

プラットフォームサービスに関する研究会（第19回）

1 日時 令和2年7月2日（木）15時00分～17時00分

2 開催形式 総務省第1特別会議室（8階）

3 出席者

（1）構成員

宍戸座長、新保座長代理、生貝構成員、大谷構成員、木村構成員、崎村構成員、手塚構成員、寺田構成員、松村構成員、宮内構成員、森構成員、山口構成員

（2）ゲストスピーカー

京都大学大学院 法学研究科 教授 曾我部 真裕

（発信者情報開示の在り方に関する研究会座長）

（3）オブザーバ

（一社）セーフティーインターネット協会 専務理事 吉田 奨

（一社）ソーシャルメディア利用環境整備機構 専務理事 江口 清貴

ヤフー株式会社 政策企画部 マネージャー 畠山 寛希

Facebook Japan株式会社 執行役員 公共政策統括 小堀 恭志

LINE株式会社 公共施策戦略チーム マネージャー 兼保 圭介

Twitter Japan株式会社 公共政策本部長 服部 聡

（一財）マルチメディア振興センター プロジェクト企画部長 武藤 聖

違法・有害情報相談センター センター長 桑子 博行

個人情報保護委員会事務局参事官 三原 祥二

法務省人権擁護局参事官 中島 行雄

（4）総務省

谷脇総務審議官、竹村電気通信事業部長、今川総合通信基盤局総務課長、大村料金サービス課長、梅村消費者行政第一課長、中溝消費者行政第二課長、清水消費者行政第二課企画官、中川消費者行政第二課課長補佐、大澤消費者行政第二課専門職

4 議事

- (1) 開催の経緯（事務局）
- (2) 事業者団体ヒアリング（セーフティーインターネット協会、ソーシャルメディア利用環境整備機構）
- (3) 事業者ヒアリング（ヤフー、Facebook、Google、LINE、Twitter）
- (4) インターネット上の誹謗中傷への対応の在り方について（事務局）
- (5) 意見交換
- (6) その他

【宍戸座長】 本日は皆様、お忙しい中お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。
います。

定刻でございますので、プラットフォームサービスに関する研究会第19回会合を開催
させていただきます。

冒頭、カメラ撮りの御希望がございますので、少しお待ちください。

【中川課長補佐】 それでは、会議冒頭カメラ撮りの報道関係者が退室いたしますので、
しばらくお待ちください。

(マスコミ退室)

【宍戸座長】 それでは、議事に入ります。

本研究会では、本年2月に最終報告書を取りまとめたところでございますが、したがっ
て、最終と言うんだから終わったんだと思っておりましたが、昨今、インターネット、特に
SNSなどのプラットフォームサービス上における誹謗中傷に関する問題が深刻化してい
ます。こうしたことに关しまして、今般、事務局から、本研究会でも議論するということ
につき、御提案がありました。そこで、座長といたしまして、本日、皆様にお集まりいた
だくこととなった次第でございます。

構成員に変更はございませんが、今回の議事に関連して、「発信者情報開示の在り方に
関する研究会」において座長を務められておられます曾我部教授にはゲストとして、ウェ
ブ会議システムにて御参加をいただいております。ありがとうございます。

また、オブザーバとして、法務省人権擁護局、中島参事官、違法・有害情報相談センタ
ー、桑子センター長、そして、マルチメディア振興センター、武藤部長のお三方にも御参
加いただいております。

なお、本日、新保座長代理、生員構成員は、ウェブ会議システムにより御参加をいただ
いているところです。

本日は、まず事務局から、これらの問題に関する背景や誹謗中傷を含めた違法・有害情
報に関する取組の大枠について御説明をいただいた後に、事業者団体2者及び国内外のプ
ラットフォーム事業者5者より、それぞれの取組についてヒアリングをさせていただきた
いと思います。

その後、質疑応答を挟みまして、今後の取組について議論するため、「インターネット
上の誹謗中傷への対応の在り方」について事務局から御説明をいただき、自由討議を行
いたいと思います。

なお、一般社団法人セーフターインターネット協会の吉田専務理事、ヤフー株式会社の畠山様、Facebook Japan株式会社の小堀様は、ウェブ会議システムにより御参加をいただいております。

資料が大部でございますので、事務局から、資料の確認と、本日、ウェブ会議システムを使用しております関係で、システムにおける注意点について、御説明をお願いいたします。

【中川課長補佐】 事務局の中川でございます。本日、会場にお配りしております、また、ウェブページにも事前に掲載しております資料は、本体資料が1から5、参考資料についても1から5までございます。過不足等あれば事務局までお申しつけください。

また、資料4につきましては、本日、御参加いただいておりますプラットフォーム事業者5者様に、事前にとり組状況について総務省からお伺いして、一定の様式に沿って回答をいただいたものでございます。事前に総務省からお送りした質問内容は、参考1にございます。また、参考資料2にまとめておりますのは、総務省から主な項目をまとめたものでございます。

本日の会合の傍聴者につきましては、ウェブ会議システムによる音声のみでの傍聴とさせていただきます。本日の構成員の方々、特にウェブで参加いただいているオブザーバ、構成員の方々には、チャットつきで画面を表示しておりますが、こちらは傍聴者から見えなくなっております。音声のみでの傍聴となっております。このため、構成員の方々におかれましては、御発言に当たって、お名前を必ず冒頭に言及いただけますようお願いいたします。

また、音声は、ふだんはミュートにさせていただき、御発言され場合のみ、カメラ及びマイクをオンにさせていただければと思います。

また、ウェブ会議にて御参加いただいております構成員の方々、また、事業者の方々には、御発言される際には、事前にチャット欄にて発言したい旨を書き込んでいただくようお願いいたします。それを宍戸座長が見た上で指名させていただきます。

なお、事前に事務局から御連絡させていただいておりますが、本日、ウェブ会議システムの関係上、宍戸座長のチャット上のお名前が別のお名前になっておりますので、御承知おきいただきますようお願いいたします。

また、本日、議事が大変多くなっておりますので、事務局のほうでタイムキープのベルを導入しております。規定時間を経過いたしましたらベルを鳴らしますので、お話をまと

めていただくようお願いいたします。

以上となります。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

それでは、まず事務局より、本会合の開催の経緯等について御説明をお願いいたします。

【中川課長補佐】 同じく事務局の中川でございます。資料1について御説明いたします。

本資料では、SNS上での誹謗中傷の現状や、本研究会を再開していただいた背景から御説明し、これまでインターネット上の違法・有害情報対策について、官民においてどのような枠組みにおいて取組がなされてきたかという点と、最新の動向等についてまとめたものでございます。

1 ページ目を御覧ください。2001年のプロバイダ責任制限法の成立により、インターネットの違法・有害情報対策の基本的な枠組みが制定されましたが、それから20年近く経過し、インターネット上の情報環境は大きく変容しております。

上の図は、主なコミュニケーションサービスの開始時期を図示したものでございます。下の図は、モバイル機器におけるインターネット利用の時間のグラフです。特にSNS等のソーシャルメディアの利用時間が大きく伸びております。

2 ページ目、御覧ください。このページでは、インターネット上の違法・有害情報の記述状況に関する状況を示しております。

まず総務省では、後に御紹介いたしますが、違法・有害情報に関する相談を受け付ける違法・有害情報相談センターを運営しておりますが、その相談センターで受け付けた件数というものは、平成22年度と比較すると、約4倍程度に増加しており、近年は高止まり傾向にございます。内訳としては、名誉毀損やプライバシー侵害が多数を占めております。

また、法務省の資料によりますと、インターネット上の人権侵害情報に関する人権侵害事件の開始件数は、平成29年に、現行統計開始以降、過去最高の件数を更新しており、令和元年度は過去2番目に多い件数を記録しております。このように、インターネット上の違法・有害情報の率は増加傾向にあることがうかがえます。

3 ページ目では、参考といたしまして、昨今のインターネット上の誹謗中傷の具体的事例を掲載しております。あおり運転の事例や、芸能人への誹謗中傷の事例は、報道でも大きく取り上げられたところでございます。

4 ページ目では、インターネット上の違法・有害情報に関する取組の大枠を図で示して

おります。大きく分けて4つの取組に分類することができると考えております。左側が民間、右側が国の取組となっており、官民が連携協働して取組を実施しております。

まず、ユーザに対する啓発活動、これを官民でそれぞれ行っております。

次に、事業者の自主的取組として、個社ごとの約款ポリシーにおいて、誹謗中傷等の書込みは禁止事項とし、これに反する場合の削除等を実施しています。また、業界団体の対応として、約款のモデルやガイドラインの作成を行っております。

右に移りまして、国による環境整備としては、後ほど御紹介するプロバイダ責任制限法というものがございます。

最後に、官民でそれぞれ被害者の相談対応等も行っております。

5ページ目では、インターネット上の違法・有害情報について、4つの分類を示しております。

インターネット上の違法・有害情報は、「違法な情報」と、「違法ではないが有害な情報」の大きく2つに分けられます。いわゆる誹謗中傷というものは、赤枠で囲ったように、上の2つの情報、つまり、「違法な情報」と、「違法ではないが有害な情報」、その両者にまたがるものと考えられます。

6ページ目からは、ICTリテラシー向上の施策について紹介いたします。

まず、本日、オブザーバ参加いただいております、マルチメディア振興センター様が実施主体のe-ネットキャラバンについて記載しております。学校現場を中心に2019年度は、約52万人が受講する出前講座というものを実施しております。

7ページ目では、総務省のリテラシー向上施策の取組として、「インターネットトラブル事例集」というものを御紹介いたします。主に、保護者や教職員に向けた教材を毎年、作成、公表しております。

8ページ目は、「ネット社会の健全な発展に向けた連絡協議会」の取組の御紹介です。こちらでもマルチメディア振興センターが事務局を務め、通信関連の8団体が参画し、主な取組として、春と秋に一斉行動キャンペーンを行い、他人を傷つけるネットの書き込みに関する啓発活動として、ポスターを作成、配布しております。

9ページ目は、事業者による削除等の取組に関する御紹介です。通信関連4団体による違法情報等対応連絡会で策定しております、この契約約款モデル条項では、誹謗中傷を含め、各事業者が約款において禁止行為を設ける際に参考となる規定を例示しております。

10ページ目は、総務省、法務省、事業者による協働の取組の御紹介です。平成30年

より、インターネット上の人権侵害に関する書込みの円滑な対応を可能とするため、事業者と省庁の意見交換と意見交換の場となる実務者検討会を定期的に開催しております。

11ページ目以降は、参考として、プロバイダ責任制限法に関する資料を用意しております。時間の関係で、ここは詳細を割愛させていただきます。

14ページ目までお願いいたします。これらのプロバイダ責任制限法における、特に発信者情報開示と呼ばれる匿名の発信者を特定するための仕組みにつきまして、現在、総務省において、発信者情報開示の在り方に関する研究会を開催し、この制度について、円滑な被害者救済が図られるよう、様々な検討を行っております。

なお、この研究会の座長を務めていただいている曾我部先生には、本日、ウェブで御参加をいただいております。

15ページ目では、民間団体において策定されたプロバイダ責任制限法に関するガイドラインを御紹介しております。特に、誹謗中傷に関しては、名誉毀損、プライバシー関係ガイドラインというものが策定されております。

16ページ目では、違法・有害情報相談センターに関する資料を掲載しております。総務省では、インターネット上に流通した情報により被害に関係する一般利用者などからの相談を受け付け、具体的な削除要請の方法等についてアドバイスを行う「違法・有害情報相談センター」を設置・運営しております。このセンターでは、次のページでも御紹介している様々な相談機関と連携しております。

なお、本日は、相談センター長の桑子様にもオブザーバとして御参加いただいております。

17ページ目は、今、挙げました官民の主な相談機関についての御説明でございます。詳細は割愛させていただきます。

18ページ目は、昨今のインターネット上の誹謗中傷に関する民間の動きについて、御紹介しております。後ほど、ソーシャルメディア利用環境整備機構様とセーフティーインターネット協会様には、それぞれ取組を御紹介いただきますが、このように様々な団体、企業において、インターネット上の誹謗中傷の取組に関して、動きがあるところです。

19ページ目以降は、海外の制度や動きについての御紹介です。

まず19ページ目、20ページ目については、事業者が行う削除等に関する制度について記載しております。基本的には、日本におけるプロバイダ責任制限法と同様に、プロバイダに対する一定の免責規定というものが置かれております。他方で、ドイツやフランス、

韓国といった幾つかの国においては、それに加えて、一定の法的規律があるところがございます。

次のページ、お願いいたします。時間の関係で、あとは参考とさせていただきますが、それぞれEU、アメリカ、ドイツ、フランスというところで様々な動きがございます。特に、1点、特に申し上げる点としましては、28ページ目のフランスの動きが新しいかと思っております。

