



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6回） における構成員からの主なご意見

2023年5月11日
事務局

<p>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について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 3について、確かに、収入を得ていることはあると思いますが、その方法としては広告を閲覧させることに限定せずとも、「ことなど」としたほうがいいかと思います。つまり、色々なことをやってお金をもらっていると思うので、広告に限定しないほうがいいかと思いました。【藤原構成員】
<p>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）について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 論点2 - 1の2つ目の項において、大規模な事業者の要件として利用者数が挙げられているが、月間のアクティブユーザーで考えるのか、1日当たりのアクティブユーザーで考えるのかという線引きで対象となる事業者が変わってくる可能性があるため、その点について明確化する必要がある。また、本WGでどこまで踏み込むかはわからないが、既にデジタルプラットフォーム取引透明化法があり、そこでは、対象となる事業者は、最終的に所管の大臣が指定をする仕組みになっている。そういった民主的・政治部門の関与を要件に入れるかどうかポイントの一つになると思う。【水谷構成員】 ■ これまで幾度か議論になってきた大規模事業者と中小規模事業者の関係に関して、前回の若干の補足になりますが、恐らくこの2の中で触れられている論点のうち、前半のPDCAに関わるような部分は、恐らく全体的に、特に大規模事業者に求められる性質というのが強いのだと思います。他方で、12ページ、13ページに記載の手の整備の側面は、相対的にはやはり大、中、小問わない要請が高いのだと思うわれます。例えば、申請窓口を分かりやすく設けることや、苦情に誠実に対応することは、やはり一般的に求められてしかなるべき性質が強いと思います。実際問題として、法的にどのように位置づけるかどうかとはまた違ったレイヤーで、こういったしかるべき手続的な面をどのようにしっかりと広げていくかといったことは、様々な形で考えていく価値があるだろうと思います。【生貝構成員】 ■ 論点2 - 2に有害情報の話題があり、法的義務を求める場合には、有害情報の対象範囲を定義し、確定しなければならないため慎重でなければならないとされている。私も大筋では同意するものの、社会的に無視し得ないリスクを持つような有害情報、例えば偽情報のうち、特に選挙への干渉や影響力工作的なもの、あるいはヘイトスピーチといったものは、将来的に検討対象になる余地を残しておくということを示唆する形で、幾つか例示しておいてもいいのではないか。【水谷構成員】

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）について

- 全体として、違法・有害情報に対するモデレーションの透明性とPDCAを図っていくということに焦点が置かれています。それは大変適切なことであり、他方で、コンテンツモデレーションの対象には、恐らく違法でも有害でもないが、そのプラットフォームのコンテンツモデレーションポリシーに反しているから削除されたり降格されたりといったことがあり得るのだらうと思います。これはまさにプラットフォームの運営方針そのものであり、社会的にもPDCAが求められるというものではないのかもしれませんが、他方でそういったものの透明性をどのように図っていくかというレイヤーでは、例えば削除等の影響を受けた人々に対する説明というものも一定程度求められてしかるべき部分があるかと思われ、もしかするとあり得るのだらうと思います。そうした違法でも有害でもないがコンテンツモデレーションの対象になるものを、もしかすると考えていく余地があるのだらう【生貝構成員】
- 論点2-2において、有害だが違法ではない情報について、法的義務の対象とすることに慎重であるべきというのは、まさにそのとおりだと思います。ただ、恐らくここで重要なのは、有害情報か否かというより、事業者がコンテンツモデレーションの対象とする情報を明確にしているか、つまり、透明性を確保することではないかと思えます。一般的に、違法有害情報対策というと、4象限、つまり、権利侵害、違法、有害、青少年有害という4象限で考えてしまうのですけれども、ここでの有害情報はもう少し広く、事業者がコンテンツモデレーションの対象とする情報を事業者自身が明らかにすることとしてまとめてしまってもいいかなと思えました。そうすると、PDCAの運用計画の運用基準に、どういふものを対象にするかということを確認にすることが入ってきます。これは、利用規約で書いておけば削除しても文句を言われぬという話になるので、事業者のためにもなるのではないかなと思えました。【上沼主査代理】
- 例えば、デジタルサービス法では、有害情報という概念は前面には出てきません。コンテンツモデレーションの定義そのものとして、違法であるか、あるいはタームズオブユース、利用規約に適合しないコンテンツについて、様々な削除や、可視性の低減を行ったりすることという形で定義した上で、そのことの透明性や、ある種のPDCAサイクルを回していくという法律の作り方にしています。有害情報という概念を残すかどうか、一つ中核に置いた形で制度設計をするのか、あるいは、まさに上沼先生がおっしゃったとおり、利用規約、コンテンツモデレーションポリシーに反すると言ったようなものとして今回のスコープを考えるかというのは、恐らく一つの選択肢になると思います。いずれにしても、まさしくプラットフォーム事業者が何を有害と定義しているのかといったことについては、しっかりと説明をしていただくことが望ましいのだらうというふうに思います。【生貝構成員】

