというものであります。つまり、メッセージを受け取るのは誰かとか、自分をフォローしている人か、自分がフォローしている人か、またはどちらかに該当している利用者なのか、こういったことを選ぶことができるというものであります。

インスタグラムでは、どなたでも直接、嫌がらせのコメントを削除することができます。

さらに、プライバシー設定のコメントセクションから、誰がコメントをすることができるのかを選択することができます。例えば、コメントを許可するのを全員か、または自分をフォローしている人とそのフォロワーから、はたまた、自分がフォローしている人からだけ、さらには、自分のフォロワーからだけ、と選ぶことができます。

メッセージを送ったりコメントをできる人を選択できるという管理機能に加えまして、非表示ワードという機能がございます。このツールをオンにいただくと、利用者は、不快な言葉やフレーズ、絵文字などを含むダイレクトメッセージのリクエストを見ることがなくなります。事前に定義された攻撃的な言葉、嫌な言葉、こちらのリストを使用することもできますけれども、個人的に嫌だと感じる言葉やフレーズなどをリストにして用いることもできます。これらの機能は2021年8月に導入したものであります。

なお、コメントに関しましても、不快なコメントを自動的に非表示にしたり、特定の単語、絵文字、フレーズを含むコメントを非表示にするという手動フィルターを設定することも可能であります。

ネガティブなコメントを削除するというだけではなくて、ポジティブなやり取りを増やしたり、促したり、そうしたことも容易にできるような機能も導入しております。紹介しております「ピンどめ機能」では、選択したコメントをスレッドの上部に固定することができるというものであります。こうしたことにより、利用者がアカウントの雰囲気づくりを行ったり、コミュニティとのポジティブな交流を行えるようになると、そういったことを期待しているものであります。

次、タグやメンションのコントロール機能というものも導入しております。コメント、リール、ストーリーズにおけるタグ付けやメンション付けについて、これらを誰ができるか、これをコントロールするということができるものであります。

また、最近発表いたしました抑制という機能がございます。これは、注目度が高まっているときなどに、コメントやDMのリクエストを制限することができるものです。この機能を有効にいただくと、自分をフォローしていない人や最近フォローしたばかりの人、こうした人からのコメントやDMのリクエストを非表示にするということができるというものであります。

この機能を開発したのは、クリエイターや著名人からの声を受けてのものであります。知らない人から突然のコメントやDMのリクエストが殺到するということがあったというものであります。寄せられたコメントの多くは応援してくれるものでありますけれども、時

には迷惑なコメントやメッセージが押し寄せてくることがあるということです。

弊社の調査によりますと、有名人に対するネガティブな意見の多くは、実際にはその人をフォローしていない人、または最近フォローしたばかりの人、こうした人々がその場の雰囲気流されて言っていることが多いということが分かりました。

一方、利用者は、コメントやメッセージを完全に遮断するということまでを望んでいるわけではありません。利用者はコミュニティーの声を聞きながら、フォロワーとの関係を築いていきたいと考えています。この抑制という機能は、この両者のバランスをとることができるようにしたものであると自負しております。

これまで説明いたしたような機能に関しましては、これを認知してもらうということも重要であります。

このために、弊社では、Instagramを安心・安全に利用していただくための機能をより多くの利用者により知っていただくために、様々な啓発キャンペーン、プログラムを実施しております。

特に、若年層の利用者に影響力を持つクリエイターとの協業に注力しております。

2022年、本年2月、Instagramをより安心安全に利用するための24の機能に関して、その設定の仕方などの詳細を紹介するためのチュートリアルビデオ、こちらを「みんなのデジタル教室」のリソースページで公開しております。

いじめや嫌がらせを防止する機能、投稿やアカウントを通報したり、ポジティブなコミュニティをつくるための機能などを分かりやすく紹介しているものであります。

また、Instagramを利用している若年層の利用者のその保護者に対して、より機能を知ってもらうためのガイドブック「保護者のためのInstagramガイド」、こちらを日本語で提供しております。

このガイドは2021年3月に改定をしております、その段階における機能をアップデートしたり、新しいセキュリティー等、サポートの情報を追加しております。

このガイドは、画面に掲げております6つの国内のNPO、カタリバさん、キッズドアさん、ストップいじめナビさん、3 keysさん、育て上げネットさん、そしてTDU・雫穿大学さんとの共同で制作されたものであります。

2020年には、弊社「#インスタANZENカイギ」というものを立ち上げております。

こちらはInstagramの安心・安全な利用に関して、クリエイターとそのファンが一緒に考える場を設けるということを趣旨に、設けたものであります。

今年の2月8日、この日はセーフターインターネットデーというものに指定されている日ですけれども、この日に合わせて、人気のクリエイターの5名、Juliaさん、Codyさん、あいあいさん、はるあんさん、そしてのえのんさんの協力によって、インスタグラムの安心・安全な使い方を紹介する、動画「リールで知ろう！インスタANZENヒント」を共同で作成しております。

動画では、嫌がらせだと感じるコメントが来た、であるとか、ついついアプリを長時間使ってしまうといった、若者の利用者が身近に悩んでいるもの、またはクリエイター自身が体験したことのあるような、こういった課題・問題に対して、どのように対処したらいいのか、こうしたことに対応してもらうための機能を紹介しているものでございます。

