

誹謗中傷への取組の 透明性・アカウンタビリティ確保状況について

2022年4月21日

事 務 局

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

- ヒアリング項目のうち、1～6から代表的な項目を「主な評価項目（案）」を選定。
- 次ページ以降、主な評価項目について、ヒアリングシートにおける各事業者の回答の概要を記載。

プラットフォーム事業者における誹謗中傷等への対応に関する透明性・アカウントビリティ確保状況の主な評価項目（案）

	ヤフー	Google	LINE	Meta	Twitter
誹謗中傷等に関するポリシー (1-③(i)(ii)関係)					
一般ユーザからの申告や削除要請に対応する部署・チームや日本国内の拠点・責任者 (2-①③④⑥関係)					
日本における削除要請件数や削除件数(3-①②③関係)					
発信者情報開示の件数 (4-①②関係)					
取組の効果分析(5-②関係)					
透明性レポートの公開 (5-①関係)					

プラットフォーム事業者における回答状況(2-①③④⑥関係)

	ヤフー	Google	LINE	Meta	Twitter
対象サービス名	Yahoo!知恵袋 Yahoo!ニュース(コメント欄) Yahoo!ファイナンス掲示板	Google 検索 YouTube Google マップ	LINE VOOM LINEオープンチャット LINE LIVE LINE BLOG、livedoor Blog	Facebook Instagram	Twitter
2-① (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	<ul style="list-style-type: none"> ご意見・ご要望フォームを通じてカスタマーサポート窓口にて受付。 法的な判断が必要であれば専門部署にエスカレーション。 プロバイダ責任制限法に基づく請求を受け付ける専用の書面受付窓口も用意。 	<ul style="list-style-type: none"> ■Google検索 コンテンツ削除をリクエストするためのウェブフォームを提供。 ■YouTube 不適切と思われるコンテンツを匿名で報告できる。 ■Google マップ ポリシー違反のクチコミをビジネスプロフィールから報告できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ■LINE VOOM、LINEオープンチャット、LINE LIVE CSフォームからの問い合わせという形で連絡を受け、対応マニュアルに則り対応。 ■LINE BLOG、livedoor Blog 入信フォームや郵送で依頼を受け、対応。 	<ul style="list-style-type: none"> コミュニティからの報告、コンテンツ・モデレーション・チームによる審査、技術を組み合わせさせてコミュニティ規定を施行。 違反コンテンツの特定には主に人工知能(AI)を利用。AIは、案件の優先順位付けにも役立つ。最も有害で一刻を争うコンテンツを優先的に審査。優先順位付けは、重大性、バイラリティ、違反の可能性などいくつかの要素に基づいて行われる。 	<ul style="list-style-type: none"> Twitterルールまたは利用規約に違反しているツイート、リスト、ダイレクトメッセージを報告できる。 違反の内容によって、個別のツイート、リスト、またはプロフィールから直接報告(スパム、攻撃的または有害なコンテンツ、不適切な広告、自傷行為、なりすましなど)。
