

## 検討アジェンダに対する構成員等からのご意見

No.	検討アジェンダ	第2回及び第3回WGでのご発表者によるご意見	構成員からのご意見
1	1. プラットフォーム事業者の責務 プラットフォームサービスは、匿名で気軽に書き込みを行うことができる仕組みや、誰もが容易に情報を拡散し得る仕組みを有しており、情報の閲覧者が多くなるほどより多くの関心を集める機能を通じて、関心を得ることを目的とした刺激的な情報の発信を誘引する仕組みなどを備えており、こうした仕組みを背景に、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には、被害が即時かつ際限なく拡大し、甚大になりやすく、プラットフォームサービスがインターネット上の違法・有害情報の流通の主要な舞台の一つとなっていると考えられるが、どうか。	・掲示板やまとめサイト等にも同様の課題があるため、プラットフォームサービスに限定せずに検討していただきたい（UUUM）	・既に指摘があったように、「プラットフォームサービス」を検討の中心に据えながらも、それ以外の掲示板やまとめサイト等に関しても、念頭に置く責務の度合いやハードロー・ソフトローの区分を考慮しつつ、検討の視野に入れることが望ましいのではないか。（生貝構成員） ・実効性を考えるならば個々人による情報発信の中心の場であるプラットフォームを中心に検討することが効果的である。（上沼主査代理） ・まとめサイト等で拡散被害を受ける側面があり、まとめサイト等とはもっぱらレンタルサーバ会社を利用している。レンタルサーバの利用においては本人確認が厳格にされないことから、加害者に辿り着けない例があり、一定の規制が必要と考える。（清水構成員）
2	こうした点に加え、ユーザが投稿するコンテンツを流通させることを通じて収益を上げるというプラットフォーム事業者の収益構造、プラットフォーム事業者が自らのサービス上の違法・有害情報の流通に最も実効的に関与し得る点を踏まえれば、プラットフォーム事業者には、表現の自由を確保しつつ、違法・有害情報の流通に対応し、自らのプラットフォームサービス上の情報流通の適正化を図る責務があると考えられるが、どうか。	・一般論としてはプラットフォーム事業者側に対する規制強化を希望する（音制連） ・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（LINE） ・削除されるべき問題投稿の多くが一部の海外事業者のサービスに残存している事実からすると、仮に何かしらの新制度を設けた場合は、確実に執行ベースで当該海外事業者に有効に働く仕掛けにすることが必要（SIA）	・本WGの親会でこれまで議論されてきたように、もし、特に海外を拠点として日本市場でプラットフォームサービスを提供する民間事業者が、日本法の下での法的義務を果たしていないという状況があるとすれば、その事実を確認した上で、当該義務が果たされるように、法的措置を含む諸対策について、速やかな検討が求められる。（山口構成員） ・ただ、ここにいる「情報流通の適正化を図る責務」について、特に憲法上の表現の自由との関係で、情報の内容にかかわる場合には、何が「適正」かは曖昧さがあると言える。（山口構成員） ・そこで、今後の対策の在り方として、法的措置の可能性を検討する際には、その対象・範囲をできる限り明確化する必要がある。（山口構成員） ・その対象・範囲の明確化にあたっては、本WGの名称に掲げられている、「違法」情報に関する責務と、「有害」情報に関する責務との間には、少なからぬ差異があることに、注意を要する。（山口構成員） ・とりわけ、日本法の下で明らかに「違法」な情報については、その対策の現状に関する事実の確認を、早急に行う必要がある。（山口構成員） ・その上で、まずは、日本法の下で明らかに「違法」な情報への対策に関して、ここにいる「適正化を図る責務」が何を意味するかについて、以下の2. から4. までのそれぞれの事項ごとに、及び、これらを全体的に見渡す視野をもって、議論を詰めておくことが求められる。（山口構成員）
3	また、プラットフォーム事業者がこのような責務を果たすための環境整備として、以下の2. から4. までに記載された事項が検討項目として考えられるが、どうか。	・被害者救済の観点、発信者の表現の自由の観点、プラットフォーム事業者のリソース、経済的負担の観点等を踏まえて、全ての違法・有害情報というのを一くりに全て対処、対応することではなく、被害が即時に拡大しやすかったり、悪質なものである程度的を絞って検討したりする必要がある（UUUM）	・被害者を含む個人とプラットフォーム、海外事業者と国内事業者などの利害が必ずしも一致しないことや、事業やユーザー体験、サービス形態などにも求めることにも違うように感じる。バランスの取れたルール整備、ルールメイキングを慎重に進める必要があると感じます。（伊藤構成員）
4	2. 透明性・アカウントビリティの確保方策の在り方 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。	・プラットフォーム事業者における対応の透明性が必要である（Jリーグ） ・透明性・アカウントビリティの確保という方向性には賛成（ヤフー・Google） ・いかなる内容が国による過剰介入であるのかを明確化した上で、その防止を担保する枠組が必要である（ヤフー） ・有害コンテンツや誹謗中傷の定義が明確でなければ、どのようなデータを開示すればいいのかわからない（Google） ・データの種類によっては収集が難しい、あるいはそのような特定のデータを要求してしまったがために、逆に事業者が事を急いで、よく考えずに削除に走ってしまうこともある（Google） ・透明性の詳細な実現方法は事業者に任せられるべきである（Google） ・透明性の確保に際しては、プロセスではなく、表示頻度のような成果に注力をすべきである（Meta） ・透明性はアカウントビリティの確保の第一歩であるが、絶対善と捉えられてはならない（Meta） ・透明性や説明責任を確保する上では、協力して自分たちでソリューションを見つけられるということを見つけていくことが重要であり、できる限り協力する（Twitter） ・本来、透明性レポートというものは、ユーザーや社会に対して、自らのサービスで生じていることや自らの施策について説明し、安心して利用してもらうために公開するものである。不足している指摘があれば、真摯に受け止めて改善していくことが自然（SIA） ・先行している企業らのそれを参考にして推進する工夫はあってもよい。項目については先行事業者の意見を十分にヒアリングすることが有用（SIA） ・業界団体の提供する枠組みなどによりプラットフォーム事業者が自主的な取組を実施している場合には、それらの取組を尊重していただきたい（SMAJ）	・各プラットフォーム事業者は自らのPF上で流通する情報等を規約によってある程度コントロールすることができる。ユーザーによるプラットフォーム選択の観点も考えれば、当該事業者のコンテンツに対する方針（権利侵害情報、その他違法情報への対応、当該事業者が考える有害情報・青少年有害情報の内容やその対応などを含む）や運営状況を明らかにすることは必要である（寧ろ、ユーザーに選択のための情報を与えないのであれば、ユーザーによる選択についてその責任は問うことはできなくなる）。（上沼主査代理） ・特定の要件を満たすプラットフォーム事業者は対応すべき」という部分について、特定の要件というのは慎重に決めるべきと思っております。ユーザー数なのか、誹謗中傷などが考えられると思いますが、慎重に決めるべきだと考えております。（伊藤構成員） ・消費者にとってわかりやすい運用方針を策定し、多くの人の目に映る形で公表すること。そしてその方針に基づく取り組み状況と、自ら改善した点を示すことで、信頼と安心を届けるよう努めてほしい。（山根構成員）
