

検討アジェンダ（案）の各検討事項と意見募集で寄せられた意見の要旨

2. 透明性・アカウントビリティの確保方策のあり方

項目	検討アジェンダ（案）	意見募集で寄せられた意見の要旨
総論	<p>違法・有害情報に対応するにあたり、表現の自由を確保しつつ情報流通の適正化を図るためには、プラットフォーム事業者による自主的な取組を促進することが重要と考えられるが、どうか。具体的には、特定の要件を満たすプラットフォーム事業者に対し、予めコンテンツモデレーションに関する運用方針を策定・公表するとともに（Plan）、運用結果を公表し（Do）、運用結果について自己評価を実施・公表し（Check）、必要に応じて運用方針を改定する（Act）ことを求めることにより、プラットフォーム事業者による自主的な改善サイクル（PDCA サイクル）を確立することについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ユーザは、常に透明性や説明責任をプラットフォーム事業者に求めている。 ・ プラットフォーム事業者における自己改善サイクルの確立は重要。 ・ コンテンツモデレーションに関する運用方針の策定・公表、自主的な改善サイクル（PDCA）の確立、申請窓口の透明化、苦情処理等は、すべてのプロバイダ事業者において当然に実施すべきであり、そのため、義務付けやインセンティブ付与などの制度創設を検討すべき。 ・ プラットフォーム事業者の運用性の透明化を図ることによりユーザの利益の保護や予見可能性、取組の実効性確保が図られる。 ・ 検討にあたっては、プラットフォーム事業者のサービス提供規模や特性、経済的負担能力の差異への配慮が必要。
	<p>また、個別のコンテンツモデレーションに関する手続の適正性を確保するために、特定のプラットフォーム事業者に対して、コンテンツモデレーションに関する申請窓口等の透明化や、コンテンツモデレーションの実施又は不実施の判断に係る理由の説明等の一定の措置を求めることについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ プラットフォーム事業者に対して、コンテンツモデレーションや法的請求を行う窓口の明確化と十分な理由説明を可能にすることや手続の簡素化を求める。 ・ 申請等に対するコンテンツモデレーションの実施又は不実施の判断に係る理由の説明を求める。 ・ 一方で、コンテンツモデレーションの実施又は不実施の判

		<p>断に係る理由の説明については、プラットフォーム事業者が、証拠収集や事実認定を行う権能を有していないなどの理由から、限界がある。</p>
	<p>さらに、違法・有害情報に対する効果的かつ継続的な取組を確保する観点から、違法・有害情報への対応に関する取組状況の共有等の継続的な実施について、どう考えるか。また、こうした情報について、一般に公表することと、2-6において述べるような取組状況の共有の場に限って報告することの違いについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者の自主性に任せることには限界があり、DSA やドイツのネットワーク執行法のように、定められた期間において報告義務を課すべき。 ・ 違法・有害情報への対応に関する取組状況の詳細や、措置を求める者に関する個人情報など、広く一般に公表することで悪用されるおそれがある情報の取扱いに留意が必要。
2-1 透明性・アカウントビリティの確保が求められる事業者	<p>本来、なるべく多くのプラットフォーム事業者において、透明性・アカウントビリティの確保が図られることが望ましいと考えられる。一方で、透明性・アカウントビリティの確保には事業者にならざる経済的負担が生じることや、ユーザ数や投稿数が多く、利用する時間が長いサービスにおいて、違法・有害情報の流通とそれに触れる機会が多いと考えられること等の諸点を踏まえて、まずは、違法・有害情報の流通の多い大規模なサービスから、サービスの特性等を踏まえ、透明性・アカウントビリティの確保を求めることについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者の規模に応じて義務の範囲を区別することは賛成。 ・ 基準作りには、公平性・網羅性が必要。 ・ 透明性・アカウントビリティの確保について、一定の経済的負担が生じるなどの理由から、対象とすべき事業者について、違法・有害情報の流通が多い大規模なサービスや、透明性・アカウントビリティの確保が十分行われていないと認められる事業者など、最低限に限定することが必要。 ・ そうした一定の要件を満たすサービスや事業者以外にも、段階的に透明性・アカウントビリティの確保を求めることが必要。 ・ 海外の法制度を参考にすることも、我が国の状況を前提として検討すべき。
2-2 運用方針及び運	<p>(1) コンテンツモデレーションの運用方針（実施基準、実施の手続）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ユーザの予見可能性を高めることや、判断基準の妥当性を確認するようにする観点から、コンテンツモデレーション

<p>用結果の公表</p>	<p>プラットフォーム事業者におけるコンテンツモデレーションの実施の基準となる運用方針として、措置の対象となる情報や行為、取り得る措置の内容やその適用にあたっての判断基準、措置の実施のために経ることを要する手続を公表することについて、どう考えるか。また、公表する運用方針は、日本語で、明確かつ分かりやすい表現を用いることについて、どう考えるか。</p>	<p>の実施に係る判断基準や、実施に係る手続を公表することが必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ プラットフォーム事業者のポリシーが抽象的すぎるので、どのような投稿が NG なのか具体例を示すべき。 ・ 利用規約などは、明確でわかりやすい基準かつ、公序良俗に反しない内容となっていることが重要。 ・ コンテンツモデレーションの担当者による恣意的な運用の危険性を考慮すべき。 ・ コンテンツモデレーションの実施基準については、その詳細を明らかにすることで、悪意あるユーザに悪用される可能性がある。 ・ 公表方法等についてはプラットフォーム事業者の判断や裁量に委ねるべき。 ・ 誤ってコンテンツモデレーションを実施することへの配慮が必要。
	<p>(2) コンテンツモデレーションの運用結果</p> <p>上記(1)の運用方針に沿って、どのようにコンテンツモデレーションが運用されたかを公表することについて、どう考えるか。例えば、削除等のコンテンツモデレーションの実施に係る端緒の件数、端緒ごとに措置が実施された又は実施されなかった件数、根拠となるポリシーや法的根拠ごとに行われた措置件数、苦情申立ての件数やそれに対する対応結果ごとの件数、措置に要した時間の中央値等を公表することについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ コンテンツモデレーションの運用結果（措置件数や申請件数、苦情申立て等の件数）が公表されれば誹謗中傷等の被害状況等が明らかとなり、その統計的分析や今後の被害防止対策の検討に資することから、運用結果は広く公表されるべき。 ・ ユーザにとって分かりやすい指標や、他のプラットフォーム事業者の数値と比較可能な形での公表としていくことが望ましい。 ・ 運用結果の評価には、実施件数や処理期間はなじまず、コ

		<p>コンテンツモデレーションに対する異議申立ての結果に「発信者が納得したか」が重要。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報開示自体を目的としないことが重要であり、情報の開示はプラットフォーム事業者の判断に委ねるべき。 ・ 公表を義務付けるにあたっては、各指標を公表することの必要性や意義に関する検討を要する。 ・ 工数的な負担を考慮した実現可能性のある制度設計を求める。 ・ 措置に係る中央値の公表については、措置に要する時間はケースによって相当のばらつきがあると予想されるため、対応の迅速さを優先する結果、安易な対応拒否がなされることへの懸念がある。 ・ 運用結果は、過去のデータを電子的に公文書として保管すべき。
	<p>また、これらの数値は、日本のユーザに関連する投稿等に関するものとするについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日本のユーザに関連する投稿等という考え方について、具体的に、日本のユーザに関連する投稿とはどのような投稿か（日本のユーザを対象とした投稿等なのか、あるいは（発信者・対象者にかかわらず）日本で生じた事象に関する投稿等であるか）について、実現可能性も踏まえた明確化が必要。 ・ 日本人ユーザのみの情報と、世界各国の情報とを並べて比較できるような形で使用するのが良い。
<p>2-3 プラットフォーム</p>	<p>プラットフォーム事業者が、コンテンツモデレーションの運用について、自ら評価を行いその結果を公表することについて、ど</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自ら実施する評価の基準は、異なるプラットフォーム事業者との比較可能性を担保した基準とすることが適当。

