



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 論点整理（案）

2023年4月25日
事 務 局

- 1. 違法・有害情報の流通に係るプラットフォーム事業者の責務**
2. 違法・有害情報の流通に係るプラットフォーム事業者の自主的な取組の促進（透明性・アカウントビリティの確保の在り方）
3. プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割（監視、削除請求権、削除要請等）
4. その他

- プラットフォーム事業者は、誹謗中傷等の違法・有害情報の流通に関し、どのような責務を負うべきか。

【論点整理案】

1. インターネット上のプラットフォームサービス上では不特定の者が情報を発信しこれを不特定の者が閲覧する場が構築されており、こうした場においては、情報発信に対する経済的・物理的・心理的制約が少ないため、違法・有害情報の送信や拡散に対するハードルが低く、違法・有害情報の流通が起きやすい。また、ひとたび違法・有害情報が流通した場合、それによる被害及び悪影響は即時かつ際限なく拡大し、甚大になりやすい。プラットフォーム事業者が、自らこうした場を構築しサービスを提供していることを踏まえれば、同事業者は、利用者による違法・有害情報の投稿に関し、違法・有害情報の流通の低減を図る社会的な責務を負うと考えられるのではないか。
2. 違法・有害情報の流通による被害は、サービスの態様や規模の大小を問わず、幅広いプラットフォームサービス上で現に生じており、こうした責務は全てのプラットフォーム事業者が負うべきと考えられるのではないか。中でも、特に大規模なプラットフォーム事業者については、違法・有害情報が流通した場合の被害の大きさや拡大するスピード、発生する頻度も上がると考えられることなどを踏まえると、特に大きな社会的な責務を負うと考えられるのではないか。
3. さらに、利用者からの投稿を広く募り、それを閲覧しようとする利用者に広告を閲覧させることで収入を得ていることも、この社会的な責務を負うべきとする方向に働くのではないか。
4. 利用者の表現の自由への配慮等の観点から、プラットフォーム事業者が行う違法・有害情報の流通の低減のための措置は必要な限度で、透明性を持って行うことが求められるのではないか。

1. 違法・有害情報の流通に係るプラットフォーム事業者の責務
- 2. 違法・有害情報の流通に係るプラットフォーム事業者の自主的な取組の促進（透明性・アカウントビリティの確保の在り方）**
3. プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割（監視、削除請求権、削除要請等）
4. その他

- プラットフォーム事業者が違法・有害情報の流通の低減を図るためには、プラットフォーム事業者が定めるポリシーに基づく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。

【論点整理案】

- プラットフォーム事業者による違法・有害情報の流通の低減を促進するに際しては、表現の自由等に配慮する観点から、プラットフォーム事業者に対して公法上の削除義務を課す等の法的規制を設けるよりも、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*の自主的かつ継続的な改善を促進し、違法・有害情報の流通の低減を図ることが適当と考えられるのではないかと。
- また、裁判上の法的な手続と比較して、簡易・迅速な対応が期待できるという観点からも、同様に考えられるのではないかと。
- 行政は、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自主的な改善サイクル（PDCAサイクル）の確立のための枠組みを制度化することによって、これを促進することが必要ではないかと。（論点2-3）
- プラットフォーム事業者による違法・有害情報の流通の低減に関し、特に、被害者等からの要望の強い、コンテンツモデレーションの申請等に関する事項及びその処理に関する手続等については、一定の措置を求めることが必要ではないかと。（論点2-4）

*「コンテンツモデレーション」は、例えば、問題となる投稿の削除・表示順位の低下、そのような投稿を行ったアカウントの凍結・停止、投稿に注意喚起を促すラベルの付与、当該サービスにおける検索結果からの排除・表示順位の低下、特定の地域での表示制限といった、違法・有害情報の流通を抑止するために講じる措置を指す。これには、投稿を行った利用者自身に通知されない形で実施される投稿の非表示又は表示順位低下等の措置を含む。

- 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自主的かつ継続的な改善等は、どのような者に求められるか。

