

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（第1回）

令和4年12月26日

【池田消費者行政第二課課長補佐】 事務局の総務省の池田でございます。定刻となりましたので、会議を開催させていただければと考えております。皆様、本日はお忙しい中、お集まりいただきまして、ありがとうございます。

まず、会議に先立ちまして、事務局よりウェブ開催に関する注意事項を申し上げます。

本日の会議につきましては、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、構成員及び傍聴者の皆様におかれましては、ウェブ会議システムにおいて実施させていただいております。

本日の会合の傍聴につきましては、ウェブ会議システムによる音声及び資料投影のみで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、変更なされないようお願いいたします。

次に、構成員におかれましては、ハウリングや雑音混入防止のため、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ことを原則にさせていただければと思います。

後ほど国光総務大臣政務官から挨拶を予定しております。挨拶の際には、お手数ですが、映像をオンにさせていただきたく、よろしくお願い申し上げます。

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くようお願いいたします。それを見て、主査から発言者を指名いただく方法で進めさせていただきます。御発言の際にはマイクをオンにして、映像もオンにして御発言ください。御発言が終わられましたら、いずれもオフにお戻しく下さい。

では、こちらで本日会議の冒頭に国光政務官から御挨拶をいただく予定でございますが、御本人、公務の都合で遅れて到着するとの連絡がございました。国光政務官、入ってき次第、御挨拶をさせていただければと考えております。その間、事務局から本日の会議に関する議事等について説明させていただければと思います。

それでは、その他注意事項でございますけれども、チャット機能で御連絡をとるところまで申し上げました。本日の資料の確認に移ります。本日は、本体資料といたしまして資料1から資料4まで、参考資料について参考資料1から参考資料5までを用意しております。注意事項については以上でございます。

引き続きまして、本日の議事に一部移らせていただきたいと思います。議事に先立ちまして、本ワーキンググループの設置に関しまして、事務局より説明申し上げます。

資料1の開催要綱について御覧ください。こちらの開催要綱につきましては、事前にワーキンググループの構成員の皆様には御了承いただいて、事務局からお諮りをして御了承いただいているところでございます。

開催要綱の4（1）にあるとおり、本ワーキンググループの主査は、親会、プラットフォームサービスに関する研究会の座長より指名されることとなっております。ここで親会の座長たる宍戸先生から、親会とワーキンググループの間で緊密に連携を図りつつ、迅速かつ効果的に御議論いただくという観点から、本ワーキンググループの主査については宍戸先生御自身がお務めになる旨の指名がございました。

それでは、これ以降の議事進行につきまして、宍戸主査をお願いしたく存じます。宍戸主査、よろしく願いいたします。

【宍戸主査】 承知しました。本ワーキンググループの主査を務めます東京大学の宍戸でございます。

今、事務局から御説明がありましたように、ワーキンググループと親会の間で連携を図りながら迅速かつ効果的に議論を進める観点から、大変僭越でございますが、自らを主査と指名させていただきました。ボトルネックにならないよう気をつけたいと思いますが、ひとえにワーキンググループの構成員の皆様の御支持、御指導あつてのことでございますので、どうぞよろしく願い申し上げます。

まず、本会合の主査代理につきまして、指名をさせていただきたいと思います。お手元ワーキンググループの開催要綱の4（5）を御覧いただきたいと思います。主査は、必要があると認めるときは主査代理を指名することができると思います。主査代理につきましては、虎ノ門南法律事務所の上沼先生を指名させていただきたいと思いますので、一言どうぞよろしく願いいたします。

【上沼主査代理】 ただいま御紹介にあずかりました弁護士の上沼と申します。非常にそうそうたるメンバーの中で主査代理というのは面映ゆいものもあるんですが、主査はじめ皆様、大変心強いメンバーがそろっておりますので、大船に乗った気持ちで務めたいと思います。よろしく願いいたします。

【宍戸主査】 ありがとうございます。長年、権利侵害情報、違法有害情報対策に関わってこられました上沼先生に主査代理を務めていただけるということで大変助かります。

本ワーキンググループでは、誹謗中傷等の違法有害情報への対策に関し、最近の動向等を踏まえ、専門的な観点から集中的に検討することを目的としたいと思いますので、構成員の皆様には活発な御議論をいただければと思います。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 事務局でございます。

ただいま国光政務官が入りましたので、一言御挨拶を申し上げたいと思います。国光政務官、御準備よろしいでしょうか。

【国光総務大臣政務官】 はい。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 では、どうぞよろしくお願いいたします。

【国光総務大臣政務官】 どうも、遅れまして恐縮です。私、総務大臣の政務官を拝命しております国光あやのでございます。少し遅くなりまして、申し訳ありませんでした。

今日は、プラットフォームサービスに関する研究会誹謗中傷対策ワーキンググループ第1回ということで、私自身も大変期待を申し上げているワーキンググループでございます。構成員の先生方、また主査や役員をお務めの皆様方、本当にありがとうございます。年の瀬のこのような時期に開催させていただきまして、お忙しい中、本当に恐縮でございます。

私ごとですが、私もインターネット上の誹謗中傷の対策には、ライフワークの一つといていいほど非常に力を入れて取り組んできた課題でもございます。実際、総務省の政務官といたしまして、今、誹謗中傷の被害に多くの方が苦しんでいらっしゃる状況を喫緊の課題として捉えておりまして、本ワーキンググループではプラットフォーム事業者によります投稿の削除等の措置に関して、様々な取組、御議論いただけることと伺っております。

具体的には、指針や運用についての透明性や説明責任の確保の具体的な在り方など非常に注目の高い分野、政策であろうかと存じます。ぜひ積極的に御協力をいただきまして、被害者の方、また、様々な社会的な要請に応えるワーキンググループとなることを心から政務官としてお祈りを申し上げます。引き続き、どうぞよろしくお願い申し上げます。ありがとうございました。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 国光政務官、ありがとうございました。

そういたしましたら、宍戸主査におかれましては、引き続き議事の進行のほどお願いいたします。

【宍戸主査】 ありがとうございます。国光政務官、大変ありがたいお言葉をいただきまして、本当に恐縮でございます。主査の宍戸でございます。御期待に添いつつ、様々な社会的要請に応えながら、インターネット上の情報流通が健全なものとなるよう、ワーキ

ンググループ、また、関係するステークホルダーの方々の御意見を伺いながら議論を進めてまいりたいと思っております。どうぞ政務の立場からも様々な御助言、また、支えていただく事務局を御指導、御支援いただければと、この場でお願いを申し上げる次第でございます。

さて、今後の検討の進め方でございますが、本日初回でもございますので、事務局より資料2「今後の検討の進め方」について御説明いただければと思います。よろしくお願ひします。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 承りました。事務局でございます。

資料2に基づきまして、「今後の検討の進め方」に関して説明をさせていただきます。構成員の先生方、皆様、カメラをオンにさせていただきまして、ありがとうございました。適宜のタイミングでオフにお戻しく下さい。

本日、資料2につきまして、1ページ目を御覧ください。今後の検討の進め方（親会から求められている事項）について説明いたします。

先日開催されましたプラットフォームサービスに関する研究会第40回、16日に開催されたところでございますけれども、そこにおけるワーキンググループへの申し伝え事項等について説明申し上げます。

プラットフォームサービスに関する研究会第40回会合におきましては、本ワーキンググループを設置することが決定されたところでございます。その際、提示された論点といたしましては次のとおりでございます。

①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の透明性・アカウントビリティ確保の在り方、②違法・有害情報の流通を実効的に抑止する観点からのプラットフォーム事業者が果たすべき役割の在り方、これらについて論点として親会から議論することが求められているところでございます。

また、親会からは、誹謗中傷対策が喫緊の課題であることを踏まえ、来夏を目途に報告するよう求められているところでございます。

最後、なお、親会からはプラットフォーム事業者、誹謗中傷等の被害者等、ユーザの声を幅広く集めながら検討するため、ワーキンググループの開催直後に意見募集を実施するよう、また、検討に当たっては幅広い関係者からヒアリングを行うよう求められているところでございます。

これらの親会からの事項を踏まえまして、2ページ目、今後のスケジュール（案）でござ

ございます。こちら、下半分の誹謗中傷対策ワーキンググループの部分を主に御覧いただければと思います。

本日、第1回会合を26日月曜日16時から、この会合を開催させていただいているところでございます。本日の主な議事といたしましては、意見募集ペーパー（案）について御議論いただくことを想定しております。

これを踏まえまして、意見募集を1月末頃まで行いまして、2月に入りましたら、それを踏まえ検討アジェンダを決定し、その後、関係者からのヒアリングを踏まえながら御検討いただき、6月には報告書（案）とすることをイメージしつつ進めさせていただければと考えております。

その後、親会にワーキンググループの検討結果を報告し、親会において議論後、パブリックコメント等を経て、取りまとめという段取りを想定しているところでございます。

資料2について説明は以上でございます。

【宍戸主査】 事務局、御説明ありがとうございました。

それでは、ただいま事務局の御説明につきまして、御質問、コメントがあれば承りたいと思います。チャット欄で私にお知らせいただきたいと思いますが、いかがでございましょうか。

先ほど政務官からのお話にもありましたように、結構タイトなスケジュールで構成員の皆様をお願いすることになります。いかがでございましょうか。発言のある方はチャット欄で私にお知らせいただければと存じますが、いかがでしょうか。

この進め方については、今、事務局よりお諮りさせていただいた方法でよろしゅうございますでしょうか。ありがとうございます。

それでは、ひとまず、このような検討スケジュールで進めさせていただきたいと存じます。

それでは、次のアジェンダに移りたいと思います。ただいま事務局からの御説明にありましたとおり、本ワーキンググループでの検討の具体的な項目を定めるに当たりまして、広く意見募集を行わせていただきたいと考えております。そのため本日は、この後、意見募集（案）について意見交換させていただく予定でございますが、まず、その議論の参考といたしまして、資料3「インターネット上の違法・有害情報に関する流通状況等について」、事務局より御説明をお願いいたします。その後、意見募集（案）について御説明をいただき、両者一括して質疑、意見交換を行いたいと思います。

