

事業者名 TikTok Japan

1 権利侵害情報等への対応について

Q1-1 権利侵害情報等への対応に係る利用規約等の内容・実態について以下の点をご教示ください。

Q1-1(1)

権利侵害情報等への対応に関して、利用規約等において、削除以外のモデレーション（表示順位の低下等）としてどのような対応を行うことと定めているのか。行為や情報の類型ごとに取り得る対応が異なる場合、その旨を分かりやすく整理しご回答ください。

【回答】

TikTok では、コミュニティガイドラインに基づき、違反コンテンツを削除します。また、コンテンツに応じて、青少年に適さないコンテンツへの年齢制限、「おすすめ」フィードの対象外、ラベルや警告の追加等の措置を行います。

Q1-1(2)

権利侵害情報にあたりと考えられるもののうち、利用規約等に基づく対応が困難と考えるものはどのようなものか。また、そうした情報の削除を行うのはどのような場合があり得るか。特に名誉毀損への対応、侮蔑的表現への対応に関する考え方については必ずご回答ください。また、裁判による判決が無ければ削除しないものがあれば具体的にご回答ください。

【回答】

名誉毀損や侮蔑的表現を含め、「ハラスメントやいじめ」「ヘイトスピーチ」等のコミュニティガイドラインに違反する情報については、同ガイドラインに基づき対応します。

一方、コミュニティガイドライン違反が認められない場合でも、日本法上の権利侵害に関する申出については、送信防止措置基準に基づき個別に審査し、権利侵害が認められる場合には削除等の対応を行います。

裁判所の判決がなければ削除しないと定めている情報類型については、特段ありません。

Q1-1(3)

申立ての対象となった投稿について、申立て理由と投稿内容が一致していないが、当該投稿内容が他の利用規約上の禁止事項に該当する場合は、当該他の利用規約に基づく対応は行われるか。

(例：誹謗中傷を受けたとして申立てがあった場合であって、当該投稿は誹謗中傷には該当しないと考えられるが、個人を特定する情報が記載されているような場合はプライバシーに関する規約等に基づいて対処されるか)

【回答】

申立て理由にかかわらず、対象コンテンツについて他のコミュニティガイドライン違反が確認された場合には、該当する規定に基づき対応します。

Q1-1(4)

権利侵害情報について、削除以外のモデレーションを含めた対応の実施の判断基準及び意思決定プロセス等、貴社のガバナンス体制について。また、公表されている場合は、その公表場所も併せてご回答ください。

【回答】

TikTok では、コミュニティガイドライン等に基づき、コンテンツの内容や違反の性質に応じて、削除、年齢制限、「おすすめ」フィードの対象外とする措置等を判断しています。違反コンテンツの検出・審査には、テクノロジーと人による審査を組み合わせ対応しています。

また、情プラ法に基づく権利侵害の申出については、専任のモデレーターが審査し、専門的な判断が必要な場合には侵害情報調査専門員にエスカレーションする体制を整えています。

判断基準については、コミュニティガイドライン及び情プラ法に基づく送信防止措置基準等で公表しています。

<https://www.tiktok.com/safety/ja-JP/policies-and-engagement/overview>

<https://www.tiktok.com/safety/ja-JP/transparency/idpa-jp>

Q1-1(5)

利用者が知るべき利用規約等の情報について、利用者が容易に認識・理解できるように実施している工夫について。

【回答】

コミュニティガイドラインについて、利用者が容易に理解できるよう、ルールやポリシーをトピックごとに整理し、具体的な説明や例を示しています。

また、コミュニティガイドライン違反によりコンテンツを削除した場合には、投稿者に対し、削除理由や違反したガイドライン、異議申し立ての方法を通知し、どのルールに基づく措置であるかを理解できるようにしています。

加えて、コミュニティガイドラインの実施状況については、「コミュニティガイドライン実施レポート」を通じて公表しています。

<https://www.tiktok.com/safety/ja-JP/transparency/cg-report>

Q1-2 権利侵害情報等の発信・拡散への事前の対応について、次の点をご教示下さい。

Q1-2(1)

権利侵害情報等を発信・拡散する行為を事前に抑止するための貴社のサービス設計・機能上の工夫等。（ご発表いただいたもの以外にある場合）

【回答】

権利侵害情報等の発信・拡散を抑止するためのサービス設計・機能上の取組については、主要なものはこれまでにご説明したとおりであり、現時点で追加してご説明するものではありません。

Q1-2(2)

誹謗中傷を含むネガティブな情報がトレンドに掲載される等、プラットフォーム側の仕組みを一つの要因として拡散される場合、それを抑制するための取組や問題意識。

【回答】

TikTok では、誹謗中傷等を含むコンテンツがレコメンド機能によって拡散されるリスクに対応するため、コミュニティガイドラインに基づく削除に加え、「おすすめ」フィードの対象外とする措置を行っています。

例えば、「ハラスメントやいじめ」に関するコミュニティガイドラインでは、軽度の侮辱的な行動を含むコンテンツは「おすすめ」フィードの対象外となる場合があると定めています。このように、削除の対象とならないコンテンツであっても、「おすすめ」フィードでの推薦を制限することで、サービスの仕組みによる拡散の抑制に取り組んでいます。

Q1-2(3)