<p>ム事業者による評価、運用方針の改善</p>	<p>う考えるか。また、必要に応じて、プラットフォーム事業者が、自己評価結果に基づいて運用方針を改定することについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 違法・有害情報の流通やユーザによる違反情報への通報の多寡、システムの検知精度、社会的情勢やユーザの利用動向など様々な要因によって影響を受けることから、コンテンツモデレーションの運用結果の因果関係の推知は複雑であり限界があること、これらの適切な評価の在り方については、社会的な研究が進められることも必要。 ・ プラットフォーム事業者に対して PDCA サイクルを確立することを行政が義務付けることを通じ、取組を行わなければならない内容が実質的に行政の裁量によって決められることにより、事業者による自主的な取組という趣旨を逸脱する仕組みの導入とならないことを確保することが必要。 ・ 事業者が自己評価を行うとした場合であっても行政が評価の基準等を定めるのは、表現の自由の侵害や検閲になり得るものであり、慎重な検討が必要。
	<p>その際、自己評価には、ともすればいわゆるお手盛り評価となる可能性があり、評価の客観性や実効性を高める工夫を行うことが考えられるが、具体的にどのような工夫が考えられるか。プラットフォーム事業者によっては、コンテンツモデレーションの判断の際、助言・審査等一定の関与を行う機関を設けるなど、判断の客観性向上に資する工夫を行っているところ、こうした取組状況を公表することについてどう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ コンテンツモデレーションの運用評価については、自己評価のみならず、独立の第三者機関による実効性のある評価を受けた上で、それらを公表すべき。 ・ 公的機関や第三者機関による追加の評価を行うのが良い。 ・ 国家による民間企業に対する私的な関与は避けるべき。 ・ 表現の自由の観点から、問題のある場合を除き、その評価に対して一定の関与を行う公的機関を設ける事などはすべきではない。
	<p>このほか、自己評価の前提条件の把握のために、プラットフォーム事業者が、自らのサービス上に流通している違法・有害</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各コンテンツが違法又は有害であるかどうかは具体的な表現において、具体的な事実、文脈、特徴等により異なる

	<p>情報とそれによって生じている被害の実態についても、把握・公表することについて、どう考えるか。</p>	<p>上、流通する情報量が膨大であるため、具体的な請求なしに、プラットフォーム事業者側で自主的・網羅的に違法・有害情報を判断することは非現実的であり、サービス上に流通している違法又は有害な情報の被害の実態を開示することも非現実的である。</p>
<p>2-4 その他透明性・アカウントビリティの確保が求められる事項 (運用体制等)</p>	<p>コンテンツモデレーションに従事する人員の数や監督者の有無など、実施に係る人的体制の整備や育成状況について、プラットフォーム事業者に公表を求めることについて、どう考えるか。</p> <p>また、これらの整備状況は、日本のユーザに関連する投稿等に関するものとするについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ コンテンツモデレーションに関する人的体制等について公表することにより、その運用の適正性を判断する資料となることから、これらは公表されるべき。 ・ 各プラットフォーム事業者によってサービスの特性、モニタリングの実施方法、システム等が異なり、コンテンツモデレーションの体制が異なること、また、これを公表したからといって違法・有害情報の投稿が減少するわけではないとも考えられるため、公表するのではなく、プラットフォームサービスに関する研究会など取組状況の共有の場において報告することが適当。 ・ コンテンツモデレーションの実施に係る人的体制や育成状況の公表を求めることの意義が必ずしも明らかではない。 ・ グローバルにコンテンツモデレーションのための体制を構築しており、日本のケースのみを担当する正確な人数に関する情報を提供することは不可能であることなどから、日本のユーザに関連する投稿等に関するコンテンツモデレーションの整備状況に関する情報の開示に、賛同しない。 (例えば、仮に日本オフィスに在籍していることや、日本語話者であることが「日本のユーザに関連する投稿等に従

		<p>事している」という切り口で人的体制について説明をした場合、それは実態とは大きく乖離する可能性があり、不当な評価を受けかねない)</p>
	<p>また、プラットフォーム事業によっては、AI 等による自動処理といった、コンテンツモデレーションの迅速化に資する工夫を行っているところ、こうした取組状況を公表することについてどう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ AI は必ずしも適切な判断をしない場合があることや、文脈まで読み取らないことなどを踏まえ、発信者の権利を不当に害してしまった割合や件数の公表など、AI 等による工夫に関する情報が公表されることにより、自動処理の改善に資することが考えられる。 ・ 公表により、ユーザも納得してプラットフォームを利用できる。 ・ 産官学民が共同し、より良いアルゴリズムの開発等に向けて取り組むためにも公表されたい。 ・ 公表の有無及び程度は具体的には各プラットフォーム事業者の判断に委ねるべき。 ・ 公表内容の検討に当たっては、当該事業者の営業秘密や知的財産権の侵害等、事業活動への不当な影響を招くことのないよう、留意すべき。 ・ 自動処理に対する異議申立て手続の整備と、理由の通知が必要。
	<p>さらに、プラットフォーム事業者は、例えば投稿時に再考・再検討を促す機能といった、アーキテクチャ上の工夫による違法・有害情報の被害低減に取り組んでいるところ、そうした取組状況について公表することについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 投稿時の再考・再検討を促す機能については、投稿情報の修正すべき箇所の表示が必要。 ・ これらの工夫は、プラットフォーム事業者間の競争領域ではなく、協調領域であるため、アーキテクチャ上の工夫などの取組状況については、個社で公表するのではなく、研

		<p>研究会や事業者団体内で、ベストプラクティスとしてプラットフォーム事業者間で情報共有可能な仕組みとすることが適当。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 発信者の信用度の差に基づくラベリングは有効ではないか。
	<p>その他、プラットフォーム事業者に、透明性・アカウントビリティの確保が求められる事項はあるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ いわゆるシャドウバンや各国によって検索結果が異なるなど、ユーザが「騙された」と感じるような措置を施している場合、その内容を公表すべき。
<p>2-5 手続の適正性確保のために透明性・アカウントビリティの確保が求められる事項</p>	<p>(1) コンテンツモデレーションの措置申請窓口</p> <p>プラットフォーム事業者による適切な対応につなげるため、被害者等がプラットフォーム事業者のポリシーに基づくコンテンツモデレーションの申請や法的な削除請求（以下「コンテンツモデレーションの申請等」という。）を行うにあたって、申請や請求の理由を容易かつ十分に説明できるよう手続を整備することについて、どう考えるか。</p> <p>例えば、コンテンツモデレーションの申請等の窓口の所在を分かりやすく公表することについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 手続の適正性の確保の観点から、ユーザがコンテンツモデレーションの申請窓口にアクセスしやすくすべきということについて、賛成。 ・ 海外プラットフォーム事業者においては、日本語による窓口を設けるべき。 ・ プラットフォーム事業者に対する被害や請求の根拠を容易かつ十分に説明することが可能な工夫を求める意見や、サービス画面上に通報ボタンを設けるなど、簡便に通報できるような手段を設けておくことが有効。 ・ 他人の違法・有害情報を目撃した場合の通報と、権利侵害にあった被害者が自ら行う削除申請といった目的別にフォームを設けることが有効。 ・ 申出にあたって、被害者自らの個人情報を提示しなくても申請できるようにする配慮を求める。 ・ 投稿情報ごとに、通報ボタン等を設置しているサービスにおいても誹謗中傷等の投稿が存在し続けていることを踏ま