こちらのキャンペーンですけれども、リールの動画、合計でこれまでに100万回以上再生されているということも併せて御紹介したいと思います。

インスタグラムでは、繰り返しになりますけれども、利用者の方々の安心・安全な利用を促す、また、利用者が自分の「好き」を安心して楽しむことができる環境づくりに注力しております。

特に、ソーシャルメディアの使い方に関して、悩みを抱えていることが多い若年層の利用者に対しまして、日頃からどのようにソーシャルメディアと付き合ったらよいかということ積極的に発言していらっしゃる藤田ニコルさんや、EXITのりんたろー。さん、そして青山テルマさんなどが出演するキャンペーンを展開いたしております。

昨年12月には、渋谷駅の構内に特別のブースを設置しまして、限定のステッカーの配布などを通じまして、安心・安全なインスタグラムの利用に関して呼びかけを行ったところでございます。

以上、インスタグラムにおけるいじめや嫌がらせの防止機能、そして、その周知や意識向上を目的としたキャンペーンを御紹介いたしました。

最後になりますけれども、オンライン上において、利用者が安心・安全に時間を過ごすことを確保する、こうした努力に終わりはないと考えております。私たちにできることはまだまだあると、そのように考えております。

今後も、コミュニティの声に耳を傾けて、保護者や専門家、そして利用者たちと協力をいたしまして、楽しく安全なインスタグラム体験を構築していくように、努力を続けていく次第でございます。

以上、弊社からの説明となります。御清聴ありがとうございました。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

それでは御発表の最後になります。ツイッタージャパン株式会社、清水様より御発表をお願いいたします。

【清水氏】 ツイッターの清水と申します。本日はお時間をいただきありがとうございます。

早速ではございますが、本日はツイッターの安全性への取組、特に誹謗中傷への対策について御説明いたします。

次のスライドをお願いします。ツイッターの使命は、公共の場における会話に寄与することです。私たちは表現の自由は人としての権利であると考えていて、誰もが皆それぞれの意見や考えをツイートで安心して発信できることを実現するのが、ツイッターの役割であると思っています。

この使命にのっとり、会話の健全性についてのポリシーや、安全な会話ができる環境をつくるために力を入れています。

残念ながら、時にはツイートが一線を越えてしまい、不適切な行為や攻撃的な行為、脅迫行為になることもあります。

このような暴力、嫌がらせ及びそのほかの類似行為を防ぐために、そして全ての利用者が自由に安心して開かれた会話に参加できるよう、ツイッターの御利用に当たって様々な対策を取っています。

次のスライドをお願いします。まずはツイッターの御利用に当たって、幅広い事項をカバーしたツイッターポリシーというものがあります。

大きく分けて、このポリシーは3つありまして、1つ目がセキュリティーに関するポリシーとなります。その中には、暴力や児童の性的搾取、ヘイト行為、自殺または自傷行為などがあります。

2つ目の柱に、プライバシーに関するポリシーというものがあまして、これは大きく分けて、個人情報に関わるポリシーと、合意のない裸体の描写の2つがあります。

そして最後、3つ目の信頼性に関わるポリシーです。この中には、プラットフォームの操作や、スパム、なりすまし、著作権などが入っています。

ツイッターはこれまでも、常に新しいポリシーや方針について協議してきました。

2018年には人間性を否定する表現に関する新しい規則について広く意見を求め、2週間で30か国以上から8,000以上の回答が寄せられました。

これに基づいて2019年に、合成または操作されたメディアに関する新しいルールの特典について公開調査を実施し、世界中から6,500を超える回答を集めました。

昨年の3月に、世界のリーダーのための政策の枠組みの開発に情報を提供するために、公開調査への回答を求めました。グローバルで4万9,000人近くが、世界のリーダーからのコンテンツを私たちのサービスでどのように処理するべきかについてのフィードバックを共有するために、時間を費やしました。

このような取組は、様々な文化的及び社会的文脈で、ルールがどのように適用及び解釈されるかなど、オンラインスピーチの性質の変化に関する、グローバルな視点を確実に検討するためには不可欠です。

これらのポリシーは、社会情勢に応じて断続的に見直し、改定しています。

次のスライドをお願いします。このように、ツイッターには様々なポリシーもあるんですが、それに加えて、皆様がより安心してツイッターを使えるように、幾つかの機能も御用意しています。

例えば、特定アカウントフォローするのをやめたり、ブロック、ミュート機能を使うことで、自分が見えるコンテンツを制限することができます。また、セーフサーチという機能も御利用いただけます。

セーフサーチ機能は、初期設定で、センシティブな内容が含まれている可能性があるツイートや、ブロックまたはミュートされているアカウントからのツイートを、全ての検索結果のページから除外するという機能です。

そして、ツイッターは昨年、セーフティモードという機能を実施しました。

セーフティモードは、ツイッターに違反している、あるいは侮辱、中傷、暴言、ヘイト発言をしていると見られるアカウントを自動的にブロックする機能です。

この機能は、全てのユーザーのために、安全性を持ってつくられた機能ですが、特に社会から疎外されたコミュニティーや、女性ジャーナリストのためのものです。

ユーザーはこのようなツールを使うことで、会話が精神的な安全性に影響を及ぼす可能性のある場合、どこで線引きをするかを定めることができます。

ブロックやミュートなどの機能とはどう違うのかといいますと、セーフティモードは、多数の人から嫌がらせやスパムを受けたり、集中攻撃された場合に助けとなる機能です。

こうした状況では、多数のアカウントをブロックするのが困難なため、その負担を軽減するためのツールをつくりました。

セーフティモードは今年から、日本や世界で導入されることが予定されています。

こういった様々な機能を使っていただくことで、ツイッターで見たいコンテンツをユーザー自身でコントロールすることもできますけれども、もし先ほど御紹介しましたTwitterポリシーに抵触する可能性のある投稿を見つけた場合は、違反を報告することも最も重要です。

