



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  
現状整理及び更なる検討を要する点について

2023年10月31日  
事 務 局

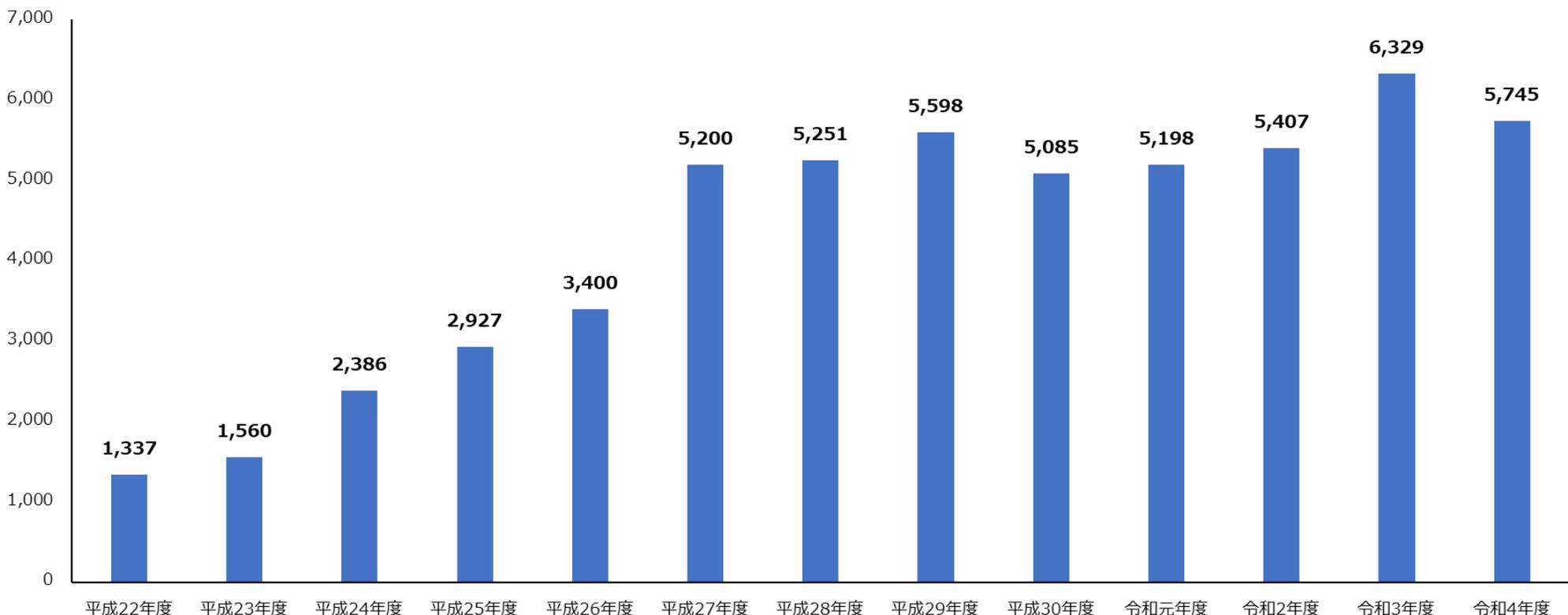


# 1. 誹謗中傷等の違法・有害情報の流通状況



○ 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、近年の相談件数は、受付を開始した平成22年度の相談件数の約4～5倍に増加しているなど、違法・有害情報の流通が依然多く生じていると考えられる。

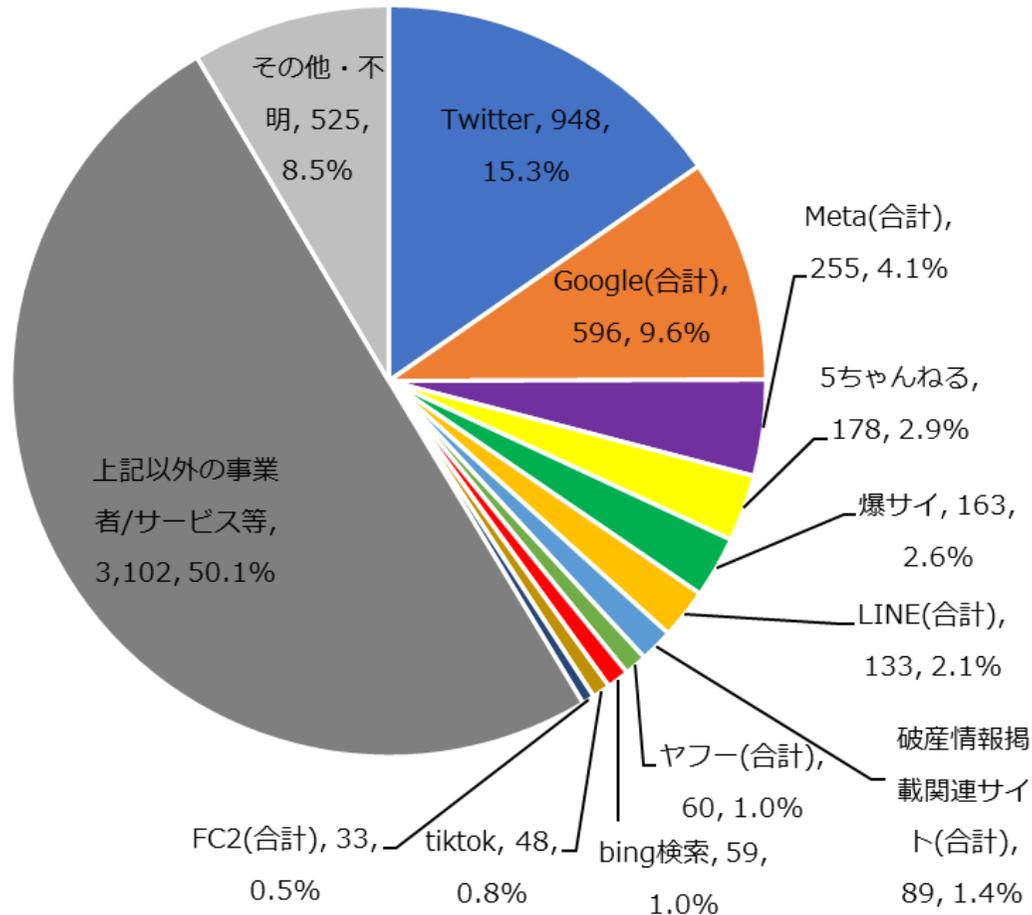
違法・有害情報相談センターにおける相談件数の推移 <平成22年度～令和4年度>



(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7回会合 資料2より引用)

# 違法・有害情報相談センターに寄せられた相談（作業）件数の事業者別内訳

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



事業者/サービス名等	件数	割合	
Twitter	948	15.3%	
Google(合計)	596	9.6%	
	検索		229
	YouTube		158
	map		180
Meta(合計)	255	4.1%	
	Instagram		199
	Facebook		55
	Whatsapp		1
5ちゃんねる	178	2.9%	
爆サイ	163	2.6%	
LINE(合計)	133	2.1%	
	livedoorサービス*		61
	LINEアプリ内サービス		72
破産情報掲載関連サイト(合計)	89	1.4%	
Yahoo!(合計)	60	1.0%	
	検索		17
	その他		43
bing検索	59	1.0%	
tiktok	48	0.8%	
FC2(合計)	33	0.5%	
上記以外の事業者/サービス等	3,102	50.1%	
その他・不明	525	8.5%	

\* 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。

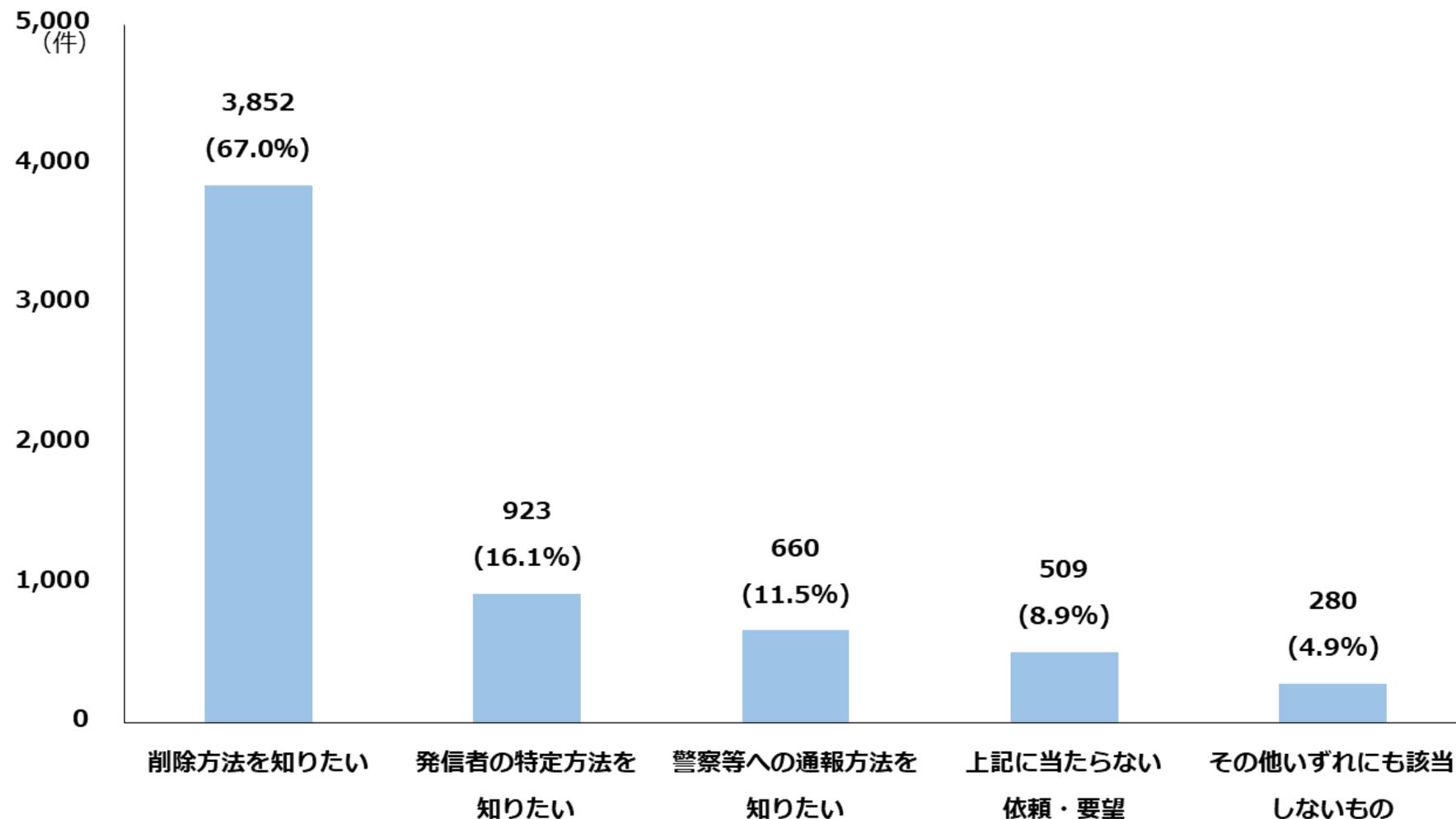
注1 相談（作業）件数を集計したものであり、個別の相談が権利侵害にあたるか相談センターでは判断していない。

