

総務省「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」

検討アジェンダに対する意見について

LINE

「全体の検討を通じて留意すべき事項」について

- 本WGにおける検討を通じて、コンテンツモデレーション等に関する一定の指針が定まることで、各プラットフォーム事業者においてより実効的な対応が行える環境が整備されるものと考えられるため、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確保の在り方について検討することについて賛同する。
- プラットフォーム事業者が自律的に誹謗中傷等の違法・有害情報への対策を実施する上で、自らの責任範囲が明らかにされているべきであり、違法・有害情報を流通せしめた発信者とプラットフォーム事業者それぞれの責任を明確化する観点から、「情報の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間の関係に十分留意する」必要があると考える。

「1.プラットフォーム事業者の責務」について

- プラットフォーム事業者は、その社会的責任として、誹謗中傷等に対し積極的な役割を果たすべきであると考える。

【取り組み事例】

(LINEの安心安全ガイド)



人を嫌な気持ちにさせない

不快表現・迷惑行為を禁止

人を嫌な気持ちにさせるメッセージや画像を投稿するのはやめましょう。LINEでは法律に違反しなくても以下のような投稿を禁止しています。

・ 誰に対するものかがわかるひどい言葉や画像（いじめ）

誹謗中傷をはじめとする禁止行為を利用規約において明示するとともに、各サービスのガイドライン等も通じてルールの周知に努め、プラットフォーム事業者としての責務を果たすよう努めています。

<https://linecorp.com/ja/safety/>

「2.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

【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】

- 「透明性・アカウントビリティの確保が求められる事業者」については、単にユーザー数の多寡によって指定するのではなく、違法・有害情報の流通が多いサービス、かつ、透明性・アカウントビリティの確保に係る対応が十分に行われていないプラットフォーム事業者をまずは対象とすべきである。
- 加えて、提供するサービスの性質についても考慮すべきである。取り分け、メッセージングサービスについては、通信の秘密の確保を保障するため、プラットフォーム事業者は、原則としてユーザー間のやり取りの内容を確認等することができない（暗号化している場合もある。）性質のサービスであり、除外されるべきである。

「2.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

【2-2 運用方針及び運用結果の公表】

- 判断基準を公表することとすると、公表情報の悪用（判断基準のすり抜け、判断基準に定義されていない違法・有害情報に関する投稿等）の懸念がある。

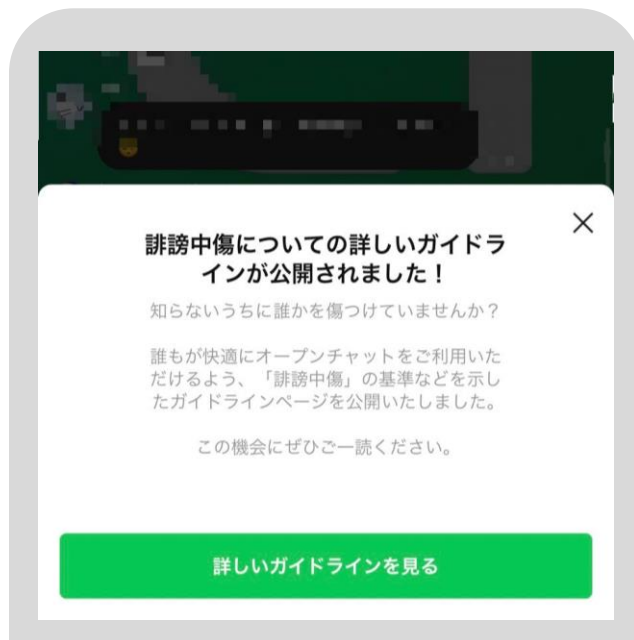
【取り組み事例】

■重要なお知らせ

誹謗中傷に関する詳しいガイドラインを公開

昨今、インターネット上での誹謗中傷やそれに類する行為が社会問題として大きく取り上げられています。

オープンチャットにおいても、どのような行為が「誹謗中傷」等に当たるのか、また、そうした行為を行なった場合の措置などについて詳しく記載した、「[誹謗中傷に関する詳しいガイドライン](#)」を公開いたしました。



