

SNS 等における違法情報等への対応に関するヒアリングシート 回答フォーマット

【社名：TikTok Japan・サービス名：TikTok】

※回答内容が長くなる場合には、参考となる URL 等をお示しの上、その概要を御記入ください。

1 総務省要請に関する取組について		
Q 1-1 利用規約等に基づく対応関係	(1) 利用規約等における記載内容	(1) TikTok サービス規約 - サービス規約において、犯罪や危険な活動を助長・指示する内容は禁止されています。 - TikTok サービス規約：https://www.tiktok.com/legal/page/us/terms-of-service/ja (2) TikTok コミュニティガイドライン - 闇バイトに関連するコンテンツは「欺瞞や詐欺」に該当するコンテンツとして禁止されており、違反したコンテンツは削除の対応を行なっています。 - TikTok コミュニティガイドライン：https://www.tiktok.com/community-guidelines/ja/regulated-commercial-activities#6
	(2) 闇バイトの募集活動に係る投稿に関する流通状況	TikTok では、投稿されるすべての動画を対象に、24 時間 365 日、当社独自の自動モデレーション技術および人間のモデレーターによる審査を行っており、審査において Q1-1 (1) の利用規約等に違反する投稿を検知した場合には、削除等の対応を行なっています。
	(3) 削除対応等の実施状況	闇バイトを含む「欺瞞や詐欺」に関するコミュニティガイドラインに基づく削除等の実施状況について、「コミュニティガイドライン実施レポート」において公表しています。 (世界におけるコンテンツ削除数の上位 50 カ国のみ)
Q 1-2	(1) 本人確認の実	【本人確認の実施状況】

アカウント開設時における本人確認手法の厳格化関係	施状況等	アカウント開設時に本人の年齢認証を実施しています。(メールアドレスや携帯番号については任意登録)
		【本人確認手法の厳格化を含む措置の検討状況】 個人情報保護およびユーザーの利便性とプラットフォームの安全性の両立の観点から、入口としてのアカウント開設時の安全性確保だけでなく、コンテンツモデレーションを厳格に行うことで、プロセス全体としてプラットフォームの安全性確保を図っています。
	(2) 犯罪実行者の特定に資するその他の取組	捜査機関を含む、外部機関等との連携を積極的に行っています。
Q 1－3 捜査機関等からの照会への回答の円滑化関係	(1) 捜査機関等からの対応状況	【(i) 照会から開示に至るまでの標準対応期間】 標準対応期間については公表しておりませんが、捜査機関等からの照会には迅速に対応しています。
		【(ii) 対応件数の推移】 - 捜査機関等からの照会に関する対応件数については、以下のレポートで公表しています。なお、必要事項を満たしている照会については、全件について、適切な対応を行なっています。 - 情報開示請求について 2024 年 1 月～6 月期において、日本における情報開示請求は 85 件、緊急開示請求は 88 件でした。 - 情報要請に関するレポート：https://www.tiktok.com/transparency/ja-jp/information-requests-2024-1

		○ 削除等の要請について ● 2024 年 1 月～6 月期において、日本における削除要請は 4 件でした。 ● 政府からの削除要請に関するレポート：https://www.tiktok.com/transparency/ja-jp/government-removal-requests-2024-1
		【(iii)円滑に回答できる体制整備の実施及び検討状況・課題】 ● 情報開示請求について ○ ウェブフォーム・システムの TSET (TikTok Safety Enforcement Tool) を通じて、警察庁や全国の県警から捜査関係事項照会を受け付けています。 ○ 現在、全国の都道府県警察からスムーズに照会をいただいております、また必要事項を満たしている照会にはすべて回答しています。 ▪ TSET：https://safety-enforcement.tiktok.com/login?redirect_to=/ ● 削除等の要請について ○ 情報開示請求以外のリクエストについても、弊社の警察庁窓口担当者が置かれており、捜査機関からの連絡を受けて、削除等の対応をしています。 ○ インターネット・ホットラインセンターより、TSET を通じて情報提供を受けています。 ○ 違法・有害情報相談センターの「青少年案件情報提供スキーム」の協力企業として、事案情報の提供を受けています。
	(2) 捜査機関等への対応の円滑化に資する通信ログの扱い	【(i)通信ログの保存状況】 ● TikTok 法執行機関向けガイドラインに記載のとおり、正当な法執行機関の要請の対象となり得る、以下の種類のユーザーデータを保持することがあります。各要請には、リクエストするデータの種類と、その要請の法的根拠を明確に記載する必要があります。

