

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

デジタル空間における情報流通を巡る環境は変化してきており、様々な諸課題が生じております。ソーシャルネットワークサービスその他交流型のプラットフォームサービス（以下「SNS等」という。）は、デジタル空間における情報流通の主要な場となっておりますが、SNS等の投稿をきっかけとする詐欺被害や健康被害が生じるなど、違法情報等の流通・拡散による被害が深刻な問題となっている状況です。

例えば、SNS等におけるいわゆる闇バイトに関する募集投稿を端緒として、強盗等事件が多発し社会問題化している状況について、総務省は、2024年12月18日、国民の生命・身体・財産を守るため、闇バイトの入口を塞ぐという観点から、SNS等を提供する大規模事業者に対し一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構（SMAJ）を通じて、「SNS等における闇バイト募集活動に対する対応（要請）」（総情適第66号、総基用第134号）（以下「総務省要請」という。）を発出し、対策の実施を要請したところ¹。

つきましては、総務省要請を踏まえた対応状況や違法情報等への対応状況を確認するため、別紙の質問について、以下の回答期限までに御回答いただきますよう、御願いたします。

また、デジタル空間における情報流通を巡る諸課題について、制度整備を含むその対処の在り方等を検討するため、「デジタル空間における情報流通の諸課題への対処に関する検討会」（以下「検討会」という。）²開催要綱4（7）に基づき、貴社から提出いただいた回答に関するヒアリングを実施しますので、御参加の程よろしく御願いたします。

【回答期限・提出先】

期 限：2025年3月24日（月）午後5時（日本時間）

提出先：総務省情報流通適正化推進室

【検討会におけるヒアリングの留意事項】

- ・ヒアリングへの対応は、任意の御願いとなります。
- ・貴社から提出いただいた回答は、検討会における配付資料（公開）とさせていただきます。なお、検討会において当該回答とは別に説明資料を御使用いただくことは可能ですので、必要に応じて御準備下さい。
- ・検討会開催要綱5（2）のとおり、検討会における配付資料は、原則として総務省のウェブサイトにおいて公開します。御回答のうち、非公開を希望される箇所がある場合は、その箇所及び非公開を希望する理由を明示下さい。

【回答に当たっての留意事項】

- ・回答に当たっては、「ヒアリングシート 回答フォーマット」への御回答を御願いたします。
- ・各質問については、貴社又は貴社の関連会社の日本国内における前年度末時点の平均月間アクティブユーザー数が1,000万人以上であるSNS等のサービス（以下「対象サービス」という。）ごとに御回答下さい。ただし、対象サービスの全部又は一部に共通の御回答内容となる場合は、その旨を付記して御回答下さい。
- ・各質問は、日本国内において自らが提供するSNS等において流通する情報に関する対応について御回答下さい（ただし、Q2-3（3）及び（4）を除く。）。
- ・各質問にある取組を現時点で実施していない場合でも、実施する予定があるときは、可能な限り当該予定の内容（実施予定時期を含む。）について、回答内容に含めて記載下さい。なお、その際は、実施済の取組なのか、実施予定の取組なのかを明確になるよう記載下さい。

¹ https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban18_01000242.html 御参照

² https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/digital_shokadai/index.html 御参照

1 総務省要請に関する取組について**Q 1-1（闇バイトの募集活動に係る投稿に対する利用規約等に基づく対応関係）**

総務省要請の記1について、以下の3点を御教示下さい。

（1）利用規約等における記載内容

闇バイトの募集活動に係る投稿への対応に関する、利用規約、ポリシー、社内基準等（以下「利用規約等」という。）における記載内容（職業安定法の解釈に関する記載を含む。）。

（2）闇バイトの募集活動に係る投稿に関する流通状況

自らが提供する SNS 等において流通する闇バイトの募集活動に係る投稿に関する流通状況（可能な限り、定量的な回答を御願いたします。）。

（3）削除対応等の実施状況

自らが提供する SNS 等において流通する闇バイトの募集活動に係る投稿に関する、利用規約等を踏まえた迅速な削除対応等（削除、表示制限、ラベルの付与、閲覧制限、アカウント停止等いわゆるコンテンツモデレーションをいう。以下同じ。）の実施状況（可能な限り、定量的な回答を御願いたします。）。

