

**プラットフォームサービスに関する研究会
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**

今後の検討の方向性

**令和 5 年 9 月
事務局**

目次

I. 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開催	3
II. 本WGの検討の背景	5
III. プラットフォーム事業者による誹謗中傷等の違法・有害情報の削除等に関する具体的な検討の方向性	7
1. プラットフォーム事業者の誹謗中傷等を含む情報の流通の低減に係る責務	7
2. プラットフォーム事業者に対する規律.....	9
(1) 対象とする事業者	9
(2) 事業者による違法情報の削除等に関する枠組み	10
ア 削除等に関する基準	10
イ 運用状況の公表.....	13
ウ 運用結果に対する評価	14
(3) 取組状況の共有	15
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）	16
(1) 個別の違法・有害情報に関する罰則付の削除義務.....	16
(2) 個別の違法・有害情報に関する公的機関等からの削除要請	16
(3) 違法情報の流通の監視.....	17
ア 違法情報の流通の網羅的な監視.....	17
イ 繰り返し多数の違法情報を投稿するアカウントの監視	17
ウ 繰り返し多数の違法情報を投稿するアカウントの停止・凍結等	18
(4) 権利侵害情報に係る送信防止措置請求権の明文化.....	18
(5) 権利侵害性の有無の判断の支援	19

ア	権利侵害性の有無の判断を伴わない削除（いわゆるノーティス アンドテイクダウン）	19
イ	プラットフォーム事業者を支援する第三者機関	19
ウ	裁判外紛争解決手続（ADR）	20
4.	その他.....	21
(1)	相談対応の充実	21
(2)	DMによる被害への対応	21
(3)	特に青少年にまつわる違法・有害情報の問題	21
(4)	その他炎上事案への対応	22

I. 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開催

プラットフォームサービスに関する研究会（以下「本研究会」という。）では、2020年9月に総務省が公表した、「インターネット上の誹謗中傷への対応に関する政策パッケージ」に基づき、プラットフォーム事業者による誹謗中傷を含めた違法・有害情報対策の取組に関する透明性やアカウントビリティの確保方策の取組状況について、自主的な取組の報告を求めること等によりモニタリングを実施してきた。

2022年8月に本研究会が公表した「第2次とりまとめ」では、プラットフォーム事業者からの取組状況に関する質問への回答状況について、一部で前年（2021年）より進展がみられるものの、プラットフォーム事業者による削除等が過不足なく行われているかを判断するという観点からは、透明性・アカウントビリティの確保について不十分な点があったことから、透明性・アカウントビリティの確保方策に関する行動規範の策定及び遵守の求めや法的枠組みの導入等の行政からの一定の関与について、速やかに具体化することが必要であると取りまとめられた。

これを踏まえ、2022年12月に、①プラットフォーム事業者による削除等の透明性・アカウントビリティ確保のあり方、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あり方をはじめとした誹謗中傷等の違法・有害情報への対策を主な論点とした上で、専門的な観点から集中的に、本研究会の下の「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」（以下「本WG」という。）にて議論を開始した。

本WGでは、本研究会における有識者からの発表や関係者からのヒアリング、アンケート調査の結果等に加え、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、本WGにお

ける検討アジェンダに関する意見募集を実施した上で、検討アジェンダを決定し、1. 違法・有害情報の流通状況、2. プラットフォーム事業者の責務、3. プラットフォーム事業者による削除等の透明性・アカウントビリティ確保のあり方、4. 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、5. その他について、有識者、誹謗中傷等の被害者、プラットフォーム事業者及び業界団体などの幅広い関係者からヒアリングを実施しつつ、検討を行った。

本「今後の検討の方向性」は、本 WG において検討された内容について、今後、引き続き議論を要するとされた項目も含む検討状況について、整理を図るものである。なお、取りまとめに当たっては、誹謗中傷等の違法・有害情報への対策が表現の自由等に関わる論点であることから、意見募集に加えて、より慎重に多くの方々からの意見を募集し、反映させるべく、再意見募集を実施した。

II. 本WGの検討の背景

誹謗中傷をはじめとするインターネット上の違法・有害情報の流通は引き続き社会問題であり、その対策は急務である。総務省の違法・有害情報相談センターに寄せられる相談件数は、令和4年度も5,745件¹となっており、依然として高止まりしていることから、違法・有害情報の流通は引き続き深刻な状況であると考えられる。

これまで、その対策として、総務省では、「インターネット上の誹謗中傷への対応に関する政策パッケージ」に基づき、プロバイダ責任制限法の改正による発信者情報開示請求に係る裁判手続の迅速化（令和4年10月施行）や、ICTリテラシー教育の充実、相談対応の充実等に取り組んできた。また、法務省においては、刑法改正による侮辱罪の法定刑の引き上げ（令和4年7月施行）等の取組を行ってきた。その後、発信者情報開示の裁判の受付件数²や侮辱罪の検挙件数が増加しており、これらの取組は、加害者に対する損害賠償請求や罰則の適用等を通じて、誹謗中傷等の被害の救済や抑制に貢献していると考えられる。

しかし、被害者からは、投稿の削除に関する相談が多く、相談件数全体の約3分の2を占めている状況であり³、被害者による投稿の削除を迅速に行いたいという希望への対応の検討が必要である。

投稿の削除のためには、①プラットフォーム事業者等を相手方とする裁判手続（典型的には仮処分）による削除と、②プラットフォーム事業者が定める利用規約等に基づく裁判外での削除の2つの手段が存在する。しかし

¹ 参考資料4 違法・有害情報相談センターにおける相談件数の推移

² 発信者情報開示に関する本案訴訟によらない裁判の受付件数（東京地裁）は、2019年1月から12月までは630件（仮処分申立て）であったが、2022年10月から12月までは554件（新たな裁判手続）であった。また、侮辱罪の検挙件数は、2021年に38件であったのに対して、2022年は52件であり、増加している。

³ 参考資料4 誹謗中傷等の被害経験、目撃経験に関するアンケート調査

ながら、①裁判手続による削除は、被害者にとって金銭的、時間的に利用のハードルが高く、利用数が少ない状況となっている。一方、②事業者の利用規約等に基づく裁判外での削除は、金銭的、時間的なコストも低く、一般的に利用されている。

このため、誹謗中傷等の情報の流通による被害の発生⁴の低減や早期回復を可能とするためには、事業者による判断が可能な情報であれば、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、プラットフォーム事業者の利用規約に基づく自主的な削除が迅速かつ適切に行われるようにすることが必要である。

一方で、プラットフォーム事業者の利用規約に基づく削除については、利用規約の内容が日本の法令や被害実態⁴を十分には考慮していない、削除の申請窓口が分かりにくいといった課題があり、必ずしも十分には機能していない場合があると考えられる。

本 WG においては、このようなプラットフォーム事業者の利用規約に基づく迅速かつ適切な自主的な削除を実現するため、事業者の責務、削除等⁵の基準の策定・公表等の違法情報の流通低減のための枠組み、自主的な削除を促す観点から送信防止措置請求権の明文化等について検討した。

⁴ 「被害実態」は、権利侵害情報の流通によって生じる被害の実態を指す。以下同じ。

⁵ 「削除等」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。以下同じ。

Ⅲ. プラットフォーム事業者による誹謗中傷等の違法・有害情報の削除等に関する具体的な検討の方向性

1. プラットフォーム事業者の誹謗中傷等を含む情報の流通の低減に係る責務

不特定の者が情報を発信しこれを不特定の者が閲覧できるサービス（以下、本「今後の検討の方向性」においては、このようなサービスを指して「プラットフォーム」といい、このようなサービスを提供する者を「プラットフォーム事業者」という。）については、情報交換や意見交換の交流の場として有効であるものの、誰もが容易に発信し、拡散できるため、違法・有害情報の流通が起きやすく、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。また、誹謗中傷等を含む情報の削除等に関する責務が法的に明確に位置づけられていないため、プラットフォーム事業者の中には削除対応等の取組が不十分である者もあるとの指摘もある。

このようなプラットフォームを提供する事業者については、誹謗中傷等を含む情報が現に流通している場を構築し広く一般にサービスを提供していること、投稿の削除等を大量・迅速に実施できる立場にあること、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などによって収入を得ていることなどから、個別の情報の流通及びその違法性を知ったときやその違法性を知るに足る相当の理由があるときは、表現の自由を過度に制限することがないよう十分に配慮した上で、プラットフォーム事業者は迅速かつ適切に削除を行うなどの責務を課すべきと考えられる。

この責務の対象とする事業者については、違法・有害情報が流通した場合の被害の大きさ（拡散の速度や到達する範囲、被害回復の困難さ等）、事業者の経済的活動（特に新興サービスや中小サービスに生じる経済的負担の問題）や表現の自由に与える影響、削除等の社会への影響等を踏まえ、その範囲を限定することなど、さらに検討することが適当であ

る。

なお、その際、内外無差別の観点から、エンフォースメントも含め、海外事業者に対して国内事業者と等しく責務が課されるようにすることが適当である。

また、この責務の対象となる情報の範囲については、誹謗中傷等の権利侵害情報とするか、個別の行政法規（医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律、職業安定法等）に抵触する違法情報も対象に含めるかなど、さらに検討することが適当である。個別の行政法規に抵触する情報を対象に含めるか否かの検討の際には、行政法規については行政機関でなければその適用の可否の判断が困難であるとともに、個別具体的な行政法規の立法過程において保護法益と特定の情報の流通を制限する利益との衡量が図られるべきであり、当該情報の包括的な削除を義務付けることは不適切であるとの指摘がある点にも考慮することが適当である。加えて、受信者の属性や文脈によって外延が変化する有害情報については、法律上の定義も困難であること等から、法的な枠組の中で情報の流通を低減すべき対象として位置付けるべきか、慎重に検討することが適当である。

2. プラットフォーム事業者に対する規律

プラットフォーム事業者による利用規約等に基づく削除等については、例えば、削除等の基準について、利用規約違反の情報は削除できる旨の曖昧な書き方となっており不透明、削除等の基準や体制が日本の法令や被害実態に即していない、利用者にとって削除の申請の窓口や申請フォームが分かりにくく、申請が適切に対応されるか不透明といった課題が指摘されている。

このような課題に対応し、1. で述べた責務の達成及びその実効性や透明性を確保するための具体的な措置について、検討することが適当である。

(1) 対象とする事業者

この規律の対象とする事業者の範囲については、違法・有害情報が流通した場合の被害の大きさ（拡散の速度や到達する範囲、被害回復の困難さ等）、事業者の経済的活動（特に新興サービスや中小サービスに生じる経済的負担の問題）や表現の自由に与える影響、削除等の社会への影響等を踏まえ、権利侵害情報の流通が生じやすい不特定者間の交流を目的とするサービスのうち、一定規模以上のものに対象を限定することが適当と考えられる。

また、内外無差別の原則を徹底する観点から、エンフォースメントも含め、海外事業者に対しても国内事業者と等しく規律が適用されるようにすることが適当である。

(2) 事業者による違法情報の削除等に関する枠組み

ア 削除等に関する基準

① 削除指針

プラットフォーム事業者は、自ら利用規約及びポリシーを定めて削除等を実施している。

しかしながら、プラットフォーム事業者の利用規約等に基づく削除等に関する本研究会におけるヒアリング結果⁶や被害者等からの指摘によれば、削除等の基準が必ずしも明らかではない事業者も存在すると考えられる。特に、海外事業者については、ポリシーがグローバルに適用される前提で作成されていることもあり、削除等の基準が日本の法令や被害実態に則していない、日本における削除等の基準が不透明であるとの指摘がある。

このため、利用者にとっての透明性、実効性の観点から、削除等の基準について、海外事業者、国内事業者を問わず、投稿の削除等に関する判断基準や手続に関する「削除指針」を策定し、公表させることとするべきである。その際、削除指針をあまりに詳細に定め公表することにより、悪意ある投稿者によって、削除指針を参考に削除対象となることを避けながら投稿するという悪用が行われうるという指摘がある。これを踏まえ、削除指針の策定を求めるに当たっては、求める記載の粒度について留意する必要がある。また海外事業者については、例えば、グローバルなポリシーとは別に、日本の法令や被害実態に則した「削除指針」を策定、公表させることを含めて、「削除指針」の形式や内容については、引き続き検討することが必要である。

「削除指針」の策定、公表に当たっては、日本語で、利用者にとつ

⁶ 参考資料6 プラットフォーム事業者等による対応のモニタリング結果

て、明確かつ分かりやすい表現が用いられるようにするとともに、日本語の投稿に適切に対応できるものとすることが適当である。

また、この「削除指針」において削除等の基準を定めるべき情報の範囲について、更に検討する必要がある。

② 運用体制の整備

プラットフォーム事業者における削除等の実施に係る運用体制について、日本の文化・社会的背景や法律を踏まえた対応がなされるよう整備を求めるべきとの指摘がある。他方、体制については法律において詳細を定めるべきではなく、各事業者の自主的な判断に任せるべきとの意見もある。