		<p>え、窓口自体が抑止力となり得るような、一步踏み込んだ仕様での窓口設置などについても検討を求める。</p>
	<p>また、コンテンツモデレーションの申請等を受けた場合に、プラットフォーム事業者が当該申請等を行った者に申請等の受付に関する通知を行うことについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 被害者にとって受付や対応自体が行われているのか不透明な状況であると、被害者に更なる精神的苦痛を与えてしまうことに繋がってしまうことを踏まえ、少なくとも、申請等の受付に関する通知は行われるべき。
	<p>プラットフォーム事業者が当該申請等の受付に関する通知を行ったときには、申請等に係る情報の流通についてプラットフォーム事業者に認識があったものとみなすことについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者が申請の受付に関する通知を行うとした場合、事業者が認識しているのは、あくまで「当該申請があった」ということにとどまり、申請に係る情報が記載されている箇所の特定に時間がかかる場合もあるため、「申請に係る情報の流通」についてまで事業者に認識があったとみなすことは、実務的に適当ではない。 ・ 当該申請が、対象となるコンテンツを明確にしたうえ、プラットフォーム事業者において合理的に理解可能な根拠を記述しており、さらに、それらが有効かつ真実であるという確証をプラットフォーム事業者が持てること前提としているが、実際、多くの場合はこのような条件を満たしていない。

		<ul style="list-style-type: none"> ・ コンテンツの削除等の申請への対応に法定の対応期限を導入することは、プラットフォーム事業者が問題の性質に応じた必要な検討を行うことを困難にすることや、ユーザの保護という本来の目的が見失われること、プラットフォーム事業者がコンテンツを慎重に評価するインセンティブを損なうこと（特に、プラットフォーム事業者が罰則を回避するために正当な可能性のある発言を含むコンテンツを過剰に拙速に削除するようになってしまうこと）から、このような規制の導入には反対。
	<p>(2) 個別のコンテンツモデレーションの実施又は不実施に関する理由</p> <p>プラットフォーム事業者がコンテンツモデレーションの申請等に対して措置を実施しなかった場合に、申請等を行った者に対して、措置を実施しなかった事実及びその理由を説明することについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ プラットフォーム事業者の説明責任や手続の透明性等の観点から、個々の事案におけるコンテンツモデレーションの実施又は不実施の理由が明らかにされるべき。 ・ コンテンツモデレーションの申請等に対して、対応を拒否するようなケースにおいて、措置を実施しなかった理由の説明が必要。 ・ 不実施について、理由の説明がなければ、プラットフォーム事業者側の事実誤認や解釈の誤りによるものであるのか、申請者側において判断することができない結果、追加の情報の提供や再申請を行うことが困難。 ・ 事業者において、いたずらや嫌がらせであると判断したなら「いたずらや嫌がらせであると判断したから」など明確に理由を示すべき。 ・ 申請等を行った者に対して、一律にコンテンツモデレーションの実施又は不実施の判断に係る理由の説明を行うこと

		<p>とした場合、プラットフォーム事業者の業務を妨害しようとする悪意のある者から大量に申請が行われるケースなども想定され、このような場合においても、全て説明等の対応を行うことは現実的ではないことから、行政庁からの削除要請であるか否かなど個別の事案に応じて説明を行うこととすることや、対象範囲について慎重に検討することが適当。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 有害情報に該当するかしないかの判断には主体ごとの主観的な解釈によらざるを得ない部分があり、事業者の主観に基づいた説明を実施しても、必ずしもユーザの理解を得られるとは限らず、ユーザとの間で押し問答が生じることで、申請に対する対応が長期化するケースが多発し、事業者の負担が増大することも想定される。
	<p>プラットフォーム事業者がコンテンツモデレーションを実施した場合に、発信者に対して、コンテンツモデレーションを実施した事実及びその理由を説明することについて、どう考えるか。とりわけ、アカウントの停止・凍結やアカウントの再作成の制限等については、コンテンツモデレーションの中でも特に将来の投稿を制限する点で影響が大きいと考えられるが、これらの措置の実施にあたって発信者に対する手続的保障について、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 違反行為を行ったユーザに対して、企業が施した対処を、対象ユーザに正確に通知する誠実さを求める。 ・ アカウントの停止・凍結やアカウントの再作成の制限等については、ユーザの活動への影響が大きいため、ユーザ利益の保護の観点から、発信者の異議申立ての手続整備が必要。 ・ 個別に対応しなければならないプラットフォーム事業者側の負担を考えると、アカウントの凍結など、重たい措置に限って対応することが必要。 ・ 被害者への二次的被害を防ぐため、被害者の氏名や住所等の個人情報などは、発信者に通知しないよう配慮すること

		<p>が必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ プラットフォーム事業者が自らのサービスの特性に従って自主的にサービス内容を定め運用することができるよう制度設計においては営業の自由と市場競争の観点から十分な配慮が必要。 ・ 有害情報に該当するかしないかの判断には主体ごとの主観的な解釈によらざるを得ない部分があり、事業者の主観に基づいた説明を実施しても、必ずしもユーザの理解を得られるとは限らず、ユーザとの間で押し問答が生じることで、申請に対する対応が長期化するケースが多発し、事業者の負担が増大することも想定されることなどから、個別のコンテンツモデレーションの実施又は不実施に関する理由の説明は望ましくない。
	<p>(3) コンテンツモデレーションに関する苦情処理 コンテンツモデレーションの申請等が認められなかった被害者等や、コンテンツモデレーションが行われた投稿の発信者に対して、苦情申出の機会を設けるため、処理手続や窓口について開示するとともに、こうした苦情への誠実な対応をプラットフォーム事業者に求めることについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ユーザ利益の保護のため、事業者はユーザからの苦情に誠実に対応すべき。 ・ 民間企業のクレーム処理に国家が介入する意味がない。 ・ コンテンツモデレーションに関する苦情処理の受付に関し、発信者に対してどのようなレベルのサービスを提供するかについては、原則として、各プラットフォーム事業者間での競争及びそれらの経営戦略により自由に決定されるべき問題であり、その申出を受ける重要性は事案ごとに異なる。 ・ コンテンツモデレーションの申請等が認められない理由は多種多様であり、「苦情」とされるものについては様々な

