

誹謗中傷等の違法・有害情報への対策に関するワーキンググループ（第10回）

令和5年10月31日

【宍戸主査】 本日も皆様、お忙しいところお集まりいただきまして、誠にありがとうございます。定刻でございますので、誹謗中傷等の違法・有害情報への対策に関するワーキンググループの第10回会合を開催させていただきます。

本日の会議につきましても、ウェブ会議システムにより開催させていただいております。事務局よりウェブ会議による開催上の注意事項や案内事項がございますので、よろしくお願いたします。

【木村利用環境課課長補佐】 総務省総合通信基盤局利用環境課の木村でございます。

それでは、ウェブ開催に関する注意事項を申し上げます。

本日の会議の傍聴につきましては、ウェブ会議システムによる音声及び資料投影による傍聴としております。事務局において、傍聴者は発言ができない設定とさせていただいております。また、本日の会合につきましては、記録のため録画をさせていただきます。

次に、構成員の皆様におかれましてはハウリングや雑音混入防止のため、発言時以外はマイクをミュートにして映像もオフにさせていただきますようお願いいたします。

御発言を希望される際には、事前にチャット欄に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。主査から発言者を指名いただく方式で進めさせていただきます。

御発言の際にはマイク、映像をオンにして御発言ください。発言が終わりましたら、いずれもオフにお戻しくください。

接続に不具合がある場合には、速やかに再接続を試していただくようお願いいたします。

そのほか、チャット機能で随時事務局や主査宛てに御連絡をいただければ、対応させていただきます。

本日の資料の確認に移ります。本日の資料ですけれども、本体資料として資料1-1、資料1-2、資料2、また参考資料として参考資料1を御用意しております。

注意事項と御案内は以上でございます。

なお本日、山根構成員におかれましては御欠席と伺っております。

それでは、これ以降の議事進行は宍戸主査をお願いしたいと存じます。宍戸主査、よろしくお願いたします。

【宍戸主査】 承知しました。それでは、議事に入ります。

本日は前回9月4日開催の会合で取りまとめられました今後の検討の方向性を踏まえ、そこでまだ十分整理されていない残された論点について、集中的に御議論をいただきたいと思っております。つきましては、まず株式会社三菱総合研究所様から資料1-1、資料1-2に基づき、利用者の動向等を踏まえたアンケート調査の結果について御紹介いただきます。

次に、事務局においてさらなる検討を要する点について、これまでの会合における御意見、あるいは前提となる事実御整理いただきました。資料2に基づき、御説明いただきたいと思っております。

本日の質疑についてでございますが、資料1の部分については三菱総合研究所、安江様からの御発表後、一括して意見交換をいただきたいと思っております。また、事務局説明ですけれども、後で申しますように論点が多岐にわたりますので、複数の項目で区切って事務局から御説明、その後、意見交換という流れを繰り返す形で進めさせていただければと思っております。

そこで、まずは資料1-1「インターネット上の違法・有害情報に関する流通実態アンケート調査【誹謗中傷等】」、資料1-2「インターネット上の違法・有害情報に関する流通実態アンケート調査【その他権利や利益を侵害する情報等】」につきまして三菱総合研究所、安江様より御説明お願いいたします。

【安江氏】 三菱総合研究所、安江です。本日もよろしくお願いいたします。

資料お願いします。私からは、アンケート調査を2本実施しましたので、そちらについて資料1-1と資料1-2で御説明したいと思っております。

まず、資料1-1ですけれども、こちらは誹謗中傷等ということで、これまでやってきたアンケートとほぼ同じ調査項目に幾つか新しい設問を加えてやっております、前回は親会の40回で昨年12月でしたか、そこで報告していますけれども、それに続く回としてやっております。

次のページお願いいたします。目次ですね。その次のページお願いします。こちらが調査概要で、まず3つの調査群を設定しまして、基本的には調査群①ということで、特に条件をつけずにインターネットの利用人口の性、年代別の分布に基づいて割付けをして2,000人の回答者を集めております。そのほか幾つかの設問に関しては回答者数をある程度多く集めたいということで、調査群②と調査群③としてそれぞれ3,000人強集めております。調査群②はサービス提供事業者に違反通告や申告をしたことがある人、調査群③はサービ

ス提供事業者から投稿の削除等の対応をされたことがある人ということで回収をしております。

その次のページ、3ページが基本属性ということで、こちらは後で御覧いただきまして6ページ目ですか、まずサービスの閲覧経験です。6ページまで飛んでいただけますでしょうか。ありがとうございます。こちら、これまでも尋ねている設問ですけれども、閲覧経験、書き込み経験、閲覧頻度ということで前回とほぼ変わりないですけれども、昨年度と比べると閲覧経験としてはアマゾンや楽天も増えてきているということと、書き込み経験はフェイスブックも今回の調査で増えてきています。閲覧頻度についてはほぼ同じ結果となっております。

次のページをお願いいたします。次は利用規約の確認状況ですけれども、こちらについては、目を通さずに利用していると知らなかったの合計が今回37.9%ですけれども、前は47.2%ということで、それなりに減っているという結果になりました。

その次のページ、目撃したサービスをお願いいたします。まず左側、誹謗中傷の目撃経験ですが、前は50.9%だったんですけれども今回65%ということで目撃経験が増えています。目撃者サービスについて上から3つ挙げると、ツイッター、ヤフーコメント、ユーチューブと変わらないですけれども、数字自体で見るとツイッターが10ポイントぐらい増えているということ、それからユーチューブは2ポイントぐらい減っていてこちらも頑張っているんですけれども、ヤフーコメントが10ポイントぐらい減っているの、この2位と3位の順番が変わっているという結果になりました。

次のページをお願いいたします。今度は被害経験ですね。前回8%だったのですが、今回18.3%に増加しているという結果になりました。年代別の傾向としては20代、30代が多いということで前回とほぼ同じでした。

次のページをお願いいたします。投稿の被害を受けたサービスですけれども、こちらも多いサービスは同じですけれども、ツイッターが9ポイントぐらい増えているということと、ユーチューブが10ポイントぐらい減っているということ、その辺が前回との大きな違いとなっております。

次のページをお願いいたします。こちらは、被害を受けた際の対処方法で、被害を受けたらこうしようと思っているという想定と、実際どうしたということとその理由ということ聞いていまして、被害を受けたらこうしようと思っているということでは、ブロックやミュート、コメント等の機能を自分で使うということが一番多くて、次が削除等の申請

を自ら行うということでした。実際の対処方法も同じような順番でした。対処方法の選択理由としては迅速に対処が可能だと思ったからということで、スピードを重視したというのが一番多かったという結果になっております。

次のページ、お願いいたします。安心・安全機能の利用状況ということで、サービスで提供されているミュートやブロック等の機能についてですけれども、分からなかったと知らなかったというのが今回35.3%ですけれども、前回は55.4%だったので、この辺のところが大分減ったということが一つ言えます。

それから右側について、被害経験のある人について伺っているものですが、こちらについて、こうした機能を理解して利用している人が前回45.1%でしたけれども今回53.9%ということで、全体的に理解度が上がっているという結果かと思っております。

次のページをお願いいたします。こちらはプロ責法の改正についての認知度ですが、左側のグラフで、中身までは知らないけれども知っているという人も含めてですけれども、今回43.8%で前回は29.5%ですからかなり増えているという結果になっています。年代別で見ると前回は10代が一番多かったんですが、今回は20代、30代が増えているということになっています。