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。



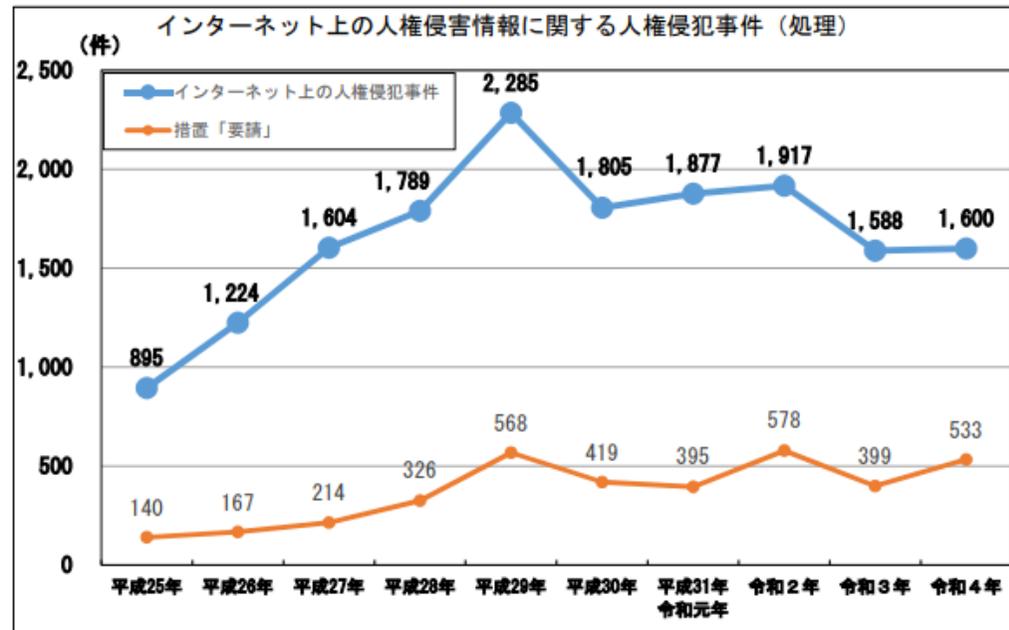
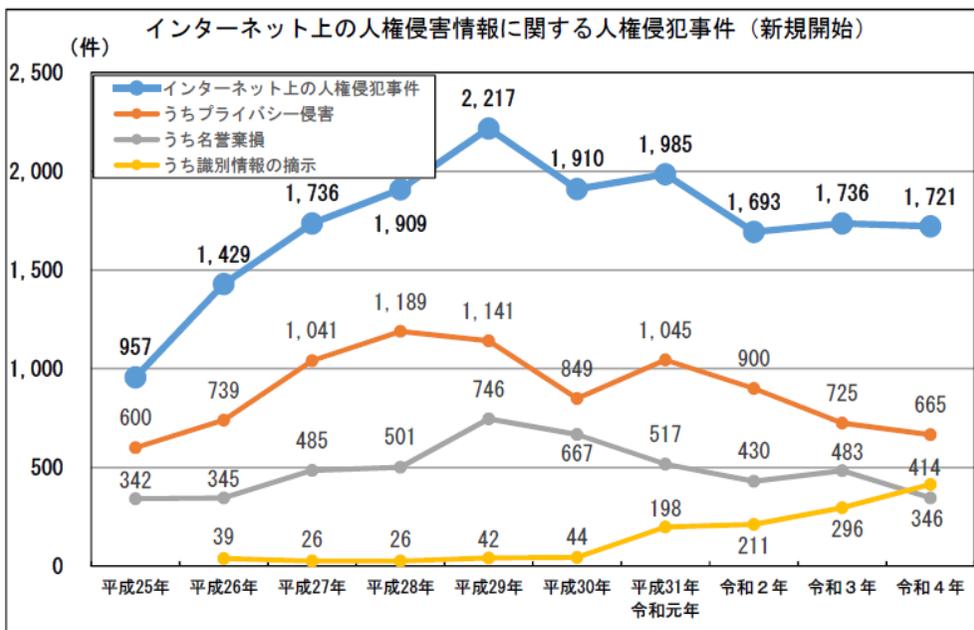
相談（作業）件数の内訳：対応手段（作業件数ベース）（n=5,745）＜令和4年度＞



- 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害事件の件数は、新規開始件数が1,721件、処理件数が1,600件となっており、引き続き高水準で推移している。
- 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、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

(1) 新規救済手続開始件数

(2) 処理件数



## 【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。）。



## 2. 更なる検討を要する点

## 1. プラットフォーム事業者に対する規律

項目	更なる検討を要する点
<b>プラットフォーム事業者に対する規律</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>プラットフォーム事業者には誹謗中傷等を含む情報の流通の低減に係る責務があることを踏まえ、プラットフォーム事業者に対する規律の対象とする情報は、どのような範囲とすべきか。</li> <li>プラットフォーム事業者には誹謗中傷等を含む情報の流通の低減に係る責務があることを踏まえ、プラットフォーム事業者に対する規律の対象とするプラットフォーム事業者は、どのような範囲（規模等）とすべきか。</li> </ul>

## 2. 削除指針

<b>削除指針</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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」は、利用者にとっての透明性、実効性の確保の観点から有意義である一方、その内容及び粒度についてどうすべきか。</li> <li>削除指針の対象とする情報は、どのような範囲とすべきか。</li> </ul>
-------------	---

## 3. 運用体制の整備

<b>運用体制の整備</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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を行うための運用体制の整備を求めるべきか。</li> <li>求める場合、プラットフォーム事業者の運用体制の整備について、どのような者の選任をどの程度求めるべきか。</li> </ul>
----------------	---

## 4. 申請の手続等

項目	更なる検討を要する点
<b>措置申請 窓口の明示</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請等の窓口について、所在を明確かつ分かりやすく示すこと等を義務付けるべきか。</li> <li>義務付ける場合、「明確かつ分かりやすい」の具体例として、どのような場合が考えられるか。</li> </ul>
<b>対応状況の 透明化</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請者に対する受付通知並びに判断結果及び理由の説明を求めるべきか。</li> <li>その場合、特に判断結果及び理由の説明について、どのような場合に不要とするのが適当か。</li> </ul>
<b>発信者に対する 説明</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>プラットフォーム事業者が投稿の削除等を講ずるとき、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を求めるべきか。</li> <li>求める場合、どのような範囲において、発信者に対する投稿の削除等の事実及び理由についての説明を求めるべきか。</li> </ul>
<b>申請の処理に 関する期間の 定め</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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求めるべきか。</li> <li>求める場合、事業者による的確な判断の機会を損なわないように、どのような場面において一定の期間を超えての検討を認めることが適当か。</li> </ul>

## 5. 運用状況の公表・評価

項目	更なる検討を要する点
<b>運用状況の 公表・評価</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運用状況の公表に当たっては、どのような公表事項を求めることが適当か。</li> <li>運用結果に対する評価についてどのように考えるか。</li> </ul>

## 6. 取組状況の共有

<b>取組状況の共有</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各ステークホルダーにおける取組状況を継続的かつ専門的に把握するための場の在り方をどのように考えるか。</li> </ul>
----------------	--

## 7. プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割

<b>プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>権利侵害情報に係る送信防止措置請求権の明文化について、どのように議論を進めていくべきか。</li> <li>炎上事案への対応について、どのように議論を進めていくべきか。</li> </ul>
--------------------------------	--

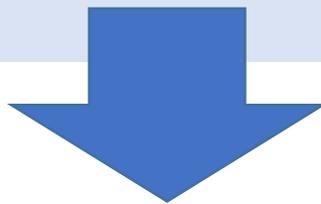


### 3. 各項目における御意見等の整理

## 今後の検討の方向性

### Ⅲ. 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

- 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。



## 更なる検討を要する点

- プラットフォーム事業者には誹謗中傷等を含む情報の流通の低減に係る責務があることを踏まえ、プラットフォーム事業者に対する規律の対象とする情報は、どのような範囲とすべきか。

## 構成員の御意見

- 削除を義務化するような対象について、有害情報については、その対象として位置づけるかを慎重に検討すべきということを記載いただいたが、これはそのとおりだと思う。（上沼主査代理・第9回会合）
- 重要なのは、違法情報と有害情報の区別である。違法情報に関しては、もちろん日本において法制上、あるいは判例法理上、対象がある程度明確化しており、権利侵害になった場合の表現の自由との間の調整も一応は済んでいる。一方で、有害情報というのは、様々なものが含まれる。例えば、青少年の有害情報といったものもあり、偽情報やヘイトスピーチだけではない。選挙に対するインフルエンsovペレーションが最近問題になっているが、そういった影響力工作も有害情報に入ると考えるべきなのか、対象をまずは確定する必要がある、それら個々のものが具体的にどのようなリスクを我々の社会に及ぼすのかについて検証を継続的に進めていくことが求められる。よって、まずは違法情報において、公法上の義務を通じて社会的責務を果たしていただくことが重要かと思う。（水谷構成員・第5回会合）