これらのことから、プラットフォーム事業者の自主性や負担に配慮した上で、我が国の法令に照らし迅速かつ確実に行うための運用体制の整備について、一定の規律を導入するか否か検討する必要がある。

③ 申請の手続等

○ 措置申請窓口の明示

プラットフォーム事業者は、現在、被害者等が削除等の申請等を行うための窓口やフォームを設置し、申請等を受け付けている。

しかしながら、これらの窓口については、被害者等から、所在が分かりにくいとの指摘や、日本語での申請が困難、十分な理由の説明ができないなどの指摘がある。

このため、プラットフォーム事業者に、削除申請の窓口や手続の整備を求めるべきである。その際、被害者等が削除等の申請等を行うに当たって、日本語で受け付けられるようにすること（申請等の理由を十分に説明できるようにすることを含む。）や、申請等の窓

口の所在を明確かつ分かりやすく示すこと等を義務付けることについて検討することが必要である。

○ **申請に対する対応状況の透明化**

プラットフォーム事業者は、削除等の実施に係る申請等を受けた場合に、必ずしも、申請等を受け付けたか、その申請等に応じたかといったことを当該申請等を行った者（以下「申請者」という。）に対して通知していない。

申請等が受け付けられたか否かに関する通知がないと、申請者は、プラットフォーム事業者における認識の有無が分からない。また、申請等に基づく対応結果に係る通知がないと、申請等に対する対応状況や削除等が実施されなかった場合に、申請方法が悪かったのか、証拠が不十分だったのか等を申請者において把握することが困難であり、異議申立等が困難との指摘がある。

このようなことから、プラットフォーム事業者が申請等の受付通知を申請者に対して行うことやその全ての判断について理由を説明させること等が考えられるが、申請件数が膨大となり得ることも前提にさらに検討することが適当である。その際には、例えば、一定の要件を満たす申請があった場合に限り、申請者に対してかかる事項を通知する等の方策についても検討することが適当である。

○ **発信者に対する説明**

プラットフォーム事業者が投稿の削除等を講ずるとき、異議申立ての機会の確保等の観点から、対象となる情報の発信者に対しても、投稿の削除等を講じた事実及びその理由について、当該発信者に対する説明を行うことが適当であるとの意見がある。

このため、プラットフォーム事業者が投稿の削除等を講ずるときに

対象となる情報の発信者に対してその事実及び理由を説明することについて、一定の規律を導入するか否か検討する必要がある。

○ 申請の処理に関する期間の定め

現在、プラットフォーム事業者の中で申請に対する標準処理期間を定めているものは確認されていないが、申請の処理に関する期間を定めることによって、迅速に審査し、対応を判断することが期待される。プラットフォーム事業者が具体的な処理期間内に対応を行うことで、違法・有害情報の拡散防止に寄与し、被害者救済に資するとの意見がある。

これに対して、当該期間を定めると、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て申請内容を十分に吟味できず、的確な判断ができなくなり、結果として発信者の表現の自由に著しい影響を及ぼしかねないといった問題が生じるとの指摘がある。

他方、プラットフォーム事業者が、申請内容の権利侵害性の有無の判断に時間がかかるのであれば、その旨及びその理由について、申請者に対して説明するべきとの意見もある。

このため、投稿内容やその分量によって判断に要する期間が異なるという意見も踏まえ、事業者による的確な判断の機会を損なわない範囲内で、プラットフォーム事業者に対し、一定の期間内に、処理状況（送信防止措置を講じた事実、講じない事実及びその理由、検討中である旨及びその理由）を通知等の方法により申請者に情報提供することを義務付けるか否かについて検討する必要がある。

イ 運用状況の公表

プラットフォーム事業者においては、削除等の取組について、各社が独

自に透明性レポートを公表しているほか、本研究会における発表を行っている。しかしながら、プラットフォーム事業者の削除等の取組状況については、昨年本研究会において実施したヒアリング結果や被害者等からの指摘によれば、その運用状況は必ずしも明らかではないと考えられる。

このため、プラットフォーム事業者の説明責任を確保する観点から、諸外国の取組も踏まえつつ、事業者の取組や削除指針に基づく削除等の状況⁷を含む運用状況の公表について検討することが適当である。

公表の対象とする事項については、その公表の意義を十分に吟味することや、サービスの特性等を踏まえつつ検討されることが求められるとの意見もあることから、その内容を精査することが適当である。

ウ 運用結果に対する評価

プラットフォーム事業者各社は、削除等の取組状況とその評価と改善について、独自に透明性レポートを公表しているほか、本研究会においても発表を行っている。

しかしながら、プラットフォーム事業者の利用規約等に基づく削除等に関する本研究会におけるヒアリング結果からは、必ずしも全ての事項が明らかにされてはおらず、その評価と改善については、そもそもその運用状況に関する公表事項が限定的であるため、外部の評価が困難であるとの課題がある。

他方、運用結果の公表については、個人情報や秘匿性の高い情報を守る必要性等を踏まえて、プラットフォーム事業者における一定程度の柔軟性と裁量が保たれるべきとの意見がある。

このため、運用結果に対する自己評価について、プラットフォーム事業

⁷ 「削除等の状況」は、削除の申出状況、実際の削除件数、削除を実施した具体的なケース等が考えられる。

者の柔軟性と裁量を一定程度保った上で、義務付けの可否や、義務付ける場合の自己評価の客観性や実効性を高める方法等について、検討することが適当である。

検討に当たっては、外部からの検証可能性を確保することが必要であるものの、評価の結果に関する情報を前述の運用状況と併せて公表することで利用者や被害者の利益を害さないようにすることが適当である。

(3) 取組状況の共有

本研究会では、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。

こうした違法・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については、継続的かつ専門的に把握することが重要であり、そのための場の在り方を含め、具体的な方策について検討することが適当である。

その際、情報の取扱いについて、個々の投稿の内容を扱う場合、当該情報が個人情報保護法上の「個人情報」に該当する可能性があることや、その内容によってはプライバシーの問題が生じること等の課題についても検討する必要がある。

3. プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割（監視、削除請求権、削除要請等）

（1）個別の違法・有害情報に関する罰則付の削除義務

違法・有害情報の流通の低減のために、プラットフォーム事業者に対して、大量に流通する全ての情報について、包括的・一般的に監視をさせ、個別の違法・有害情報について削除等の措置を講じなかったことを理由に、罰則等を適用することを前提とする削除義務を設けることも考えられる。

しかしながら、このような個別の情報に関する罰則付の削除義務を課すことは、この義務を背景として、罰則を適用されることを回避しようとするプラットフォーム事業者によって、実際には違法・有害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、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制約をもたらすおそれがあること等から、慎重であるべきと考えられる。

（2）個別の違法・有害情報に関する公的機関等からの削除要請

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公的機関等から、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、また、かかる要請を受けたプラットフォーム事業者は、自らが定めるポリシーの条項への該当性や違法性の判断に基づき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と考えられる⁸。

しかしながら、この要請に応じて削除することをプラットフォーム事業者

⁸ これらの要請に際しては、違法性について専門的かつ慎重な判断が行われた上で、要件を満たす投稿のみについて削除要請がされている。

義務付けることについては、公的機関等からの要請があれば内容を確認せず自動的・機械的に削除されることにより、利用者の表現の自由を実質的に制約するおそれがあるため、慎重であるべきと考えられる。

なお、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、公的機関等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。その場合でも、違法・有害情報に関する公的機関等からの削除要請に関しては、その要請に強制力は伴わないとしても、事後的に要請の適正性を検証可能とするために、公的機関等及びプラットフォーム事業者双方においてその透明性を確保することが求められる。

(3) 違法情報の流通の監視

ア 違法情報の流通の網羅的な監視

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付けることは、違法情報の流通の低減を図る上で有効とも考えられる。

しかしながら、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、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ため、慎重であるべきと考えられる。

なお、プラットフォーム事業者が、自主的に監視をすることは、妨げられないと考えられる。

イ 繰り返し多数の違法情報を投稿するアカウントの監視

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く、違法情報の流通の低減のために有効との指摘がある。

しかしながら、プラットフォーム事業者に対し、特定のアカウントを監視するよう法的に義務付けることは、「①違法情報の流通の網羅的な監視」と同様の懸念があるため、慎重であるべきと考えられる。

なお、プラットフォーム事業者が、自主的に監視をすることは、妨げられないと考えられる。

ウ 繰り返し多数の違法情報を投稿するアカウントの停止・凍結等

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付けることも考えられるが、このような義務付けは、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いるため、慎重であるべきと考えられる。

なお、プラットフォーム事業者が、利用規約等に基づいて、自主的にアカウントの停止・凍結等を行うことは、妨げられないと考えられる。

(4) 権利侵害情報に係る送信防止措置請求権の明文化

人格権を侵害する投稿の削除を求める権利は、判例法理によって認められているため、一定の要件の下で、権利侵害情報の送信防止措置を請求する権利を明文化することも考えられる。当該権利の明文化により、被害者救済が期待できる、被害者に請求権が広く認知される等のメリットがあるとの指摘がある。

一方で、権利の濫用や過度な削除が行われることにより、国民の表現の自由や知る権利に悪影響を及ぼすおそれ等のデメリットがあること、人格権以外の権利又は法律上保護される利益との関係で生じうる影響について議論が不十分であるとの指摘もあることから、双方の立場を考慮し

で慎重に検討を行う必要がある。

(5) 権利侵害性の有無の判断の支援

ア 権利侵害性の有無の判断を伴わない削除（いわゆるノーティスアンドテイクダウン）

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が困難であることを理由に、外形的な判断基準を満たしている場合、例えば、プラットフォーム事業者において、被害を受けたとする者から申請があった場合には、原則として一旦削除する、いわゆるノーティスアンドテイクダウンを導入することが考えられる。

しかしながら、既に、プロバイダ責任制限法 3 条 2 項 2 号の規定により発信者から 7 日以内に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、責任を負うことなく送信防止措置を実施できることや、内容にかかわらない自動的な削除が表現の自由に与える影響等を踏まえれば、ノーティスアンドテイクダウンの導入については、慎重であるべきと考えられる。

イ プラットフォーム事業者を支援する第三者機関

プラットフォーム事業者の判断を支援するため、公平中立な立場からの削除要請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迷った場合にその判断を支援するような第三者機関を法的に整備することが考えられる⁹。

これらの機関が法的拘束力や強制力を持つ要請を行うとした場合、これらの機関は慎重な判断を行うことが想定されることや、その判断については最終的に裁判上争うことが保障されていることを踏まえれば、必ずしも、

⁹ 事業者団体において、削除対応等の参考とするため、関連する法令、判例等を踏まえ、ガイドラインを作成・公表している。

裁判手続（仮処分命令申立事件）と比べて迅速になるとも言いがたいこと等から、上述のような第三者機関を法的に整備することについては、慎重であるべきと考えられる。

ウ 裁判外紛争解決手続（ADR）

裁判外紛争解決手続（ADR）については、憲法上保障される裁判を受ける権利との関係や、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、実効性や有効性が乏しいこと等から、ADRを法的に整備することについては、慎重であるべきと考えられる。

なお、プラットフォーム事業者が、自主的に ADR 機関を創設し利用することは、妨げられないと考えられる。

4. その他

(1) 相談対応の充実

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、突然被害に遭った被害者を支援する上で、極めて重要である。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）等¹⁰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適当である。

(2) DM による被害への対応

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、誹謗中傷等の権利侵害をはじめとして多くの問題が発生しており、いかにして誹謗中傷被害を防止するかという大局的な観点から、DM による被害についても取り組むべきとの意見があった。具体的には、例えば、DM などの一対一の通信についても発信者情報開示請求を可能とすべきとの意見があった。

しかしながら、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する規定となっているものであり、根本的な見直しを必要とする事情等があるか否かについて、生じる被害の法的性質も考慮しながら、引き続き状況の把握に努めることが適当である。

(3) 特に青少年にまつわる違法・有害情報の問題

違法・有害情報が未成年者に与える影響を踏まえて、未成年者のデ

¹⁰ 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。

デジタルサービス利用の実態（未成年者におけるプラットフォームサービスの利用実態、青少年保護のための削除等の実施状況や機能、サービス上の工夫等）を把握した上で、必要な政策を検討すべきとの指摘があった。この点については、諸外国における取組のほか、日本における関連する機関や団体等における検討状況について、引き続き把握及びその対策の検討に努めることが適当である。

（４）その他炎上事案への対応

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」）に対応するニーズも存在する。このような投稿は被害に甚大な影響を与えており、こうした事案への対処は、慎重に検討することが必要である。

参考資料集

- 参考資料 1 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 構成員名簿
- 参考資料 2 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 審議経過
- 参考資料 3 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
- 参考資料 4 インターネット上の違法・有害情報に関する流通状況
- 参考資料 5 申請の手続等に関するアンケート調査結果の概要
- 参考資料 6 プラットフォーム事業者等による対応のモニタリング結果
- 参考資料 7 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）及びその他に関するアンケート調査及び関係者からのヒアリング結果等の概要
- 参考資料 8 検討アジェンダに対する構成員等からのご意見