その次のページ、プロ責法改正の認知度とSNSを利用している経験がどのくらいあるかについて、大まかな傾向ですが、10代のところでは少し関係が違っている部分がありますがSNSの利用経験が高いと認知度も高いということが言えるのではないかとこのことを示しております。

次のページをお願いいたします。次が相談窓口の認知度です。こちらについて、左側がまず相談窓口を知っているかということ全体を集計したものですけれども、分からなかったと知らなかったが今回56.2%ですけれども、前回は73.3%ですので大幅に減っていると言えます。まだまだ知らなかった人も半分以上いるんですが、それでも減ってきているということですね。実際利用したことがあるという人も前回3.4%でしたが今回9.1%で、このところも地道ではありますが増えているということになります。年代別の傾向としては10代が多いというのは前回と同じになります。

次のページが相談窓口の認知度と誹謗中傷等の被害経験の比較ですが、年代別に見た場合、認知度が高い年代のほうが被害経験も高い傾向があるということが、大まかですけれども言えるのかなということを示しております。

その次のページをお願いします。今回は被害経験の有無ごとに相談窓口の利用経験を見た

ところですが、全ての年代において被害経験、誹謗中傷に限らないですけども、被害経験のある方のほうが相談窓口を利用している率が高かった結果になっています。

その次が各種窓口の認知度ですね。こちらについて傾向としては同じですけども、認知度の数字というのは全体的に2倍ぐらいに高まっています。左側のグラフで見た場合、この棒グラフの数字が前回よりも2倍程度になっているということで、認知が高まっていると言えるかと思います。

その次のページをお願いいたします。今度は申告方法などです。まず左側のグラフで違反申告・報告に関する認知度ということですけども、分からなかった、知らなかった、が前回47.9%いたんですが今回29.1%まで減っています。それから真ん中のグラフ、違反申告の方法や連絡先を見つけやすかったかどうかということで、難しかった、やや難しかったが今回33.6%ですけども、前回65%あったので、これも半分ぐらい減っているという結果になっています。

それから申告フォームの適切さということで、ここに3つ選んでいまして、近い選択肢がなかったので適当に選んだと、選択肢がなくて自由記入で書く形になっていたというのと、適切な選択肢がなくて選べなかったと、これらを合計して今回25.6%ありましたが前回27%ということで、ここはあまり状況は変わらなかったという結果になっています。

その次、お願いいたします。今度は文章記入欄や証拠の添付です。文章記入欄について、主張を十分に記入できなかったと記入欄がなかったとの合計が、が前回65.1%で今回59.7%なので、あまり変わっていない状況です。証拠添付についても前は31.3%がやりづらかった、添付できなかったと答えていて、今回は35.4%で、こちらもあまり変わっていない状況ということが言えるかと思います。

その次のページをお願いいたします。これは受領連絡があったかどうかということと、サービス提供事業者によって実際対応されたかどうかということですけども、左側のグラフ、受領の報告や通知ですね。こちらは、受け付けましたという連絡があったかどうかですけども、文章で書くと分かりにくいんですが、何回か通知なり報告をした上で、全部あったわけじゃなく、連絡がなかった場合とあった場合があったというのと、どの場合も全く連絡があったのを両方合わせると、今回46%ですけども前回47.1%であまり変わらないのかなということになります。

それから対応の有無ですけども、こちらは事業者が対応されたことがあるというのが

前回26.2%、今回34.1%なので、少し増えている、そういう結果かと思えます。

次のページ、お願いいたします。申告・報告への対応日数で、申告や報告をしてからどのぐらいの間に対応してくれたかということで、一番上のグラフが1回だけそういう申告や報告をしたことがある人に聞いていて、下の2つは何回か複数回したことがある人について一番短いのと一番長いのということで聞いています。細かく見ていくと複雑ですが、一度だけの場合、一番上のグラフについては前回と比べると対応期間が長くなっているということで、例えば24時間以内とか3日以内が減っていて、1週間とか2週間が増えている形になっています。

他方で、真ん中と下についてですけれども、こちらについては24時間とか3日以内の割合が増えているので、通知や報告を複数回した人については対応が短くなっている、早くなっているという結果になっています。それぞれの分布はここに書いてあるとおりでございます。

次のページ、お願いいたします。こうした対応について早いかどうか、どう思っているかという感覚ですが、1回だけの人では「早い」プラス「やや早い」が前回78.8%、今回72.8%で少し減っています。複数回の人については、いずれも「早い」プラス「やや早い」が前回よりも増えているということで、前のページの結果と対応していることになると思いますが、基本的には事業者の対応が早くなっているんだろうと思われそうです。一度だけの人についてはユーザー側がどう思っているか、早いか遅いかということですね。そういったところに少し感じ方の差が出ているのかという気もいたします。

次のページ、お願いいたします。次は申告や報告への対応がされなかった場合の理由の通知があったかということと、その理由に納得したかということです。左側、通知の有無については、前は75.5%の人が理由の通知がなかったとか何も通知がなかったのですが、今回は71.3%ということで、あまり変わらないのかなと考えられます。

右側のグラフ、対応がされなかった場合の理由について納得できたかということですが、前は納得できたが58.8%、今回は75%なので多少増えているのかもしれませんが、回答数が今回はn=132でこれもそんなに多くはないですけども、前はn=17なので非常に少なく、単純に比較できるかどうかという点も考える必要があります。

次のページ、お願いいたします。こちらは前は聞いていない質問になるんですけども、どのぐらいの期間対応されないと許せないと思うかということで、〇〇より長い期間不対応であった場合に許容できないという人がどの程度いるかというものです。24時間以

内に対応してくれないと嫌だという人が34.4%、3日以内じゃないと困るというのが65.9%、1週間以内に何とかというものが83.1%で、2週間以内にやってくれば許せるというものが90%という結果になっていました。

次のページ、お願いいたします。これについて、実際にどのくらいの期間で対応されたかというのを比較しています。一番上の、許容できる期間というのは前のページにあった数字で、その下についてはさらに前のページで書いているものですが、基本的には実際に対応された比率のほうが少ないので、期待値に比べると実際の対応期間は長いのではないかというような全体的な傾向が言えるのではないかと、細かく見るといろいろなところもあるんですけども、そういった傾向かと考えられます。

次のページをお願いいたします。サービス事業者側がこういった対応をする上での体制整備についてどうあるべきかを聞いていますけれども、サービスの規模に応じた人数や能力を有しているべきであると思うと考える人が57.2%、6割弱いるという結果になっていました。

次のページ、お願いいたします。サービス提供事業者による対応ということで、サービスを利用する中で実際に投稿の削除等の対応をされたことがある人という、これは無作為抽出した調査群①の中での数字ですけれども、4割程度の方が経験があったということです。一番下の「対応されたことはない」の58.8%、じゃない人ということで41.2%という結果になっております。

次のページをお願いします。ありがとうございます。こちらについてはツイッター、現Xが一番多くて、次いでインスタグラムやフェイスブックということです。大きな傾向としてはあまり変わらないですね。

その次のページ、お願いいたします。対応についての通知、説明があったかということとその納得度ですけれども、多くのサービスで1割から3割ぐらいが、サービスによってばらつきがあるんですけども、回答者が何らかに対応されたときにサービス提供事業者から通知や理由の説明がなかったということを答えています。前回と比べると、通知や説明があった率が若干増えている傾向にあるのかと思います。