報告は、誰でもほかの利用者の代わりに違反を報告ができ、調査を求めることができます。ヘルプセンターもありますけれども、個々のツイートからも直接報告することができますし、アプリからでもパソコンからでもできます。

次のスライドをお願いします。一般ユーザーから報告を受け、Twitterポリシーに違反する行為があった場合、それぞれのツイッターのポリシーに基づいて様々な強制的対応を取ります。

例えば、初めの違反はツイッターのほうで、ユーザーに削除を求めたりもしますが、そのユーザーが削除するまではアカウントを凍結したりします。

また、投稿を削除するように頼んでいるにもかかわらず、こういった投稿をし続けていることであれば、もっと厳しい対応であるアカウントの永久凍結もしたりします。

このような強制的対応は、特定のコンテンツ、またはアカウントに基づいて行われますし、幾つかの対応を組み合わせる場合もあります。

ほかにも、特定の国において、権限のある機関から適切な適用範囲を定めた有効な要請を受けた場合に、措置を取らせていただくこともあります。

一般ユーザーからの報告ではなく、裁判所、警察、政府からの要請があった場合もツイッターは対応しています。

このような場合は、ツイッターのポリシーの違反ではないかもしれませんが、現地の法律やルールに違反しているものに対するエンフォースメントとなります。

次のスライドをお願いします。これらのツイッターのエンフォースメントの実績を、ツイッターは年2回、ツイッターの透明性に関するレポートを発行しています。

このレポートは日本語でも公開していますし、このレポートを通じてツイッターに寄せられる法的請求、知的財産に関する異議申立て、ツイッタールールに基づく強制的対応、プラットフォームの操作、メールのプライバシーに関するベストプラクティスの状況を公表しています。

次のスライドをお願いします。このようにツイッターは、様々なポリシーやテクノロジー

を導入して、ツイッターを安心して使っていただけるように取り組んでいますが、外部のパートナーとも連携してより安全性を強化しています。

例えば、日本を含む世界中で、警察機関と連携しています。ツイッターでは、法執行機関専用の窓口を御用意しており、警察から要請があれば対応しています。

また、新しいポリシーや機能を開発する一方で、様々な社内のチームや外部の専門家やパートナーからフィードバックを収集しています。

2016年からは、Twitter Trust & Safety Councilを設立しまして、専門家やNPO等の団体を集めて、プロダクト、プログラム及びポリシーの開発に役立つアドバイスを提供したり、多様な意見を取り入れることで、安全性の向上に取り組んでいます。

Trust & Safety Councilには、東京自殺予防センターやライトハウスなどの日本のパートナーも加盟しています。

次のスライドをお願いします。ツイッターはこのような社内の取組や外部との連携以外にも、メディア情報リテラシーの向上にも貢献しています。

例えば、2019年のメディア情報リテラシー週間に合わせて、ユネスコと合同で、ツイッターを活用した教育と学習というメディア情報リテラシーに関するハンドブックを作成しました。

ハンドブックには、ユネスコのメディア情報リテラシーに関するベストプラクティスのガイドラインが含まれているほか、ユネスコのプログラムスペシャリストによって選定された文型リストも掲載されており、このトピックに関する最新の教材を通じて、教育者にとっての指針になればと思っています。

また、世界各国に幅広く行き渡るよう、このハンドブックはまず英語、日本語、フランス語など9か国語に翻訳され、将来的にはほかの言語にも翻訳される予定です。

またツイッターは、去年の第3四半期に、利用者の皆様により安心してツイッターをお使いいただくための機能を紹介するデジタルセーフティープレーブックの日本語版を公開しました。

プレーブックは、ツイッターをより安心して使っていただくための手引となるもので、安心して使う、安全を確保する、自分のデジタルフットプリント、つまりツイッター上のデータを管理する、この3つの目的ごとに、ツイッターが提供している様々な安全機能を御紹介しています。

プレーブックは、どなたでも無料でダウンロードいただけるものでして、日本語のほか、

英語、フランス語、スペイン語など7言語で作成されています。プレーブックの発行は今回が初めてとなりましたが、今後も更新してまいります。

これらの取組で、ツイッターは政府機関や業界団体、教師やNPOといった方々とも協力し、安全にインターネットを活用できるよう、社会の理解を深めるための取組を行っています。

私からは以上になります。ありがとうございました。

【宋戸座長】 ありがとうございました。それでは、大変多くのインプットをいただきましたけれども、ただいまの御説明につきまして、構成員の皆様方から御質問、御意見などをいただければと思います。

なお今回は、発表者を含め海外事業者の皆様において、質疑応答者は通訳を通じた回答となります。そのため、質問の際には初めに、どなたに御質問をされるのか、それを明示していただいた上でお願いをできればと思います。

それでは、御質問のある方、あるいは御意見のある方は、チャット欄で私にお知らせをいただければと思いますが、いかがでございましょうか。

森先生、お願いします。

【森構成員】 ありがとうございます。御説明ありがとうございました。

それでは、どこから聞いたものかということですが、それでは、Metaさんとツイッターさんにお尋ねいたしますが、日本の固有の情報について、ヒアリングシートに回答していただけていないと思います。