5	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。		・窓口が分かりにくいことについては合理的理由がないので明確にすべきである。一方、様々な申立があり得ることや抜け穴探しの可能性があることなどに鑑みると全ての判断に理由を開示する必要はないが、重大な利害関係があるような内容については適正手続きの面からもある程度の説明を求められる仕組みは必要ではないかと思う（事実上意見発表の場が特定のプラットフォームに限定されている現状において、アカウントバンなどは意見表明の場からの閉め出しを意味することになる）。（上沼主査代理） ・申請窓口の透明化は望まれる。コンテンツモデレーションの実施・不実施の判断理由についても、開示されることが望ましい。（山根構成員）
6	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。		・政府や一部の関係者だけではなく、広く社会において社会インフラたるプラットフォームのコンテンツモデレーションについて議論を行う前提となるファクトであるため、例外的に公表が困難な事項を除き、原則として一般に公表されることが望ましい。（生貝構成員） ・上記のとおりユーザーの選択権の確保という点からは継続的な実施は必須であると考ええる。（上沼主査代理） ・継続的な実施を促すためにも必要な措置と考える（清水構成員）
7	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 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。	・単一のサービスの規模のみに着目すると、リンクの貼付等により複数のサイトに拡散して流通するケースをとらえきれないおそれがある。また、比較的小規模なサービスであっても、運営方針やモニタリングの程度によって違法・有害投稿の出現・流通リスクは高まる。段階的であっても何らかの規律を設ける方向で検討すべき（ヤフー） ・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（LINE） ・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（LINE）	・交換されるメッセージ数が一定数を超えると問題発生が急激に高まるという状況を考慮するならば実効性の観点から、まずは大規模サービスに対して取組を求めるべきと考える。（上沼主査代理） ・メッセージについては通信の秘密という観点もあるものの、プラットフォームに付随するメッセージにおいて多くの問題が発生しているという事実を鑑みるならば、これを全て除外するという点には同意できない。（上沼主査代理） ・プラットフォームの規模について、SNSというのは、いわゆるネットワーク・エフェクトが発生しやすいような事業体になっていて、全てのサービス形態で当てはまるとは言えませんが、ユーザ数が増えたら、指数関数的にユーザ数、経済的な利益も増えるという特性が一定はあると思います。中小のサービス全てを同じ規制で当てはめるとするのは現実的ではないと思っております。国のスタートアップ政策を鑑みて新しいサービスが生まれづらくなるリスクも考慮し、規模などは慎重に配慮されるべきかと思っております。ただ、特定の事業者を狙い撃ちするというのも不公平感があると思いますので、事業者を含めて公平な基準などをつくるべきと思います。（伊藤構成員） ・まずは大規模なサービスからスタートするとしても、全体へ波及効果を目指してほしい。小規模事業者の不適切対応が見逃されないように。（山根構成員）
8	2 - 2 運用方針及び運用結果の公表 運用方針及び運用結果を公表することについて、次の項目を検討する。		・フォーマットが別々だったり、事業者の取組内容がそれぞれ異なると、国やユーザにとっても分かりづらくないと思いますので、国や第三者機関がガイドラインを作成するなど検討していただきつつ、事業者への過度な負担にならないとみなされる範囲でサービス形態やビジネスモデルも考慮に入れつつ、一定の基準や必要な事項は最低限そろえた方が好ましいと考えています。（伊藤構成員）

No.	検討アジェンダ	第2回及び第3回WGでのご発表者によるご意見	構成員からのご意見
9	<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> <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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公表されるべき（音事協）</li> <li>・アカウント停止を求めた場合に措置をするかしないか、実施基準が不明確（Jリーグ）</li> <li>・削除対象になる事例集のようなものがあるかといのではないか（Jリーグ）</li> <li>・コンテンツモデレーションを実施する場合の理由の通知をしてほしい（理由がよく分からないまま、アカウントが停止されるケースもあるため）（Jリーグ）</li> <li>・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。なお、当社では、誹謗中傷に該当する可能性のある行為や、誹謗中傷に当たると判断した場合の措置等を定め、ユーザーに周知している。（LINE）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当該事業者がどのようなポリシーで自らのプラットフォームを運用しているのかは上記ユーザーの選択という観点からも必要であるし、また、かかるプラットフォームが意見表明の場についての寡占状況となっていることを考えれば、異議申立の方法などを公表することも必要と考える。（上沼主査代理）</li> <li>・ほとんどの事業者において日本語での運用方針の概要が記載されてはいるが、極めて概括的でどのように運用されているのかの実態が分からない。他方で、詳しく書きすぎると、それに該当しない形の中傷等がされるおそれもあるため、ある程度詳しく書きつつ、それにとどまるものではないということを示明していただきたい。（清水構成員）</li> <li>・アルゴリズムによる自動化がモデレーションにおいて重要な役割を果たしていることを前提に、モデレーションの手続き上、アルゴリズムがどの部分に介入しているか（例えば、アルゴリズムによるフラグ立てが行われているか。人間がまったく関与をしない手続きがあるのか等）を明確にすべきである。（水谷構成員）</li> </ul>
10	<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。また、これらの数値は、日本のユーザー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"> <li>・公表されるべき（音事協）</li> <li>・サービスの特性や措置の手段により数値の持つ意味が異なる。また、事業者のインセンティブに意図せざる影響が生じるおそれもある。したがって、どのデータを用いるかは事業者の自律的な選択に委ね、当該選択を含めた説明内容を総合的に評価していくべき（ヤフー）</li> <li>・違反内容や削除手段（AIか人的か）により措置時間は異なり、中央値の含意が必ずしも明確でない。また、対応の迅速性にインセンティブが偏り、熟慮の回避・過剰削除につながるおそれがある（ヤフー）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国際的な比較に基づく評価・政策議論の基礎となるファクトデータとするためにも、EUデジタルサービス法に規定される透明性レポートなど、諸外国の同様の取り組みとできる限り公表項目を合わせることを望ましい。運用結果の数値は日本のユーザーに関する投稿等に関するものであることが望ましい。（生貝構成員）</li> <li>・公表に伴う事業者の負担やそれによる実効性の観点もあるので、あまりに細かいものまでは不要だとは思うが、ユーザーの選択のために必要な程度の開示はしてほしい。特に、日本のユーザーについてどのような対応がされているかは、日本のユーザーが自ら利用するプラットフォームをどう選択するかという観点から必要である（他の地域と同様に対応がされているか、他の地域より対応がおざなりでないか、などの点は、ユーザーは気にすると考える）。（上沼主査代理）</li> </ul>