フランスでは、インターネット上の違法なヘイトコンテンツへの対応として、一定規模のプラットフォーム事業者に対して、通報から24時間以内に情報の削除が義務づけられ、違反した場合には罰金が科されるという内容を定める法律が、先月、上院、下院を通過しました。ただし、この法律につきましては、その後、憲法院に付託され、憲法判断が行われていたところがございますが、結果的に、ただいま御紹介した24時間以内の削除義務の規律などにつきまして、違憲判断というものが下され、最終的に、最後の29ページでございますが、違憲判断を受けた条文が削除された形で、先月末に法案が施行されたというところでございます。

大変駆け足でございましたが、違法・有害情報に関する取組の大枠や国内外の最新の動向について、簡単に御紹介させていただきました。

以上となります。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

それでは、次の議題に移ります。ただいまの事務局からの御説明に引き続きまして、事業者団体、事業者における取組について御説明をいただきたいと思っております。本日、事業者団体からの御説明につきましては、5分程度、事業者からの御説明につきましては、2分から3分程度で、大変短くて恐縮ですが、お願いできればと思っております。

それでは、まず資料2に基づきまして、一般社団法人セーフターインターネット協会様より御説明をお願いいたします。

【吉田氏】 セーフターインターネット協会の吉田でございます。

それでは、次のページ、お願いいたします。セーフターインターネット協会は、2013年に有志の企業によって設立された団体になります。安心して、ユーザの皆様インターネットを利用していただくためには、民間主導で解決に取り組むことが不可欠だろうということでございます。また、いろんな活動において統計等のデータもきちっと詰めて、そういったものを次の活動に生かすというところを特徴にしております。

会員構成でございますけれども、ヤフー株式会社様、アルプス システム インテグレーション株式会社様、ピットクルー株式会社様を正会員といたしまして、御覧のような会社に賛助会員として御参画いただいて、協力企業様も1社いらっしゃいます。

S I Aはもともと2つのホットラインを運用しておりまして、まず2013年11月にセーフラインというのを開始して、児童ポルノのパトロールによる削除依頼ですとか、リベンジポルノの問題に対する相談受付といったところから始めました。2016年4月には、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事業を受託いたしまして、インターネット・ホットラインセンターを運用しております。

次のページ、お願いいたします。このたび、6月の初頭にホットラインを開設すると宣言いたしまして、1か月弱後の6月29日、つい先日でございますけれども、「誹謗中傷ホットライン」というのを立ち上げて、個人の皆様からお困りの状況をお聞きして、代行して、プロバイダさんに削除要請を送るという作業を始めております。こちらも本当に駆け足でやってきているところでございますので、これから走りながらいろんなことを勉強して、よい活動につなげていきたいと思っております。

6ページ、お願いいたします。第三者機関という直接的な言葉を使っておりますけれども、まずその手始めとして、プロバイダの皆様からも相談を受け付けて、アドバイスするところから始めまして、最終的には、第三者機関の在り方というのを十分この「権利侵害投稿等の対応に関する検討会」で検討していただいた上で、必要であれば第三者機関を設置した上で、一連の課題解決に取り組んでいきたいと考えております。今日、座長を務めていただいている宍戸先生、曾我部先生を始めとする記載の皆様にご参画いただいた上で進めていきたいと思っております。

また、誹謗中傷ホットラインの基準作り、そういったものに関しましても、この検討会で行き過ぎがないか、もう少し踏み込んでやれるところはないかを御意見いただきまして、オーソライズしていただいた上で進めていきたいと考えております。

私どもからは以上でございます。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

続きまして、一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構より御説明をお願いいたします。

【江口氏】 一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構、江口でございます。よろしく申し上げます。

資料をおめくりいただきまして、組織です。本年4月に設立した団体となります。これは今から3年前に、子供の児童被害を防止するためにいろいろやろうということで、業界団体として任意団体で作った青少年ネット利用環境整備協議会を前身として設立した団体になります。

代表理事に、本日、座長を務めていただいています宍戸先生、参加していただいています曾我部先生をいただきまして、会員企業17社で設立したものになります。メインとなる会員はSNS企業になります。

3ページ目になりますと、今般のいわゆるプロレスラーの自殺に関する諸問題、事案が起きまして、そこで緊急声明を機構として発出させていただいております。

主な内容としては、そこに書いてあるとおりなんですけれども、各SNS事業者は、利用規約等で禁止事項を定めていますけれども、そちらの明示と措置の徹底を行うこと、取組の透明性向上、啓発、あとは、国または関係機関との協力をしていきますということを中心に発表させていただきました。その中で、当機構の全理事をメンバーとする特別委員会を設置し、より具体的に、より効果的な対策について議論して、実施していくことを発表させていただきました。

おめくりいただきまして、3番に取組について書かせていただいております。我々は、表現の自由や通信の秘密の保護を最大限尊重・留意した上で、健全なソーシャルメディア利用環境整備に向けた取組の検討・実施を推し進めるということを意図しております。主に、サービス面での対策、普及・啓発、特に、政府・関係団体との協働の実施ということを掲げております。

おめくりいただきまして、5ページ目、4番です。権利侵害情報への対応指針としまして、従来行ってきた加害者になることを未然に防ぐ対策の徹底・強化に加えて、被害者を救済する対策に、透明性というキーワードをもって、スピード感を持って取り組んでいくということを意図しております。

おめくりいただきまして、参考資料として、権利侵害情報に対する各社の対応ポリシーを、これから個別に発表あると思いますけれども、一覧としておまとめさせていただいております。

その下のページ、7ページ目ですけれども、具体的に啓発について、我々として力を入れていこうと考えております。その具体的なアイデアとして、右側のイメージですね。啓発コンテンツのイメージとして、今、作らせていただいております。大きい要素としては、

SNS機能、SNSには全て必ずついている機能があって、ブロックとかミュートとか、攻撃してくる人をとめるということの機能が必ずついています。それをまず認知していただくこと。

あとは、削除要請がきちんとできるんだということを改めて啓発する。加害者にならないという啓発をずっとやってきたんですけども、被害者がちゃんと対処すると対策ができるんだということを、改めて啓発するということを主眼としてやろうとしております。こちらについては、関係省庁の皆さんを含めて、全てのステークホルダーにお声がけをさせていただきまして、総務省の一斉行動に近いような規模感でやっていこうと思っております。

我々からは以上になります。

【宋戸座長】 ありがとうございます。

それでは、議事の3番目でございますが、事業者ヒアリングに移りたいと思います。

まず、ヤフー株式会社様より御説明をお願いいたします。

【畠山氏】 ありがとうございます。ヤフーの畠山でございます。まずヒアリングシートをお映しいただいているところなので、上から順に説明させていただければと思っております。

①の対象サービス名として、ヤフーのCGMサービス、Consumer Generated Mediaのサービスとして、ユーザによく御活用いただいている知恵袋とニュースのコメントとファイナンス、この3つを取り上げさせていただいております。

お時間がないところなので簡単にですが、規約をこの下に書かせていただいております、ヤフーとしては、誹謗中傷に関しては、違法な部分に関する取組はもちろん、それ以外にも弊社として、ユーザに対して、不適切なものについてはお断りするという形で、各サービスいずれもルールがございます。

おめくりいただいて、こちらもヤフーニュース、ファイナンスともに、こうした規約がございます。例えばですけども、法令違反はもちろんですが、公序良俗に反する内容等、我々として不適切だと判断したものについては、規約において禁止させていただいております。

続きまして、次、おめくりいただいて、削除等の対応というところに移らせていただきます。我々として、上記のような規約に触れた場合についてどういう対応を行わせていただいているかという点、当然、投稿の削除は行わせていただいております。それに加えまし

て、各サービスにおいてはID単位で投稿をいただいている方々がほとんどですので、そのIDについて利用を停止し、サービスの利用をお断りいただくなどの場合もあり、投稿の削除よりも、より強い措置を行わせていただく場合がございます。それは3サービスいずれもというところがございます、詳細は資料に書かせていただいているとおりですので、割愛させていただきます。

続きまして、次、おめくりいただいて、③から④、⑤につきまして、誹謗中傷に関する申告や削除要請の件数等のいわゆる数値の部分ですが、こちらは⑤に合わせて記載させていただきますので、そちらから御説明させていただきます。

基本的に、細かい数字については書かせていただいているとおりですが、例えばニュースの部分の記載がございますように、AIを用いまして、全コメントについてまず機械的な判定や削除を実施しております。そうした機械的な削除に加えまして、人的なパトロールも実施しております、重点的に人的なパトロールを実施している部分について、ここに記載がございます。

そうした機械的な削除と人的なパトロールとの組合せというのは、多くのサービスで行っておりますが、各サービスにより詳細は異なりますので、資料をご確認下さい。また、各サービスにおける投稿の削除件数等、詳細につきましても資料をご確認いただけますと幸いです。

おめくりいただければと思います。⑥の「⑤についての削除の方法」についてですが、基本的には、先ほど申し上げたように、AIによる検知という形を通じて不適切な投稿は、我々のほうでできるだけ機械的な処理をしております。そうした不適切な投稿について、事後的にAIで検知したものを落とすという対応に加えまして、直近では、不適切投稿の事前抑止というものに力を入れて対策をしております。例えば事前に投稿する際に、過去に問題がある投稿を複数回された方に対しては改めて規約の周知、警告等の表示をするなど、より機械的な仕組みによって、事後だけではなく、事前の機械的な取組というものを進めていく段階でございます。

おめくりいただいて、一般ユーザからの申告窓口については、こちらも記載のとおりですが、違反申告ボタンを用意させていただいております。その申告ボタンを通じて、ユーザの方々から問題のある投稿について申告をいただき、パトロール部隊のほうで、違反申告された投稿の内容を1つ1つ確認して、24時間365日の体制で確認させていただいております。そういったパトロール部隊というのは数百名在籍しております。

そして、もう一つおめくりいただいて、パトロール部隊でのチェックに加えて、パトロール部隊にて判断が難しい案件については、我々も含めた社内の弁護士のいる専門部署へエスカレーションがなされ、法的な部分については専門的に対応させていただいております。更に社外の弁護士も複数名御用意させていただいております、そちらのほうで対応を行うこともございます。

⑩につきましては、外部から、例えば削除を行ったことに関するクレームがあった場合についても、同様に対応を行っております。

普及啓発に関しましては、ここに記載のとおりですが、知恵袋、ニュースコメントにつきましては、先ほど申し上げたような事前の注意喚起であったり、それだけにとどまらず、一般的な注意喚起ページでの啓発を行わせていただいております。

⑫、ミュート機能についての説明をさせていただくと、基本的に、知恵袋、ニュースコメント、ファイナンス掲示板いずれにも用意している機能となりますが、例えばユーザの方で見たくない投稿や、あまり自分のほうで適切だと思わないユーザがいた場合には、そちらを個別にID単位でブラックリストに登録でき、ユーザの方々から表示を見えなくする機能というのがございます。また、知恵袋では、それだけではなくて、削除には至らないが一般的に不適切と考えられる投稿について、AIで検知して行う非表示機能というものがございまして、こちらはユーザキックではなく、機械的に判断して非表示にする機能がございます。

最後の意見の部分ですが、投稿系サービスについては、多様な意見や考えが集まる場所として御活用いただいております、ユーザーの皆様が手軽に投稿いただけるサービスとして、非常に発展していておりますし、ユーザの方々にとってもそうした形で投稿ができる場所があるということは、表現の自由の観点からも非常に重要であると思っております。一方で、直近で出てきた問題については認識をしております、このような情勢の中で、我々としてできる取り組みとしては、事前抑止の啓発活動等には力を入れておりますし、悪意を持った、啓発活動がなかなか通じないような方々に関しては、削除等の対応のみならず、刑事的な部分も含めて、取締りについても協力していきますし、それは非常に重要であると思っております。

今後は今回お集まりいただいた事業者の方々も含めてプラットフォーム事業者間の横のつながり、連携を更に進めていきたいと思っております。また先ほどSIAの方から御説明があったように、そうした関係機関とより協力していくこと、さらに、有識者会議を弊

社でも設置しているのですけれども、そうした社内外の連携といったものを強化していくことで、より進んだ取組ができるのではないかなと思っております。

社内取組としては、先ほどから何度か申し上げているように、A I、機械的なものを活用した取組というのはより進めていきたいと思っておりますので、引き続きその辺りについては強化していきたいと思っております。

すみません。長くなって恐縮です。よろしく申し上げます。

【宍戸座長】 ありがとうございます。オンラインで参加されている方は、事務局から議事進行について指示がございますので、チャット機能をオンにしたままにしておいていただけますようお願いいたします。

それでは、続きまして、Facebook Japan株式会社様より御説明をお願いいたします。

【小堀氏】 フェイスブックで公共政策を担当しております小堀でございます。本日はこのような機会をいただきましてありがとうございます。

我々フェイスブック社は、これまでフェイスブック及びインスタグラム等のプラットフォーム上で、利用者の皆様の安全を守るため、管理機能や簡単な報告機能を拡充し、最新のテクノロジーを活用してまいりました。既に本日お配りした資料にもありますように、ネット上のいじめや嫌がらせの対応に注力しており、これまでも本領域において様々な取組や機能を導入、拡充してまいりました。