	<p>その他、個別具体の措置申請や措置に関する手続の適正性を確保する観点から、透明性・アカウントビリティの確保が必要な事項として、何があるか。</p>	<p>形態、内容のものがあると考えられ、事業者に求める対応については慎重な検討が必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ いわゆるシャドウバンや各国によって検索結果が異なるなど、ユーザが「騙された」と感じるような措置を施している場合、その内容を公表すべき。
<p>2-6 取組状況の共有等の継続的な実施</p>	<p>プラットフォームサービスに関する研究会では、これまで、個別のプラットフォーム事業者や個別のサービスのみならず、日本のユーザに関連する違法・有害情報の全体の流通状況を俯瞰するとともに、プラットフォーム事業者をはじめとする各ステークホルダーにおける取組状況の共有を行ってきたところ、こうした取組について、引き続き、産官学民が協力して、継続的に実施することについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 取組状況の共有は限られた場ではなく一般に公表されるべき。 ・ 被害の実態の公表は実施すべきだが、個人情報保護や様式の統一等に配慮すべき。 ・ 誹謗中傷等の違法・有害情報の流通を巡っては、日々現場で起きていることがめまぐるしく変化しているため、実質的な対処を図るために、プラットフォーム事業者も含め、関係者が連携・協力して取組状況の共有や議論等がなされることが重要。 ・ 政府が事業者に圧力を掛けているように見えないためにも、企業が政府にすり寄っているように見えないためにも、政府と民間企業は別口に活動するのがよい。 ・ 検討にあたって、単に情報共有を目的とするのではなく、各ステークホルダーによる法整備、技術対応、啓蒙等、横断的な検討と問題解決のための実効的な対応策のあり方について議論する場とすることや、透明性・アカウントビリティの確保の状況に関する議論とコンテンツモデレーションの具体的実施内容の当否に関する議論が混在してしまわ

		<p>ないようアジェンダ設定を行うことなど、この共有の場における議論のルール化・透明化を求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 一方的なヒアリングや議論にならないよう留意しつつ、取組を継続することが必要。 ・ 公権力が情報の内容への規制を行わないよう留意しながら、産官学民の協力を行うべき。違法性がない場合は、国家が介入する必要性がない。 ・ 国が継続的に国家全体における共通の判断基準や運用方針の骨子を統一するための研究機関を設立し、そこでコンテンツモデレーションの判断基準や運用方針の作成を行うことが重要。
--	--	--

3. プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割

項目	検討アジェンダ（案）	意見募集で寄せられた意見の要旨
（総論）	<p>プラットフォームサービス上では、ひとたび被害を生じさせる情報の送信や拡散が行われた場合、被害が即時かつ際限なく拡大し、甚大になりやすく、現に、誹謗中傷等の被害が発生し続けている。こうした点を踏まえ、表現の自由を確保しつつ、プラットフォーム事業者のより積極的な役割を検討する。具体的には、問題となる投稿の検知、削除の要請・請求、削除の実施といった各フェーズに応じて、以下のとおり検討を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ プラットフォーム事業者の自主性を尊重すべき。 ・ プラットフォーム事業者はまず苦情などがあった場合は、いたずらや嫌がらせと判断できるものでない限り、可及的速やかに非表示等の処置を行うようにすべき。 ・ 権利侵害情報の流通問題は発信者の問題でありプラットフォーム事業者は関係なく、発信者情報の保存及び通報を受けた際などの捜査時の情報提供を行うのみで十分プラットフォーム事業者は責任を果たしていると言える。
3-1 投稿のモニタリ	<p>（1）権利侵害情報の流通の網羅的なモニタリング プラットフォーム事業者に対し権利侵害情報の流通を網羅的</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ユーザの表現の自由著しい萎縮効果をもたらすことから網羅的なモニタリングの法的な義務付けに反対。

<p>ングのフェーズ</p>	<p>にモニタリングすることを法的に義務づける場合、検閲に近い行為を強いることとなり、表現の自由や検閲の禁止の観点から問題が生じうると考えられ、また、事業者によっては、実際には権利侵害情報ではない疑わしい情報を全て削除することにつながりかねず、表現の自由に著しい萎縮効果をもたらす可能性があることについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者負担を強いることから網羅的なモニタリングの法的な義務付けに反対。 ・ 違法・有害情報の流通は多様であり、画一的な規制になじまないことから網羅的なモニタリングの法的な義務付けに反対。 ・ 法律による監視義務のない言論空間はプラットフォームビジネスの基盤であり、これは、オンラインでのユーザの基本的な権利（表現の自由やプライバシーの権利など）を保護するために不可欠であることから網羅的なモニタリングの法的な義務付けに反対。 ・ 疑わしい情報の取扱いは難しく、権利侵害情報の流通についての分析は必要。 ・ 権利侵害情報の網羅的なモニタリングについては、違法・有害情報の流通の多い大規模なサービスについては義務付けるべき。 ・ 犯罪心理学、精神疾患に詳しい専門家、SNS、誹謗中傷に関して詳しい有識者を監督としたサイバーパトロールによるモニタリングを行うべき。 ・ 法的に義務づける場合、権利侵害をめぐる、プラットフォーム事業者側と投稿者側との責任の範囲を明確にする必要がある。 ・ 法的に義務付ける場合、自主的な取組を行っている事業者に対しても運用方針・判断基準の変更、システム改修等といった、コスト的な負担を強いることに留意すべき。
----------------	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ・ 違法な権利侵害情報を発信しないよう情報の送り手が事前にそれを抑止するシステムを構築し適切に運用するのが困難であるとしても、その困難さを理由にそのあるべき本来の任務や作業を放棄する免罪符にはならない。 ・ 削除をせずとも、疑わしい情報を「一時的な非表示」とし、投稿者に「審査対象になったこと」を通知すれば十分であり、書かれた側ではなく投稿者側を原告とする形にするべき。
	<p>(2) 繰り返し多数の権利侵害情報を投稿するアカウントのモニタリング</p> <p>インターネット上の権利侵害は、スポット的な投稿によってなされるケースも多い一方で、そのような投稿を繰り返し行う者によってなされているケースも多いとの指摘がある。権利侵害情報の流通を網羅的にモニタリングすることをプラットフォーム事業者に対し法的に義務づけることには前述した問題があるとしても、繰り返し多数の権利侵害情報を投稿するアカウントを対象を限定した上でこれを継続的にモニタリングすることは、権利侵害情報の流通を効果的に抑制する上で有効と考えられるか。その際、そうしたアカウントによる投稿については、プロバイダ責任制限法第3条が定める責任制限の要件に関して、プラットフォーム事業者に情報流通の認識があったとみなすことで、プラットフォーム事業者自身による適切な投稿の削除の促進に資すると考えられるか。その一方で、限定されたアカウントを対象とする場合であっても、プラットフォーム事業者に対し個別の権利侵害情報の流通をモニタリングすることを法的に義務づけた場合、表現</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ モニタリングされる側のユーザにおいて技術的に容易に回避が可能であり効果が限定的である。 ・ 繰り返し権利侵害情報を投稿するアカウントについては、そもそもモニタリングではなくアカウントの停止等の措置を講じるべき。 ・ プラットフォーム事業者が疑わしい情報を過剰に削除するなどにより表現が著しく萎縮すること、サービス規模が大きい事業者においてはモニタリングする対象が膨大で負担が大きくなること、繰り返し権利侵害を投稿するアカウントの同定が困難であることから、義務付けやプロバイダ責任制限法第3条が定める免責要件に関してプラットフォーム事業者に情報流通の認識があったとみなすことに反対。 ・ 繰り返し多数の権利侵害情報を投稿するアカウントのモニタリングは有効。 ・ 繰り返し多数の権利侵害情報を投稿するアカウントに対