11	<p>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</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。その際、自己評価には、ともしればいゆ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>	<p>ブラックボックスの中で処理されるのを防ぐために、独立した機関を設けて実効性のある評価をし、それを公表するべき（音事協）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・単なるデータの公表の有無にとどまらない評価の在り方について議論が必要である（ヤフー）</li> <li>・評価については、マクロ要因の影響も大きく、因果関係の解明には限界がある。社会的な研究が必要（ヤフー）</li> <li>・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（LINE）</li> <li>・自社の成績を自分たちでつけるわけにはいかず、第三者に評価をしていただかなくてはならない（Meta）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・数値だけを公表されてもユーザーとしては判断が難しいためその評価を公表することには賛成である。評価方法について第三者機関による評価は客観性や事業者間の比較の容易性などの点が期待できるが、費用や運営方法など検討を要する面もあるので、望ましいというレベルではないかと考える。自己評価であつてもそのような評価となった理由などを公表することで一定の客観性は保たれると期待する。（上沼主査代理）</li> <li>・いずれにしても「自分たちはしっかりやっている」という方向での公表にしかならないと思われるが、自主的に公表させ、検証を受ける可能性があることを意識させること自体を否定する理由はないと考える。（清水構成員）</li> <li>・外部者による評価がなされるほうが望ましいと思いますので、有識者などの外部者による評価委員会のようなものを設置しているのであればその旨を公表するなどすることが考えられると思います。（藤原構成員）</li> <li>・判断の際、並びに自ら評価をする際に、第三者の助言・審査等の関与を受けることは望ましいと考える。（山根構成員）</li> </ul>
12	<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>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・自らの事業についての実態の把握は、必要なものではないか？（上沼主査代理）</li> <li>・把握・公表をすることができるのであれば、是非していただきたいが、実際上どこまでのことが把握できるのかには疑義がある。暗数があり得るものについて、公表された数字のみが一人歩きするリスクはないか。（清水構成員）</li> <li>・自社プラットフォーム上で生じている違法情報の流通による被害状況の把握に加えて、偽情報やヘイトスピーチ、選挙に対する介入工作などの有害情報に関しては、それらがどの程度のリスクを生じさせているのかを把握する必要がある。その際、特に重要であると思われるのは、自社プラットフォームのUI/UXをはじめとしたアーキテクチャ、パーソナライズ・フィルターをはじめとしたアルゴリズムが上記の被害状況やリスクにどの程度、関与しているのかについて、外部の研究者も参加して研究・把握することに努め、結果を公表することを検討すべきである。（水谷構成員）</li> </ul>
13	<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。また、これらの整備状況は、日本のユーザー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"> <li>・事業としての裁量に関わる部分までは公表は不要と思う。（上沼主査代理）</li> <li>・かかる情報の公表がされることにより、日本におけるコンテンツモデレーションがどのくらいきちんと行われているかを検討することができるため、公表するべき。（清水構成員）</li> <li>・これらについては、特に日本のユーザーに関連して対応している仕組み（ローカライゼーション）を公表すべきである。例えば、人間のモデレーター全体のうち、日本のユーザー対応をしている人員がどれくらいの規模なのかといった点である。（水谷構成員）</li> <li>・運用体制の公表は（項目等は別途議論するとして）、体制整備の充実や向上に資すると思われるので望ましいのではないかと。（山根構成員）</li> </ul>
14	<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"> <li>・グッドプラクティスの共有としては望ましい（コンテンツモデレーションの効果的な対応は、非競争領域でいいのではないかと思うので）。（上沼主査代理）</li> <li>・公表することは構わないと考えるが、義務づける必要はないと考える。（清水構成員）</li> <li>・自動化に伴うエラーにより大規模な事故（例えば、明らかに通常時と比べて大量に削除やアカウント停止が発生するといった状況など）が発生した場合、その原因に対するアカウントビリティは確保されるべきである。もともとこの場合、個別のユーザーに対するアカウントビリティを確保すべきというよりも、より広く、利用者全体・社会全体に対するアカウントビリティを確保すべきである。（水谷構成員）</li> </ul>
15	<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"> <li>・グッドプラクティスの共有としては望ましい（コンテンツモデレーションの効果的な対応は、非競争領域でいいのではないかと思うので）。（上沼主査代理）</li> <li>・それによって投稿がどのくらい思いとどまれるのかといった情報があるのであれば、効果検証のためにも公表していただきたい。（清水構成員）</li> <li>・単に、現在実装しているアーキテクチャの公表のみならず、それらがどの程度、有効に機能しているのか（違法・有害情報の投稿などが有意に減少しているか等）、逆に新たなリスクは生じていないか（表現活動に対する萎縮が生じていないか等）といった実効的な内容によりアカウントビリティが満たされることを目指すべきである。（水谷構成員）</li> </ul>
16	<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"> <li>・特定コンテンツの削除や可視性の低下に主眼を置く「モデレーション」に加え、それと表裏一体である特定コンテンツの可視性を上昇させる「レコメンデーション」や行動ターゲティング広告等に関しても、検討の視野に入れることが望ましい。（生貝構成員）</li> </ul>

No.	検討アジェンダ	第2回及び第3回WGでのご発表者によるご意見	構成員からのご意見
17	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	・ユーザーからの削除要求の数は非常に膨大であり、不完全な請求内容や、お互いに矛盾したりするリクエストも存在する (Google)	