		- 要請が、要求されたデータに適用される法的要件を満たしていない場合、データは開示されません。 - 登録者情報 - TikTok ユーザー名 - メールアドレス（ユーザーの登録方法による） - 電話番号（ユーザーの登録方法による） - アカウント作成日 - アカウント作成時の IP アドレス - デバイス情報 - ログイン／ログアウトデータ - ログイン／ログアウト時の IP アドレス - インタラクションデータ（コンテンツを含まない） - インタラクション時の IP アドレスのログ（特定期間のみ保持） - 動画作成日時 - コンテンツデータ - 動画コンテンツ - コメント - ダイレクトメッセージの内容 ※各データの種類において TikTok が保持する場合のあるユーザーデータの例を上記で記載しています。 - TikTok 法執行機関向けガイドライン:https://www.tiktok.com/legal/page/global/law-enforcement/ja
--	--	---

		【(ii) 通信ログの保存期間算出の根拠】 - 電気通信事業における個人情報等の保護に関するガイドラインに則って、対応しています。 【(iii) 保存期間の延長の可否やその理由等、その他の課題】 - TikTok は、正式な要請があった場合、ユーザーデータを 90 日間保存します。保存要請は、以下のウェブフォームより PDF 形式で添付の上、提出いただくことが可能です。 www.tiktok.com/legal/report/lawenforcementrequest - 保存要請は、法執行機関のレターヘッドを使用し、署名の上で送付する必要があります。また、保存すべき具体的なユーザーデータ（ユーザー名、データの種類、対象期間をセクション 3 に基づいて明記）を明確に特定する必要があります。 - 正式な延長要請を受け取った場合、TikTok は追加で 90 日間情報を保存します。ただし、90 日間の延長は 1 回のみとし、それ以上の延長要請には対応できない場合があります。 - また、TikTok が正式な法的手続きを保存期間の終了前までに受領しなかった場合、保存された情報は、保存期間の終了時に削除される可能性があります。 - 過度に広範囲または具体性を欠く保存要請については、対応できません。保存されたデータの開示を求める場合は、TikTok 法執行機関向けガイドラインに記載した要件が適用されます。
Q 1－4 利用者に対する 注意喚起・周知 活動関係		【自らが提供している SNS 等のユーザーに対する闇バイト等の重大な犯罪に加担する危険性についての注意喚起・周知活動の実施状況】 (1) 注意喚起のためのバナーを検索結果に表示 (4 月に実装予定) 闇バイトと関係が深いと想定されるキーワードで検索すると、注意喚起するバナーを検索

		結果に表示 • バナーにおいて、闇バイトに関する警察相談窓口「#9110」も紹介されている警察庁ウェブサイト「いわゆる『闇バイト』の危険性について」へのリンクを表示 (2) 安全に関するウェブサイトでの周知 • セーフティセンター（安全に関するウェブサイト）において、闇バイトに関する警察相談窓口「#9110」を掲載 <参考> これまでも、重大な犯罪を防止するためにユーザーに注意喚起を行う活動の一環として、投資詐欺と関係する可能性のあるコンテンツについても、以下のような取り組みを実施してまいりました。 (1) 注意喚起のためのバナーを検索結果に表示 • 投資詐欺と関係が深いと想定されるキーワードで検索すると、注意喚起するバナーを検索結果に表示 • 金融庁・消費者庁の相談窓口の電話番号も表示し、アプリ内から直接電話がかけられる。 (2) 注意喚起のためのバナーを関連動画に表示 • 投資に関連するハッシュタグが使用されている動画の下部に「金融に関するアドバイスへの注意」と表示。クリックすると検索バナーと同じ注意喚起ページに遷移する (3) 安全に関するウェブサイトでの周知 • セーフティセンター（安全に関するウェブサイト）において、金融庁・消費者庁の相談窓口を掲載
2 その他の違法情報等への対応について		
1) 違法情報への対応について		