LINE オープンチャットでは、誹謗中傷に該当する可能性のある行為や誹謗中傷等にあたる判断した場合の措置等を「誹謗中傷に関する詳しいガイドライン」として定めて公表するとともに、ルームに入室する際に適宜ポップアップで警告し注意喚起に努めています。

https://openchat-jp.line.me/other/admin_newsletter_20230201_3ma082jf#03-1

(ご参考) 誹謗中傷に関する詳しいガイドライン (LINE オープンチャット)

誹謗中傷に関する詳しいガイドライン

2023.1.6

オープンチャットでは、特定の人物や集団を標的として、嫌がらせし、社会的な評価を低下させ、または名誉感情を害するなどの攻撃的な行為については、[安心・安全ガイドライン](#)にて「誹謗中傷」等として禁止しています。このページでは、どのような行為が「誹謗中傷」等に当たるのか、また、そうした行為を行なった場合の措置などについて詳しく記載しております。

誹謗中傷に該当する可能性のある行為とは

オープンチャットでは、主に以下のような行為が誹謗中傷等に該当すると考えています。

なお、誹謗中傷等は、対象が著名人であるか一般人であるかを問いません（本名に限らず、ハンドルネームに対するものも含まれます。）。また、悪意を自覚していない場合や正義感を動機とした場合でも、以下のような行為は誹謗中傷等として安心・安全ガイドライン違反とされることがあります。

■嫌がらせ、脅迫、いじめ

例えば、

- ・ 過去の行動や投稿などを悪意をもってさらす
- ・ 連絡先や住所、顔写真などの個人情報や無断で掲載する
- ・ 身体的危害や金銭的損害を与えようとする
- ・ 執着的、粘着的に絡む、煽る
- ・ 意図に反して、性的な対象や性的な話題の標的にする
- ・ 著名人や一般人、企業や団体などの第三者を詐称してなりすます
- ・ 第三者による誹謗中傷等の投稿（他のオープンチャット、WebサイトやSNS等、媒体を問わず。）を引用したり、そのリンクを貼り付けたりする
- ・ 社会的地位を低下させる可能性のある、事実に基づかない噂を流布する
- ・ 商品・サービスを提供する個人事業主を一方的に非難する
- ・ 公共性が認められない、逮捕歴や前科・前歴に関する投稿をする
- ・ 嫌がらせやいじめを第三者に呼びかける

■個別には誹謗中傷とはいえない大量の投稿

- ・ 軽微な「悪口」や「ディスリ」を継続的に投稿する（単独の者によるもの、複数の者によるものを問わない）
- ・ 公表されているネガティブな事実に関する記事などを継続的に引用する
- ・ 激しい精神的苦痛や常時監視状態をもたらす継続的な投稿を累積させる

誹謗中傷等をした場合の措置について

オープンチャットにおける誹謗中傷等に当たると判断された投稿は安心・安全ガイドライン違反として削除されます。また、「特定の個人に対する誹謗中傷」を目的として作成された、もしくはそのような投稿が大半を占めると判断されたオープンチャットについては、その悪質性や被害の程度に応じて、オープンチャット公式のメイン画面や検索結果における非表示といった表示制限や、オープンチャット自体の削除が行われます。また、誹謗中傷等を行ったユーザーに対しては、[オープンチャットの利用停止措置](#)がとられる場合があります。

管理者の皆さまへ

実際に管理者様ご自身が誹謗中傷等に当たる投稿を行っていないとしても、上記のような誹謗中傷等を目的とするオープンチャットの開設、違反投稿の黙認、また間接的な関与を行っている場合は、オープンチャットのトークルームごと削除および管理者を含めたユーザーへのオープンチャット利用停止など同様の措置を行わせていただく場合がございますので、管理者の皆様におかれましては十分にご注意ください。

誹謗中傷等の行為を見つけたら

もし、ご自身が誹謗中傷を受けている、またはオープンチャット上で誹謗中傷等に当たりそうな行為を発見したという場合は、該当の投稿やオープンチャット自体を通報していただけますと幸いです。具体的には、[カスタマーサポート](#)経由で以下の情報をお寄せください。調査の上、誹謗中傷等に該当すると判断された場合は、上記の措置を実施いたします。