18	(1) コンテンツモデレーションの措置申請窓口 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。 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。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。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。	・所属の芸能事務所が削除の手続を代行できるような法整備がなされると有り難い（音事協） ・窓口の自体が誹謗中傷の抑止力となるので、窓口の所在を分かりやすく公表していただきたい（音事協） ・被害者側が適切な申請を行える環境の整備が必要。具体的には、誰が見てもわかるように、申請窓口を一箇所にまとめること、及び、何を選択・記載すべきか、わかりやすいようにすることが望ましい（UUUM） ・文字数の制限やファイルの制限、形式の制限、データ容量の制限というような様々な制限等がなされているケースがあり、必要な事実を十分に説明できないことがある。このような形式上の課題を解決すべきである（UUUM） ・複数の権利侵害がなされている場合に、複眼的に判断される申請窓口を設ける等、被害者に寄り添った窓口設計がされるのが望ましい（UUUM） ・申請等の受付に関する通知が行われる必要がある。コンテンツモデレーションが実施されなかったときに次の手が打ちやすくなる（UUUM） ・加害者側に被害者の情報が通知されてしまう等の恐怖感、危機感がある。そういったものを伝えてしまうことがあれば、それをだした二次的被害を生む恐れもあり、被害者側が申請を行うことを委縮又は断念せざるを得ないということにならないような配慮が必要（UUUM） ・オープンかつ迅速に対応する窓口の設置を義務づけてもよいのではない（Jリーグ） ・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（LINE） ・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、実務的に困難と想定される（LINE）	・デジタルサービス法16条各項の規定を念頭に、申請窓口に求められる要件を整理することが望ましい。（生貝構成員） ・窓口を明示し、かつ、請求方法を分かりやすくすることは当然に必要と考える。日本語での申請ができなかったり、申請の根拠が日本法ベースになっていないなどは、日本において事業を展開している以上、適切に対応する必要があると考える。なお、通知に関する認識については、申請を受け付けたか否かは本来事業者が明確にすべき事項であり、このような「みなし」が必要なのではないかという意見がなげ出ているかについては考えてもらいたい。（上沼主査代理） ・窓口が分かりづらい場合は少なからずあるため、すぐに辿り着けるような工夫をしていただきたい。申請が本当に届いているのか、審査されているのかも不明なことがあるため、受け付けた場合にはその旨の連絡はしていただきたい。（清水構成員） ・窓口をわかりやすくするのは望ましい取り組みであると思いますし、受け付けた時点で何らかの反応があるようにした方が良くと思いますが、大量の（場合によってはその多くは理由がない）申請がなされる可能性を考えると、自動返信等をもって認識があったとみなすのは少し厳しすぎるかもしれません。（藤原構成員） ・わかりやすい申請窓口の必要性は、本WGの親会でも度々指摘されている。（山口構成員） ・例えば、特に未成年者への対応について、各機関の相談窓口の入り口となるいけば「ワンストップの連絡先」があり、そこから相談内容に応じて関係窓口に円滑につながるようになれば望ましい。各機関の権限等の違いもあり、難しい点もあるところ、利用者の視点から見ればぜひご検討をお願いしたい（本WGの親会、第32回、令和4年2月21日開催）。（山口構成員）
19	また、プラットフォーム事業者が措置を実施するか否かの判断に必要な期間をあらかじめ明らかにすることについて、どう考えるか。	・標準処理期間の明示が行われる必要がある。コンテンツモデレーションが実施されなかったときに次の手が打ちやすくなる（UUUM）	・「被害者」の側からすると一刻も早くという気持ちにはなってしまうので、「放置されているわけではない」という安心感のためにも、目安等はあった方がお互いのためではないか、とは思う。（上沼主査代理） ・最終的な判断までの期間はケースバイケースと思われるが、少なくとも審査開始までの時間くらいは明示していただきたい。（清水構成員）
20	(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 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。	・プラットフォーム事業者には削除について不可解な裁量がある（音連連） ・個々の事案におけるコンテンツモデレーションの実施や不実施の判断の理由が明らかでない、申請方法が悪かったのか、証拠が不十分だったのか等が分からず、動きづらいため、理由は絶対に明らかにされるべきである（音事協、音連連） ・違反申告には、①違反投稿の検知手段、②被害救済の申出という2つの機能があり、①については極力間口を広くする必要はあるが、申告内容の粒度は様々であり、一律のフィードバックは困難である。また、必ずしもすべての申告者がフィードバックを求めているとは限らない（ヤフー） ・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り、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（LINE）	・理由の通知は（フィードバックが不要と明示した申告以外）適切な申告やプラットフォームの判断への異議申し立ての前提となるため、行われることが望ましい。（生貝構成員） ・個別の理由を全て説明することは事業者に過度の負担であるとする一方、上記のとおり、プラットフォーム上での発言の可否は、利用者に重大な影響を与える点に鑑み、異議申立などの手続きを設け、その中で一定の説明をするなどの仕組みはあった方が望ましいのではないかと考える。（上沼主査代理） ・詳細な理由の表示をすることまでは困難としても、一定の理由明示は再申請の検討時にも必要であり、対応いただきたい。少なくとも「権利侵害ではないと判断に至った」等の説明では不十分と考える。（清水構成員） ・申請ごとに事情が大きく異なること、大量の申請がなされる可能性があることを考慮すれば、個別に理由を伝えるのは事業者の負担が大きすぎて現実的ではないかもしれません。また、申請時に判明する情報の少なさを考えても、有意義な理由の伝達できる可能性は低く、その意味では申請者にとっても意味のある結果にはならないのではないかと危惧します。（藤原構成員） ・申告者が置き去りにされないような配慮が必要。（山根構成員）
21	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。		・上記のとおり異議申立の手続きは必要と考える。（上沼主査代理） ・手続保障の観点から、少なくともどの投稿が、どの条項等に抵触したか程度は説明する必要がある。なお、詳細理由を説明することで、再度同種の行為を巧妙に行うようになるリスクも高いことに留意する必要がある。（清水構成員） ・個々のユーザーに対する理由告知という点では、もっともダメージが大きいアカウント停止や再作成制限などの場合に、手続き保障を充実すべきである。（水谷構成員）
22	(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。	・苦情処理を適切に行っていただきたい（Jリーグ）	・間違った対応をすることもあり得る以上、異議や苦情申出の窓口を設けて、それに対応することは必要（清水構成員）
23	その他、個別具体的な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。		・コンテンツモデレーションの実態を客観的に評価するため、デジタルサービス法40条の規定を参考に、政府や研究者によるプラットフォームデータへのアクセス確保のあり方についても検討する余地があるのではないかと。（生貝構成員）