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
構成員等名簿

(敬称略・五十音順)

【構成員】

生貝 直人	一橋大学大学院 法学研究科 教授
伊藤 和真	株式会社 PoliPoli 代表取締役
(主査代理) 上沼 紫野	虎ノ門南法律事務所 弁護士
(主査) 穴戸 常寿	東京大学大学院 法学政治学研究科 教授
清水 陽平	法律事務所アルシエン 弁護士
藤原 総一郎	長島・大野・常松法律事務所 弁護士
水谷 瑛嗣郎	関西大学 社会学部 准教授
山口 いつ子	東京大学大学院 情報学環・学際情報学府 教授
山根 香織	主婦連合会 常任幹事

【オブザーバー】

法務省人権擁護局、警察庁サイバー警察局

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
審議経過

会合	開催日	主な内容
第1回	令和4年 12月26日	(1) 今後の検討の進め方(事務局) (2) 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あり方について(意見募集)(案)(事務局)
第2回	令和5年 2月21日	(1) 意見募集結果及び検討アジェンダ(案)(事務局) (2) 関係者ヒアリング(一般社団法人日本音楽事業者協会、一般社団法人日本音楽制作者連盟、UUUM株式会社、公益社団法人日本プロサッカーリーグ)
第3回	令和5年 3月3日	(1) 事業者等ヒアリング(ヤフー株式会社、LINE株式会社、Google LLC、Meta Platforms, Inc.、一般社団法人セーフインターネット協会、一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構、Twitter, Inc.)
第4回	令和5年 3月28日	(1) 有識者ヒアリング(竹内和雄 兵庫県立大学環境人間学部 教授、橋本佳幸 京都大学大学院法学研究科 教授、森田宏樹 東京大学大学院法学政治学研究科 教授)
第5回	令和5年 4月7日	(1) 検討アジェンダ3-2(1)の「削除請求権」が必要とされる事情について(事務局) (2) 構成員発表(水谷瑛嗣郎 関西大学 社会学部 准教授、伊藤和真 株式会社 PoliPoli 代表取締役)
第6回	令和5年 4月25日	(1) 論点整理(案)(事務局)
第7回	令和5年 6月1日	(1) インターネット上の人権侵害情報に関する人権侵犯事件の処理について(法務省) (2) 「インターネット上の誹謗中傷への対応に関する政策パッケージ」に基づく取組(総務省) (3) 今後の検討の方向性(案)(事務局)

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

全体の検討を通じて留意すべき事項

「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」（以下「本WG」という。）においては、次の事項について十分留意しつつ、検討を進める。

情報の流通によって権利が侵害された被害者の救済の観点と発信者の表現の自由の観点、プラットフォームサービスを提供する事業者（以下「プラットフォーム事業者」という。）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に、それぞれ十分留意する。

誹謗中傷等の違法・有害情報への対策にあたっては、プラットフォーム事業者が自らのサービスの特性に応じて、効果的な取組を自律的な創意工夫により実施することが原則であることに十分留意する。

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性について、それぞれの主体の法的責任や、どのような場合に、どの主体がどの主体に対して何を請求することが可能かといったことや、どの主体間での問題解決が適切かといったことに十分留意する。

ユーザ数や投稿数が多い大規模なサービスを提供するプラットフォーム事業者の多くが、海外に拠点を置くプラットフォーム事業者であることを踏まえ、検討にあたっては、海外プラットフォーム事業者を含めた業界全体の健全化を目指すスキームを作ること、国内での法人登記義務の履行など、国内外の事業者が、法律上のみならず、実務面、執行面も含めて等しく扱われることといった内外無差別の原則について、準拠法や国際裁判管轄権に関する一般的理解も踏まえつつ、十分留意する。

プラットフォームサービス以外のインターネット上の情報流通に係るサービス（例えば、Web 検索サービス、電子掲示板、まとめサイト等のサービスや、SMS、メール等の一般非公開のサービス）の特性や、これらのサービスを提供する事業者の役割や責任にも十分留意する。

具体的な検討事項

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。

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。

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。

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¹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。

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。

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

¹ 本検討アジェンダにおいて、「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、投稿を行ったユーザ自身に気づか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。

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。

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。

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。

(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）

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。

(2) コンテンツモデレーションの運用結果

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²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。

² 本検討アジェンダにおいて、「削除」は、サーバ内のデータの抹消ではなく、情報の送信を防止する措置を念頭に置いている。

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

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、ともすればいわ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。

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。

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）

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。

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。

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。

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。

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

(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。

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。

(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。

(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。

その他、個別具体の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。

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。

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。

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。

(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

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の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。

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。

3-2 要請・請求のフェーズ

(1) 削除請求権

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を求める権利は、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がどうか。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。

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。

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。

(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

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。

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。

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。

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。

(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

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こと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³。

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。

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。

(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。

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もなう措置や行政庁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、

³ 例えば、警察庁によれば、一部のプラットフォーム事業者における、当該プラットフォーム事業者が自主的に用意した一定の要件を満たした団体等からの通報について優先的にポリシー違反や違法性の有無の審査を行うなどの仕組みにおいて、警察やインターネット・ホットラインセンターからの要請について対応してもらうという考え方がある。

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。

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。

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。

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。

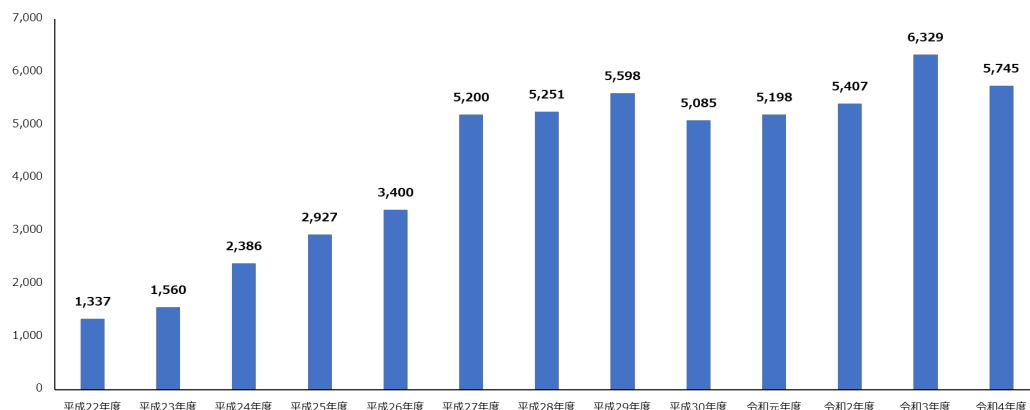
以上

インターネット上の違法・有害情報の流通状況等

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り、令和4年度の相談件数は、5,745件であった。令和4年度において相談件数が多い事業者/サービス上位5者は、Twitter、Google、Meta、5ちゃんねる、爆サイであった。また、相談者からの相談内容は「削除方法を知りたい」が67.0%であり、「発信者の特定方法を知りたい」（16.1%）を大きく上回っている。

法務省が相談等を通じて調査救済手続を開始したインターネット上の人権侵害情報に関する人権侵犯事件は、引き続き高水準で推移している。令和4年に法務省人権擁護機関により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犯事件の件数は、新規開始件数が1,721件、処理件数が1,600件となっており、平成25年と比べて令和4年は2倍近い件数となっている。また、令和4年の新規開始件数のうち、プライバシー侵害事案が665件、識別情報の摘示が414件、名誉毀損事案が346件となっており、これらの事案が大きな割合を占めている。

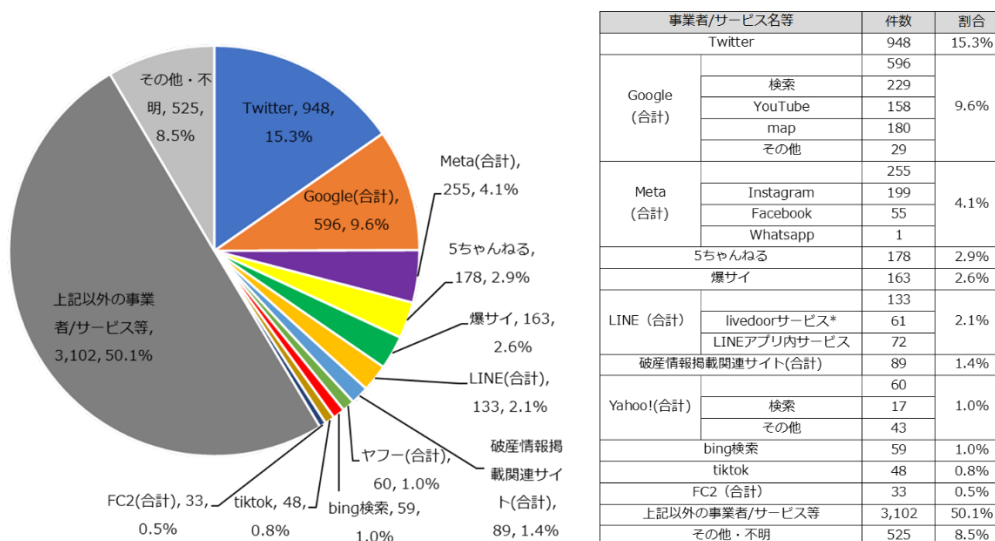
違法・有害情報相談センターへの相談件数の推移



出典：本ワーキンググループ（第7回）資料2「「インターネット上の誹謗中傷への対応に関する政策パッケージ」に基づく取組」

違法・有害情報相談センターの相談（作業）件数の事業者別の内訳

相談（作業）件数の内訳：事業者/サービス別（n=6,189）＜令和4年度＞ ※相談（作業）件数 5,745件を対象

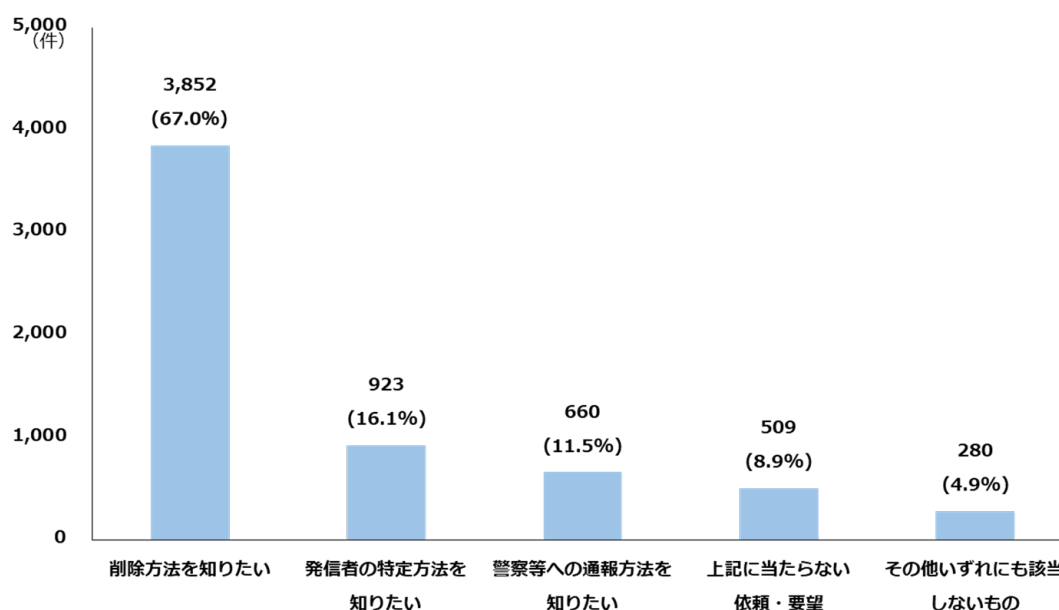


* livedoorサービスは令和4年12月27日にLINEから売却されたため令和5年1月以降の回答分は含まない。
 注1 相談（作業）件数を集計したものであり、個別の相談が権利侵害にあたるか相談センターでは判断していない。
 注2 作業件数1件ごとの代表的なドメインを入力し集計したものであるため、該当箇所が複数サイトに及ぶ場合などがあり、厳密な統計情報とはならない。
 注3 独自ドメインを利用しているものがあり、実際のドメインが判明しない場合がある。