- ・ 該当オープンチャット名
- ・ 該当オープンチャットの招待URL
- ・ 誹謗中傷と思われる具体的な投稿（複数あればすべて）とその理由や背景
※理由や背景については、通報者様が把握されている限度でかまいません。
- ・ 誹謗中傷と思われる投稿を行ったユーザーのニックネーム

「2.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

【2-3 プラットフォーム事業者による評価、運用方針の改善】

- 評価基準については、他のプラットフォーム事業者の数値と比較可能なものとするのが適当であり、その時々違法・有害情報の流行、システムのユーザーによる通報等の閾値の変化、システムの検知精度など、様々な要素が影響することを踏まえつつ、実効性のある評価スキームの確立が必要であると考えます。

【取組み事例】



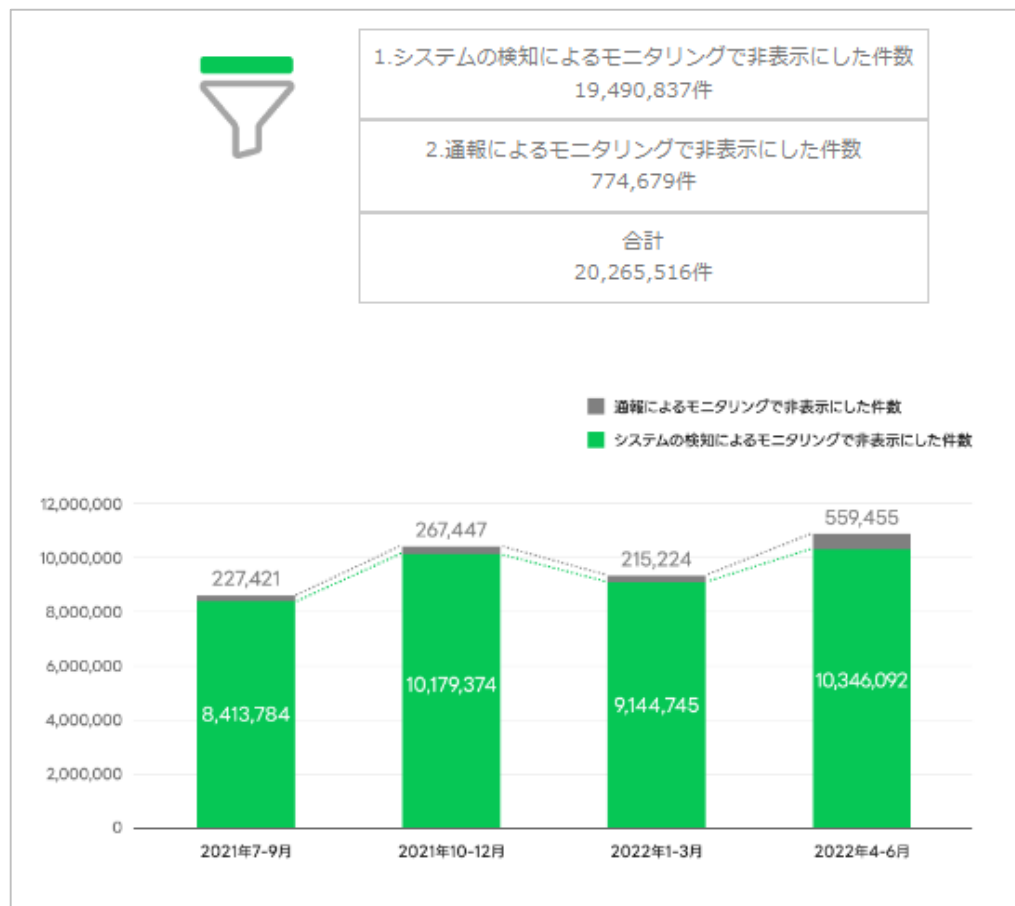
LINE Transparency Reportにて、違反投稿への対応状況、ユーザーからの削除申告への対応状況 を公開しています。