【論点整理案】

- 違法・有害情報の流通による被害は、サービスの態様や規模の大小を問わず、幅広いプラットフォームサービスで発生しており、すべての事業者が、これに自主的に対応する社会的な責務を負うのではないかと。そのため、本来的には、すべてのプラットフォーム事業者が、違法・有害情報の流通の低減について、自ら運用計画を定め、運用し、その自己改善を図ることが望ましいのではないかと。
- 一方で、この自己改善のサイクルの確立を法的な義務として求めることがある場合には、新興サービスや中小サービスに生じる経済的負担や、情報流通の総量や利用者の数の増加に伴って、違法・有害情報の流通の頻度や深刻度が高まること等を考慮し、①利用者数、②サービスの目的・性質を考慮した上で、一定の要件を満たす大規模なサービスについてのみ、求めることとするべきではないかと。
- 上記の制度については、内外無差別の原則を徹底する観点から、海外事業者に対しても国内事業者と等しく制度が適用されるようにすることが必要ではないかと。

- 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自主的かつ継続的な改善等は、どのような範囲の情報への対応について求められるか。

【論点整理案】

- プラットフォーム事業者には、違法情報及び有害情報の流通の低減について、これに対応するための方針を自ら定め、運用し、その自己改善を図ることが望ましいのではないか。
- 違法情報については、個別の該当性については終局的には裁判によらなければならないものの、民主的手続を経た上で明確に定義されたものであり、流通の低減を図っていく必要性が高いと考えられることから、プラットフォーム事業者は、そのコンテンツモデレーションについて、自ら運用計画を定め、運用し、その自己改善を図ることが、特に求められるのではないか。
- ここでいう違法情報には、民事上の権利を侵害する権利侵害情報と、個別の法令に違反する法令違反情報が含まれるのではないか。
- 有害だが違法ではない情報については、その情報が有害であるか否か、受信者の属性や文脈によって評価が変化し、法律上も定義が一義的に定まっていない。このような、有害だが違法ではない情報についても、プラットフォーム事業者は、そのコンテンツモデレーションについて、自ら運用計画を定め、運用し、その自己改善を図ることが望ましいものの、この自己改善のサイクルの確立を法的な義務として求めることがある場合には、有害情報を、そのような法的義務の対象となる情報とすることには慎重であるべきではないか。

- コンテンツモデレーションの自主的な改善サイクル（PDCAサイクル）の枠組みに関し、具体的に、どのような事項を実施・公表すべきか。

【論点整理案】

- コンテンツモデレーションの自主的な改善サイクル（PDCAサイクル）の枠組みに関し、具体的には、コンテンツモデレーションの運用等に関する事項を、それぞれ次のとおり実施するとともに、その内容や結果等を公表することが必要なのではないか。
 - ◆ 運用計画の作成（Plan） → 公表事項：①運用基準及び②運用体制
 - ◆ 運用（Do） → 公表事項：運用の結果
 - ◆ 運用結果の評価（Check） → 公表事項：評価の結果
 - ◆ 運用計画の改善（Action） → 公表事項：改善した①運用基準及び②運用体制
- 公表事項の細目については、技術やサービス内容、効果的なコンテンツモデレーション手法登場等、急速な進展が予期されることから、自身による自主的な取組を尊重し、一定の柔軟性を持った制度設計とすることが求められるのではないか。
- 一方で、プラットフォーム事業者ごとの比較可能性や利用者や被害者へのわかりやすさを確保する観点から、公表項目に関する一定の指針が示される必要があるのではないか。この際、事業者の過度な負担にならないよう、プラットフォーム事業者の意見を反映させることができる仕組みを設けることが必要ではないか。

- 運用計画（P）のうち、特に、運用基準の関係について、どのような透明性・アカウントビリティの確保が求められるか。
- 具体的に、どのような事項について、どのような態様での公表が求められるか。

【論点整理案】

- 違法・有害情報の流通を低減させるために行う措置として、プラットフォーム事業者は、被害の態様や実態に即して、多様なコンテンツモデレーションの手段を組み合わせ、運用している。
- プラットフォーム事業者は、コンテンツモデレーションについて、その①運用基準、方法・手続や②運用体制について、あらかじめ、設定した上で、これらを運用計画として公表することが必要ではないか。
- 運用基準には、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必要となる手続、措置の実施又は不実施に対する異議申立ての方法手順等が含まれることが必要ではないか。
- 運用基準は、日本語で、利用者にとって、明確かつ分かりやすい表現が用いられることが望ましいのではないか。

- 運用計画（P）のうち、特に、コンテンツモデレーションの実施に係る運用体制状況について、どのような透明性・アカウントビリティの確保が求められるか。
- 具体的に、どのような事項について、どのような態様での公表が求められるか。