それでは、まず資料3について、よろしくお願ひいたします。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 事務局でございます。資料3につきまして、説明させていただきます。

資料3、インターネット上の違法・有害情報に関する流通状況等につきまして、意見募集ペーパーについて、この後、説明させていただきます。その参考としていただくべく、事務局のほうで取りまとめた参考資料として説明させていただきたいと思ひます。駆け足の説明になりますことを御容赦ください。

まず、資料中のデータにつきましては、前回第40回の親会において三菱総合研究所において御説明いただいたところでございます。その統計上の注意等について、まとめたところでございます。

違法・有害情報の流通状況等についての説明でございます。今、御覧いただいております3ページは、違法・有害情報相談センターにおける相談件数の推移について示しているところでございます。

総務省が運営を委託している違法・有害情報相談センターで受け付けている相談件数は高止まり傾向にあるところ、特に令和3年度の相談件数は、受け付けを開始した平成22年度の相談件数の約5倍に増加しているなど、その違法・有害情報の流通が依然多く生じていると考えられることを示しているグラフとなっております。こちら、参考に違法・有害情報相談センターで受け付けている事業者の内訳を示している資料でございます。

5ページ目、法務省の人権擁護機関により把握された人権侵害事件の件数について、資料として掲載してございます。

令和3年度に法務省人権擁護機関に把握されたインターネット上の人権侵害情報に関する人権侵害事件の件数は、新規開始件数が1,736件、処理件数が1,588件となっており、平成24年と比べて令和3年は3倍近い件数となっているところで、こちらについても増加傾向が見て取れるところでございます。

続いて、6ページ目、誹謗中傷等の投稿の目撃経験についてです。SNSのユーザを対象としたアンケート調査において、約半数の方がインターネット上の誹謗中傷等の投稿、すなわち他人を傷つけるような投稿について目撃したことがあるという回答をしていらっしゃいました。

続いて、誹謗中傷等の投稿の被害経験でございます。同じアンケート調査によりますと、過去1年間でSNSを利用した方の1割弱の方が、他人を傷つけるような投稿、誹謗中傷の

被害に遭っていらっしゃるという回答をいただいています。年代別に見ると、20代、30代の被害経験が相対的に多いという結果でありました。

8ページ目以降は、透明性やアカウントビリティの確保に関する参考資料でございます。

9ページ目は、プラットフォームサービスに関する研究会第2次とりまとめまでで御議論をいただいております、これまで任意でプラットフォーム事業者の皆様から御回答いただいております誹謗中傷等の投稿に対する削除等の取組に関する透明性・アカウントビリティの確保状況に関する評価を記載した資料でございます。

10ページ目は、任意でのヒアリングに当たりまして、質問をしていた項目について記載しているところです。

11ページ目は、その中での主な数値、件数等について、プラットフォーム事業者からの回答を集計したものでございます。

12ページは、モニタリングに関するイメージを表した資料となっております。

13ページ目、ユーザによるインターネット上のサービスの利用状況についてです。こちら、同じアンケート調査においてですけれども、インターネット上のサービスに関する閲覧、書き込み経験の有無や閲覧頻度に関しまして、Twitter、YouTube、Instagram等のサービスの利用率が高い傾向になっていることが明らかになったところでございます。

14ページ、ユーザによる利用規約の確認状況についてです。アンケート調査によりますと、半数近いユーザが利用規約に目を通さず利用しているか、または利用規約があることを知らなかったという回答をされていたところです。

15ページ、プラットフォーム事業者の削除等の体制等に関する指摘を記載しております。削除等の対応につきまして、「時期による差が大きく」、統一した基準等があるか不明であること、「海外プラットフォームについては、日本の法律上の判断と一致した判断がなされない」ことなど、コンテンツモデレーションの体制に起因すると考えられる対応の不十分さについての指摘について、まとめさせていただいたところでございます。

16ページにつきましては、これまでのプラットフォームサービスに関する研究会、親会におけるヒアリングにおけるプラットフォーム事業者の皆様からの御回答をまとめたものでございます。コンテンツモデレーションに関する各事業者における体制の構築状況等に関する回答でございます。

17ページがプラットフォーム事業者における通報フォーム等に関する指摘をまとめたものでございます。プラットフォーム事業者において、通報フォーム等を設置しているもの

の、「最終的に送信できないケース」があることや、「通報フォームを探すことが一般の方には難しい」「通報ボタンしかなく、具体的な通報の理由を記載できない」など、削除等の措置を求める通報フォームや申請窓口の使いづらさについての指摘がございます。また、通報フォームから通報しても、自動返信メールすら届かない場合があり、受け付けられているのか判断できないケースがあるとの指摘がございます。そうした指摘について、こちらでまとめております。

18ページ、通報フォームへの主張の記入及び証拠添付の可否につきまして、アンケート調査の結果を記載しているものでございます。アンケート調査では、申請フォームの文章記入欄に「主張を十分に記入することができた」と回答したのは34.8%であり、残りの65.2%は、「文字数制限等があり、主張を十分に記入することができなかった」、または「文章記入欄がなかった」と回答されています。また、申請フォームからの違反申告や報告の際に証拠添付ができたと回答しているのが28.7%の方でありました。

19ページ、違反申告・報告時の受領連絡及び対応の有無についてです。アンケート調査では、違反申告や報告を行った際、受領連絡があったと回答したのは33.9%でした。また、違反申告や報告を行った際に、サービス提供事業者により投稿の削除等の対応をされたことがあると回答したのは26.2%でありました。

20ページは、(参考)違反申告・通報に関するアンケート調査結果というところで、参考資料としてつけております。

21ページは、こちらも同様にこれまでのヒアリングにおきまして、プラットフォーム事業者の皆様からコンテンツモデレーションの措置申請窓口に関する回答部分をまとめさせていただいたところがございます。23ページまでです。

24ページ、コンテンツモデレーションの実施または不実施に関する理由の説明に関する指摘でございます。コンテンツモデレーションの通報や報告を行った場合に、認められない場合の理由が不明であるという指摘がございます。また、通報後1～2年後に連絡が来たケースがあるなど、平均対応期間が明らかではないとの指摘もございます。

25ページ、違反申告・報告への対応結果に関する理由通知の有無及び理由の納得度についてのアンケート調査結果でございます。違反申告や報告への対応がなされなかった場合の理由について、半数以上は、「何も通知がなかった」というところを回答されています。

26ページは、(参考)違反申告・報告への対応期間に関するアンケート調査結果でございます。

27ページ以降も、同様に親会におけるヒアリング結果を抜粋して記載しているところがございます。27ページ、28ページは今申し上げた参考資料となります。

29ページ、コンテンツモデレーションに対する苦情処理に関する指摘でございます。通報フォームからの通報・報告に関し、「一度認めないと判断されると、その判断が固定化される傾向がある」との指摘がございます。また、通報・報告が認められない場合に、その理由が不明であることから、再申請や反論が困難であるという指摘もございます。

30ページは、コンテンツモデレーションの実施に関する通知・説明の有無と納得度に関する資料でございます。

31ページは、コンテンツモデレーションの実施に関しての意見表明の機会の有無と納得度に関する資料でございます。32ページ、33ページ、34ページは関連する参考資料でございます。

35ページ以降、プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割関係について、説明させていただきます。

まず36ページ、繰り返し不適切な投稿を行うアカウントにつきまして、「特定の人物に粘着する目的のアカウント」による誹謗中傷の目撃経験として、半数近い回答、また、ユーザが数回に1回以上目撃したというところがございます。

37ページ、削除請求に関する指摘です。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に関して、名誉毀損、プライバシー等についての対応が不十分であるとの指摘がございます。また、海外プラットフォーマーについて、日本の法律上の判断と一致した判断が行われていないとの指摘もございます。

38ページ、違反申告・報告時のサービス提供事業者の対応の有無についてのアンケートの調査結果でございます。サービス提供事業者に対応されたことがあると回答したのが26.2%でありました。

39ページは、削除請求権の認知度に関する調査結果でございます。判例上、人格権に基づく削除請求が認められているものの、アンケート調査によると、そうした削除請求権があることを知っていたのは3割程度であったというところです。

40ページ、削除の裁判手続に関する指摘でございます。削除の仮処分手続について申立てから発令まで数か月を要することや、投稿から一定の時間経過がある場合に「保全の必要性」が否定されることがあるという指摘がございます。また、手続によっては発信者情報開示請求と削除請求を併せて申し立てることができないとの指摘もございます。

41ページ、42ページ、43ページ、44ページにつきましては、この削除請求権に関連する裁判例等について参考資料としてつけているものでございます。

45ページ、炎上事案の目撃状況に関するアンケート調査結果でございます。2割以上の方が数日に1回以上の頻度で、特定の人物を誹謗中傷するような投稿が複数回繰り返されている状況について目撃されていると回答されています。

炎上事案・営業権侵害等に関する指摘でございます。炎上事案について、個別に投稿の削除・開示を求めるのは現実的ではないという指摘があるところでございます。また、現行の裁判手続上、営業権侵害や社内情報の流出などの事案において、削除を求めることが困難であるという指摘がございます。こちらに関して、炎上事案に関する指摘としての参考資料を記載しているところです。47ページです。

48ページですが、民間団体による削除要請についての資料です。現状、セーフティーインターネット協会の誹謗中傷ホットラインにおいて、インターネット上の誹謗中傷に関してプラットフォーム事業者に対して削除要請を行っています。令和3年度における受領件数は2,859件に上っています。

49ページ、セーフティーインターネット協会における削除要請の状況についてですが、削除要請を受けたプロバイダーにおける削除率は74%であり、相当程度要請に基づく削除が実施されているところです。

50ページは、削除申請・依頼に関する考え方についてのアンケート調査結果でございます。

51ページ、法務省の人権擁護機関による削除要請についての資料です。法務省の人権擁護機関がプロバイダー事業者等に対して行っている削除要請について、平成31年1月から令和3年10月までの削除要請件数は1,173件、削除件数が818件、全体の削除率は69%となっております。