簡単にポイントだけ申し上げますと、③にありますように、一般に公開している利用規約、フェイスブックで言うとコミュニティ規定、インスタグラムで言うとコミュニティガイドライン等の弊社のポリシーに違反するコンテンツを見つけた場合には、削除やコンテンツに対する警告画面の適用、さらには、アカウント停止などの措置を取っております。これはオンラインとオフラインのどちらにもおける重要な問題であり、業界全体で取り組む必要があると考えております。

先ほど御説明がありましたように、業界を挙げて一層の取組を推進し、社会的責任を果たすために、我々もソーシャルメディア利用環境整備機構にコアメンバーとして参画させていただいております。

ぜひ、マルチステークホルダーを含めた業界を挙げてのリテラシー検討、向上の取組について議論していきたいと考えております。

あと、ポイント⑥に対してですが、フェイスブックやインスタグラムのようなプラット

フォームは、利用者の皆様の安心安全な利用に関して、日々判断を行っています。ヘイト、暴力的なコンテンツ、嫌がらせ、いじめなどの不適切なコンテンツについては、AIと人員を組み合わせて対処しています。

安心安全やコンテンツの監視に取り組む人員を全世界で約3万5,000人に増員し、365日24時間体制で、コミュニティ規定に反する不適切な投稿を見つけ出し、対応したり、利用者の皆様からの御報告を受けての不適切なコンテンツへの対応も行っているところです。

最後になりますけれども、政府による様々な規制、ルールメイキングの可能性については、まだ様々な場において議論中と聞いており、現段階ではコメントする立場にはないと考えておりますが、政府による利用者の皆様の表現の自由に対する介入、公権力の行使は慎重に検討されるべきものであると考えます。

また、御案内のとおり、詳細については、総務省さんとも今、打合せを重ねておりますが、当社としては、電気通信事業法に基づく通信の秘密も遵守すべき立場でもあります。可能な限り、インターネットの利点を守りながら、利用者の皆様が有害なコンテンツや言動、行為から保護されるルール作りのために、政府、企業及び世界中の専門家との間で、引き続き協力する必要があると考えています。

弊社といたしましても、今後もこの重要な議論に対し、皆様との協力を続けてまいりたいと思います。ありがとうございます。

【宋戸座長】 ありがとうございます。

続きまして、グーグル合同株式会社様でございますが、本日御欠席でございますので、御提出のあった資料4-3を構成員、オブザーバの皆様の方では御確認をいただければと思います。

続きまして、LINE株式会社様より御説明をお願いいたします。

【兼保氏】 LINEの兼保と申します。よろしくお願いたします。

今回の説明に当たり、詳細については、事前配布の資料を御覧いただければと思います。また、昨日になりますけど、LINEは、透明性レポートとして、本日御説明している数値と同じものを会社として発表させていただいておりますので、よろしければ併せて御覧ください。

各社さん、いろいろ中身を御発表いただいておりますので、当社の内容といたしましては、中身は御覧いただければよろしいのかなと思いますので割愛させていただきまして、ただ、

この資料に基づいて、3点だけ補足させていただきます。

1点目ですけれど、本日御報告している数値に関しては、いわゆるオープンなスペースの部分についての集計結果でございます。LINEの通常のトークに関しては、通信の秘密で、かつ暗号化をかけておりますので、基本的にはLINE社が内容を確認することができないため、本日の御報告の対象外となっております。

それから、2点目ですけれど、弊社のオープンなスペースに関しては、事前に、マシンと人の目による監視を行っています。その中で、利用規約に違反したコンテンツに一定の懲罰を与えております。

このときに、弊社としましては違反とまでは言えないんじゃないかとして、残したコンテンツをユーザの目を見て、ユーザ自身が違反と感じたものが、いわゆる通報、あるいは弊社のお問合せに御連絡いただくということになっていきますけれど、本日の御報告の数字は、この中のお問合せの窓口への相談件数となります。

3点目ですけれど、③と④の数字の差、つまり、ユーザから申告を受けても消さなかったというコンテンツですけれど、これの理由が気になるころだと思います。すみませんが、詳しい集計は行えていないんですけれど、例えばお問合せをいただいて、弊社からお問合せ者に対して、「御本人ですか」と聞いた、あるいは「どのコンテンツですか」と聞いたときに、相手がそのまま離脱していくというか、応答に応じてくれなかったというケースがかなり多く含まれております。

このような件数も全部、誹謗中傷に関する申告や削除の件数の母数に含めておりますことを御承知おきいただければと思います。

弊社からは以上です。

【宍戸座長】 ありがとうございました。

続きまして、Twitter Japan株式会社様より御説明をお願いいたします。

【服部氏】 Twitter Japan株式会社、服部と申します。本日は、このような機会を頂戴いたしまして、ありがとうございます。

弊社の取組状況につきましては、事前に配付された資料に詳細を記載してございますので、本日は、弊社の取組の理念となる背景について、お話をさせていただければと思います。

表現の自由というのは、人としての権利です。誰もが意見と、その意見を発言する権利を持っています。ツイッターでは、誰もが皆それぞれの意見や考えをツイートで安心して

発信できると感じられるべきだと考えております。それを実現するのが我々ツイッターの務めです。

全てのユーザに幅広い意見や考え方があるということも、ユーザの皆さんには知っていただきたいと我々は考えております。こうした理由から、ツイッター上では、強い意見や物議を醸すような見解も認めております。しかし、ツイートが一線を越えてしまい、不適切な行為ですとか攻撃的な行為、あるいは脅迫行為になることもあり得ます。そうした行為により、表現の自由が損なわれる可能性もございます。ツイッターでは、脅迫や嫌がらせ、反対意見を言わせないようにする行為を明確に禁止しております。

信頼、安全、尊重の文化をツイッターは非常に重視しておりまして、そのための原則というのがございます。まず、ツイッターは、表現の自由を支持します。それから、私たちは特定の立場を取りません。様々な視点の意見を歓迎します。そして、私たちは全ての人を公平に扱うように努めています。同様にツイッターのルールやポリシーも全てのユーザに適用されます。ツイッタールールを守って御利用いただける限りは、誰もが自由に表現できる権利を持っています。

弊社のルールについては、配付した資料の1ページ、それから、2ページに簡単な説明がございます。そして、ツイッターでは、利用者の皆様が安心してサービスを御利用いただける環境の実現にも努力しております。利用者の皆様のユニークな発言と会話が、ツイッターのツイッターらしさというものを支えています。そのため、ユーザの皆様に安全に御利用いただけるように、ツイッターでは、表示される情報や、やり取りする相手を指定できるツールを用意しております。

また、オンラインの安全性に詳しい専門家のコミュニティと協力して、不適切な行為への対策を実施し、不適切行為を禁止するルールやポリシーを策定して、施行しております。こうしたポリシーについても、引き続き我々としては定期的に見直しも行いながら、適切な施行もできるように努力しております。

特にツイッターでは、全ての利用者が、自由に安心して公共の会話に参加できるように、こうしたテクノロジーも用いて、ルール、プロセス、ツールを継続的に改善もしております。例えば6ページの8番にございますように、我々、一般の利用者からの報告に非常に頼っている部分が大きいシステムですけれども、ここも徐々にテクノロジーへの投資を強化いたしまして、我々として主体的に問題があるコンテンツを発見する取組も今、強化しております。

先ほど、ほかの事業者さんからも発言ありましたように、我々としてはぜひマルチステークホルダーの取組でこうした問題に取り組んで、幅広い層へのリテラシー教育、啓発も進めていきたいと考えておりますので、ぜひそういった方向性に向けての皆様からのアドバイスなどもいただければと考えております。

どうもありがとうございました。

【宍戸座長】 ありがとうございました。

それでは、これまでの御説明に加えまして、20分程度、皆様から自由に御質問、御意見をいただければと思います。オンラインで参加している構成員の方は、チャットを使って呼びかけていただければと思います。

それでは、どこからでも御自由にいただきたいと思いますが、いかがでございましょうか。

森構成員、お願いします。

【森構成員】 ありがとうございます。森です。よろしく申し上げます。御説明ありがとうございました。皆様のお取組が大変よく分かりました。

私からお尋ねしたいのは、問題のある情報を止めるということに関して、いろいろな工夫をされているんですけども、AIを使うということもあって、誤爆の問題というのが常にあるかなと思っています。本当は違法な情報ではないけれども、消してしまいました。そういうことについて何か問題が顕在化していたりしないかということ、これは全ての事業者さんに、もし問題が顕在化していて、こういうふうに行っているということであれば教えていただきたいと思ったり、また、特にツイッターさんにおかれましては、時々、アカウント停止に関して、何でアカウントを停止されたんだろうということがありますが、それについて、私自身も何でこの人を停止されたんだろうと思ったりしますが、必ずしも私が気のせいだと思っているだけではなくて、世の中の的にもそういうことは議論されたりすると思うんですけども、停止について、間違いが起こり得るとすれば、その理由は何なのか、また、対応されているとすれば、それはどういうものなのかということをお教えいただければと思います。よろしく申し上げます。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

それでは、この件につきましては、まずツイッター様から、AIによる誤爆の問題、あるいはアカウント停止の問題について御意見いただいて、残りの事業者様からもAIによる誤爆について御知見があればいただきたいと思っております。

それではまず、服部様、お願いいたします。

【服部氏】 ツイッター、服部です。まず誤爆に関してですけれども、やはり機械で、例えば単語ですとか特定のアカウントの行動のパターン、そういったものに対して、我々は検知しておりますので、どうしても間違いというのは、そこはもう発生しております。あるいは、報告に上がってきたものをある担当者が見たときに、違反であると判断したけれども、別の担当者が再度、前後関係も含めて見直したところ、問題ではなかったというケースもございます。そういった場合には、我々、違反と判定された利用者御本人の方に、異議申立てをする機会というの提供しております。その異議申立てを受け取った時点で、我々としては再度、複数の担当者で見直しを行いまして、問題があれば、間違いでしたということでおわびして、利用者のアカウントの手続、取消しをしております。

特定の凍結なり、対処されたものが、どうも納得いかないとか連絡がなかったということなんですけれども、一つには、我々のほうで送ったメールアドレス、通知したメールを御覧になっていなかったりですとか、あるいは、御本人がツイッター上、あるいはメディアで語られる凍結理由と本当の凍結理由が違ったりということもございます。皆さんの目に見える活動だけが全てではありませんので、別の理由で凍結されているということもございますので、そこは我々、なかなか個々のツイート、個々の利用者についてのコメントを我々からするわけにもいきませんので、なかなか難しいところではございますけれども、そういった事情もあることも御理解いただければと思います。

【宍戸座長】 ありがとうございます。ヤフー様、フェイスブック様、LINE様のほうで、AIによる削除の誤爆の問題等について、何かコメントございますでしょうか。

【畠山氏】 よろしいでしょうか。ヤフーです。ありがとうございます。我々も、先ほど申し上げたように、AIの活用というのは幅広く行わせていただいている、当然、活用に当たって、先生がおっしゃられたような課題はあるかなと認識しております。それで、これまでAIによって、そうした誤爆等の問題が発生するかどうかと言われますと、まだ幅広く活用できていないということもありまして、そこまで大きな課題にはなっていないのですけれども、これから活用の幅を広げていくに当たって、当然、より課題は大きくなっていくのかなとは思っております。社内において検討会を立ち上げて、そういった課題についても検討をしようとしております。社内検討会については、慶應大学の山本先生を座長としまして、検討会設置のリリースを出させていただいているところですが、そうした取組を進めていこうと考えております。

森先生も御参画いただいているところで恐縮なのですが、そうした取組については、これから社内でまさに検討中というところがございます。

【宍戸座長】 ありがとうございます。フェイスブック、小堀様からは、チャット上でコメントをいただいております。回答の事由で、苦情をカバーさせていただいておりますということですが、LINE様はございますか。

【兼保氏】 LINEの兼保です。弊社の監視システムにおいては、明らかに問題のあるようなものをシステムで駆除して、微妙なものというか、グレーゾーンのものは人の目で確認するというステップを踏んでおります。

仮にAIというか、システムのほうでオーバーキルズというか、誤爆したようなことがあれば、お客様は、お問合せのところで異議申告を申し立てることができるというステップになっております。どのくらいのオーバーキルからの異議申し立てが起きているかは私どもも手元に集計はございません。けれど、そのような申し立てができるということになっております。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

それでは、続きまして、チャットで、曾我部先生から御質問があるとのことですので、よろしく願いいたします。

【曾我部教授】 ありがとうございます。ツイッター様と、あとは、ヤフー様に御質問が一つずつなのですが、まずツイッターさんへの御質問は、このヘルプセンターというページがありまして、ブロックとミュート等について、確かに御説明があるんですけども、いろんな項目がバーツと並んで、非常に、ある程度詳しくないと難しいのかなという気がしております。

