

闇バイト対策に関するプラットフォーム事業者へのヒアリング総括

SNS 等における闇バイト募集活動を端緒として、応募した者による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、昨年 12 月 18 日、国民の生命・身体・財産を守るため、犯罪対策閣僚会議決定¹を踏まえ、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）」を発出し、対策の実施を要請（以下「総務省要請」という。）した。

上記要請を踏まえた対応状況について、本年 2 月 19 日に、総務省から要請を実施した事業者に対してヒアリングシートを送付し、3 月 24 日締切で回答を依頼した。ヒアリングシート回答を受けて、「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」、「デジタル空間における情報流通に係る制度ワーキンググループ」及び「ICT サービスの利用環境の整備に関する研究会 通信ログ保存の在り方に関するワーキンググループ」の合同会合において、4 月 11 日に Meta に対して、4 月 14 日に TikTok 及び X に対して、4 月 18 日に Google 及び LINE ヤフーに対して、各事業者の取組状況についてヒアリングを実施した。

この文書は、事業者からのヒアリングシート回答及びヒアリング結果に基づき、事実関係を整理した上で、闇バイト対策に関する事業者の取組状況について総括を行ったものである。

なお、SNS 等において行われる闇バイトの募集活動については、募集活動が活発に行われたプラットフォームサービスがある一方で、必ずしも多くの募集活動が確認されなかったプラットフォームサービスもあるなど、プラットフォームサービス間で偏りが認められたため、この総括は、個別の事業者の取組への評価を比較する目的で作成したものではないことに留意が必要である。

1. 闇バイト募集活動に係る投稿への対応

- プラットフォーム事業者 5 社（Google、X、Meta、LINE ヤフー及び TikTok）全てから、闇バイトの募集活動に係る投稿については、闇バイトの募集活動が「求人詐欺」、「スパム」、「違法行為」等の禁止行為に該当するものとして取り扱うなど、既存の利用規約等で対応しているとの回答があった。
- 利用規約等の改訂や審査基準の変更については、1 社（LINE ヤフー）から、闇バイト募集活動について、厚生労働省が昨年 12 月に発出した、職業安定法における必要な情報が記載されていない投稿については違法である旨の解釈の明確化を受けて、利用規約の改定及び投稿に対する審査基準の見直しを実施し、対応を強化したとの回答があった。

¹ 「いわゆる「闇バイト」による強盗事件等から国民の生命・財産を守るための緊急対策」（令和 6 年 12 月 17 日犯罪対策閣僚会議決定）

また、1社（TikTok）から、投稿に対する審査基準を厳格化し、対応を強化した旨、非公開で回答があった。

- 闇バイト募集活動に係る流通状況の把握については、4社（Google、X、Meta 及び TikTok）から、定量的な回答は示されなかったが、1社（LINE ヤフー）から、非公開で回答があった。また、1社（LINE ヤフー）から、提供しているプラットフォームサービスは、その性質上、闇バイトの募集活動には悪用されにくいと考えているとの回答があった。
- 削除対応等の実施状況については、4社（Google、X、Meta 及び TikTok）から、利用規約違反に基づく削除件数を透明性レポートにおいて公表しているとの回答があった（ただし、闇バイト募集活動に係る対応件数は内数であり、個別に公表されているものではない）。また、1社（X）から、新たな取組に関する一定期間内の削除率について、非公開で回答があった。

【総括】

- 闇バイト募集活動に係る投稿への対応について、プラットフォーム事業者5社全てが既存の利用規約等で対応しており、総務省要請後に投稿に対する審査基準を見直し、対策を強化したと回答した事業者もいた。昨年末当時、闇バイトの募集活動に関する書き込みが確認されていなかった事業者においても対策を行っていたことは、他の事業者から当該事業者のプラットフォームサービスに犯行グループが移ってくる可能性もあることを想定すると、適切な対応であった。
- 一部のプラットフォーム事業者については、自社サービスにおける闇バイトの募集活動に係る投稿の流通量について、定量的には把握していない。この点、闇バイトの募集投稿は一見すると有償ボランティアの募集投稿と区別がつかないなど、定量的な把握には一定の限界がある。しかし、インターネット・ホットラインセンター（IHC）から受けた通報に基づき動向を把握・分析するなど、プラットフォーム事業者においては、自社サービスにおける違法情報の流通・拡散状況を可能な限り把握の上、自社サービスの性質に応じた効果的な対策を実施していくことが重要である。