次のページをお願いいたします。意見表明機会の有無と満足度ですけれども、こちらについては前回とあまり変わらないですが、意見表明の機会があったという人が多少増えているという感じかと思われれます。

次のページ、お願いいたします。案内時の言語、こちらについても前回とほぼ同じです

けれども、日本語が用いられるケースが若干増えているのかなという結果でした。それから最後、その次お願いいたします。対応についての通知・説明の在り方ですけれども、通知と説明が必要だと思っている人が71.8%いて、27.2%の人は担当者と会話をして納得いくまで説明してほしいということで、かなりちゃんと説明してくださいと思っているという人ですね。少なくとも通知は必要だと思っている人を数えると8割以上、83.8%の人がそう思っているという結果でした。

資料1-1が以上でして、駆け足ですが資料1-2にいきたいと思います。ありがとうございます。

こちらについても目次があって調査概要がありまして、同じく調査群①②③としていまして、調査群①は先ほど資料1-1と同じように無作為抽出の性、年代別の割付けをしたもの、調査群②は、インターネット上で人格権以外の権利利益を侵害する投稿を見たことがある人、目撃者ですね。調査群③は、そういう投稿をされたことがある人、被害者ということで、それぞれ割付けなしですけれどもそういった人を集めるということで400名強、回収しています。

次のページ、7ページまでが対象者の基本属性ということで図にしていますので、後で御覧ください。

9ページまでお願いします。過去1年間に利用したことがあるサービスと利用頻度ですけれども、こちらは先ほどと多分同じような傾向かと思われま。

その次のページ、10ページが目撃経験になっておりまして、一番多いのがパブリシティ権を侵害するような投稿で11.6%、次いで、なりすましの類いが10.1%ですね。誹謗中傷の目撃経験は69%なので、資料1-1と比べるとこちらのほうが少ないのかなという結果になっております。

その次が年代別の目撃経験で、若年層の目撃経験がどのタイプへの投稿についても多かったという結果をここも含めた3ページにわたって書いております。

14ページに移ってください。ありがとうございます。その他権利や利益を侵害する投稿を目撃したサービス、今度はどのサービスで見たかですけれども、投稿の種類によらず多いのがツイッター、現Xということで、あとは投稿の種類別に、例えば当事者間での取組に違反する投稿はフェイスブックが多いとか、そういったような傾向もあったということになっていまして、時間もないので詳細は後で御覧いただければと思っております。

その次は17ページまで飛んでください。こちらについては最も目にしたサービスですけ



れども、こちらもツイッターが多いということで、あとはフェイスブックとかインスタグラム、ヤフー、ユーチューブ、ヤフーコメントや2ちゃんねる、5ちゃんねる、グーグルマップについても目にすることが多い傾向があった結果になりました。

こちらも後で細かく御覧いただければと思いますけれども、22ページです。目撃頻度、こちらもツイッター、現Xが投稿の種類によらず多くて、毎回目にしているとか、ほぼ毎回目にしているという回答がほかと比べて多かったということです。グラフ中にN数が書いてありますけれども、N数が多くないのもあるので、サービスごとの数字を細かく比べることについてはなかなか難しい面があるかと思いますが、参考としてご覧いただければと思います。

こちらも全5ページにわたって書いておりまして、次が27ページですね。今度は被害経験で、実際に受けた経験があるという人は投稿の種類によらずそんなに多くなくて4%から2%、2.9%とかというところであって、目撃経験よりも少ないですし、多分、誹謗・中傷とかと比べても少ない、そういう結果になっています。

年代別の被害経験が次のページからですが、若年層の被害経験が相対的に多かった結果になっております。これも全3ページ書いてあります。

31ページが被害を受けたサービスですが、こちらについてもツイッター、現Xが多いということで、あとは投稿の種類別にこのサービスが多いよという特徴もありましたということになっております。

次が34ページ、解決方法です。こうした被害を受けた場合の解決方法としては何もしなかったが一番多かったんですけども、それを除くと投稿されたサービスの申請・報告フォームからの削除要請を自ら行った、が最も多くて26%で、その次が警察への通報、16.5%という結果でした。

その次のページに、それぞれの対応策をとったときごとにどのくらい解決しましたかということ聞いていますけれども、4割以上では解決されていたという結果です。自ら削除要請を行った場合にはほかよりも多くて66.4%という結果になっていました。

その次のページをお願いします。今度は申請・報告フォームですが、まず、営業や営業上の利益の侵害、営業侵害や営業所の利益の侵害を選択できたかということについて、選択できた、もしくは選択できなかったけど文字で書いたという人が63.5%いました。また、選択できなかったのではほかの理由を主張して何とか解決しましたという人が56.8%という結果でした。

その次のページがパブリシティ権の場合ですけど、同じように選択または記入できたという人が86.4%です。別の理由を主張して解決したという人が53.1%という結果でした。

その次のページ、38ページ、こちらが訴訟理由とか削除要請に法的根拠の記入を求められた経験があるかということで、訴訟理由については名誉毀損が最も多くて62.5%、次いで営業権、営業上の利益の侵害45.8%と名誉感情侵害41.7%が多いという順番になっていました。削除要請のときに法的根拠の記入を求められた経験があるかということについては、それを書かないと先に進めなかったという人が51.4%いたということで、結構多く聞かれているという結果になっておりました。

その次のページ、お願いいたします。今後はそうした投稿の削除に対する考えと権利の認知度です。まず投稿を削除するということについての考えですけれども、基本的に削除するべきだと思うという人が65.1%というのが左側のグラフになっております。そういった権利や利益を侵害する投稿の削除を請求する権利があることを知っていますかということについて右側のグラフで示していますけれども、34.6%の人が知っているということで、52.6%の人は知らないという、そういう結果になっていました。

その次が、こうした権利について法律で明文化すべきかということについて、そのメリットや課題を聞いています。削除を請求する権利を法律で明文化する場合のメリットとして一番大きかったのが、被害者が削除を請求できると広く認知され、請求により救済される被害者が増えると考える人が最も多く、64.7%の人がそう考えていました。その次に人格権以外の権利利益ですね。この緑色のところですが、侵害の場合であっても請求が可能であることが明確化されると。その次が、特に海外事業者に対して対応義務の存在が明確化されて、対応の促進が図られるという結果になっていました。デメリットと申しますか、課題についてですけれども、こちらも幾つか挙げていますけれども、こちらについてはどれもほぼ同程度で突出したものはない結果になっています。

その次、実際にそういう投稿をされたことがある人と、一般の回答者とで、こういったメリット、デメリットについて認識の違いがあるかです。まずデメリット、課題については大きな差はなかったんですけども、メリットについては少し差がありまして、実際被害を受けたことがある人ですね、調査群③ですけれども、こちらについては海外事業者に対して削除請求に応じる義務の存在が明確化されて、対応の促進が図れると考える人が多かったという結果です。グラフの上の方ですけれども、無作為抽出だと13.1%なのが、調査群③だと20.6%という結果になっています。

最後、明文化に対する考えですけれども、全体の半数弱はメリット、デメリットはそれぞれに複数あることから慎重な議論が必要であると答えていて、直ちに明文化すべきという人はその次、30.4%ですけれども、逆に当面見送るべきであるという人は2.7%ということで、慎重な議論が必要だけれども、明文化していくことについて考えていかなきゃいけないという人が多かったという結果になっています。