Q 2 - 1 違法情報への対応における利用規約等における扱い		【①どのような種類・性質の情報や行為を禁止としているか】 - 利用規約、コミュニティガイドラインにおいて、猥褻物、違法な薬物、詐欺、犯罪実行者の募集、その他違法情報について、投稿を禁止しています。 - TikTok 利用規約 : https://www.tiktok.com/legal/page/row/terms-of-service/ja - TikTok コミュニティガイドライン : https://www.tiktok.com/community-guidelines/ja/overview 【②どのような削除対応等を行うことと定めているか】 - 情報の悪質性の度合いにより、削除・「おすすめ」フィードへの非表示・アカウント停止等の対応を行っています。
Q 2 - 2 違法情報の削除対応等の取組	(1) 利用者からの申告対応	【違法情報について、利用者からの申告を受け付けているか】 - 違法情報について、利用者からの申告を受け付けています。 【受け付けている場合、受付窓口・受付体制をどのように定めているか】 - 受付の方法は以下の通りです。 - アプリ内の該当動画を長押しすることで、通報するための画面が開き、迅速に通報することができます。 - ウェブブラウザで TikTok を使用されている場合は、ウェブブラウザからも通報が可能です。

		【受付窓口を定めている場合、どのような方法による申告を可能としているか】 ・ 同上
		【申告の受付のためどのような体制を整備しているか】 ・ 申告の内容に応じて、コミュニティガイドラインに基づき、審査を行っています。
		【当該受付窓口・受付体制について公表しているか】 ・ こちらのウェブサイトで、通報方法を公開しています。 ○ https://support.tiktok.com/ja/safety-hc/report-a-problem
	(2) 行政機関等からの申告対応	捜査機関からの申告対応
		【違法情報について、捜査機関からの申告や要請を受け付けているか】 ・ 捜査機関からの申告や要請を受け付けています。
		【受け付けている場合、(1)とは別に受付窓口・受付体制を定めているか】 ・ (1)とは別に受付窓口・受付体制を定めています。
		【受付窓口を定めている場合、どのような方法による申告や要請を可能としているか】 ・ 捜査機関から連絡を受ける窓口担当者を置き、情報提供を受け付ける体制を構築しています。

		【申告や要請の受付のためどのような体制を整備しているか】 捜査機関からの情報提供に対応する専門のチームが対応しています。
		【当該受付窓口・受付体制について公表しているか】 受付窓口・受付体制については公表しておりません。
		その他の行政機関からの申告対応
		【違法情報について、その他の行政機関からの申告や要請を受け付けているか】 その他の行政機関からの情報提供を受け付けています。
		【受け付けている場合、（１）とは別に受付窓口・受付体制を定めているか】 （１）とは別に受付窓口・受付体制を定めています。
		【受付窓口を定めている場合、どのような方法による申告や要請を可能としているか】 メール等による情報提供を可能にしています。
		【申告や要請の受付のためどのような体制を整備しているか】 その他の行政機関からの情報提供に対応する専門のチームが対応しています。
		【当該受付窓口・受付体制について公表しているか】 受付窓口・受付体制については公表しておりません。
		インターネット・ホットラインセンター等の第三者機関からの申告対応

		【違法情報について、インターネット・ホットラインセンター等の第三者機関からの申告や要請を受け付けているか】 • インターネット・ホットラインセンターより、情報提供を受け付ける体制を構築しています。 • 違法・有害情報相談センターの「青少年案件情報提供スキーム」の協力企業として、事案情報の提供を受け付けています。 • TikTok Community Partner Channel（専門的な知識と経験を持つ NPO からプラットフォーム上の潜在的な違反コンテンツを通報いただくチャネル）に参加している NPO からの情報提供を受け付けています。 【受け付けている場合、（１）とは別に受付窓口・受付体制を定めているか】 • （１）とは別に受付窓口・受付体制を定めています。 【受付窓口を定めている場合、どのような方法による申告や要請を可能としているか】 • ウェブフォーム・システムの TSET（TikTok Safety Enforcement Tool）やメールを通じて、情報提供を受け付けています。 【申告や要請の受付のためどのような体制を整備しているか】 • TSET およびメールによる情報提供ともに、それぞれに対応する専門のチームが対応しています。
--	--	--