	<p>の自由に萎縮効果をもたらす可能性があることについて、対象となる発信者のプライバシーへの影響も踏まえつつ、どう考えるか。さらに、悪質な侵害者は次々にアカウントを作成することでモニタリングを逃れることが可能であり、また、モニタリングの対象とするアカウントの範囲を法律で明確に規定することも困難であることを踏まえて、どう考えるか。</p>	<p>象を限定した継続的モニタリングについては、プロバイダ事業者の社会的責任及び当該情報の流通による被害の回復が極めて困難であることに鑑み、当然実施すべき。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 繰り返し多数の権利侵害情報を投稿するアカウント・者に対するアカウントの停止・凍結やアカウントの再作成の制限等の対応があり得ることを明確化することはあって良いと考えるが、法規制によるべきではなく、あくまでプラットフォーム事業者の透明性・アカウントビリティを確保して行く上での自主的な取組の中での明確化に留めるべき。 ・ 問題行為を起こしているアカウントに対し、要観察や、場合によっては事前モデレーションを課すような対応は、プラットフォーム事業者の権利として認めるべき。 ・ アカウント所有者に対して監視対象とする旨の通知を行い、それに対する異議申立てを受け入れることを条件に、監視を行うことは合法化すべき。 ・ 通信ログや本人確認ツール（SMS 認証等）、投稿内容等から、プラットフォーム事業者において同一人物によるものであると判断できる場合があり、そのような場合については、当該別アカウントについてもモニタリングを義務付けるべき。 ・ 「繰り返し行う」の回数を限定、明確化し、利用者にも予め同措置につき共有する等の措置をとれば表現の自由への萎縮への懸念に対してある程度の手当ができるので
--	---	--

		<p>はないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ヘイトスピーチについては繰り返し行う者が一定数いる。 ・ 悪意あるユーザによるモニタリングの回避に対する対応策の共有等による効果的な解決策の模索を期待する。 ・ コンテンツモデレーションの実施又は不実施に係る判断要素の一つとして、過去のコンテンツモデレーションの実施状況を考慮することが考えられる。 ・ 厳罰に処し、公表することで“見せしめ”的な抑止効果にも繋がる。 ・ 完全に匿名の状態でのアカウントの付与自体の適否が検討されるべき。
	<p>その他、繰り返し多数の権利侵害情報を投稿するアカウントへの対応として、アカウントの停止・凍結等を行うことは、将来の権利侵害の抑止に有効と考えられるか。このようなケースでは、同一人が複数のアカウントを用いて権利侵害情報の投稿を行う場合も考えられることから、繰り返し多数の権利侵害情報を投稿するアカウントの保有者が新たなアカウントを作成することや別のアカウントを用いた投稿をすることを制限する措置をとることは有効と考えられるか。一方で、アカウントの停止・凍結やアカウントの再作成の制限等については、将来の投稿を制限する点においてその影響が非常に大きく、繰り返し多数の権利侵害情報を投稿するアカウントへの対応であっても、公法上義務付けることについては極めて慎重であるべきとも考</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 表現の自由に萎縮効果をもたらすことから、特定のアカウントやユーザに対して、法律上モニタリングやアカウント再作成を制限することを義務づけることについて反対。 ・ アカウントの凍結や停止処置は、プラットフォーム事業者と利用者との契約の問題であり、プラットフォーム事業者の判断次第である。 ・ コンテンツが公共性を帯び、個人が一定の影響力のある意見表明を行う場として相応に重要とみなされると、いわゆるパブリックフォーラム論（表現活動のために公共の場を利用する権利は、場合によっては、この場所における他の利用を妨げることになっても保障されるとする

	えられるが、どうか。	<p>理論)の対象になる可能性があり、アカウントの停止・凍結やアカウントの再作成の制限等については、表現の自由を侵害し違法と解されるおそれも生じ得る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 繰り返し多数の権利侵害情報を投稿するアカウント・者に対するアカウントの停止・凍結やアカウントの再作成の制限等の対応があり得る事を明確化する事はあって良いと考えるが、法規制によるべきではなく、あくまでプラットフォーム事業者の透明性・アカウントビリティを確保して行く上での自主的な取組の中での明確化に留めるべき。 ・ 通信ログや本人確認ツール（SMS 認証等）、投稿内容等から、プラットフォーム事業者において同一人物によるものであると判断できる場合には、当該別アカウントについても、同様の措置（アカウント停止・凍結等）を講じるべき。 ・ 悪質な利用者がアカウントを大量登録、使い捨てする問題は、インターネット全体における問題である。複数のアカウントを持つことが出来るシステムをどう利用すべきか、行政がこれを禁じることについて、検討の余地がある。 ・ 繰り返し権利侵害を投稿する者への対応として、広告収入等の停止が有効と考えられる。
3-2 要請・請求のフ	(1) 削除請求権 人格権を侵害する投稿の削除をプラットフォーム事業者に求	<ul style="list-style-type: none"> ・ 削除請求権の明文化がされることにより、手続の迅速化はもとより、誹謗中傷事案への関心の高まりと相まっ

<p>エーズ</p>	<p>める権利は、判例法理によって認められているところ、かかる権利を明文化することは、一定の要件において被害者がプラットフォーム事業者に対して差止請求を行うことが可能であるという事実を明確化し、被害者による削除請求に基づく権利侵害情報の削除の促進に資すると考えられるがどうか。一方で、判例法理を明文化するだけでは、現状とあまり変わらず、必ずしも被害者による削除請求に基づく権利侵害情報の削除の促進に資さない可能性もあることについて、どう考えるか。</p>	<p>て、報道等を通じて広く国民に対する啓蒙に繋がるものが期待できるため、削除請求権は明文化されるべき。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 被害者の申告やプロバイダ事業者の積極的対応を支援する点で有効。権利侵害情報の内容や形態は多種多様であることを考慮すると、幅広い適用が可能となる規定を検討すべき。 ・ 被害防止の観点から、違法・有害情報を反復継続して投稿する発信者に対しては、単に個々の投稿の削除請求権のみならず、アカウントの停止等の請求権を含むものとするべき。 ・ 違法・有害情報の発信によって発信者が得た広告収入等についても、被害回復等のために保全・充当できる仕組み等についても併せて検討されるべき。 ・ 権利を創設しなくとも、削除要求申請に対して事業者が対応すれば良い。明確な人格攻撃や中傷などが行われた場合、現在の大手 SNS では問題なく凍結・削除対応が行われている。 ・ 削除請求が乱発されるおそれがあることや、請求を受けたプラットフォーム事業者において安易に削除に応じること、投稿にとどまらず元の記事や検索結果で表示される記事などに影響が拡大する恐れがあること、根拠がはっきりしない個人の投稿に時間と労力をかけて裏付け取材がなされた報道とは明確に区別すべきであり、公正な取材に基づいた正当な批判・論評と有害な誹謗中傷とは
------------	---	--