## 今後の検討の方向性

### Ⅲ. 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

- 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。

### Ⅲ. 2 プラットフォーム事業者に対する規律（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。

## 更なる検討を要する点

- プラットフォーム事業者には誹謗中傷等を含む情報の流通の低減に係る責務があることを踏まえ、プラットフォーム事業者に対する規律の対象とするプラットフォーム事業者は、どのような範囲（規模等）とすべきか。**

## 構成員の御意見

- DSAがサイズでグラデーションを設けて、それぞれの責務についてグラデーションをつけて対応しているということと関係してくると思うが、ユーザーのロックインという意味でも、責務の対象は、基本的にはまずは大規模な、一番サイズが大きいメガプラットフォームを主軸に考えている。特に日本だとTwitterやInstagramの利用者は非常に多いので、そういったプラットフォームを前提にこういう責務を考えていくべき。ただし、規模が小さければ大丈夫なのかという話ではあるが、規模が小さいところに規律をかけ過ぎると、結局、プラットフォーム同士の競争を妨げてしまう可能性が無視できないとも思われるため、グラデーションを設けるという事はあり得ると思う。（水谷構成員・第5回会合）
- 実際の問題発生におけるユーザー数の閾値のようなものがあり、その閾値を超えると問題がある投稿が増える、つまり、一定のユーザー数を超えたときから問題が生じるので、そうやって考えると、対象事業者は大規模にするのが実効的だと思う。（上沼主査代理・第5回会合）
- 既に指摘があったように、「プラットフォームサービス」を検討の中心に据えながらも、それ以外の掲示板やまとめサイト等に関しても、念頭に置く責務の度合いやハードロー・ソフトローの区分を考慮しつつ、検討の視野に入れることが望ましいのではないかと。（生貝構成員・「今後の検討の方向性」参考資料8）
- 例えばショッピングモールのいわゆるレビュー欄のようなところまで含めるかどうかというのは、確かに慎重に考える必要がある。（生貝構成員・第9回会合）

## 発表者による御意見

- 掲示板やまとめサイト等にも同様の課題があるため、プラットフォームサービスに限定せずに検討していただきたい。（UUUM・「今後の検討の方向性」参考資料8）

### 今後の検討の方向性

#### Ⅲ. 2 プラットフォーム事業者に対する規律（2）事業者による違法情報の削除等に関する枠組み

- 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ふ指摘がある。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。



### 更なる検討を要する点

- 「削除指針」は、利用者にとっての透明性、実効性の確保の観点から有意義である一方、その内容及び粒度についてどうすべきか。

### 構成員の御意見

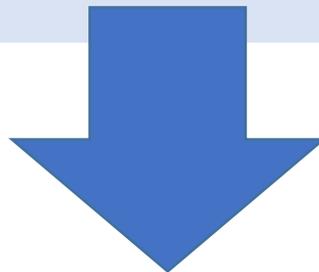
- 海外事業者のポリシーは、SNSで形づくられるコミュニティを守るべきルールとして定められている場合が多く、自分の権利が侵害されたという形式でポリシー違反の通報をしにくい仕組みになっているものも多い。（清水構成員・第9回会合）
- 削除指針はアクセスしやすく、平易な表現で書いていただくことが重要であるところ、こちらは欧州のデジタルサービス法においても、Terms and Policyをしつかりと平易な言語で書くことを求めていることとの兼ね合いも含めて検討していけるとよい。（生貝構成員・第9回会合）
- ポリシー自体を探すのが非常に難しい場合があり、コミュニティガイドラインのリンクが設置されて、そのリンクから飛んで、さらにその中を読み込んでいくというような作業をしないと、具体的な禁止行為を確認できないことがある。（清水構成員・第9回会合）
- ポリシーにおいて、大きな方向性として嫌がらせとか差別といったものは許されないという観点での言及がされていっても、具体的な書きぶりは各社において差異がある。例えば、名誉毀損を意図したコンテンツとか悪意あるコンテンツは許容されないと定めつつも、具体的にどういったものがそれに当たるのかという判断を例示しているものはほぼない。（清水構成員・第9回会合）

### 発表者の御意見

- アカウント停止を求めた場合に措置をするかしないか、実施基準が不明確。（Jリーグ・「今後の検討の方向性」参考資料8）
- 削除対象になる事例集のようなものがあるかといふのではないか。（Jリーグ・「今後の検討の方向性」参考資料8）
- 判断基準を公表することとすると、公表情報の悪用（判断基準のすり抜け、判断基準に定義されていない違法・有害情報に関する投稿等）の懸念がある。なお、当社では、誹謗中傷に該当する可能性のある行為や、誹謗中傷に当たると判断した場合の措置等を定め、ユーザーに周知している。（LINE・「今後の検討の方向性」参考資料8）

### 今後の検討の方向性

- Ⅲ. 2 プラットフォーム事業者に対する規律 （2）事業者による違法情報の削除等に関する枠組み
- 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。



### 更なる検討を要する点

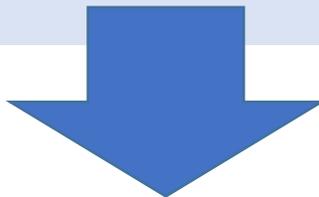
- 削除指針の対象とする情報は、どのような範囲とすべきか。**

### 構成員の御意見

- 削除指針は、プラットフォーム事業者がどういう基準で削除を行っているのかという方針なので、情報の種類如何に関わらず、自分たちがこういうものについて削除すると決めているのであれば、それは明らかにすべき。（上沼主査代理・第9回会合）
- 利用規約違反となる情報をしっかりと説明いただくというのは重要なことであり、どのような指針なのかが分からないと、申請をする側としても、情報発信をする側としても、なかなか安定性や予見性が保たれないところがある。（生貝構成員・第9回会合）

#### 今後の検討の方向性

- 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を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。



#### 更なる検討を要する点

- 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を行うための運用体制の整備を求めるべきか。
- 求める場合、プラットフォーム事業者の運用体制の整備について、どのような者の選任をどの程度求めるべきか。

#### 構成員の御意見

- 日本語の文脈をきちんと理解できる人員が配置される必要がある。その際、単に日本語を扱えるということではなく、文脈、背景事情、スラング及び歴史的背景等も踏まえて、意味内容を把握できるということが重要な要素である。日本語が扱えたとしても、米国と日本では名誉毀損の概念が異なるし、米国では侮辱罪といった概念もそもそも存在していない。こうしたことから、言葉が理解できるというだけでは、権利侵害があるかどうかの判断は難しいという事情がある。（清水構成員・第9回会合）

#### 発表者による御意見

- 削除対応の硬軟につき、時期による差が大きい。（プラットフォームサービスに関する研究会第40回会合 資料3 清水弁護士「現状の課題について」）

### 3. 運用体制の整備

#### 誹謗中傷対策ヒアリング（2022年3月7日）

	ヤフー (本会議時点においてはLINEヤフー)	Google	LINE (本会議時点においてはLINEヤフー)	Meta	Twitter (本会議時点においてはX)
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 ※本会議時点においては、LINE LIVE、LINE BLOGはサービス終了済、livedoor BlogはLINEヤフーのサービスではない	Facebook Instagram	Twitter (本会議時点においてはX)
2-④ 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	<p>【日本】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>投稿の削除等のパトロール業務を専門とするパトロール部隊に約70名が在籍名し、24時間365日対応。</li> <li>プロバイダ責任制限法に基づく法的な判断をする部署については、7～8名程度で対応。</li> <li>日本国内の拠点：有</li> <li>日本における責任者：有</li> </ul>	<p>【日本】</p> <p>日本の案件だけに従事する人間の数を正確に示せないが、日本をカバーする人数は必要に応じて拡充していく。</p> <p>【グローバル】</p> <p>Google 全体で20,000人を超えるスタッフが24時間365日体制でGoogleのプラットフォーム全体でコンテンツの確認と削除に取り組んでいる。</p> <p>※これらすべての対応を日本語での対応が可能。</p>	<p>【日本】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>削除要請については、各サービスにつき10名程度で対応。</li> <li>モニタリングについては、各サービスにつき15名～90名程度で対応。</li> <li>東京（LINE株式会社）及び福岡（LINE Fukuoka株式会社）に拠点。</li> <li>※本会議時点においては、「LINE株式会社」は「LINEヤフー株式会社」、「LINE Fukuoka株式会社」は「LINEヤフーコミュニケーションズ株式会社」</li> <li>日本における責任者を置いている。</li> </ul>	<p>【日本】</p> <p>回答なし</p> <p>【グローバル】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>審査チームは、コンテンツ審査を担当する社員と、パートナーに従事するコンテンツ審査担当者によって構成。</li> <li>審査チームには退役軍人や法律専門家に加え、児童の安全、ヘイトスピーチ、対テロ対策などの各種ポリシー分野に精通する規定施行の専門家などがいる。</li> <li>さまざまな企業から参画している15,000人以上の審査担当者との協力。</li> <li>Metaの審査チームはグローバル体制の下、24時間年中無休で審査。</li> <li>20以上の拠点でコンテンツの審査を行うこれらのチームは全体で日本語を含む数十種類に及ぶ言語に対応。</li> </ul>	<p>【日本】</p> <p>回答なし</p> <p>【グローバル】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>社内のグローバルチームは、日本語を含むTwitterの全サポート言語において、年中無休でTwitterルールの強制的対応を管理。</li> <li>適切なプロセスを提供し、公正で偏りがなく、バランスが取れ、人権を尊重する方法でTwitterルールが適用されるよう注力。その基盤が、コンテンツモデレーションでの透明性と説明責任に関するサンタクララ原則および複数関係者が関わるその他のプロセスの精神。今後もTwitterルールの適用方法に関して将来の報告書で提供できる情報範囲の拡大にリソースを投じる。</li> </ul>

※部分はプラットフォーム事業者側から追記依頼があった箇所。

## 4-1. 措置申請の窓口の明示

### 今後の検討の方向性

- 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。



### 更なる検討を要する点

- 申請等の窓口について、所在を明確かつ分かりやすく示すこと等を義務付けるべきか。
- 義務付ける場合、「明確かつ分かりやすい」の具体例として、どのような場合が考えられるか。