2. アカウント開設時の本人確認手法の厳格化

- SNS 等のアカウント開設時における本人確認手法について、1社（LINE ヤフー）から SMS 認証を実施していると回答があった。他のプラットフォーム事業者（Google、X、Meta 及び TikTok）からは、SMS 認証を必須とはしていないとの回答があった。
- SNS 等のアカウント開設時以外の本人確認に関する取組について、1社（Google）からは、利用者が収益化申請を利用する場合等の必要なときに限り、本人確認を実施しているとの回答があった。また、有料会員に対して本人確認のオプションを提供しているとの回答もあった（X、Meta）。

- SMS 認証による本人確認を実施していない理由については、公的な身分証明書を正当な理由で持っていない者への配慮が必要であるとともに、個人情報の漏洩リスクへの懸念について回答した社があった（Meta）。また、匿名の表現の自由と規制のバランスを慎重に考慮すべきであり、本人確認の厳格化が現実的かつ効果的な解決策とは考えにくいとの回答もあった（X）。さらに、個人情報保護及びユーザーの利便性とプラットフォームサービス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サービスの安全性確保を図っているとの回答もあった（TikTok）。

【総括】

- LINE ヤフー以外の 4 社においては、アカウント開設時は、SMS 認証を必須とはしていないとの回答であった。
- 憲法上、表現の自由には、匿名の表現の自由も含まれると解されており²、有識者からも、本人確認の厳格化については、表現の自由と規制のバランスを慎重に考慮する必要があるとの意見があった。
- アカウント開設時の本人確認については、上記の意見も踏まえながらも、引き続き本人確認の厳格化の手法の在り方の検討を事業者に求めていく。

3. 捜査機関等からの照会への回答の円滑化関係

- 捜査機関等からの照会への回答の円滑化について、関係省庁（警察庁、総務省、及び法務省）との間で情報開示についての整理の後、社内の運用体制を整備済みとの回答があった（LINE ヤフー）。また、独自のシステムを活用した体制の更なる強化について、警察庁と連携して検討しているとの回答（TikTok）や対応の迅速化に向け警察庁と協議中との回答（X）もあった。現行のポリシー・体制での対応を続けるとの回答もあった（Google、Meta）。
- 捜査機関等からの照会への回答に資する通信ログの保存期間の算出については、通信の秘密や個人情報等は適切な保存期間を定めるべきであること、ストレージ等のコスト等を勘案して定めているとの回答があった（LINE ヤフー）。また、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るとの回答（TikTok）や運用上必要なごく短期間のみ保存していると回答（X）もあった。
- 通信ログの保存期間の延長可否については、プラットフォーム事業者 5 社全てから懸念

² 渡辺康行ほか『憲法 I 基本権 [第 2 版]』（日本評論社、2023 年）230 頁

が示された。プライバシーデータの保存は漏えいのリスクを高めるため最小化すべきであるとの理由を示した社（X、Google）、具体的に延長要請があった場合にはそれに応じて検討するものの、一般的には、延長をすると照会回答が遅れるおそれがある、人的・設備的コストが増加する等の点に留意する必要があるとした社があった（LINE ヤフー、Meta）。