インターネットホットラインセンターにおける違法情報の削除要請についての資料が52ページです。令和3年度におけるインターネットホットラインセンターの違法情報への削除要請について、2,206件の削除要請が行われ、削除件数は1,846件、削除率は83.7%となっているところでございます。

以上、駆け足でございますが、資料3に関しての説明は以上でございます。

【宍戸主査】 ありがとうございました。

それでは、続きまして資料4「誹謗中傷等の違法・有害情報に対するプラットフォーム

事業者による対応の在り方について（意見募集）」の（案）につきまして、事務局より御説明をお願いいたします。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 事務局でございます。

続きまして、資料4に基づきまして、「誹謗中傷等の違法・有害情報に対するプラットフォーム事業者による対応の在り方について」を説明させていただきます。

まず、こちらの意見募集の資料につきまして、全体の構造を申し上げますと、総論として大きい1番がございまして、大きい2番に全体の検討を通じて留意すべき事項について記載しております。大きい3番におきまして透明性・アカウントビリティの確保方策の在り方に関しての項目を設けてございまして、大きい4番におきましてプラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割について記載しております。大きい5番については、その他というところでまとめているところであります。

本日、事務局からの説明におきましては、この大きい構造の順に、主なポイントについて説明させていただきたいと思っております。

前書きの部分につきましては、本ペーパーの位置づけについて説明させていただきます。

本ペーパーは、意見募集を行うことを目的として「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」において作成したものであり、総務省の確定した政策の方向性を示すものではないという注記をさせていただきます。

1番の総論、1-1、コンテンツモデレーションに関する透明性・アカウントビリティの確保におきましては、これまでのプラットフォームサービスに関する研究会、親会におきます議論について、主なポイントについて記載しているところでございます。

1-2、プラットフォーム事業者に求められる積極的な役割につきましては、プラットフォームサービス上で、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という点を踏まえまして、上記の透明性・アカウントビリティの確保方策に関する検討に加え、表現の自由を確保しつつ、プラットフォーム事業者の積極的な役割を検討することについてどう考えるかという問いかけを記載しているところでございます。

大きい2番、全体の検討を通じて留意すべき事項について説明させていただきます。こちら、これまでの親会における検討においても留意事項として挙がっていたところがございますが、それについて改めて確認する部分と、本意見募集において考慮すべき事項として案を示しているところでございます。まず、情報流通の侵害によって権利が侵害された

被害者救済の観点と発信者の表現の自由の観点、プラットフォーム事業者が措置を講じることによって生じる言論空間への影響や経済的負担の観点の留意について述べているところでございます。また、匿名で書き込みを行うことができるというプラットフォームサービスの特性について、その両面、誹謗中傷等の増加の一因と考えられる点と、自由な言論空間の確保という役割を担ってきた点に十分留意することについてどう考えるかという問いかけでございます。また、誹謗中傷等の違法・有害情報への対策については、プラットフォーム事業者が自ら自律的な創意工夫により実施することが原則であるという点の留意についての問いかけを記載してございます。さらに、情報流通によって権利を侵害された被害者、こうした情報をプラットフォームサービス上に流通せしめた発信者及びプラットフォーム事業者の三者の関係に十分留意することについてどう考えるか。加えて、プラットフォームサービスにおいては、これら三者以外にも情報の閲覧者が存在するところ、閲覧者が多くなるほど、さらに多くの関心を集めることとなる仕組みの下で、閲覧者が情報の流通による被害に及ぼす影響についても十分留意することについてどう考えるかという問いかけを記載しております。このほかのポイントについても述べさせていただいております。

3、透明性・アカウントビリティの確保方策の在り方についてです。こちらの項目におきまして、まず注書きでございますが、違法・有害情報の対応に当たって、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かどうか。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、あらかじ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、運用結果を公表し、運用結果について自己評価を実施・公表し、必要に応じて運用方針を改定する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を確立することについてどう考えるかという問いかけをしております。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、また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。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という問いかけを記載してございます。

大きい3番における中項目3-1以降におきましては、今申し上げた項目の詳細について

て、それぞれ問いかけとして記載しているところでございます。

3-1、透明性・アカウントビリティの確保が求められる事業者についてです。こちらは、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る。一方で、透明性・アカウントビリティの確保については、事業者にながら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、それに触れる機会が多いと考えられることの諸点を踏まえて、特に違法・有害情報の流通が多い大規模なサービスに限って、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という点を記載しております。

3-2におきましては、運用方針及び運用結果の公表についてどう考えるか、それぞれ問いかけを記載しているところでございます。

3-2(1)におきましては、コンテンツモデレーションの運用方針について公表することについてどう考えるか、3-2(2)におきましては、コンテンツモデレーションの運用結果についてどう公表するべきかというところについての問いかけを記載してございます。

3-3、プラットフォーム事業者による評価、運用方針の改善についてです。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う考えるかという問いかけを記載してございます。また、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という点を記載してございます。さらに、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・有害情報の流通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という点を記載しております。

3-4では、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として、運用体制等に関する項目を記載しているところでございます。こちらコンテンツモデルレーションに従事する人員等の関連の事項や、プラットフォーム事業者が実施している事前の投稿の再考等を含める、アーキテクチャ上の工夫に関する取組状況等に関して記載しているところでございます。

3-5、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でございます。(1)におきましては、コンテンツモデレーションの措置申請窓口に関しまして、具体的に手続を整備することについてどう考えるかといった問いかけを記載し

ているところでございます。この中では、申請窓口の手続の整備についてというところと、例えば、そうした申請窓口に対する通知があった場合のプラットフォーム事業者の認識の取扱いに関する問いかけを記載してございます。また、プラットフォーム事業者が措置を実施するか否か判断に要する期間をあらかじめ明らかにすることについての記載というのも、こちらにしてございます。3-5の(2)個別のコンテンツモデレーションの実施または不実施に関する理由について、コンテンツモデレーションの実施または不実施に関して、その理由を説明することについてどう考えるかということ。特に、ユーザの発信や表現に対する影響の大きい措置についてはどう考えるかという点について、こちらでは記載しております。(3)におきましてはコンテンツモデレーションに関する苦情処理ということで、こうしたコンテンツモデレーションの申請が認められなかったことや、コンテンツモデレーションが行われた投稿に関する苦情について、プラットフォーム事業者にその誠実な対応を求めることについてどう考えるかという点を記載しているところです。

3-6、取組状況の共有等の継続的な実施についてです。プラットフォームサービスに関する研究会におきましては、これまでも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です。こうした取組について、引き続き官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という問いかけを記載しております。

大きい4番、プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割について、時間が押しされておりまして、恐縮でございますけれども説明をいたします。

プラットフォームサービス上において、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の被害の拡大、甚大になりやすいといった点を踏まえまして、プラットフォーム事業者の積極的な役割の検討についてどう考えるかという投げかけでございます。

その際、幾つかのフェーズに分けて検討することについてどう考えるかという問いかけがございました。

4-1、投稿のモニタリングのフェーズにおきまして、権利侵害情報の流通の網羅的なモニタリングについて(1)で記載しております。まず、プラットフォーム事業者に対して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法的に義務づけることは、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ると考えられ、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という問いかけを記載しております。(2)におきまして、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について記載しております。(1)で申しあげましたような権利侵害情報の網羅的なモニタリングについて、法的な義務を課すことは問題が生じるところでありますが、繰り返し多数の権利侵害情報を投稿するアカウントに限定した場合は、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という問いかけをしているところでございます。また、こうした限定されたアカウントを対象とする場合でも、個別にそうした行為をプラットフォーム事業者に法的に義務づけた場合、表現の自由に対する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という点の記載もしているところでございます。少し飛ばしまして、その他、これら多数の権利侵害情報を投稿するアカウントへの対処法として、アカウントの凍結・停止等を行うことについて有効と考えられるかということ。また、こうした手続を行うことについて、将来の投稿を制限するという点について非常に影響が大きく、繰り返し多数の権利侵害を投稿するアカウントへの対応であっても、公法上義務づけることについては極めて慎重であるべきと考えられるかどうかという点、問いかけとして記載しております。

4-2、要請・請求のフェーズについてでございます。

(1) 削除請求権について記載しております。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める権利は、判例法理上によって認められているところ、係る権利を明文化することにより、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め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かどうかという点を記載しているところでございます。その他、この件に関します事項について、この(1)削除請求権に関する部分で記載をさせていただいております。(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について記載をしております。プラットフォーム事業者には、被害者からの投稿の削除の請求を受けた場合、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、必ずしも法律の専門家ではないプラットフォーム事業者が、この判断を行わなければならない現状がプラットフォーム事業者による削除の遅延を招いている可能性についてどう考えるか。また、そうした場合、削除の判断の迅速化を図るために、プラットフォーム事業者の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という問いかけを記載しているところでございます。また、係る公平中立の立場からの要請に関して、その実効性を高めるためにどうした義務を課すことが有効と考えられるかということについて記載しているところでございます。さらに、そのページの下部、「また」からの部分におきましては、削除の仮処分について、申立てから数か月を要することが通例であるという点について、民事保全手続よりも簡易・迅速な削除に特化した裁判外紛争処理解決手続を創設することについてどう考えるかといった点について問いかけを記載しております。

(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という点でございます。現状、法務省の人権擁護機関をはじめとする行政庁からプラットフォーム事業者に対して権利侵害情報を中心に違法・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、係る削除要請を受けたプラットフォーム事業者が求めることが求められる対応を明確化することは、さらなる実効性の向上を図る上で有効と考えられるかという問いかけを記載しております。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づけることは、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、どうかという点も併せて問いかけとして記載しております。

4-3、削除等の判断・実施のフェーズについてです。

(1) プラットフォーム事業者による削除等の義務づけについてですけれども、プラットフォーム事業者に対して、権利侵害などの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づけることは、この義務を背景として、プラットフォーム事業者において、実際には権利侵害ではない疑わしい情報を全て削除するなど、過度な削除が行われ、表現の自由に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、どうかという記載をしております。