<https://linecorp.com/ja/security/transparency/top>

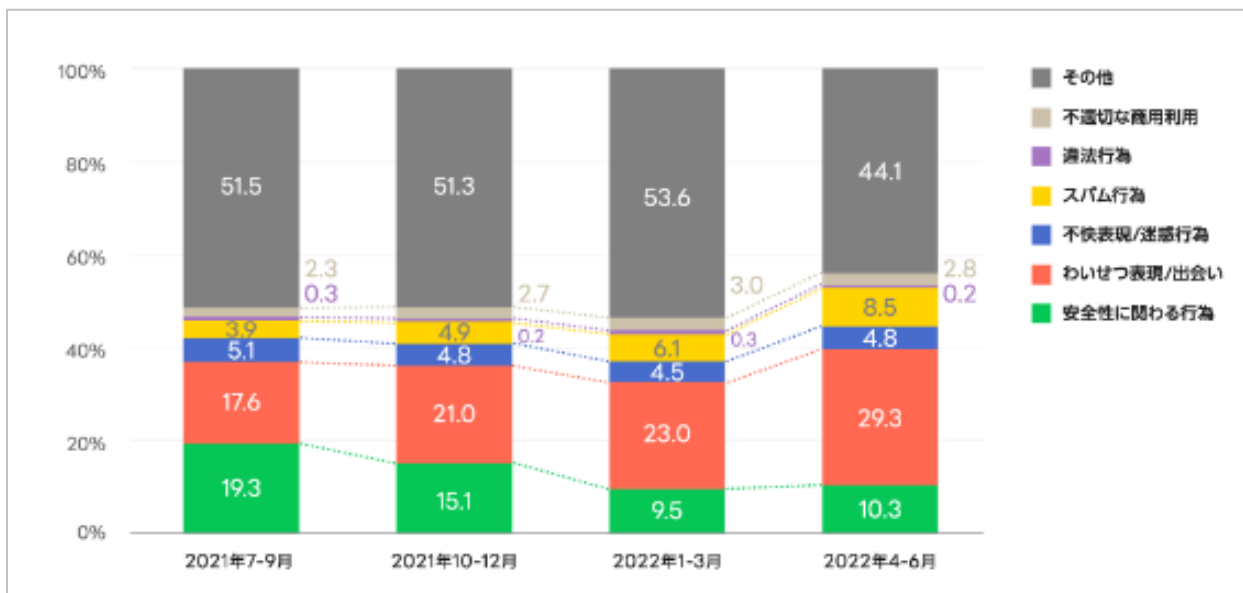
(ご参考) LINE Transparency Report

LINEサービスにおける違反投稿への対応

【非表示にした総件数】



【人の目によって非表示にした違反の内訳】



当社グループがサービスを提供しているすべての国において、ユーザーが自由に投稿し閲覧できる、公開されている領域のパトロールを行っています。

<https://linecorp.com/ja/security/moderation/2022h1>

「2.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

【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】

- 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からの削除申請といった目的別に、複数のフォームを設けておくことも有効であると考えられる。

【取組み事例】

(通報機能)

The screenshot shows the LINE reporting interface. At the top, there's a header with navigation icons and a search bar. Below it, a dropdown menu is open, showing various reporting categories: 'スパム / 宣伝目的' (Spam / Promotion), '性的いやがらせ / 出会い目的' (Sexual harassment / Meeting purpose), '迷惑行為' (Harassment), 'トピックと無関係な内容' (Topic and unrelated content), and 'その他' (Others). Below the menu, there's a detailed explanation of the reporting process and a green button labeled '同意して送信' (Agree and send).

(お問い合わせフォーム)

The screenshot shows the LINE contact form interface. It has a green header with the LINE logo and navigation links. The main content area is titled 'お問い合わせ' (Contact). It includes a '【お知らせ】' (Notice) section with text about the company's response time and a link to the help page. Below this, there's a section for 'お問い合わせ' with a dropdown menu for '日本 Japan' and a text input field for '返信用メールアドレス' (Reply email address). At the bottom, there are four dropdown menus for 'iPhone', 'オープンチャット', '嫌がらせ・迷惑行為' (Harassment/Harassment), and '嫌がらせ/権利侵...' (Harassment/Right infringement).