		【当該受付窓口・受付体制について公表しているか】 - 違法・有害情報相談センターとの体制については、こちらで公表されています。 https://ihaho.jp/aboutus/actions.html - その他の受付窓口・受付体制については公表しておりません。
	(3) 違法情報への対応等	【違法情報について、(1) や (2) の申告や要請によらず、AI を活用するなど主体的に検知や削除対応等を実施しているか】 TikTok では投稿されるすべての動画を対象に、24 時間 365 日、当社独自の自動モデレーション技術および人間のモデレーターによる審査を行っており、削除等の対応を行っています。
		【実施している場合、どのような方法・体制によって検知・削除対応等を実施しているか】 動画を審査するチームは世界の各国と地域に存在し、各地域の言語や法律、社会規範・文化的背景に基づき、審査が実施されています。
	(4) (1) ～ (3) における体制整備の状況	(1) における体制整備の状況 【①利用規約等に反しているかを審査するプロセス・体制】 - TikTok では投稿されるすべての動画を対象に、24 時間 365 日、当社独自の自動モデレーション技術および人間のモデレーターによる審査を行っており、削除等の対応を行っています。 【②申告・要請や検知がなされてから、削除対応等を行うまでの期間】 - 申告・要請や検知がなされてからモデレーション等を実施するまでの目標期間は公表しておりません。もっとも、TikTok では、投稿されるすべての動画を対象に検知・対応を

		行なっており、検知・対応の結果、24 時間以内に削除された動画の割合をコミュニティガイドライン実施レポートにおいて、公表しています。(世界におけるコンテンツ削除数の上位 50 カ国のみ) ◦ コミュニティガイドライン実施レポート : https://www.tiktok.com/transparency/ja-jp/community-guidelines-enforcement-2024-3 【③申告・要請をした者及び発信をした者に対する削除対応等の実施の判断に係る通知の有無及びその内容】 1. 申告・要請をした者への通知 • 申告・要請者には、通報後に報告結果の通知が送信されます。 • また、「設定とプライバシー」>「ヘルプ」>「セーフティーセンター」>「報告の履歴」 から報告結果を確認できます。 2. 発信者への通知 (1) アプリ内通知、アカウントステータスの確認画面への表示 ▪ コミュニティガイドラインに違反してコンテンツが削除された場合、アプリ内通知により、ユーザーに通知しています。 ▪ その通知において、どのコミュニティガイドラインに違反したかについても明示して、削除の理由をユーザに知らせています。これにより、重ねて同じ違反をすることを防ぐとともに、モデレーションの透明性を確保しています。 ▪ 削除の対象となった動画の下部にも、通知のメッセージが表示され、そのメッセージから、削除の理由を知らせるページに遷移することができます。 ▪ また違反の履歴は、アプリ内のページであるアカウントステータスの画面で、確認することができます。 (2) 「インサイト」画面への表示 ▪ コンテンツがおすすめフィードの対象外となった場合、投稿した動画をユーザー自身
--	--	--

		で分析できるアプリ内の「インサイト」画面に、その旨が表示されます。 ▪ その表示において、どのコミュニティガイドラインに違反しておすすめフィードの対象外となったのかを明示して、対象外となった理由をユーザーに知らせています。これにより、重ねて同じ違反をすることを防ぐとともに、モデレーションの透明性を確保しています。 【④削除対応等の実施の判断に対する不服申立制度の有無及びその内容】 TikTok では、削除に関する不服申立の機会を確保するとともに、削除された理由も、日本語でわかりやすくユーザーに通知することで、モデレーションの透明性・公正性を確保しています。 (1) 不服申立の受付方法 • 削除のシステム通知、もしくは削除された動画の下部に表示されるメッセージから遷移できる、削除の理由を通知する画面から、異議申し立てボタンをクリックして、申し立てできます。 • 投稿した動画をユーザー自身で分析できるアプリ内の「インサイト」画面からも、異議申し立てができます。 (2) 日本語による不服申立ての受け付け • 日本語による不服申立の受付、及び日本語の返信を行なっています。 (3) 不服申立の方法の公表 • 削除の理由を通知する画面からの申し立て方法：https://support.tiktok.com/ja/safety-hc/account-and-user-safety/account-safety#4 • インサイト画面からの申し立て方法：https://support.tiktok.com/ja/safety-hc/account-and-user-safety/content-violations-and-bans#5 (2) における体制整備の状況
--	--	--

