

**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**

**とりまとめ（案）**

**令和5年 11 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の対応の迅速化に係る規律 .....	7
1. 措置申請窓口の明示 .....	8
2. 受付に係る通知 .....	8
3. 運用体制の整備 .....	9
4. 申請の処理に関する期間の定め .....	9
5. 判断結果及び理由に係る通知 .....	10
6. 対象範囲 .....	11
(1) 対象とする事業者 .....	11
(2) 対象とする情報 .....	12
IV. プラットフォーム事業者の運用状況の透明化に係る規律 .....	13
1. 削除指針 .....	13
2. 発信者に対する説明 .....	14
3. 運用状況の公表 .....	14
4. 運用結果に対する評価 .....	15
5. 取組状況の共有 .....	16
6. 対象範囲 .....	16
(1) 対象とする事業者 .....	16
(2) 対象とする情報 .....	16
V. プラットフォーム事業者に関するその他の規律 .....	18
1. 個別の違法・有害情報に関する罰則付の削除義務 .....	18
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 .....	18
3. 違法情報の流通の監視 .....	19

(1) 違法情報の流通の網羅的な監視 .....	19
(2) 繰り返し多数の違法情報を投稿するアカウントの監視 .....	19
(3) 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 20	
4. 権利侵害情報に係る送信防止措置請求権の明文化.....	20
5. 権利侵害性の有無の判断の支援 .....	21
(1) 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） .....	21
(2) プラットフォーム事業者を支援する第三者機関 .....	21
(3) 裁判外紛争解決手続（ADR） .....	22
6. その他.....	22
(1) 相談対応の充実 .....	22
(2) DM による被害への対応 .....	23
(3) 特に青少年にまつわる違法・有害情報の問題 .....	23
(4) その他炎上事案への対応 .....	23

## 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「第二次とりまとめ」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。

その上で、2023年9月に、引き続き議論を要するとされた項目も含む同時点での検討状況について、「今後の検討の方向性」において整理を行った。なお、「今後の検討の方向性」の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。

本「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とりまとめ」は、「今後の検討の方向性」において引き続き議論を要するとされた項目について更に検討を深めた上で、本WGにおける議論の取りまとめを図るものである。

## 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<sup>1</sup>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<sup>2</sup>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<sup>3</sup>、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

---

<sup>1</sup> 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 現状整理及び更なる検討を要する点について」2頁（第10回会合・資料2）

<sup>2</sup> 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2023年9月までは3,019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。

<sup>3</sup> 事務局・前掲注1）4頁

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へ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、削除の申請窓口が分かりにくい、利用規約の内容が日本の法令や被害実態<sup>4</sup>を十分には考慮していな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削除を実現するため、削除に係る手続の整備や基準の策定・公表といったプラットフォーム事業者に対する規律とともに、送信防止措置請求権の明文化といったプラットフォーム事業者に対する法的請求等についても検討した。

---

<sup>4</sup> 「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。

### Ⅲ. プラットフォーム事業者の対応の迅速化に係る規律

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「とりまとめ」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、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等から、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り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に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等の責務があると考えるのが相当である。

しかしながら、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については、例えば、利用者にとって削除の申請窓口や申請フォームが分かりにくい、受付や判断結果について必ずしも通知がなされていない、事業者による削除の基準が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し、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を踏まえ、法制上の手当てを含め、プラットフォーム事業者に対して以下の具体的措置を求めることが適当である。

## 1. 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ことが適当である。その際、被害者等が削除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、申請方法が申請者に過重な負担を課するものとならないようにすることが適当である。

## 2. 受付に係る通知

プラットフォーム事業者は、削除の実施に係る申請等を受けた場合、申請等を受け付けたかを当該申請等を行った者（以下「申請者」という。）に対して必ずしも通知していない。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を把握することができないとの指摘がある。

このようなことから、プラットフォーム事業者が申請等を受けた場合には、申請者に対して受付通知を行うことが適当である。その際、「4. 申請の処理に関する期間の定め」において、原則として一定の期間内に対応が求められることを踏まえ、プラットフォーム事業者が当該申請等を受け付けた日時が申請者に対して明らかとなるようにすることが適当である。

### 3. 運用体制の整備

プラットフォーム事業者における削除の実施に係る運用体制について、日本の文化・社会的背景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。これを踏まえて、プラットフォーム事業者は、自身が提供するサービスの特性を踏まえつつ、我が国の文化・社会的背景に明るい人材を配置することが適当である。

他方、運用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。こうした意見に鑑みれば、プラットフォーム事業者の自主性や負担に配慮し、前述の人材配置は、日本の文化・社会的背景を踏まえた対応がなされるために必要最低限のもののみを求めることが適当である。