つまり、お伺いしたいのは、例えば何かいろいろツイッター上で批判されてお困りの方が、こういうやり方もある、ああいうやり方もあるというか、一元的に情報を入手できるような、そういうページがもしほかにあったり、あるいは別途、そういう啓発というか、情報提供の取組等がもしおありであるならば教えていただきたいという点です。

ヤフーさんへの御質問は、ヤフーさんの資料の9ページの一番下に、コメントを入力するときの下のところ、表現の自由は無制限ではありません云々という附記がついているのは、これは多分、最近のことだと思うのですが、これによって書き込もうとするユーザの、ある種、熟考を促すというか、自重を促すとかそういう趣旨だと思うのですが、これについて何か、これの効果みたいなものも感じられているものがあるの

であれば教えていただきたいという点です。よろしくお願いします。

【宍戸座長】 それではまず、ツイッター様からお願いいたします。

【服部氏】 御質問というよりも、御指摘、アドバイスと受け取っております。まさにそこは私どももこれから改善すべきだなというふうに把握しておりますので、ユーザの皆様に分かりやすいツイッターの使い方の紹介といったものを、公式アカウントからの情報発信なども含めて、これから我々としても取り組んでいくつもりです。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

それでは、ヤフー様、お願いいたします。

【畠山氏】 ありがとうございます。御指摘いただいた9ページの部分に関しまして、数値を取っているわけではないんですけれども、当然、我々として、啓発の実効性はあると思っております。この文章についても、今後改良など、より取組を進めていこうかなと考えておまして、先ほど少し申し上げたように、AIを用いて、よりパーソナライズ化したというわけではないんですけれども、不適切な投稿をしやすいユーザに対しては、より強めの警告を行っていくように工夫したりだとか、そうした形で、よりユーザに合わせた実効的な取組をしていこうかなと考えております。

以上です。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

それでは、次に生貝構成員から御質問があるということですが、よろしくお願いします。

【生貝構成員】 ありがとうございます。

まず今回の資料、本当に貴重な御報告ありがとうございました。フェイスブックやツイッターで1日数時間過ごしている人間、世代からしますと、自分たちの情報流通基盤、あるいは表現の自由のインフラというのがこのように機能しているんだということを知る上でも非常に貴重であり、社会全体のリテラシー向上という意味でも非常に重要な資料なのかと感じたところです。

その上で、ご質問2点ですけれども、1つはフェイスブック様に関しまして、この削除件数というところで、④の1、これは日本の数値で一般ユーザからの要請に対応したのが2件という数字が、やはりすごく目に止まったのですけれども、この理由について何か分かることがあれば教えていただきたいと思います。それから、ツイッター様に関しまして、同じ④の1のところ、これは③と1と2に関わる場所ですけれども、一般ユーザからの要求や削除に関して、これは日本に関する、特化した数字というのがございませんのは、

これは現状ですと、そういう区分をしていないということでしょうか。この辺についても、もし理由等分かりましたら教えていただければ幸いです。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

それでは、まずフェイスブック様、いかがでしょうか。

【小堀氏】 今、生貝先生の御質問があったのが、フェイスブックの④に関する件数だと理解しております。ここのケースは、括弧内にもコメントさせていただいたんですが、まず利用者からの申告があります。あとは、我々が先ほど申したように、一般に公開しているコミュニティガイドラインというものがあって、そのガイドラインに違反しているかどうかという判断をするんですが、そのガイドラインには違反していないというコンテンツで、日本の法令違反だとみなされたものの削除件数を記載しています。ですので、幾つかの条件をクリアした件数が2件ということで、御理解ください。

【宍戸座長】 ありがとうございます。すみません、私から確認ですけれども、そういたしますと、利用者からの申告に基づき、コミュニティガイドラインに違反したコンテンツとして削除されたものが、日本国内でもある程度あるはずだけれども、その数字は把握されていない、ということですか。

【小堀氏】 そうです。

【宍戸座長】 分かりました。御対応はされているけど、ちょっと数字が分からないということですね。

【小堀氏】 そうなります。日本を含むグローバル全体での削除件数は、その下に記載してあるよう把握、公開しております。

【宍戸座長】 それでは、ツイッター様、お願いいたします。

【服部氏】 一般ユーザからの報告に対する対応については、まだ現時点では国ごとの集計をしておりません。

【宍戸座長】 生貝先生、よろしいですか。

【生貝構成員】 はい。どうもありがとうございます。

【宍戸座長】 ほかにいかがでございましょうか。大谷構成員、お願いいたします。

【大谷構成員】 ありがとうございます。私もこれまで利用している、こういったSNSサービスのポリシーなどについても触れていただくことができ、非常に感謝しているところです。

本日、教えていただきたいのは、フェイスブックのところでした、透明性レポートの公

開をされているんですが、今のところ、たしか英語とドイツ語だけということで、日本語の透明性レポートを公表される御予定があるかどうかをまず教えていただきたいと思っております。

それから、質問で言いますと⑨のところになると思いますが、グローバル全体での体制につきまして、3万5,000人以上ということですが、この日本語対応ができる方というのは大体どのぐらいの割合なのか、差し支えなければ教えていただきたいということがございます。

それから、ツイッター社にも教えていただきたいんですけども、⑨のところになりますが、この一般ユーザからの申告対応についての体制について、非公表とされているのは、何を懸念されて非公表とされているのかを御教示いただければと思います。よろしく願いいたします。

【宋戸座長】 それでは、フェイスブック様、お願いいたします。

【小堀氏】 先生、ありがとうございます。1点目の透明性レポートの日本語版に関しては、すみません。今のところ、いつ日本語で対応するかということにはちょっと見えていませんが、将来的には検討していきたいと考えております。

2点目の人数に関しては、大変申し訳ないんですが、日本語がどれだけできる人間がいるかということは、非公開にさせていただいておりますので、この場では、コメントは差し控えさせていただきます。

以上です。

【宋戸座長】 ありがとうございます。

それでは、ツイッター様、お願いいたします。

【服部氏】 申し訳ございません。非公表としている理由。様々な背景もございまして、詳細については差し控えさせていただければと思います。申し訳ございません。

【宋戸座長】 それでは、崎村さん、お願いします。

【崎村構成員】 崎村でございます。大変興味深いレポートをありがとうございました。

ヤフーさんの御説明の中で、ソーシャルネットワークなんですが、その横のつながりというのがあったんですけども、私は実はアイデンティティ管理が専門で、そちら側でのアカウントテイクオーバーとかは、実は米国だと各社でその情報を融通し合って、被害が広がらないようにしていたりするんですけども、そういったことをされようとしておられるのかということの一つ、御質問したいと思っております。

それから、ツイッターさんになんですけれども、これは実は私自身、明らかにおかしな情報があつて、何度か報告しようかなと思ったんですけど、この問題を報告する画面といるのがあるんですけど、どれを選んでいいか分からないんですよ。なので、こういった画面の分かりやすさに対する取組というのは、どういうふうなことが考えられるかということをお伺いしたいなと思います。

それからあと、3点目なんですけれども、これは特にLINEさんかもしれないんですが、通秘とも関係してくるんですけど、DMみたいな形で、被害者の方が周りからガ一ツとやられてしまうというのが結構あるように聞いていて、そういう場合というのは、被害者の方としてどういう手段が取れるのかということをお教示いただければと思います。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

それでは、まず、ヤフー様からお願いいたします。

【畠山氏】 ありがとうございます。ヤフーです。御指摘をいただいたアカウントに関する横の連携のお話については、これまでも当然課題として上がってきているところではあるのですが、なかなか取組としては進んでいないというところがございます。その理由としてはやはり個人情報の問題であったりとか、どうしても法律上の課題がございます。したがって、こちらで記載させていただいている「横の連携」というのは、こういった形があるのか分からないのですが、例えば業界を挙げて、周知啓発の部分であったり、あるいは、対応基準も含めてですけれども、こういった場合にはこういう対応を行うべきではないかという基準や認識の共通化であったりだとか、そういうことが行えたらよいのではないかなと考えておまして、特にアカウントの連携というところを意識したものではありません。

【宍戸座長】 どうぞ。

【崎村構成員】 ごめんなさい。私の発言がきっと分かりにくかったと思うんですけど、アカウント連携というのは、米国でちょっと行われていることをお話しただけで、私の質問というのは、例えば同じような誹謗中傷メッセージがいろんなところでコピーされて、拡散されるということがあるわけですね。そのときに一つのネットワークで、これは明らかにまずいというのが分かったときに、その情報を他社にも連携して、そちらでも迅速に対策が取れるようにしたりとかという、そういう技術的な側面も含めてなんですけど、そういう対策はおありなんでしょうかと、そういう御質問でございました。

【畠山氏】 ありがとうございます。すみません。質問の意味が少し取り違えていて恐

縮なのですけれども、そうした意味で申しますと、先ほど申し上げたように、当然どういった投稿が例えば、違法・有害で対応すべきなのかといったことの基準の認識合わせだったりというのは当然あり得るのかなと思っておりますし、現状、S I A様から御発表いただいたように、そうしたS I A様を通じた取組で、そういった連携ができる可能性は当然あるのかなとは思っております。

ただ、やっぱり、例えば投稿を受けたプロバイダが他の企業に対して、その投稿は消すべきだといった形の連携をすすめるというのはやはりなかなか、プロバイダ同士の関係もあるので難しいのかなとは思っております。なので、そこはハブとなる機関として、例えばS I A様であったりとか、そうしたハブとなる機関がそういう役割を果たしていくという形はあるのではないかなとは思っております。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

次に、崎村さんからの御質問のうち、ツイッターさんに関するものは、先ほどの曾我部先生の御質問と重なっている部分もあろうかと思いますが、ツイッター様、いかがでしょうか。

【服部氏】 報告画面の分かりにくさ、御不便をおかけして、誠に申し訳ございません。我々も定期的に報告のしやすさ、報告する項目の見直しですとか、少しでもユーザの皆様に分かりやすく使っていただけるように取組、見直しを定期的に行っておりますので、ぜひこういった御意見も踏まえて、今後の改善に努めてまいりたいと思っております。

よろしく願いいたします。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

それから、ダイレクトメール的な攻撃についてということですが、これはL I N Eさん、いかがでしょうか。

【兼保氏】 L I N Eの兼保です。L I N Eの、いわゆる普通のトークだと思えます。トークを使って、友達なりから何か攻撃を受けたときにどうしたらいいかという御質問だっと思えますけれど、まずL I N Eのそもそもの作りとしまして、御存じの方は多いと思えますけれど、スタンプとかああいうもので柔らかいコミュニケーションが取れるような仕組みをベースとして御提供しております。

その上で、それでもやっぱり鋭い意見といたしますか、そういう被害に及ぶような発言がある場合は、弊社としては、通報という機能がございます。それから、そういう相手を見ないようにするという意味合いで、相手をブロックという機能もございますし、そもそも

話されているルームから抜けるというような機能もございますので、そういったことを活用して、御自身でも身を守っていただきたいと、そのように思っております。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

ほかにも事業者団体、それから、事業者の皆様にご質問あるかと思いますが、少し時間が押しておりますので、次の議事に移らせていただき、その後の意見交換の中で、更に事業者、事業者団体様にご質問があれば承りたいと思います。

それでは、その次の議題、4番目の議題でございますが、先ほどの事務局からの御説明及び各事業者団体、事業者における取組を踏まえまして、今後の取組について議論するため、事務局から、「インターネット上の誹謗中傷への対応の在り方について（案）」、資料5でございますが、こちらについて御説明をいただきたいと思っております。事務局よろしくお願いたします。

【中溝消費者行政第二課長】 事務局、総務省消費者行政第二課、中溝でございます。資料5に基づいて御説明させていただきます。この資料5の題名にありますとおり、SNSなどのインターネット上の誹謗中傷への対応の在り方ということでございます。対応の在り方としては、こういうことではないかということにつきまして、先般、申入れを受けました自民党、公明党の御提言、これは今回の参考資料の3と4番に添付してございます。この御提言も踏まえつつ、事務局としてひとまず考えられる方向性について、議論のたたき台として整理したものでございます。これに基づいて、後ほど意見交換、御議論いただけたらと思っている次第でございます。

以下、御説明してまいります。大きく総論と各論に分けて整理しておりまして、まずは総論から。下線部分を読み上げる形で御説明いたします。

1、検討に当たっての基本的な視点。インターネット上の誹謗中傷対策の検討に当たっては、誹謗中傷の書き込みの未然防止、書き込まれた場合の被害の拡大防止、被害者に対する支援や救済の充実のほか、表現の自由の確保やプラットフォームサービスが日常生活や社会・経済活動に果たす役割など、多様な観点を適切に実現することを基本的な視点として、具体的な方策を検討することが重要であると考えられるが、どうか。