### 構成員の御意見

- デジタルサービス法16条各項の規定を念頭に、申請窓口に求められる要件を整理することが望ましい。（生貝構成員・「今後の検討の方向性」参考資料8）
- 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い、または申請の根拠が日本法ベースになっていないなどは、日本において事業を展開している以上、適切に対応する必要があるものとする。また、申請を受け付けたか否かは本来事業者が明確にすべき事項ではないか。（上沼主査代理・「今後の検討の方向性」参考資料8）
- 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。（清水構成員・「今後の検討の方向性」参考資料8）
- 窓口をわかりやすくするのは望ましい取組であり、受け付けた時点で何らかの反応があるようにした方が良いと思うが、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べき。（藤原構成員・「今後の検討の方向性」参考資料8より抜粋）
- 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・「今後の検討の方向性」参考資料8）



### 発表者による御意見

- 窓口の自体が誹謗中傷の抑止力となるので、窓口の所在を分かりやすく公表していただきたい。（音事協・「今後の検討の方向性」参考資料 8）
- 被害者側が適切な申請を行える環境の整備が必要。具体的には、誰が見てもわかるように、申請窓口を一箇所にまとめること、及び、何を選択・記載すべきか、わかりやすいようにすることが望ましい。（UUUM・「今後の検討の方向性」参考資料 8）
- 文字数の制限やファイルの制限、形式の制限、データ容量の制限というような様々な制限等がなされているケースがあり、必要な事実を十分に説明できないことがある。このような形式上の課題を解決すべきである。（UUUM・「今後の検討の方向性」参考資料 8）
- 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・「今後の検討の方向性」参考資料 8）
- オープンかつ迅速に対応する窓口の設置を義務づけてもよいのではないか。（Jリーグ・「今後の検討の方向性」参考資料 8）
- 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・「今後の検討の方向性」参考資料 8）

## 4-1. 措置申請の窓口の明示

### アンケート調査

※以下1～6まで同じ

- 調査実施期間:2023年8月23日(水)～8月28日(月)
- 調査方法:インターネットアンケート調査
- 調査対象・回答者数・回答割り付け:3つの調査群を設定して調査を実施

調査群	調査対象	回答者数	回答割り付け
調査群①	日本国内の15歳～99歳までの男女 (特段の条件なし)	2,000名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民基本台帳人口(2023年1月1日付)の性別・年齢階級別人口×通信利用動向調査(令和4年度)のインターネット利用率により、インターネット利用人口の性・年代別構成比を算出</li> <li>・回収総数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</li> </ul>
調査群②	日本国内の15歳～99歳までの男女のうち、SNS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	3,582名(※)	・割り付け無し
調査群③	日本国内の15歳～99歳までの男女のうち、SNS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	3,247名(※)	・割り付け無し

※ 特定の設問に対して有意な回答数を確保するため、①とは別に3,200名以上の回答を回収

\* 次頁以降にて結果を示しているが、四捨五入の影響で合計が100%にならないグラフ・コメントや、個々の要素の和と合計の数値が小数点以下で一致しないグラフ・コメントがある。

## 4-1. 措置申請の窓口の明示

調査群①

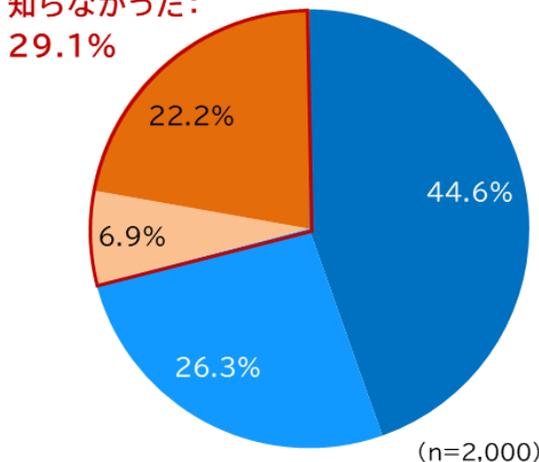
調査群②

- 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3割弱（29.1%）であった。
- 違反申告・報告方法、連絡先の見つけやすさについて、「難しかった」・「やや難しかった」という人が33.6%であった。
- 申告フォームについて、「申告理由に近い選択肢もなかったので、適当に選んだ」・「フォームに選択肢が設けられておらず、自由記入だった」・「適切な選択肢がないので選べなかった（その結果、申請自体できなかった）」という人は25.6%であった。

### 違反申告・報告に関する認知度

Q あなたは、SNSなどのインターネットのサービス上で不適切な情報が投稿されていることを見つけた場合に、そのサービス提供事業者に違反申告や報告をすることができることを知っていますか。(SA)

わからなかった+  
知らなかった:  
29.1%

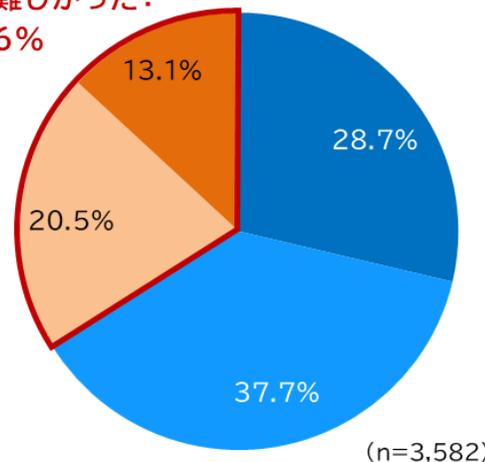


- 知っており、利用したことがある
- 知っているが、利用したことはない
- 利用したかったが、申告や報告の方法がわからなかった
- 知らなかった

### 違反申告・報告方法、 連絡先の見つけやすさ

Q 違反申告や報告について、申請や報告の方法や連絡先を見つけるのは簡単でしたか(SA)

難しかった+  
やや難しかった:  
33.6%

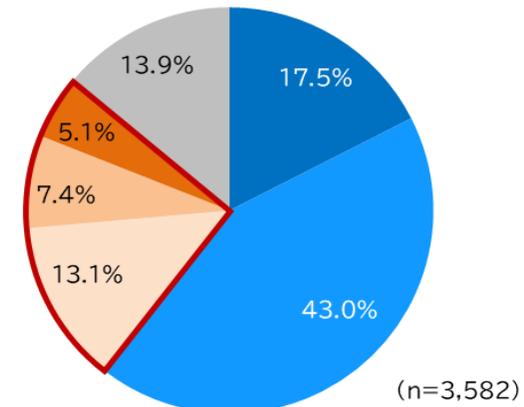


- 簡単だった
- やや簡単だった
- やや難しかった
- 難しかった

### 申告フォームの適切さ

Q 違反申告や報告について、申請フォームに設けられた申告理由の選択肢は適切でしたか。最も近いものを選んでください(SA)

申告理由に近い選択肢もなかったの  
で、適当に選んだ  
+フォームに選択肢がなく、自由記入  
だった  
+適切な選択肢がなく選べなかつた:  
25.6%



- 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
- 申告理由に近い選択肢もなかつたの  
で、適当に選んだ
- フォームに選択肢が設けられておら  
ず、自由記入だった
- 適切な選択肢がないので選べなかつた  
(その結果、申請自体できなかった)
- 理由の選択肢・欄がなかった

## 4-1. 措置申請の窓口の明示

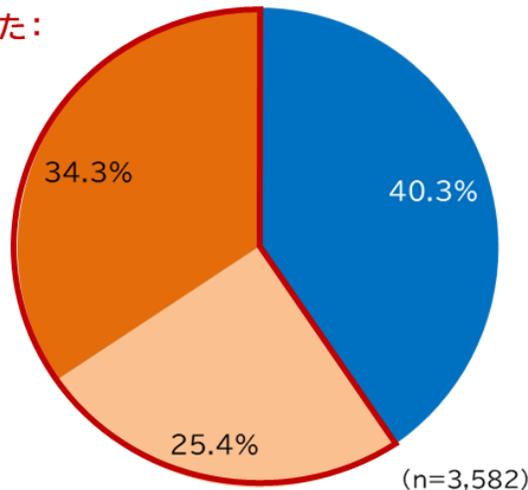
- 申請フォームの文章記入欄について、「文字数制限等があり、主張を十分に記入できなかった」・「文章記入欄がなかった」という人は59.7%であった。
- 申請フォームに証拠（不適切な投稿のスクリーンショットなど）を添付することについて、「添付することができたがやりづらかった」・「添付することができなかった」という人は35.4%であった。

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)

主張を十分に記入できなかった  
+ 記入欄がなかった：  
59.7%

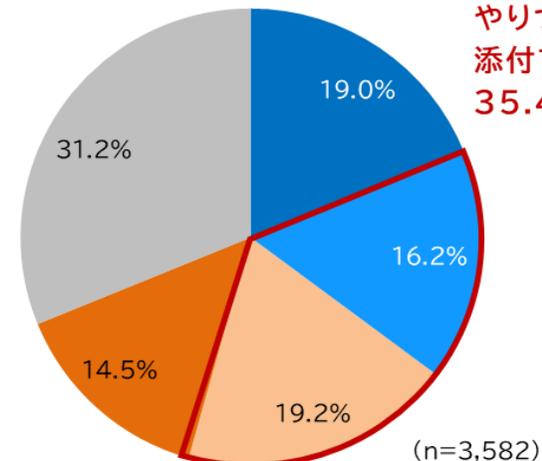


- 主張を十分に記入することができた
- 文字数制限等があり、主張を十分に記入することができなかった
- 文章記入欄がなかった

### 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)

やりづらかった +  
添付できなかった：  
35.4%



- 証拠を添付することができ、添付もしやすかった
- 証拠を添付することができたが、ファイル形式の制限等があり、やりづらかった
- 証拠を添付することができなかった
- 証拠の添付をしたいと思いますしなかった
- 覚えていない