2-① (ii) 主体的な誹謗中傷等の 情報の検知態勢	<ul style="list-style-type: none"> ■サービス全体 カスタマーサポートチームが24時間365日、目視によるパトロール ■知恵袋 機械学習による低品質な投稿の判定・自動削除を実施。 ■ヤフーニュース 機械学習による不適切なコメントの解析・検知・自動削除を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ■Google検索 <ul style="list-style-type: none"> 自分に関する情報を含むページを検索結果から削除することをリクエストできる。 降格シグナルを使用し、不当な方針が示されているサイトの順位が検索結果の中で下がるようにしている。 ■YouTube <ul style="list-style-type: none"> 人間と機械学習を組み合わせ問題のあるコンテンツを大規模に検出。 	<ul style="list-style-type: none"> 機械的なチェックでは、事前にシステムに登録している禁止用語やルールと照合し、規約や法令に反した投稿の場合、投稿後ただちに自動で投稿が非表示にする仕組み。 人の目によるチェックでは、機械的なチェックでは判断のつかなかったケースについて、事前に用意した判断基準や事例集と照合して規約や法令に反する投稿がないかを担当者が確認。コミュニティ規約や法令に反すると判断した場合には、その投稿が非表示。 AIを活用した違反画像の検知(現状、違反画像検知AIをLINE全サービスで適用中。LINE全サービスで自動処理を実装予定) AIを活用した違反テキストの事前検知(ユーザへのポップアップ警告)(各サービスで逐次開発予定) 	<p>独自のテクノロジーを利用して違反コンテンツを積極的に検出し、利用者によって報告される前にその大半を削除している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> Twitterでは人による調査とテクノロジーを組み合わせTwitterルールの徹底に取り組んでいる。 日本語を含む世界の言語で24時間365日、グローバルに対応する専任のスペシャリストチームが、ポリシーに則り、削除も含めたさまざまな強制的対応を用いて公正かつ公平にルールを執行。 Twitterチームが会話の流れを理解し、執行措置を実施する前に必要な情報を確実に得るため、標的となった人から直接話を聞かなければならない場合がある。 攻撃的な行為をより効率的に検出するための技術的に優れたツールも活用しており、現在では、利用者からの報告がなくても、プラットフォームに投稿される攻撃的なコンテンツの65%以上が、スペシャリストチームによる目視確認が必要として、システムに検知されるまでになっている。なお、2021年1月1日～6月30日に、Twitterルールに違反した470万件のツイートを削除。
2-③ 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	<ul style="list-style-type: none"> 原則、申し立て順に対応。 申し立て内容の権利侵害の重大性に鑑み、緊急的に対応することもある。 	<ul style="list-style-type: none"> ■YouTube <ul style="list-style-type: none"> 現実社会で生じる実害が大きいと想定されるケースを優先。 公認報告者による報告は、YouTubeのポリシーとその施行に関するスペシャリストが優先的に審査し、必要に応じて対処。 	<ul style="list-style-type: none"> 入信フォームや郵送で依頼があったものから順次対応。 捜査機関から削除要請(殺害予告等)や情報開示請求を受けた場合、投稿記事削除及び発信者情報開示仮処分命令申立書を受けた場合は優先して対応。 モニタリングは、ユーザのアクセスが多いチャットやコメント欄等における投稿から優先的に対応。投稿内容に応じてポイントを付与し、高いものから順に対応。 	<ul style="list-style-type: none"> どのコンテンツを公開し、どのコンテンツを削除するかを決定するための一貫した枠組みである、コミュニティ規定に則り対応。 	<ul style="list-style-type: none"> Twitterルールに違反する行為があった場合、対応。 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、措置を実施することがある。