### 4. 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、サービスによって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中で、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、申請に係る投稿が申請者の権利を侵害しているかどうか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、基本的には、プラットフォーム事業者に対し、一定の期間内に、削除した事実又はしなかった事実及びその理由の通知を求めることが適当である。その際、事業者による的確な判断の機会を損なわないよう、発信者に対して意見等の照会を行う場合や専門的な検討を行う場合、その他やむを得ない理由がある場合には、一定の期間内に検討中である旨及びその理由を通知した上で、一定の期間を超えての検討を認めることが適当である。なお、以下「5. 判断結果及び理由に係る通知」のとおり、プラットフォーム事業者が一定の期間を超えた検討の後に判断を行った際にも、申請者に対して対応結果を通知し、削除が行われなかった場合にはその理由をあわせて説明することが適当である。

「一定の期間」の具体的な日数については、アンケート結果によれば、プラットフォーム事業者による不対応が一週間より長い期間続いた場合に許容できないとする人の割合が8割超に上ること<sup>5</sup>、誹謗中傷等の権利侵害について事業者が認識した事案においては実務上一週間程度での削除が合理的であると考えられること<sup>6</sup>等を踏まえれば、一週間程度とすることが適当である。ただし、刻々と変化する情報通信の技術状況に鑑みれば、期間を定めるに当たっては、一定の余裕を持った期間設定が行われることが適当である。

## 5. 判断結果及び理由に係る通知

プラットフォーム事業者は、削除の実施に係る申請等を受けた場合、その申請等に応じたかといったことを申請者に対して必ずしも通知していない。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

---

<sup>5</sup> 三菱総合研究所「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【誹謗中傷等】」25頁（第10回会合・資料1-1）

<sup>6</sup> 誹謗中傷の事案ではないものの、具体的な日数を示した裁判例として、楽天チュッパチャブス事件（知財高判平成24年2月14日判タ1404号217頁）において、訴状の送達により商標権侵害の事実を知ったときから8日間での削除は合理的な期間内での是正であると判断された。

除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難しく、異議申立て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判断を行った場合には、申請者に対して対応結果を通知し、削除を行わなかった場合にはその理由をあわせて説明することが適当である。その際、申請件数が膨大となり得ることも踏まえ、過去に同一の申請が行われていた場合等の正当な理由がある場合には、判断結果及び理由の通知を求めないことが適当である。

## 6. 対象範囲

### (1) 対象とする事業者

「Ⅲ. プラットフォーム事業者の対応の迅速化に係る規律」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である。

定性的な要件については、権利侵害情報の流通の生じやすさから、不特定者間の交流を目的とすることに加えて、他のサービスに付随して提供されるサービスではないことも考慮することが適当である。

規模については、サービスによっては必ずしも利用者登録を要しないことを踏まえて、アクティブユーザ数や投稿数といった複数の指標を並列的に用いて捕捉することが適当である。このような指標の具体的なデータの取得に当たっては、第一次的には事業者から直接報告を求めることが適

当である。しかしながら、事業者からの報告が望めない場合等においては、他の情報を基に数値を推計することが適当である。

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) 対象とする情報

本WGにおいて誹謗中傷等を念頭に議論が進められてきたことを踏まえれば、「Ⅲ. プラットフォーム事業者の対応の迅速化に係る規律」の対象となる情報の範囲には、誹謗中傷等の権利侵害情報を含めることが適当である。

これに加えて、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や有害情報を対象に含めることも考えられる。

もっとも、個別の行政法規に抵触する情報については、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、法律上の定義が困難であること等から、法的な枠組の中で「Ⅲ. プラットフォーム事業者の対応の迅速化に係る規律」の対象として位置付けることは慎重であるべきである。

これらを踏まえ、「Ⅲ. プラットフォーム事業者の対応の迅速化に係る規律」については、その対象となる情報の範囲を誹謗中傷等の権利侵害情報に限定することが適当である。

## IV. プラットフォーム事業者の運用状況の透明化に係る規律

「Ⅲ. プラットフォーム事業者の対応の迅速化に係る規律」と同様に、「IV. プラットフォーム事業者の運用状況の透明化に係る規律」についても、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を踏まえ、法制上の手当てを含め、プラットフォーム事業者に対して以下の具体的措置を求めることが適当である。

### 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やアカウントの停止・凍結（以下「削除等」という。）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<sup>7</sup>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、事業者によ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、公表させることが適当である。また、新しい指針や改訂した指針の運用開始に当たっては、事前に一定の周知期間を設けることが適当である。

「削除指針」の策定、公表に当たっては、日本語で、利用者にとって、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、プラットフォーム事業者が自ら探知した場合や特定の者からの申出があった場合等、削除等の対象となっ

---

<sup>7</sup> 事務局「プラットフォームサービスに関する研究会 第二次取りまとめ」19-31 頁（令和4年8月）

た情報をプラットフォーム事業者が認知するに至る端緒の別に応じて、できる限り具体的に、投稿の削除等に関する判断基準や手続が記載されていることが適当である。

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等の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、過度に詳細な記載までは求めないことが適当である。ただし、個人情報の保護等に配慮した上で、実際に削除指針に基づき行われた削除等の具体例を公表することで、利用者に対する透明性を確保することが適当である。

## 2. 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、対象となる情報の発信者に対して、投稿の削除等を講じた事実及びその理由を説明することが、異議申立ての機会の確保等の観点から重要との指摘がある。