次のポツ、その際、他人に対する誹謗中傷と他人に対する正当な批判とは区別して対応すべき等が考えられるが、どうか。

2、インターネット空間の特性を踏まえた検討の必要性、インターネット上では、匿名で気軽に書き込みを行うことができるという特性がある。こうしたインターネットの匿名

性に関する特性は、誹謗中傷が問題になることが多い要因の一つと考えられる一方で、自由な言論空間の確保という価値も担ってきた点にも留意が必要と考えられるが、どうか。

3、権利侵害情報（違法情報）と権利侵害に至らない誹謗中傷（有害情報）の相違への留意。誹謗中傷の書き込みの法的な性格としては、他人の権利を侵害する情報（違法情報）に該当するものと、法的には必ずしも権利侵害情報（違法情報）に含まれないものがある。両者の切分けを意識しつつ、対応が異なる点と、対応が変わらない点に留意することが必要ではないか。

次のページへ参りまして、4、総合的な対策の実施の必要性。対策の検討に当たっては、①誹謗中傷の書き込みを行うユーザ（情報発信者）への対応、②プラットフォーム事業者への対応、③書き込みによって被害を受けた者（被害者）への対応、のそれぞれについて方策を検討することが適当と考えられるが、どうか。

次のポツです。対策の実施に当たっては、これまでも、（1）ユーザに対する情報モラル向上のための啓発活動、（2）事業者や事業者団体による取組、（3）国における環境整備、（4）被害者への相談対応といった枠組みにより実施してきたところ、今後も、基本的には同様の枠組みを踏襲しつつ、総合的な対策を講じていくことが重要であると考えられるが、どうか。

5、プラットフォーム事業者の役割の重要性。特にプラットフォーム事業者による積極的な取組が求められるところ、取組の内容や効果を一般ユーザひいては社会全体に示す観点から、プラットフォーム事業者の取組の透明性・アカウントビリティの確保が一層求められると考えられるが、どうか。

各論でございます。6、ユーザに対する情報モラル向上及びICTリテラシー向上のための啓発活動。インターネット上の誹謗中傷への対策としては、ユーザ自身の情報モラルが最も重要と考えられるが、どうか。プラットフォーム事業者や業界団体は、情報モラル教育やSNSの適切な使い方などを含め、ICTリテラシーの向上の推進や、誹謗中傷を行わないための啓発活動の強化を行うことが必要と考えられるが、どうか。

どのような内容の情報モラル及びICTリテラシーの向上のための啓発活動が必要なのか、どのような内容の情報モラル及びICTリテラシー向上のための啓発活動が効果的なのか。こういった点について、産学官が連携して分析を行った上で、真に効果的な対策に取り組むことが重要だと考えられるが、どうか。

7－（1）としまして、プラットフォーム事業者による削除等の対応の強化。権利侵害

情報（違法情報）については、プラットフォーム事業者は、被害を受けたユーザ等からの申告に応じて、迅速な削除等の対応を実施することが求められると考えられるが、どうか。

次のポツですが、今後機会学習を含むAIによるアルゴリズムを活用した技術が普及・進展し、コストが低減するなどにより導入が容易になるような場合で、プラットフォーム事業者は、ユーザや第三者からの申告がなくとも、自らの規約に基づき、主体的に情報の削除等を行う等の対応を行うことも期待されると考えられるが、どうか。

ユーザからの申告のほか、正当な権限及び専門的知見を持った政府機関等からの申告に対して、適切に対処することが求められると考えられるが、どうか。特に、法務省人権擁護機関は、削除依頼をプラットフォーム事業者を含むサイト運営者に行っているが、当該削除依頼を踏まえ、迅速な削除等の対応が求められると考えられるが、どうか。

一方で、権利侵害に至らない誹謗中傷の書き込み（有害情報）については、一件一件の書き込みは必ずしも権利侵害（違法情報）とは言えないことから、法的な根拠に基づく対応を求めることは困難と考えられるものの、書き込まれた被害者にとっては、大量の誹謗中傷の書き込みは大きな精神的苦痛になることも想定されることから、プラットフォーム事業者は、利用規約等に基づいて自ら適切な対策を講じることが求められると考えられるが、どうか。

その際、コンテンツの工夫だけでなく、規約に基づくサービス設計技術（アーキテクチャ）の工夫による何らかの仕組みの導入を検討することが期待されると考えられるが、どうか。例えばとしまして、一時的に非表示にする機能ですとか、投稿内容について、これは送信の前にということでございますが、再考・再検討を行う機会を設ける機能などということです。

7－（2）透明性・アカウントビリティの向上。プラットフォーム事業者による自律的な情報の削除等の対応に加えて、それらの取組が適切に行われていることが利用者や社会全体に対して明らかにされることが望ましいと考えられるが、どうか。

また、過剰な削除や不当なアカウント停止等の行き過ぎた対応が行われていないかという点についても明らかにされることが望ましいと考えられるが、どうか。

次のポツですが、プラットフォーム事業者は、自らの取組の透明性やアカウントビリティを確保する方策についても、積極的に取り組むことが適当であると考えられるが、どうか。透明性やアカウントビリティの具体的な確保方策としては、例えばとしまして、サービスの全体的な考え方や具体的な対応に関するポリシーをあらかじめ明確に定めて分かり

やすく公開すること。自らが実際に行った取組の結果を公開すること。取組の効果について分析を行い公開すること。苦情受付態勢及び苦情処理プロセスを適切に定め、利用者に対して分かりやすく公開し、適切に運用を行うことなどの取組を実施することが望ましいと考えられるが、どうか。

次のページへ移りまして、グローバルにサービスを提供している国外のプラットフォーム事業者においては、米国や欧州のみで実施しており、必ずしも我が国では実施されていない場合があるところ、可能な限り我が国でも実施されることが望ましいと考えられるが、どうか。

我が国の利用者に対して、分かりやすく、我が国における個別事情に応じた対応が行われることが期待されると考えられるが、どうか。「具体的には」としまして、日本語で我が国の利用者にも分かりやすい形でポリシーや透明性レポートなどの情報を公開すること。グローバルの対応件数の総数だけでなく、我が国の国内における対応件数についても併せて公開すること。日本語を正しく理解できるスタッフを十分確保した上で、日本語で手続可能な適切な苦情受付態勢及び苦情処理プロセスを整備することなどの取組を実施することが望ましいと考えられるが、どうか。

プラットフォーム事業者が透明性及びアカウンタビリティの確保を図るとともに、対応状況等の公開・説明を通じて、国民（利用者）やメディア等に対して取組の効果や課題などが明らかになることで、社会全体としてのモニタリング機能が果たされ、それらの反応を踏まえてプラットフォーム事業者による更なる取組が進められていく、というサイクルが回っていくことが期待されると考えられるが、どうか。

8、国における環境整備。政府は、一定の法的枠組みも含めて、プラットフォーム事業者における誹謗中傷に関する様々な取組が円滑に行われるよう支援するための環境整備を行うことが適当であると考えられるが、どうか。

具体的に、8－（1）としまして、事業者による削除等の対応に関する取組。プロバイダ責任制限法においては、免責規定を設けることにより、プラットフォーム事業者を含むプロバイダによる自主的な対応を促進することとしている。一定の削除義務や、あるいは当該削除事務に違反して適切な対応を行わなかった際に過料を課す法的規制を導入することが必要であるという声もあるところをどう考えるか。諸外国の動向を踏まえると、我が国において削除に関する義務づけや過料等を課す法的規制を導入することについては極めて慎重な判断を要すると考えられるが、どうか。

プロバイダ責任制限法に定める免責規定の適用関係に関する解釈や運用については、今後とも時宜に応じて柔軟な対応を図っていくことが適当と考えられるが、どうか。

8－(2) 透明性・アカウントビリティ確保。プラットフォーム事業者による透明性・アカウントビリティの確保方策がまずは自主的に進められることが重要であり、政府は、取組状況について、随時適切に把握することが適当であると考えられるが、どうか。

何らかの指標やメルクマールを設定した上で、プラットフォーム事業者による自主的な取組の実績や効果を評価することも考えられるが、どうか。

今後、仮にこれらの自主的スキームが達成されない場合、プラットフォーム事業者に対して、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、透明性・アカウントビリティに関する法的枠組の導入の検討など、行政からの一定の関与も視野に入れて検討を行うことが適当と考えられるが、どうか。

(3) 発信者情報開示。プロバイダ責任制限法において発信者情報開示制度が規定されているところ、より迅速かつ確実な被害救済のため、発信者情報開示の在り方を見直すべきではないか。この点、「発信者情報開示の在り方に関する研究会」における議論に委ねることとし、同研究会と連携していくことが適当であると考えられるが、どうか。

9、相談対応。被害を受けた者が様々な観点から相談を行うことが可能な体制整備を官民が連携して取り組んでいくことが重要であると考えられるが、どうか。

総務省においては、違法・有害情報相談センターを運営しているところ、連携対応をより充実させたり、周知広報に力を入れたりするとともに、更なる体制強化を図ることが必要であると考えられるが、どうか。

事務局からは以上でございます。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

それでは、ただいまの事務局からの御説明に対して、皆様から、自由に御質問、御意見等をいただければと思います。

なお、本日は、冒頭、オブザーバとして御紹介いたしました法務省人権擁護局様、違法・有害情報相談センター様、マルチメディア振興センター様も御出席いただいておりますので、こちらの皆様にも必要があれば御質問をしていただくということも可能でございます。

それでは、どこからでも御質問、御意見いただきたいと思いますが、いかがでございますでしょうか。

まず、宮内構成員、お願いします。

【宮内構成員】 宮内でございます。4ページのところに書いてございます、一件一件は大したことないんだけど、多数来ることによって、非常に被害者が傷ついてしまう。非常に大きな問題だと思っております。まず、こういう点について、プロバイダさん等は、現在どのような対応を取っていらっしゃるのかというのを教えてほしいというのが1点でございます。

それから、もう一つ、さっきのセッションで聞き損ねたんですけども、これは1人に対して多数の書き込みがあるという例ですけど、逆に、一つの書き込みに対して、多数の人から指摘があるということが、まあまああると思うんですけども、そういった場合に、多数の指摘というのは、その数というのが結構影響しているのかと。大勢の人が言っている以上、それはかなり問題があるという見方もありますが、その一方で、少数のものを多数の人が抑圧してしまうような可能性もあるので、その辺り、どのように扱っているのかと、この2点を教えていただきたいと思ひまして、各プロバイダの方に教えていただければと思います。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

この点についていかがでしょうか。順番にお伺いしてよろしいでしょうか。

まずヤフー様、いかがでしょうか。

【畠山氏】 ヤフーでございます。先ほど申し上げた部分と少し重なってしまうところかなと思いますが、そうした問題については認識しておりますし、今後適切に対応をしていくべきところかなと思っております。

すみません。申し上げることが少なくて恐縮です。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

次に、フェイスブック様、お願いできますでしょうか。

【小堀氏】 ありがとうございます。このケースは、我々だと、インスタグラムが良い例かなと思います。お手元の資料の⑫番に、どういう対策を打っているかという御説明をしている中に、例えば複数の、関わりたくない相手を一度に管理できたりするだとか、あと、先ほど中溝課長からもお話がありましたように、いじめコメントなどを特定して、事前通知し、投稿前に再考を促すような機能を入れております。

また、冒頭SMA Jの江口専務理事からもお話があったように、ブロックだとかミュート機能という、それぞれのプロバイダの方々がそれぞれ持っていていらっしゃると思いますの

で、そういった機能を活用しながら行っているという理解でおりますが、いかがでしょうか。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

それでは、次に、LINE様、お願いできますでしょうか。

【兼保氏】 LINEの兼保です。先ほどもDMみたいな形の被害者がという話のところでも御説明いたしましたけれど、弊社でもやはりブロックの機能、それから、ミュートに近いんですけど、ルームから抜けるというような機能がございます。オープンスペースのところに関しては、投稿自身を消すとかそういったこともできると思っております。

【宍戸座長】 それでは、最後に、ツイッター様、お願いいたします。

【服部氏】 ブロックですとかミュートについては、弊社も同じような機能を持っておりますので、そうした機能を御活用いただくことがまずは解決策の一つかなと思っております。

それから2点目の、多分これは違反報告についての御質問かと思っておりますけれども、件数が判断に関係するののかということだったと思っておりますけれども、件数は、判断には影響いたしません、1件でもルール違反が明確であれば、我々のほうは対処いたしますし、何万件報告をいただいても、違反がなければ、それは何もしないということになっております。

【宍戸座長】 宮内構成員、よろしいですか。

【宮内構成員】 コメントとしまして、ミュートとかブロックは、確かに有効な方法だと思いますけれども、自分がミュートなだけで、みんなにはそれが見えているんだとなると、やはり被害者としては収まらない面というのが結構あるかと思っておりますので、もう少しほかの方法も考えていかなきゃいけない。特に被害者の救済という意味では、考えていかなきゃいけない点があるのかなと考えております。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

