

# 誹謗中傷等に対する取組の フォローアップについて

---

2022年3月7日

事 務 局

## 1. ユーザに対する情報モラル及びICTリテラシーの向上のための啓発活動

- ・実態把握や分析結果に基づき、産学官民が連携し、引き続きICTリテラシー向上施策が効果的となるよう取り組む必要
- ・e-ネットキャラバン等の青少年向けの取組に加え、大人も含め幅広い対象に対してICTリテラシー向上のための取組を実施することを検討していくことが必要
- ・総務省や各ステークホルダーによるICTリテラシー向上の取組状況を把握し、ベストプラクティスの共有や更なる効果的な啓発を行うことが必要

## 2. プラットフォーム事業者の自主的取組の支援と透明性・アカウントビリティの向上

### <プラットフォーム事業者の自主的取組の支援>

- ・プラットフォーム事業者が自らのサービス上での違法・有害情報の流通状況について実態把握とリスク分析・評価を行うことが必要
- ・トラステッドフラグラーの仕組みの導入・推進にむけて検討を行うことが望ましい。人権擁護機関からの削除要請に関し、削除に関する違法性の判断基準・判断方法や個別の事業者における削除実績等について関係者間で共有し、行政側・事業者側双方の削除に関する対応についての透明性を向上させ、円滑な削除対応を促進することが必要
- ・プラットフォーム事業者は、一定の短期間の間に大量の誹謗中傷が集まった場合へのアーキテクチャ上の工夫について、既存の機能や取組の検証や新たな対応の検討を行うことが望ましい

### <プラットフォーム事業者による取組の透明性・アカウントビリティの向上>

- ・我が国における透明性・アカウントビリティ確保が図られていない事業者に関しては、特に透明性・アカウントビリティ確保の取組を進めることが強く求められる。総務省はモニタリングと検証評価を継続的に行っていくことが必要

## 3. 発信者情報開示に関する取組

- ・法施行に向けて関係政省令の策定を進め、関係事業者及び総務省の間で新制度の具体的な運用に関する協議を進めることが必要
- ・プラットフォーム事業者・行政側の双方で、発信者情報開示に関する申請や開示件数等について集計・公開することが求められる

## 4. 相談対応の充実に向けた連携と体制整備

- ・違法有害情報相談センターにおいて引き続き相談対応を行い、システム更新、相談機関間の連携強化、相談窓口の周知が必要



- ・プラットフォーム事業者による取り組みの透明性・アカウントビリティ確保について、次回以降のモニタリングにおいて、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確保が実質的に図られない場合には、透明性・アカウントビリティの確保方針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、具体的に検討を行うことが必要
- ・①リスクベースアプローチ、②リスク分析・評価と結果公表、③適切な対応の実施と効果の公表、④継続的モニタリング、⑤データ提供、といったといった大枠としての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

## 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 質問項目

### 1. サービス概要とポリシー

- ① 対象サービス名
- ② 加入者数、月間アクティブユーザー数又は書き込み数
- ③ (i)誹謗中傷等に関して禁止とする情報や行為【★】  
(ii) (i)で挙げた行為に対して取り得る対応【★】
- ④ ポリシー等の見直し状況及び外部レビューの有無とそのタイミング

### 2. 削除申告等の受付・審査のプロセス

- ① (i)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【★】  
(ii)主体的な誹謗中傷等の情報の検知態勢
- ② 申立時における申立者への通知の有無
- ③ 申立てに対するポリシー違反等の審査プロセス、**案件ごとの優先度の決定方法**
- 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・人数及び部署・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【★】
- ⑤ (i)対応決定時の申立者への通知の有無とその理由説明内容  
(ii)対応決定時の対象となる情報の発信者への通知の有無と**その理由説明内容及び異議申立て方法の案内の有無**
- ⑥ 削除等への異議申立や問い合わせに対する受付態勢及び処理プロセス
- ⑦ ⑥の異議申立・問い合わせ件数
- ⑧ **不正な申告や削除要請への対策の方法・仕組み、対応件数**