プラットフォーム事業者における回答状況(2-①③④⑥関係) 続き

	ヤフー	Google	LINE	Meta	Twitter
対象サービス名	Yahoo!知恵袋 Yahoo!ニュース(コメント欄) Yahoo!ファイナンス掲示板	Google 検索 YouTube Google マップ	LINE VOOM LINEオープンチャット LINE LIVE LINE BLOG、livedoor Blog	Facebook Instagram	Twitter
2-④ 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	<p>【日本】</p> <ul style="list-style-type: none"> 投稿の削除等のパトロール業務を専門とするパトロール部隊に約70名が在籍名し、24時間365日対応。 プロバイダ責任制限法に基づく法的な判断をする部署については、7~8名程度で対応。 日本国内の拠点:有 日本における責任者:有 	<p>【日本】</p> <p>日本の案件だけに従事する人間の数を正確に示せないが、日本をカバーする人数は必要に応じて拡充していく。</p> <p>【グローバル】</p> <p>Google 全体で20,000人を超えるスタッフが24時間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る。</p>	<p>【日本】</p> <ul style="list-style-type: none"> 削除要請については、各サービスにつき10名程度で対応。 モニタリングについては、各サービスにつき15名~90名程度で対応。 東京(LINE株式会社)及び福岡(LINE Fukuoka株式会社)に拠点。 日本における責任者を置いている。 	<p>【日本】</p> <p>回答なし</p> <p>【グローバル】</p> <ul style="list-style-type: none"> 審査チームは、コンテンツ審査を担当する社員と、パートナーに従事するコンテンツ審査担当者によって構成。 審査チームには退役軍人や法律専門家に加え、児童の安全、ヘイトスピーチ、対テロ対策などの各種ポリシー分野に精通する規定施行の専門家などがいる。 さまざまな企業から参画している15,000人以上の審査担当者と協力。 Metaの審査チームはグローバル体制の下、24時間年中無休で審査。 20以上の拠点でコンテンツの審査を行うこれらのチームは全体で日本語を含む数十種類に及ぶ言語に対応。 	<p>【日本】</p> <p>回答なし</p> <p>【グローバル】</p> <ul style="list-style-type: none"> 社内のグローバルチームは、日本語を含むTwitterの全サポート言語において、年中無休でTwitterルールの強制的対応を管理。 適切なプロセスを提供し、公正で偏りがなく、バランスが取れ、人権を尊重する方法でTwitterルールが適用されるよう注力。その基盤が、コンテンツモデレーションの透明性と説明責任に関するサンタクララ原則および複数関係者が関わるその他のプロセスの精神。今後もTwitterルールの適用方法に関して将来の報告書で提供できる情報範囲の拡大にリソースを投じる。
2-⑥ 削除等への苦情や問い合わせに対する苦情受付態勢及び苦情処理プロセス	<p>■サービス全体</p> <ul style="list-style-type: none"> ご意見・ご要望フォームを通じてカスタマーサポート窓口にて受付。 法的な判断が必要であれば専門部署にエスカレーション。 <p>■ヤフーニュース</p> <ul style="list-style-type: none"> 削除に疑義が生じた場合に、運営者に削除理由などを問い合わせるための専用手続きを用意。 理由の通知のみならず、措置理由が合理的であったか否かの判断も含めて確認。 <p>■他のサービス</p> <p>削除されたユーザーからの異議申し立てについて、専用窓口を設置するとともに、削除理由の開示フローなどについて検討を進める。</p>	<p>■サービス全体</p> <p>再審査請求をすることで、その措置に不服を申し立てることができる。</p> <p>■Google検索</p> <p>ウェブサイトの管理者向けのGoogle Search Consoleを通じて通知。</p> <p>■YouTube</p> <ul style="list-style-type: none"> 動画が削除されたクリエイターに通知が発行され、再審査を請求するための手順が記載されたリンクを提供。 クリエイターが再審査請求を提出すると、その請求は審査担当者へ送られたのち、判定が維持または破棄される。 再審査は動画の削除について最初の判断を行った審査担当者とは異なる担当者によって行われる。 	<p>■LINE VOOM、LINEオープンチャット、LINE LIVE</p> <p>異議申し立てがあった場合は、その内容に応じて適宜対応。</p> <p>■LINE BLOG、livedoor Blog</p> <p>モニタリングの削除基準に該当しないものについては、プロバイダ責任制限法に則って対応。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 異議申し立てを行うには、自らのコンテンツが削除または警告付きでぼかしが入れられたことについて通知を受けた後、「審査のリクエスト」を選択。 異議申し立てがなされた場合、コミュニティ・オペレーションチームが再度審査し、判断が正しかったか確認。判断が誤っていた場合、利用者にその旨を知らせ、投稿、写真、ビデオを復元。 報告されたにもかかわらず対処されなかったコンテンツについても、異議申し立ての機会を提供し始めている。 児童の搾取に関連する画像など重大な安全上の懸念がある違反は、異議を申し立てることはできない。 	<ul style="list-style-type: none"> スパム行為や攻撃的な行動がみられるという報告を受けてアカウントを一時的に利用できない状態になった場合、一定期間ツイートできなくなったり、自分自身に関する特定の情報を認証するよう求められたりすることがある。 手違いでアカウントが凍結またはロックされていると考えられる場合には、異議申し立てをすることができる。