## 誹謗中傷対策ヒアリング（2022年3月7日）

	ヤフー (本会議時点においてはLINEヤフー)	Google	LINE (本会議時点においてはLINEヤフー)	Meta	Twitter (本会議時点においてはX)
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 ※本会議時点においては、LINE LIVE、LINE BLOGはサービス終了済、livedoor BlogはLINEヤフーのサービスではない	Facebook Instagram	Twitter (本会議時点においてはX)
2 - 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>投稿への違反報告を通じて、パトロールチームがサービス毎の削除基準に則り対応。</li> <li>ご意見・ご要望フォームを通じてカスタマーサポート窓口にて受付。</li> <li>法的な判断が必要であれば専門部署にエスカレーション。</li> <li>プロバイダ責任制限法に基づく請求を受け付ける専用の書面受付窓口も用意。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Google検索 コンテンツ削除をリクエストするためのウェブフォームを提供。</li> <li>■ YouTube 不適切と思われるコンテンツを匿名で報告できる。</li> <li>■ Googleマップ ポリシー違反のクチコミをビジネスプロフィールから報告できる。</li> <li>■ Google製品全般に共通のフォームで、法律に基づく削除リクエストを提出することができる。</li> </ul> <p>※これらすべての対応を日本語での対応が可能。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ LINE VOOM、LINEオープンチャット、LINE LIVE CSフォーム等からの問い合わせという形で連絡を受け、対応マニュアルに則り対応。</li> <li>■ LINE BLOG、livedoor Blog 入信フォームや郵送で依頼を受け、対応。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>コミュニティからの報告、コンテンツ・モデレーション・チームによる審査、技術を組み合わせることでコミュニティ規定を施行。</li> <li>違反コンテンツの特定には主に人工知能(AI)を利用。AIは、案件の優先順位付けにも役立ち、最も有害で一刻を争うコンテンツを優先的に審査。優先順位付けは、重大性、バイラリティ、違反の可能性などいくつかの要素に基づいて行われる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Twitterルールまたは利用規約に違反しているツイート、リスト、ダイレクトメッセージを報告できる。</li> <li>違反の内容によって、個別のツイート、リスト、またはプロフィールから直接報告(スパム、攻撃的または有害なコンテンツ、不適切な広告、自傷行為、なりすましなど)。</li> </ul>

※部分はプラットフォーム事業者側から追記依頼があった箇所。

## 今後の検討の方向性

- 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。

## 更なる検討を要する点

- 申請者に対する受付通知並びに判断結果及び理由の説明を求めるべきか。**
- その場合、特に判断結果及び理由の説明について、どのような場合に不要とするのが適当か。**

## 構成員の御意見

- 申請が本当に届いているのか、審査されているのかも不明なことがあるため、受け付けた場合にはその旨の連絡はしていただきたい。（清水構成員・「今後の検討の方向性」参考資料 8）
- 理由の通知は（フィードバックが不要と明示した申告以外は）適切な申告やプラットフォームの判断への異議申立ての前提となるため、行われることが望ましい。（生貝構成員・「今後の検討の方向性」参考資料 8）
- 申請ごとに事情が大きく異なること、大量の申請がなされる可能性があることを考慮すれば、個別に理由を伝えるのは事業者の負担が大きすぎて現実的ではないかもしれない。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。（藤原構成員・「今後の検討の方向性」参考資料 8）
- 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る一方、プラットフォーム上での発言の可否は、利用者に重大な影響を与えるという点も考慮すべきではないか。（上沼主査代理・「今後の検討の方向性」参考資料 8）

## 発表者による御意見

- フォームから通報しても、その後自動返信メールすらなく、受け付けられているのか、エラーになっているのか判断できない場合がある。（プラットフォームサービスに関する研究会第40回会合 資料 3 清水弁護士「現状の課題について」）
- 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と、申請方法が悪かったのか、証拠が不十分だったのか等が分からず、動きづらいので、理由は絶対に明らかにされるべきである（音事協、音制連・「今後の検討の方向性」参考資料 8）
- 違反申告には、①違反投稿の検知手段、②被害救済の申出という2つの機能があり、①については極力間口を広くする必要はあるが、申告内容の粒度は様々であり、一律のフィードバックは困難である。また、必ずしもすべての申告者がフィードバックを求めているとは限らない。（ヤフー・「今後の検討の方向性」参考資料 8）



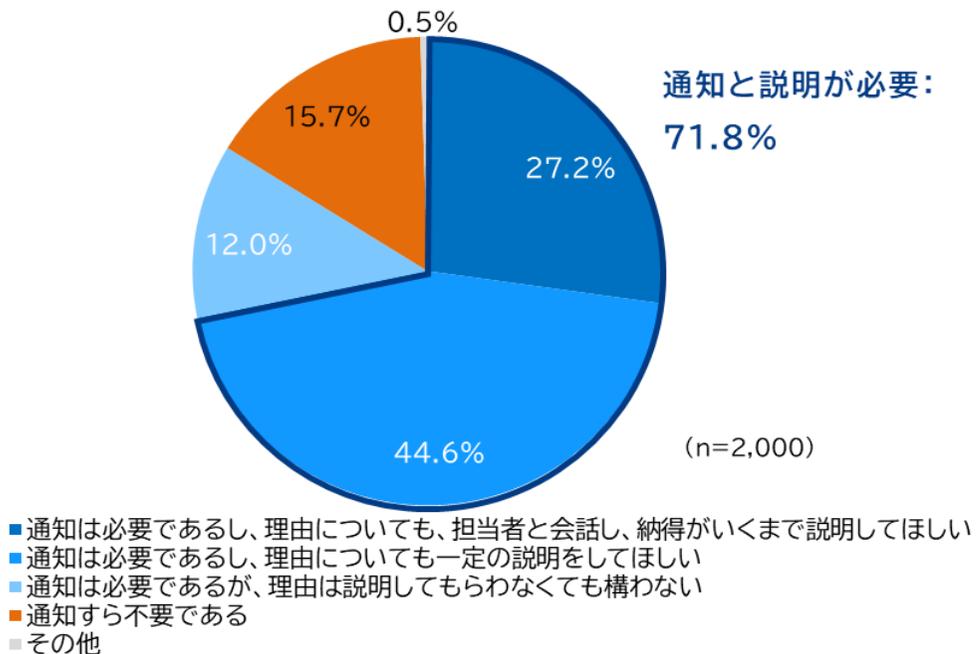
### アンケート調査

- サービス事業者からの対応時における通知や理由の説明について、7割強（71.8%）の回答者は通知と説明を求めている。
- また、「通知は必要であるし、理由についても、担当者与会話し、納得がいくまで説明してほしい」と考える人は27.2%であった。
- 全体の8割以上（83.8%）の回答者は、少なくとも通知が必要であると考えている。

調査群①

### 通知や理由の説明の在り方

Q サービス事業者からの対応時における通知や理由の説明の在り方についてどのようにするのがよいと考えますか。  
あなたの投稿が削除される場面を考えたうえで、あなたの考えに最も近いものを選んでください。(SA)



## 4-2. 対応状況の透明化

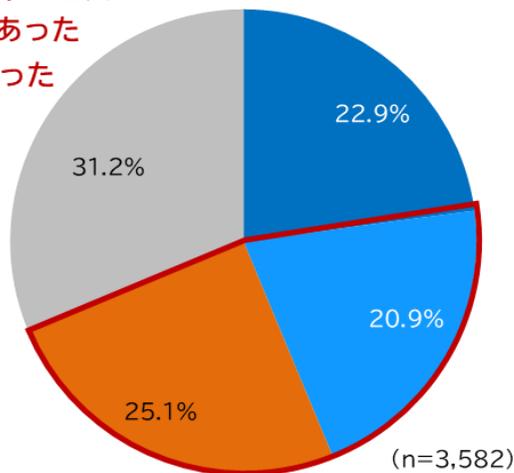
- 違反申告や報告をした後に、一部又は全部のサービスで受領連絡を受け取ったことがない人は、46.0%であった。
- 違反申告や報告への対応がなされなかった場合に、「理由の通知はなく、対応しない旨の結果のみ通知があった」・「何も通知がなかった」という人は71.3%であった。

調査群②

### 受領連絡の有無

Q 違反申告や報告をした後に、サービス提供事業者から受領の連絡はありましたか。(SA)

受領連絡があったサービス  
とないサービスがあった  
+ 受領連絡を受取った  
ことがない:  
46.0%

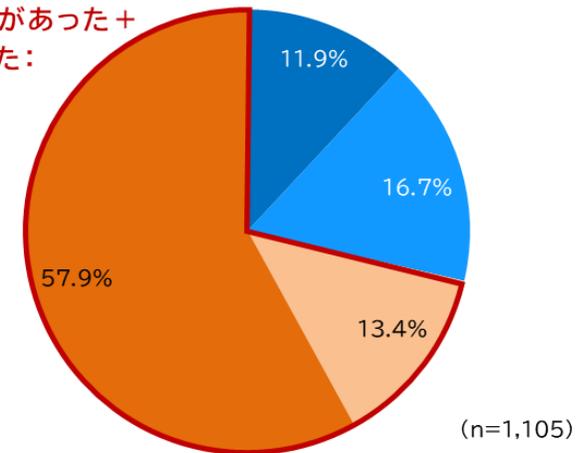


- 申告や報告をした全てのサービスから、受領連絡があった
- 受領連絡があったサービスとないサービスがあった
- 受領連絡を受け取ったことがない
- 受領連絡について、確認していないのでわからない

### 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)

理由の通知はなく、対応しない  
旨の結果のみ通知があった +  
何も通知がなかった:  
71.3%



- 理由の通知があり、個別の投稿内容を踏まえた理由が記載されていた
- 理由の通知があったが、個別の投稿内容を踏まえた理由は記載されていなかった
- 理由の通知はなく、対応しない旨の結果のみ通知があった
- 何も通知がなかった