		【①利用規約等に反しているかを審査するプロセス・体制】 • 通常の審査を行うチームにて、審査しています。
		【②申告・要請や検知がなされてから、削除対応等を行うまでの期間】 • (1) ご参照
		【③申告・要請をした者及び発信をした者に対する削除対応等の実施の判断に係る通知の有無及びその内容】 • 行政機関等からの要請に対応するチームから、行政機関等に通知しています。 • 発信者への通知については、(1) ご参照。
		【④削除対応等の実施の判断に対する不服申立制度の有無及びその内容】 • 行政機関等からの要請に対応するチームにて、行政機関等からの不服の申出等について対応しています。 • 発信者からの不服申立については(1) ご参照。
		(3) における体制整備の状況
		【①利用規約等に反しているかを審査するプロセス・体制】 • (1) ご参照
		【②申告・要請や検知がなされてから、削除対応等を行うまでの期間】 • (1) ご参照
		【③申告・要請をした者及び発信をした者に対する削除対応等の実施の判断に係る通知の有無及

		びその内容】 （１）ご参照
		【④削除対応等の実施の判断に対する不服申立制度の有無及びその内容】 （１）ご参照
	（５）その他の体制整備の状況	【①違法情報の削除対応等の実施の判断基準及び意思決定プロセス】 TikTok では投稿されるすべての動画を対象に、24 時間 365 日、当社独自の自動モデレーション技術および人間のモデレーターによる審査を行っており、コミュニティガイドラインに基づき、削除等の対応を行っています。
		【②違法情報への削除対応等について、日本語で対応が可能な人員として常用している人数】 - 日本語で対応が可能な人員として常用している人数は公表しておりませんが、TikTok では、世界でプラットフォームの安心安全に関わる何万人ものプロフェッショナル（専門家）が、違法情報への削除対応等を含むプラットフォームの安全性を保つための業務に従事しています。 - また、2024 年 7 月～9 月期のコミュニティガイドライン実施レポートによれば、全世界のモデレーターのうち、日本語を主要言語とするモデレーターが 2.4%を占めています。もっとも、違法情報の削除への対応は、モデレーターだけでなく、さらに多くの日本語を主要言語とする安心安全に関わるスタッフにより実施されています。
		【違法情報の削除対応等の審査・判断に際し、日本の法令等に精通した人材がいる場合、当該人材の知識経験（弁護士等）】 公表しておりません。

		【違法情報の削除対応等の審査・判断に際し、日本の法令等に精通した人材がいる場合、当該人材の人数】 公表しておりません。
2) 違法・有害情報への共通する対応について		
Q2-3 違法・有害情報の流通・拡散を抑止するための方策	(1) 繰り返し行為に対する取組	- ユーザーがコミュニティガイドラインに違反するコンテンツを投稿した場合、そのコンテンツが削除される度にアカウントにストライク（違反点数）が加算され、TikTok の機能（例：コメント、TikTok LIVE）またはポリシー（例：いじめや嫌がらせ）のいずれかでストライクが基準値を超えた場合、そのアカウントを削除するようなアカウント執行システムを設けています。 - 参考：https://newsroom.tiktok.com/ja-jp/support-creators-with-updated-account-enforcement-system
	(2) その他の態様・場面に着目した取組	【その他の違法・有害情報の流通の態様に着目した取組】 - 度重なるコンテンツ違反以外でも、1回でも重度の違反があった場合、ガイドライン遵守の回避など潜脱行為に関与した場合、TikTok のコミュニティガイドラインに違反する行為に特化したアカウントの運用があった場合にも、アカウントの削除が実施されます。 - 参考：https://www.tiktok.com/community/ja/accounts-features
		【災害時等の特定の場面に着目した取組】 - 選挙における有害情報（偽・誤情報）への対策として、以下のような取り組みを行っています。 - 選挙に関する信頼できる情報源にリンクするバナーの表示