プラットフォーム事業者における回答状況 (3-①②③関係)

	ヤフー	Google	LINE	Meta	Twitter
対象サービス名	Yahoo!知恵袋 Yahoo!ニュース(コメント欄) Yahoo!ファイナンス掲示板	Google 検索 YouTube Google マップ	LINE VOOM LINEオープンチャット LINE LIVE LINE BLOG、livedoor Blog	Facebook Instagram	Twitter
3-① 誹謗中傷等に関する一般ユーザからの申告や削除要請の件数	【日本】 特定の1ヶ月間の件数 ■知恵袋 約5万7千件 ■ヤフーニュース 約21万8千件 ■ファイナンス掲示板 約2万7千件	【日本】 ■Google検索 約2,300件 (2021年1月～6月) ■YouTube 世界で7番目に報告が多い。 ■Google マップ 218,870件 (2021年1月～10月)	【日本】 2021年1月～12月 ■LINE VOOM: 693件 ■LINEオープンチャット: 4,701件 ■LINE LIVE: 52件 ■LINE BLOG: 9件 ■livedoor Blog: 3,644件	【日本】 回答なし 【グローバル】 回答なし	【日本】 18,503件 【グローバル】 42,023件 (2021年1月～6月、 誹謗中傷以外の削除件数 も含む)
3-② (i) 誹謗中傷等に関する一般ユーザからの申告や削除要請に対する削除件数	【日本】 特定の1ヶ月間の件数 ■知恵袋 約5千件 ■ヤフーニュース 約1万2千件 ■ファイナンス掲示板 約1万3千件	【日本】 ■YouTube 24,153本 (2021年10月～12月) ※ 上記のうち、ヘイトスピーチ620 件、嫌がらせやネットいじめ626件 ■Google マップ 32,190件 (2021年1月～10月) ※ 上記のうちヘイト、不適切、ハラ スメントなど3,648件	【日本】 2021年1月～12月 ■LINE VOOM: 20件 ■LINEオープンチャット: 56件 ■LINE LIVE: 9件 ■LINE BLOG: 0件 ■livedoor Blog: 0件	【日本】 ■Facebook 約5万件 ■Instagram 約10万件 (2021年第1四半期～第4四半 期) ※ 日本からのものと予測さ れるユーザーが作成(また は所有)したコンテンツ 【グローバル】 ■Facebook ・ いじめや嫌がらせ: 920万件 (表示頻度0.14%～0.15%) ・ ヘイトスピーチ: 2,230万件 (表示頻度0.03%) ■Instagram ・ いじめや嫌がらせ: 780万件 (表示頻度0.05%～0.06%) ・ ヘイトスピーチ: 600万件 (表示頻度0.02%) (2021年第3四半期)	【日本】 回答なし 【グローバル】 5,913,337件 (2021年1月～6月、 誹謗中傷以外の削除件数 も含む)
3-③ 主体的な削除件数 (AIを用いた自動検知機能の活用等)	【日本】 特定の1ヶ月間の件数 ■知恵袋 約2万6千件 ■ヤフーニュース 約3万件 ※上記に加え、AIによる投稿削 除数: 約14万9千件 ■ファイナンス掲示板 約1万7千件	【日本】 3-② (ii)と同回答のため割愛 【グローバル】 ■YouTube 370万本以上の動画と 12億件以上のコメントを削除 (2021年10月～12月)	【日本】 ■LINE VOOM: 0件 ■LINEオープンチャット: 0件 ■LINE LIVE: 0件 ■LINE BLOG: 0件 ■livedoor Blog: 0件 ※主体的な削除以外の対応(非表示化やラベルの付 与等)を行った件数(ヒアリングシート3-③(ii)) ■LINE VOOM: 約78万件 ■LINEオープンチャット: 約180万件 ■LINE LIVE: 約3万件 ■LINE BLOG: 約1,700件 ■livedoor Blog: 約16万件 (2021年1月～12月)	【グローバル】 ■Facebook ・ いじめや嫌がらせ: 920万件 (表示頻度0.14%～0.15%) ・ ヘイトスピーチ: 2,230万件 (表示頻度0.03%) ■Instagram ・ いじめや嫌がらせ: 780万件 (表示頻度0.05%～0.06%) ・ ヘイトスピーチ: 600万件 (表示頻度0.02%) (2021年第3四半期)	【日本】 回答なし 【グローバル】 ・ 攻撃的な行為をより効率的に検出 するための技術的に優れたツール も活用しており、現在では、利用者 からの報告がなくなるとも、プラッ トフォームに投稿される攻撃的なコン テンツの65%以上が、スペシャル チームによる目視確認が必要として、 システムに検知。 ・ なお、2021年1月1日～6月30日に、 Twitterルールに違反した470万件 のツイートを削除。
3-② (ii) 誹謗中傷等に関する申告 や削除要請に対して 削除以外の対応を行った 件数(非表示化や ラベルの付与等)	【日本】 2021年10月19日～12月18日 ■ヤフーニュース コメント欄が非表示となった記 事数: 計216件、 1日あたり平均3.5件	【日本】 ■Google マップ 約120 万件のレビューが公開前 に機械学習によってブロック (2021年1月～10月)	【日本】 2021年1月～12月 ■LINE VOOM: 2件 ■LINEオープンチャット: 0件 ■LINE LIVE: 0件 ■LINE BLOG: 9件※ ■livedoor Blog: 1,364件※ ※記事内容のうち問題のある記 載の削除など	【日本】 回答なし 【グローバル】 回答なし	【日本】 回答なし 【グローバル】 何らかの強制対応が行 われたアカウント数: 4,826,539件 凍結されたアカウント数: 1,240,148件 (2021年1月～6月)