24	2－6 取組状況の共有等の継続的な実施 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、日本のユーザーに関連する違法・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。	産官学民での取組状況の共有の継続的な実施に大賛成である（音事協） ・違法・有害情報の被害低減への取組については、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。よって、アーキテクチャ上の工夫などの取組状況については、ベストプラクティスとして情報共有することが適当である（SMAJ）	・継続的なモニタリング等はできた方がよいが、その実施主体をどうするかについては、上記運用評価に対する第三者機関と同様、資金や運用方法の問題があると考えられる。（上沼主査代理） ・情報共有の場は必要でしょうが、現在の研究会やワーキンググループを永続的な組織にするのは難しいと推測するため、類似の構成員による組織を（現在のものとは別に、任務を限定して）設置しても良いような気がします。（藤原構成員）
25	3. プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割 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。	・世間の耳目を集めやすい芸能人に関して根も葉もないことを言っている人が大勢いる。プラットフォームにとっては広告収入を得る手段であるから、責任を取り、プラットフォーム事業者にはコンテンツモデレーションに関する透明性やアカウントビリティの確保は当然のこととして、被害の防止や回復のための積極的な関与もしていただきたい（音事協） ・日本の慣習や法律を踏まえたコンテンツモデレーションの実施を行っていただきたい（Jリーグ） ・モデレーションを行うためには、セーフハーバー原則（通知があった際に違法なコンテンツを削除していればプラットフォームが法的に保護されるといふもの）と、よきサマリア人の保護（コンテンツの削除に関してプラットフォームが法的に保護されるといふもの）の2つが重要である（Google、Meta）	・事業者に対して質問を差し上げたところではあるが、日本法において「よきサマリア人の保護」がなされていないと考える具体的な理由が不明である。（上沼主査代理） ・セーフハーバー原則にしても、通知があっただけで対象のコンテンツを削除してよいとするかどうかは、事業者の利用規約で一定程度対応可能なのではないかと。（上沼主査代理）
26	3－1 投稿のモニタリングのフェーズ (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、表現の自由に着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。	・検閲は、権力者が行ったものであるが、プラットフォーム事業者は権力者に近い。したがって、自主規制のようなことは望むべきでないのかもしれないが、AI等により、もう少し事前のモニタリングはできると思う（音事協） ・違法もしくは不適切な文言をAI技術で自動検出して投稿前に警告を発するような仕組みができなにかと考えている（Jリーグ） ・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（LINE）	・網羅的なモニタリングを法的に義務付けることは避けるべきと考える。同時に、(1)「網羅的な・網羅的ではないモニタリング」は具体的にどのようなものか、(2)プラットフォーム事業者が「自主的に」AI等を利用した広範なモニタリングを行うことへの政府や各ステークホルダーの関与のあり方については精査する余地があると考えられる。（生貝構成員） ・一律網羅的なモニタリングを義務づけることは、表現の自由などの観点から賛成できない。（上沼主査代理） ・義務の書き方によって国がモニタリングの方針を決めることができってしまう可能性があり、検閲に類する効果が生じうることを考えると、事前のモニタリングによるコンテンツモデレーションは法的義務に基づくものではなくあくまで事業者が必要に応じて任意に行う行為と整理すべきように思います。（藤原構成員）

No.	検討アジェンダ	第2回及び第3回WGでのご発表者によるご意見	構成員からのご意見
27	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロバイダ責任制限法第3条の侵害情報の認識があったとみなすことは、プラットフォーム事業者による適切な違法・有害情報の削除促進になる（音事協）</li> <li>・大量投稿を繰り返す者については、プラットフォーム事業者側においても更なる対応が可能と考える。一度権利侵害が認められた投稿内容については、同一の投稿や類似の投稿が投稿の時点で制限されるべきである（音制連）</li> <li>・通信ログや本人確認ツールなどを用いてアカウントの再作成（モニタリング逃れ）を防ぐことが可能である（音事協）</li> <li>・アカウントの取得に対しては一定程度の制約を課していただきたい（音制連）</li> <li>・違法・有害情報を継続的に投稿するような悪質な発信者に対しては、被害者がプラットフォーム事業者に対して直接是正措置を求めることができるような法律があればよい（音事協）</li> <li>・繰り返し権利侵害を行う者に対しては、プラットフォーム事業者において、警告を送るか、本人確認情報を把握していただきたい（Jリーグ）</li> <li>・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（LINE）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問題発言を繰り返すユーザーを自らのPF内に留めることは事業者がリスクを負うことにもなるので、これをどう扱うかについて事業者に判断を委ねてもある程度合理的な対応が期待されると思われる（したがって、法的な義務付けまでは不要と考える）。（上沼主査代理）</li> <li>・モニタリングを義務づけることまでは、（検閲ではないものの、それに近いものであるとして）難しいと思われる。（清水構成員）</li> <li>・もっとも、繰り返し投稿する者は、個別に見ると権利侵害が非常に弱いものを繰り返し投稿しているケースも多いように感じられ、現在の裁判実務において必ずしも法的措置に馴染まないことも多い。そのため、たとえば、モニタリングをしているということ自体を通知する、という方法で発信者への自制を促すことも考えられるのではないかと。（清水構成員）</li> </ul>
28	<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えられるが、どうか。</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・上記のとおり問題発言を繰り返すユーザーに対する対応は事業者自身に判断を委ねても、ある程度合理的な対応が期待されるのではないかとと思われる。一方、公法的にこれを義務づけることは表現の自由などの観点から賛成できない。（上沼主査代理）</li> <li>・公法上の義務づけは難しいと史料するものの、自主的な取り組みとして、ヤフーのヤフコメにおける取り組みが参考になるのではないかと。（清水構成員）</li> <li>・要件を定めることが困難ですし、その決め方によっては国が表現者を選別するような効果が生じうと思いますので、これもあくまで事業者が任意に行う行為と整理すべきように思います。（藤原構成員）</li> </ul>