Q 1-2（SNS 等のアカウント開設時における本人確認手法の厳格化関係）

総務省要請の記2について、以下の2点を御教示下さい。

（1）本人確認の実施状況等

自らが提供する SNS 等のアカウント開設時における本人確認の実施状況、及び、本人確認手法の厳格化を含む措置の検討状況。

（2）犯罪実行者の特定に資するその他の取組

その他、犯罪実行者の特定に資する取組。

Q 1-3（捜査機関等からの SNS 等に対する照会への回答の円滑化関係）

総務省要請の記3について、以下の2点を御教示下さい。

なお、捜査機関等への対応の円滑化に当たり、その前提として通信ログの保存状況を把握する必要がある点を踏まえて回答ください。

（1）捜査機関等からの対応状況

捜査機関等からの照会に対して、(i) 照会から開示に至るまでの標準対応期間、(ii) 対応件数の推移、(iii) 円滑に回答できる体制整備の実施及び検討状況・課題。

（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

捜査機関等への対応の円滑化に資する通信ログについて、(i) 通信ログの保存状況（保存している通信ログの種類、保存期間含む。）、(ii) 通信ログの保存期間算出の根拠、(iii) 保存期間の延長の可否やその理由等、その他の課題。

Q 1-4（SNS 等の利用者に対する注意喚起・周知活動関係）

総務省要請の記4について、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を御教示下さい。

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

Q2-1 (違法情報への対応における利用規約等における扱い)

違法情報（他人の権利を侵害する情報を除く。以下同じ。）への対応に関して、利用規約等において、①どのような種類・性質の情報や行為を禁止としており、②どのような削除対応等を行うことと定めているのか御教示下さい（行為や情報の類型ごとに取り得る対応が異なる場合、そのことが分かるようにお示し下さい。）。

Q2-2 (違法情報の削除対応等の取組)

違法情報の削除対応等の取組について、次の5点を御教示下さい。

(1) 利用者からの申告対応

貴社の SNS 等のサービス上で流通する違法情報について、利用者からの申告を受け付けているか。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。受付窓口を定めている場合、どのような方法（ウェブフォームによる申請、書面による申請等）による申告を可能としているか。また、申告の受付のためどのような体制を整備しているか。当該受付窓口・受付体制について公表しているか。

(2) 行政機関等からの申告対応

貴社の SNS 等のサービス上で流通する違法情報について、捜査機関、その他の行政機関、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。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。受付窓口を定めている場合、どのような方法（ウェブフォームによる申請、書面による申請等）による申告や要請を可能としているか。また、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。当該受付窓口・受付体制について公表しているか。

(3) 違法情報への対応等

貴社の SNS 等のサービス上で流通する違法情報について、(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。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（検知を担当するチームの有無、機械的な検索等）。

(4) (1)～(3)における体制整備の状況

(1)から(3)の各場合について、以下の各事項。

- ① 利用規約等に反しているかを審査するプロセス・体制（各プロセスにおいて、人間が審査しているのか、AI などの活用により機械的に審査しているか等も明示願います）。
- 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（標準処理期間の設定の状況、実際に削除対応等に要した期間等）。
- 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。
- 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。

(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。

- ② 自ら提供する SNS 等において流通する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。また、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）及び人数。

2) 違法・有害情報への共通する対応について

Q 2 - 3 違法・有害情報の流通・拡散を抑止するための方策について、次の5点を御教示下さい。

- (1) 繰り返し行為に対する取組
繰り返し違法・有害情報を発信・拡散する行為を抑止するための取組（貴社のサービス設計・機能上の工夫等）。
- (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・場面に着目した取組（1回限りの捨てアカウントに対する貴社のサービス設計・機能上の工夫、災害時等の特定の場面に着目した取組等）。
- (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。以下同じ。）の適用を受けている場合において、当該制度に基づき、自らが提供する SNS 等において流通する違法・有害情報の社会的影響について、社会的影響の評価をどのように実施しているか。また、最新の評価結果はどのような内容か。
- (4) 社会的影響の評価結果を踏まえた軽減措置の内容
諸外国における制度の適用を受けている場合において、当該制度に基づき、自らが提供する SNS 等において流通する違法・有害情報の社会的影響について、上記（3）の最新の評価結果を踏まえた軽減措置としてどのような措置を講ずることとしているか。
- (5) (3)、(4) の制度に係る評価
諸外国における制度の適用を受けている場合において、(3) の社会的影響の評価及び(4) の軽減措置の制度について、どのように評価をしているか。

以上