(2) は、裁判外の請求への誠実な対応について、これを求めることが有効かという問いかけを記載しております。

大きい5番、その他におきましては、5-1、検討対象となる情報の範囲について、また5-2におきましては行政の体制や手続について、5-3におきましては相談対応の充実について、その他の事項に関して、それぞれ問いかけとして記載しているところでございます。

事務局からの説明は以上でございます。

【宍戸主査】 池田さん、どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの事務局の説明に基づきまして、意見募集（案）について意見交換を行いたいと思います。

まず、意見募集（案）の1、総論及び2、全体の検討を通じて留意すべき事項、3、透明性・アカウントビリティの確保方策の在り方までの部分、これについて構成員の皆様から御意見をいただきたいと思います。

資料4で申しますと1ページから6ページということになります。あわせまして、資料3「インターネット上の違法・有害情報に関する流通状況等」については、随時、関連するところで御質問、あるいは御意見をいただければと思います。

それでは、御発言を御希望の方はチャット欄で私にお知らせいただければと思いますので、よろしく願いいたします。いかがでしょうか。

それでは、水谷構成員、お願いします。

【水谷構成員】 関西大学の水谷でございます。よろしく願いいたします。

意見募集（案）について、まず2点ほどお伺いしたいというか、指摘させていただきたいところがございます。

特に3の透明性・アカウントビリティの確保方策の在り方についてという部分についてですけれども、まず1点目は、自動処理の問題をどう考えるかという点があると思います。御承知のとおり、今日のコンテンツモデレーションは、毎日すさまじい量がチェックの対象になるために、人力でしている部分もあるわけですけれども、AIを使った自動処理がどのプラットフォームにおいても恐らく必要不可欠になっていると思われませんが、こうしたオペレーションが各社、そういう自動処理がどの程度用いられているのか。例えば1日当たりの審査件数全体のうち、どれぐらいの割合が自動処理で対応されているのか、そもそも自動処理がどういうプロセスで関わっているのかといった点について、より透明化を進める必要があるのではないかと考えておりますけれども、こういった点について触れていただいてもいいのではないかなと思います。モデレーションの仕組みは、一般の市民にとっては非常に分かりにくいというか、あまり想像できないものだと思っております。報道機関のニュース編集の作業のようなものを想像してしまいがちですけれども、こうやって自動処理が入っているということで、非常に機械的、システミックに稼働している部分があるということにより多くのユーザの人たちに理解してもらおうという意味でも、そういった点を意見募集で触れていただくのは事業者にとってもプラスに働くものではないかと思っております。

2点目なんですけれども、これも同じく透明性・アカウントビリティの3の部分ですけれども、特に3-3の評価、運用方針の改善という点について関係してくるかなと思うんですが、例えばMetaには、これも広く知られていることかと思えますけど、監督委員会、オーバーサイトボードと呼ばれるようなモデレーションに対する事後的な外部審査機関が設置されています。既に幾つも判決とっていいのかわかりませんが、最高裁と呼ばれられる部分もありますので、そういったものが出ているわけですが、その中でもアメリカのトランプ前大統領のアカウント凍結に関してや、最近ですとクロスチェックというプログラムに関して監督委員会が勧告を出している。それに対してポリシーの見直しをMetaが進めているというような形で、一定の外的なガバナンスといいますか、独立した外部からのガバナンスというものが機能しているように思われます。他方、Twitterにも、私が知っている限りではモデレーションに関してはTrust and Safety Councilという助言組織があったと考えているんですけれども、これが一部報道によると現CEOの下で解散されたんじゃないかと言われておりますが、こういったモデレーションプロセスを外部から検証可能にする仕組みというのは非常に重要なことだと思いますので、この点についてもどういった外部組織がどういったプロセスで検証に関与しているのかという点について、より透明化を進める必要があるのではないかと考えております。

取りあえず、以上になります。

【宍戸主査】 ありがとうございます。

今までのところ、事務局から何かございますか。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 ただいま水谷先生から御指摘いただいたポイントにつきましても、意見募集に際しまして含められるよう後ほど御相談させていただければと思います。

【宍戸主査】 ありがとうございます。今、水谷構成員がおっしゃられたうちオーバーサイトボードなどの外部組織が関わっているのか、あるいはどういう責任体制があるのかというのは、確かに3-3で入れればいいかなと思うんですけれども、自動処理のお話というのは、水谷先生のお考えだと、例えば3-2の(1)の中に入れればいいようなイメージでしょうか。

【水谷構成員】 そうですね、実施の手続の部分に該当するかなと思いますので、3-2の(1)の辺りかなと思います。

【宍戸主査】 分かりました。ありがとうございます。さらに構成員の皆様の御意見を

伺いながら考えたいと思いますが、大体その辺りかなと私も思いました。ありがとうございます。ほかに構成員の皆様から6ページまでのところで御質問、あるいは御発言があれば承りたいと思いますが、いかがでしょうか。御質問でも、あるいはコメントでも結構です。藤原構成員、お願いいたします。

【藤原構成員】 弁護士の藤原と申します。皆さん、よろしくお願いいたします。

ちょっと感想みたいなコメントに近いんですけども、基本的にこうやって公表していくと透明性が高まっていいというのは、すごくそう思うんですけども、多分、事業者サイドからすると全部公表するのは結構厳しくて、全部公表してしまうと大変だから、公表義務がかかっているがゆえに狭い範囲で出してくるということがあり得ると思うので、全体としては、モニタリングと公表とが多分セットになっていて、全部公表するんじゃなくて、モニターしているけど、公表しない部分がどうしても出てきちゃうのかなと思ってまして、そうしないと多分実効性のあるものはできないかなと思っています。

あと、モニタリングというのは、サービス透明化法とかもそうですけれども、結局、官民で情報交換をして、こういうのが必要ですよと、ある意味ざっくばらんにお話をするところと、きちっと公表していくところというのは何となく区別して考えたほうがいいのかという気がしてまして、そういう意味では、3-6の辺りはモニタリングのことがちらっと書いてありますが、もしかすると、どういうことをモニタリングするか、何をするかということも聞いてもいいのかなと。逆にどこが公表で、どこがモニタリングの話かということも明確にしてもいいのかなと少し思いましたというところです。

私からは以上です。

【宍戸主査】 貴重な御指摘ありがとうございます。利用者に向けてしっかり公表していただく事項と、それから実効的な行政による誹謗中傷対策が進んでいるのか、あるいは問題点をちゃんと洗い出すということも含めてのモニタリング等を分けて、事業者の側から見ると同じ情報をどの範囲で開示するかという問題と受け止めることもできるのかもできませんけれども、その整理が必要ではないかというのでも。

【藤原構成員】 そうですね、出し過ぎちゃうと、こういうやり方でやっていると迂回する方法を考えたりするので、公表にはどうしても限界があるのかなというところです。

【宍戸主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして伊藤構成員、お願いします。

【伊藤構成員】 皆さん、初めまして、PoliPoliの伊藤です。今日はよろしくお願

ます。

まず、最初の意見募集のところで質問というか感想的なところでもあるんですけども、僕、Z世代、いわゆる24歳なので、そういう誹謗中傷を割と受けるような立場でもありませんし、かつPoliPoliという政策プラットフォームを運用しています。いわゆるZ世代、誹謗中傷を受ける当事者として、かつ小さいプラットフォームですけど、プラットフォーム運営という当事者、どちらの当事者性もあるので、非常に関心が高いテーマになっています。

なので、このように有識者会議も僭越ながら参加させていただいているんですけども、このように意見募集をして政策をつくっていただけるという総務省さんのスタンスも本当にすばらしいと思っていて、まず感謝申し上げたいと思っています。

様々な有識者会議があると思うんですけど、このように最初から意見募集して政策をつくるというところは、僕自身、あまり見たことがないところもありますので、本当にそこはすばらしいなというのは感想としてあります。

これから数か月間のこういう政策をつくる上での僕のスタンスみたいなことも最初お話しさせていただければと思うんですが、まず、先ほど申し上げたように、僕は24歳のZ世代として、あとプラットフォーム運営者という2つの当事者性があるんですが、Z世代としては、僕もTwitterフォロワーは1万強ぐらいいて、まさに誹謗中傷を受けるんです。

さっきのデータで、誹謗中傷を見たことがある、受けたことがある人が1割しかいないということが結構驚きで、毎日のように見て、むしろ毎日のように受ける立場で、僕自身は割とそこまでとがった発言をしないということもあるんですけど、周りは割と誹謗中傷を受けて、活動をストップさせてしまったり、メンタルをやられてしまうみたいなのところもあって、非常にゆゆしき事態というか、問題があるなとは思っています。

かつ僕は、中学生ぐらいのときからSNSネイティブというかTwitterを使っていて、僕自身はそういう世代でもあるので、それこそ、これをやる前は俳句のSNSをつくっていたりとか、今、政策プラットフォームをつくっている立場でもあるんですけど、だからこそつくっているというのもあるんです。

まさに僕らZ世代は、インターネットに接続しているか、寝ているか、極端に言うと、そういう世代でもありまして、SNSというのは本当に居場所だったり、一番大事なコミュニティと言っても過言ではないと思います。そういう役割も多いことから、しっかりと健全なコミュニティを、これは行政、政治、あとプラットフォームの努力もありますし、か

つ一番大事なのは当事者間の良識だったり、そういうところにも委ねられていると思いますので、ここは誰かがお願いしますという感じではなくて、社会全体としてこれを整備するのが必要だとZ世代としては大事に思っています。

もう一つのプラットフォーム運営者としての当事者性で言うと、いろいろと御意見もあると思うんですが、PoliPoliだったり、僕らみたいなスタートアップやベンチャー、例えば小規模だったり新興企業の場合だと、やっぱり厳し過ぎる規制だったりルールがあると、現実問題として用意するのが厳しくなるなというのはあると思っています。

仮に厳し過ぎるルールがあれば、海外の事業者さんだと、そこにあまり従わないだったり、形骸化してしまったり、国内だと新しいSNSとかサービスが日本発で生まれれないという懸念もあると思っていますので、ここら辺は本当に慎重なルール形成が必要だと思っています。