プラットフォーム事業者における回答状況(4-①②関係)

	ヤフー	Google	LINE	Meta	Twitter
対象サービス名	Yahoo!知恵袋 Yahoo!ニュース(コメント欄) Yahoo!ファイナンス掲示板	Google 検索 YouTube Google マップ	LINE VOOM LINEオープンチャット LINE LIVE LINE BLOG、livedoor Blog	Facebook Instagram	Twitter
4-① 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	【日本】 23件 ※ 2021年4月1日～12月31日 までに名誉毀損を理由とした 請求があったもののうち、 2022年2月21日時点で結論が 出ているもの	【日本】 回答なし 【グローバル】 回答なし 【参考となる数値】 日本におけるユーザー情報の 開示リクエストは合計74件、アカ ウント数は135件、何らかの情 報の開示に至ったリクエストの割 合は54%(民事訴訟を除く) (2020年7月～12月)	【日本】 14件 (LINEオープンチャット5件、 livedoor Blog9件) (2021年1月～12月)	【日本】 回答なし 【グローバル】 回答なし 【参考となる数値】 日本における政府からの データ開示要求への対応に ついては、透明性レポートに て開示。	【日本】 2,298件 (2021年1月～6月) 【グローバル】 12,396件 (2021年1月～6月)
4-① 発信者情報開示請求を受け た件数 (ii)裁判外の開示請求件数	【日本】 28件 ※ 2021年4月1日～12月31日 までに名誉毀損を理由とした 請求があったもののうち、 2022年2月21日時点で結論が 出ているもの		【日本】 24件 (LINE LIVE2件、LINE BLOG1件、 livedoor Blog21件) (2021年1月～12月)		
4-② 開示を行った件数 (i)裁判上の開示件数	【日本】 18件(うち一部開示6件) ※ 2021年4月1日～12月31日 までに名誉毀損を理由とした 請求があったもののうち、 2022年2月21日時点で結論が 出ているもの	【日本】 回答なし 【グローバル】 回答なし	【日本】 8件 (LINEオープンチャット1件、 livedoor Blog7件) (2021年1月～12月)	【日本】 回答なし 【グローバル】 回答なし 【参考となる数値】 日本における政府からの データ開示要求への対応に ついては、透明性レポートに て開示。	【日本】 2,298件 (2021年1月～6月) 【グローバル】 12,396件 (2021年1月～6月)
4-② 開示を行った件数 (ii)裁判外の開示件数	【日本】 2件 ※ 2021年4月1日～12月31日 までに名誉毀損を理由とした 請求があったもののうち、 2022年2月21日時点で結論が 出ているもの	【日本】 回答なし 【グローバル】 回答なし	【日本】 9件 (LINEオープンチャット0件、 livedoor Blog9件) (2021年1月～12月)		