これは削除件数等について、それからその対応拠点が日本にあるかどうか、責任者が日本でアサインされているかどうかということの2点について、削除件数とその対応拠点、責任者の両方について、日本固有の情報というのを公開、伝えていただけていない、教えていただけていないと思いますけれども、これについてその理由を教えていただいてもいいでしょうか。

まず、ツイッターさんについて特に申し上げますと、前回調査、昨年調査で、日本の固有の情報についても順次公開する予定であったと御説明をいただいています。今回の資料1の5ページですね。それにもかかわらず、何となくその情報開示において、むしろ後退しているように感じられるんですけども、それはなぜでしょうかということです。

それから、Metaさんについてですけども、表示頻度という御説明がヒアリングシートの中にありました。不適切なコンテンツを表示する頻度、これを尺度というか指標にして

おられているように拝見しましたがけれども、まずその頻度というのはどういうことかということですね。何%と書かれていましたけど、何が1で、何がパーセントとして表示されているのかということをお教えいただければと思います。

それからもう一つは、頻度を問題にしているわけではなくて、こちらとしては、こちらはその頻度に興味があるわけではなくて、削除や非表示をどのぐらいやっていたかということを知りたいのです。なのでそういう対策をなされた絶対数を知りたいんですよね。

昨年の御説明で、国レベルの削除数等を公表すると、それは信頼性が低くなると、データの。国レベルのデータでは信頼性が低くなるという御説明がありました。だから国レベルでは公開しない。資料1の5ページにそのように書いてあるわけですがけれども、それについて私はそんなことはないと思っています。多くの人が、そんなことはないと思うと思います。

絶対数を教えていただきたい。絶対数が不正確になるということは、普通に記録をしていれないと思いますし、また概数でもよいのです。

我々が知りたいのは日本できちんと対策をしておられるのか、日本語できちんと対策をしておられるのかということであって、絶対数について知りたい、確率について知りたいわけではないということです。この点について御説明いただければと思います。よろしくお願いします。

【宋戸座長】 ありがとうございます。それではまずツイッター様、その後Meta様から御回答いただければと思います。

【清水氏】 ありがとうございます。ツイッターの清水です。

まず、国別で出している情報についてですけれども、国別で出している情報もありまして、例えば政府や執行機関、捜査機関、第三者からのアカウント情報の開示を求める法的要請に関する情報などにつきましては、日本のこのような機関から出ていますので、弊社の透明性レポートにも開示しています。

国別の対応件数で開示していない点につきましては、弊社はグローバル企業ですので、全世界の件数として発表しているというようなものもあります。

国別の対応件数、例えばこの場合ですと、日本の対応件数を開示することが求められているかと思いますが、日本のユーザーとしては、何をもって日本からのユーザーとするのかという判断をするのが難しいため、今のところ開示していないというところがあり

ます。

例えばそのツイッターアカウントのユーザーのアカウント設定が日本となっているとします。その場合、日本人なのかというのを会社としては把握していないですし、実際日本在住なのかも分からないですし、あと日本語でツイートをしているからといって、日本のユーザーなのかということも分からない。

このように何をもって日本の数字とするのかというのが社内では固まっていないため、開示するのは難しいと考えています。

あとは、審査体制の開示についてですけれども、まず1点目につきましては、去年は12月末に退職いたしました服部からは、日本の審査体制を開示するまでは言っていないかと思ひまして、具体的には検討しますとおっしゃっていたと思ひます。

私も12月からで去年の状況は把握していないんですけれども、検討するようにおっしゃっていたと聞いています。

逆に御質問させていただきますと、このような情報を事業者が開示することで、誹謗中傷に対してどのような改善につながるとお考えになっているのでしょうかというのを、聞きたいところでいまして、開示する理由を議論されていないまま、開示することを求められているような気がします。

【宍戸座長】 ありがとうございます。今、清水さんから御指摘いただいた点はこの検討会の在り方について、これまでの議論の蓄積との関係でかなり重大な問題をはらんでい我想ひますので、この後、議論させていただきたいと思ひます。

その前にMeta様から、森先生の御質問に対する御回答いただきたいと思ひます。

(以下、英語での発言)

【Philip Chua Head of Instagram Public Policy, APAC】 ありがとうございます。大変すばらしい御質問をいただきまして感謝申し上げます。

私はフィリップ・チュアと申しまして、APACにおきましてインスタグラムのポリシーチームで、インスタグラム公共政策のヘッドをしております。

本題の具体論に入ります前に、皆様に厚く御礼を申し上げたいと思ひます。前回以来1年余りに渡りまして、日本の政府機関の皆様とは非常に興味深いやり取り、意見交換をさせていただき、本日御参会の委員、関係者の皆様との洞察の共有、連携に大変感謝をしているところでございます。

いろいろとたくさんの要素を盛り込まれた御質問をいただいたと承知しておりますので、

私のほうから4点ほどにまとめて、まずはコメントをさせていただきたいと存じます。

まず第1に、ぜひ強調させていただきたいと思っておりますのが、Metaといたしましては、数字を公表するに当たっては、責任を持って開示することが可能な数字・指標を開示したいと、強く思っております。