時間をオーバーしてしまいましたが説明は以上になります。

**【宍戸主査】** 安江様、非常に貴重なインプットを、ありがとうございました。それでは10分弱で恐縮でございますけれども、ただいまの御報告について御質問、コメントがあればいただきたいと思います。この場で何度か問題になってきました、誹謗中傷あるいは違法・有害情報についての対策を取る上で、広くファクトを押さえて議論する必要があるということで、今回このような調査をお願いしたのになります。いかがでございましょうか。御質問、御意見のある方はチャット欄をお願いします。

まず清水先生、お願いいたします。

**【清水構成員】** 御報告ありがとうございました。弁護士の清水と申します。資料1-1の22ページに関して質問ですけれども、1回だけ申告した場合と複数回申告した場合ということで書かれておりますが、複数回申告というのは同じ人が同じ対象に対して複数回申告したということなのか、別の対象についてということなのか、その辺りはお分かりになるでしょうか。

**【安江氏】** 質問ありがとうございます。対象というのは、サービスとか事業者という意味ですよね？

**【清水構成員】** というわけではなくて、例えばある誹謗中傷があったときに、その投稿に対して複数回申告したのかどうかということは分かるでしょうかということを伺いたかったものです。

**【安江氏】** そこまで細かく限定はしていなくて、1回だけしかそういう通知や報告というものをしたことがない人もいるでしょうし、何回もやっているという人もいるということで、それは少し傾向が違う面もあるかということでそこで分けていますけれども、ある特定の投稿に対してとか、ある事業者、サービスに対して複数回と細かくは限定していない設問になっております。

**【清水構成員】** なるほど。分かりました。ありがとうございます。

**【宍戸主査】** ありがとうございます。ほかに御質問、コメントいかがでしょうか。

上沼先生、お願いします。

【上沼主査代理】 非常に詳細な御報告をありがとうございました。1－2の削除の請求権の40の辺りについて、被害者が削除を請求できると広く認知され、請求により救済される被害者が増えるという回答が結構多いという点に関してですが、この点について、このような回答をした人が現在でも削除の請求ができるということを御存じかどうかというクロス統計などは取っていらっしゃいますでしょうか。

もう1点、資料の同じ1－2、対応までの間隔が早いか、早くないかという点で、概ね1週間ぐらいだと早いと言っていることかと思うのですが、これに対して我慢ができるか、できないかという、統計がその後に出てきていまして、こちらだと大体24時間の人が多いようです。この点、大体早いと思うという人が考える期間と、許容できる期間のクロス（つまり、1週間くらいで早いと考える人は、許容できる期間も1週間と回答しているのか）を取っていらっしゃるかという点をうかがえればと思います。

【安江氏】 ありがとうございます。結論から言うと、今の段階でクロス集計はしてないですけども、クロス集計して後ほど事務局経由でお知らせすることはできるかと思えます。

【上沼主査代理】 ありがとうございます。もし可能だったらというか、割とそんな難しかったらいいですけど、すぐできそうだったっていうあれでお願いします。

【安江氏】 多分そんなにかからないと思います。

【宍戸主査】 ありがとうございます。それでは藤原先生、お願いします。

【藤原構成員】 藤原でございます。詳細の御報告、ありがとうございました。私から1－1の21ページから22ページ、23ページの辺りのそれぞれの関係をお伺いしたかったんですが、21ページを見るとNが3,582になっていて、対応されたことがあるというのが3分の1ぐらいというようなことになっていると思うんですけど、次のページにいくと期間の話になって、これはNが足すと多分1,200ぐらいになって、これは要は対応があった場合のお話をされているので、逆に言うと3分の2の方々是对応されていなかったから、ここにそもそも入ってこない理解でよろしいですか。

【安江氏】 そうですね。多分そうだと思います。

【藤原構成員】 なるほど。そうすると対応の早さみたいな話も、対応してもらえた人たちだけの中でやっているのだから、対応してもらえなかったら当然、早いも何もないから、23ページでも関係ないということですよ？

【安江氏】　　そうですね、はい。

【藤原構成員】　　分かりました。そして24ページも基本的には同じですかね。対応された場合だけなので。要は対応されていなかったことに対する、納得できないみたいなりサーチがあったのかというのが気になったんですけど、その話はここには出てきていないということですよ。

【安江氏】　　基本的には申告とか報告した場合に通知がありましたかとか、その理由が説明してあったとして納得しましたかということなので、いずれにしてもこういったことをしたということが回答の前提になっております。

【藤原構成員】　　分かりました。ありがとうございます。私から以上です。

【宍戸主査】　　ありがとうございます。ほかに御質問、御意見等ございますか。よろしいでしょうか。

それでは、上沼先生からリクエストがあった点については、事務局と連携して安江さんで調査を引き続きお願いできればと思います。これは今後の本ワーキンググループ、また親会において検討を進めるに当たって、求められてきたファクトということを集めていただいた非常に貴重な資料だと思いますし、今後、違法・有害情報対策を考える上でも基礎的な出発点になるものと思いますので、これだけの調査をしていただいたことに改めて御礼を申し上げますとともに広く使われるといいと思っております。

それでは次に資料2、現状整理及びさらなる検討を要する点について、事務局より御説明いただければと思います。資料2のうち、「プラットフォーム事業者に対する規律」から「運用体制の整備」、3まで御説明をひとまずお願いいたします。

【木村利用環境課課長補佐】　　ありがとうございます。そうしましたら、事務局から資料の御説明、先ほど宍戸主査にお伝えいただきましたとおり、まずは3の運営体制の整備まで御説明をさせていただければと思っております。

まず本資料構成、大きく3つの構成となっております。まず1点目が、誹謗中傷等の違法・有害情報の流通状況といったところでございます。こちら、以前も御説明差し上げたデータも含まれておりますけれども、まず総務省が運営を委託しております違法・有害情報相談センターで受け付けている相談件数の表でございます。こちら、高止まりの傾向にございまして、違法・有害情報の流通が依然多く生じているところが考えられるところでございます。

相談件数のうち、事業者別の内訳ですとか、対応手段別の内訳といったところも第7回

会合で御紹介を既にさせていただいているところでございますけれども、再度掲載をさせていただいているところでございます。

続きまして、法務省のデータを紹介させていただきたいと思います。法務省人権擁護機関によって把握された、インターネット上の人権侵害情報に関する人権侵犯事件の件数を取りまとめいただいているところでございます。こちらも引き続き高水準で推移しているところでございます。併せて、法務省の人権擁護機関による削除要請ですとか削除対応率のデータ、改めてお示しをさせていただいております。

続きまして、さらなる検討を要する点といったところでございます。こちら、前回の第9回会合、9月4日に開催いただいたものでございますけれども、こちらにおいて取りまとめをいただきました今後の検討の方向性におきまして、さらに検討することが必要であるといった形で記載をいただいていた事項につきまして、本日、構成員の先生方に御議論をさせていただきたいと思っております。各項目の大きな方向性については既に先生方に今後の検討の方向性の中でお示しをいただいている中で、特に今回御議論させていただきたいと思っている、ここにリストアップさせていただいている点は、多くが各論といったところになってくるかと思っております。