ここからは意見募集のところでもあるんですが、バランスが非常に難しい政策形成、ルールメイキングだと思っていますので、慎重に、いわゆる誹謗中傷を受けるような立場だったり、プラットフォームだったり、多様な意見を聞きながら、かつ海外事業者もしっかりと守るような現実的な政策づくりをすべきだと思っています。

なので、もうちょっと意見募集全体の話にもなるんですが、まずしっかりと多様な意見を聞くことが非常に大事だと思っていますので、この取組自体はすばらしいと思うんですが、例えば事業者サイドにしっかりと意見を聞くだったり、逆に若い人だったり、資料にも若い人が相対的に多いというコメントもありましたけれども、そのような事業者だったり、若い世代だったり、誹謗中傷を受けるような世代、当事者にしっかりと意見を聞くような仕組みをぜひつくっていただきたいなと思います。

パブリックコメントだったりとかすると、総務省さんのホームページに掲載されましたといっても、正直、Z世代、誹謗中傷を受けるような人たちからすると、多分届かないこともあると思いますので、いろんな人の声を聞けるような意見募集にしてもらったらうれしいかなと思います。

ちょっと内容に関しては特にコメントはないんですが、しっかりと手法、いろんな人の声を聞くような仕組みにしていいただければと思います。

すみません、ちょっと長くなってしまいましたけど、以上になります。

【宍戸主査】 伊藤構成員、ありがとうございます。実は今日、私も初めてお目にかかって、ぜひ伊藤構成員には本当に臆することなく、我々これまで議論に関わってきたよう

な有識者とされているような人間に対等に話をしてくださいとお願いしようと思っていたのですが、むしろ今お話を伺っていて、少なくとも私は教わる立場だなということを改めて意識しました。先ほどのパブリックコメントの展開も含めて、新しい政策形成の形を追求するという意味でもぜひ御助言、あるいは御助力いただければと思います。

【伊藤構成員】 肝に銘じました。ありがとうございます。僕自身すごく迷いながら政策をつくっていて、どのようにコメントしようかというのは、皆さんのコメントも勉強しながらつくっていきたいと思うんですが、正直、この政策、合意形成が難しい政策分野で、本当にこれに参加するのかわかるというのは、社内だったりとかも結構議論あったんですが、ただ、当事者として非常に大切で、それこそ命に関わったり、いわゆる文化にも非常に重要な影響を与えると思っていますので、未熟ながらいい政策づくりに貢献できればと思っていますので、いろいろと学ばせていただけたらうれしいなと思います。

【宋戸主査】 よろしくお願ひします。

それでは、次に山根構成員、お願いいたします。

【山根構成員】 ありがとうございます。主婦連合会の山根と申します。

消費者の立場で参加いたしますけれども、とにかく一番の素人だと思いますし、高齢ですし、素朴な質問や意見しか出せませんが、どうぞよろしくお願ひいたします。

この情報通信分野のトラブルというのは本当に時代とともに、新しい消費者問題として拡大を続けていると認識しています。被害を広げずに防ぐために、何とか思い切った対応も必要になっていくんだろうと思ひまして、プラットフォーマーがすべきこと、あと行政がすべきこと、そして消費者、市民がすべきことを整理して、よい状況へもっていければいいと思っています。

それで、一つ質問と意見なんですけれども、資料3の説明でプラットフォーム事業者の対応という、9ページだと思うんですが、上の右のほうに9と書いてあったところで、事業者の対応についてのページです。

この図が私にはちょっと見づらくて、よく分からなかったんですけども、これは大手の事業者においても対応はそれぞれで、いろいろなばらつきがあるということを示しているという理解でよろしいのでしょうか。ということをお聞きしたかったということで、それが今後の対応で、そういったばらつきをなくして、業界全体で共通のルールとか、質の向上とか、そういうのが進めばいいと考えているのかということをお聞きしたかったです。

それで、意見募集ペーパーのほうに移るんですが、3-1で透明性等が求められる事業者の範囲について記載がありまして、まず大手事業者にいろいろと求めていくということかどうかという質問なんですけど、それはとても理解できるんですけども、先ほど伊藤先生のほうからも小規模事業者はとても厳しいところもあるという御意見もありましたが、もちろんそれは分かるんですが、この文だけ読んで、小規模は、まずは対象外だよねとは読み取れないように、特に「限って」という下から2行の言い方ではなくて、まずは大手を対象として考えていって、そこから全体の向上を目指すんだと読み取れるとありがたいなと思いました。

以上です。

【宍戸主査】 ありがとうございます。

まず、事務局、御質問含めていかがですか。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 まず、事務局より資料3の9ページについての説明を申し上げます。

こちら、端折った説明で恐縮でしたけれども、プラットフォームサービスに関する研究会、親会におきまして任意での各プラットフォーム事業者の皆様に対しての取組状況に関するヒアリングを行いました。その結果について、十分な説明と言える数値の御報告があったか、なかったかということに関して、こちらの表で取りまとめをしたところでございます。

例えば、ヤフー様であれば、日本における削除要請件数や削除件数については二重丸ということで十分な説明があったというところであります。一方で、Twitter様の同じ項目におきましては、当初、十分な御説明がいただけなかった、括弧している部分というのは、事後に情報の御提出があったところをまとめているところでございます。

御報告をお願いしていた数値の項目、多岐にわたるところでありましたので、非常に抽象的な図になって分かりにくいところもあろうかと思っておりますけれども、9ページの位置づけといたしましては、そのような資料となっているところでございます。

続いて、3-1に関して御質問、御意見をいただいていたところに関してでございます。こちらにつきましても、まずは大手の事業者の皆様にといいところと、そこで例えばリーディングケース的なものをつくっていただいて、全体に広げていくという方向性が見えたらいいのではないかというのが山根構成員からの御発言であったかなと理解しているところでございます。この点に関しましては、皆様の御意見も伺いながら、事務局において修

文を検討させていただきたいと思っるところでございます。

事務局からは以上です。

【宍戸主査】 ありがとうございます。ここは、多分、例のDigital Services ActのVery Large Online Platformのことを念頭に置いていると、こういう書きぶりになるんですけども、広くプラットフォーム事業者に対して一定の役割が求められ、その中で特に大規模なサービスについては、こうという整理の仕方もあり得るかもしれないですね。ちょっと、ここは引き続き検討させていただければと思います。ありがとうございます。

それでは、上沼主査代理、お願いいたします。

【上沼主査代理】 1つ目は、2ページ目のプラットフォームの特性のところですが。全体の検討を通じて留意すべき事項の第2段落、「匿名で気軽に書き込みを行うことができる」と、プラットフォームの特性のことを書いていただいています。本件は意見募集なので、なるべく、いろんな意見が出るように視点を足したほうがいいかなという観点で文言の追加に関する意見を申し上げたいと思います。

インターネットの特性と情報を拡散し得るプラットフォームサービスの特性、あと流通基盤の特性について書いていただいています。これにプラスして、情報を媒介することでサービスをしているプラットフォーム事業者のサービス特性について言及してもいいのではないかと思います。つまり、情報を流通することで利益を得ているという特性があるので、であれば、もう少し積極的な行動をしてもいいんじゃないかという視点があってもいいのではないかなと思うので、そういうのを入れていただくのはどうかと思いました。

もう一つ、4ページの3-2で、運用結果の公表のところ、根拠となるポリシーごとに行われた措置件数という部分についてです。権利侵害という根拠のある削除請求と、プラットフォーム事業者が行っている利用規約に基づく削除請求——いわゆる裁量的な削除——があると思うんですが、改めて意見募集（案）を全部見ましたら、そのこの区別に関する視点が明確に入っていないようだったので、その視点が入ってもいいのではないかと思います。「このポリシーごとに」という部分がそういう趣旨まで含むものなのかもしれませんが、もし、そうなのであれば、違法だという判断なのか、利用規約違反という裁量的な判断なのかということも含めたところが公表されているといいんじゃないかなと思いますので、そういうニュアンスを入れていただければと思います。

以上です。

【宍戸主査】 ありがとうございます。今の御指摘の点は、あるいは例示を入れるほ

うがいいのかもしれませんね。違法条項、あるいは権利侵害なのか、あるいは日本流に言えば有害情報ということなのか、あるいは権利侵害以外の誤情報ということなのかとか、少しポリシーの例示を入れれば対応できるかもしれないなと思ったところです。

ひとまず、ちょっと先に進ませていただいて、生貝構成員、お願いしてよろしいでしょうか。

【生貝構成員】 ありがとうございます。

こちら、まとめについて、先ほど伊藤様がおっしゃられたとおりに、ぜひ一つの主役たるZ世代の方々から様々な御意見をいただけるような形が望ましいのだろうなと僕も思いました。

それで、まず、全体としての感想というところなのですけれども、最近、プラットフォームに関わるルールづくりの穏やかな共同規制的アプローチといったときに、透明性、救済、モニタリング、この3つのキーワードが重要だということをよく申し上げます。

透明性というのは、まさしくここでいただいているとおりに、モデレーションでありますとか、それがされた理由の通知、その運用結果というところについて、しっかり透明性を世の中に対して図っていただく。

救済というのは、権利侵害を受けたりした方々の救済であり、また、誤ってアカウント停止等を受けた人たちの救済であり、そのプロセスが客観的公正、そして実効性がある形で行われていることをしっかりプラットフォーム様に確保いただくということ。

そして、3つ目のモニタリングは、そうした運用の在り方といったところに対して広く社会、行政を含めた見える形にすることで、しかるべきやり方を継続的に議論していく。そのことの組合せというのが、まさしく自由で多様な情報流通をさらに促していくためのプラットフォームの在り方というものの基盤になってくるのかなと僕は考えており、そして、今回の意見募集、全体として、その点をしっかりとバランスよく論点として取り込んでいただいている、私自身は、こういった形でぜひ広く御意見をいただけるとよいのではないかなと思いました。

それで、今の3つのそれぞれの点に対応するような形で、各論についての意見ですけれども、まず4ページのところで、最初に水谷先生からあった御意見にも関わりますが、御指摘あったとおりに、自動処理の在り方というのは、今挙げたいずれの観点からもすごく重要なのだろうと思います。