出典：本ワーキンググループ（第7回）資料2「「インターネット上の誹謗中傷への対応に関する政策パッケージ」に基づく取組」

違法・有害情報相談センターの相談（作業）件数の対応手段別の内訳

相談（作業）件数の内訳：対応手段（作業件数ベース）（n=5,745）＜令和4年度＞

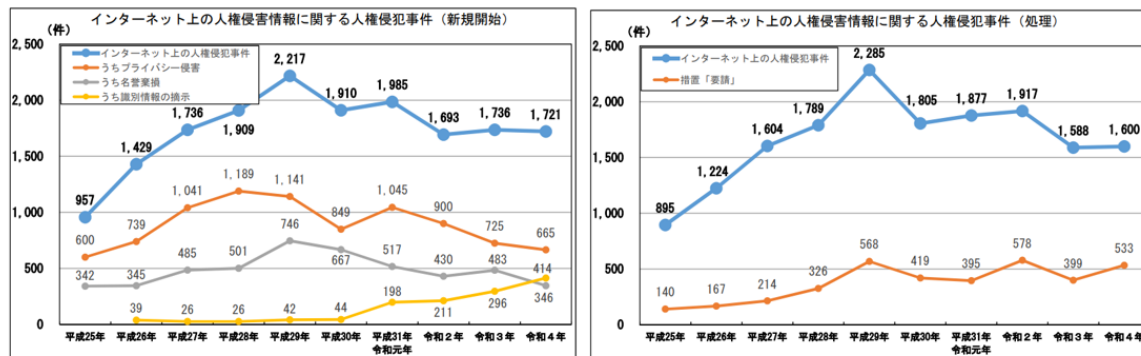


出典：本ワーキンググループ（第7回）資料2「「インターネット上の誹謗中傷への対応に関する政策パッケージ」に基づく取組」

法務省の人権擁護機関により把握された人権侵犯事件の件数

(1) 新規救済手続開始件数

(2) 処理件数



出典：「令和4年における「人権侵犯事件」の状況について（概要）～法務省の人権擁護機関の取組～」

(<https://www.moj.go.jp/content/001393246.pdf>) より抜粋

また、三菱総合研究所が総務省の委託を受けて実施した SNS 等ユーザを対象としたアンケート調査結果¹²（以下「アンケート調査結果」という。）では、「他人を傷つけるような投稿（誹謗中傷）」について、約半数（50.9%）が目撃しており、投稿を目撃したサービスとしては、Twitter（55.5%）が最も多く、匿名掲示板（34.9%）³、Yahoo!コメント（ニュース）（32.4%）、YouTube（29.9%）がこれに続いている。また、過去1年間に SNS 等を利用した人の1割弱（8.0%）が「他人を傷つけるような投稿（誹謗中傷）」の被害に遭っており、年代別にみると20代

1 三菱総合研究所発表（本ワーキンググループ（第1回）参考資料3「インターネット上の違法・有害情報に関する流通実態アンケート調査」）

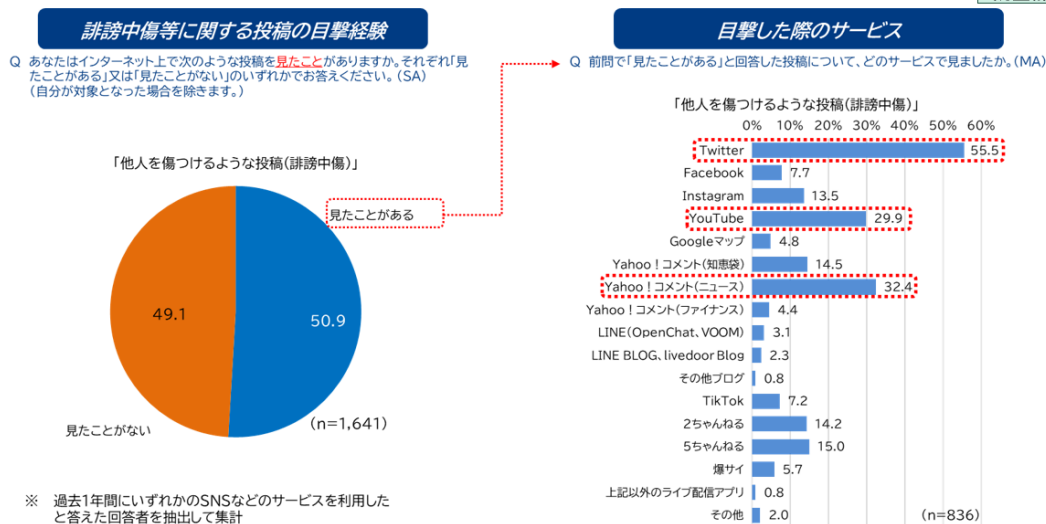
2 調査実施期間：2022年10月31日（月）～11月1日（火）、調査方法：インターネットアンケート調査、調査対象：日本国内の15歳から99歳までの男女（以下の条件に該当する人が対象。調査群①条件なし、調査群②SNSなどのインターネットのサービス上で、サービス提供事業者へ違反申告や報告をしたことがある人、調査群③SNSなどのインターネットのサービスを利用するなかで、サービス提供事業者から投稿の削除などの対応をされたことがある人）、回答者数：調査群①2,000名、調査群②508名、調査群③442名（※）、回答割付：調査群①住民基本台帳人口（2022年1月1日付）の性別・年齢階級別人口に、通信利用動向調査（令和3年度）のインターネット利用率を掛け合わせることで、インターネット利用人口を算出。回収総数を2,000人とし、算出したインターネット利用人口の構成比に基づいて、性別・年代別の割付を実施）調査群②及び調査群③割付なし。

3 複数サービス（2ちゃんねる（14.2%）、5ちゃんねる（15.0%）、爆サイ（5.7%））を合計している。

(12.5%) 及び 30 代 (12.2%) の被害経験が相対的に多かった。

SNS 等ユーザを対象としたアンケート調査結果（目撃経験）

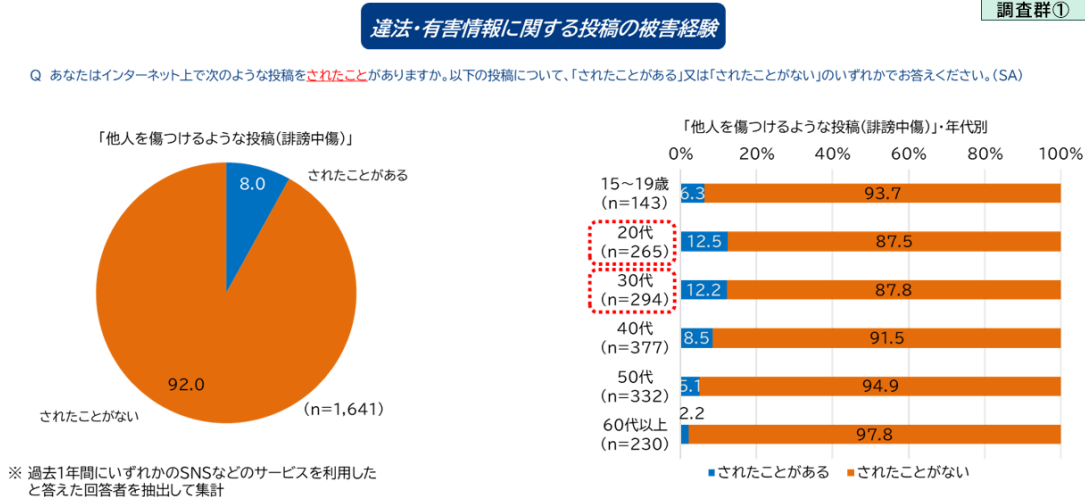
調査群①



出典：本ワーキンググループ（第1回）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」

SNS ユーザを対象としたアンケート調査結果（被害経験）

調査群①



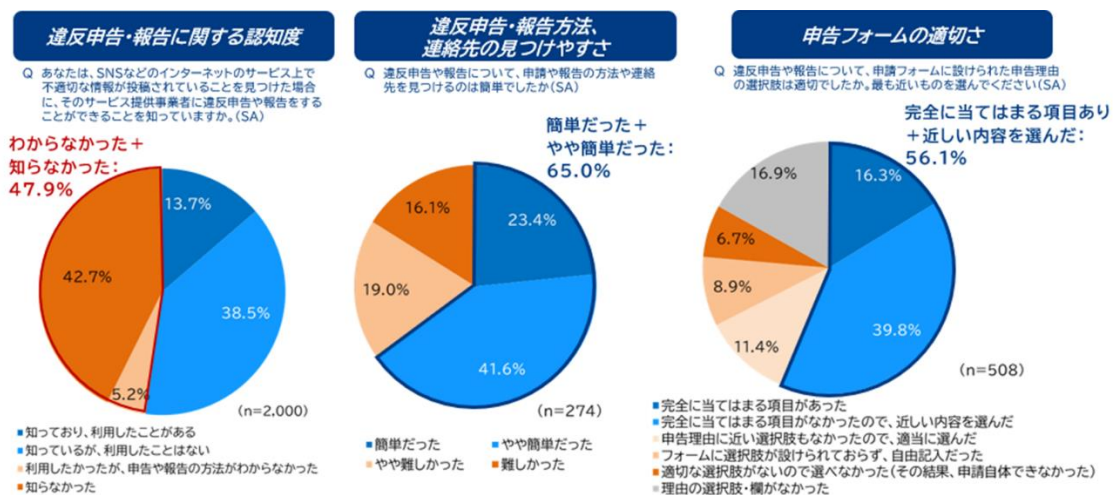
出典：本ワーキンググループ（第1回）資料3「インターネット上の違法・有害情報に関する流通状況等について」

申請の手続等に関するアンケート調査結果の概要

措置申請窓口に関し、アンケート調査結果においては、違反申告や報告について、「わからなかった」・「知らなかった」という人が半数弱（47.9%）であった。また、違反申告・報告方法、連絡先の見つけやすさについて、「簡単だった」・「やや簡単だった」という人が65%を占めている。加えて、申告フォームについて、「完全に当てはまる項目があった」・「完全に当てはまる項目がなかった」ので、近い内容を選んだ」という人は半数強（56.1%）であった。

さらに、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」又は「文章記入欄がなかった」と回答した。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」と回答したのは、28.7%だった。また、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、半数以上が「何も通知がなかった」と回答している。

違反申告・報告の認知度/違反申告・報告方法、連絡先の見つけやすさ 申告フォームの適切さ



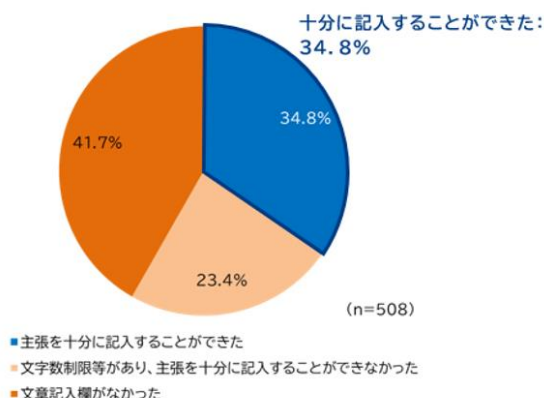
出典：本ワーキンググループ（第1回）資料3「インターネット上の違法・有害情報に関する流通状況等について」

通報フォームへの主張の記入及び証拠添付の可否

調査群②

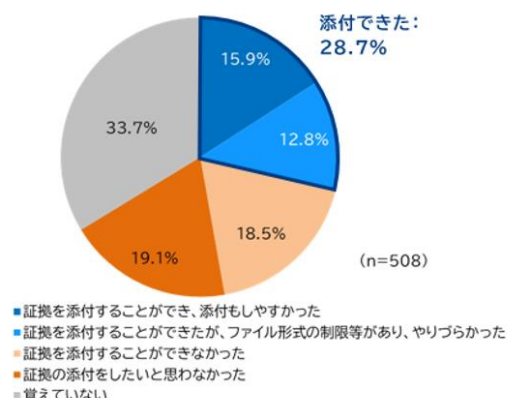
申請フォームの文章記入欄

Q 違反申告や報告について、申請フォームに設けられた文章記入欄は十分でしたか(SA)



申請フォームへの証拠添付

Q 違反申告や報告について、申請フォームに証拠(不適切な投稿のスクリーンショットなど)を添付することはできましたか(SA)



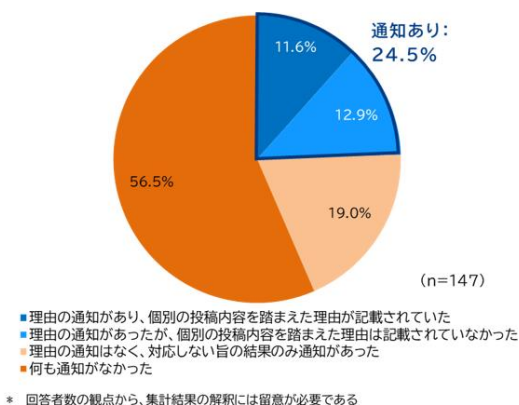
出典：本ワーキンググループ（第1回）資料3「インターネット上の違法・有害情報に関する流通状況等について」

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

調査群②

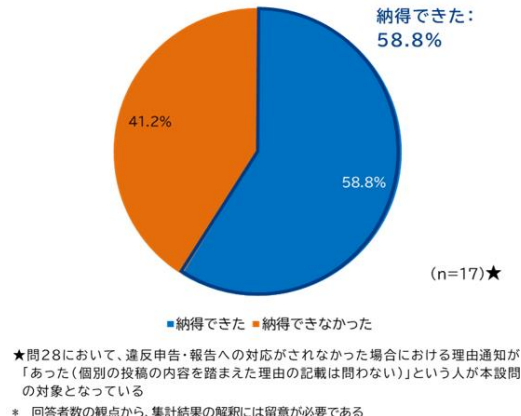
違反申告・報告への対応がされなかった理由の通知有無

Q 違反申告や報告への対応(投稿の削除、アカウント削除等)がなされなかった場合、理由の通知はありましたか。(SA)