29	<p>3-2 要請・請求のフェーズ</p> <p>(1) 削除請求権</p> <p>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かどうか。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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・削除請求権は、明文化しないと世間に伝わらないため、明文化を望む。財産上の権利についても削除請求が認められるべきである（音事協）</li> <li>・受け取った本人が不快を感じて訴え出たものについては削除される仕組みができないかと思っている（Jリーグ）</li> <li>・削除請求権は、抽象的・包括的な要件のまま実体権を定めても効果は薄い。裁判所の判断を類型化するなどにより、実体法上の要件を明確化して判断が容易になるよう制度設計する必要がある（ヤフー）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者が対応しない場合事業者自身が責任を負うことへの裏返しとして削除義務を認めるということなら、賛成である。ただし、特定の権利・利益について差止（≒削除請求）が認められるかどうかは、当該権利・利益の内容や他の権利・利益の調整等で判断されてきていることに鑑みれば、そのような調整ができなくなるような形で削除請求権を明文化することについては慎重であるべきと考える（上沼主査代理）</li> <li>・要件をどうするかについてはさておき、プロバイダ責任制限法において定めれば、裁判手続で開示請求と削除請求を併せてすることができる点で、依頼者の負担が減ることになるため、定めることに意味はある。（清水構成員）</li> <li>・要件としては、判例法理を明確化するとしても各権利の内容により要件が異なることから、それを個別に定めることは現実的ではなく、権利・利益の侵害がある場合といった抽象的な要件を定めることが必要と思われる。（清水構成員）</li> <li>・なお、人格権侵害については、その投稿が存在していることよって生じるもので、不法行為のように故意過失が要求されないことから、プラットフォームの認識の有無は要求されるべきではない。そのため、次の項目のように、営業権侵害等についての削除を認めるとしても、民法709条の成立を前提とするような定め方はされるべきではない。（清水構成員）</li> <li>・換言すれば、故意過失を要求するような定め方、あるいは解説をすれば、現状よりも削除請求に関する救済が後退することになるため、そのような事態は避けられる必要がある。（清水構成員）</li> <li>・判例理論を明文化することしかできず、さらに要件を詳細に決めていくのは難しいのではないかと推測しますので、純粋に法律的にはあまり意味がないかもしれませんが、具体的条文に基づく請求と整理することによって、特に外国事業者等において権利行使に対して無視しづらくなるといった事実上の効果は期待できるかもしれません。（藤原構成員）</li> <li>・削除請求権の明文化を検討するにあたり、特に憲法上の表現の自由にかかわる争点をめぐっては、人格権に関する最高裁判例の解釈にも、必ずしも明確でない部分が残されている。（山口構成員）</li> <li>・本WGの検討において、表現の自由にかかわる事項については、とりわけ、日米の比較法的観点を踏まえておく必要がある。（山口構成員）</li> <li>・今後、日本において、例えば、現行法の改正措置による削除請求権の明文化を検討する際には、表現の自由とのいわゆる「バランス」の基準をめぐって、現在の判例法理の下での対抗利益間の調整の難しさが、その改正法の実務に持ち込まれてさらに一層複雑化するといった状況にならないように、多角的な検討が不可欠となる。（山口構成員）</li> </ul>
30	<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>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者が対応しない場合事業者自身が責任を負うことへの裏返しとして削除義務を認めるということなら、賛成である。ただし、特定の権利・利益について差止（≒削除請求）が認められるかどうかは、当該権利・利益の内容や他の権利・利益の調整等で判断されてきていることに鑑みれば、そのような調整ができなくなるような形で削除請求権を明文化することについては慎重であるべきと考える（上沼主査代理）</li> <li>・3/28の会議において、人格権侵害以外の不法行為であっても削除を認める潮流となっているということであり、その観点からしても権利を創設することに支障はないと史料される。（清水構成員）</li> <li>・営業権を射程に入れる場合、ソーシャルメディア上の投稿以外にも、GoogleMap上での飲食店に対する口コミ評価や、Amazonのレビューなどにも射程を広げなければ実効性を欠くように思われる。この点については、継続的に議論されることが望ましいと思われるが、本WGでの議論でそこまで対象範囲を拡大しうるのは、慎重を期す必要があるように思われる。（水谷構成員）</li> </ul>
31	<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考えられることについて、どう考えるか。</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・炎上案件は個々の表現自体は表現の自由の対象として守られるべきものもあり得るため、これに対して一律に削除請求を規定することには賛成できない。（上沼主査代理）</li> <li>・投稿対象の特定性や、投稿数の急激な拡大など、表現の内容とは別の側面を考慮しての対応は可能かもしれないと思うが、それを義務づけるとするかどうかは疑問。（上沼主査代理）</li> <li>・どちらかというと攻撃の対象者の側面から、自分を守るための仕組みの具備（ミュート・ブロック等）の充実を求める方が優先ではないかと。（上沼主査代理）</li> <li>・3/28の会議において示唆されたように、殺到する中傷等を放置したというプロバイダ側の不作為をもって、全体の削除を認めるという構成はあり得ると考える。（清水構成員）</li> <li>・個別の行為をまとめるとなると、共同不法行為の理論を用いるしかなく、違法性のない投稿をいかに扱うかという問題が生じることから、上記の構成の方が対応しやすいのではないかと史料する。（清水構成員）</li> <li>・もっとも、ヤフコメや掲示板のスレッドなどであれば構成しやすいが、Twitterで個別に投稿がされているといったケースでの対応は難しいと史料され、そのようなものを含めてどのような対応ができるのか、法的構成があり得るか、さらに検討が必要である。（清水構成員）</li> </ul>

No.	検討アジェンダ	第2回及び第3回WGでのご発表者によるご意見	構成員からのご意見
32	<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>・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 (LINE)</p> <p>・プラットフォーム事業者は、各当事者に証拠の提出を求め、事実を認定し、プロセスに基づいて法律を適用する、裁判所のような権限を有していないため、多くの場合、その表現が真実であるかどうか、ひいては名誉毀損に該当するかどうか、分からない (Google)</p>	<p>・侵害された権利の内容にかかわらず、Notice &amp; Takedown的な仕組みを設けることについては賛成できない。(上沼主査代理)</p> <p>・情報流通に関する事業に従事している事業者は、特に、利用規約の整備などで一定の裁量を与えられていることを考慮すれば、該当する情報の削除の可否について自らの責任で判断するのが原則ではないかと考える。(上沼主査代理)</p> <p>・上記は、事例集積などによるガイドラインの充実を否定するものではない。(上沼主査代理)</p> <p>・真実性の判断が難しいことは否定しないが、一定程度の確からしさの確認をする余地はある。証拠等の提出がないのであれば侵害の判断ができないというのであれば仕方が無いが、そもそも証拠提出がし得ない場合もあり(海外SNS等)、そのような体制整備もせずに対応が困難であるという態度を取ることを許すべきではない。(清水構成員)</p> <p>・他方で、ノータスアンドテイクダウンの手続きは、濫用のリスクが高い。