そのときに、コンテンツモデレーションの透明性、アカウントビリティについて、特に

焦点を当てていただいている、モデレーションというのは、最初のほうの脚注でも御説明いただいているとおり、問題のあるコンテンツを削除したり、あるいは見えづらくしたりといったようなことが中心になってくるのだろう。

他方で、プラットフォームの上ですとレコメンデーションのような、逆にあるコンテンツを様々なアルゴリズムなどに基づいて見えやすくする、積極的に流通させる形にするといったようなことへの取組が進められている。

先日、親会でDigital Services Actの御紹介をしたときに、山本龍彦先生からも、プロファイリングやそれに基づくターゲティング広告の論点というところも御指摘をいただいたところでありすけれども、そういったレコメンデーションやプロファイリングの観点はこのワーキンググループの中でどのように考えていくのかというのは一つ論点になり得るのかなと感じたところです。

そして、2つ目として救済に関わる場所なのですが、4ページの運用結果のところでも書かれている、様々な情報は重要であり、1つは、上沼先生からいただいたようなポリシー違反なのか、違法なのかの区別というのは、これもDSA等の対比からしても大変重要なところかと思えます。

先ほど清水弁護士の御意見を整理いただく形で対応時間について、1年、2年たって連絡が返ってくるといったような御指摘もございましたところ、例えばDSAですと、あれは対応の中央値、ミディアムの時間という言葉を使っているのですが、大体、平均的、あるいは中央値としてどのくらいの時間がかかっているかといったことを公表事項に入れていただくこともあり得るのかなと思えます。

このちょうど少し下のところで事業者さんによる評価、運用方針の改善ということで、もう少し下、運用体制のことについても触れていただいております。ここもすごく重要で、また人的体制、あるいは、こういったトレーニングをそういうモデレーターの方々がされているのかといったようなところも含めて、様々なルートの在り方というものを議論していく価値があるのかなと思いました。

そして、3つ目として、特に6ページの辺りでモニタリング体制の在り方というところを触れていただいております。このモニタリングというのは、例えば、こういったプラットフォーム研究会のような行政が主催する形で、しっかりとしかるべきやり方をモニターして議論していくという方法もありますし、あるいは様々な民間の主体を含む、それはもしかするとメディアや研究者、そういったところも含むモニタリングというものをどのよ

うにしっかりエンハンスしていくかということも重要な論点になろう。

例えば、これもDSAの関係ですと、遵守状況に関するデータの共有というものを当局、あるいは一部の厳しい条件をクリアした研究者などに無料で限定的に提供することで、幅広い主体によるモニタリングというものを可能にしていくための装置というのも導入されている。まさしく、そういったデータ、そして、そういったものに基づく幅広い主体によるモニタリングを、誰が行うのかということをし少し幅広く考えて議論していくことも、ここでは重要なのかなと感じます。

少し長くなりまして恐縮ですが、以上です。

【宋戸主査】 ありがとうございます。最後におっしゃっていただいたモニタリングのところは、この後、またもう一度、ステージを区切って議論させていただこうと思いましたが、今の段階でいただいて承知をいたしました。

さらに、清水構成員、お待たせいたしました。6ページまでのところで御発言いただければと思います。よろしくお願いいたします。

【清水構成員】 弁護士の清水と申します。よろしくお願いいたします。

先ほどの山根様の発言とちょっとかぶってしまうところもあるんですけども、3ページの一番下のところですね。「違法・有害情報の流通が多い大規模なサービスに限って」という表現がありますが、ここに関して、どこからが大規模なのかという判断もあろうかとは思いますが、これからどんどん大きくなっていくところもあると思いますので、できるだけ広く、網をかけるような形の記載の仕方のほうがよいのではないかなとまず思いました。このようにしても、必ずしも法的義務として課すという基準ではないと思われ、不都合はないのではないかと思います。

あと、ここに関連し、私は、ネット中傷の被害の削除とかをたくさんやっているわけですが、プラットフォーム事業者かどうかという問題はあるわけですが、サーバ事業者に対しても何かしら規制をかけるほうが本来はいいのかなというところも考えているところです。

というのは、まとめサイトなどというのは、レンタルサーバ事業者のレンタルサーバを借りてまとめサイトをたくさんつくっているという例が散見されるわけですが、炎上起きたような場合に、まとめサイトが被害を拡大させる事例が散見されます。そのため、そういう場合にも何かしら規則的なものがあつたほうが本来はいいのかなと思っており、サーバ事業者なども含めるような形にできればいいかなと思ったところです。

あと、もう一点なんです、これは変えてほしいというより情報提供までなのですが、4ページの3-2の(2)、例えば「削除等のコンテンツモデレーションの実施」というところがあって、脚注がついていまして、「削除は、情報の送信を防止する措置を念頭に置いている」ということで、実際は削除というよりは送信防止措置を念頭に置いているとされています。それはそれで構わないかなとは思いますが、海外事業者の場合にどういう対応が実際取られているかということをご参考までにお知らせしたいと思います。以上です。

【宋戸主査】 清水先生、ありがとうございます。親会に引き続き、よろしく申し上げます。

特に、サーバ等の関係につきましては、3ページの2の終わりのプラットフォームサービス以外のサービスの特性、サービスを提供する事業者の役割、責任という中に入ってくるようなお話だと思いましたので、この後、意見募集(案)をどうするかを含めて検討させていただければと思います。ありがとうございます。

それでは、伊藤構成員、引き続きお願いいたします。

【伊藤構成員】 ありがとうございます。すみません、3-1について、少し気になった点があったので、コメントさせていただきます。

今、清水さんがおっしゃっていただいたとおり、まさに大規模というのがどこからかというのは非常に難しいところでもあると思っております。冒頭、僕が申し上げたように、それこそ小規模事業者だったり、本当に今立ち上がりましたみたいなサービスだと、そこまで説明責任というのは、アゲインスト的に厳しいというコメントもさせていただいたのですが、じゃあ、フェーズ、会社の規模、何人以上とか、例えばそれはユーザ数なのか、分からないですけれども、どのようにフェーズを区切って、どこから以上がアカウントビリティとか説明責任を果たしてもらうかというのは、まさに意見募集すべきテーマかなと思います。

まさにサービス規模というのも一つ論点なんですけれども、サービスの特性というのも論点になると思っております。例えばPoliPoliですと、政策だったり、政治とか行政、いわゆる政策についてのコメントを求めているんですが、ただ、あまり早さは大事にしていないので、僕らはかなり厳格に、コメントをしたら、それを公開せずに目視で、そういう専門のスタッフがいて、これはオッケーだよねと、公開している基準があって、オッケーだったら公開する。もし誹謗中傷だったりとか、問題だったら、そのユーザにメールを送り

つつ、「すみません、このようにコメント再投稿をお願いします」と、ある程度説明しているんですが、これはPoliPoliのサービスの特性だからということもありまして、例えば、それこそDMがすごく大事なサービスだったりすると、ここまでやるのは現実問題、サービスの提供価値を損なってしまうことにもなると思っています。

なので、もちろんサービスの規模というところもあるんですけど、属性というところも配慮できないか、配慮すべきなのかということは、まさに僕としても意見としては聞いてみたいところになるかなと思いますので、そういう視点もし入れていただければ、すごくうれしいなと思います。

すみません、ちょっと重複したコメントになるかもしれないですけど、以上になります。

【宍戸主査】 いや、ありがとうございます。助かります。

今までのところで何か事務局から御発言ございますか。あるいはクラリファイを要求したい点とかございますか。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 基本的には、各先生方からお伺いしたポイントについて文字で反映をする修正というのを検討させていただきたいと思っております。

1点、最後の3-1の事業者の範囲に関する部分のところでございますけれども、先生方からも御発言がありましたように、まず広く御意見を全体に対してお伺いするという観点から、規模や特性の在り方についてどう考えるかといったことの問いかけという形で修文する方向で検討させていただきたいと思っております。ありがとうございます。

【宍戸主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして意見募集（案）の4、6ページでございます。プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割の部分でございます。ここについてモニタリングについては生貝先生からも御発言いただき、また、上沼主査代理からも先ほど御発言を伺いましたけれども、6ページから9ページにかけて御質問、あるいは、このように書いたほうがいいのではないかとといったようなコメント、御発言があれば承りたいと思います。チャット欄で私にお知らせいただければと思いますが、いかがでございましょうか。

それでは、上沼主査代理、お願いいたします。

【上沼主査代理】 まず、6ページの4の最初、プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割というところに、今、情報の拡散が起こりやすいというのと、あと表現の自由の観点を入れていただいているんですけど、ここにさっき言及したような、そこで利益を得ている、そういう言い方がいいのかどうか分かりませんが、そういう視点ももし入

るのであれば入れていただけるとありがたいかなと思いました。

あと、7ページの4-1の(2)モニタリングのところですけども、繰り返し投稿するアカウントのモニタリングの視点のところ、これに関しては、プライバシーの配慮とかも要るのかなと思われるため、そのときに検討すべき点などを聞いていただいてもいいのかなと思いました。今ここで書いていただいているのは、抑止として制限的になるのではないかという視点が主でしたので、そういう視点があってもいいかなと思いました。

あと、9ページの4-2の(3)行政庁からの削除要請を受けたという部分ですけども、例示だからというところはあるんだと思いますが、法務省の人権擁護機関という例示をいただいているんですけども、先ほどの資料3の御説明でもあったとおり、インターネットホットラインセンターも削除要請をしているところ、インターネットホットラインセンターは警察庁から業務委託になっておりますので、インターネットホットラインセンターについても、行政庁からの業務委託の部分についても入れていただいたほうがいいのかなと思いました。その点についてのコメントをさせていただきます。