違反申告・報告への対応がされなかった理由の納得度

Q 違反申告や報告への対応(投稿の削除、アカウント削除等)がなされなかった理由の通知について、納得できる理由でしたか。(SA)

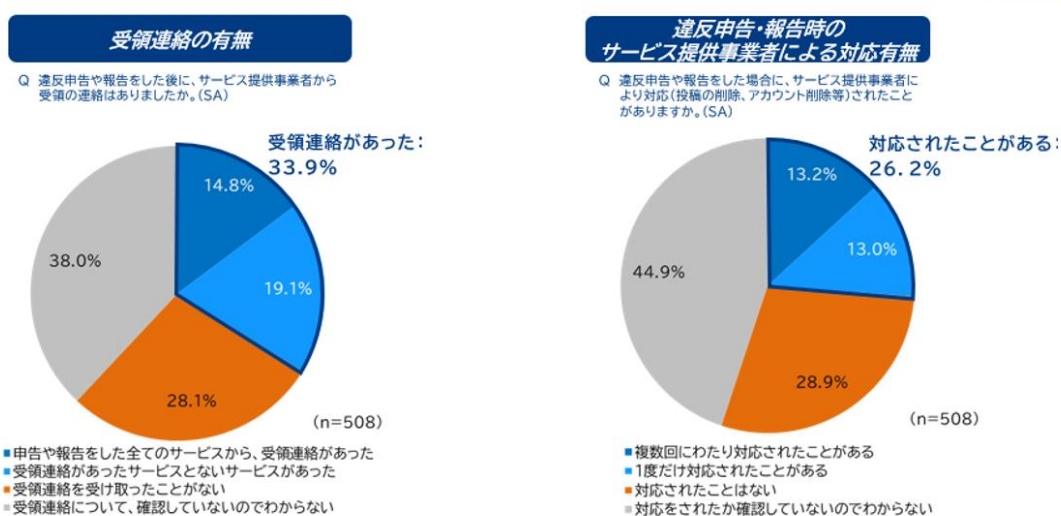


出典：本ワーキンググループ（第1回）資料3「インターネット上の違法・有害情報に関する流通状況等について」

また、アンケート調査結果においては、違反申告・報告時の受領連絡及び対応の有無に関し、違反申告や報告を行った際に、受領連絡があったと回答したのは、33.9%だった。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%だった。

違反申告・報告時の受領連絡及び対応の有無

調査群②



出典：本ワーキンググループ（第1回）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」

プラットフォーム事業者等による対応のモニタリング結果

プラットフォームサービスに関する研究会（以下「本研究会」という。）では、2020年9月に総務省が公表した、「インターネット上の誹謗中傷への対応に関する政策パッケージ」に基づき、プラットフォーム事業者による誹謗中傷を含めた違法・有害情報対策の取組に関する透明性やアカウントビリティの確保方策の取組状況について、自主的な取組の報告を求めること等によりモニタリングを実施し、2021年9月に「中間とりまとめ」、2022年8月に「第2次とりまとめ」として公表した。

1. モニタリングの概要

主要なプラットフォーム事業者（ヤフー株式会社、Google LLC、LINE株式会社、Meta Platforms, Inc.、Twitter, Inc.）に対して、誹謗中傷等への対策状況について、ヒアリングシートに基づく任意での回答を求め、モニタリングを行った。第2次とりまとめに向けたモニタリングにおける主な論点は次のとおり。

項目1 サービス概要とポリシー

誹謗中傷等に関する利用規約・ポリシーについて、適切に設定されているか。

項目2 削除申告等の受付・審査のプロセス

誹謗中傷等に適切に対応するための態勢は適切か。特に、日本国内における態勢が適切か。ポリシーに違反し得る投稿等について適切にユーザ申告の受付又は事業者による検知が行われているか。申告受付又は検知された投稿について、適切に審査されているか。審査結果等に関する発信者や申立者に対する異議申立ての受付態勢が適切か。

項目3 削除等の対応の実施状況及び機能上の工夫

利用規約・ポリシー等について、適切にポリシー等に基づいて削除等の対応がなされているか。

項目 4 発信者情報開示請求への対応

発信者情報開示請求について、適切に対応されているか。

項目 5 情報分析・公開

透明性レポートや取組の効果分析は適切に公開されているか。特に、日本国内において公開されているか。

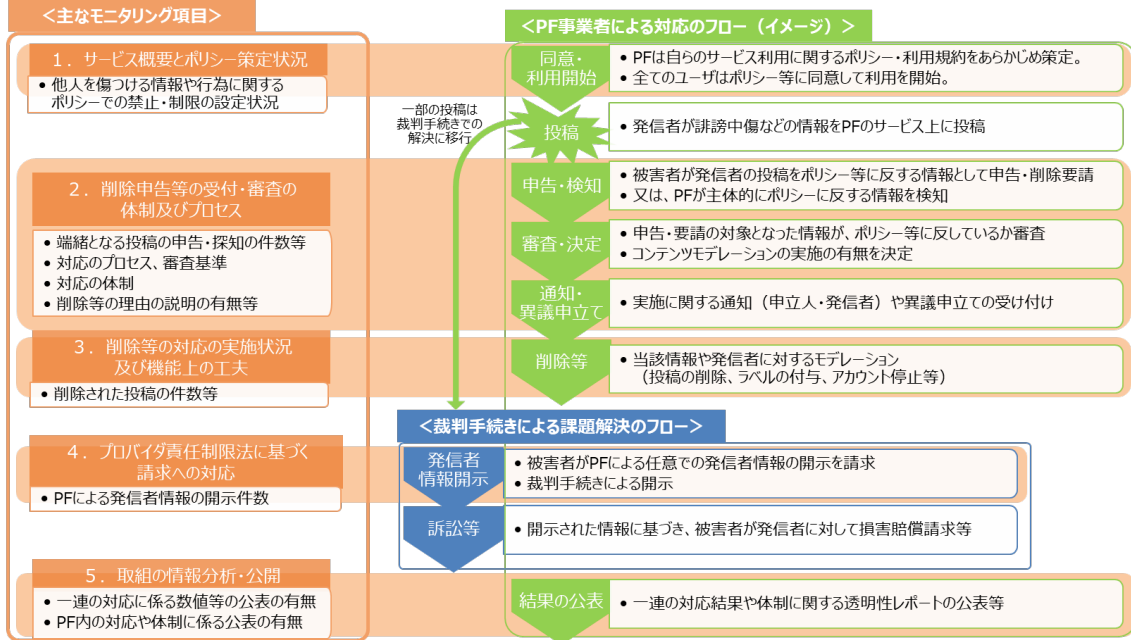
項目 6 その他の取組

上記の各項目に係るプラットフォーム事業者による誹謗中傷対策に関する透明性・アカウントビリティについて、次の観点から検証を行った。

- ・ 利用者が安心・信頼してサービスを利用できるよう、透明性・アカウントビリティ確保が十分に図られているか
- ・ 定量的な数値等を用いて、客観的に透明性・アカウントビリティの確保が十分に図られているか
- ・ グローバルな取組だけでなく、我が国における透明性・アカウントビリティの確保が十分に図られているか
- ・ 中間とりまとめに向けて実施した 2021 年 2 月 25 日時点のヒアリング（以下、「前回ヒアリング」という。）と比較して、事業者による透明性・アカウントビリティ確保のための取組に進展はみられるか

プラットフォーム事業者等による対応のモニタリング

○ PF事業者による誹謗中傷等の情報への対応に係る透明性・アカウントビリティの確保が図られているかについて、対応に係る各プロセスにおいて数値等の公開の有無を検証する。



出典：「プラットフォームサービスに関する研究会第二次とりまとめ」より抜粋

プラットフォーム事業者に対するヒアリングの質問項目

プラットフォームサービス事業者における誹謗中傷等への対策状況ヒアリング（2022年） 質問項目

<p>1. サービス概要とポリシー</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 対象サービス名 ② 加入者数、月間アクティブユーザ数又は書き込み数 ③ (i)誹謗中傷等に関して禁止とする情報や行為【★】 (ii) (i)で挙げた行為に対して取り得る対応【★】 ④ ポリシー等の見直し状況及び外部レビューの有無とそのタイミング <p>2. 削除申告等の受付・審査のプロセス</p> <ol style="list-style-type: none"> ① (i)一般ユーザからの申告・削除要請への受付窓口・受付態勢、対応プロセス【★】 (ii)主体的な誹謗中傷等の情報の検知態勢 ② 申立時における申立者への通知の有無 ③ 申立てに対するポリシー違反等の審査プロセス、案件ごとの優先度の決定方法【★】 ④ 一般ユーザからの申告や削除要請に対応する部署・チームの規模・人数及び部署・チームに関する日本国内の拠点の有無、日本における責任者の有無【★】 ⑤ (i)対応決定時の申立者への通知の有無とその理由説明内容 (ii)対応決定時の対象となる情報の発信者への通知の有無とその理由説明内容及び異議申立て方法の案内の有無 ⑥ 削除等への異議申立や問い合わせに対する受付態勢及び処理プロセス【★】 ⑦ ⑥の異議申立・問い合わせ件数【★】 ⑧ 不正な申告や削除要請への対策の方法・仕組み、対応件数 <p>※【★】は「主な評価項目」</p>	<p>3. 削除等の対応の実施状況及び機能上の工夫</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 誹謗中傷等に関する申告や削除要請の件数【★】 ② 誹謗中傷等に関する申告や削除要請に対する <ol style="list-style-type: none"> (i)削除件数【★】 (ii)削除以外の対応件数【★】 (iii)対応を行わなかった件数、 (iv)削除までの平均時間及び/又は削除対象の閲覧数の抑制程度 ③ (i)主体的な削除件数(AIを用いた自動検知機能の活用【★】) (ii)主体的な削除以外の対応件数、 (iii)主体的な対応までの平均時間及び/又は対象情報の閲覧数の抑制程度 ④ 誹謗中傷等個人の権利侵害を防止・低減するためのサービス上の機能の工夫(特に炎上対策) <p>4. 発信者情報開示への対応</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 発信者情報開示請求を受けた件数(裁判上/訴外)【★】 ② 開示を行った件数(裁判上/訴外)【★】 <p>5. 情報分析・公開</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 透明性レポートの公開、日本語で閲覧可能か【★】 ② 取組の効果分析【★】 ③ 誹謗中傷等の流通状況に関する分析・調査及びユーザに与える影響の分析・調査 ④ 研究者への情報提供、利用条件 <p>6. その他の取組</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 普及啓発 ② 誹謗中傷以外にポリシーで禁止又は制限される情報・行為 ③ 意見・補足
--	--

出典：本研究会第37回会合 資料1 『プラットフォームサービスに係る違法・有害情報（誹謗中傷、偽情報）への対策に関する主な論点（案）』より抜粋

2022年には、ヒアリングシートに基づき、本研究会において次のとおりプラットフォーム事業者に対してモニタリングを行い、事業者団体（一般社団法人セーフインターネット協会、一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構）からも取組状況についてヒアリングを実施した。

- ・2022年2月21日 本研究会（第32回）
対象事業者団体：SIA、SMAJ
- ・2022年3月7日 本研究会（第33回）
対象事業者：ヤフー、Google、LINE、Meta、Twitter