ほかに御質問、御意見は。木村構成員、お願いします。

【木村構成員】 木村です。先ほどの宮内構成員の質問と少し重なるかもしれないのですが、今回、利用者が加害者にならないようにといつも私は願っているのですが、今回、誹謗中傷のきっかけになった事件がありましたけれども、そのときに、印象に残ったのが、そういう投稿をした方の中で、「いや、駄目だと知らなかった。」「これ、実際に罪になるの?」「知らなかったわ」という方が結構いらっしゃったという報道があって、私は、これはすごく問題だと思っていまして、こういう悪意がない、本人にとってですよ、悪意

がないのかもしれないけれども、批判投稿するというのは、やはり投稿数も大変多いですし、知らない間に利用者が加害者になってしまうというところが問題なんじゃないかと思って、やはりその辺りは、どうしていけばいいのか。

消費者教育が必要なのか、啓発が必要なのか、事業者さんの対策が必要なのかは検討しなければならないのですけれども、1点思うのは、ヒアリングをお伺いしていて、どの事業者さんも、「対策をしています。」「ブロックもできます。」それから、サイトにもいろいろ書いてあるのですけれども、利用者がどのようなことを書けば駄目なのかということを書き具体的に書いてあるのかという点に疑問がありまして、やはり利用者にとってみたら、利用規約にいっぱい書いてあっても読み切れないですし、具体的にどういう事例があるのかということをややはり利用者が分からないと、なかなかそういったことを防げないのではないのかなというのが1点目です。

2点目ですけれども、誹謗中傷ホットライン、相談窓口があるということで、大変いい試みだと思ってはいるのですが、ただ、これを読んでみますと、被害者本人からの相談のみということで、これは例えば就学中の方は保護者でもいいということですが、18歳以上で社会人の方ですとか、被害に遭ってしまって、ちょっと精神的に弱ってしまっている場合も、本人からではないと原則は駄目なのかというのが分からなくて、被害者本人というのは、本当に気持ちが弱ってしまっていて、被害にあってしまったというときに、なかなか相談するという発想に至らない場合も多いので、そういった場合にどうしたらいいのかなというのを。今すぐ御回答はないと思うのですけれども、そういったこともあるということで、相談窓口の対応の検討というのをさせていただきたいと思いました。

以上です。

【宍戸座長】 ありがとうございます。1点目は御意見で、2点目も御意見ですが、この2点目について、セーフティーインターネット協会の吉田様からコメントございますか。

【吉田氏】 吉田でございます。2点目はまさに、原則、御本人様という形で御案内しておりますが、あくまでも原則でございますので、可能な限りにはなりますけれども、そういった事情のある方がいらっしゃった場合は、一律切るのではなくて、御事情を伺った上で、保護者の皆様ですとか関係者の方のお話も聞こうかなと思っております。

以上です。

【木村構成員】 ありがとうございます。ただ、そういった記載がどこかにないと、相談しようとする方は、「ああ、これ、駄目なのね」とか、周りの方も、「ああ、ここに相

談しては乗ってもらえないのね」という誤解を招きかねないので、何かそういった文言があるといいと思いました。よろしくお願いします。

【吉田氏】 貴重な意見、ありがとうございます。ちょっと工夫させていただければと思います。ありがとうございます。

【宋戸座長】 ありがとうございます。

次に、新保座長代理、お願いいたします。

【新保座長代理】 新保です。私からは4つ、意見を述べさせていただきたいと思います。1つ目は、対応の方向性、2つ目は、AIへの期待と留意事項、3つ目は、言語の問題、4つ目は、環境整備の方向性ということで意見を述べたいと思います。

1つ目の対応の方向性については、今回こういう形で、誹謗中傷の問題については、実際に大きな問題になっていることがあることと、あとやはり、与野党問わず、政治家の方からかなり積極的な、こういった取組の必要性、提言なども含めて、この対応が求められているというところがある一方で、権利侵害情報への削除要求の対応に当たっての法的枠組みということについては、これはかなり長年の議論があるわけでありまして、さらに、プロバイダ責任制限法をはじめとする現行の法的な枠組みで対応を行っている。

ですから、この点については、新たに何かもうひとつ一歩踏み込んで、新たな法的な枠組みにおける対応を求めるということはかなり難しいのではないかと。同時に、有害情報についても、法的根拠に基づく対応の困難性はこれも長年にわたる努力と、今までの経験というものがあるかと思しますので、この点についての方向について、新たに今回の検討で大きく枠組みを変えることは難しいのではないかというのが意見であります。

2つ目が、AIへの期待と留意事項ということについて、AIはこういった大量の情報を処理することについては人間の比ではありませんので、この点についてはAIを用いた情報への削除の対応というものが非常に期待されると。とりわけ、従来から単なる機械的な学習によって、特定の要望をピックアップして、特定の要望のみを削除するという対応から、AIの場合には、例えばそれに関連するような、悪意ある、自動的な削除を回避する要望などを抽出して、その要望も含めて削除することができるという観点からすると、非常に期待が高いと思われま。

一方で、森先生からも御意見があったように、誤爆の問題について、今後大きく2つ、透明性の確保と最終的な判断の自動化防止ということについて、検討を行っておく必要があるのではないかと。透明性の確保については、人間による判断であっても、規約上、ど

ここまでアカウントが停止、また、ロックされるのかと言ったようなことも含めて、従来から様々な疑義がある。これはどうしても致し方がない部分であるというところが、本日の事業者の方からのヒアリングからもこの点がなかなか難しいというところでありますけれども、やはり人間による判断でも透明性の確保にはかなりこういった疑義が生じている面がありますので、例えばEUはGDPRで定めているようなデータ処理についての自動化について、最終的な判断について、全て自動化されるということについては、これはやはり、かなり懸念が示されている点でありますから、ここはやはり最終的な判断の自動化の防止ということについて、AIの期待と留意事項とともに、この点について……。

3つ目は現場の問題で、今回、日本国内における検討なので、当然日本語でということですが、やはり日本語以外の言語で行われている権利侵害情報に該当する書き込みについては、いくら対応しても、それはなかなか対応、検討ができないというところがあるかと思えます。

とりわけ日本語での誹謗中傷に積極的な人は、英語での誹謗中傷には完全無対応という、そういう、非常に海外から、特に英語でなされている日本に対する誹謗中傷には、残念ながら、日本の対応としては何も対応できていないといったような対応もございますので、この点については、あくまで日本語で行われている、こういった書き込みについて対応できる部分があっても、逆に英語でなされている、また、それ以外の、英語以外の言語でなされている日本の国内向けに対応可能、誹謗中傷には全くこれは対応できていないのではないかと。これは今回も全くその点は入っていないかと思えますけれども、やはり日本語以外の言語による誹謗中傷対応というものはどうすべきなのか。または、全く完全にお手上げなのかといったような問題があるかと思えます。

最後4番目は、本日の資料で、国による環境整備ということについて、プラットフォーム事業者における誹謗中傷に関して様々な取組が行われる、円滑に行われるように支援する環境整備というものが今後どのように行うのかというのが重要になってくるかと思うんですが、この点について、環境整備の内容が何かということについては、プラットフォーム事業者側からすると、ある意味で戦々恐々としている部分ではないかと。どのような形で、この環境整備というものについて、何か特定の負担があるのか、また、どのような取組が求められるのかということ、その点について非常に関心が高いのであろうと。

一方、誹謗中傷をめぐるこういった問題について、やはりネットを利用する多くの人の側からすると、そういった環境整備がなされることへの期待が当然あるわけですが、

この点、特に何も記載がございませんので、環境整備の内容が何かということについて、やはり具体的にどのようなことが考えられるのかということについて、これは完全に意見というよりも質問にかなり近いですが、ここが非常に関心がある部分かなと思いました。

以上であります。

【宍戸座長】 ありがとうございます。今、新保座長代理がおっしゃっていただいた一番最後の、国における環境整備については、各論的に、7ページから8-(1)、(2)、(3)と、ひとまず3点が書いてあると思いますが、事務局から補足はございますでしょうか。

【中溝消費者行政第二課長】 事務局、中溝でございます。今御指摘の8の冒頭、6ページ目のところから、一般論的に、国による環境整備を行うことは適当であると考えられるが、どうかというふうに書いてございますが、(1)(2)(3)の、今、新保先生からございました7から8ページにかけてのところ、私どもとして、今現在、具体的にこういうことを環境整備としてやるのが適当というイメージを持っているわけではなくて、方向性として、こういう方向で考えられるのではないかとということをひとまずまとめたものがこの紙でございますので、むしろこの紙をベースに、この場で有識者の委員の皆様方から御意見をいただきたいというようなものでございまして、現時点で何か具体的にこういうことを考えているとか、こういうことがあるべきだということを持っているわけではございません。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

まず森先生、お願いいたします。

【森構成員】 ありがとうございます。では、私が生貝先生の前座ということで、3点、お話をさせていただきますが、今、新保先生のお話と中溝課長の御説明でありました具体的な取組のところ、私もそんな大して追加できないんですけど、7ページ、8ページのところですが、まず8の(1)ですね。冒頭にも御紹介のあったフランスの法律、削除に関する義務づけをプラットフォームに対してするということですが、これは極めて慎重な判断を要する。全く大賛成でして、あのよう、施行前に違憲判断を出されてしまっているわけですので、こういうことにはもちろん極めて慎重な判断を要するということだろうと思います。

どこまで関与していくかということで、8-(2)の透明性・アカウントビリティ確保

からの関与ということがありまして、8ページですけれども、8－(2)の最後ですね。透明性・アカウントビリティに関する法的枠組の導入の検討など、行政からの一定の関与も視野に入れるということで、透明性とアカウントビリティに関してはそういう、行政から関与する法的なものでもいいんじゃないかという御提案ですが、私は、これには賛成です。やはりプラットフォームの役割として、先ほどから、誤爆の話とか出ていますけれども、やはりその表現の自由を支えていると、その基盤になっている面はあると思いますので、この限度で、法的関与するということは可能ではないかと思っていますので、これには賛成です。

あと、単なる賛成以外の意見が3点あります。9の相談対応のところ、これは末尾ですけれども、9ページですけれども、周知広報に力を入れる。更なる体制強化を図ることがありますけれども、これも全く、そのようにしていただくべきでして、これについてはいろんなツールが考えられると思いますけれども、冒頭の事務局の御説明で紹介いただきました連絡協議会みたいなものですね。ああいうものを拡大して、相談センターですとか、新たにお作りになった団体等にも入っていただいて意見交換する、情報交換するということがあるのかなと思いました。これが1点目です。

すみません。3点ありまして、前座なのに長くて申し訳ないんですけれども、2点目は資料の2ページ、5のところ。プラットフォーム事業者の役割の重要性ということで、これも全く大賛成でございまして、どうしてもプラットフォーム事業者による積極的な取組が求められるということですね。そして、プラットフォーム事業者の透明性・アカウントビリティの確保が一層求められるということかと思います。

先ほどヒアリングのところ、皆様に御説明いただきましたところで、ヒアリング項目の中に、日本でどういう対応をしているのかというところがありました。一般ユーザからの申告、削除要請に対する部署チームの規模等、ああいったこともなかなかお答えになりにくいという事情はあるのかもしれませんが、印象としては、日本向けに、この1国1言語の日本に対して、どのぐらいリソースを投入していただいているのかということをもとに判断するという性質がありますので、答えないということだと、若干印象としては、果たしてやっつけていただいているんだろうかと不安になるところもありますので、その辺りを明らかにすることをプラットフォーム事業者さんの役割としてお考えいただければいいのではないかと思います。

これが2点目です。

3点目ですが、これはちょっとややこしい話なんです、1ページの3ですね。権利侵害情報と権利侵害に至らない誹謗中傷の相違への留意ということなんですけれども、留意はまさに必要なんですが、問題は、権利侵害に至らない誹謗中傷というものをどう考えるかということです。

誹謗中傷の中には、事実を示すような名誉毀損パターンと、事実を示さないものとあると思いますけれども、事実を示す、その名誉毀損のほうについて言えば、これは違法になりやすい。そもそも違法になりやすいものなわけですよ。まず社会的評価の低下が起こるような表現であれば、一旦、名誉毀損のカテゴリーに入ってきて、それに対して、公共性、公益目的、真実または真実相当性で違法阻却されるという形になっていますので、社会的評価が低下したけれども、違法阻却で復活したものというのは、これは既に、公共性、公益目的、真実相当性という、ある種の公共性を担って適法なフィールドに復活してきているわけですから、適法ではあるけれども、有害というものをこのカテゴリーで考えることができるのか。考えられるとして、それはどんなものなのかということは注意する必要があります。