## 4-2. 対応状況の透明化

## 誹謗中傷対策ヒアリング（2022年3月7日）

	ヤフー (本会議時点においてはLINEヤフー)	Google	LINE (本会議時点においてはLINEヤフー)	Meta	Twitter (本会議時点においてはX)
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 ※本会議時点においては、LINE LIVE、LINE BLOGはサービス終了済、livedoor BlogはLINEヤフーのサービスではない	Facebook Instagram	Twitter (本会議時点においてはX)
2-⑤ (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	<ul style="list-style-type: none"> <li>違反報告については申立者に対する返答・通知は行っていない。</li> <li>ご意見・ご要望フォームを通じた申立てについて、法的検討を要する場合は、プロバイダ責任制限法に関する専用の書面受付窓口を案内。</li> <li>プロバイダ責任制限法の送信防止措置依頼を受領した場合には、対応決定後、申立て者に対し回答書面の発送を行う。回答書面においては、一般的な理由の記載はあるが、理由の詳細については回答していない。</li> </ul>	<p>■Google検索 オーガニック検索結果での「誹謗中傷」に関連するポリシーとして、例えば、晒し行為に関するポリシー・不当な削除方針が示されているサイトに関するポリシーに沿って報告されたリクエストへの対応を行った場合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>リクエスト受領を知らせる自動確認メールを送付。</li> <li>対応を行った際には通知。</li> <li>リクエストが削除要件を満たしていない場合は、簡単な説明も記載。リクエストが拒否されたものの、その後、対応するのに役立つ追加資料がある場合は、リクエストを再送信できる。</li> </ul> <p>■YouTube コミュニティによる報告について、ユーザーは報告履歴ページで常時確認可能。 コンテンツの削除を行った場合は、報告したユーザーにメールで通知。法律に基づく削除リクエストの場合、リクエストした者にメールで結果を通知。</p> <p>※これらすべての対応を日本語での対応が可能。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>削除された場合、申立者に「送信防止措置が講じられています。」との通知を実施。</li> <li>削除されなかった場合、発信者から送信防止措置に同意しない旨の回答があったことを伝え、プロバイダ責任制限法の当該条文を提示し、権利侵害が明白とは判断できないため削除できないことを通知。</li> <li>送信防止措置の不同意に関して異議申し立てがある場合、もしくはプロバイダ責任制限法以外の対応を求められた場合には、状況に応じて、弁護士等への相談のほか、インターネット安心・安全相談（警察庁）やインターネット・ホットラインセンターを案内。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者がFacebookやInstagramで報告した場合、その報告の状況をFacebookではサポート受信箱やInstagramではサポートリクエストから確認可能。</li> <li>報告を受け取った日時、報告の理由の確認、内容についてのレビューの結果を通知。そのコンテンツがポリシーに違反していない場合には、その旨を通知。その際、コンテンツの掲載を継続するという判断に同意できない場合には、通常、再審査をリクエストする機会を提供。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>上記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）参照のこと。</li> <li>アカウント情報開示請求について特定のアカウント所有者に通知。</li> <li>ただし、通知を禁止されている場合、または「ユーザーへの報告に関するポリシー」の例外に該当する場合を除く。</li> </ul>

※部分はプラットフォーム事業者側から追記依頼があった箇所。

### 今後の検討の方向性

- 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。



### 更なる検討を要する点

- プラットフォーム事業者が投稿の削除等を講ずるとき、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を求めるべきか。
- 求める場合、どのような範囲において、発信者に対する投稿の削除等の事実及び理由についての説明を求めるべきか。

### 構成員の御意見

- 発信者に対する説明が必要であるとしても、どのような範囲に伝えるべきかという点については慎重な検討が必要。削除を依頼する側としては、問題視している点が伝わってしまうことや、特定の投稿を気にしているということを知られてしまうこと自体を避けたいという思いから、削除請求したこと自体が相手に伝わらないでほしいという要望が非常に強いことがよくある。理由の詳細を伝えることで、その理由に抵触しないように巧妙に書くということができるというおそれもある。(清水構成員・第9回会合)
- 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、手続保障を充実すべきである。(水谷構成員・「今後の検討の方向性」参考資料8)
- 手続保障の観点から、少なくともどの投稿が、どの条項等に抵触したか程度は説明する必要がある。なお、詳細な理由を説明することで、再度同種の行為を巧妙に行うようになるリスクも高いことに留意する必要がある。(清水構成員・「今後の検討の方向性」参考資料8)

### 発表者による御意見

- 加害者側に被害者の情報が通知されてしまう等の恐怖感、危機感がある。そういったものを伝えてしまうことがあれば、それをだしに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・「今後の検討の方向性」参考資料8)

## 4-3. 発信者に対する説明

### アンケート調査

- 多くのサービスにおいて、約1割～3割の回答者が、対応をされた際にサービス提供事業者から通知や理由の説明がなかったと回答した。

### 対応についての通知・説明の有無と納得度

調査群③

Q 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等の「対応されたことがある」と回答したサービスについて、サービス提供事業者からその対応について通知や理由の説明がありましたか。(SA)



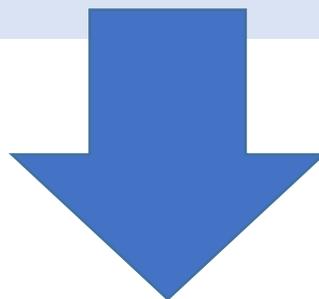
## 4-3. 発信者に対する説明

## 誹謗中傷対策ヒアリング（2022年3月7日）

	ヤフー (本会議時点においてはLINEヤフー)	Google	LINE (本会議時点においてはLINEヤフー)	Meta	Twitter (本会議時点においてはX)
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 ※本会議時点においては、LINE LIVE、LINE BLOGはサービス終了済、livedoor BlogはLINEヤフーのサービスではない	Facebook Instagram	Twitter (本会議時点においてはX)
2-⑤ (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	<ul style="list-style-type: none"> <li>知恵袋については、削除された質問・回答に対して、削除がなされてから2週間、My知恵袋のページにおいて削除理由を確認することが可能。</li> </ul>	<p>■YouTube コミュニティガイドラインに違反するコンテンツが発見され、違反警告が発行されると、クリエイターにメールで通知。クリエイターにお知らせする内容は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ポリシーに基づく削除 削除されたコンテンツ- 違反したポリシー- チャンネルへの影響- 対処方法</li> <li>法律に基づく削除 削除されたコンテンツ-どの国のYouTubeのコンテンツがブロックされたか-制限が誤って加えられたと考える場合、クリエイターはどこにフィードバックをするのかYouTube側に誤りがあると思う場合には再審査請求を行うことが可能。</li> </ul> <p>■Google検索</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザーがGoogle検索エンジンに投稿することはないため、「投稿」は検索には該当しない。</li> </ul> <p>※これらすべての対応を日本語での対応が可能。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロバイダ責任制限法に基づく対応をする際、発信者へ連絡することが可能な場合には発信者へ申立者から送信防止措置依頼がきていること及び同依頼内容について通知。</li> <li>この際、送信防止措置に不同意の場合には、同意しない旨を返信することを依頼するとともに、不同意の返信がない場合にはLINE側で該当する投稿等を削除する旨を通知。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facebookのコミュニティ規定やInstagramのコミュニティガイドラインに違反するコンテンツがあると判断した時点で削除。その際にはコンテンツを共有した利用者には、削除理由を通知。この情報は、その人のサポート受信箱でも確認可能。また、異議申立て手続も整備。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ツイートがTwitterルールに違反していると判断した場合、違反者に違反ツイートの削除を要請。違反者は削除するまで新しくツイートすることはできない。違反ツイートと、どのポリシーに違反しているかをメール通知で違反者に連絡。違反者は、違反ツイートを削除又は異議を申し立てる必要あり。</li> </ul>

### 今後の検討の方向性

- 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。



### 更なる検討を要する点

- **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求めるべきか。**
- **求める場合、事業者による的確な判断の機会を損なわないように、どのような場面において一定の期間を超えての検討を認めることが適当か。**

### 構成員の御意見

- 申請の処理に関する期間の定めがあることによって、被害を受けた方が、自分が申請をしているものが少なくとも放置されていない、きちんと対応されているということがはっきり分かる。申請したものがきちんと対応されているということを被害を受けた方が確かめられる、認識できるようにするということが一つ方向性としてあり得る。(水谷構成員・第9回会合)
- 送信防止措置依頼においては、プロバイダー等から発信者への意見照会として7日経過しても同意しない旨の回答がない場合には、削除しても責任を問われないという扱いになっている。これを受けて、7日というのが実務上処理期間の目安の一つとなっていると理解しているところ、申請の処理に関する期間の目安として、7日間というのを検討してみてもよいのではないか。(清水構成員・第9回会合)
- 実際に申請する側からすれば、対応してくれるのか否か、放置されているのか否かが全く分からない状況だと、訴訟すべきかどうかの検討にも影響を与えるため、期間の一定の目安が必要である。例えば、楽天チュッパチャブス事件においては、商標権侵害でプラットフォーム側が責任を負わないと判断された理由として、通知があってから8日間での是正は合理的な期間内であるという点が挙げられていることから、一般人の視点に照らせばその程度の期間が適切であり、それと異なるのであればそれは表示すべきなのではないか。(上沼主査代理・第9回会合)
- 申請の処理に関する期間の定めについて、全ての申請について7日又は8日に対応するというのはあまり現実的ではない。プラットフォーム事業者側は、自分で投稿を書いたわけでもなければ、判断が難しい場合や権利濫用的な場合も多数ある中で、実質的に権利救済がなされるような形でのルール整備を行わなければならない。(藤原構成員・第9回会合)

### 発表者による御意見

- 標準処理期間の明示が行われる必要がある。コンテンツモデレーションが実施されなかったときに次の手が打ちやすくなる。(UUUM・「今後の検討の方向性」参考資料8)
- 例えば、措置に要した時間の中央値である。これも違反内容や削除手段によって時間は様々であるし、それによってどういうインプリケーションを中央値というものが持つのかというのは必ずしも明確ではない点もあるかと思う。また、迅速な対応をしているかどうかということの評価指標になってしまうと、逆に熟慮を回避するなど、結果的に過剰削除につながるおそれがあるのではないかと懸念している。(ヤフー・第3回議事録より抜粋)
- あるコンテンツが真実かどうか、ひいては名誉毀損に当たるかどうかの判断に大きな困難を伴うことが多い。(Google・第3回議事録より抜粋)
- 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・「今後の検討の方向性」参考資料8)