プラットフォーム事業者に対するヒアリングに対する回答（一部抜粋）

	ヤフー	Google	LINE	Meta	Twitter
対象サービス名	Yahoo!知恵袋 Yahoo!ニュース(コメント欄) Yahoo!ファイナンス掲示板	Google 検索 YouTube Google マップ	LINE VOOM LINEオープンチャット LINE LIVE LINE BLOG、livedoor Blog	Facebook Instagram	Twitter
3-① 誹謗中傷等に関する一般ユーザからの申告や削除要請の件数	【日本】 特定の1ヶ月間の件数 ■知恵袋 約5万7千件 ■Yahoo!ニュース 約21万8千件 ■ファイナンス掲示板 約2万7千件	【日本】 ■Google検索 約2,300件 (2021年1月～6月) ■YouTube 世界で7番目に報告が多い。 ■Google マップ 218,870件 (2021年1月～10月)	【日本】 2021年1月～12月 ■LINE VOOM:693件 ■LINEオープンチャット:4,701件 ■LINE LIVE:52件 ■LINE BLOG:9件 ■livedoor Blog:3,644件	【日本】 回答なし 【グローバル】 回答なし	【日本】 16,508件 【グローバル】 42,023件 (2021年1月～6月、 誹謗中傷以外の削除件数 も含む)
3-② (i) 誹謗中傷等に関する一般ユーザからの申告や削除要請に対する削除件数	【日本】 特定の1ヶ月間の件数 ■知恵袋 約5千件 ■Yahoo!ニュース 約1万2千件 ■ファイナンス掲示板 約1万3千件	【日本】 ■YouTube 24,153本 (2021年10月～12月) ※ 上記のうち、ヘイトスピーチ20 件、嫌がらせやネットいじめ628件 ■Google マップ 32,190件 (2021年1月～10月) ※ 上記のうちヘイト、不適切、ハラ スメントなど3648件	【日本】 2021年1月～12月 ■LINE VOOM:20件 ■LINEオープンチャット:56件 ■LINE LIVE:9件 ■LINE BLOG:0件 ■livedoor Blog:0件	【日本】 ■Facebook 約6万件 ■Instagram 約10万件 (2021年第1四半期～第4四半 期) ※ 日本からのものと予測され るユーザーが作成または 共有したコンテンツ	【日本】 回答なし ※ヒアリング後提出 (5/1～5/4参照) 【グローバル】 5,813,337件 (2021年1月～6月、 誹謗中傷以外の削除件数 も含む)
3-③ 主体的な削除件数 (AIを用いた自動検知機能 の活用等)	【日本】 特定の1ヶ月間の件数 ■知恵袋 約2万6千件 ■Yahoo!ニュース 約3万件 ※上記に加え、AIによる投稿刷 除数:約14万9千件 ■ファイナンス掲示板 約1万7千件	【日本】 3-② (ii)と同回答のため割愛 【グローバル】 ■YouTube 370万本以上の動画と 12億件以上のコメントを削除 (2021年10月～12月)	【日本】 ■LINE VOOM:0件 ■LINEオープンチャット:0件 ■LINE LIVE:0件 ■LINE BLOG:0件 ■livedoor Blog:0件 ※主体的な削除以外の対応(非表示化やラベルの付 き等)を行った件数(ヒアリングシート3-③(ii)) ■LINE VOOM:約100万件 ■LINEオープンチャット:約180万件 ■LINE LIVE:約4万件 ■LINE BLOG:約1,000件 ■livedoor Blog:約100件 (2021年1月～12月)	【グローバル】 ■Facebook ・いじめや嫌がらせ:920万件 (表示頻度0.14%～0.15%) ・ヘイトスピーチ:2,230万件 (表示頻度0.03%) ■Instagram ・いじめや嫌がらせ:780万件 (表示頻度0.05%～0.06%) ・ヘイトスピーチ:600万件 (表示頻度0.02%) (2021年第3四半期)	【日本】 回答なし 【グローバル】 ・攻撃的な行為を自動的に検出 するものの技術的限界から、四 分の一程度しか検出できず、残 りの約三分の二は、ユーザー からの報告がなければ、平 常時には検出されず、攻撃的な コメントは、攻撃的なメン ションの66%以上は、ユーザー 自身による自己検知が主として システムに通知 ・なお、2021年1月1日～6月30日に Twitterルールに違反した470万の ツイートが削除
3-④ (ii) 誹謗中傷等に関する申告 や削除要請に対して 削除以外の対応を行った 件数(非表示化や ラベルの付与等)	【日本】 2021年10月19日～12月18日 ■Yahoo!ニュース コメント欄が非表示となった記 事数:計216件 1日あたり平均3.5件	【日本】 ■Google マップ 約120万件のレビューが公開前 に機械学習によってブロック (2021年1月～10月)	【日本】 2021年1月～12月 ■LINE VOOM:2件 ■LINEオープンチャット:0件 ■LINE LIVE:0件 ■LINE BLOG:9件※ ■livedoor Blog:1,364件※ ※記事内容のうち問題のある記 載の削除など	【日本】 回答なし 【グローバル】 回答なし	【日本】 回答なし 【グローバル】 何らかの強制対応が行わ れたアカウント数:14,828,559 件 凍結されたアカウント数: 1,240,148件 (2021年1月～6月)

出典：本研究会第37回会合 資料1 「プラットフォームサービスに係る違法・有害情報（誹謗中傷、偽情報）への対策に関する主な論点

(案) 」より抜粋

2. モニタリング結果

プラットフォーム事業者の誹謗中傷への対応に関する透明性・アカウントビリティ確保状況は、前回ヒアリングの状況から一部進展がみられるものの、一部項目において、依然、透明性・アカウントビリティの確保が十分とは言えない状況であった。

ヤフー及び LINE は、我が国における誹謗中傷への対応について、具体的な取組や定量的な数値を公表しており、透明性・アカウントビリティ確保に向けた施策が進められている。特に、ヤフーでは透明性レポートが新たに公表された。

Google は、我が国における定量的な削除件数等が一部新たに示されており、透明性・アカウントビリティ確保に向けた施策に進展が見られた。

また、Meta は、我が国における定量的な削除件数等が事後的に一部示され、透明性・アカウントビリティ確保に向けた施策に一定の進展が見られた。Twitter は、我が国における定量的な削除件数等を事後的にポリシー別に詳細に示し、透明性・アカウントビリティ確保に向けた施策に進展が見られた。

一方で、我が国における誹謗中傷等の投稿の削除やアカウント停止などの対応について、具体的には、我が国における誹謗中傷対策に十分なリソースが投入されているかという点や削除要請等に対する審査のプロセス、発信者情報開示請求に関する対応状況、サービス上の取組に関する効果分析、透明性レポートの公表状況等について、Google、Meta、Twitter による透明性・アカウントビリティの確保状況には、事業者ごとの状況には差異があるものの、不十分な点があり、誹謗中傷等違法・有害情報への対応のために、我が国において十分なリソースが投入され、文化的、社会的、政治的背景を踏まえた措置が行われているか、十分に明らかではなかった。

その他、各社の回答において、回答対象とするサービスや回答に用いる指標、期間等には、差異が見られた。

プラットフォーム事業者等による対応のモニタリング結果（誹謗中傷への対応に関する透明性・アカウントビリティ確保状況に対する評価の概要）

- プラットフォーム事業者の誹謗中傷への対応に関する透明性・アカウントビリティ確保状況は、前回ヒアリング状況から一部進展が見られるものの、一部項目において、依然、透明性・アカウントビリティの確保が十分とは言えない状況。
- ヤフー及びLINEは、我が国における誹謗中傷への対応について、具体的な取組や定量的な数値を公表しており、透明性・アカウントビリティ確保に向けた施策が進められている。ヤフーでは透明性レポートが新たに公表された。
- Googleは、我が国における定量的な削除件数等を一部新たに示し、透明性・アカウントビリティ確保に向けた施策に進展が見られる。一方、対応のための部署に関する情報や発信者情報開示に関する情報は明らかではない。
- Metaは、我が国における定量的な削除件数等を事後的に一部示し、透明性・アカウントビリティ確保に向けた施策に一定の進展が見られる。一方、対応のための部署に関する情報や発信者情報開示に関する情報は明らかではない。
- Twitterは、我が国における定量的なポリシー別の削除件数等を事後的に一部示し、透明性・アカウントビリティ確保に向けた施策に一定の進展が見られる。一方、対応のための部署に関する情報や発信者情報開示に関する情報は明らかではない。

主な項目の評価	ヤフー	Google	LINE	Meta	Twitter
誹謗中傷等に関するポリシー（1-③(i)(ii)関係）	◎	◎	◎	◎	◎
一般ユーザからの申告や削除要請に対応する部署・チームや日本国内の拠点・責任者（2-①③④関係）	◎	×	◎	×	×
削除等への苦情等に対する苦情受付態勢及び苦情処理のプロセス、件数（2-⑥⑦関係）	○	△	○	△	△
日本における削除要請件数や削除件数（3-①②③関係）	◎	○↑	◎	×〔○↑〕	×〔○↑〕
発信者情報開示の件数（4-①②関係）	◎	×	◎	×	×
取組の効果分析（5-②関係）	○	△	△	△	△
透明性レポートの公開（5-①関係）	◎↑	○	◎	△	○

※2022年3月7日時点の評価 ↑：昨年からの進展 ()：事後提出情報を含む評価
 ◎：十分かつ詳細な記載があった ○：概ね記載があった △：一部記載があった ×：記載がなかった

出典：「プラットフォームサービスに関する研究会第二次とりまとめ」より抜粋

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) 及びその他 に関するアンケート調査及び関係者からのヒアリング結果等の概要

1. 個別の違法・有害情報に関する行政庁からの削除要請

法務省が相談等を通じて調査救済手続を開始したインターネット上の人権侵害情報に関する人権侵犯事件は、引き続き高水準で推移している。法務省は、インターネット上の人権侵害情報について、法務省の人権擁護機関による削除要請件数と削除対応率のサイト別の数値を公表しており、2020年1月～2022年12月の期間内に、人権侵犯事件として処理されたのは5,105件であり、そのうち、法務局において、当該情報の違法性を判断した上で、実際に削除要請を実施した件数の合計は1,376件、削除対応率は69.26%であった。さらに、投稿の類型別（私事性的画像情報、プライバシー侵害、名誉毀損、識別情報の摘示）の削除要請件数及び削除対応率についても公表した。

警察庁が運営を委託しているインターネットホットラインセンター（以下「IHC」という。）においては、令和3年度における違法情報の削除要請が2,206件であった。また、削除要請が行われたうち、削除件数は1,846件、削除率は83.7%となっている。

法務省の人権擁護機関による削除要請と削除対応率

【インターネット上の人権侵害情報】法務省の人権擁護機関による削除要請と削除対応率（サイト別）

番号	サイト名	(種別)	要請件数 ○+△+× =□(件)	削除合計 ○+△ (件)		削除せず × (件)	全部削除率 ○/□ (率)	削除対応率 (○+△)/□ (率)
				全部削除 ○ (件)	一部削除 △ (件)			
1	2ちゃんねるブックマーク	掲示板のコピーサイト	20	20	20	0	100.00%	100.00%
2	爆サイ.com	掲示板	187	186	182	4	97.33%	99.47%
3	FC2	ブログ	26	25	24	1	92.31%	96.15%
4	2ch勢いランキング	掲示板のコピーサイト	17	16	16	0	94.12%	94.12%
5	Amebaブログ	ブログ	16	15	15	0	93.75%	93.75%
6	ログ速	掲示板のコピーサイト	12	11	11	0	91.67%	91.67%
7	ライブドアブログ	ブログ	27	24	22	2	81.48%	88.89%
8	YouTube	画像・動画の共有サイト	110	84	83	1	75.45%	76.36%
9	Imgur	画像・動画の共有サイト	16	12	12	0	75.00%	75.00%
10	Facebook	SNS	13	9	8	1	61.54%	69.23%
11	ホストラブ	掲示板	12	8	6	2	50.00%	66.67%
12	2ちゃんねる(2ch.sc)	掲示板	85	56	44	12	51.76%	65.88%
13	Instagram	SNS	11	7	7	0	63.64%	63.64%
14	Yahoo!知恵袋	Q&Aサイト	22	13	9	4	40.91%	59.09%
15	5ちゃんねる	掲示板	99	50	44	6	44.44%	50.51%
16	みみずん検索	掲示板のコピーサイト	10	3	3	0	30.00%	30.00%
17	Twitter	SNS	143	36	31	5	21.68%	25.17%
18	2ch2.net	掲示板	12	2	2	0	16.67%	16.67%
	その他		538	376	354	22	65.80%	69.89%
	全体		1376	953	893	60	64.90%	69.26%

※ 件数は、個別のプロバイダ等に対する削除要請の件数であり、個別の投稿の件数ではない。通例は、同一の被害者について、特定のサイト等に複数の人権侵害性のある投稿がなされ、そのような複数の投稿について、まとめてプロバイダ等に削除要請を行うところ、このようなプロバイダ等1社に対する要請1回を1件としてカウントしたもの。このうち、全部が削除された場合を「全部削除」、一部が削除されたものを「一部削除」とし、その合計を要請件数で除した数値を削除対応率として示した。

※ 削除には、被害者や地方公共団体による削除依頼に基づく削除のほか、投稿者による自主的な削除もある。

※ 法務省の人権擁護機関による削除要請と削除との条件関係は、厳密に特定できるものではない。

※ 対象期間は、令和2年1月～令和4年12月。対象期間中に処理を終えた要請件数が10件以上のサイト名を掲げた（閉鎖が確認された破産者情報サイトを除く。）。

【インターネット上の人権侵害情報】法務省の人権擁護機関による削除要請と削除対応率（類型別）

〔類型別全体〕

番号	類型	要請件数 ○+△+× =□(件)	削除合計 ○+△ (件)		削除せず × (件)	全部削除率 ○/□ (率)	削除対応率 (○+△)/□ (率)
			全部削除 ○ (件)	一部削除 △ (件)			
1	私事性的画像記録	134	111	104	7	77.61%	82.84%
2	プライバシー侵害	586	408	379	29	64.68%	69.62%
3	名誉毀損	171	120	109	11	63.74%	70.18%
4	その他	27	19	17	2	62.96%	70.37%
	小計	918	658	609	49	66.34%	71.68%
5	識別情報の摘示	458	295	284	11	62.01%	64.41%
	全体	1376	953	893	60	64.90%	69.26%