【論点整理案】

- **プラットフォーム事業者は、運用計画に基づいてコンテンツモデレーションを実施するために、人員やシステム等、実施に十分な体制の確保について計画し、公表することが必要ではないか。**
- **特に、日本におけるコンテンツモデレーションの実施について十分な体制の確保を求める観点から、日本語の投稿に適切に対応できる体制について計画し、公表することが望ましいのではないか。**
- **公表事項の細目については、事業者による効果的な指標の選択を促進する観点から、柔軟性と裁量を保つことが必要ではないか。**
- **この点、例えば、コンテンツモデレーションの実施に係る人的体制の整備（例：従事する人員の体制、監督者、責任分担 等）について、公表することが望ましいのではないか。**
- **また、人的体制以外の運用体制としてコンテンツモデレーションの迅速化に資する体制上の工夫についても、公表することが望ましいのではないか。例えば、AI等による自動処理を用いるプロセスの有無や活用状況について明らかにすることが望ましいのではないか。**
- **さらに、例えば、投稿時に再考・再検討を促す機能等の、コンテンツモデレーション以外の違法・有害情報の流通の低減のための取組とその有効性等についても、公表することが望ましいのではないか。**

- 運用 (D) については、どのような透明性・アカウントビリティの確保が求められるか。
- 具体的に、どのような事項について、どのような態様での公表が求められるか。

【論点整理案】

- **プラットフォーム事業者は、自らが定めた運用計画に沿って、コンテンツモデレーションを実施することが必要ではないか。**
- **コンテンツモデレーションの運用結果は、後述する事業者による自己評価の前提となるほか、利用者によるサービス選択や被害者に対する説明に必要となる情報であるため、公表されることで利用者や被害者の利益を害さない限り、公表されることが必要ではないか。**
- **運用結果は、特に、日本における対応状況に関して公表されることが必要ではないか。**
- **公表事項の細目については、事業者による効果的な指標の選択を促進する観点から、柔軟性と裁量を保つことが必要であるのではないか。**
- **一方で、例えば、次の情報については、公表することが望ましいのではないか。この際、プラットフォーム事業者の国別対応に係る負担軽減及び国際的な比較を可能にする観点から、諸外国の同様の取組とできる限り項目をそろえることが望ましいのではないか。**
 - i. 削除等のコンテンツモデレーションの実施に係る端緒別の件数**
 - ii. 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**
 - iii. 根拠となる運用基準に定める情報の区分や日本法における法的根拠ごとの措置件数**
 - iv. 苦情申出の件数やそれに対する対応結果ごとの件数**
 - v. 措置に要した時間の中央値**

- 運用結果に対する評価 (C) 及び自己改善 (A) については、どのような透明性・アカウントビリティの確保が求められるか。
- 具体的に、どのような事項について、どのような態様での公表が求められるか。

【論点整理案】

- プラットフォーム事業者は、実施したコンテンツモデレーションの結果について、自ら評価を実施することが必要ではないか。
- 自己評価の手法や指標の設定について、事業者による効果的な指標の選択を促進する観点から、柔軟性と裁量を保つことが望ましいのではないか。
- 一方で、自己評価の客観性や実効性を高める工夫（例えば、外部評価委員による審査等への助言・関与や、監査法人による監査等）を行うことが望ましいのではないか。また、事業者間の比較の容易性を担保する工夫も行うことが望ましいのではないか。
- 自己評価の結果については、外部からの検証可能性を確保するとともに、利用者によるサービス選択や被害者に対する説明に必要となる情報であるため、公表されることで利用者や被害者の利益を害さない限り、公表されることが必要ではないか。
- また、プラットフォーム事業者は、自己評価の前提となる自サービス上で生じている被害の発生状況や、自社のUI/UXやアーキテクチャ等が被害の発生にどのように寄与しているかについて、把握・公表することが望ましいのではないか。
- プラットフォーム事業者は、自己評価の結果に基づいて運用計画や運用自体を見直し、改善することが必要ではないか。この際、利用者や被害者からの評価を取り入れることが必要ではないか。

- コンテンツモデレーションの実施手続について、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」）を行いやすくするために、プラットフォーム事業者にどのような対応が求められるか。