		<p>明らかに異なることなどから、検討にあたっては、報道の自由が不当に侵されることのないよう十分に考慮しなければならない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 裁判における削除の判断にあたっては、明確化された権利だけでなく、その過程で裁判所が認めた権利も考慮しているため、判例法を明確化することで結果が変わることはない。 ・ 削除請求権（削除義務）について、誰が当該主張をすることができるのか検討を要する（被侵害者の保護という観点で権利侵害を受けた者のみか。それとも、プラットフォーム事業者側の場の提供者の責任・義務として、誰でも主張できるのか）。 ・ 被害者がとり得る対応の一つであることについて、国において周知していくことも考えられる。今のところ法改正などは必要なく、判例法理のまとめ及び事業者に対する周知で十分であるとする。 ・ 投稿の法に基づく削除請求も予見可能性が必ずしも高いとは言えないことから、仮に差止請求権を設けるのであれば、実体法上の要件を明確にして判断が容易になるように制度を設計することが必要。 ・ 削除権を認め、政府が軽量の紛争解決の場を用意することが必要。
	<p>また、営業権などの排他性を有しない財産上の権利を侵害する投稿も見受けられるとの指摘があり、こうした権利を侵害す</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 違法・有害情報による攻撃の中には法人や事業者を対象としたものも多く存在しており、それらによって被害者が莫

	<p>る情報について、削除を求める権利を創設することは有効と考えられるか。その一方で、こうした投稿の削除を求める権利が一般に認められるかについては、実務上あるいは学説上も明らかではなく、こうした権利の創設には慎重な検討を要すると考えられることについて、どう考えるか。</p>	<p>大な経済的損害を受けるケースもあることから、財産上の権利であるからといって権利侵害の継続を受忍しなければならない理由はなく、財産上の権利についても削除請求が認められるべき。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 不特定の者に対するヘイトスピーチに関しても、インターネット上に流通させてはならない情報として禁止され、「違法情報」と解すべきであり、削除請求の対象とするような措置を講ずべき。 ・ 違法性がない投稿の削除を可能とする事は非常に問題が大きい。 ・ 実務上や学説上も明らかでない財産上の権利を侵害する投稿の削除請求権や、個々の投稿には違法性がない炎上事案に対する削除請求権については、人格権侵害に関する現行の法的枠組みを超えた、行き過ぎた措置だと言え、容認できない。
	<p>さらに、個々の投稿に違法性はないものの全体として人格権を侵害している投稿群の事案（いわゆる「炎上事案」）があるところ、このような事案について、現行法では削除請求できるか必ずしも明らかではないため、炎上事案においても削除請求を可能とする規定を定めることは有効と考えられるか。その一方で、削除できる投稿の範囲、個別には違法性がない投稿の削除の可否について、このような投稿を行った者の被害拡大への甚大な影響を考慮しつつも表現の自由との関係を検討する必要があると考えられ、検討すべき課題は多く慎重な検討を要すると</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 炎上事案は、プラットフォーム事業者の対応が難しい。 ・ 炎上事案に関わるユーザの中に意識することなく書き込みするケースがあり、個別の投稿の違法性が高くなくとも、全体として誹謗中傷に繋がる投稿群に関しては、被害の拡大性、被害回復の困難性などを踏まえた迅速な対応を望む。 ・ フランスの「性的暴行及び性差別的暴力との闘いを強化する2018年8月3日の法律」が参考になると考えられる。

	<p>考えられることについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 違法性がない投稿の削除を可能とすることは非常に問題が大きい。 ・ 実務上や学説上も明らかでない財産上の権利を侵害する投稿の削除請求権や、個々の投稿には違法性がない炎上事案に対する削除請求権については、人格権侵害に関する現行の法的枠組みを超えた、行き過ぎた措置だと言え、容認できない。 ・ いわゆる「炎上事案」について、法令で定める場合の要件の定量的な定義の困難や、要件を定めることでかえってそれに合致しない場合にはユーザからの申請を難しくする可能性がある。 ・ 炎上に加担するような状況を生み出す複数アカウントや匿名コメントの制度を見直すべき。 ・ 炎上事案が人格権を侵害するか否かは個々の事案に応じて裁判所が判断すべき。 ・ 現状、プラットフォーム事業者に対して通報による削除申請が可能。
	<p>(2) プラットフォーム事業者による権利侵害性の有無の判断の支援</p> <p>プラットフォーム事業者は、被害者から投稿の削除の請求を受けた際に、投稿内容の権利侵害性について一定の判断を行うことが求められるものの、プラットフォーム事業者は、特定の情報が真実かどうか、ひいては権利侵害性があるかどうかを判断することに困難を伴うことが多いことについて、どう考えるか。これに</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ プラットフォーム事業者による権利侵害性の判断を支援するため、そのプロセスにおいて、法務省人権擁護機関や地方公共団体の削除要請又は情報提供を位置付けるべき。 ・ プラットフォーム事業者に過剰な義務を負わせるのではなく、当事者同士が権利侵害について低コスト（お金も時間も労力も、という意味で）に解決できる場がないことが一番の問題であり、それを行政なり司法なりが用意するべ

	<p>関して、削除の判断の迅速化を図るため、例えば、プラットフォーム事業者において、削除請求や苦情があった場合は、外形的な判断基準を満たしているときは、いたずらや嫌がらせと判断できるものでない限り、可及的速やかに削除の処置を行うこととし、発信者に削除の対象になったことを通知し、発信者から異議の申立てなどを受け付けた場合には再表示する環境を整備することについて、どう考えるか。</p>	<p>き。</p> <ul style="list-style-type: none"> プラットフォーム事業者において投稿内容の権利侵害性の判断に時間を要することの原因は、プラットフォーム事業者が法律の専門家ではないかどうかではなく、そもそも、自発的な請求の大半は、コンテンツや投稿を削除するための十分な証拠が不足しているためである。 「有害」情報については、「違法」の判断とは異なる次元の専門性が要求され、表現の自由とのバランスから慎重な判断が求められる場合も多いためである。 プラットフォーム事業者が必ずしも法律の専門家でないならば、法律の専門家の雇用を各社に提案すれば良い。
	<p>また、プラットフォーム事業者による権利侵害性の有無の判断を支援するための環境を整備することについて、どう考えるか。例えば、プラットフォーム事業者の判断を支援するための環境整備として、公平中立な立場からの削除要請等の法的位置づけや、要請を受けたプラットフォーム事業者に求められる対応を明確化することについて、どう考えるか。</p> <p>そのほか、かかる公平中立な立場からの要請に対して、その実効性を高めるため、例えば、応答義務を課すことや、要請された投稿を削除した場合の免責を定めることについて、どう考えるか。一方で、要請の実効性を担保する仕組み、要請をする者の判断の確からしさや中立性を担保するための要件や仕組み、要請をする者の運営に関する事項、要請に法的効果を与える場合の根拠など、検討すべき課題は多く慎重な検討を要する</p>	<ul style="list-style-type: none"> 権利侵害性の判断に関する外部専門家による判断の支援を検討することに賛成。 権利侵害性の有無の判断の支援は国家による言論統制である。個別の投稿の内容に踏み込むこともあってはならず、基本的に慎重であるべき。支援をする場合、権限及び義務を有する行政庁からの一般的な支援とするべき。 実体法の要件を超えて違法性・権利侵害性がない投稿への削除要請が行われ表現の自由に対する制約となるような事態が回避されるよう、充分配慮が必要である。 その判断を行う団体が、当該団体に一方当事者による特定の発言が他者の権利を侵害しているかどうかを決定する正当性を与えるものではない。 当該中立の者の決定に対する対応における責任の所在や