〔各サイトの類型別削除件数〕

番号	サイト名	(種別)	私事性的画像記録			プライバシー侵害			名誉毀損			その他			識別情報の摘示			総計	
			○	△	×	○	△	×	○	△	×	○	△	×	○	△	×		
1	2ちゃんねるブックマーク	掲示板のコピーサイト	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	3	0	0	20
2	爆サイ.com	掲示板	0	0	0	52	2	0	43	2	1	0	0	0	87	0	0	187	
3	FC2	ブログ	11	0	0	6	0	1	4	1	0	0	0	0	3	0	0	26	
4	2ch勢いランキング	掲示板のコピーサイト	0	0	0	11	0	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0	17	
5	Amebaブログ	ブログ	0	0	0	3	0	0	3	0	0	2	0	0	7	0	1	16	
6	ログ速	掲示板のコピーサイト	0	0	0	7	0	0	1	0	1	0	0	0	3	0	0	12	
7	ライブドアブログ	ブログ	3	0	0	10	2	0	4	0	1	0	0	0	5	0	2	27	
8	YouTube	画像・動画の共有サイト	0	0	0	5	1	3	1	0	5	1	0	0	76	0	18	110	
9	Imgur	画像・動画の共有サイト	4	0	0	5	0	2	0	0	0	3	0	1	0	0	1	16	
10	Facebook	SNS	0	0	0	5	1	3	1	0	1	0	0	0	2	0	0	13	
11	ホストラブ	掲示板	0	0	0	4	1	3	1	1	1	0	0	0	1	0	0	12	
12	2ちゃんねる(2ch.sc)	掲示板	1	0	0	28	7	10	5	1	5	0	0	0	10	4	14	85	
13	Instagram	SNS	0	0	0	3	0	3	2	0	1	0	0	0	2	0	0	11	
14	Yahoo!知恵袋	Q&Aサイト	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	8	3	9	22	
15	5ちゃんねる	掲示板	0	0	1	12	3	29	2	1	9	2	0	1	28	2	9	99	
16	みみずん検索	掲示板のコピーサイト	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	6	10	
17	Twitter	SNS	5	0	0	15	2	22	7	2	8	1	1	3	0	76	143		
18	2ch2.net	掲示板	0	0	0	1	0	8	0	0	2	0	0	0	1	0	0	12	
	その他		79	7	22	198	10	93	26	3	15	7	0	5	44	2	27	538	
	全体		104	7	23	379	29	178	109	11	51	17	2	8	284	11	163	1376	

出典：本ワーキンググループ（第7回）資料1「インターネット上の人権侵害事件の処理について」

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

● 処理結果

1. 違法情報と判断した通報の処理結果

違法情報と判断した 41,944 件の通報のうち、国内案件は 3,881 件で、3,795 件(通報前に削除された 86 件を除く。)を警察に通報し、2,206 件(削除依頼を行う前に削除されたもの等を除く。)について、プロバイダ等に対して削除を依頼しました。削除依頼を行った結果、1,846 件(83.7%)※が削除に至りました。

	警察への 通報前削除	警察へ 通報	削除依頼	削除完了
わいせつ電磁的記録記録媒体陳列	46 件	3,121 件	1,827 件	1,500 件
児童ポルノ公然陳列	6 件	236 件	110 件	106 件
売春目的等の誘引	0 件	15 件	7 件	4 件
出会い系サイト規制法違反の禁止誘引行為	0 件	0 件	0 件	0 件
薬物犯罪等の実行又は規制薬物の濫用を、 公然、あおり、又は唆す行為	0 件	20 件	6 件	5 件
規制薬物の広告	21 件	386 件	242 件	224 件
指定薬物の広告	0 件	4 件	3 件	2 件
指定薬物等である疑いがある物品の広告	0 件	1 件	1 件	1 件
危険ドラッグに係る未承認医薬品の広告	0 件	1 件	1 件	0 件
預貯金通帳等の譲渡等の勧誘・誘引	0 件	5 件	4 件	1 件
携帯電話等の無断有償譲渡等の勧誘・誘引	0 件	2 件	1 件	1 件
識別符号の入力を不正に要求する行為	8 件	4 件	4 件	2 件
不正アクセス行為を助長する行為	5 件	0 件	0 件	0 件
合計	86 件	3,795 件	2,206 件	1,846 件

※ 削除依頼より 5 営業日後に確認した際の件数です。令和 4 年 5 月末時点では、1,970 件(89.3%)が削除に至りました。

2. 自殺誘引等情報と判断した通報の処理結果

自殺誘引等情報と判断した 2,611 件の通報のうち、2,199 件(対応依頼を行う前に削除されたものを除く。)について、プロバイダ等に対して対応を依頼しました。対応依頼を行った結果、942 件(42.8%)が削除に至りました。

※ () 内は、サイバーパトロール(警察庁委託事業)からの通報分を示したものと

分析	自殺誘引等情報	対応依頼	削除完了
件数	2,611 件 (2,287 件)	2,199 件 (2,087 件)	942 件 (882 件)

※ 削除依頼より 14 営業日後に確認した際の件数です。令和 4 年 5 月末時点では、1,112 件(50.6%)が削除に至りました。

出典：本ワーキンググループ（第 1 回）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」

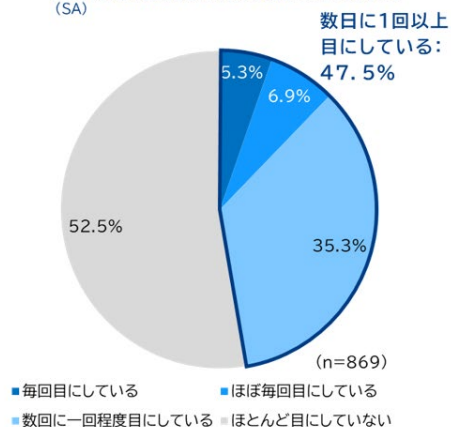
2. 違法情報の流通の監視

繰り返し不適切な投稿を行うアカウントに関し、特定の者から繰り返し多数の誹謗中傷を受けて傷つく方が多いという声（音事協、音制連、Jリーグ）や過去に違反と認定された同一の投稿の場合には投稿の時点で制限するべきという声（音制連）、アンケート調査結果において、「特定の人物に粘着する目的のアカウント」による誹謗中傷等が行われていることを半数近い（47.5%）ユーザが数回に1回以上目撃していた。また、違法・有害情報に関する投稿を「されたことがある」という人のうち、3割以上の方は「特定の人から繰り返し不適切な投稿をしてきた」と回答している。

繰り返し不適切な投稿を行うアカウント

粘着を目的とした投稿の目撃頻度 ※他人を傷つけるような投稿(誹謗中傷)

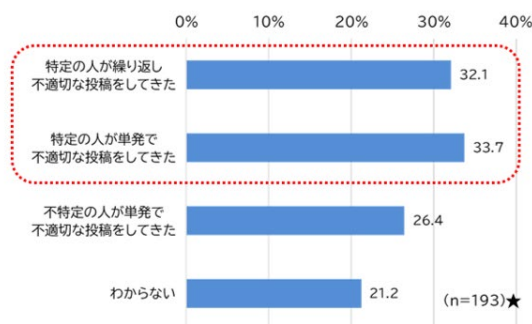
Q 特定の人物に粘着する目的のアカウントなどが複数回にわたって繰り返し投稿をしているのを見たことがありますか。(SA)



不適切な投稿を繰り返しされた経験

調査群①

Q 不適切な投稿をしてくる相手は特定の人でしたか。また、特定の人から繰り返し不適切な投稿をされることはありましたか。(MA)



★違法・有害情報に関する投稿を「されたことがある」という人が本設問の対象となっている（全回答者の9.7%に相当）

出典：本ワーキンググループ（第1回）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」

3. 権利侵害情報に係る送信防止措置請求権の明文化

アンケート調査結果において、違反申告や報告に対して、サービス提供者に対応されたことがあると回答したのは26.2%だった。また、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

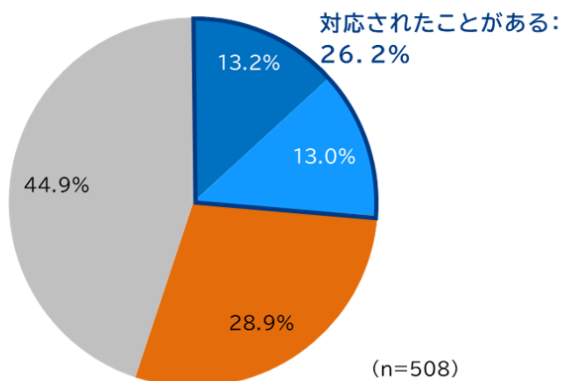
によると、削除請求権があることを知っていた人は 3 割程度（33.7%）であった。

違反申告・報告時のサービス提供事業者の対応の有無

違反申告・報告時のサービス提供事業者による対応の有無

調査群②

Q 違反申告や報告をした場合に、サービス提供事業者により対応(投稿の削除、アカウント削除等)されたことがありますか。(SA)



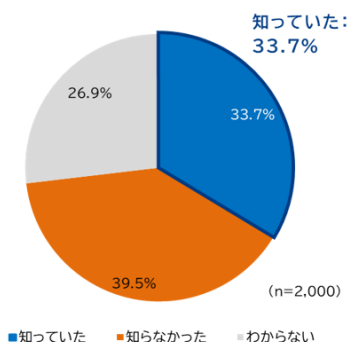
- 複数回にわたり対応されたことがある
- 1度だけ対応されたことがある
- 対応されたことはない
- 対応をされたか確認していないのでわからない

削除請求権の認知度

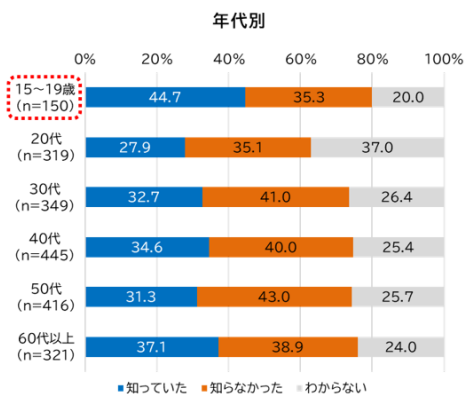
調査群①

削除請求をする権利についての認知度

Q あなたは、SNSなどのインターネットのサービス上での不適切な投稿について、削除を請求する権利が、裁判所の判断の積み重ねによって被害者に認められていることを知っていますか。(SA)



- 知っていた
- 知らなかった
- わからない



出典：本ワーキンググループ（第1回）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」

4. 権利侵害性の有無の判断の困難性の支援

一般社団法人セーフインターネット協会（以下「SIA」という。）が運営する誹謗中傷ホットラインについては、2022年1月1日から12月31日までの受領件数が2,152件（1,382名）であった。また、各社の利用規約に基づいた削除等の対応を促す通知を行った861URLのうち、削除が行われたのは573URL、削除率は67%であった。なお、SNSにおける削除率は60%未満であった。

民間団体による削除要請



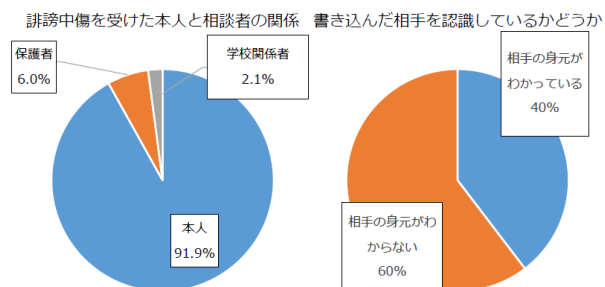
連絡件数

誹謗中傷ホットラインが2022年1月1日～12月31日までの間に受理した連絡件数は**2,152件**。前年（2,711件）から減少傾向。

◆件数
2,152件

◆人数
1,382名

◆属性
本人 1,978件（1,270名）
保護者 129件（76名）
学校関係者 45件（36名）



通知結果

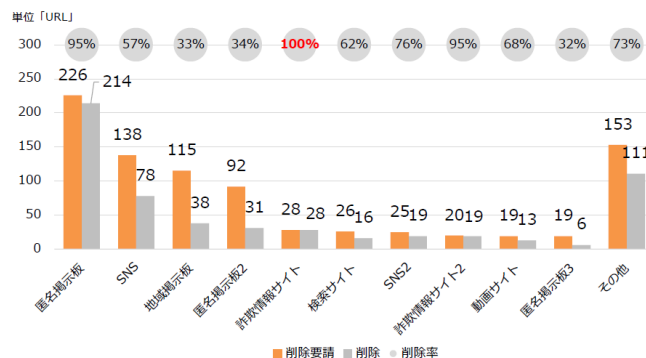
各社の利用規約に基づいた削除等の対応を促す通知を行った結果、削除が行われたのは**573URL**、削除率は**67%**。前年の74%から7p減少。減少の理由は「匿名掲示板2」「地域掲示板」の削除率の低下による。なお「SNS」の削除率は本年も60%未満に留まる。