【総括】

- 「闇バイト」に限られない犯罪捜査にあたり、プラットフォーム事業者が保有するアカウント登録情報や通信ログ等の情報の捜査機関への開示・回答が迅速に行われるためには、運用体制強化の整備・拡充、令状対応等のオンライン化等が有効である。
- 一部のプラットフォーム事業者において、関係省庁（警察庁、総務省及び法務省）と協議の上、通信の秘密に該当しない情報を捜査関係事項照会で回答可能と整理し、運用を開始していることは、照会回答円滑化の観点で評価できる。この取組を他のプラットフォーム事業者においても展開していくことが効果的と考えられる。
- プラットフォーム事業者においては、通信の秘密やプライバシーの保護に配慮しつつ、捜査機関等からの照会回答に資する通信ログ保存の期間や在り方について検討を進めることが重要である。

4. 利用者に対する注意喚起・周知活動関係

- SNS 等の利用者に対する注意喚起・周知活動として、闇バイトに関連し得るキーワードを入力して検索を行った利用者に対し、サービス上で警告メッセージを表示しているとの回答をした社（X、Meta 及び TikTok）や、自社サービスの利用開始時に、ポップアップ表示により闇バイトへの注意喚起を実施したとの回答をした社があった（LINE ヤフー）。また、関係省庁（警察庁、金融庁及び消費者庁）や国民生活センターの協力の下で、闇バイトの手口や対処法に関する特設サイトを開設したとの回答をした社があった（LINE ヤフー）。さらに、日本語版の詐欺対策ポータルを公開し、利用者や企業が詐欺を識別し、回避できるように情報提供しているとの回答をした社もあった（Meta）。
- 闇バイトを含む、重大な出来事や誤情報が発生しやすいトピックに関しては、検索結果やおすすめの動画において、信頼できるコンテンツを見つけやすく設定しているとの回答をした社があった（Google）。

【総括】

- プラットフォーム事業者 5 社全てが、検索ワードに応じて注意喚起のメッセージを表示したり、信頼できる情報源の優先表示をしたり、特設サイトを開設したりするなど、SNS 等の利用者に対する注意喚起や周知活動を積極的に実施している。

- 闇バイトに限らず、今後も違法情報の流通・拡散の防止を図っていくためには、環境変化にも速やかに対応できるよう留意しつつ、SNS 等の利用者に対する注意喚起や意識啓発活動の内容や手法の不断の見直し・充実を通じて、利用者側のリテラシー向上に取り組むことが重要である。

5. 全体総括

【総括】

- 警察庁によれば³、IHC が把握した闇バイトの募集情報は概ね半減⁴し、また、「いわゆる闇バイトによる強盗事件等から国民の生命・財産を守るための緊急対策」（令和 6 年 12 月 17 日犯罪対策閣僚会議決定）決定後、闇バイトによると認められる強盗の発生は把握されていないとのことであった。プラットフォーム事業者、政府等の様々な主体による対策を通じて、SNS 等における闇バイトの募集投稿の流通・拡散防止を含め、一定の成果があったものと考えられる。なお、一定の成果はあったものの、一部のプラットフォーム事業者は、サービス上における闇バイト募集情報の流通状況を把握していなかったため、今後、よりの確に実態を把握した上で、サービスの性質に応じた効果的な対策を実施すべきである。
- プラットフォーム事業者は、国民生活や社会経済活動に不可欠なプラットフォームサービスを提供しており、利用者にそうした場を提供している以上、サービス上における情報流通の健全性を確保する社会的責任がある。今後も、デジタル空間において違法情報の流通・拡散に対して迅速かつ効果的に対応するためにも、プラットフォーム事業者においては、引き続き、状況を注視し、適切な対策を行っていくことが重要である。

³ 「いわゆる「闇バイト」による強盗事件等から国民の生命・財産を守るための緊急対策」（令和 6 年 12 月 17 日犯罪対策閣僚会議決定）に基づく取組状況（令和 7 年 3 月末時点）

(<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/hanzai/dai42/siryou5.pdf>)

⁴ 3,298 件（昨年 10～12 月）が 1,793 件（今年 1～3 月）に減少。