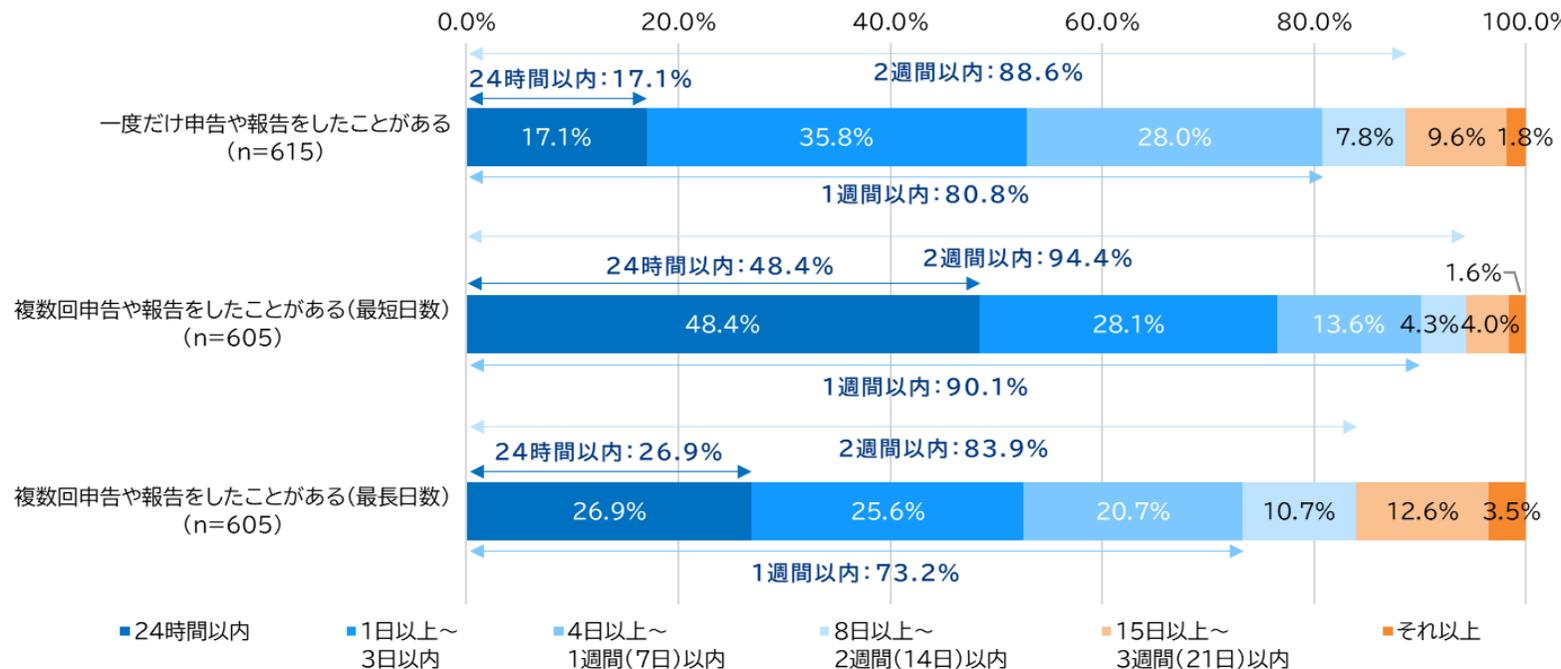
アンケート調査

- 一度だけ申告・報告をしたことがある人では、違反申告・報告への対応までの日数が「24時間以内」だったとの回答が17.1%、「1週間以内」だったとの回答が80.8%、「2週間以内」だったとの回答が88.6%であった。
- 複数回の申告・報告をしたことがある人では、対応までの最短日数が「24時間以内」だったとの回答が48.4%、「1週間以内」だったとの回答が90.1%、「2週間以内」だったとの回答が94.4%であった。また、最長日数については、「24時間以内」だったとの回答が26.9%、「1週間以内」だったとの回答が73.2%、「2週間以内」だったとの回答が83.9%であった。

調査群②

違反申告・報告への対応日数

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)まで何日程度でしたか。また、複数回の申告や報告をしたことがある方は、最長日数と最短日数をお答えください。(SA)

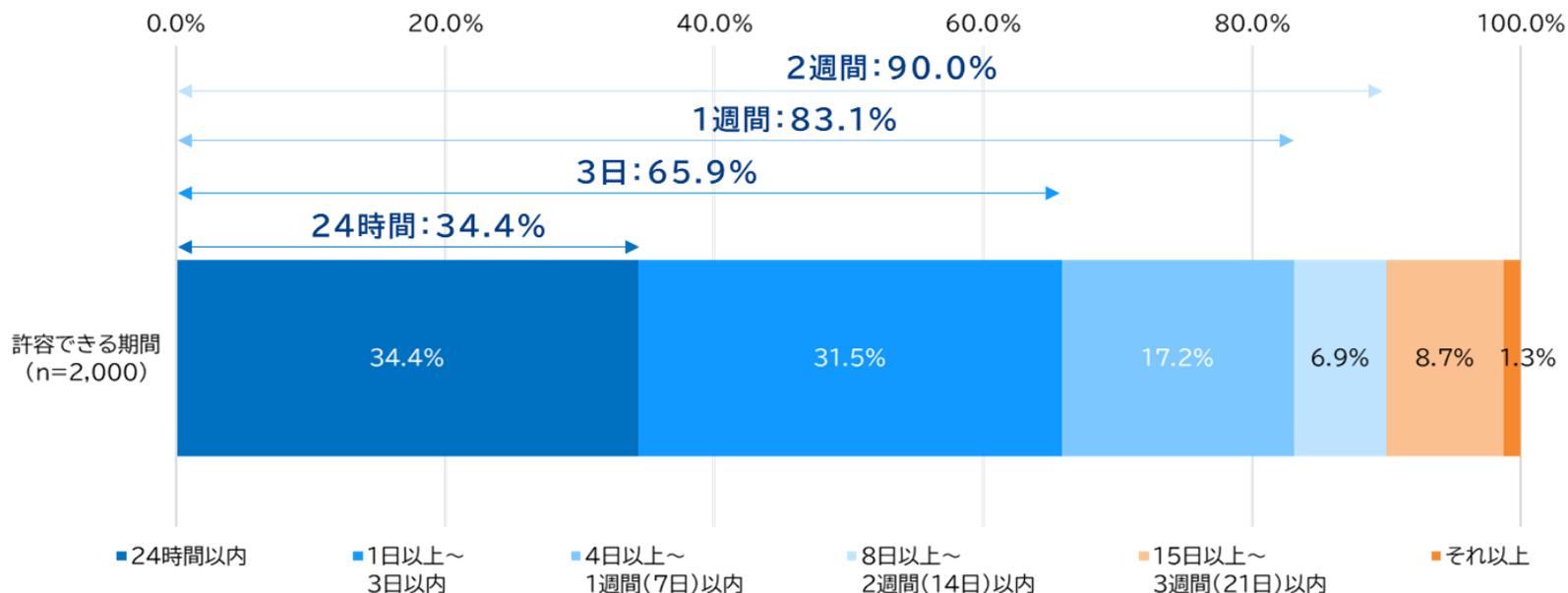


- 深刻な誹謗中傷等を含む権利侵害（名誉毀損、プライバシー侵害、著作権侵害等）の被害に遭った場合に、事業者による対応（投稿の削除、アカウントの削除等）が行われるまでの期間として、1週間より長い期間では許容できないとする人が8割強（83.1%）であった。また、2週間より長い期間では許容できないとする人は9割（90.0%）であった。

調査群①

〇〇より長い期間不対応であった場合に許容できない人の割合

Q あなたが深刻な誹謗中傷等を含む権利侵害(名誉毀損、プライバシー侵害、著作権侵害等)の被害に遭った場合(※)に、事業者による対応(投稿の削除、アカウントの削除等)が行われるまでの期間は、何日までなら許容できますか。(SA)  
※実際の被害経験がない場合には、被害を受けた場合を想像してお答えください。



### 今後の検討の方向性

- 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。
- 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。

### 更なる検討を要する点

- 運用状況の公表に当たっては、どのような公表事項を求めることが適当か。**
- 運用結果に対する評価についてどのように考えるか。**

### 構成員の御意見

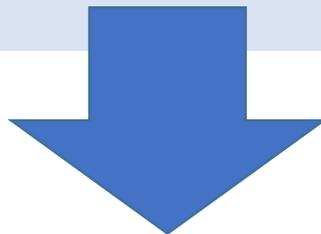
- 運用状況の透明性を確保すべく、透明性レポート等において利用規約違反情報の取扱いを含めていただくことが重要。プラットフォーム事業者ごとに違法の категорияで対応しているのか又は利用規約違反の категорияで対応しているのかというところがまちまちなどもあると思われるので、プラットフォーム事業者による情報の取扱いに係る全体像を把握した上で、社会全体で議論できる仕組みが望ましい。（生貝構成員・第9回会合）
- 国際的な比較に基づく評価・政策議論の基礎となるファクトデータとするためにも、EUデジタルサービス法に規定される透明性レポートなど、諸外国の同様の取り組みとできる限り公表項目を合わせることが望ましい。運用結果の数値は日本のユーザーに関する投稿等に関するものであることが望ましい。（生貝構成員・「今後の検討の方向性」参考資料8）
- 公表に伴う事業者の負担やそれによる実効性の観点もあるので、あまりに細かいものまでは不要だとは思いますが、ユーザーの選択のために必要な程度の開示はしてほしい。特に、日本のユーザーについてどのような対応がされているかは、日本のユーザーが自ら利用するプラットフォームをどう選択するかという観点から必要である（他の地域と同様に対応がされているか、他の地域より対応がおざなりでないか、などの点は、ユーザーは気にすると考える）。（上沼主査代理・「今後の検討の方向性」参考資料8）

### 発表者による御意見

- 公表されるべき（音事協・「今後の検討の方向性」参考資料8）
- 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・「今後の検討の方向性」参考資料8）

### 今後の検討の方向性

- 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。



### 更なる検討を要する点

- **各ステークホルダーにおける取組状況を継続的かつ専門的に把握するための場の在り方をどのように考えるか。**

### 構成員の御意見

- 継続的なモニタリング等はできた方がよいが、その実施主体をどうするかについては、上記運用評価に対する第三者機関と同様、資金や運用方法の問題があると考える。（上沼主査代理・「今後の検討の方向性」参考資料 8）