そして私どものコミュニティ規定施行レポート、CSERにおきましては、日本語での報告も含めて、四半期ごとにインスタグラム及びフェイスブックを安心・安全に使っていただいているかどうかに関して、こういった数字の公開を行っています。

そして、多くの皆様が既に御存じかと思えますけれども、監査、調査の責任会社であるEY社が同社と連携をいたしまして、グローバルな数字をグローバルデータとして責任を持った形で開示をするということに取り組んでおります。

さらにこのグローバルなレベルでのデータ、数字の開示に関しては、その幅をさらに拡大していくこと、またより強力な強いデータとして公表を進めていくということに強くコミットしておりますし、同時に、国別のデータに関しても、しかるべく、公表をする必要性にもコミットをしております。

本研究会におかれましては、誹謗中傷という問題に対応を図り、それをなくしていくためにどのような進捗状況が今のところ見られているかということに皆様、中心的な関心を置いておかれると存じます。

御質問の中で御言及にありました、国別件数は正確性が下がるという説明があったという点に関しましては、確かに、各国別のデータを正確に出すということに関して、技術的な課題があるということも確かであります。

しかし、それ以上に重要なことといたしまして、この全体的な誹謗中傷という問題をどのような観点で捉えるかという認識の面から、国別件数だけを切りとろうとするということとはなかなか難しいということがあります。

そして今まで、私たちの多くの者が、国別のデータを正確に把握し、発表するということに関して、いろいろと技術的な課題を経験してきたということはもう周知かと思えます。私も強調したいのは、その点よりも、グローバルなプラットフォームを運営しているMetaが本当に直面をしている課題というのは、例えばVPNを介しての投稿により、実際に発信者はどこにいるのかという情報を隠蔽してしまうこともあり得る。また、グローバルなプラットフォーム上で行われる投稿が、一体どのような文脈において行われているのかも正確に把握することが難しいことがあります。

さらに、コンテンツは、様々な国・地域で投稿され、また他の国・地域で読まれ、そしてまた他の・地域で報告される、そして、複数の言語にまたがってこのようなことが行われる可能性があるといったことにも鑑みる必要があります。公表すべきデータというものは、堅牢性、正確性、そして何といても統計上の精度が高いものでなければならないと考えております。

それから「prevalence・表示頻度」に関しての御質問もいただきました。これはまさに技術的な課題という側面に非常に関連性の高い御質問であると拝聴いたしました。

そして、「prevalence・頻度表示」は、不適切な投稿コンテンツがどれだけ人の目に触れたかというものを計測する指標であります。すなわち、実際に人がどれだけ見るおそれがあるかというところに注目点を置いている指標であります。

単に不適切な内容であるコンテンツであった投稿がどれだけ削除されたかということではなく、どれだけ本当に人の目に触れるものがどれだけ頻度で表示されてしまうのかということ把握するためのものです。

そして、グローバルなレベルで示している最新の数字に関しましては、本日の会合の後、喜んで共有させていただきたいと思っておりますし、誹謗中傷に関するprevalenceの数字を共有させていただきたいと思えます。

そしてprevalenceに関連して、現在も直面し続けている技術的な課題について、加えてコメントをしたいと思えます。

不適切な内容を含む投稿がどれだけ本当に人の目に触れてしまうか、不適切なものが広がっているかというところにきちんと認識を持つための指標がprevalenceです。表示の頻度が非常に低いタイプの違反では、prevalenceの正確な値を推定するために、サンプリングには非常に多くのコンテンツのサンプル数が必要となりますが、結果として、正確に推定するのに十分な数の違反サンプルを得ることができないこともあります。このように、prevalenceには技術的な課題がありますが、これらの課題を乗り越えてこそ、正確性、意味のあるカントリーレベル、国別のデータを示す方向に向かっていけると思っています。

ということで、まずは現時点までにおきましても、既にグローバルなレベルで測定、計測を正確に行うということにコミットし続けており、ひいては、意味ある、正確性のある国別のデータを、日本に関するものも含めて作成、提出していくことができるように努力することにもコミットをしております。

これは非常にハードワークであり、技術的な課題等に取り組む必要があるところであり

ます。

最後にもう一つコメントを申し上げます。

ここ数年間にわたりまして、本プラットフォーム研究会の皆様とは、誹謗中傷の問題に関して、一緒に取り組ませていただいております。そして誹謗中傷、いじめや嫌がらせという問題は非常に高度に個人的な性質のものでありまして、またしばしば文脈、コンテキスト次第であります。

さらには、知らない者同士の間でのみ誹謗中傷が起こっているのではなく、個人的な知合いやつながりの既にある人たちの間でも行われている行為であります。

こういった意味で、その他の不適切な投稿等の行為に比べても、殊にこの誹謗中傷という行為は、正確に把握し、また審査をすることは難易度が高いものであると考えております。

それほど難度の高い取組であるからこそ、やっと昨年に至って、私どもといたしましても、グローバルなレベルでいじめ、嫌がらせという誹謗中傷に関するprevalenceの開示を始めることができたわけであります。

これはそれまでも、非常に多大な投資、また人員の投入を非常に大々的にしてきたけれども、そうしたことをもってして、やっと去年から可能になったということであります。

そして日本語を話し理解する担当者もおりますし、また日本のコンテキスト、背景状況に精通した者もそのような担当者に加わっております、日本に関しても24時間体制で毎日、取り組んでおります。