プラットフォーム事業者における回答状況(5-①②関係)

	ヤフー	Google	LINE	Meta	Twitter
対象サービス名	Yahoo!知恵袋 Yahoo!ニュース(コメント欄) Yahoo!ファイナンス掲示板	Google 検索 YouTube Google マップ	LINE VOOM LINEオープンチャット LINE LIVE LINE BLOG、livedoor Blog	Facebook Instagram	Twitter
5-① 透明性レポートの公開 日本語で閲覧可能か	<ul style="list-style-type: none"> 2020年度の透明性レポートを2021年12月公表。 日本語で閲覧可能。 	日本語で公開。	LINE Transparency Reportを公表。	コミュニティ規定施行レポートを日本語に翻訳し公表。	「Twitterの透明性に関するレポート」を年2回発行。
5-② 誹謗中傷等の取組の効果分析	<p>■ニュースコメント</p> <p>投稿時注意メッセージの取り組みについて効果を検証しその結果を公開。</p>	<p>■YouTube</p> <ul style="list-style-type: none"> 2019年、ガイドラインのボーダーライン上のコンテンツの拡散を制限するため、リコメンデーションシステムの変更を発表。その結果、同年米国では、ガイドラインに違反しないがボーダーライン上のコンテンツに関して、おすすめ動画等からの視聴時間が(チャンネル登録者へのおすすめは除く)70%減少。他の市場でも、おすすめ動画をきっかけとして見つけたボーダーライン上のコンテンツの視聴時間が低下。 「YouTubeコミュニティガイドラインの適用について」というレポートを発表。ポリシーに違反した動画やチャンネル、コメントのグローバル全体の削除、再審査請求とそれによって元に戻された動画、人間と機械による報告に関するデータを提供。また、ハラスメントやネットいじめ、暴力的過激主義、ヘイトスピーチといった主要なコンテンツポリシー領域について詳細な分析も提供。 	LINEみらい財団は、青少年のネット利用実態把握を目的とした調査を実施。小中高生に対するネット上のコミュニケーションに関する教育の効果についての分析をまとめた報告書を2021年4月に公開。	FacebookとInstagramにおけるポリシーの施行状況を公的かつ透明性をもって追跡し、FacebookとInstagramを安全で包括的なものにするための継続的な取り組みを示すため、コミュニティ規定施行レポートを四半期ごとに発行。	<ul style="list-style-type: none"> 特定のツイートの削除が必要な強制的対応に関する新しい測定基準としてインプレッション(削除前にツイートが獲得した閲覧数)を導入。 2021年1月1日～6月30日に、Twitterルールに違反した470万件のツイートを削除。削除されたツイートのうち、削除前のインプレッションが100未満のものは全体の68%、100～1,000のツイートは24%、1,000を超えるツイートは8%。今回の報告期間におけるルールに違反するツイートのインプレッションが全ツイートのインプレッションに占める割合は0.1%未満。

※本資料は、各社提出のヒアリングシート等から事務局において主な項目を抜粋したものであり、詳細は各社提出資料を参照。

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 (1. ③(i)(ii)関係)	◎	◎	◎	◎	◎
2 削除要請件数や削除件数(国内)の 公表(2. ①②③関係)	◎	×	○	◎	×
3 削除要請対応チームや拠点(国内)の 公表(3. ①④⑤関係)	◎	×	×	○	×
4 発信者情報開示の件数の公表 (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

「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 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</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: 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 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 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 ・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 ・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 →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 →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 →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、削除割合にとらわ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 →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 →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 →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 →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 ・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も検討中 ・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 ・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