- 通報機能を通じて違反投稿を通報することができます。
- お問い合わせフォーム等を通じて名誉毀損・プライバシー侵害等の権利侵害情報の削除を申請することができます。

(ご参考) お問い合わせフォーム記載事項の一例

1)嫌がらせや権利侵害を受けているご本人さまでしょうか？

- ☒ 本人
- ☐ 保護者または権利者の代理人（弁護士/成年後見人）
- ☐ その他

2)嫌がらせや権利侵害の内容は現在もLINE上で確認できますか？

- ☒ 確認できる
- ☐ 確認できない

3)嫌がらせや権利侵害が行われている箇所

- ☒ トーク内
- ☐ プロフィール（画像/名前）
- ☐ オープンチャットのメイン画像

4)問題のコンテンツを通報しましたか？

※通報していない場合、お問い合わせ前に以下ヘルプの内容をご参照の上、通報してください
[ヘルプ：LINE OpenChatで通報するには？](#)

- ☒ 通報した
- ☐ 通報していない

5)ご希望の対応

- ☒ トークの削除
- ☐ ノートの削除
- ☐ その他

6)問題のコンテンツの投稿日時

※正確な投稿日時が確認できない場合は、おおよその日時をご記入ください

例:2019/03/25 21:06

7)問題のコンテンツが投稿されているオープンチャット名

8)問題のコンテンツが投稿されているオープンチャットのURL

※オープンチャットURLは、以下ヘルプの内容をご参照の上、リンクをコピーしてください
[ヘルプ：オープンチャットに招待するには？](#)

9)問題のコンテンツの投稿者

名前

プロフィール画像の特徴

10)嫌がらせや権利侵害の具体的な内容

※問題が確認できるスクリーンショットを下にある[添付]ボタンから添付してください

できる限り詳細に書いてください

「2.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

【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】

- 単に申請フォームから申請が行われ、それに対する返信を行ったことをもって、「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」は、実務的に困難ではないかと想定される。
- 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は、サービス上の情報流通量が年々増加しているため実効的な対応を検討する必要がある、コンテンツモデレーションの考え方をあらかじめガイドラインの形で公表する対応と、個別の事案に応じて理由を説明等する対応とを組み合わせる対応することが望ましい。

「3.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

【3-1 投稿のモニタリングのフェーズ】

- プラットフォーム事業者側が継続モニタリングの対象としていることが、当該権利侵害情報を投稿する者に伝わった場合、別のアカウントを作成したり、手段を変えて投稿を行うことが想定され、権利侵害情報の流通の抑制効果が薄くなるものと考えられる。
- 繰り返し多数の権利侵害情報を投稿する投稿者であっても、「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」、法令による義務付けについては慎重な検討を要する。

「3.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

【3-2 要請・請求のフェーズ】

- 判例集や事例集等、削除請求を受けた際の判断に資する事例が整理されたものがあれば、プラットフォーム事業者による削除の判断がしやすくなるものと考えられる。
- 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を明確化するとしても、削除を実行するかどうかについては、最終的に個別の事業者の内部基準が相当程度に尊重されるべきである。また、明確な理由があって削除要求や削除要請に応じていない場合もあるため、個別のケースに応じた対応が必要ではないかと考えられる。

【3-3 削除等の判断・実施のフェーズ】

- 削除にあたっては、ユーザーからの削除申請の真偽や表現の自由の観点も含めた総合的な判断が必要となるため、プラットフォーム事業者に削除等を義務付けることは慎重であるべきと考える。

「4.その他」について

【4-4 発信者情報開示請求】

- 憲法において、通信の秘密は個人として生きていく上で必要不可欠な権利として保障されていることはもとより、通信の秘密の保障には、通信の内容だけでなくその存在の秘密が確保されることも含むとされていることから、一対一の通信における発信者情報開示請求を可能とすることについては極めて慎重とすべきではないかと考える。