さて、Metaといたしましては、非常に堅牢性の確保された国別のデータ情報の開示に向けての取組も、御説明しましたように行っていると同時に、ぜひ幅広い広範なソリューションというものを誹謗中傷に関して見いだしていくことが重要であると考えております。実際に、このプラットフォーム研究会に関与させていただくようになる以前から、10以上の機能を開発して、対応しているところです。

また、弊社小俣からのプレゼンテーションでも説明しましたように、日本におきましてのみでも、少なくとも5つの啓蒙プログラムを実施しているところでありまして、それだけ非常に真剣に、深刻な問題として捉えて取り組んでいるということを御理解いただければと思います。

そして、私たちの業界におきまして、誹謗中傷、いじめ、嫌がらせに関して計測することには、何が明白な違反行為なのかについて定めることにはある程度の限界があると考え

ます。

一方で、いじめや嫌がらせ、誹謗中傷という行為は、もともとオフラインの状況で発生している問題が、オンライン上でも行われているということもあります。オンライン上の測ろうとすることだけでなく、(機能を活かして) ユーザーの方々が自分を自分で保護することができる、守ることができる、コントロールもしっかりと実施していくことが非常に重要であるとも考えております。

そして日本における国別の情報データに関しても、近く公表することができ得るように努力を続けてコミットしておりますし、本件に関して対話を続けていきたいと考えております。以上です。

【宍戸座長】 Thank you for detailed comments, Mr.Chua.

さて、ここからなのですけれども、時間が限られております。それで御退室をいただかなければいけない事業者の方も、12時にはおられると聞いております。

そこでなのですけれども、事実関係の御質問については、これは申し訳ありませんが、今、チャットでもいただいておりますし、また事後的にメール等で事務局にお寄せいただき、事務局からそれぞれ事業者の方にお送りして、メールあるいは書面等で御回答をいただくというやり方にしたほうが、正確性という観点からもいいと思いますので、そのようにさせていただけないかと思っております。

順次、手の挙がっている方に、御質問ですか御意見ですかということで、御意見についてはこの場で可能な限りいただきたいと思っております。

それで順番にさせていただきたいと思っております。森先生、後回しで申し訳ございません。まず寺田さんお願いします。

【寺田構成員】 質問ですので、後からで大丈夫です。

【宍戸座長】 後でメールでいただければと思います。それでは次に、山本構成員お願いいたします。

【山本構成員】 ありがとうございます。私も基本的には質問ということになりますので、今でなくても大丈夫です。

【宍戸座長】 それでは、大谷構成員お願いいたします。

【大谷構成員】 私も質問でございますので、後からでお願いいたします。

【宍戸座長】 それでは山口先生、御意見の部分について簡潔にお願いできますでしょうか。

【山口構成員】 山口でございます。どうもありがとうございます。

御質問と御提案の概要はチャットに書きました。御提案の方をご説明します。

「参考資料2」に明記されているとおり、本ヒアリングは、法的に強制された義務ではなく、「任意」でのお願いになります。先ほど事業者の関係の皆様から御回答いただきました時に、改めて感じたところですが、特にアメリカに拠点を置く事業者の皆様、合衆国憲法第1修正上の表現の自由の原理との関係を踏まえた上でもなお、本研究会の取組の趣旨を御理解いただき、今後一層の御理解と御協力をいただくためには、本研究会からの依頼方法についても、今少し検討が必要かと思えます。

例えば、「参考資料2」の2ページの2行目からの、※印の数行の記載について、「誹謗中傷」の訳を Online Harassment としますと、本研究会での取組の趣旨が、アメリカに拠点を置く事業者の皆様——特に本社の責任ある立場の皆様——に、直接的に伝わるかは悩ましいと、本日のヒアリングでも改めて認識しています。また、この英語説明の下から2行目のdignityに関する記載について、日本の憲法・民法等における「尊厳」の文言の解釈との関係でも、再考の余地があると存じます。

つきましては、ここに筆頭に掲げるのは、Online Harassmentよりはむしろ、日本市場のサービス利用者の名誉毀損やプライバシー侵害等の“Dignitary Harms”とされてはいかかかと存じます。

すなわち、「尊厳」に係る深刻な被害として日本法の下ではIllegal(違法)となる情報への自主的かつ迅速な対応措置を、本研究会ではとりわけ重視している旨について、より直接的に御説明されてはいかかかというのが、私からの御提案です。こうした「任意」での、前向きでプロアクティブな取組については、政府だけで何かできることではなく、また、日本だけで何かできるわけでもないと存じます。グローバルに事業を展開される関係の皆様と手を取り合って、車の両輪で諸対策を進める必要があると思えます。特に「違法」な情報に関する被害者救済は、ユーザー保護という意味でも、関係事業者の皆様にとって最優先の経営課題と拝察します。その辺りについて、本研究会からの御説明も、もう少し工夫できる余地があるかと拝察いたしております。ぜひ御検討いただけますよう、よろしく願いいたします。

以上です。ありがとうございました。

【宍戸座長】 山口先生、大変貴重な御指摘ありがとうございました。

1点、座長として申し上げますけれども、これまで、令和2年8月の緊急提言なども英

文でかなり詳細な説明をしたり、その後の中間取りまとめに至るまでの事業者の方とのやり取り、それから今回のヒアリングについても、先生がおっしゃられた御趣旨はかなり踏まえて、事務局に交渉というか説明、お願いはするように、私も座長として、指示はしていたところです。