【論点整理案】

- **プラットフォーム事業者は、被害者等がコンテンツモデレーションの申請等を行うにあたって、申請や請求の理由を容易かつ十分に説明できるような形で窓口を整備すること、整備した窓口の所在を明確かつわかりやすく示すことが必要ではないか。**
- **この際、整備される窓口の案内や申請等の手続は、日本の利用者にとって分かりやすく利用しやすいものとするのが望ましいのではないかと。また、未成年などへの配慮から、これらの窓口について、入口となるワンストップの窓口が設けられることが望ましいのではないかと。**
- **早期に課題解決を図りたい被害者の立場からすれば、プラットフォーム事業者は、申請等に対し、迅速に審査し、対応を判断することが望ましいのではないかと。一方、プラットフォーム事業者が措置を実施に要する期間をあらかじめ示すことについては、事業者が自ら定めた期間を遵守することだけにとらわれ、的確な判断をしなくなること等の懸念があり、慎重な検討を要するのではないかと。**
- **プラットフォーム事業者は、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、こうした苦情申出への誠実な対応することが望ましいのではないかと。**

- その他、コンテンツモデレーションの実施手続について、どのような透明性・アカウントビリティの確保が求められるか。
- 特に、コンテンツモデレーションの実施・不実施に関する通知や、理由の説明について、どう考えるか。

【論点整理案】

- **プラットフォーム事業者は、コンテンツモデレーションの実施に係る申請等を受けた場合に、当該申請等を行った者に対して申請等の受付に関する通知を行うことが望ましいのではないか。**
- **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は、大量の申請等があった際に、プラットフォーム事業者に不可能を強いることになると考えられるため、慎重な検討を要するのではないか。**
- **プラットフォーム事業者は、コンテンツモデレーションの実施・不実施の判断にかかる理由の説明について、そのような説明が無ければ、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、次の対応を取ることが困難となることから、措置を申請した者や措置の対象となった者に対して説明することが望ましいのではないか。**
- **ただし、様々な申請等があり得ることや、抜け穴探しに悪用される可能性に鑑みると、すべての事案について、すべての判断理由の説明を求めることは慎重な検討を要するのではないか。**

- 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、日本の利用者に関連する違法・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。
- これまでのPDCAサイクルの確立に関する議論とは別に、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。

【論点整理案】

- プラットフォーム事業者が、違法・有害情報の流通の低減に関して、先行する事例を参考にすることを促進するとともに、プラットフォーム事業者の取組の継続を促進する観点から、違法・有害情報の流通を低減するための取組に関する状況等を継続的に共有することが必要ではないか。
- 具体的には、これまでプラットフォームサービスに関する研究会において実施してきた、日本の利用者や被害者に関連する違法・有害情報の全体の流通状況や、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把握等については、産官学民が連携する場を設けた上で、今後も継続的に実施することが求められるのではないか。
- その他、利用者や被害者にとって、どのような文脈においてどのような表現を行った投稿が削除等の措置の対象となるかを知る上で、削除対象となった投稿について、事案や個人の特定を避ける形で加工した上で、事例集を作成し、公表することが望ましいのではないか。
- 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、研究者によるプラットフォームサービス上のデータへのアクセス確保のあり方についても、検討することが望ましいのではないか。

1. 違法・有害情報の流通に係るプラットフォーム事業者の責務
2. 違法・有害情報の流通に係るプラットフォーム事業者の自主的な取組の促進（透明性・アカウントビリティの確保の在り方）
3. **プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割（監視、削除請求権、削除要請等）**
4. その他

- 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違法な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考えられるか。
- 権利侵害情報と法令違反情報、有害だが違法ではない情報の区分ごとに、異なる議論はあるか。

【論点整理案】

- プラットフォーム事業者に対して、権利侵害や法令違反など一定の条件を満たす違法な投稿の削除を、直接、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、実際には違法情報ではない疑わしい情報が全て削除されるなど、投稿の過度な削除等が行われるおそれがあることや、利用者の表現の自由に対する実質的な制約をもたらすおそれがあること等から、極めて慎重な検討を要するのではないか。
- このことは、民事上の権利を侵害する権利侵害情報と個別の法令に違反する法令違反情報とで、異ならないのではないか。
- また、有害だが違法ではない情報については、受信者の属性や文脈によって、その情報が有害であるか否かの評価が変化し、法律上も定義が一義的に定まらないのではないか。それゆえ、その情報の削除を、直接、公法上義務付けることは、投稿の過度な削除等が行われるおそれがあることや、利用者の表現の自由に対する実質的な制約をもたらすおそれがあること等から、極めて慎重な検討を要するのではないか。