		▪ 関連するハッシュタグを含む動画へのバナー表示 ▪ 選挙の際には、選挙・投票に関連するハッシュタグが含まれている動画には、信頼できる情報源に遷移するバナーを自動的に表示しています。 ▪ 2024 年 10 月の衆議院議員選挙の際には、選挙ドットコムと連携し、選挙ドットコムが開設された公の選挙情報が見られるページ（各選挙区の候補者一覧や、期日前投票の場所について知ることができる）にバナーから遷移できるようにしました。 ▪ 選挙に関する検索結果へのバナー表示 ▪ 選挙の際には、選挙に関するキーワードの検索結果画面に、①信頼できる情報を確認することを促すメッセージと、②信頼できる情報源に遷移するバナーを表示しています。 • コンテンツの正確性が確認できない場面において、ユーザーに慎重な行動を促す機能を開発し、実装しています。 ○ 動画の真偽を検証できないような情報に対して信ぴょう性が担保できない場合、動画に「信ぴょう性が未確認」のラベル付けを行い、「おすすめ」フィードの対象外とすることで情報発信の範囲を限定することがあります。 ○ 「信ぴょう性が未確認」のラベルは、動画の上部に表示され、「この動画は信ぴょう性が未確認のコンテンツとしてフラグされました。」と表記されます。これにより、その動画を見た第三者も、その情報は信憑性が担保されていないことを知ることができ、慎重な行動が促進されます。 • AI 生成コンテンツへの対応 ○ TikTok では、生成 AI を用いたコンテンツが混乱を招くことを防ぐため、AI 生成コンテンツであることが第三者からも認識できるよう、取り組んでいます。 ▪ 具体的には、ユーザーが生成 AI を使った動画を投稿する際に、ユーザー自身がそ
--	--	--

		れが AI 生成コンテンツであることを表示できるように、「AI 生成ラベル」という機能を実装するとともに、「AI 生成」ラベルをつけることをコミュニティガイドラインにおいて義務付けしています。 ○ コンテンツの出所と信頼性に関する標準化団体（C2PA）と連携し、C2PA の「コンテンツクレデンシャル（Content Credentials）」機能を動画プラットフォームとして初めて実装しました。 ▪ 「コンテンツクレデンシャル」機能は、コンテンツにどの生成 AI を使用して作成されたかなどの情報（メタデータ）を付加するものです。これを利用して AI 生成コンテンツを認識することが可能になり、ラベルを付けることができるようになっています。TikTok では、「コンテンツクレデンシャル」のメタデータが付与されているコンテンツには、自動的にラベルが付けられます。 参考： https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000001023.000030435.html
	（３）社会的影響の評価	【諸外国における制度（欧州のデジタルサービス法等）の適用を受けている場合、適用を受けている制度の名称】 • 欧州のデジタルサービス法等の適用を受けています。 【当該制度に基づき、社会的影響の評価をどのように実施しているか】 • 欧州のデジタルサービス法に基づき、リスク評価を実施し、評価結果を以下の評価レポートにおいて公表しています。なお、TikTok ではすでに実施している軽減措置を考慮した後の残存リスクを評価し、それに基づいてリスクの重要度を３つの段階（ティア）に分けて公表しています。（レポート P.7） • 各リスクおよびその重要度の評価の詳細も公表しています。（レポート P.8 以降）

		○ TikTok DSA Risk Assessment Report (2023): https://sf16-va.tiktokcdn.com/obj/eden-va2/zayvwlY_fjulyhwzuby%5B/ljhwZthlaukjlkulzlp/DSA_H2_2024/TikTok-DSA-Risk-Assessment-Report-2023.pdf
		【最新の評価結果はどのような内容か】 同上
	(4) 社会的影響の評価結果を踏まえた軽減措置の内容	• 軽減措置について、以下の評価レポートにおいて公表しています。軽減措置の詳細については、レポートの P.9 以降の、リスクごとの「Key mitigation measures put in place」および「Key further mitigation effectiveness improvements in line with Art. 35 of the DSA」、また「Risk Mitigations Table」をご覧ください。 ○ TikTok DSA Risk Assessment Report (2023): https://sf16-va.tiktokcdn.com/obj/eden-va2/zayvwlY_fjulyhwzuby%5B/ljhwZthlaukjlkulzlp/DSA_H2_2024/TikTok-DSA-Risk-Assessment-Report-2023.pdf
	(5)(3)、(4)の制度に係る評価	• 法令に則り、当局と密に連絡をとりながら、法令遵守のための対応をしております。