発信者が面倒がって異議申立までではないケースも考えられる。(清水構成員)</p> <p>・削除請求に対して理由があることが明確でない場合の扱いについて原則と例外をどちらにするか(原則維持として理由があることが分かったときに削除するか、原則削除として理由がないことが分かったときに元に戻すか)の違いであり、どちらにもメリットデメリットがあると思いますが、あえてこれを逆にする必要があるほどの立法事実はないように思います。(藤原構成員)</p> <p>・事実の適示による名誉毀損に関しては、事業者が調査能力を持たない以上、困難であることは確かである。これに関しては、通常とは別の手続きが必要となる可能性があるが、むしろ現在、問題となっている誹謗中傷の内容の多くは、刑事上の侮辱、民事上の名誉感情侵害、論評による名誉毀損といったものであると思われる。これらについては、判例や事例の蓄積があるため、外形的に判断基準を満たすかどうかの判断は可能であり、可及的速やかに対処することが望ましいと考えられるため、まずはこちらに注力してはどうか。(水谷構成員)</p> <p>・外形的な判断基準からみて削除相当であるものは、速やかに削除されるべき。その上で、異議申し立て等があったときは、別途対応出来ればよいのではないかと。(山根構成員)</p>
33	<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>・課題が生じた場合も意見交換が可能な場合は齟齬を無くし円滑な対処に繋がった事もあるため、対話できる事が重要。被害者全部との対話が出来ないとすると、第三者機関と事業者の対話が進む仕掛けがあっても良い (SIA)</p> <p>・自主的な取組の場合、民間ホットラインは、事業者の利用規約に基づく措置を促すものであり、措置の責任は事業者にあるため、第三者機関での確認への期待は一定程度に留まることから、迅速な通知が実現している。時間の経過とともに被害が拡大することに鑑みると利点がある (SIA)</p> <p>・削除要請に一定の法的拘束力・強制力をもたせるとすると、削除要請発出の判断をより慎重に行う必要が生じるため、確実性が上がる反面、スピードは落ちると予想される (SIA)</p>	<p>・上記のとおり。なお、裁判所とは別の「公平中立な立場」の必要性をあまり感じない。(上沼主査代理)</p> <p>・PF事業者がどのくらい支援を必要としているかによると思われ、そのニーズは実際にあるのか、あるとしてどのようなサポートが必要と考えているのかの調査が必要ではないか。(清水構成員)</p> <p>・例えば違法情報該当性に関する専門的な意見照会を行う第三者機関は、モデレーションの適正性を確保するうえでも、重要であると考え。現在のモデレーションの仕組みは、各事業者が判断プロセスを結果的に独占してしまっており、そこに不透明さが生じていることを踏まえて、モデレーションの一部を外局化することは適正性確保の方策として検討すべきである。(水谷構成員)</p> <p>・削除要請が法的に位置づけられ支援体制が整えば、違法性の判断が迅速に行えるようになるのではないかと。(山根構成員)</p>
34	<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と考えられることについて、どう考えるか。</p>		<p>・事業者が自らの費用と判断でかかる仕組みを構築することには反対しないが、これを裁判所の判断に換えることには反対する。(上沼主査代理)</p> <p>・請求を受領したかどうか、受領したとして結果がどうなったのか自体についての回答はいただきたい。それがないと、次の行動に移るかについての判断がしづらい。</p> <p>投稿された記事の削除をした場合の免責は、プロ責3条2項があり、新たに設ける必要はない。(清水構成員)</p>
35	<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>・ADRの創設には大賛成だが、大手の海外事業者の参加は確保していただきたい(音事協)</p> <p>・ADRIは、判断事例の蓄積を通じた各事業者の判断のブレの縮小にもつながる。裁判手続と比較して簡易迅速な解決が可能と考えられ、前向きな検討をすべき(ヤフー)</p>	<p>・ADRの利用を法的に義務付けるべきか否かは別として、本分野で有効に機能するADRの育成や利用の普及を支援する施策は積極的に検討を進める価値があるのではないかと。(生貝構成員)</p> <p>・裁判所とは別のADRの必要性を感じない。上記のとおり、事業者は、削除の可否の判断を自ら行える状況であり、それにもかかわらず、裁判所の判断が必要なケースというのはそれなりに争いがあるケースと予想される。だとすれば、それは裁判所の判断が必要なケースであると思われる。なお、削除と発信者情報開示請求を同じ手続で行うことが実効的であると考え。(上沼主査代理)</p> <p>・ADRを創設しても、以下の理由から迅速な判断ができるとは思えない。(清水構成員)</p> <p>-相手方の反論の機会を与える必要がある以上、反論のための一定の準備期間が必要</p> <p>-反論に対する再反論にも一定の準備期間が必要</p> <p>-最終的に納得できる結論でなければ、決定が出ても従わないということになりえる。</p> <p>-ADRの決定に法的効果を持たせることができないとすれば、従わない場合には裁判手続に移行せざるを得ない。</p> <p>-特に海外事業者が応じる動機が乏しい</p> <p>・上記を考慮すれば、最初から裁判手続を選択するのが合理的(清水構成員)</p> <p>・現在の手続が遅い一つの理由は、裁判所のリソースの問題であり、これを解決するのが本来的な順番である(清水構成員)</p> <p>・ADRが本当に裁判手続より簡易で迅速になるのか、そのコストを誰が持つのかは考えたほうが良いように思います。当事者がADRを利用することに合意しなければADRによる終局的な解決は期待できないところ、外国の事業者を中心にポリシーとして裁判所の判決を求める事業者も多いと想像されますし、有用なADR手続を設計し運営するのはかなり大変だろうと想像しています。むしろ、裁判手続を合理化して、審理の二重化を回避しつつ迅速に判断できる手続を創設するほうが効果的なのではないかという気がします。(藤原構成員)</p> <p>・通信分野に特化したADRが、トラブルの迅速な解決や被害者の泣き寝入りをなくすことに寄与すると期待する面もあるので、議論や調査は継続してほしい。(山根構成員)</p>
36	<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もの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>・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、明確な理由があつ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 (LINE)</p>	<p>・行政庁からの削除請求に対する対応の義務化は憲法的観点から賛成できない。(上沼主査代理)</p> <p>・法的義務を課すという前提とすれば、検閲等の問題を生じることから、あくまでも任意の協力を求める形を取らざるをえないのではないかと。(清水構成員)</p> <p>・行政庁の申請を特別扱いするのは行政による検閲の権利を作るのと同様になる可能性があるため慎重であるべきように思います。現在行政庁の申請の多くが認められているとすれば、それはその内容が適切だからであり、今後もそのように整理すれば良いのではないのでしょうか。(藤原構成員)</p>