	<p>と考えられることについて、どう考えるか。</p>	<p>異議申立ての仕組みの構築の現実性などが明確ではない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 仮に応答義務を課すとするならば、その内容や規模、件数等によっては事業者による対応が困難となり得ることに留意すべき。 ・ 要請に応じて削除した場合の免責については、事業者の円滑な対応に資するが、この際、投稿者がどのような手続で誰に対して異議申立てを行うこととなるのかについて慎重な制度設計が必要。 ・ 検討にあたって、個別具体的な事案の権利侵害性の判断への支援についても検討すべきではないか。 ・ これまでに蓄積されてきた侵害例・非侵害例について、特に明らかなものについて、プラットフォーム事業者の現場担当者でもわかるようなマニュアルを作成して配布してはどうか。 ・ 公平中立な立場からの要請の実効性を高める方策として免責は適当ではなく、担当者の給与報酬に反映させれば良い。
	<p>さらに、削除の仮処分手続について、申立てから発令まで数ヶ月を要することが通例であり、その間に被害が拡大してしまうとの課題が考えられるところ、民事保全手続よりも簡易・迅速な、削除に特化した手続（裁判外紛争解決手続（ADR）等）を創設することについて、どう考えるか。一方で、ADRの制度設計によっては、プラットフォーム事業者が手続に参加</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 投稿削除・発信者情報開示請求について簡易迅速な解決につながると考えられるため検討に期待する。 ・ 特に大手海外事業者が参加しなければ実質的には機能しないものとなることから、大手海外事業者の参加を確保できるADRの創設が不可欠。 ・ 考慮すべき課題が多数あり（品質、公平さの確保、費用

	<p>しなければ実効性が伴わないとの課題が考えられるが、ADRの有効性について、どう考えるか。</p>	<p>や裁判の信頼性など)、具体的に想定されるADRに基づいた詳細な協議が不可欠。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ プラットフォーム事業者がADR手続に応じるコストや需要の検討が必要。 ・ ADRよりも民事保全手続における削除の仮処分命令の発令までの期間を短くすることの方が有効。 ・ インターネットで発生する誹謗中傷対策という観点からは、インターネット上で手続が可能であるODRを検討することが望ましい。
	<p>(3) 行政庁からの削除要請を受けたプラットフォーム事業者の対応の明確化</p> <p>現状、法務省の人権擁護機関や警察庁の委託事業であるインターネット・ホットラインセンター等の行政庁からプラットフォーム事業者に対して、違法・有害情報の削除要請が行われており、一定の実効性が認められるところ、かかる削除要請を受けたプラットフォーム事業者が取ることが求められる対応を明確化することは、更なる実効性の向上を図る上で有効と考えられるか。</p> <p>一方、この要請に応じることをプラットフォーム事業者に義務付けることは、検閲の禁止の規定の趣旨や表現の自由への影響を踏まえると困難であると考えられるが、どうか。さらに、行政庁からの削除要請については、その要請に強制力は伴わないとしても、プラットフォーム事業者に対し何らかの対応を求めるのであれば、さらなる透明性の確保が求められると考えられるが、どうか。そのためには、どのような制度的対応が考えられるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政庁からの削除要請に応じることを義務づけることは反対。 ・ 行政機関からの要請への対応状況について一定事項を開示するなど透明性の確保を求める方向性について賛成する。 ・ 違法性・権利侵害が明白な投稿について行政機関が削除要請を行うことについては、現に違法状態にある投稿の除去であって必ずしもユーザの表現の自由への新たな制約の程度が大きいとはいえないと考える。一方で、違法性・権利侵害性が必ずしも明白とはいえない投稿について政府が削除を要請することは、検閲に繋がるおそれもあることから慎重に検討すべき。 ・ 政府に不都合な情報まで統制しているかなどの憶測を排するために、どんなものを削除・削除依頼したか、国民にも見られるようにして欲しい。

		<ul style="list-style-type: none"> ・ 公的機関が削除要請したにもかかわらず削除しなかった場合の理由を明確化する措置を求める。 ・ 警察庁からの業務委託先であるIHCという位置づけが曖昧な機関からの要請ではなく、警察・検察による検証可能な明確な法執行によるべきであり、IHCの要請に応じることを義務づけることはあってはならない。 ・ あくまで任意の要請であり、投稿の文脈を踏まえた違法性・権利侵害性の判断は行政機関とプラットフォーム事業者では異なり得ること、投稿者に対するポリシーの適用関係における当事者はあくまでプラットフォーム事業者であることを踏まえ、要請が事実上の制裁手段として運用されることがないよう配慮が必要。 ・ 削除要請の内容の適正性が担保されていない要請については、プラットフォーム事業者としても対応が困難となるため、削除要請の判断の確からしさは必要である。
<p>3-3 削除等の判断・実施のフェーズ</p>	<p>(1) プラットフォーム事業者による削除等の義務付け プラットフォーム事業者に対して、権利侵害など一定の条件を満たす投稿について削除等の措置を行うことを公法上義務付けることは、この義務を背景として、当該プラットフォーム事業者によって、実際には権利侵害情報ではない疑わしい情報を全て削除するなど投稿の過度な削除等が行われ表現の自由への著しい萎縮効果をもたらすおそれがあることから、極めて慎重であるべきと考えられるが、どうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ プラットフォーム事業者に対して削除等の措置を行うことを公法上義務付けることは、表現の自由への著しい委縮につながるため、プラットフォーム事業者に対する削除等の措置の公法上の義務付けに反対。 ・ ユーザやクリエイターによる多様なコミュニケーションの場が失われるため、プラットフォーム事業者に対する削除等の措置の公法上の義務付けに反対。 ・ 削除申請や内容の真偽などの総合的な判断が必要であることなどから、プラットフォーム事業者に対する削除等

		<p>の措置の公法上の義務付けに反対。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用規約など利用者との契約に基づく対応によるべき。
	<p>(2) 裁判外の請求への誠実な対応</p> <p>プラットフォーム事業者によっては、裁判外での投稿の法的な削除請求に応じないケースもあるところ、裁判外の削除請求や削除要請に関して権利侵害性の有無の真摯な検討などの誠実な対応を行うことをプラットフォーム事業者に求めることは有効と考えられるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 裁判外の請求への誠実な対応を求めている。 ・ 度を越えた権利侵害を意図的に放置し続け誠実な対応を取らないプラットフォーム事業者は、集団訴訟などにおいて賠償義務を課すようにすれば良い。 ・ 裁判外の要請に対する対応は、一義的には事業者が定めるルールに基づくため、具体的などこまでの対応を求めるかについては、慎重な検討が必要である。 ・ 裁判外の申請には、しばしば削除の根拠となる十分な事実を見つけられないなどの様々な理由により応じられない場合も少なくないため、これらの実態を踏まえずに「誠実な対応を行うこと」を義務化することは、裁判外での削除請求にプラットフォーム事業者が応じられていないことの解決策として、合目的ではない。