以上です。

【宍戸主査】 上沼先生、ありがとうございました。

さらに御発言等あればと思いますが、いかがでございましょうか。清水先生、お願いします。

【清水構成員】 7ページの4-2の削除請求権というところなんですけれども、削除請求権について明文化することについてどうかという問いかけがあるところですが、どこに明文化するのかによっても、また意味が違ってくるのかなと思っていて、というのは、現状は、プロ責法に仮に書くとすれば、削除と開示を一緒にできる余地が生まれてくるということで、コンテンツモデレーションとの関係ではあまり意味がないのかもしれないんですけども、実際上の被害者救済という観点からすると意味があり得る。そういう視点があるのかなと思いますので、ここ、もし書けるのであれば、その辺り明示してあげたほうが意味があるのかなとも思いました。

あと、9ページの4-3の(2)なんですけれども、裁判外の請求への誠実な対応というところ。権利侵害性の有無の真摯な検討などの制裁を行うことを求めることは有効と考えられるかというところなんです。誠実な対応の中に対応期間について自主的に定めることを求めるということもあり得るのではないかなと思いました。

何々をなさいという義務になると、なかなか難しい点はあると思うんですけども、

例えば1週間以内に対応しなさいという義務を義務づけることは難しいと思うんですが、自主的に対応期間を定めて、それに応じてどれくらい対応したのかということ公表させるとか、そういうことは、それほど難しいことではないので、ここに対応期間という視点を入れるということを提案させていただきたいと思いました。

以上です。

【宍戸主査】 ありがとうございます。オブザーバの御発言の御希望もありますが、まず、構成員の皆様から御発言の希望があるかどうかを時間の関係もありますので、伺いながら進めさせていただきたいと思います。

まずは伊藤構成員、お願いします。

【伊藤構成員】 ありがとうございます。ちょっとふわっとしたコメントになってしまうかもしれませんが、4について、プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割というところでもあるんですが、冒頭のスタンスのところもあるんですけど、バランスが非常に難しい施策なので、慎重に多様な意見を聞きながら、海外事業者も現実問題守るよう現実的な政策づくりをするべきというところで、いわゆる厳し過ぎると表現の自由の阻害でしたり、日本のプラットフォームもできないだったり、逆に緩過ぎると、それはそれで荒れてしまったり、そういった健全なインターネットコミュニティがなくなるので、こういうバランスが非常に大事だと思います。

こういった中で、もちろん、こういう意見募集はすばらしいと思うんですが、どこまでプラットフォーム事業者が果たすのか。つまり、それを守らなかったらどのような指導になるのかだったり、どこまでの責任があるのか、いわゆるバランスとか強弱という点も、もし可能であればどこかに入れていただけるとうれしいかなと思います。

すみません、ちょっとふわっとしたコメントになりますけど、以上になります。

【宍戸主査】 伊藤構成員、ありがとうございます。

それでは、次に水谷構成員、お願いいたします。

【水谷構成員】 私も4の部分、全体に対してふわっとしたコメントになるかもしれませんが、対象となる事業者をどこまでみたいな議論が先ほどからありましたけれども、特にソーシャルメディアの事業者、既に日本のユーザの多くが使っているのは海外事業者である、海外事業者が相手方であるということを意見募集（案）に含めるかどうかは別にして、より先を見据えた論点として海外事業者が相手であるということについて検討を幾つかしていく必要が出てくるのではないかと考えております。

というのは、特に4-2の削除請求権の要請・請求フェーズや、この意見募集（案）には載っていませんけれども、それこそ清水先生の御報告された資料とか、あるいは生貝先生のDSAの議論の中にもありますが、例えばアカウント凍結とかを冤罪と申しますか、特にポリシー違反もないのにされてしまったみたいな、それを復旧するみたいな話も何かしらの請求みたいな仕組みが今後検討されてもいいんじゃないか、救済手続きみたいなものがあったらいいんじゃないかと思っているんです。

そういった場合に請求先の事業者が海外事業者であることによって、代理人の弁護士の先生方にとって手続上支障になるようなハードルがあるのかないのか。これは、私、実務に関わっておりませんので、むしろ構成員の清水先生以下の先生方のお知恵をお借りしたほうがいいかもしれませんけれども、そういった点についても、今後、事業者の役割という中に含めて考えていく必要があるのではないかと思った次第です。

私からは以上です。

【宍戸主査】 ありがとうございます。せっかく御指名ですので、清水先生いかがですか。

【清水構成員】 アカウントの復活というところ、法的構成としては債務不履行があるから元に戻せ、原状回復しろということで立て得るんでしょうけれども、なかなか難しいですし、何が違反だったのかも分からない中で、こちらは向こうのアカウント凍結自体についての正当性がどこにあったのかということも分からないので、立証もなかなかしづらいというところがあるので、そういう請求権があるとすれば構成は多少はしやすくなるのかなという気はするところです。

【宍戸主査】 水谷先生、よろしいですか。

【水谷構成員】 ありがとうございます。

【宍戸主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして藤原先生、お願いいたします。

【藤原構成員】 藤原です。手短かに話そうと思えますけれども、まさに今議論になっていたところと関係しているんですが、今回出てきているプラットフォーム事業者と書き込んだ人と被害者と3人いる中で、書き込んだ人と事業者だったら利用規約があるので、結構いろんなことがある意味、プラットフォームはコントロールできるので、バランスを失敗すると取りあえず削除しないと危ないから全部削除となって、言論の自由にはかなりマイナスに働くかなという気がしているので、かなりセンシティブな問題かなという気がし

ています。

あと、まさに海外事業者がいる中で結構厳しめにする、要は国内事業者はみんなびっくりして、みんな削除しまくるが、海外だけしませんみたいなことになりかねないので、その辺りは気をつけたほうがいいのかと思っています。

以上です。

【宍戸主査】 藤原先生、ありがとうございます。ここにプラットフォーム事業者と書いていますけれども、国内事業者、海外事業者という視点をもう少し入れて意見募集すべきではないか。今日全体を通じて幾つもの御意見をいただいていますけれども、それも一つ重要な視点だなと思いました。ありがとうございます。

それでは、生貝構成員、お願いいたします。

【生貝構成員】 ありがとうございます。簡単にちょっと1点、先ほどの補足なんですけれども、6ページのところで、3-6のいわゆるこうしたモニタリング会合等を通じたプラットフォーム事業者等の取組に関するモニタリング、あと、4のところにあるプラットフォーム事業者による違法・有害情報へのモニタリング、多分、この2つのモニタリングの概念が、もともとあるところかと思うんですけれども、私のさきほど申し上げたのは3-6的な意味でのモニタリングであったということは、念のため補足でございます。

それから、先ほどの外国の事業者様をどうするかはすごく重要だと思います。いろいろなところで議論になってきている法定代理人、国内代理人というような位置づけについてどう考えていくかというのも論点になり得るところかなと思いました。

以上です。

【宍戸主査】 ありがとうございます。

それでは、山根構成員、お願いいたします。

【山根構成員】 山根です。ありがとうございます。

安心して利用するためには、困ったときに信頼できる相談窓口がすぐ見つかって、対応が納得できるものが迅速になされることが望ましいと思っているわけです。解決に当たっては、裁判によらない簡易な手続があるとありがたいと思います。

8ページにADRの創設についてどう思うかという提案があって、とてもありがたいというか、いい提案だと思っていますが、ここの下の3行のところなんですけれども、まず、裁判外手続を創設することについて、どう考えるかということと、もう一つ、有効性を保つために事業者が参加する必要があるか。そういう2点の聞き方になっていると思うんですが、

最初のほうでは第三者機関的なものを創設するのはどうかということを知っていて、次は事業者団体が運営するような形はどうか、そのような聞き方になっているのでしょうかという質問です。

【宋戸主査】 ありがとうございます。

それでは、事務局、今の御質問に対してお願いできますか。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 今、山根構成員から御質問いただいた件についてでございます。その1個上の権利侵害の有無の判断の支援という点に関してですけれども、こちらにおいて設置主体であるとか、そうしたものについては特段触れていないところでございます。

ADRに関しまして、その次の部分で述べているところでございますけれども、こちらも基本的には主体について述べていないところでございますが、ADRというものの性質上、事前に例えばプラットフォーム事業者であるとか、消費者の方の事前の同意に基づく紛争解決処理に関する合意というところが念頭に置かれやすいところかと思えます。

ですので、厳密な定義はいずれもないところではございますけれども、前者に関しては、何らかのお伺いを立てて、こうではないですかというレスポンスが得られるような組織を何らかに設置するというイメージのものがございまして、ADRについては、そうした手続、特別な合意等をつくることについてどうかと書いてあるところという違いでイメージをいただければと考えております。

【宋戸主査】 よろしいですか。

【山根構成員】 はい。

【宋戸主査】 ありがとうございます。

ほかに構成員の皆様から、この4のところについて御発言、御希望等ございますでしょうか。山口構成員、お願いいたします。

【山口構成員】 ありがとうございます。既に皆様から多くの貴重な御意見等をいただきました。これから御発言を希望されている方もいらっしゃると思います。私からは手短に、今後の議論の焦点の明確化について、コメントをさせていただきます。

とりわけ、議論で特に念頭に置く1) 対象事業者、そして、2) 対象情報について、いろいろな文脈や場合が、やや混在しているように思います。今後の議論における対象事業者・対象情報のいずれに関しても、焦点がより明確になればと思います。

まず、1点目の＜対象事業者＞に関しては、これまで親会にてヒアリングなどで御協力

いただいた方々も数多くいらっしゃいますけれども、今回のワーキンググループにて、様々な立場の方々から、政策形成においてこれまで以上に幅広く御意見を募ることの重要性が改めて指摘されました。特に日本ではまだそれほど問題になっていないけれども海外ではこういう事業者の対応も注目されているといった御指摘も含めて、さらに幅広い範囲の事業者の方々から御意見を伺うと望ましいと思います。加えて、各事業者はこのように頑張っているという御意見についても、幅広く、今後の検討対象に取り込んでいくと良いと思います。