37	<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>		<p>・行政庁からの削除請求に対する対応の義務化は憲法的観点から賛成できない。(上沼主査代理)</p> <p>・行政庁からの要請は検閲等の問題を生じさせるため、義務づけや、事実上義務づけるようなことは問題がある。要請を受けた事業者の自主的判断に委ねる以外にないかと考える(清水構成員)</p> <p>・違法情報に対する行政庁からの削除要請に関しては、もしこれを義務化する場合は、判例上の「検閲」の定義に仮に該当しないとしても、事業者を「検閲代理人」化するリスクが高く、諮問機関の関与など、行政庁(および政府・政治家)側の濫用可能性を低減し、また事後的に要請の適正性を判断可能とするために、その透明性を確保することが強く求められると考えられる。例えば要請内容をきちんとリスト化し、削除要請の濫用がなかったかを事後的に監督する仕組みを設けるべきである。いずれにせよ、こうした手段は、違法情報対策において表現の自由に対するリスクが低い手段を装束してもなお、効果的な状況が見られない場合に、検討されるべきものとする。例えば、義務化以外にも、トラステッド・フラグーとして、行政庁が協力を行う方向性をより積極的に検討すべきである。(水谷構成員)</p>

No.	検討アジェンダ	第2回及び第3回WGでのご発表者によるご意見	構成員からのご意見
38	3-3 削除等の判断・実施のフェーズ (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。	・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 (LINE)	・法的な違法情報は本来流通が許されない情報であるから削除を公法的に義務づけることも理論的には考え得る。ただし、判断の誤りについて公法的責任を課すと表現の自由への著しい萎縮効果が生じると思われる。(上沼主査代理) ・公法上の義務を持たせることまでは行きすぎと思われるうえ、投稿等の監視を義務づけることにつながり、事業者に過度な負担を強いることになり、プロバイダ責任制限法の考え方からも齟齬している。(清水構成員) ・義務の書き方によっては過度な削除が行われる可能性がありますし、事前検閲を義務付ける効果をもつリスクもありますので、慎重に考えるべきと思います。(藤原構成員) ・法的な義務付けはなくとも、違法性が高く誰が見ても悪質なものは、迅速に削除されなければならない。(山根構成員)
39	(2) 裁判外の請求への誠実な対応 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。		・情報の流通サービスを業としているのであるから、これに対して誠実な対応を行うことは必要。「被害者」の泣き寝入りは放置されるべきではないが、上記の「第三者機関」や「ADR」などについて、「裁判所では時間がかかるから」という理由に基づく要求は、事業者が誠実な対応を行うことで解決されるケースが多いのではないかと考える。(上沼主査代理) ・真摯な対応をするべきということを要請すること自体は賛成。(清水構成員) ・利用者の安全・安心や、健全な情報社会の発展のために必要な“誠実な対応”をおろそかにする事業者には、厳しく対処すべき。(山根構成員)
40	4. その他 4-1 検討対象となる情報の範囲 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・アカウント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。	・有害情報の定義が明らかではない。規制を進めていくのであれば、ステークホルダー全てにとって満足のいくような定義であることを担保すべきである (Google)	・「有害情報」についてはPF事業者の利用規約等で対応しているのが実際であり、それが適切だと思われる。事業者が何を「有害情報」として削除対象にしているかは公表すべきではあるが、それは透明性の対象として含まれている事項と考える。(上沼主査代理) ・違法と評価できない情報の扱いについてはやはり慎重にすべきと思います。どうしても削除すべきと考えられる有害情報があれば、それはもはや違法と評価される場合が多いのではないのでしょうか。(藤原構成員) ・有害情報については、まずはリスクが高いと考えられるものをピックアップして定義したうえで、透明性とアカウントビリティを高めたうえで、前述したとおり、アーキテクチャやアルゴリズムの介在によるシステムック・リスクを把握・公表することを検討すべきである。(水谷構成員)
41	4-2 行政の体制や手続 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。		
42	4-3 相談対応の充実 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。		・相談者がたらい回しとならないよう、相談機関及びその対象となる相談などの情報の周知についてはより必要と考えられる。(上沼主査代理) ・3/28の会議で、相談体制として電話で話したいという要望があったことを踏まえた対応を検討する必要があるのではないかと。(清水構成員) ・情報通信問題に詳しい専門家、相談員の育成、増員は必要。(山根構成員)
43	4-4 発信者情報開示請求 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。	・DM等の一対一の通信についても開示請求を可能にしていきたい (音事協・Jリーグ) ・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ある (LINE)	・損害賠償等民事上の請求について、警察を関与しないと請求ができないという現状については改善の余地があると思うが、民事的手続きでの開示の可否やその要件等については十分な議論が必要。なお、受信者側にコントロール権を与えることは積極的に進めることについて賛成する。(上沼主査代理) ・DMによる中傷についての相談は実際相当数あり、しかもほぼ海外SNSのものであるため、警察が捜査することも事実上不可能なことが多い。そのため、DMについても開示請求ができるよう検討を進めるべき。(清水構成員) ・匿名性に隠れた中傷を許容するべきではない。(清水構成員) ・開示可否の判断に関して、請求者側が提示する通信内容を確認することはやむを得ないものとして許容されるべき。他方で、それ以外の通信内容を調査することは許されるべきでない。(清水構成員) ・DMに関しては、被害が問題となるという点については理解できるものの、公然性のある表現というよりもやはり通信に該当するものと考えられる。そうである以上、この点に関する発信者情報開示請求は、通信の秘密との抵触も考えればきわめて慎重になるべきと思われる。むしろ、大量に送られてくるDMを被害者がみないで済むような、アーキテクチャの実装を支援することの方が、有効であるように思われる。(水谷構成員)
44	上記のいずれにも該当しない事項	・損害回復が困難な事案や二次的被害の発生が予見されるものについては、プラットフォーム事業者側において優先順位を上げて処理していただきたい (UUUM) ・プラットフォーム事業者の理解のみならず、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も重要。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にも積極的に取り組んでいただきたい (UUUM) ・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、参照可能な裁判例が乏しく紛争解決の予見可能性が乏しいものとなる。実体法の改正、事業者の免責規定の拡充といった選択肢も排除せず検討すべき (ヤフー)	・違法情報のうち、権利侵害情報と並行して、主に「2. 透明性・アカウントビリティの確保方策の在り方」の記載事項に関して、法令違反情報の位置付けを検討する必要があるのではないかと。(生貝構成員) ・SNSネイティブと言われる若い世代をはじめ全世代の文化形成で大きな影響がある政策分野だと感じます。幅広いステークホルダーや国民から意見を広く聞きながら、適切なバランスでの慎重なルールメイキングが必要だと思います。(伊藤構成員)