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）について

- 様々なモデレーションの中でも、特に青少年が利用するプラットフォームの在り方というのは、引き続き極めて重要な論点になってくるだろうと思います。そうしたときに、今回、法的に何かを実施する義務を求めらるかどうかは別としても、特に青少年保護のためのモデレーションをどのように行っているのかということは、まさにしっかり説明をいただきながら社会全体でのPDCAを回していく、そういった論点に含まれるところとして、もしかすると10ページの透明性の事項の中に含めることも考えられるのかと感じたところです。【生貝構成員】
- 論点2-3-①の運用基準について、最後に、「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」、これは全くそのとおりだと思いますが、利用者にとって分かりやすいというのは、ある意味、これを迂回しようと思う人にとっても分かりやすいという面があるので、恐らくどこまで書くのかというのは、実はこの運用基準の公表を進めると、論点になるのかと思っております。こういう方法でやっているならこう書けば消されないよねということが分かってしまうので、どこまで細かく書くかという問題があります。この前のページの細目という話もありましたけれども、実際に運用していく中では、その辺りのバランスはかなり問題になってくるだろうと思っております。その旨をここに書く必要があるかどうかは分かりませんが、恐らくそういうバランスはある程度問題になって、そうは言ってもなるべく書くけれども、それで問題があればPDCAを回すことでどんどん穴をふさいでいくということが必要になってくるのかなと思ったので、その点だけコメントさせていただきました。【藤原構成員】
- 論点2-3-①の運用体制について、PDCAの何を公表するかについてのコメントです。評価の話は公表してもらった方がいいと思います。ただ、9ページ記載の「体制の公表」については、下の3ポツをまとめて「体制」としてしまってもいいのではないかと思います。記載内容は「たとえば」となっているので、ここの記載が一つの指針であり、例示であって、この内容を公表すべき、という趣旨ではないとは承知しています。とはいえ、どういう体制でコンテンツモデレーションをするかということは、結果さえ確保してもらえれば、事業者の自由でもいように思うので、もう少し表現を丸めてもいいかと思います。【上沼主査代理】
- 論点2-3-①の運用体制について、「日本語の投稿に適切に対応できる体制」と書いてあり、これだけ読むと、日本語ができる人がいればいいと何となく思いますが、実際には日本語の投稿に適切に対応できるというのは、日本語がネイティブレベルに分かって、社会的文脈も含めて判断できるという面が必要になってくると思います。それは、グローバルでやっているプラットフォームにとっては、日本国内で完結するわけではないので、どうやってやるのかというのは結構難しいところがあって、それぞれ工夫されていると思いますが、そういう意味では、最近、AIの翻訳能力も上がってきているので、恐らくAIも使って人の作業との組合せになってくると思います。その辺りが分かるように、計画をつくってそれを公表してもらった方がいいのだと思いますし、例えば、ここで書かれている「AI等による自動処理」というのは、単に言葉を拾うだけではなくて、翻訳的な部分も入ってくる可能性があるものとして理解する必要があるかなと思いました。【藤原構成員】