### 3. 削除等の対応の実施状況及び機能上の工夫

- ① 誹謗中傷等に関する申告や削除要請の件数【★】
- ② 誹謗中傷等に関する申告や削除要請に対する  
(i)削除件数、(ii)削除以外の対応件数、  
(iii)対応を行わなかった件数、  
(iv)削除までの平均時間及び/又は削除対象の閲覧数の抑制程度【★】
- ③ (i)主体的な削除件数(AIを用いた自動検知機能の活用【★】)  
(ii)主体的な削除以外の対応件数、  
(iii)主体的な対応までの平均時間及び/又は対象情報の閲覧数の抑制程度
- ④ 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機能の工夫(特に炎上対策)

### 4. 発信者情報開示への対応

- ① 発信者情報開示請求を受けた件数(裁判上/訴外)【★】
- ② 開示を行った件数(裁判上/訴外)【★】

### 5. 情報分析・公開

- ① 透明性レポートの公開、日本語で閲覧可能か【★】
- ② 取組の効果分析【★】
- ③ 誹謗中傷等の流通状況に関する分析・調査及び**ユーザに与える影響の分析・調査**
- ④ 研究者への情報提供、利用条件

### 6. その他の取組

- ① 普及啓発
- ② 誹謗中傷以外にポリシーで禁止又は制限される情報・行為
- ③ 意見・補足

※赤字は昨年度のヒアリング項目から追加、変更、入替した質問項目。

※【★】は中間とりまとめにおいて「主な評価項目」として記載した項目



OPF事業者による誹謗中傷等の情報への対応に係る透明性・アカウントビリティの確保が図られているかについて、対応に係る各プロセスにおいて数値等の公開の有無を検証する。

## <主なモニタリング項目>

### 1. サービス概要とポリシー策定状況

- ・ 他人を傷つける情報や行為に関するポリシーでの禁止・制限の設定状況

### 2. 削除申告等の受付・審査の体制及びプロセス

- ・ 端緒となる投稿の申告・探知の件数等
- ・ 対応のプロセス、審査基準
- ・ 対応の体制
- ・ 削除等の理由の説明の有無等

### 3. 削除等の対応の実施状況及び機能上の工夫

- ・ 削除された投稿の件数等

### 4. プロバイダ責任制限法に基づく請求への対応

- ・ PFによる発信者情報の開示件数

### 5. 取組の情報分析・公開

- ・ 一連の対応に係る数値等の公表の有無
- ・ PF内の対応や体制に係る公表の有無

## <PF事業者による対応のフロー(イメージ)>

同意・  
利用開始

- ・ PFは自らのサービス利用に関するポリシー・利用規約をあらかじめ策定。
- ・ 全てのユーザはポリシー等に同意して利用を開始。

投稿

- ・ 発信者が誹謗中傷などの情報をPFのサービス上に投稿

申告・検知

- ・ 被害者が発信者の投稿をポリシー等に反する情報として申告・削除要請
- ・ 又は、PFが主体的にポリシーに反する情報を検知

審査・決定

- ・ 申告・要請の対象となった情報が、ポリシー等に反しているか審査
- ・ コンテンツモデレーションの実施の有無を決定

通知・  
異議申立て

- ・ 実施に関する通知(申立人・発信者)や異議申立ての受け付け

削除等

- ・ 当該情報や発信者に対するモデレーション(投稿の削除、ラベルの付与、アカウント停止等)

一部の投稿は  
裁判手続きでの  
解決に移行

## <裁判手続きによる課題解決のフロー>

発信者  
情報開示

- ・ 被害者がPFによる任意での発信者情報の開示を請求
- ・ 裁判手続きによる開示

訴訟等

- ・ 開示された情報に基づき、被害者が発信者に対して損害賠償請求等

結果の公表

- ・ 一連の対応結果や体制に関する透明性レポートの公表等

(参考)プラットフォーム事業者等による対応のモニタリング結果(2021年2月25日)  
 誹謗中傷への対応に関する透明性・アカウントビリティ確保状況に対する評価の概要