こちら、8ページから9ページにかけて、さらなる検討を要する点を一覧化した資料となっております。それぞれについて、この後のスライドで詳しく御説明をまいります。

それでは3つ目、各項目における御意見等の整理でございます。まず1つ目がプラットフォーム事業者に対する規律のうち、対象情報の範囲といったところでございます。今後の検討の方向性におきまして、プラットフォーム事業者の責務について一定の整理をさせていただいたところでございますけれども、プラットフォーム事業者には誹謗中傷等を含む情報の流通の低減に係る責務があるということを踏まえまして、プラットフォーム事業者に対する規律、例えば後ほど御紹介させていただきます措置申請窓口の明示ですとか、対応状況の透明化といったものになりますけれども、こういったものの対象とする情報の範囲について誹謗中傷等の権利侵害情報、個別の行政法規に抵触する情報、有害情報といった情報の種類がある中で、どのような範囲とすべきかというのをさらに検討を要する点として挙げさせていただいております。

これまで構成員の先生方から頂戴した御意見ですけれども、前回会合にて上沼先生からは、有害情報についてその対象として位置づけるかを慎重に検討すべきというところ、これはそのとおりではないかといったお話を頂戴いたしました。また、水谷先生からも第5

回会合において御発表いただいた際に、まずは違法情報について、公法上の義務を通じて社会的責務を果たしていただくことが重要なのではないかといたした御指摘を頂戴しております。こうした点を踏まえて御議論をさらに賜れればと思っているところでございます。

次に、同じくプラットフォーム事業者に対する規律のうち、対象事業者の範囲についてのスライドがこちらとなっております。こちら、今後の検討の方向性におきまして、こちらにも記載させていただいているところでございますけれども、権利侵害情報の流通が生じやすい不特定者間の交流を目的とするサービスのうち、一定規模以上のものに対象を限定することが適当ではないかといった点、今後の検討の方向性にてお取りまとめいただきました。

プラットフォーム事業者には誹謗中傷等の情報等を含む情報の流通の低減に係る責務があることも踏まえまして、プラットフォーム事業者に対する規律の対象とするプラットフォーム事業者の範囲、これもどういった範囲とすべきかといったところ、改めてさらに深掘りして御議論をいただければと思っております。

こちら、御議論いただく際の観点として大きく2つあるかと思っております。まず、1つ目になりますけれども、定量的な規模の観点といったところがあるかと思っております。これまでの会合におきましても、水谷先生から利用者というお話を頂戴してありましたりですとか、また上沼先生からもユーザー数といったお話がございました。そういったところも考えられるのではないかと、先生方の御意見を踏まえましてと思っております。

また、利用者登録を必ずしも要しないような掲示板といったものを射程に加えるというところも考えますと、どういった指標が考えられるのかといったところを、御意見を賜ればと思っております。

また2つ目の観点といたしまして、定性的な観点といったものがあるかと思っております。どういった範囲が適当かというところで、今後の検討の方向性におきましても、権利侵害情報の流通が生じやすい不特定者間の交流を目的とするサービスといったところを取りまとめいただいているところでございますけれども、前回の会合におきまして生貝先生から、例えばショッピングモールのレビュー欄のようなところまで含めるかどうかというのは慎重に考える必要があるのではないかといたした御指摘を賜っております。こういった点を踏まえて、先生方にさらに御議論をいただければと思っております。

続きまして、削除指針に移ってまいります。こちら、削除指針に関しまして、今後の検討の方向性におきましては、削除指針の策定を求めるに当たっては求める記載の粒度につ

いて留意する必要があると御指摘いただきました。例えばグローバルのポリシーとは別に、日本の法令、被害実態に即した削除指針を策定、公表することも含めて形式、内容については引き続き検討することが必要ではないかとお取りまとめいただいていたところがございます。これを踏まえた、さらなる検討を要する点といたしまして、削除指針についてその内容、粒度についてどうしていくべきかといったところ、御議論を賜れればと思っております。

これまでの先生方の御発言、下に取りまとめさせていただいておりますけれども、清水先生からは前回会合におきまして、自分の権利が侵害されたという形式でポリシー違反が通報しにくい仕組みになっているものが多いのではないかとといった御指摘を賜っております。また、生貝先生からも欧州のデジタルサービス法を引いていただいて、アクセスしやすく、平易な表現で書いていただくことというところが重要ではないかといった御指摘を賜っていたかと思っております。また、清水先生から加えて、前回会合において、ポリシー自体を探すのが非常に難しい場合があるといった御指摘ですとか、また、ポリシーにおいて名誉棄損を意図したコンテンツですとか悪意あるコンテンツは許容されないと定められつつも、具体的にどういったものがそれに当たるのかという判断を示しているもの、例示しているものというのはほぼないというところを御指摘賜っていたかと思っております。

また、発表者の御意見といったところで、Jリーグの御担当者の方から、アカウント停止を求めた場合に措置するか、しないかの実施基準が不明確だといった御指摘ですとか、あと、削除対象になる事例集みたいなものがあつたら良いのではないかとといった御指摘も賜っていたかと思っております。こういった点踏まえて、さらに御議論を深めていただけますと大変有り難いと思っております。

続きまして、削除指針のうち対象情報の範囲といったところがございます。こちら、今後の検討の方向性におきまして、削除指針において削除等の基準を定める情報の範囲については別途検討する必要があるのではないかとお取りまとめいただきました。これを踏まえて、削除指針の対象とする情報をどういった範囲とすべきかという点についても改めて御議論いただければと思っております。

前回の会合におきまして、上沼先生、生貝先生から、プラットフォーム事業者がどういった基準で削除を行っているかという方針なので、情報の種類如何に関わらず削除すると決めているものについて、それを明らかにするべきではないかといったお話ですとか、利用規約違反となる情報といった観点というのを御発言、それぞれいただいたかと思ってお



ります。こうした削除ですとか、利用規約違反といった側面から情報の範囲を捉えるべきではないかという御指摘かと思えますけれども、こうした点を踏まえて先生方に御議論を賜ればと思っております。

そして運用体制の整備でございます。こちらについても今後の検討の方向性におきまして、運用体制の整備について一定の規律を導入するか否かにつき検討する必要があるとお取りまとめいただきました。これを踏まえて、プラットフォーム事業者の自主性ですとか負担に配慮した上で、我が国の法令に照らして迅速かつ確実にを行うための運用体制の整備というのを求めるべきかというのが1点目。求める場合には、プラットフォーム事業者の皆様様の運用体制の整備についてどのような者の選任をどの程度求めていくべきかといった点を2点目のさらなる検討を要する点として挙げさせていただいております。

こちらについて、前回の会合におきまして清水先生から、文脈ですとか背景事情、スラッグ及び歴史的背景等も踏まえて意味、内容を把握できることが重要だといった御指摘を賜っていたかと思えますけれども、そういった点を踏まえて先生方に御議論を深めていただければと思っております。

こちら、2022年3月7日時点のものになりますけれども、親会で誹謗中傷対策のヒアリングを行っていただいたもののデータをお示ししております。こちら、当時のヤフー様、LINE様、グーグル様、Meta様、ツイッター様にこちらの表のとおり御回答いただいていたところ、お示しさせていただいております。

こちらの表、お示ししているとおりになりますけど、グローバルで特にオペレーションされているような会社の皆様におかれましては、日本に特化した数字というのがお示しいただけなかったといったところがあるかと思っております。