(2) も含む、権利侵害情報の発信・拡散に係るシステミックリスクへの対応に関する取組や問題意識。

【回答】

TikTok では、コミュニティガイドラインに基づき、コンテンツの削除、年齢制限、「おすすめ」フィードの対象外等の措置を行い、有害なコンテンツの発信・拡散によるリスクの低減に取り組んでいます。

また、コンテンツが広く拡散される前に違反を検出・措置することも重要と考えており、テクノロジーを活用した違反コンテンツの検出能力の向上にも取り組んでいます。さらに、その時々においてリスクの高いコンテンツの傾向をできるだけ早く把握し、モデレーションに反映するよう取り組んでいます。

Q1-2(4)

権利侵害情報の発信・拡散に係るシステミックリスク等の実態把握のための、国、研究者等へのデータアクセス提供による協力に関する現在の取組。

【回答】

TikTok では、米国、欧州、ブラジルの一定の研究者を対象に、Research Tools を通じて TikTok の公開データへのアクセスを提供しています。なお、現時点では、日本は Research Tools の対象地域に含まれていません。

https://developers.tiktok.com/docs/en/about-research-api?utm_source=chatgpt.com

Q1-2(5)

上記(1)～(3)で記載いただいた取組を含めた、①その効果の評価・分析 ②①を踏まえた改善の仕組み。また、これらの公表状況。

【回答】

TikTok では、コミュニティガイドラインの実施状況等について評価・分析を行い、その結果を踏まえ、必要に応じてポリシーやモデレーションの改善を行っています。また、日本においても、その時々リスクの高いコンテンツの傾向を把握し、モデレーションに反映するよう取り組んでいます。

コミュニティガイドラインの実施状況については、「コミュニティガイドライン実施レポート」を通じて公表しています。

<https://www.tiktok.com/safety/ja-JP/transparency/cg-report>

Q1-2(6)

一般的監視（網羅的監視）とはどのようなものと考えているか。

【回答】

一般的監視（網羅的監視）とは、特定の情報に限定せず、プラットフォーム上の情報を一般的に監視し、違法な情報等を積極的に探索することを求めるものと理解しています。

Q1-2(7)

上記（１）～（３）で記載いただいた貴社における取組も含めて、権利侵害情報の発信・拡散を未然に防ぐ取組についてどのような場合が一般的監視（網羅的監視）にあたりと考えられるか。また、その理由。

【回答】

特定の情報に限定せず、プラットフォーム上の情報を一般的に監視することや、権利侵害を示す事実等を積極的に探索することを求められる場合には、一般的監視（網羅的監視）にあたる可能性があると考えています。

２ 災害発生時の対応について

Q2-1 災害時の対応について以下の点をご教示ください。

Q2-1(1)

利用規約等において、特に災害時の情報流通に関して定めている事項。

【回答】

災害時についてもコミュニティガイドラインが適用されます。例えば、個人または社会に重大な危害を及ぼす可能性のある誤情報は許容しておらず、コミュニティガイドラインに基づき対応します。

Q2-1(2)

信頼できる情報源からの情報の優先表示等、災害時に実施している、もしくは実施を検討している取組。（ご発表いただいたもの以外にある場合）

【回答】

発表したもの以外には、特段ありません。

Q2-1(3)

災害に備えて平時より実施している取組。

（利用者向けの啓発活動、災害時の情報確認方法に関する案内等）

【回答】

2023年に、宮城県、福島県浪江町、ウェザーニューズ等と連携し、防災啓発・震災伝承プロジェクト「#防災いまできること」を実施し、防災啓発や震災伝承に関する情報発信を行いました。

https://newsroom.tiktok.com/tiktok-bousai-project?lang=ja-JP&utm_source=chatgpt.com
また、発表した内容に重なりますが、ウェザーニューズと連携し、TikTok LIVEにおいて気象情報番組「ウェザーニュース LIVE」を24時間365日配信し、災害発生時には緊急災害情報や防災上の注意点等を発信する取組を行っています。

<https://newsroom.tiktok.com/weather-news?lang=ja-JP>

Q2-2 その他

事業者様によっては、地震等の災害関連への対応として、日本にローカライズした独自の取組をされていると伺いました。災害に限らず、このように日本にローカライズしたお取組みがございましたらご教示ください。また、ローカライズに関する貴社のお考えをご教示ください。

【回答】

TikTokでは、グローバル共通のコミュニティガイドライン等を基本としつつ、各国・地域の文化や社会的背景、リスクの傾向を踏まえた対応が重要であると考えています。日本においても、国内で問題となっている事象を把握し、モデレーションや利用者向けの情報提供に反映するよう取り組んでいます。

例えば、闇バイトや投資詐欺等への対策として、関連する情報を検索した利用者に注意喚起を表示するほか、詐欺や犯罪実行者の募集に該当するコンテンツについて、コミュニティガイドラインに基づく審査・対応を行っています。また、著名人のなりすましを利用した詐欺的な広告についても、新たな手口や表現の傾向を把握し、審査に反映するよう取り組んでいます。

また、前述の通り、災害への備えとして、自治体やウェザーニューズと連携した防災啓発・震災伝承に関する情報発信や、TikTok LIVE を通じた気象・災害情報の提供を行っています。

3 その他

A D R 手続や事業者の判断に対する不服申立て等の事業者と利用者間の紛争処理の手続について、貴社の所感をご教示ください。

【回答】

TikTok では、措置を行う場合には利用者に通知し、それに対する異議申立ての機会を提供するよう努めています。