- 行政庁からの違法・有害情報の削除要請について、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法的に義務づけることは、更なる実効性の向上を図る上で有効と考えられるか。
- 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。

【論点整理案】

- 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、要請を受けたプラットフォーム事業者は、自らが定める利用規約に照らした判断や違法性の有無の判断を行い、投稿の削除等の対応を行っており、これには一定の実効性が認められるのではないかと考えられるか。
- 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が投稿を削除した場合、投稿の発信者に対する民事上の責任の免除や、その投稿により発生した被害に対する民事上、刑事上の責任の免除をすることについては、迅速な削除に資することが期待できる一方で、そのニーズ、表現の自由との関係等を慎重に評価・検討することが必要ではないか。
- 一方で、プラットフォーム事業者が、法的な位置付けを伴わない自主的な取組として、通報に実績のある機関からの違法・有害情報の削除要請や通報を優先的に審査する手続等を設け、行政機関からの要請をこの手続の中で取り扱うことは考えられるのではないかと考えられるか。
- 違法・有害情報に関する行政庁からの削除要請に関しては、また事後的に要請の適正性を検証可能とするために、その透明性を確保することが強く求められるのではないかと考えられるか。

- プラットフォーム事業者に対し、違法情報の流通を網羅的に監視することを法的に義務づけることは考えられるか。
- 繰り返し多数の違法情報を投稿するアカウントに対象を限定した上では、どうか。

【論点整理案】

- プラットフォーム事業者に対し、違法情報の流通に関する網羅的な監視を法的に義務づけることは、コンテンツモデレーションのための端緒を迅速に得る上で有効であると思われる一方で、行政がプラットフォーム事業者に対して検閲に近い行為を強いることとなり、また、事業者によっては、実際には違法情報ではない疑わしい情報も全て削除するなど、投稿の過度な削除等が行われるおそれがあることや、利用者の表現の自由に対する実質的な制約をもたらすおそれがあること等から、極めて慎重な検討が必要ではないか。なお、プラットフォーム事業者が自主的にこれを監視することは、妨げられないのではないか。
- 繰り返し多数の違法情報を投稿するアカウントの監視を行うことは、コンテンツモデレーションのための端緒を迅速に得る上で有効であると思われる一方で、これをプラットフォーム事業者に対し法的に義務付けることは、前述と同様の懸念があることから、極めて慎重な検討を要するのではないか。なお、プラットフォーム事業者が自主的にこれを監視することは、妨げられないのではないか。
- 繰り返し多数の違法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・凍結等を行うことを法的に義務づけることについては、ひとたびアカウントの停止・凍結等が行われると将来にわたって表現の機会が奪われる表現の事前抑制の性質を有しており、行政がプラットフォーム事業者に対して検閲に近い行為を強いることとなり、利用者の表現の自由に対する実質的な制約をもたらすおそれがあることから、そのニーズ、表現の自由との関係等を評価することが必要であり、極めて慎重な検討を要するのではないか。

- 被害者が、特定電気通信役務提供者に対して、一定の要件下で、権利侵害情報の送信防止措置を求めることが可能であることを明文化することは考えられるか。
- 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」）があるが、このような事案においても送信防止措置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。

【論点整理案】

- **送信防止措置請求権の明文化には複数の利点がある一方で、後述する検討項目等について慎重な検討を要するのではないか。**
 - **送信防止措置請求権の明文化の利点とは、具体的には、**
 - 被害者が送信防止措置を求めることが可能であると広く認知され、送信防止措置請求により救済される被害者が増える、**
 - 特に海外のプラットフォーム事業者に対して、一定の場合に被害者に対して送信防止措置義務を負うことが明確化され、日本の法律上の判断と一致した判断と対応の促進が図られる、**
 - 人格権以外でも、権利又は法律上保護される利益（例：営業上の利益を侵害する情報）の侵害が違法な侵害と評価される場合には送信防止措置を求めることが可能であることが明確化される、**
- といった点があるのではないか。