ひとまず、3の運用体制の整備までの御説明とさせていただきたいと思えます。

**【宍戸主査】** 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ついて構成員の皆様から御意見をいただければと思えます。まず、本日御欠席の山根構成員からコメントをお預かりしていますので、私で代読をさせていただきたいと思えます。スライド、対応するページを映していただければと思えます。

まず、12ページでございますけれども対象情報の範囲につきまして、まずは違法情報において公法上の義務を通じて社会的責務を果たしていただくことが重要との意見に賛成だが、警察等からの依頼を受けずとも事業者自ら違法性を早くにキャッチし、迅速な削除へとつなげていただきたい。また自分が送った、あるいは受け取った情報が法的に許される

ものなのか、許されないものなのかを消費者が理解するのはなかなか難しく、犯罪とされる投稿の具体例などの周知もさらに進めてほしいということでもございました。

それから13ページでございます。対象事業者の範囲につきまして、まずは大規模な事業者を主軸にということは理解するが、小さな事業者、そして掲示板等への対応も必要と思われるので、何らかの方向性が示せるとよいのではないかと御意見でございます。

さらに、14ページを御覧ください。削除指針についてでございます。ポリシーにはできる限り明確な判断基準が示され、公表されるべきと考える。すり抜け等の心配もあるが、違法行為は許さないという確固たる姿勢の表明と受け止めたい。また、事業者によって削除方針や具体例の表し方に差があるとしても消費者から見て分かりやすく、比較も可能となるよう、置く場所や記載方法は標準化、統一することを検討してはどうか。これが山根構成員からのコメントとして事前にお預かりしているものでございます。

それでは繰り返しになりますが、ただいま事務局から御説明いただきました12ページから17ページまでのところについて御質問、コメントがあればチャット欄で私にお知らせいただきたいと思います。いかがでございましょうか。いかがでしょうか。

水谷構成員、お願いします。

**【水谷構成員】** ありがとうございます。私からは3点ほど指摘をさせていただければと思うんですが、まず、13ページの対象事業者の範囲の部分についてです。この点は、どこまで対象を拡大するのかというので議論があるのは承知しておりますけれども、その際の焦点として、日本におけるアクティブユーザーが多いところが主軸になると思っております。先ほどの三菱総研さんからのデータでも誹謗中傷投稿を見る機会が多いプラットフォームが幾つか挙げられておりましたけれども、そうしたデータが出てきておりますので、そこをカバーできるような形で対象範囲を設定する必要があると思いました。

2点目ですが、15ページの削除指針の対象情報の範囲ですけれども、ここは構成員の上沼先生と生貝先生が出された意見に私も同意見といたしますか、同じように考えておりました。少し補足すると、対象情報の範囲という意味からは外れるのですけれども、ここで削除指針とともにきちんと明示していただきたいと思っているのは、モデレーションを行ったコンテンツに対する対応手段についてです。こうした対応手段は各プラットフォームによって非常に多彩なわけですが、もちろん違法情報に関しては削除がメインになってくると思うのですが、削除以外にも例えば、シャドバンという言い方が正しいか分かりませんが、表示ランクを下げたりして、問題となった投稿をほかのユーザーの目につかないよう

にするということをやっているプラットフォームもあると思います。ですので、そうしたルール違反、削除指針に反するとどういった結果が生じるのかという点についても、きちんと明示していただくことが必要なのではないかと。これが2点目です。

最後に、16ページの運用体制についてですが、ここも清水先生が日本語の文脈をきちんと理解できる人員が配置される必要があるとおっしゃったことは、僕も全くそのとおりだと思っておりますけれども、これも一つ付け加えさせていただくならば、コンテンツモデレーションの大半にAIが入ってきていることをどう考えるかという点があるかと思えます。

モデレーションのAIに関して、特に機械学習については、日本語固有の文脈にきちんと対応できるようにシステムをアップデートし続けてきているのかどうか、特に海外事業者さんに関しては英語圏等、非英語圏で対応に差があるということでは困ると思えますので、日本語にもきちんと対応していただいているかどうかというところがポイントになると思えました。

私からは以上です。

**【宋戸主査】** 水谷構成員、ありがとうございます。特に挙げていただいたところで、削除指針と我々呼んできたわけですが、おっしゃるように広くコンテンツモデレーション全体をどのように考えるか、その指針をしっかりと示していただくことが大事だ、その中心は削除であろうけれども、ということで大変重要な御指摘をいただければと思います。

それで、山口構成員からチャット欄でいただいておりますが、概要を簡単に御説明いただけますでしょうか。

**【山口構成員】** 宋戸先生、ありがとうございます。接続の関係でビデオをオフにして、概要を説明させていただければと存じます。

まず何よりも、貴重な資料・データの取りまとめを誠にありがとうございました。私からも御礼を申し上げます。資料2「現状の整理及び更なる検討を要する点」の12-13ページの「規律」（対象情報の範囲）について、少し考えを述べさせていただきます。

対象の焦点、そして、規律の目的と手段の関連性が、さらに明確化され、優先順位をつけて、できるだけ迅速な対応ができれば、望ましいと思えます。

すなわち、本ワーキングの名称は「誹謗中傷等の違法・有害情報」ですので、例えば、12ページの「医薬品、医療機器等の品質」等は、誹謗中傷の検討課題のコアに位置するものかについては、必ずしも明確ではなく、「誹謗中傷等の違法」情報としては、むしろ、名

誉毀損（民事・刑事）、侮辱罪、それからプライバシー侵害（人格権）等がコアに位置づけられるかと思います。

名誉棄損については、言うまでもなく、釈迦に説法ですけれども、その対抗利益（表現の自由等）とのバランスの関係で、本ワーキングの親会でも、取扱いの難しさが繰り返し指摘されています。プラットフォーム事業者の皆様も、いつも悩んでいらっしゃるのかと思います。

この難しさに関して、さらに言えば、近年、アメリカでも、オンライン上の表現・情報に関する名誉毀損をめぐる、刑事名誉毀損が残る一部の州での「復活」傾向や、刑事裁判所侮辱（contempt of court）という執行に裏づけられた名誉毀損差止命令の増加傾向が、指摘されています。また、名誉毀損訴訟が、伝統的な意味での個人の名誉・評価の被害への対応よりもむしろ、政治化された「真実」や偽情報・フェイクニュース対応に重点が置かれ、政治闘争や社会運動の武器になっているという指摘もあります。

今後、本ワーキングでの検討においては、特に論点1.（対象情報の範囲）について、対象のコアとなる種類の情報が焦点化され、「プラットフォーム事業者に対する規律」の目的として〈何の価値〉を実現するのかという優先順位が明確となれば、その目的のために不可欠であり、対抗利益（表現の自由等）に過度な負担をかけないように狭く限定された手段として、例えば論点4.（措置申請の窓口）の明示や対応状況の透明化（期間・理由等）をどの程度まで求められるのか等の難しい検討も、より迅速に進むと思います。どうか御検討くださいますよう、お願いいたします。