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）について

- 論点2 - 3③の改善について、実効性を高める工夫として、外部的評価による助言・審査等、監査法人による監査といった指摘、自己評価の結果に基づいて運用計画や運用自体に対する見直し改善ということで、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という指摘はされていますが、実際にモデレーションが適切に行われているかどうかを把握している、不満に思っている、こうしたほうが良いという意見を直接的に持っているのは個人であろうと思います。ですので、個人のユーザーからの意見募集や、公表した結果に対する評価ができるような仕組みを、直接的にその個人からできるような仕組みなどをつくってはどうかという提言も入れたらどうかと思いました。【清水構成員】
- 論点2 - 4②の苦情処理に関して、事業者には様々な形式で申請が送られてくることがあり得るし、また大量の申請があると事業者もすべてに対応することは不可能というようなことも想定される。そのため申請に対して、事業者に求められるのはあくまで「誠実な対応」なのだと思う。問題は、この「誠実性」をどう考えるか。例えば苦情処理にしても、フォーマットに合わせて理由などをきちんと示してくる人と、示さない人が多分出てくる。理由などを入れないで大量に送り付けられる申請に事業者が全て対応しなければならないとしたら、本来適切に取り扱うべきものへの対応も妨げてしまう。例えば、反論や理由をきちんと入れてきたものには相応に対応し、あまりフォーマットが整っていないものに対しては、フォーマットを整えて再提出するように適切に説明を返すといった形が考えられるが、どのような形が、苦情に対する「誠実な対応」になるのかについて検討すべきではないかと考える。【水谷構成員】
- 論点2 - 5、産官学民の連携の場を設けて、しっかりと継続的な情報共有を図っていくということについて、特に透明性、救済を中心とした連携の取組においては、こうした継続的なモニタリングが何よりも重要な要素の一つですので、こういった取組を、例えば政府の外に出してしまうというわけでは必ずしもなく、制度的な位置づけで、モニタリングの継続的な枠組みをどう位置づけていくかということを恐らくよく考えていく必要があるだろうと思います。【生貝構成員】

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）について

- こういった取組を法的に義務づけるか義務づけないかという二択の間に、我々は透明性とPDCAサイクルという中間の選択肢を置くこととしようとしています。そういったときに、ここで挙げられている多くのこと、例えば投稿者への監視をどのぐらいするか、反復侵害者にどのぐらい対応するか、トラストテッドフラグラーはどういう扱いにするか、ADRをどのぐらい使うかといったことは、これはそれぞれまさしくコンテンツモデレーションの重要な要素にはかならないものだと思います。そういったときに、これらの要素を法的に義務づけるかどうかは別として、まさに2の前半で取り扱われたような、透明化の要素の1つずつとして位置づけていく。場合によっては、まさしく緩やかなPDCAサイクルにより、それらに関する取組をだんだんと改善していく。そういった取組として、この論点3の各項目を、公法上の削除義務のようなところはまた別としても、位置づけることができるのではないかと考えております。【生貝構成員】
- 論点3 - 5③について、これまでも様々な議論があったところに若干の補足という形になるのですが、ここで挙げられているADRというのは、まさしく権利侵害性の有無の判断を支援するADRという形で焦点が当てられている。他方で、仮にデジタルサービス法の位置づけを引き合いに出しますと、デジタルサービス法で求められているADRというのは、基本的にプラットフォームが行ったコンテンツモデレーションに対する決定への異議申立てに関するADRという位置づけでございます。その中にはもちろん、権利侵害性の有無ということも論点には当然なってくるわけでございますけれども、それには限られず、果たして様々なプラットフォームのモデレーションの決定に対してちゃんと根拠があったのかどうか、その判断は正しかったのかどうかといったようなこと一般がまさにこういった第三者による判断というものを仰ぐモーメントが必要なのではないかとこの形で位置づけられているものです。そのように考えますと、先ほどまさに御議論もあつたような形での、例えば12ページの苦情申立てにどう誠実に対応していくのかということに関する措置だということができるわけでございます。この決定に対する抗う方法、それは消された側であっても、消してほしいという要請が認められなかった場合にとっても、決定に抗う権利というものをどのぐらい手厚く保護するかということでもあります。例えばDSAですと、20条でまずちゃんと内部苦情処理システムを設ける。設けるだけでなく、その決定に根拠がなかった、あるいは間違っていたということが分かったら、きちんとその決定を覆さなければならないということまでを法的な義務として定めています。その上で、21条ADRでもって、その決定に納得ができないので第三者に入ってもらって判断していただくという、ある種の二重の保障というものをしているのが、DSAで言うところのADRです。そういったときに、11ページの3ポツ目で、客観性や実効性という観点から第三者をどう関与させていくのかということの論点がございませうけれども、まさにそういったところとの関わりで、権利侵害性の有無の判断ということとは、重なるけれどもまた別のベクトルとしてこの論点を取り扱っていく余地があるのだろうと感じているところです。【生貝構成員】