【論点整理案（続き）】

- 一方で、
 - i. 裁判例によれば、特定電気通信役務提供者が送信防止措置の作為義務を負う要件は、被侵害利益やサービス提供の態様などにより異なるため、送信防止措置請求権の要件は抽象的なものになると考えられるが、このような抽象的な規定であっても、前述のような効果が得られるか、
 - ii. 実務上、主に人格権侵害についてのみ差止請求が請求されていたところ、送信防止措置請求権の明文化により、人格権以外の権利又は法律上保護される利益の侵害も送信防止措置請求の対象となり得ることが明確になることによる影響について、どう考えるか、
 - iii. 制度を悪用して、権利を濫用する者が現れるおそれについて、どう考えるか、
 - iv. 請求を受けた特定電気通信役務提供者において、過度な削除が行われるおそれについて、どう考えるか、
 - v. 著作権法や不正競争防止法などの個別法における差止請求の規定との整合性について、どう考えるか、

といった諸点について検討することが必要ではないか。
- いわゆる「炎上事案」については、複数の発信者の行為が関連共同性を有して違法な侵害であると評価できるか否かなど解釈上の課題があることや、多数の相手方を相手取ることの困難さがあることなどから、法的な請求による対応より、プラットフォーム事業者によるポリシーに基づく対応やアーキテクチャ上の工夫などの柔軟な対応が求められるのではないか。

- プラットフォーム事業者は、証拠の収集や事実認定に限界があり、特定の情報に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ため、削除の判断の迅速化の観点から、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、可及的速やかに削除の処置を行うこととするかは考えられるか。

【論点整理案】

- プラットフォーム事業者において権利侵害性の有無の判断に困難を伴うことが多いことを理由に、被害を受けたとする者からの申請が、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（いわゆるノートिसアンドテイクダウン）は、次の理由から、現状の原則と例外を入れ替えるほどの強い事情は認められず、導入には極めて慎重な検討が必要ではないか。
 - プロバイダ責任制限法の規定上でも、プロバイダが発信者に対して、送信防止措置の実施の可否について意見照会を行っても一定期間返答がないという外形的な基準で、権利侵害性の有無の判断にかかわらず、送信防止措置を行うことが可能。
 - プラットフォーム事業者は、当該情報の違法性の有無の判断ではなく、自らが定める運用基準に基づいて、一定の裁量をもって判断することが可能であり、当該情報の送信防止措置の可否については、違法性の有無ではなく、自らの運用基準に照らした判断が可能。
- 上述の議論は、申請主体となる被害を受けたとする者が観念できる、権利侵害情報についてのみ発生するのではないか。

【論点整理案 (続き)】

- なお、いわゆるノーティスアンドテイクダウンについては、過去の検討の場において、次のような課題が指摘されており、これらの事情は、現在においても変わらないと考えられることから、このような手続については、引き続き、導入には慎重な検討が必要ではないか。
 - i. 時宜にかなった表現 (公職選挙の候補者に関する投稿等) が制限されてしまう。
 - ii. DMCAにおける偽証の罰則付statementのような濫用防止の制度が日本にはなく、制度の濫用が懸念される。
 - iii. 情報の再表示を求めるためには、発信者情報開示請求が認められないような場面においても、発信者が名乗り出る必要があり、現行制度と整合しない。

※ 利用者視点を踏まえた I C T サービスに係る諸問題に関する研究会「プロバイダ責任制限法検証に関する提言」(平成 23 年 7 月) において整理が示されており、現時点でも状況は変わっていないと考えられる。

- プラットフォーム事業者は、証拠の収集や事実認定に限界があり、特定の情報に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ため、削除の判断の迅速化の観点から、
 - 公平中立な立場からの削除要請を行う機関とその要請を法的に位置づけること、
 - プラットフォーム事業者が違法性の判断に迷った場合にその判断を支援するような第三者機関と判断に法的位置付けを与えること は考えられるか。

【論点整理案】

- 公平中立な立場からの削除要請等を行う機関や、プラットフォーム事業者が違法性の判断に悩む場合に判断を照会することができる機関を法的に位置づけることについては、次の理由から、慎重な検討が必要ではないか。
 - 法的拘束力や強制力を持つ要請にあたっては、削除要請発出の判断がより慎重に行われるため、裁判手続である仮処分命令申立事件の方が、公平かつ確実で、なおかつ迅速。
 - 憲法上保障される裁判を受ける権利との関係で、法的効果を持つ要請や判断の適否は、裁判所で争うことが最終的には可能であり、裁判所以外の判断には従わない事業者も存在することも踏まえれば、あえて裁判所とは異なる機関を設ける必要性に乏しい。
 - プラットフォーム事業者は、当該情報の違法性の有無の判断ではなく、自らが定める運用基準に基づいて、一定の裁量をもって判断することが可能であり、当該情報の可否については、違法性の有無ではなく、自らの運用基準に照らした判断が可能。
- 一方で、プラットフォーム事業者が、法的な位置付けを伴わない自主的な取組として、通報に実績のある機関からの違法・有害情報の削除要請や通報を優先的に審査する手続等を設け、前述のような機関からの要請をこの手続の中で取り扱うことも考えられるのではないか。
- また、そのような要請を行う機関とプラットフォーム事業者間の対話を促し、任意の要請への円滑な対処を図ることが重要ではないか。