ありがとうございました。以上です。

**【宍戸主査】** ありがとうございます。それでは上沼構成員、お願いします。

**【上沼主査代理】** ありがとうございます。私も3点です。1つ目は12の対象情報についてです。対象情報について公法上の違法についてあまり議論してこなかったんですが今、山口先生の御発言聞いていて、なるほど、誹謗中傷WGなので、公法上の違法を正面から議論していなかったのか、という点は、何となく納得したのですが、公法上の違法に関して言えばそもそもそのような情報の流通が許されない情報なので、これを規律の対象にするのはある意味当然という前提で議論をしていなかったのではないかと自分としては思っていたので、その点補足します。

あと、次が13ページの対象の事業者に関してです。こちらにも書いてあるように私は一定ラインのユーザー数などが問題発生率の閾値かと思っはいますが掲示板のまとめサイト

のようなユーザー登録がない場合もあり、そのようなサイトでも紛争が生じることを考えれば、ユーザー数にこだわらず、投稿数などを基準とすることもあり得ると思いますので、その点の補足です。

あともう1点、16の運用体制に関してです。基本的には事業者がきちんと対応しなければ自分たちが責任の追及をされかねないことが楽天チュッパチャプス事件などで示されていることだと思います。ですので、本来的には事業者さんは当然、自分で必要な対応をされるはず、つまり、日本法に即して日本の状況に対応できる体制を当然に整備されているはずですよ、と私たちは思っていました。したがって、それを規律として導入するかどうかというのはともかくとしても、当然の前提として期待しています、ということはあると思っています。

**【宋戸主査】** ありがとうございます。1通り御意見を論点についてお伺いしましたけれども、ここまでのところで、まだ生貝構成員ありますね。お願いいたします。

**【生貝構成員】** どうもありがとうございます。私からも、これまた重なるところあるかもしれませんが、3点でございます。

まず13ページのところで、こちら、どういう範囲にするかといったときに、上沼先生もおっしゃっていたとおり投稿数でありますとか、恐らくまさに複数の基準で併用できるように考えていく必要があるのかと思いますのと、なかなか数字というものが外形的に正確な数がとりづらいといったときに、まずはプラットフォーム事業者様の側からこうした数字を自ら、必要なときに公表をしていただくというふうにいったような、そういった基準の数値をしっかりと把握していくための手続的な部分というのも考えていく必要があろう。

あるいは、それでも正確な範囲というものがなかなか把握できないところはあるときに、一定の質的基準ということもある種のキャッチオール的な位置づけも含めて考慮はしておく必要があるのかというものが1点目でございます。

それから14ページの削除指針でございますけれども、まさに水谷先生もおっしゃっていたとおり、モデレーションにも、非常にいろいろな手段がある。広くはビジビリティの低下、可視性の低下ですとか、アクセス可能性の低下ですとか、あるいは特に広告収益が投稿者に得られるようなものに対しては収益化を止めるでありますとか、そういったことも広くとらまえられるような、どういった対応をまさに丁寧にさせていただいているのかということが、社会に見える形が望ましいのだろう。

また、アルゴリズムによって基本的にこのモデレーションというのが完全に自動化され

ているケースというのも既にあるし、これからも増えてくるのだろう。それについてどの程度の粒度の説明を求めるのか。また、それに対する人手による介入というものは果たしてどういう形で行われることになっているのか、そういった点は非常に重要であろうと思いました。

それから、3点目の16ページの運用体制については、これも先生方おっしゃっていることはいずれもそのとおりだと思っていることに加えまして、この運用体制に含めるべきかどうかというのは少し置きどころは考える必要があるかと思うのですけれども、まさに第三者的な監査、オーディットは重要でございます。そういったことをしっかりと自ら体制をつくって回している、そのことというのがしっかりと適切に動いているのかということに関して、各国見ておりましたが、自らがまず第三者の監査等を入れてしっかりと客観性、実効性を保っていくといったような形での取組というのが増えているところ、もしかするとこのような箇所、そのことの在り方を考える余地があるのかと思いました。

以上でございます。

**【宍戸主査】** ありがとうございます。藤原構成員、お願いします。

**【藤原構成員】** 藤原でございます。私から1点だけ、14ページのところでですけども、この最後になっている日本の法令や被害実態に即したというのはそうなんだろうと思う一方で、グローバルなポリシーとは別にというのはあまり強調し過ぎるのもよくないんじゃないかなって何となく思っています。

過度に日本の実務に寄せたものを日本だけやらせるというのがやり過ぎにならないかというか、逆に日本の事業者からすると、外に出たときに日本だとかこういうふうにするのに外では違うみたいなことになるということが気になりました。また、こういう世の中で日本にいる人といない人とを過度に区別すべきかどうか良く分からない中で、日本だとかだけその他の国ではこうするという形で、分けるほうに、分けるほうにあまり行き過ぎるのはよくないように思います。実質がカバーされていれば日本のポリシーが別になっている必要はなく、むしろグローバルで適用される一つのポリシーが日本でもうまく適用されるほうが本当は望ましいのかと思ったので、そこだけ気になりました。

以上です。

**【宍戸主査】** ありがとうございます。構成員の皆様から1から3まで1通り御意見、論点について伺いましたけれども、事務局から何かございますか。

**【木村利用環境課課長補佐】** いえ、こちらからは先生方の御意見踏まえて、また検討

をさらに深めさせていただきたいと思って拝聴しておりました。ありがとうございます。

【宍戸主査】 ありがとうございます。それでは次に資料2の1、措置申請の窓口の明示から4-4、申請の処理に関する期間の定めまで、18ページから34ページまで結構分量がございますけれども、事務局より御説明いただければと思います。よろしく願います。

【木村利用環境課課長補佐】 ありがとうございます。そうでしたら、4-1から御説明させていただきたいと思います。

まず、措置申請窓口の明示でございます。こちら、今後の検討の方向性におきまして、プラットフォーム事業者に措置申請の窓口や手続の整備を求めるべきであると。その際に申請等の窓口の所在、明確かつ分かりやすく示すことを義務づけることについて検討することが必要ではないかというところ、取りまとめをいただいたところでございますけれども、これを踏まえて、さらなる検討を要する点といたしまして、まず、申請等の窓口について所在を明確かつ分かりやすく示すこと等義務づけるべきかというのが1点目。2点目に、義務づける場合には「明確かつ分かりやすい」の具体例としてどういった場合が考えられるかというのをお示しさせていただいております。

これまでの構成員の先生方の御意見ですけれども、生貝先生からはDSA、デジタルサービス法の16条といったところ、一つインプットをかついでいただいていたところかと思っております。また上沼先生からは、日本において事業を展開している以上は適切に対応する必要があるのではないかといった御指摘を頂戴していたかと思えます。また、清水先生からも、窓口が分かりづらい場合が少なからずあるので、すぐにたどり着けるような工夫というのが必要ではないかといった点、御指摘いただいていたかと思えます。

こちら、藤原先生から御指摘、次の4-2の対応状況の透明化にも通ずるところではございますけれども、大量の申請がなされる可能性についても考えるべきではないかといったインプットも頂戴しているところでございます。こうした点を踏まえて先生方の御意見を頂戴できればと思っております。

また、発表者の御意見でも、窓口の所在を分かりやすく公表させていただきたいといった御意見を音事協様から頂戴していたりですとか、文字数の制限とかファイルの制限、形式上の制限、こうした形式上の課題があるんだといった点をUUUM様からかつて御発表で頂戴していたかと思えます。こういった形式上の課題によって申請者の方に負担が課されているのではないかという御指摘もございましたので、こちら一つ御参考になるのかと思っ