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）について

- 16ページの公法上の削除義務について、いわゆる公法上の違法な情報は別として、権利侵害に関する情報の削除を求めるか求めないかには、被害者の判断に任せるべきではないかと思しますので、公法上の削除義務を課すというのは望ましくないと考えます。有害情報について公法上の削除義務を課すべきでないという点については同意です。有害情報について公法上の削除義務を要求することは、有害情報の定義をしなければならないという話になります。そもそも、有害情報について、事業者がどのような情報についてコンテンツモデレーションの対象にするのか、という形で定義したほうがいいのではないかと申し上げたのは、違法ではない有害情報の定義を政府がすることが難しいからではないかと考えたためであり、事業者が自分で決める形でお任せしてしまっているのではないかと、ということも考えたものでした。そういう意味でも、有害情報に関して、公法上の削除義務というのはあり得ないと思っています。【上沼主査代理】
- 論点3のいわゆる削除請求権・送信防止措置請求権の明文化については、その根拠に関する議論の詰めが、少なくともこの時点で本ワーキンググループにおいて十分になされているかという点で言えば、そこはやはり慎重に考える必要があり、そうであればこそ、とりわけ、日本法の下で明らかに「違法」な情報に関する被害対応のスピード（速度）が重要となり、論点2・論点4等と横断する形での検討の優先度が高くなると、私は考えています。【山口構成員】

4. その他について

- 論点4-1の相談体制の充実に関連して、ワンストップの段階で問題解決まではできないにしても、SOSをまず受け止め、SOSが出ているということをきちんと事実として、国として把握する。そして、被害を申し出られた方に対しては、その先につなげる情報を速やかにお知らせするというレスポンスを提供するだけでも、現状よりは一歩進んだ形になると思います。例えばですけれども、本ワーキンググループのヒアリングの中で出された御指摘として、ワンストップで1つの電話番号で、日本語でつながるサービスを速やかに導入することの検討を、ぜひお願いしたいと思います。その導入の際には、通話料無料で、いつでも、24時間対応のサービスとして、アジャイル(素早く機敏)に社会実装していただきたく存じます。被害対応のための速やかな体制整備は、特に中小の民間の事業者の方にはとても重い負担になると思います。個々の事業者ごとの対応に任せるだけではなく、ここはオールジャパンで、とりわけ、未成年者でデジタルサービスが想定されていないような年齢層の子どもが困っているという事実がもしあるとすれば、例えば虐待やいじめと同じようなワンストップの24時間の子どもSOSダイヤルのような1つのダイヤルを設けることが考えられます。【山口構成員】
- そもそも未成年者がデジタルプラットフォームのサービスをどのように使っているのか——未成年者のデジタルサービス利用の実態把握——という、ここにはまだ明示的には出てきていないまた別の重要な課題への本格的な取組が、今後の論点になり得ると思います。日本法の下で明らかに「違法」とされる情報について、特にそもそもサービスの提供が想定されていない年齢層の子ども——とりわけ、自ら十分な判断をすることが難しく、一般的なリテラシー教育では、速やかな救済の手が届きにくい方々がいらっしゃる等と、本ワーキンググループのヒアリングの中で御指摘いただきました——に関する問題状況があれば、それは重く受け止める必要があります。このような諸課題の全部を本ワーキンググループで対応するのは、無理があると思います。それでもなお、事実認定やエビデンスの確保について、できるところは一步でも前に進めて、論点整理の全体の構成として1、2、3、4と論点を区切って検討すると同時に、それと並行して、横断的な被害対応として何ができるのか、関係事業者等の対応の実効性をどのような秤で評価して、その次のステップに進んでいくこととするのか。そうした横断的な視点も併せて、今後の論点に入れて御検討いただけると、大変ありがたく思います。【山口構成員】