4ページを御覧いただきますと、ここに、今回の事件でも問題になりましたような、最初のポツですね。「一方で」というところからですけれども、「一件一件の書き込みは必ずしも権利侵害とは言えないことから、法的にこんな根拠に基づく対応を求めることは困難と考えられるものの、書き込まれた被害者にとっては大量の誹謗中傷の書き込みは大きな精神的苦痛になることも想定される」ということなんですけれども、こちらの、この事実を示さない、名誉感情侵害と言われるようなパターンについては、これは違法かどうかということは総合的に判断されます。先ほどみたいに、必ずしも社会的評価と違法性阻却事由という組合せではなくて、総合的に判断されるときに、被害者の方が耐えられないような大量の投稿というものがありますと、これは大量の投稿であることによって違法になるということも考えられますので、必ずしも、違法じゃないけど、有害なものに対応しているという仕切りではなくて、むしろ、そういったものが大量に投稿されると違法になるのであって、当然対応されるべきであるという考え方もあるのではないかと思いますので、その点を申し上げておこうと思います。

以上です。

【宍戸座長】 ありがとうございます。森先生のおっしゃる3つ目の論点は民事、刑事の責任論をどう構築するかということに関わる問題でもあるように思いますけれども、こ

の場で御議論いただければと思います。

いろいろ御意見あると思いますが、順番に、まず生貝構成員、その後、曾我部先生、その順にお願いしたいと思います。

【生貝構成員】 ありがとうございます。

まず全体として、事務局様のお出しいただいた方向性について、賛同でございます。しかし、その上で3点程、論点として、1つは特に5ページの透明性・アカウントビリティというところに、モデレーションの概念というものをもう少し強調あるいは深掘りしてよいのではないかと。

といいますのも、アルゴリズムを使って削除するだけではなく、ページを上に見せる、目立たせる、レコメンデーションする、あるいは下に落とすといったようなことが非常に重要であり、今回の質問からは必ずしも、そういった取組をやられているのか否かを含めて見えないところもあったかなと感じています。

2点目として、今回、SNS以外の問題、例えば、まさに「忘れられる権利」のときに議論になった検索エンジンなどの論点というものも、果たして完全に含まない形でよいのかといったようなことでございます。やはりインターネットの入り口として、これは非常に重要な役割を持たれている。

3つ目として、いわゆるデータアクセスの議論でございます。やはりウェブ上でどういう情報が流通しているのかということについて、独立した第三者あるいは研究者といったようなものが信頼できるデータにアクセスして、分析して、そして、状況を明らかにすることができる。このことの重要性というのは、検討会の昨年段階でも少し議論されたところであり、国際的にも、公益のためのデータアクセスということが重視されているところでございますので、少し論点としては視野に入れてもよいかと感じました。

以上でございます。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

次に、曾我部先生、お願いします。

【曾我部教授】 構成員でないのに何度も申し訳ありません。2点あるんですけども、1つは、全体として、この御提案については特に異存はございませんで、1点、7ページの一番下の辺り、8-(2)の下から2ポツ目ですかね。透明性・アカウントビリティ確保、「前述のとおり」というところなんですけれども、状況把握に関して、ヒアリングシートを求めること等により、この研究会の場を通じて、随時適切に把握することは

適当であると考えられるが、どうかという部分につきまして、ここですと、事業者の方々からのヒアリングシートの提出というのが情報収集の方法として想定されていると思うんですけども、先ほどの誤爆の話からも分かるように、事業者の認識とユーザの認識というのはしばしばずれることがございます。

そういうことも踏まえますと、状況把握の際に何らかのユーザの声を情報収集されるということにも何らかの意義があるのかなと感じましたというのが、この（案）についての意見です。もう1点、先ほど森先生からの御指摘などがあった点について、一つ一つを取ってみると、それほど悪質なようには見えないけれども、多数、同じ人間が何度も繰り返し絡んでくると問題だということについては、これは森先生の御意見に私も賛同するところがございまして、継続的に絡んでくるというものについては、ある種のストーカーではないですけども、そういう嫌がらせ目的であることがだんだん明らかになってくる場合もあるかと思えます。この辺の判断が微妙な場合はもちろんあるとはいえ、先ほど事業者の方から、あくまで一つ一つが規約に反しているかどうかを判断するのであるという御回答がありましたけれども、やはり特定の人間が同一の人間が継続的に関係してくるという場合については、別途判断する余地もあるのではないかと感じました。

以上です。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

それでは、手塚構成員。

【手塚構成員】 どうもありがとうございます。全体的には私もこの内容で賛成でございまして、あと幾つか御指摘させていただきたいのは、まず一つは、テクノロジー的な側面と、人とのリテラシー的なそういう側面とを分けて見ていくと、テクノロジー的なところでは、AIというのが先ほどから出てきていて、これを今後どういうふうに膨大な情報量に対して活用していくかという点で、この分野でどういうふうに扱うかということ。その中で、共通的なところはやはり皆で共有し合っていくという、そういうアプローチでいけないかというようなことですね。それはいろいろな面があると思います。どういうワードを検索するかとか、それはテクノロジーとの関係であるかと思えます。

プラス、単にAIだけでなく、クローリングの考え方ですね。やはりこれは自動化の世界ですから、人がみんな見るようなのは、これはもう到底できない。そうすると、クローリングのような世界をこの中でどうやって活用していくかという、こういう側面。ですから、テクノロジーの面としては、そういうところを今後どういうふうに強化していくのかとい

うことはひとつ考えられるかなと思っています。

それと、リテラシーの点で言えば、産学官でこれをしていくということで、どういうレベルからやるかということも含めて、これは大きな教育的な部分もあると思うので、考える必要があるのかなということです。

それとあと、削除したものについては、これを検証するというのも非常に重要なことになると思うので、必ず検証のメカニズムは入れておいたほうがいいのかなど。こういう中で、全体として、社会としてのメカニズムをこの分野で分かりやすく示していくということが、今後、健全に発展していくという意味では重要かなと捉えています。

以上です。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

それでは、松村先生、お願いします。

【松村構成員】 ずっと繰り返し話題になっている4ページの大量の誹謗中傷のところ、私は先ほどの御発言を聞いていて、誤解していたのではないかと心配になったので確認させていただきます。

これは、対応というのは、1人の誹謗中傷者が大量に送ってくるというのが問題で、それが一件一件なら問題ないと、そういうことを指しているのでしょうか。私はもちろんそれも指していると思ったんですけど、多くの人が一つの件に関して物すごくたくさん送ってきたケース。それだと問題になると、そちらも含んでいる、というより主にそちらを念頭に置いていると思っていました。

したがって、これは連続で、ストーカーのようなことをするというのに対して対応するというのは当然のことだと思いますが、私は後者のほうだって問題なのだから、ここはもし入っていなければ入れるべきだし、きっと入っているのだと思います。

その上で、先ほど事業者の方からも意見があり、私はもともとだと思ったのですが、大量だったら問題だけど、一件一件だったら問題ではないと、その整理の仕方がおかしいのではないか。それが大量に集まったとしたら大きな問題になるようなものは、一件一件の段階から問題だと私は思っています。

ただ、それは、そういうものは山のようにあるわけですから、一つ一つ対応する重要性ということから見ると大量に送られるものと一件一件では対策の優先度に大きな差があると思うのですけれど、やはりそれはそういうもの、一件一件の段階から、何らかの対応が必要だと考えます。その上で、その点では既に事業者の方がかなりの程度対応してください

っていると思っっているんですけど、投稿する前の段階でいろんな警告を出すようなことは、まさにそういうものに対応するということだと思うのですが、私は、これは一件一件は必ずしも、という整理が本当に正しいか疑問に思っています。

次に、7ページのところで、プラットフォーム事業者に対する過料というような議論が出てきて、それで、それに対して消極的という整理になっていると思います。もっともな整理だと思いますので、これは賛成です。プラットフォーム事業者に過料を科すという、そういうような段階に至るより前に、これはそもそもそういうことを発信する人が悪いに決まっているわけなので、本来なら、被害者がそういう人たちに対して速やかに損害賠償が請求できるとか、そういうようなことで問題ある行為をするハードルを上げることのほうが先だと思います。

もちろんそれはこの文脈ではなくて、民法の大原則の話なので、ここで議論するのは難しいというのは十分分かりますが、その賠償のハードルが高過ぎないか、それから、賠償額が低過ぎないかとか、そういうような類いのことも、本当は先に考えなきゃいけないのではないかと思いました。

次に、インターネットは匿名で発信できるということが繰り返し書かれていて、それはまさにそういう特性を持っているのは間違いないんですけど、インターネット上では、顕名で発言してはいけないということは決してないわけで、このときに、レベルとして少し考える必要がある。匿名だったら問題だけど、顕名だったら問題でない。匿名だろうと、顕名だろうと問題。匿名だろうと顕名だろうと問題でないというレベルがあり得ると思います。そのような点も今後何らかの形で議論が進むべきだと思います。

それから、もう既にこれは複数の委員から御指摘になったことですが、事業者の方からブロックとかミュートだといういろんな機能について御説明をいただき、この対策はもっともなことなので、高く評価すべきだと思うのですが、しかし、この問題になった事例は、被害者はブロックやミュートの機能を知らなかったからああいう悲劇的な結果になった、教育されていれば、悲劇的なことにならなかったのかということ、そうじゃないと思います。ということは、これだけでは駄目だということは、既に明らかだと思いますので、事業者の方も、これがあるからいいという整理には決してならないようにお願いします。

それから、これは恐らくほかの委員と大きく意見が違って、私一人だけ特異値だと思いますが、ずっと繰り返しオーバーキル、誤爆の議論が出てきています。しかし、もしオーバーキルが1件もないようなルールだったとすれば、それは明らかにアンダーキルのほう

に偏っているルールだということ。合理的なルールが定められれば、一定数のオーバーキルは不可避。もちろんそれに対してちゃんと異議申立ての機会は設けるべきとの意見には異論はないのですが、でも、実際にもう既にこの機会は設けられているわけですね。

このオーバーキルのことを繰り返しいろんな形で、事業者に対して批判的なことを言い過ぎると、運用がアンダーキルのほうに偏らないかを私は懸念しています。もちろん誤爆が重要な問題だということは認識していますが、これを事業者に対して強く言い過ぎることが本当にいいかどうかは、私自身は確信を持っておりません。

以上です。

【宋戸座長】 ありがとうございます。

それでは、寺田さん、お願いします。

【寺田構成員】 寺田です。基本的な対応の方法とか方向性に関しては、特に異論はございません。個別個別はしっかりと見ていかなければいけないところがあると思うんですが、ただ、気になっているところが、こういった技術的対応とか、人海戦術的な対応というのは、今日いらっしゃっている大手の皆さんは多分対応できますが、中小であったり、また、新しく生まれてくるところというのは、当然こういう情報も行っていないというものも含めて対応は相当難しいだろうと。非常に高度なものになってきているということで、そういったものに対して、だからといって、あそこはやらなくていいというわけにはいかないのですから、問題が起こるということで、被害が起きるということでは一緒ですので、そういったものに対してどう対応するのかということも検討する必要があるんじゃないかなと。例えばツール開発とか、提供するとか、問合せの対応の部分というのが第三者的に複数の企業に対してできるようなそんな仕組みであったり、そういったものも検討の中に必要なんじゃないかなというのが意見の一つです。

それから、先ほどから、最終的には、本来はプラットフォームの問題ではなくて、加害者であったり、そういったほうの問題であるという部分に関してなんですけど、ここは幾つかちゃんと調べる必要があるんだろうなと思っています。何でそういうことが起こるのかという部分で、もちろん悪意があってという、ごく一部のラウドマイノリティーみたいな方がいらっしゃって、これに対してどう対応するのかということと同時に、そういうつもりはないんだけど、誰か一言言ったその瞬間に、そこに集中して集まってきてという、最初の一步の火の手という、こういった部分を、それでスタートするような構造というものも存在すると。幾つかこれは類型化できると。

実は私は昔、そういうサイト系をやっていたので、幾つかそういう構造の類型であるとか、それから、やっていいかどうかは別にして、最終的にはブラックリストのようなものにたどり着いてしまう。それは、本来やるべきことではないとは思いますが、そこまで行かなければなかなかきれいにならないというのは、どこか構造的に問題があるんだろうと思っていますので、そこをちゃんと明らかにしていくというのも必要だろうと思っています。

3点目、最後になるんですが、ここのお話をずっと進めていくと、対応することが全て同じになって、違法なものとかそういったものを出せる判断基準とかこういったものも全て一緒になっていってしまうというのは、極端な言い方をすると、みんなでそろって一生懸命、ビッグブラザーを作っていくような構造になっちゃうとちょっとまずいなと。多様性であったりとかそういったものも考えないといけないんですが、そうすると、ベーシックで基本的に考えるべきことは何？ その上、それぞれが独自の判断とか独自の考え方を許せる範囲はどこ？ というような、そういった線引き的な部分というのも考えていく必要があるんじゃないかなとは思いました。

以上、意見になります。

【宍戸座長】 ありがとうございました。

崎村さん、時間がないので手短にお願いいたします。

【崎村構成員】 簡単に行きます。まず、国による環境整備に関してなんですけど、言葉による暴力は、違法でも合法でもないと思っていられる方が多いというのは、木村構成員から御発言がありましたが、実際そうだと思います。