4. その他

項目	検討アジェンダ (案)	意見募集で寄せられた意見の要旨
4-1 検討対象となる情報の範囲	<p>受信者の属性や文脈によって評価が変化し、法律上の定義が一義的に定まらない有害情報については、プラットフォーム事業者や発信者、受信者との間の権利義務関係の変動をとまなう措置や行政庁からの強制力を伴う削除要請等によって対応することには極めて慎重であるべきであり、まずは、プラットフォーム事業者によるポリシーの策定及びその運用と、それらの透明性・アカ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 権利侵害ではない情報（有害情報）についてポリシーを定め、それに基づく対応を進めることに賛成。 ・ 有害情報は定義が不可能であり、とれる対応も限定的である。 ・ 投稿者は、自らの投稿が適法であることに責任を持ち、適法である（他者の権利を侵害しない）と「信頼・信

<p>ウンタビリティの確保を通じた対応の適正性を担保する仕組みによって対応されることが必要と考えられるが、どうか。</p>		<p>用」できない情報を非表示・削除する（モデレーションする）権利をプラットフォーム事業者が持つのは当然のことであり、受け入れ基準は契約（利用規約など）によって明確に提示されることが求められる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 違法・有害情報の定義が明確ではなく、議論に参加する関係者の中で認識が共有されていない。 ・ 有害情報の規制は恣意的な選択が行われる可能性がある為に望ましくない。違法・有害情報の範囲が際限なく広がる可能性を理由に、違法ではないが有害な情報に対してプラットフォーム事業者に対して何らの義務を課したり自主的な取組を促したりすることに反対。 ・ すべての違法・有害情報を対象とするのではなく、被害が即時かつ際限なく拡大し、甚大になりやすい悪質なものに絞る必要がある。例えば、氏名・住所等の個人情報や、顔を出していないクリエイターの顔写真等、ひとたび権利が侵害されてしまうと損害回復が困難になるような悪質なものとしては、例えば、クリエイターが公にしていない情報など、二次的被害の発生が予見される情報の対応の優先度を向上させることが重要。 ・ 違法性・権利侵害性がない投稿についてポリシーで定める場合、当該ポリシーの適用（削除請求又は削除への異議）については専ら約款解釈の問題として争われることとなり、予見可能性が乏しいところ、実体法の改正、プラットフォーム事業者の免責規定の拡充といった選択肢
---	--	--

		<p>も排除せず、総合的な見地からの判断を期待する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 海外に拠点を置くプラットフォーム事業者であるとしても、日本国内の「有害情報」の判断は日本の価値基準に合わせるべき。 ・ 「違法・有害情報」という言葉が用いられるが、「違法」と「(違法ではないが)有害」の情報では法律上も各プラットフォーム事業者が設定するポリシー上も各プラットフォーム事業者が求められる取り扱い方法が異なる(多くのプラットフォーム事業者においても同じだと思われる)し、「違法」情報の中でも、名誉毀損、プライバシー権侵害、「有害」情報の中でもハラスメントやヘイトスピーチなどそれぞれ考慮要素も判断過程も異なるものが含まれていることに十分な留意が必要である。 ・ 有害情報について国が干渉するべきではない。 ・ 少なくとも明らかにヘイトスピーチ解消法で定められているヘイトスピーチに該当するものについては行政からの一定程度の関与をすべき。
<p>4-2 行政の体制や手続</p>	<p>2. や 3. に記載された事項についてプラットフォーム事業者に対応を求めるに当たって、行政の体制や手続について留意すべき点があるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政の体制や手続の在り方の検討に当たっては、表現の自由への委縮効果をもたらすことがないように、十分に留意すべき。 ・ 国において、表現の自由の制限のあり方や具体的な対処方策について検討協議し、インターネット上の人権侵害をはじめとする様々な人権侵害に対して迅速に人権救済を図ることができる、独立性を有する第三者機関を設置

		<p>すべき。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 政府は、「被害者救済」の視点を第一に置いた包括的なインターネット上の人権侵害に関する新たな法律を制定し、その際には、①禁止事項を明らかに定め、②プロバイダの責務と免責を明確にし、③被害者救済のための独立した専門的な第三者機関、事業者の責務と免責や被害者の救済措置を条項として盛り込むべき。 ・ 現行法が滞りなく適用できるよう、プラットフォーム事業者対応の専門部署を設けて頂きたい。 ・ 検討に当たっては、新たな天下り機関を創設することはない。 ・ どの省庁が、何の件に関して、何という理由で、どのプラットフォーム事業者に、どういう対応を求めたのかを情報公開すべき。
<p>4-3 相談対応の充実</p>	<p>インターネット上の違法・有害情報による被害の救済に関して、インターネット上の違法・有害情報に関する相談対応の充実を図ることが重要であると考えられるが、どうか。相談対応の充実を図るにあたって、改善すべき現状の課題や留意すべき点はあるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 増設する必要がある。被害者の精神的ケアがまず必要。 ・ 被害者が正当な指摘をしたにもかかわらず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不実施となった場合の被害者からの苦情を受け付ける相談窓口を行政に設けるなどして、行政として、より悪質なものを認識・洗い出し、改善すべき課題に優先順位をつけて対応できるような仕組みの構築の検討を求める。 ・ 地方自治体においても、相談対応の充実が重要と考えており、国においては、これら相談対応の充実を図るため、地方自治体への財政支援が必要。

		<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談対応の充実のみならず、行政を主体としてインターネットの利用者に向けた注意喚起や意識啓蒙等の情報発信にも注力するなどして、インターネット上の違法・有害情報による被害の全体数を減らすことも重要。
<p>4-4 発信者情報開示 請求関係</p>	<p>DM（ダイレクトメッセージ）など一対一の通信における侮辱、差別表現、暴力的表現、脅迫により権利侵害が生じた際に、こうした情報の発信者が不明であることを踏まえ、これらの対象についても発信者情報開示請求を可能とすることについて、どう考えるか。一方で、現行の発信者情報開示制度は、情報が拡散され被害が際限なく拡大するおそれがあることに着目して不特定の者に受信されることを目的とする通信を対象としていることや、仮にそのようにした場合に、開示請求を受けた事業者において、開示の可否を判断するために、公になっていない一対一の通信の内容について確認することとなることについて、どう考えるか。また、DMなどの機能については、プラットフォーム事業者の中には、受信する側のアカウントにおいて、受信する範囲を選択することができる機能（例：友達の友達以外の者からのDMは受け取らないように設定可能とする等）を設けるなどの工夫を講じていることについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ DMや通常のメールアドレス宛の一対一の通信における侮辱、差別表現、暴力的表現、脅迫等が深刻化しており、これらの対象についても開示請求の対象とできるよう我が国においても「特定電気通信」の要件を改正し、開示請求ができるようにすべき。 ・ 発信者を特定するため、発信者が使用しているアカウントと密接な関連のある情報、例えば、「クレジットカード名義」および「広告収益を受け取るためのアカウント」も開示対象となるようプロバイダ責任制限法施行規則を改正するか、又は総務省においてそのような解釈をガイドライン等で示されたい。 ・ プラットフォーム事業者には、権利者による情報開示請求が行われた際、個人を特定し得る情報が必ず提供されるよう、顧客情報の身元確認を確実にを行うことを求める。

その他、本意見募集に直接関連しない、個別の表現に対する意見、個別のプラットフォーム事業者の運営に対する意見、個別の他者によるインターネット上の表現活動に対する意見、意見書フォーマットや提出フォームの仕様に対する意見が寄せられている。