ただそのやり方について私の不足もあろうかと思しますので、御指摘踏まえて検討したいと思います。

それで、生員構成員からは御質問だということでもた後でいただけるということで、それで戻して、森先生から何かコメントなり、質問というより意見などがございますか。

【森構成員】 ありがとうございます。御質問もあったので、私の意見としてお話ししたいと思います。

まずツイッターさんの、なぜ日本の拠点、責任者に対する情報を求めるのかという御質問がありました。これは改めて事務局からお答えがあるかもしれませんが、基本的には日本において、御社が十分なリソースをこの問題に対して割いておられるかどうか、それを知りたいと、そのための指標として知りたいということです。

ですから、拠点は日本にないと、外国であると、しかしながら日本語対応の責任者、日本語対応の不適切投稿の責任者が何人いるみたいなことでもそれはいいということです。そういうことを知りたいということです。

あと、日本固有の情報が公開できない理由として、日本語のものをやればいいのか、日本居住者をやればいいのか、日本アカウントをやればいいのかというお話がありましたけれども、それが決まらないから公開できないというのは納得し難いところがありまして、日本語で結構です。AIを利用する関係上、言語別のデータは取れるのではないかと推測しますので、日本語の数を示していただければそれで結構です。

我々の場合は、日本語、日本人、日本の国土というのが割とそろっているので、それで十分意味のあるデータになるということです。

もし日本語での数が出せないということであれば、日本アカウントなどそういうことでも結構ですということです。

それからMetaさん、御説明ありがとうございます。責任のある数字を公表したいということですが、それは当然だと思います。

しかし、責任のある数字を公表したいから、何も公表できないということは、私としては納得できません。

何らかのレポートを公表されている、数字を示されているというお話がありましたけれども、そうであったとしても、我々の検討会のヒアリングシートでは回答がなかったということです。

責任のある数字を公表したいのであれば、それはどこかで公表しているということではなく、まさしく我々のような政府の検討会において、公表すべきだと思います。

それから表示頻度についても御説明をいただきました。ありがとうございました。どれだけ見たか、どれだけ見られたかということなわけですね。

それははっきり言って、その時点におけるそのSNSの危険性を示す指標にすぎないと思います。例えば、政府、学校による周知啓発が効果を発揮すれば、頻度は自動的に下がる、安全になるんだと思うんです。

我々が知りたいのは、もちろんその安全性についても教えていただくのは結構なことです。我々が本当に知りたいのは、不適切情報に対する対策、取組をSNSの運営者がどのようにやっているか、日本語についてどの程度やっているかということが知りたいということですので、表示頻度では不十分ということでございます。

それから、意見としてもう一つ申し上げておきますと、昨年の内部告発問題についての言及がなかったのは、残念でした。非常に日本でも広く報道されていて、怒りや偏見を招くコンテンツが積極的に表示されるというようなことでした。翻って先ほどの御社のご説明資料では、ポジティブという言葉が一貫して使われていました。

ただ御社のいうネガティブ、ポジティブが、我々一般的な日本人が考えるそれと同じかということは疑問だと思っています。

怒りや偏見を招くコンテンツが、ネガティブなものとしてこれまで御社において捉えられてきたのかということ。昨年の内部告発事件においては、そういうものが放置されていたのではないかとということが明らかになったわけですから、そのカテゴリーの再分類、ネガティブを捉え直すというようなことができたのかどうかということに、我々は興味を持っています。以上です。

【宋戸座長】 ありがとうございます。予定の時間ではございますが、この後のアジェンダもありますので、少しお残りいただける方はお残りください。

今回のヒアリングに関連して何か御発言等ございますか。御意見等の御発言、よろしいでしょうか。

若干私からも一言だけ申し上げたいと思いますけれども、なぜ誹謗中傷あるいは違法有

害情報対策について、プラットフォームの事業者の方々に透明性をお願いしてきたか。

これは、繰り返しになりますが、令和2年の緊急提言、それから昨年の中間取りまとめでも事業者の方々とお話をし、また事業者の方々が加入されている団体からのパブリックコメントなどでも丁寧なやり取りをさせていただいたように、私としては思っておりますけれども、要するに、事業者の方々が日本で非常にしっかり取り組んでいただいているということは確かだろうと思いますが、それがどのように具体的に成果が上がっているのか上がってないのか。

あるいは、本来、今日おっしゃる御発言の中にありましたが、他の要因であったり他のプレーヤー、どこに責任があって、どのような連携をしていただければ、誹謗中傷の問題、あるいは違法有害情報の対策がうまくいくのか。そういうこととの関係で、情報の提供であったり透明性の確保を消費者に対して、あるいはこの政府での検討会について、お願いをしているという状況であります。

また、数字がない、数字は取れないということになると、例えばその日本のプラットフォーム上で、現実にこういう被害があって、そして、例えば自殺であったりを含むような大変な被害が発生しているという数字は具体的に、そちら側から出てきてしまうわけです。それによって、プラットフォーム事業者の方々の対策が取れてないのではないのかと。

また日本においては、オンラインの誹謗中傷が全くのオンラインで、後ろでオフラインで何かがあったというものもあると思いますが、そうでないものの数字がかなり具体的に報道されるなど見えている部分があるので、こういう状況を、例えば日本法人の方によく御理解をいただき、また日本法人の方から本社の方にしっかり御説明をいただいて、そして意味のある対話をさせていただきたい。