昔は、物理的暴力もオーケーと思っている人たちが多かったんですが、啓発によって、それはもうなくなってきていると思うので、言葉による暴力も駄目なんだということの啓発というのは、環境整備の一環として何かできないかなと思います。

2点目、ブロック、ミュートは、もう宮内先生からも指摘がありましたが、解決にならないと思います。ある程度、投稿時に抑制があってもよいと。フェイスブックさんはそうされていたと思います。ただし、そのときに理由を示してほしいんですね。その理由を示すということは教育的配慮にもなると思いますので、あと、誤爆救済にもなると思いますので、これは私自身、誤爆されたことがあるので、ぜひそういうことはやっていただきたいと思います。

3点目、被害を受けると、その人はものすごく萎縮します。ですので、それを届け出る

ことすらできなくなることが容易に想像されます。物理的な暴力は、目撃した人が通報できるわけですね。同様に、言葉による暴力も目撃した人が通報できるような、110番的なものが周知されるとよろしいのではないかと思います。

4点目、まずい投稿というのが明らかになった場合には、そのサンプルの迅速な共有ですね。共通の団体で共有するのもいいですが、そういったものがあって、それをAIの学習データは各社やっつけらっしゃると思うんですけど、そういったところにフィードバックしていくような仕組みが整備されるとよいのではないかと考えておりますので、そういったことも御検討、そういったことがやりやすいような環境整備ということを御検討いただければと思います。

最後になんですけど、やはりこの手のことは被害者を慮ってやってあげるといことを忘れないようにしないといけないかなと考えております。

以上です。

【宍戸座長】 ありがとうございました。

それでは、山口先生、お願いします。

【山口構成員】 山口でございます。今回、SNSやAIに関しては新しい文脈と言えますけれど、ここでの論点は、既に議論が積み重ねられてきたところです。

まずはじめに、今日のヒアリングでも関係の皆様にご尽力いただき、僭越ですが感謝を申し上げます。その上で、政策判断の前提となる事実状況が、本日のヒアリング結果でも必ずしも見えないところがあり、これまでの対応の枠組みの繰り返しで十分かは悩みどころだと思いますので、「資料5」に関して、政府の役割・責務という観点から、以下の3点を確認させてください。

1点目は、原則論です。コロナウイルス対応で危機的状況にある今こそ、政府の役割として、まず基本原理の明確な確認が必要であると言えます。すなわち、憲法上の基本原理・基本的人権を守ること、なかでも、憲法上の表現の自由や検閲禁止・通信の秘密は政府を縛るものであること、といった基本的な視点を、最初に打ち出す必要があると思います。この「誹謗中傷」という用語は曖昧さを含みますから、ここでの議論の対象・範囲の明確化が求められるとともに、誹謗中傷への対応の方向性を政府が主体となって議論するには、表現の自由や名誉・プライバシーなどのいずれも重要な価値とのバランスが必要になります。

そこで、2点目に、議論の文脈を明確化していただければと思います。例えば、今後の

基本的な対応方針をめぐる選択肢として、A) 現行法（憲法を含めて）の下で違法とされる言論の対象範囲を拡大するのか（法改正であれ、政府の解釈の変更であれ）。それとも、B) 現行法の下で違法な言論とされており政府として当然にその被害に対応すべきだけでも、リソース（例えば時間・人員・予算などの）配分や格差（特にコロナウイルス対応で顕在化した、より弱い立場の人に不利益が不均衡にかかるという問題状況）との関係でこれまで対応が不十分だったところを手当てするのか。ないしは、A)・B) 両方なのか。事業者の皆様の方でも、コロナウイルス対応にあたって、リソース配分次第では、組織が潰れかねないといった状況もあるかと思います。政府の役割・責務についてどのようなスタンスをとるかをめぐっては、国によっても違いますけれども、やはり厳然たる価値判断に基づく対応が求められますので、そうした方向性の明確化をお願いできればと存じます。

3点目は具体的な提案として、「資料5」の「総論」「1.」の最初の黒いポツの「インターネット上の誹謗中傷対策の検討に当たっては」の後に、例えば、＜憲法上の基本原理の下での現行法の適正な執行の確保＞などの文言を入れて、萎縮効果などが生じないように、まずは基本原則を確認する文言が入ればと思います。この文案についてももう少し補足して2点を申し上げますと、そうした現行法の適正な執行においては、1) 違法性の判断基準の明確化、そして、2) 適正な執行のためのリソース（時間・人員・予算等。特に被害の迅速な救済へのアクセスの格差是正のため）の優先配分、といったことが重要になると思います。

ある意味では、日本の現行制度の下では、特に刑事の名誉毀損をめぐってインターネット上の個人利用者の表現行為に適用される判断基準等を踏まえたと、被害への対応ないしは守るべき法益への対応の＜制度的なメニューそれ自体＞としては、比較法的に見ても、憲法上の議論があるほどまでに、選択の幅は広いと言うこともできます。

そもそも現行法の下で何が違法とされて速やかな対応を要するとされるのかといった実定法上の判断基準を示すことは、事業者よりもまずは政府の役割・責務であるはずで、既に皆様からご指摘されているとおり、例えば名誉毀損に関するグレーゾーンの事案については、森先生が詳しく御紹介されましたように、違法性阻却・免責事由をめぐっては個別事案における一つ一つの判断に、かなりの時間・人員等のリソースがかかると言えます。法務省・裁判所等の政府機関間での連携を今よりもう一段進めていただきながら、どこがリーダーシップをとってリソースをどのように配分するのか、また、訴訟制度全般にかかわる論点も含めてこれまでの根強い構造的な問題状況をいかに解決するか、といった難

しい課題に対して、特に危機的状況にある今だからこそ、政府が主体となって進めるべき対応措置があると思います。

この「資料5」にありますように、例えばユーザに対して啓発をするにしても、また、民間事業者に対して、恣意的であってA I・アルゴリズムを用いたブラックボックスでの私的検閲であるなどと言われないような自主的な対応措置を促すにしても、日本の現行法の下で対応すべき違法性の判断基準の明確化をまずは政府の責務として行うことが不可欠と言えます。

例えば、海外に拠点を持つ事業者にとっても、その国でビジネスをする上では、国内法の下で違法な言論への対応は、経営判断として、ユーザや広告主の信頼を得るためにも必要です。現行の日本法における違法性の判断基準が明確化されれば、また、日本市場では日本語でのより一層分かりやすい対応措置が国内法で求められているとなれば、組織内の優先的リソース配分も容易になるかと思います。

日本の訴訟制度全般にもかかわる構造的な課題はなかなかすぐには解決できませんけれども、従来の枠組みの下でリスクをとらずに現状を維持していても、おそらく今後はコロナウイルス対応でこれまで以上にデジタル化が急に進み、アルゴリズムの利用も更に進んで、政策判断の前提となる事実状況を全体的に見渡すことが難しくなることも予想されます。そうした不確実性の中で、いかなる措置をとるかをめぐっては、各国政府が今まさしく対応を迫られており、学者も知恵を絞っていますので、釈迦に説法になりましたけれども、「資料5」の具体的な文言の修正も含めて、改めて御検討をお願いできればと思います。

以上です。

【宍戸座長】 ありがとうございます。

すみません、私の進行が悪くて、時間を10分近く超過しておりますが、私のほうでもめらせていただきたいと思います。

構成員の皆様、また、オブザーバの皆様から非常に貴重な御指摘をいただきました。おむね6点ぐらい、現在の資料5について修正といいますか、書き込んだほうがよさそうなどところがあるところです。

1点目は、1ページの検討に当たっての基本的な視点におきまして、日本の現在の法秩序の下で、あるいは憲法の基本原理を踏まえた形での検討が求められるということがございます。これについて、表現の自由の確保と一応書いてございますけれども、少しここは

書きぶりは検討させていただきたいと思います。これが1点目でございます。

2点目は、2ページの4、総合的な対策の必要性でございますけれども、ここにおいては、今日、御指摘を受けた中で大きく2つあったと思います。

1つは、やはり政府自身の取組ということで、この問題が、後で申し上げることにも関わりますが、インターネット上の空間における現在の誹謗中傷の問題について、一定のリソースを配分するという事も含めて、真剣に対応する、日本社会として真剣に取り組むということ、社会の構成員または海外事業者の方も含めてしっかり発信することが求められるということが1つ。もう1つは、そうした中で、今のペーパーでは必ずしもクローズアップされていませんけれども、事業者団体による取組として、様々な情報や知見やノウハウ、テクニックの共有に少し触れたほうがいいのかというの、大きな2点目でございます。

それから3点目は、2ページのところでございますけれども、崎村さんもおっしゃられたことですが、基本的には個人を個人としてお互いが尊重する社会をネットワーク空間でも作っていくんだ。だから、言葉によって、相手の考えや意見、あるいは行動を批判するということがあっても、相手の人格まで誹謗中傷するということは、基本的に、我々の社会の中で許されないことなんだ。そのことを基本的に誹謗中傷対策の核に据えて、メッセージやリテラシー教育も、そこに力点を置いてくべきだということではないかということでございます。

それから、4点目は、3ページの7-(1)でございますけれども、これは先ほど生員構成員から御指摘ありましたように、書き込みの削除や非表示というだけでなく、アカウントの停止以外のほかの方法もあるのではないかと、モデレーションもあるのではないかと。それから、前半でいろいろ御指摘ありましたけれども、例えば削除要請等を利用しやすくする、分かりやすいツールの提供をいただくことも含めてということを少しここで書いたほうが良いということでございます。

それから、一番大きいのは、4ページの権利侵害に至らない誹謗中傷の書き込みをめぐってはいろいろな議論がございました。これが難しいのは、私の見るところでは、いわゆる侮辱ないし名誉感情の侵害については、一般の名誉毀損のように、一個一個、単体で、違法、合法を判断するための枠組みが法律上も明確でなく、社会生活上の受忍限度を超えるような誹謗中傷に至った場合にアウトとなる、こういった考え方が基本的に判例上も学説上も取られているところでございます。そのことから、先ほど来御指摘をいただいた、

1人の人間が継続的に罵詈雑言を送りつけるといったような問題はどうか、あるいは、不特定多数の人が一斉に相互の意思連絡もないままに、1人の人に対して攻撃をしかけるといった場合に、これを社会生活上の受忍限度を超えたというところでひっかけられないか。そういった違法性の判断基準自体も含めて、本来、議論の整理が必要なところがございます。

ただ、これはこの検討会だけで議論できるものでもないので、まさにここについて議論を深めていく必要があるということについて、この検討会として、発信する必要があるのではないかと考えております。

最後、これは7ページでございますけれども、曾我部先生から御指摘ありましたように、8-（2）において、政府が把握するというときに、この研究会の場で事業者の方からヒアリングするだけではなく、利用者、とりわけ被害者の方からの情報をどうやって受けるかについても、しっかり整理したほうがいいかと思ったところです。

すみません、時間を超過しておりますが、インターネット上の誹謗中傷への対応は、今日御議論いただきましたように大変難しい問題であるものの、同時に、スピード感を持って対応の方向性をまとめていく必要があると私としては考えております。つきましては、ただいま事務局から御説明いただき、皆様から御議論いただきました「インターネット上の誹謗中傷への対応の在り方について（案）」を、今、私が申し上げた方向で修正させていただき、そして、それを意見募集にかけさせていただき、広く国民、利用者の皆様から御意見をいただいた上で、その結果も踏まえて、この検討会の場で議論させていただくということにさせていただきたいと思っておりますが、よろしゅうございますでしょうか。

（「はい」の声あり）

【宍戸座長】 ありがとうございます。本日、いろいろ御意見いただいております。それについて大まかな方向性、先ほど私がジャストアイデアでお示ししましたけれども、その具体的な修正や方法というのは事務局とも相談の上、私に御一任いただきたいと思いますと思っておりますが、よろしゅうございますでしょうか。

（「はい」の声あり）

【宍戸座長】 ありがとうございます。それでは、一任をいただきましたので、急いで事務局において、修文後の（案）について、意見募集の手続を進めていただければと思います。

その他、事務局から連絡事項がありましたらお願いいたします。

【中川課長補佐】 事務局、中川でございます。ただいま、座長より御説明いただいたとおり、「インターネット上の誹謗中傷への対策の在り方について（案）」につきまして、座長の修正と御相談の上、速やかに準備して、事務局にて意見募集手続を行ってまいりたいと思っております。

また、次回会合につきましては、別途事務局から御連絡させていただきます。

事務局からは以上でございます。

【宍戸座長】 ありがとうございます。これにて本日の議事は全て終了いたしました。15分程、超過して申し訳ありません。

以上で、プラットフォームサービスに関する研究会、第19回会合を終了とさせていただきます。本日は、皆様、お忙しい中、御出席いただき、誠にありがとうございました。

以上