### 発表者による御意見

- 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・「今後の検討の方向性」参考資料 8）

### 今後の検討の方向性

- 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て慎重に検討を行う必要がある。



### 更なる検討を要する点

- **権利侵害情報に係る送信防止措置請求権の明文化について、どのように議論を進めていくべきか。**

### 構成員の御意見

- 要件をどうするかについてはさておき、プロバイダ責任制限法において定めれば、裁判手続で開示請求と削除請求を併せてすることができる点で、依頼者の負担が減ることになるため、定めることに意味はある。（清水構成員・「今後の検討の方向性」参考資料8）
- プラットフォーム事業者側が、自らの責任が問われる可能性があると思えば、独自に削除するという可能性もあることを考えると、送信防止措置請求権についてはその必要性の面で更なる検討を行ってもよいのではないか。（上沼構成員・第9回会合）
- 特定の権利・利益について差止（≒削除請求）が認められるかどうかは、当該権利・利益の内容や他の権利・利益の調整等で判断されてきていることに鑑みれば、そのような調整ができなくなるような形での削除請求権を明文化することについては慎重であるべきと考える。（上沼主査代理・「今後の検討の方向性」参考資料8）
- 削除請求権の明文化を検討するにあたり、特に憲法上の表現の自由にかかわる争点をめぐっては、人格権に関する最高裁判例の解釈にも、必ずしも明確でない部分が残されている。（山口構成員・「今後の検討の方向性」参考資料8）
- 判例理論を明文化することしかできず、さらに要件を詳細に決めていくのは難しいと思われるので、純粹に法的にはあまり意味がない。しかし、具体的条文に基づく請求と整理することによって、特に外国事業者等において権利行使に対して無視しづらくなるといった事実上の効果は期待できるかもしれない。（藤原構成員・「今後の検討の方向性」参考資料8）

アンケート調査

- 調査実施期間: 2023年8月29日(火)～9月1日(金)
- 調査方法: インターネットアンケート調査
- 調査対象・回答者数・回答割り付け: 3つの調査群を設定して調査を実施

調査群	調査対象	回答者数	回答割り付け
調査群①	日本国内の15歳～99歳までの男女 (特段の条件なし)	2,066名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民基本台帳人口(2023年1月1日付)の性別・年齢階級別人口×通信利用動向調査(令和4年度)のインターネット利用率により、インターネット利用人口の性・年代別構成比を算出</li> <li>・回収総数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</li> </ul>
調査群②	日本国内の15歳～99歳までの男女のうち、インターネット上で人格権以外の権利利益を侵害する投稿を見たことがある人	412名(※)	・割り付け無し
調査群③	日本国内の15歳～99歳までの男女のうち、インターネット上で人格権以外の権利利益を侵害する投稿をされたことがある人	412名(※)	・割り付け無し

※ 特定の設問に対して有意な回答数を確保するため、①とは別に400名以上の回答を回収

\* 次頁以降にて結果を示しているが、四捨五入の影響で合計が100%にならないグラフ・コメントや、個々の要素の和と合計の数値が小数点以下で一致しないグラフ・コメントがある。

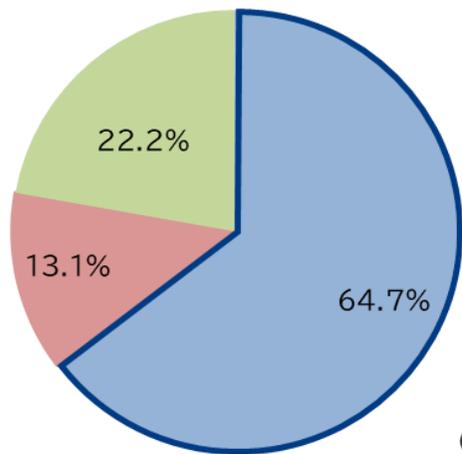
- 削除を請求する権利を法律で明文化する場合のメリットについては、「被害者が削除を請求できると広く認知され、請求により救済される被害者が増える」と考える人が最も多く、全体の2/3弱（64.7%）であった。
- 課題については、いずれの回答もほぼ同程度で、突出したものはなかった。

調査群①

## 明文化に伴うメリット・課題

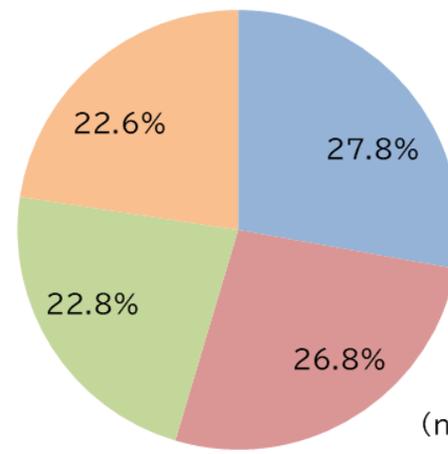
Q 前問(P.39)で示した「SNSなどのインターネットのサービス上での不適切な投稿について、削除を請求する権利」については、法律で明文化されたものではありません。そうした権利を法律で明文化する場合、そのメリット・デメリットは例えば以下が挙げられます。1. どのメリットが一番大きいと思いますか。2. どの課題が一番重要だと思いますか。あなたの考えに最も近いものを選んでください。(SA)

1. メリット



- 被害者が削除を請求できると広く認知され、請求により救済される被害者が増える
- 特に海外事業者に対して、削除請求に応じる義務の存在が明確化され、対応の促進が図られる
- 人格権以外の権利利益(例:営業上の利益を侵害する情報)の侵害の場合であっても請求が可能であることが明確化される

2. 課題



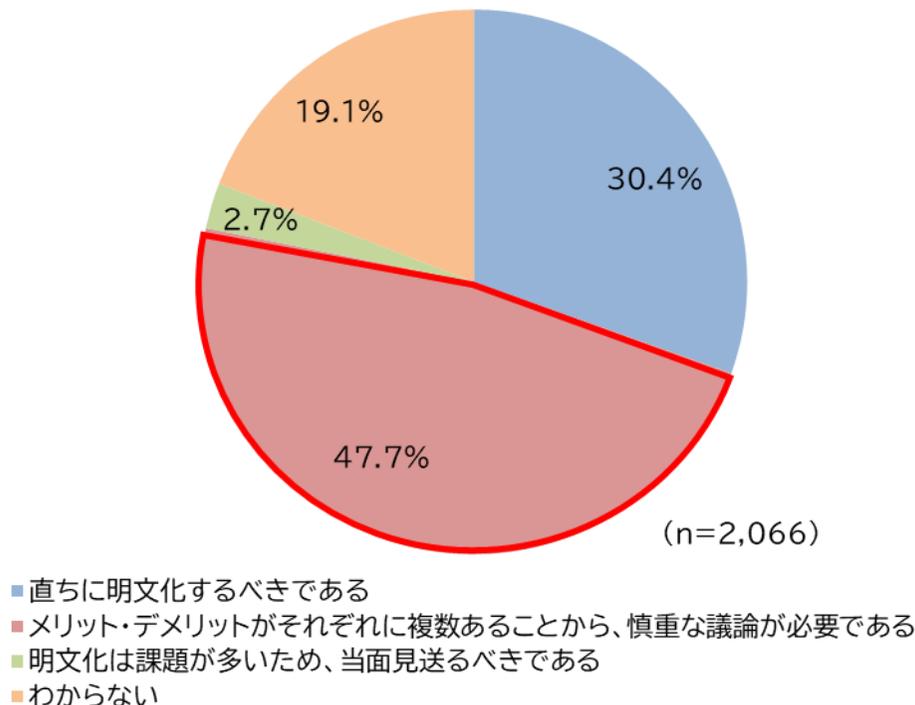
- 抽象的な規定であり、期待される効果は生じないのではないか
- 安易な削除請求の乱発を招き、表現の自由に影響を与えるのではないか
- 安易な削除請求の乱発の結果、削除請求の裁判の実務に混乱が生じるのではないか
- 著作権法や不正競争防止法などの個別法における差止請求の規定との整合性に課題があるのではないか ※著作権法や不正競争防止法などでは、差止請求(何かをやめさせる請求)ができるという明文の規定が既に存在しており、他の権利に基づいて削除を請求する場合とは判断方法が異なると言われています。

- 法律での明文化に対する考え方として、全体の半数弱（47.7%）は「メリット・デメリットがそれぞれに複数あることから、慎重な議論が必要である」と回答した。
- 次いで「直ちに明文化すべきである」が多く30.4%であった。他方、「当面見送るべき」は非常に少なく（2.7%）、また「わからない」は2割弱（19.1%）だった。

### 明文化に対する考え

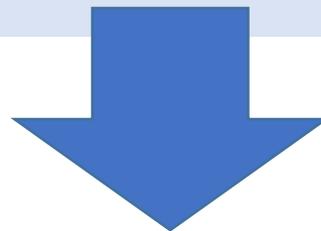
調査群①

Q 前問(P.42)お答えを踏まえて、そうした権利を法律で明文化することについてどう思いますか。  
あなたの考えに最も近いものを選んでください。(SA)



### 今後の検討の方向性

- 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。



### 更なる検討を要する点

- 炎上事案への対応について、どのように議論を進めていくべきか。**

### 構成員の御意見

- 炎上案件は個々の表現自体は表現の自由の対象として守られるべきものもあり得るため、これに対して一律に削除請求を規定することには賛成できない。（上沼主査代理・「今後の検討の方向性」参考資料8）
- 投稿対象の特定性や、投稿数の急激な拡大など、表現の内容とは別の側面を考慮しての対応は可能かもしれないと思うが、それを義務づけるかどうかは疑問。（上沼主査代理・「今後の検討の方向性」参考資料8）
- どちらかという攻撃の対象者の観点から、自分を守るための仕組みの具備（ミュート・ブロック等）の充実を求める方が優先ではないか。（上沼主査代理・「今後の検討の方向性」参考資料8）
- 3/28の会議において示唆されたように、殺到する中傷等を放置したというプロバイダ側の不作為をもって、全体の削除を認めるという構成はあり得ると考える。（清水構成員・「今後の検討の方向性」参考資料8）
- 個別の行為をまとめるとなると、共同不法行為の理論を用いるしかなく、違法性のない投稿をいかに扱うかという問題が生じることから、上記の構成の方が対応しやすいのではないかと思料する。（清水構成員・「今後の検討の方向性」参考資料8）
- もっとも、ヤフコメや掲示板のスレッドなどであれば構成しやすいが、Twitterで個別に投稿がされているといったケースでの対応は難しいと思料され、そのようなものを含めてどのような対応ができるのか、法的構成があり得るか、さらに検討が必要である。（清水構成員・「今後の検討の方向性」参考資料8）