



誹謗中傷等の違法・有害情報への対策に関するワーキンググループ  
これまでの親会における主な議論

2022年12月26日  
事 務 局

## 0. 前提となる実態の継続的な把握

- ・違法有害情報対策の前提として、プラットフォーム事業者は、自社サービス上の違法・有害情報の流通に関する実態把握とリスク評価を行うことが必要
- ・総務省も、相談機関等における相談件数や内容の傾向、目撃経験や被害経験に関するユーザ調査等を通じた継続的なマクロな実態把握が必要。

## 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、青少年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。普及啓発の実施にあたっては、目標の設定と効果分析の実施が重要。
- ・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स्टドフラグガーの仕組みの導入・推進にむけて検討を行うことが望ましい。法務省の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、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と枠組みの必要性>

- ・プラットフォーム事業者は、投稿の削除等に関して透明性・アカウントビリティの確保を国際的な議論も踏まえて果たすことが必要。**前回ヒアリング状況から一部進展が見られるものの、一部項目において、依然、透明性・アカウントビリティの確保が十分とは言えない状況であった。**

## 3. 発信者情報開示に関する取組

- ・2022年10月の法施行に向け、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、相談機関間の連携と窓口の周知の強化とともに、引き続き着実な相談対応を実施することが必要

- ・我が国におけるプラットフォーム事業者による投稿削除等に係る体制確保や運用状況等の**透明性・アカウントビリティ確保に向けて、総務省は、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、速やかに具体化することが必要。**

- ・具体化にあたっては、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。対応状況の分析・評価を継続的に行うことが必要。

### 3 透明性・アカウントビリティ確保の重要性、枠組みの必要性とその方向性等

#### (1) 透明性・アカウントビリティ確保の重要性

プラットフォーム事業者は、問題となる投稿の削除やそのような投稿を行ったアカウントの凍結・停止、投稿に注意喚起を促すラベルの付与、表示順位の低下等といった、ポリシーにあらかじめ定められた違法・有害情報などの流通を抑止するために講じる措置を実施するなど、**情報流通の適正化について一定の責任を果たすことが期待される**。一方で、プラットフォーム事業者は、ユーザの表現を預かる立場でもあり、**ユーザの表現の自由の確保について一定の責任を果たすことが期待される**。

また、プラットフォーム事業者には、自社サービスの特性にあわせて誹謗中傷等の情報がユーザやユーザ以外の者に与えるリスクを分析・評価した上で、文化的、社会的、政治的背景を踏まえた、投稿やアカウントに対する措置の実施に係るポリシーの設定、その適切な運用、その運用に必要な体制の構築をはじめとするリソースの確保及び自社サービス上の投稿に係る発信者情報開示などの法的手続への適切な協力などが期待される。さらに、投稿やアカウントに対する措置については、削除以外の手法による対応（例：投稿に対するラベルの付与や表示順位の低下、投稿時の警告表示等）も含め、**事業者の自律的な創意工夫による対応が行われることが望ましい**。

当研究会におけるヒアリングを行ったプラットフォーム事業者においては、誹謗中傷や偽情報を含む違法・有害情報への措置を講じる必要性が認識されており、あらかじめ対応方針や基準となるポリシーを自主的に設定し、投稿やアカウントに対する措置が行われている。こうした措置については、**ポリシーが適時適切に定められるとともにポリシーに基づく措置の対象となる投稿やアカウントに対して確実に措置が行われることが望ましい一方で、行き過ぎた措置や恣意的な措置といった不適切な運用によってユーザの表現の自由が損なわれることがないよう、過不足なく実施される必要がある**。

### 3 透明性・アカウントビリティ確保の重要性、枠組みの必要性とその方向性等

#### (1) 透明性・アカウントビリティ確保の重要性

**違法・有害情報への対応が適切に行われるとともにユーザの表現の自由に対する過度な制約とならないよう、過不足なく行われるためには、ポリシーの設定状況やその運用状況、対応の結果や異議申立ての機会の確保状況といった項目に関する透明性・アカウントビリティを確保し、「言論空間のガバナンスに対するガバナンス」、すなわち、プロセスの透明性を確保することが必要である。**

(中略)

また、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の確保に当たっては、サービス上における、例えば、誹謗中傷の発生件数等の流通実態やその抑制のための対策とその効果に関する総量的な数値等の把握という全体的な傾向に関する観点と、個別具体の誹謗中傷等の違法・有害情報に対する権利回復のための裁判手続への対応や、申請にもかかわらず十分に措置が行われないと考えられるケースや自身の投稿について行き過ぎた措置が行われたと考えられるケースが発生した場合の反論や異議申立ての機会の確保という個別具体の観点の両面から、ユーザ及びユーザ以外の者からの透明性・アカウントビリティの確保が必要である。