◆該当数
556件

◆通知数
861URL

◆削除確認
573URL

◆削除率
67%



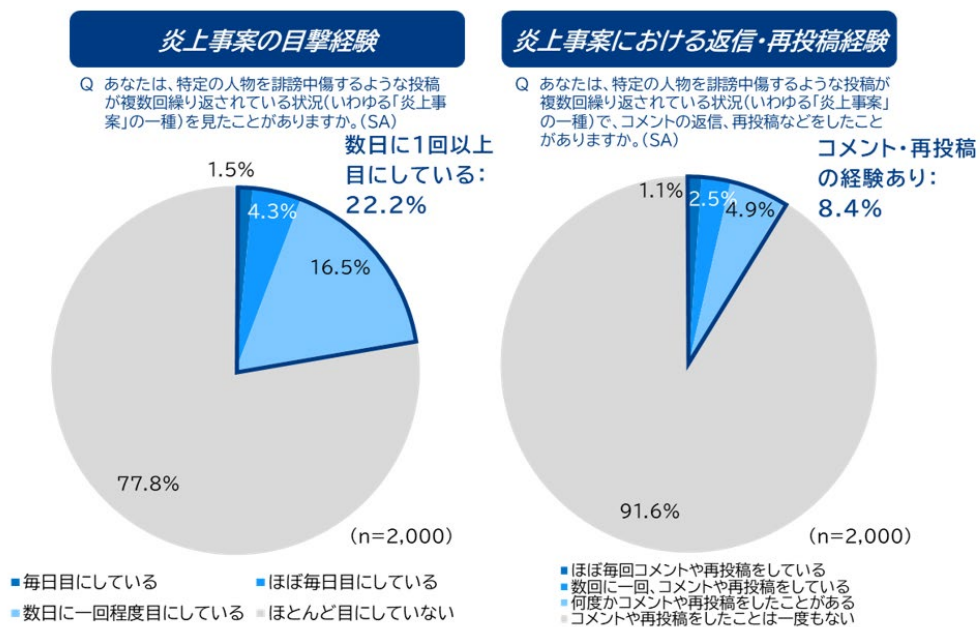
「該当」案件1件につき複数の通知を行う場合があるため、「該当数」と「通知数」は異なる

出典：本ワーキンググループ（第3回）資料5「誹謗中傷対策（一般社団法人セーフターインターネット協会）」

5. その他炎上事案への対応

アンケート調査結果によると、2割以上の人々が数日に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（いわゆる「炎上事案」）を目撃している。

炎上事案の目撃状況



出典：本ワーキンググループ（第1回）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」

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	構成員からのご意見
<p>1. プラットフォーム事業者の責務</p> <p>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ざ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。</p>	<p>・掲示版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）</p>	<p>・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、それ以外の掲示版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、検討の視野に入れられることが望ましいのではないか。（生員構成員）</p> <p>・実効性を考えるならば個人々々による情報発信の中心的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）</p> <p>・まとめサイト等で拡散被害を受ける側面があり、まとめサイト等はもちろんレンタルサーバー八会社を利用している。レンタルサーバーの利用においては本人確認が徹底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える。（清水構成員）</p>
<p>2. こうした点に加え、ユーザー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。</p>	<ul style="list-style-type: none">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）	<p>・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）</p> <p>・ただ、ここには「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）</p> <ul style="list-style-type: none">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、ここにいう「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）
<p>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。</p>	<p>・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リース、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つたり、悪質なものである程度の絞って検討したりする必要がある（UUUM）</p>	<p>・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、サービス形態なども求めることも違ふがあるように感じる。パラメツク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）</p>
<p>4. 透明性・アカウントリビリティの確保方策の在り方</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none">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（リリーグ） 透明性・アカウントリ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） データの種類の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つたがために、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リビリティの確保の第一歩であるが、絶対善と捉えられはならない（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リユーザーンション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つた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）	<ul style="list-style-type: none">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き取り組み状況と、自ら改善した点を示すことで、信頼と安心を回復しよう努めてほしい。（山根構成員）
<p>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。</p>	<p>・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るべきである。一方、様々な申立があり得ることや抜け穴探しへ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、アカウントなどには意見表明の場からの開かれの意味を意味することになる）。（上沼主査代理）</p> <ul style="list-style-type: none">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）	<p>・政府や一部の関係者だけでなく、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アクトであるため、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。（生員構成員）</p> <ul style="list-style-type: none">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）
<p>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、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。</p>	<p>・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、運営方針やモデ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）</p> <p>・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・アカウントリ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）</p> <ul style="list-style-type: none">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）	<ul style="list-style-type: none">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象体になっていて、全てのサービス形態で当てはまるとは言えませんが、ユーザー数が増えたら、指数関数的にユーザー数、経済的な利益も増えるという特性が一足はあると思えます。中小のサービス全てを同じ規制で当てはめるという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つ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ことも不公平感があること思いますので、事業者を含めて公平な基準などをつくるべきだと思います。（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）
<p>7 - 2 - 透明性・アカウントリビリティの確保が求められる事業者</p> <p>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・アカウントリ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・アカウントリビリティの確保には事業者にならなからず経済的負担が生じることや、ユーザー数や投稿数が多く、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く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・アカウントリビリティの確保を促すことについて、どう考えるか。</p>	<p>・2 - 2 運用方針及び運用結果の公表</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none">フォーマットが別々だったつて、事業者の取組内容がそれぞれ異なると、国やユーザーにとっても分かりづらくなると思いますので、国や第三者機関がガイドラインを作成するなども検討していただきつつ、事業者への過度な負担にならなように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し入れつつ、一定の基準や必要な事項は最低限ろえた方が好ましいと考ええています。（伊藤構成員）

No.	検討アジェンダ	構成員からの意見
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）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"> 公表されるべき（音事協） 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（リリーク） 削除対象になる事例集のようなものがあるといわないか（リリーク） 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）（リリーク） 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）
10	<p>(2) コンテンツモデレーションの運用結果 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などについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公表されるべき（音事協） 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） 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）
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 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、ともしればいかに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>	<ul style="list-style-type: none"> 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、それを公表すべき（音事協） 単なるデータの公表の有無にとまらぬ評価の在り方について議論が必要である（ヤフー） 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） 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、システムの見直し精度など、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） 自社の成績を自分たちでつげるわけにはいかず、第三者に評価をしていただくなくてはならない（Meta）
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"> 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） 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、実際上記まで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歩すすりリスクはないか。（清水構成員） 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かを把握する必要はある。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・フィルタをい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）
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） 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などについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 事業としての裁量に關わる部分までは公表は不要と思う。（上沼主査代理） 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んちんで行われているかを検討することができるとため、公表すべき。（清水構成員） 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規模なのかといった点である。（水谷構成員） 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。（山根構成員）
14	<p>また、プラットフォーム事業者によっては、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"> 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） 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） 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）
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"> 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） それによって投稿がどのくらい思いとまら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） 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）
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"> 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。（生員構成員）

No.	検討アジェンダ	検討アジェンダ
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ・所属の芸能事務所が削除の手続を代行できるような整備がなされると有難い (音事協) ・窓口の自体が非訪中爆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、わかりやすく、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った様々な制限がなされているケースがあり、必要な事項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ことが望ましい (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れ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もらうことがあれば、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よいのではないかと (リリーク) ・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が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) ・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れたときに次の手が打ちやすくなる (UUUM)
18	<ul style="list-style-type: none"> (1) コンテンツモデレーションの措置申請窓口 <p>プラットフォーム事業者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に手続を整備することについて、どう考えるか。</p> <p>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が認識があったものとみなすことについて、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。(生員構成員) ・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には、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、申請を受け付けられ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、意見がなせ出ているかについては考えもいろいろ。(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、審査されている場合も不明なことがあるため、受け付けられた時点で何らかの反応があるようにした方がよいと思う。(清水構成員) ・窓口をわかりやすくするのは望ましい取組であると思いますが、受け付けられた時点で何らかの反応があるようにした方がよいと思うと思いますが、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わゆる「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へ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。	<ul style="list-style-type: none"> ・「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、とは思ふ。(上沼主査代理) ・最終的な判断までの期間が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) ・理由の通知は (ワイバッド) が不要と明示した申告以外は) 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。(生員構成員) ・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考え、上記のとおり、プラットフォーム上で発言の可否は、利用者に重大な影響を与える点に鑑み、異議申し立てなどの手続を設け、その中で一定の説明をするなどの仕組みが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らず」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が、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が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)
20	<ul style="list-style-type: none"> (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 <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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・プラットフォーム事業者には削除について不可解な数量がある (音事連) ・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らず、動きづらいので、理由は絶対に明らかにされるべきである (音事協、音事連) ・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つの機能が有り、①については極力間口を広くする必要があり、申告内容の粒度は様々であり、一律のワイバッドは困難である。また、必ずしもすべての申告者がワイバッド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て対応することが望ましい (LINE)
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・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、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、手続的保障を充実すべきである。(水谷構成員) ・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)
22	<ul style="list-style-type: none"> (3) コンテンツモデレーションに関する苦情処理 <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理を適切に行っていただきたい (リリーク)
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、何が有るか。	<ul style="list-style-type: none"> ・産官学民での取組状況の共有等の継続的な実施 ・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)
24	2-6 取組状況の共有等の継続的な実施	<ul style="list-style-type: none"> ・産官学民での取組状況の共有等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)
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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つ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 (リリーク) ・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なければプラットフォームが法的に保護されるというもの) と、よきサマリヤ人の保護 (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うもの) の2つが重要である (Google, Meta)
26	3-1 投稿のモデリングのフェーズ	<ul style="list-style-type: none"> ・検閲は、権力者が行うってきたものであるが、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かもしれないが、AI等により、もう少し事前のモデ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いかと考えている (リリーク) ・プラットフォーム事業者側が継続モデ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)
27	3-2 権利侵害情報の流通の網羅的なモデリング	<ul style="list-style-type: none"> ・網羅的なモデ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・網羅的ではないモデリング」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デ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る。(生員構成員) ・一律網羅的なモデ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デリングの方針を決めることができ、また、もう可能性があり、検閲に類する効果が生じうることを考えると、事前のモデリングによるコンテンツモデリング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での発表者によるご意見	構成員からのご意見
32	<p>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、プラットフォーム事業者は、特定の情報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はない限り、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</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、分らない(Google)</p>	<p>・侵害された権利の内容にかかわらず、Notice & 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を判断する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うつであれど仕方が無いが、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べきではない。(清水構成員)</p> <p>・他方で、ノーテイングアウトやツイートの削除の手続きは、濫用のリスクが高い。発信者が面倒がって異議申立てはし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、異議申立て等があったときは、別途対応出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で場合によっては齟齬を無く円滑な対処に繋がる事もあるため、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が、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あるため、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>・上記の通り。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、そのニーズは実態にあるのか、あるとしてどのようなサポートが必要と考えているかの調査が必要ではないかと。(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、重要であると考えられる。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郭化する事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を整えば、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、プロ頁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ふ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>・ADRは、判断事例の蓄積を通じた各事業者の判断のプ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かケースというのはそのせり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か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る。(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、決定が出てから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い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ためと想像されますし、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おくり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べき対応は、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ことも、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得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に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ので慎重であるべきように思いますが、現在行政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> <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的判断に委ねる以外にないと考えられる(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、事業者が「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つ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美談してもなお、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考えられる。例えば、義務化以外にも、トラブルシューティング・プラットフォームとして、行政庁が協力をより積極的に検討すべきである。(水谷構成員)</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>		

No.	検討アジェンダ	構成員からの意見
38	<p>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。</p>	<p>・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)</p>
39	<p>(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贋を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。</p>	<p>・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)</p> <p>・真摯な対応をすべきだと思う。(藤原構成員)</p> <p>・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に「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)</p>
40	<p>4. その他 4- 1 検討対象となる情報の範囲 発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もなう措置や行政庁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・アカウントリ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べきかが必要と考えられるが、どうか。</p>	<p>・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いくような定義であることを担保すべきである (Google)</p> <p>・「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)</p> <p>・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だと思います。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)</p> <p>・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リビリティを高めたいうえで、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)</p>
41	<p>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。</p>	<p>・相談者がたらい回しとされないよう、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)</p> <p>・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。(清水構成員)</p> <p>・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)</p>
42	<p>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当たって、改善すべき現状の課題や留意すべき点はあるか。</p>	<p>・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)</p> <p>・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とともにより、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)</p>
43	<p>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、公にならなない一対一の通信の内容について確認することなどについて、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。</p>	<p>・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)</p> <p>・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)</p> <p>・開示可否の判断に関して、請求者が提示する通信内容を確認することはやはり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ということは許されるべきでない。(清水構成員)</p> <p>・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)</p>
44	<p>上記のいずれにも該当しない事項</p>	<p>・違法情報のうち、権利侵害情報と並行して、主に「2. 透明性・アカウントリ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。(生良構成員)</p> <p>・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)</p>