- プラットフォーム事業者は、証拠の収集や事実認定に限界があり、特定の情報に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ため、削除の判断の迅速化の観点から、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）を創設することは考えられるか。

【論点整理案】

- 裁判外紛争解決手続（ADR）については、次のような課題があることから、法的に位置付けることについては、極めて慎重な検討が必要ではないか。
 - 憲法上保障される裁判を受ける権利との関係で、その適否について裁判所で争うことが最終的には可能であり、裁判所以外の判断には従わない事業者も存在することも踏まえれば、あえて裁判所とは異なる機関やプロセスを設ける必要性は乏しい。
 - ADRの実施には経費を要するところ、その経費をどのステークホルダーに負担させるのか、ADRの実施機関が判断を誤った場合に誰が賠償を行うのか等、金銭面の問題がある。
 - ADRの手続を作り込むと、審理のスピードが遅くなり、結局裁判手続と同程度又はそれより長い時間を要してしまう。
- 上述の議論は、申請主体として被害を受けたとする者が観念できる、権利侵害情報についてのみ発生するのではないか。
- 一方で、上述の議論は、プラットフォームサービスに特化したADRを、プラットフォーム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妨げるものではないのではないか。

1. 違法・有害情報の流通に係るプラットフォーム事業者の責務
2. 違法・有害情報の流通に係るプラットフォーム事業者の自主的な取組の促進（透明性・アカウントビリティの確保の在り方）
3. プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割（監視、削除請求権、削除要請等）
4. その他

- 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。

【論点整理案】

- 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は、突然被害に遭い、何をすれば分からない被害者を支援する上で、極めて重要ではないか。
- 特に、相談のたらい回しを防ぎ、速やかに迅速な相談を図る観点からは、違法・有害情報相談機関連絡会*（各種相談機関ないし削除要請機関が参加している連絡会）において、引き続き、関連する相談機関間の連携を深め、相談機関間の相互理解による適切な案内を可能にすることや知名度の向上を図ることが必要ではないか。
- 相談機関に対する相談者からのニーズについて、適切に把握することが必要ではないか。例えば、電話相談のニーズについて、各相談機関のリソース面の負担を考慮しつつ、相談機関間での適切な案内によって解消することが必要ではないか。
- 任意の削除要請を行っている相談機関については、より迅速な対応が可能な利用規約に照らした対応を促す観点から、そのような要請を行う相談機関と事業者間の対話を促し、任意の要請への円滑な対処を図ることが重要ではないか。
- 上述の取組に限らず、被害を受けた相談者に対して、適切な相談の受付を迅速かつ適切に行うための取組について、相談機関間において、一層、検討を深めることが必要ではないか。

* 違法・有害情報相談センター、一般社団法人セーフインターネット協会、インターネット・ホットラインセンター、東京都、公益社団法人全国消費生活相談員協会が参加し、法務省人権擁護局、警察庁サイバー警察局等がオブザーバーとなっている。

- 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ている問題について、どう対処すべきか。

【論点整理案】

- プラットフォームサービスに付随するDM機能においても、誹謗中傷などの権利侵害など、多くの問題が発生しており、プラットフォーム事業者においても適切な対応が求められるのではないかと。
- 例えば、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事業者もあり、引き続き、このような自主的な取組が、利用者にとって明確かつわかりやすく示されることが必要ではないかと。
- DMのような一対一の通信について、発信者情報開示請求を可能とすることについては、次の理由から、そのニーズ及び要件等について、慎重な評価・検討が必要ではないかと。
 - プラットフォーム事業者が開示の要否の判断にあたって、当該一対一の通信の内容を確認しなければ被疑侵害投稿の存在の確認や開示の可否の判断をすることができないこと、
 - そのような個別の通信は、通信の秘密の保護が及ぶと考えられること、
 - 当該一対一の通信がend to endで暗号化されている場合には、プラットフォーム事業者自身にも判読不能であること、
 - 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た規定となっていること