**こうした、プラットフォーム事業者による投稿の削除やアカウントの停止等の措置に関する透明性・アカウントビリティを確保することは、当該サービスのユーザ及びユーザ以外の者による客観的な根拠に基づく批評を可能にし、こうした批評がプラットフォームサービスの運営にフィードバックされることを通じて、投稿の削除やアカウントの停止等の措置の運用の改善につながることを期待される。**

### 3 透明性・アカウントビリティ確保の重要性、枠組みの必要性とその方向性等

#### (2) - 1 誹謗中傷をはじめとする違法・有害情報への対応に係る透明性・アカウントビリティ確保のための枠組みの必要性

(中略)

しかしながら、プラットフォーム事業者に対する誹謗中傷等違法・有害情報への対応に関する透明性・アカウントビリティ確保に関する任意での回答の求めについて、2021年モニタリングと比較して、プラットフォーム事業者からの回答状況には、一部で進展がみられるものの、**プラットフォーム事業者によるコンテンツモデレーションが過不足なく行われているかを判断するという観点からは、透明性・アカウントビリティの確保について不十分な点があった。**

(中略)

以上を踏まえ、問題となる投稿やアカウントに対するポリシーに基づく違法・有害情報などの流通を抑止するために講じる措置が過不足なく行われていることが、ユーザやユーザ以外の者に対しても明らかになるように、**総務省は、透明性・アカウントビリティ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、速やかに具体化することが必要である。**

この際、行政は、表現の自由や検閲の禁止といった規定に十分に留意する必要があるとあり、ユーザやプラットフォーム事業者に対して投稿の削除を義務づけることについて、過剰削除の懸念や表現の自由の萎縮を防ぐ観点から、引き続き、極めて慎重な検討を要する。

### 3 透明性・アカウントビリティ確保の重要性、枠組みの必要性とその方向性等

#### (2) - 2 誹謗中傷をはじめとする違法・有害情報への対応に係る透明性・アカウントビリティ確保のための枠組みの方向性

プラットフォーム事業者によるコンテンツモデレーションが過不足なく行われているかの検証可能性を確保するためには、

1. 誹謗中傷等に関するポリシー
2. 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・責任者の有無など、我が国において十分かつ適切なリソース配分がなされているか
3. 削除等への苦情等に対する苦情受付態勢及び苦情処理プロセス
4. 日本における削除要請件数や削除件数
5. 発信者情報開示の件数
6. 取組の効果分析
7. 透明性レポートの公開

といった要素について、当研究会において実施したヒアリングシートの項目を中心に、海外における透明性確保に係る議論において対象とされる情報などを参考にしつつ、透明性を確保すべき対象情報について、プラットフォーム事業者の自主的な取組を尊重しながら、透明性・アカウントビリティが確保されるべき最低限の項目が示される必要がある。

### 3 透明性・アカウントビリティ確保の重要性、枠組みの必要性とその方向性等

#### (3) 偽情報への対応に係る透明性・アカウントビリティの確保について

(中略)

一方、既にプラットフォーム事業者では、偽情報等の不適切な情報への措置を講じる必要性が認識されており、あらかじめ対応方針や基準となるポリシーを自主的に設定し、投稿の削除やアカウントの停止等の措置を行っている。こうした措置については、措置の対象とされるべき情報に対して措置が確実に行われることが望ましい一方で、行き過ぎた措置や恣意的な運用によってユーザの表現の自由を損なうことがないよう、過不足なく実施される必要がある。そのため、プラットフォーム事業者は、偽情報についても、我が国において生じている自らのサービス上の偽情報の問題について適切に実態把握とリスク評価を行った上で、そのリスクに応じて偽情報への対応を行うとともに、その透明性の確保を進めていくことが求められる。

しかしながら、プラットフォーム事業者による我が国における偽情報への対応及び透明性・アカウントビリティ確保の取組の進捗は限定的であり、偽情報に対して適切なリスク評価や低減措置が行われているか十分に明らかではなかった。

以上を踏まえ、プラットフォーム事業者において、違法・有害情報となり得る偽情報への対応については、本章1の違法・有害情報対策の方針も踏まえて、透明性・アカウントビリティが確保されることが必要である。

総務省は、違法・有害情報となる偽情報に関するプラットフォーム事業者の取組状況について、前述の違法・有害情報対策に関する記載内容を踏まえて、偽情報への対応に関する透明性・アカウントビリティの確保に向けて、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を具体的に検討することが必要である。