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は、対象となる情報の発信者に対して、投稿の削除等を講じた事実及びその理由を説明することが適当である。理由の粒度については、削除指針におけるどの条項等に抵触したことを理由に削除等の措置が講じられたのか、削除指針との関係を明らかにすることが適当である。また、過去に同一の発信者に対して同様の通知等の措置を講じていた場合や、被害者の二次的被害を惹起する蓋然性が高い場合等の正当な理由がある場合には、発信者に対する説明を求めないことが適当である。

## 3. 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<sup>8</sup>を含む運用状況の公表を求めることが適当である。

公表の対象とする事項については、上記の「Ⅲ. プラットフォーム事業者の対応の迅速化に係る規律」並びに「Ⅳ. プラットフォーム事業者の運用状況の透明化に係る規律」のうち「1. 削除指針」及び「2. 発信者に対する説明」が利用者にとって重要性が高い事項について一定の措置を求めていることを踏まえ、これらの運用状況の公表を求めることが適当である。

#### 4. 運用結果に対する評価

プラットフォーム事業者各社は、削除等の取組状況に係る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、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、公表事項については、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、運用結果に対する評価に当たっては、個人情報や秘匿性の高い情報に対して配慮した上で、外部からの検証可能性を確保し、客観性や

---

<sup>8</sup> 「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。

実効性を高めることが望ましい。

## 5. 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、引き続き継続的かつ専門的に把握・共有することが望ましい。

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に留意する必要がある。

## 6. 対象範囲

### (1) 対象とする事業者

「IV. プラットフォーム事業者の運用状況の透明化に係る規律」についても、上記「III. プラットフォーム事業者の対応の迅速化に係る規律」の「6. (1) 対象とする事業者」における整理が妥当することから、その対象事業者の範囲は「III. プラットフォーム事業者の対応の迅速化に係る規律」と同じ範囲に限定することが適当である。

### (2) 対象とする情報

本WGでは誹謗中傷等を念頭に議論が進められてきたことを踏まえれば、「IV. プラットフォーム事業者の運用状況の透明化に係る規律」の対象となる情報の範囲には、誹謗中傷等の権利侵害情報を含めることが

適当である。

加えて、利用者のサービス選択や利用に当たっての安定性及び予見性を確保する観点からは、情報の種類如何に関わらず、プラットフォーム事業者が削除等の措置を行う対象となる情報について、プラットフォーム事業者の措置内容を明らかにすることが適当である。

以上を踏まえて、「IV. プラットフォーム事業者の運用状況の透明化に係る規律」において対象とする情報の範囲については、削除等の対象となる全ての情報とすることが適当である。

## V. プラットフォーム事業者に関するその他の規律

### 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、慎重であるべきである。

### 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<sup>9</sup>。

しかしながら、この要請に応じて自動的・機械的に削除することをプラットフォーム事業者に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

---

<sup>9</sup> 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。

約するおそれがあるため、慎重であるべきである。

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

#### (1) 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、慎重であるべきである。

#### (2) 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、慎重であるべきである。

### (3) 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、慎重であるべきである。

## 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るメリットとしては、①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こと、②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こと、③人格権以外の権利利益（例：営業上の利益）が違法に侵害された場合であっても請求が可能であることが明確化されることが指摘されている。

一方で、デメリットとして、①裁判例によれば、特定電気通信役務提供者が送信防止措置の作為義務を負う要件は、被侵害利益やサービス提供の態様などにより異なるため、請求権を明文化するとしても抽象的な規定とならざるを得ず、期待される効果は生じないのではないか、②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、③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、④著作権法第112条や不正競争防止法第3条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といった点が指摘されている。

なお、かかるメリット及びデメリットを示した上で実施したアンケートによれば、

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」との回答であった<sup>10</sup>。

上記メリット及びデメリット並びにアンケート結果を踏まえて、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については、引き続き慎重に議論を行うことが適当である。

## 5. 権利侵害性の有無の判断の支援

### （1）権利侵害性の有無の判断を伴わない削除（いわゆるノータイ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、いわゆるノータイ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、ノータイスアンドテイクダウンの導入については、慎重であるべきである。

### （2）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

---

<sup>10</sup>三菱総合研究所「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【その他権利や利益を侵害する情報等】」42 頁（第 10 回会合・資料 1 - 2）

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<sup>11</sup>。

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、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、慎重であるべきである。

### （３）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、慎重であるべきである。

## 6. 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<sup>12</sup>において、引き続き、関連する相談機関間の連

---

<sup>11</sup> 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。

<sup>12</sup> 違法・有害情報相談センター、一般社団法人セーフア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。

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しており、このような投稿は被害に甚大な影響を与えている。他方、炎上事案

については、法解釈等の観点から課題が存在していることから、人格権侵害の成否を巡る議論の動向に注視しつつ、引き続きプラットフォーム事業者の自主的取組を促進することが適当である。

なお、「Ⅴ. プラットフォーム事業者に関するその他の規律」において義務付け等を行うことは慎重であるべきとされた事項についても、プラットフォーム事業者が、利用規約等に基づいて、適切な場面において自主的に行うことは、妨げられないと考えられる。