具体的にこういう指標がより実効的なのではないかということがあれば、またその御提案をいただいて、この場で議論をさせていただくと。

とにかく同じ方向を向いているはずでございますので、それに向けてどのような連携ができるかということについて、引き続き御協力を改めてお願いをし、これからお送りする構成員の質問等についても、御回答の御協力をいただければと、私としては改めてこの場でお願いをしたいと思います。

それで、もう1個ございます。アジェンダの4でございます。申し訳ございません。

事務局より、利用者に関する情報の外部送信の際に講じるべき措置と、あとこの研究会、あるいはWGで議論してきたことに関わりますが、これについて御報告があるとのことでご

ございますので、御説明のほうよろしくお願ひいたします。

【小川消費者行政第二課長】 事務局の消費者行政第二課の小川でございます。参考資料の6を御覧いただければと思います。利用者に関する情報の外部送信の際の措置について、状況を御報告させていただきます。

1ページ目おめくりいただきまして、こちらは昨年の9月に出していただいた中間取りまとめのところからの引用でございます。電気通信事業法などにおける利用者情報の取扱いに関する規律の内容・範囲について、eプライバシー規則（案）の議論も参考にしつつ、具体的な制度化に向けた検討を進めるといったような形で、記載をいただいております。

次のページでございますが、電気通信事業ガバナンス検討会において検討が進んでおりまして、先月の2月18日まで、17回の会合を開催されまして、パブリックコメントを経て、取りまとめが行われたということでございます。

次の3ページでございますが、このプラットフォームサービスに関する研究会とガバナンス検討会の関係でございますけれども、この7月14日に中間取りまとめ（案）について、このプラットフォームサービスに関する研究会でおまとめいただき、意見募集されたわけでございますが、8月26日にこの中間取りまとめ（案）について、報告を事務局のほうからしております。

また、その次でございますが、12月1日に開催されました、この利用者情報の取扱いに関するWGにおいて検討した、情報の外部送信についての検討状況について、12月14日に電気通信事業ガバナンス検討会のほうに報告しているということでございます。

このようなことを踏まえまして、ガバナンス検討会のほうで検討いただいたということでございます。

4ページでございますが、内容といたしましては、電気通信事業を営む者について、利用者に対して、電気通信役務を提供する際に、ウェブサイトに設置されたタグを送信するといったときに、利用者の意思によらずにその利用者の端末設備に記録された利用者に関する情報を、外部の第三者に送信履歴を送っている状況が生じているということで、利用者が安心して利用できる電気通信役務の提供ができるように、電気通信事業を営む者が、このような電気通信を行おうとする際に、利用者の確認の機会を適切な方法で与える規律が必要ということで検討いただいております。5ページでございますが、こちらが、電気通信事業ガバナンス検討会の報告書の該当部分でございます。

まず、アプリやウェブサイトにおいて、どのような情報取得や情報の外部送信を行うべきか、その必要性も含めて検討いただいて、把握した上で、取得や外部送信をする情報の種類や用途に応じて、利用者が理解できるように、利用者に対して確認の機会を与えることが必要であるという指摘があると。

こちらについては、プラットフォームサービス研究会の中間取りまとめを踏まえた記載でございます。

その次の段落でございます。そのためということで、電気通信事業を営む者について、利用者に対して電気通信役務を提供する際に、この情報を外部送信する指令をするための通信を行おうとするときは、原則として通知・公表を行い、もしくは利用者の同意を取得、あるいはオプトアウト措置を適用することにより、利用者に対して確認の機会を与えることを確保するようにすることが必要であるという形で書かれております。

6ページ、最後のページでございますが、この電気通信事業ガバナンス検討会の、先ほどの報告書の内容を踏まえまして、電気通信事業法の一部を改正する法律案につきまして、3月4日に国会に提出をされたところでございます。

3つの柱がございますが、②のところは安心・安全で信頼できる通信サービス・ネットワークの確保ということで、四角で囲んでおりますが、事業者が利用者に関する情報を第三者に送信させようとする場合に、利用者に対して確認の機会を付与するというので、盛り込まれております。

こちらにつきましては、官民連携をしながら、また個人情報保護委員会などとも連携をしながら、ベストプラクティスも踏まえながら、今後検討を進めてまいりたいと考えております。以上でございます。

【宍戸座長】 小川課長ありがとうございました。

本日、予定したアジェンダはここまでということになります。

それでは、事務局から連絡事項をお願いいたします。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 宍戸座長ありがとうございます。事務局でございます。

次回会合につきましては、追って事務局から御案内を差し上げます。

また、本日の御議論の中にもございました追加での御質問、御意見に関しましては、後ほど事務局よりフォーマットと締切りの御案内を差し上げますので、そちらに沿って、構成員の皆様には、事務局にお知らせをいただくようお願いいたします。

事務局からは以上でございます。

【宍戸座長】 ありがとうございます。これにて本日の議事は全て終了となります。私の毎度の不手際で延長してしまって申し訳ございません。

本日おいでいただき、御発表いただきました事業者5社様におかれましては、本当に御協力いただいていることにお礼を申し上げますとともに、事務局を通じて御質問を構成員から差し上げますので、可能な範囲で御対応いただければと思います。

また引き続きこの場で、一緒に議論をさせていただければと思っております。

以上でプラットフォームサービスに関する研究会、第33回会合を終了とさせていただきます。お忙しい中御出席いただき、ありがとうございました。

これにて閉会となります。

以上