- プラットフォーム事業者の誹謗中傷への対応に関する透明性・アカウントビリティ確保状況には差異が見られる。
- ヤフー及びLINEは、我が国における誹謗中傷への対応について、具体的な取組や定量的な数値を公表しており、透明性・アカウントビリティ確保に向けた施策が進められている。
- Googleは、一部の我が国における定量的な件数が新たに示されているが、構成員限りで非公開となっている情報も残されており、部分的に透明性・アカウントビリティ確保に向けた施策が進められている。
- Facebook及びTwitterは、グローバルな取組や数値は公表しているが、我が国における具体的な取組や定量的な数値が公表されておらず、我が国における透明性・アカウントビリティ確保が果たされていない。

誹謗中傷対策に関するプラットフォーム事業者における透明性・アカウントビリティ確保状況の主な評価項目の比較

|                                     | ヤフー | Facebook | Google | LINE | Twitter |
|-------------------------------------|-----|----------|--------|------|---------|
| 1 対応ポリシーの策定及び公表<br>(1. ③(i)(ii)関係)  | ◎   | ◎        | ◎      | ◎    | ◎       |
| 2 削除要請件数や削除件数(国内)の<br>公表(2. ①②③関係)  | ◎   | ×        | ○      | ◎    | ×       |
| 3 削除要請対応チームや拠点(国内)の<br>公表(3. ①④⑤関係) | ◎   | ×        | ×      | ○    | ×       |
| 4 発信者情報開示の件数の公表<br>(4. ①②関係)        | ◎   | ×        | ×      | ◎    | ×       |
| 5 取組の効果分析の実施(5. ③関係)                | ○   | △        | △      | △    | △       |
| 6 透明性レポートの公開(6. ③関係)                | ×   | △        | ○      | ◎    | ○       |

※ 令和3年2月25日モニタリング実施時に事業者から提出されたヒアリングシートにおいて、当該項目について、  
 ◎:十分かつ詳細な記載があった、○:概ね記載があった、△:一部記載があった、×:記載がなかった

→今回のモニタリングの質問項目について、事業者が「回答を控えた理由」及び「今後の対応方針」は次ページの通り

## (参考)「回答を控えた理由」及び「今後の対応方針」

| 事業者名     | 回答を控えた理由及び今後の対応方針  |
|----------|--|
| ヤフー      | <p>2. ⑤不正な申告や削除要請への対応件数<br/>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<br/>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</p>  |
| Facebook | <p>・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ない理由:<br/>①悪意のある利用者が意図的にサービスを悪用する場合、VPNを使って発信元の国を隠すことが多いため、国レベルのデータは信頼性が低くなる<br/>②1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国別に報告することは困難<br/>③国レベルのデータでは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る</p> <p>・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、法のお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。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る。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がもたらす利益が制限されることになる</p> <p>・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</p>   |
| Google   | <p>2. ① (i)一般ユーザーからの報告件数<br/>→YouTubeについて、構成員限りでの公開。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。今後、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、公開について検討</p> <p>2. ① (i) 一般ユーザーからの報告件数、② (i) 申告や削除要請に対する削除件数、③ 主体的な削除件数<br/>→googleマップについて、構成員限りでの公開。政府や裁判所命令以外の要請に関連する数はグローバルでも未公開。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</p> <p>2. ②削除割合<br/>→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あり、削除割合にとられることはユーザーが全体像を理解する上で必ずしも得策ではないことから非公開</p> <p>2. ②削除までの平均時間<br/>→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、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、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ない、といった理由により非公開</p> <p>2. ③主体的な削除件数<br/>→YouTubeについて、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、随時更新していく</p> <p>3. ④一般ユーザー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<br/>→グローバルな数字のみ公開。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ない</p> <p>4. ①発信者情報開示請求を受けた件数、②開示を行った件数<br/>→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非公開</p> |
| Twitter  | <p>・日本における一般ユーザー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</p> <p>・なお、データの集計頻度や分類方法、公開範囲については社内で検討中</p> <p>・一般ユーザー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。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</p> <p>・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非公開</p>  |

※LINEはヒアリングにおいて日本における取組に関する全ての項目に回答済み