次に、2点目の〈対象情報〉に関して、そもそも資料2では、親会から本ワーキンググループに与えられた言わばミッションとして、「違法・有害情報の流通を実効的に抑止する観点からのプラットフォーム事業者が果たすべき役割のあり方」とされています。この原点を改めて確認しますと、「違法」なものと、「有害」なものという、両方への対応が大事です。ここでの対象情報のうち、前者にいう、「違法」であり法的義務として一たとえ民間事業者であっても一日本法の下では対応が求められるものと、後者にいう、「違法」ではないけれども、特に未成年者にとって「有害」、ないしは各民間事業者自らが公表した利用契約やポリシーに反する等として、それ相応の対応が社会から期待されているもの、といった「違法」と「有害」との間の区別が重要となります。先のミッションからの要請として、こうした区別をできる限り明確にしながら、それぞれの対応において確認しておくべき点—例えば時間・労力・運営体制など—について、十分にできている部分とそうではない部分があるかと思います。その辺りを明確に切り分けつつ、今までこのような意見募集に応じていなかったという方々に届くように、特に若い世代の皆様から情報を共有していただいて、ぜひ御意見を寄せていただければと思います。その後、今回のワーキンググループで議論を整理して、資料2に書かれているように、「実効的に」今後の政策形成に反映されるようにできればと存じます。

ちなみに、例えば資料3に、多くの関係データがあります。ただ、様々な事業者の方々の御意見を伺うときに、対象情報が「不適切」とされる場合と「違法」とされる場合などが混ざりますと、数値データが出されたとしても、同じ前提で比較できないこともあります。政策形成のための根拠データとしては、なかなか議論の前提が揃わず、整理が難しくなることもあります。

今回のワーキンググループでは、親会から言わば特別なミッションが与えられており、かなり迅速に、場合によっては法改正や法的義務に関する措置を含めて議論することになる

かと、私は受け止めています。その意味では、関係する憲法上の諸価値について、先ほどもお話がありましたように「バランス」を上手くとりながら、対抗利益間の調整を試みるという重い課題が、このワーキンググループに課せられていると、私は理解しています。今後、これまで以上に幅広く多数の皆様から忌憚のない御意見をいただく際に、できる限り、そこでの議論の前提として念頭に置かれている〈対象情報〉とは何か、また、そこでの〈対象事業者〉となる事業者とはどのような事業者か、さらに、そこで問われる利用規約・ポリシーとの関係とは何か、といった点も明確に盛り込んで、御意見をいただけると大変にありがたく思います。

私からは以上です。ありがとうございました。

【宍戸主査】 山口先生、ありがとうございます。今回の意見募集についても、多分、非常に多様な御意見をいただけたと思いますので、その整理という観点からも今の段階から指針をいただきまして、ありがとうございます。とても助かります。

さらに、構成員の皆様から、この4のところまでで御発言ございますか。オブサーバの警察庁様のほうから御発言希望と承知しておりますが、いかがでございましょうか。

【中嶋室長】 警察庁の中嶋でございます。発言の機会をいただきまして、ありがとうございます。

私のほうから、上沼先生からもちらっとお話はあったと思うんですけども、4-2の(3)において当庁が事業委託をさせていただいているインターネットホットラインセンターについても明記いただくと非常に助かるかなと思っております。インターネットホットラインセンターでは、御承知のとおりですが、わいせつとか、児童ポルノ等の違法・有害情報の削除要請を行っておりますので、こういったところで記載していただくと非常にありがたいのかなと思っております。

もう一点、現在、大手のSNSの企業様との間では、当庁のインターネットホットラインセンターがいわゆるトラステッドフラグガーという、行政機関から削除要請があった場合に優先的に対応していただいているような、そういった枠組みを設けていただいております。これが非常に有効に機能していると考えております。

この4の(3)において、係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る対応の具体例として、例えば当該削除要請に優先的に対応するなどといった形で、インターネットホットラインセンターを含めて行政機関等から、そういった削除要請がなされた際に、トラステッドフラグガーみたいな形の優先的に対応していただくといったと

ころを具体的に書いていただくと非常にありがたいのかなと思いますし、また、プラットフォーム事業者さんのほうも、どういった対応をすればいいのかという具体例も記載することによって過度に対応しなくてもいいのかなとか、そういったところも理解が深まるのかなと思いますので、そういった御検討をいただければありがたいと思います。

私のほうからは以上です。

【宍戸主査】 ありがとうございます。トラステッドフラグガーの仕組みは、この問題に詳しい方はよく御承知だと思うんですけども、必ずしも一般の方々について、運用等含めてよく御存じないという方もおられるかと思いますが、今回の意見募集を機に、例えばそのような仕組みもあるけれどもどうかみたいなことも含めて、ちょっと投げかけてみていろいろ御意見を伺ってみるのも一案かなと思いました。御指摘ありがとうございます。

4のところまでで、事務局から何か確認しておきたい点、あるいはコメントがございすか。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 ありがとうございます。今までのところでいただいた御意見については、いずれも事務局にて修文の案を検討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す。

【宍戸主査】 ありがとうございます。

それでは、最後でございます。9ページから10ページまでの5、その他、あるいは全体を振り返って、これをということがあれば御発言いただきたいと思います。また、チャット欄でいただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

もう既に全体に関わる御意見も幾つかいただいていると思うのですが、改めまして、この5、その他、あるいは、それ以外、全体含めて御発言があればと思いますが、伊藤構成員、お願いします。

【伊藤構成員】 ありがとうございます。今日は貴重な機会をありがとうございました。

本当にZ世代からすると、大事な政策の一つだと思っていますし、僕の周りもかなり関心が高いテーマだと思っています。プラットフォーム事業者としても関心がかなり高いテーマなので、慎重に政策だったり、議論できればと思います。

ちょっと1点、この政策を考えながら思っていたんですけど、やっぱりPoliPoliも、このように政策を意見募集するプラットフォームですので、僕個人でもいいんですけど、PoliPoli社としても意見募集だったり、幅広い意見募集という点で御協力できないかなともち

よっと考えたりしているのですが、御迷惑にならない範囲でいい政策形成のために何かできたらなと思っていました。

今日は貴重な機会、ありがとうございました。すみません、全体の感想的なコメントで恐縮ですが、よろしくお願いします。

【宍戸主査】 ありがとうございます。この種の政府の検討会ということでは、一応、官と民の区切りはある一方で、構成員の方が同時に、例えば事業者の方であるとか、事業者団体の方であるとか、また、何かその分野についてNPOを運営されている方であるとか、に入っていて、それぞれのお立場で、検討会で議論されている内容を言わば外に持っていく感じでいろいろ情報を集めたり、意見などを集めていただいたりして、それで、また検討会に構成員としての立場でフィードバックいただくということもしばしばあると私は認識しています。

やり方については、事務局、それから私にも御相談させていただきながらですが、おっしゃっていただいたように、非常に重要な政策形成であり、またZ世代とおっしゃいましたけれども、Z世代に限らず、全てのデジタル社会の市民の基本的な権利の擁護ということに関わる重要なお話ですので、様々なチャンネルで世論を喚起しながら、また、いろいろな情報や意見、気づかない点、私もいろいろあると思いますので、集約させていただきながら適切に進めていきたいと思っておりますので、御協力のほうを引き続きよろしくお願いいたします。

【伊藤構成員】 こちらこそ、よろしくお願いします。

【宍戸主査】 ありがとうございます。

ほかに御発言の希望等ございますでしょうか。事務局も今の点はよろしゅうございますか。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 宍戸主査の御発言のとおり、進め方等につきまして、具体的に伊藤構成員とも相談させていただければと思います。

【宍戸主査】 ありがとうございます。

それでは、時間の関係もございますので、この辺りで自由討議は終わりとさせていただきます。ありがとうございます。

今後の進め方でございます。インターネット上の誹謗中傷等の違法・有害情報に対する対応の在り方につきましては、既に今日御議論いただきました資料4、意見募集（案）にもありますように、また、本日御議論いただきましたように論点が多岐にわたります。

様々な立場の御意見を伺いながら、慎重にかつ実効的に、とりわけ誹謗中傷については被害を抑止していく。先ほど山口委員から親会からのミッションということで言及いただきましたように、そういった要請もごぞいます。

つきましては、ただいま事務局から御説明があり、また御検討をいただきました誹謗中傷等の違法・有害情報に対するプラットフォーム事業者による対応の在り方について意見募集（案）を基に、今日の御議論を踏まえて適切な修正を加えた上で意見募集を実施し、そして、その結果を踏まえて、この場で議論を重ねていくということにさせていただきたいと思いますが、そのような進め方でよろしゅうございますでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

【宍戸主査】 ありがとうございます。チャット欄で、皆さんから、あるいは発言で異議ありませんと御承認をいただきました。

先ほど申し上げましたけれども、本日、御議論の中で構成員の皆様から、またオブザーバの方も含めてですけれども、様々な御意見、観点をいただきました。また、中には具体的な修正についての御意見も御提案をいただいたところです。それらの修正を反映させてパブリックコメントにかける。この進め方につきましては、僭越でございまして、主査である私に御一任をいただきたいと思いますと思いますが、この点も御了承いただけませんか。

（「異議なし」の声あり）

【宍戸主査】 こちらも異議ありませんといただいております。ありがとうございます。

それでは、この点、私に御一任をいただきましたので、まず、事務局においては修文後の案について意見募集の手続を取るということで、あらかじめお進めをいただければと思います。修文については、私のほうでも事務局とよく相談をした上、必要な場合には構成員の皆様にも、これで行きますということでお伝えをしたいと思います。

その他、事務局から連絡事項がございましたら、お願いいたします。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 ありがとうございます。

先ほど宍戸主査より御説明いただきましたとおり、ただいま御議論をいただきました意見募集の案につきましては、事務局において修正を施した上、宍戸主査に御確認をいただいた上で、速やかに事務局において意見募集手続を行ってまいります。

なお、次回会合につきまして、別途、事務局から日程調整の上、御案内を差し上げます。事務局からは以上でございます。

【宍戸主査】 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。以上で誹謗中傷等の違法・有害情報への対策に関するワーキンググループの第1回会合を終了とさせていただきます。

本日は、年末のお忙しい中、御出席をいただきまして誠にありがとうございました。これにて散会いたします。どうぞ、よいお年をお迎えください。