て掲載をさせていただきました。

こちら、アンケートの引用でございますけれども、先ほど三菱総合研究所の安江様から御説明をいただきましたアンケートの関連部分を引用させていただいております。適宜御参照賜りますと大変有り難く思っております。

また、誹謗中傷対策のヒアリング、先ほども御紹介させていただきましたものになりますけれども、こちらについても関連部分というところで、一般ユーザーからの申告ですとか削除要請の受付窓口、受付体制といったものを設けられているかといったところ、かつて御回答いただいていたところを御紹介させていただいております。

続きまして4-2、対応状況の透明化でございます。こちらも今後の検討の方向性で頂戴したお取りまとめを踏まえまして、申請者に対する受付通知ですとか、判断結果及び理由の説明といったところを求めていくべきかというのが、さらなる検討を要する点の1点目。2点目に、求める場合においては、特に判断結果及び理由の説明についてどういった場合に不要とするのが適切かといったところ、先生方に御議論を賜ればと思っております。

これまで先生方に御議論いただいた内容ですと、例えば清水先生からは、申請が本当に届いているのか、審査されているのかも不明なことがあるので、受け付けた場合というのは、その場合にはその旨の連絡はしていただきたいといった御指摘を頂戴しておりました。

また、理由の通知といったところにつきまして、生貝先生から、適切な申告やプラットフォームの判断への異議申立ての前提となるために、理由の通知というものは行われることが望ましいのではないかとといった点を頂戴していたかと思えます。

また藤原先生から、申請ごとに事情が大きく異なることですとか、大量の申請がなされる可能性があることといったところも考慮が必要ではないかといった御指摘を頂戴しているかと思えます。

また上沼先生からも、プラットフォーム上の発言での発言の可否は利用者に重大な影響を与える点も考慮すべきといった御示唆を頂戴しているところでございますので、こういった点を踏まえて先生方にさらに御議論を深めていただきますと大変有り難く思っているところでございます。こちら先ほど御説明いただきました三菱総合研究所の調査結果を織り交ぜて、資料を組ませさせていただいているところでございます。

また、誹謗中傷対策ヒアリングにおいても、対応決定時の申立て者への通知の有無ですとか、その理由の説明内容といったところで、各事業者の皆様に御回答いただいていると



ころを御紹介させていただいております。

続きまして4-3、発信者に対する説明になってまいります。今後の検討の方向性において取りまとめいただいた内容といたしましては、プラットフォーム事業者が投稿の削除等を講じるときに対象となる情報の発信者に対してその事実ですとか理由を説明することについて、一定の規律を導入するか否かを検討する必要があるのではないかとといったところ、おまとめいただいたかと思っております。

こちらを踏まえまして、さらに検討を要する点として、まず1点目、プラットフォーム事業者が投稿の削除等を講ずるとき、対象となる情報の発信者に対してその事実及び理由を説明することを求めるべきか、2点目に、求める場合においてはこういった範囲において発信者に対する投稿の削除の事実及び理由について説明を求めるべきかといったところ、論点とさせていただきます。

特にどのような範囲においてというところで、これまで頂戴していた御意見では、清水先生からは、削除を依頼する側の方からしてみますと、問題視していること自体が伝わってしまうこと、特定の投稿を気にしていること自体知られてしまうことを避けたいという思いから、削除請求したことが相手に伝わらないでほしいという要望が非常に強いといった、非常に貴重なインプットをいただいているかと思えます。こういった点を踏まえて御議論賜ればと思います。

また水谷先生からは、アカウント停止みたいなところもかつて御指摘いただいていたかと思えます。ダメージが大きいアカウント停止等の場合に手続的保障を充実させていただくべきではないかといった御意見しております。

また清水先生からも、発信者に対する理由の説明の粒度として、少なくともどの投稿がどの条項に抵触したというのが説明する必要があるのではないかとといった、理由の粒度の観点からのインプットをかつて頂戴していたかと思えますので、その点も踏まえて先生方に御議論を賜ればと思っております。

またこちら、先ほど安江様から御説明いただきましたアンケート結果も資料の中に御紹介させていただいているところでございます。こちら、ヒアリングの内容も御紹介させていただきます。

このパートでは最後になりますけれども、4-4、申請の処理に関する期間の定めでございます。こちら、今後の検討の方向性において検討する必要があるとされておりました、まず1点目として、プラットフォーム事業者に対し、一定の期間内に処理状況、具体的に

は送信防止措置を講じた事実、講じない事実及びその理由、検討中である旨及びその理由を通知等の方法により申請者に情報提供することを求めるべきかというのを挙げさせていただきます。

こちらを踏まえて、求める場合においては事業者の皆様による的確な判断の期間を損なわないように、どのような場面において一定の期間を超えての検討を認めることが適切かといったところで、先生方に御議論を賜りたいと思っております。

構成員の先生方の御意見、これまで頂戴したものをこちらに取りまとめさせていただきました。まず前回会合におきまして、水谷先生から、申請の処理に関する期間の定めがあることによって、被害を受けた方が申請したものがきちんと対応されているということを確認められる、認識できるようにすることが一つ方向性としてあり得るのではないかといった点を頂戴しているかと思えます。

また清水先生から、申請の処理に関する期間の目安として、7日というのを検討してみてもよいのではないかといったお話ですとか、また上沼先生からも楽天チュッパチャプス事件において通知があってから8日間での是正は合理的な期間内であるという点が挙げられているというインプットを頂戴していたかと思えます。

藤原先生からもこれに関連しまして、全ての申請について7日、または8日で対応するというのはあまり現実的ではないというところを御指摘賜っているかと思えます。判断が難しい場合も多数ある中で、実質的に権利救済がなされるような形でのルール整備というのを行わなければならないといったインプットを頂戴しているかと思えます。

これまで頂戴しておりました発表者の御意見の中では、グーグル様から、あるコンテンツが真実であるかどうかですとか、名誉毀損に当たるかどうかの判断には大きな困難を伴うことが多いといったインプットを頂戴しておりました。また不完全な請求内容ですとか、お互いに矛盾したりするリクエストも存在するといったところで、こういった点も踏まえつつ、先生方に御議論を賜ればと思っております。

こちら、先ほど安井様からも御紹介いただいたアンケート調査における対応日数についてのデータを御紹介させていただいております。また、ある特定の期間より長い期間不対応であった場合に許容できない人の割合といったところもデータを御紹介させていただいているところでございます。

駆け足になりましたけれども事務局からの説明はひとまず以上でございます。よろしくお願いたします。

【宍戸主査】 ありがとうございます。それでは、これもここまでの事務局からの御説明について構成員の皆様から御質問、御意見を承りたいと思いますが、先ほどと同じように山根構成委員からコメントをお預かりしていますので、そちらを先に代読させていただきます。

まず、スライドでいうと18枚目、措置申請の窓口の明示についてでございます。こちらは申請窓口は企業のホームページのトップページなど目につくところに置くべきである。申請を受領した旨の機械的な返信は、申請が大量に届いているとしても可能なのではないかと。また、申告方法にも改善が必要と考えられると、アンケート調査の結果を受け止め、記入しやすいものとするべきであるという御意見です。

それから25ページを御覧ください。対応状況の透明化についてでございます。申請を受け付けた旨は必ず通知してほしい。また、結果及び理由の通知も一人一人に届けられるのが理想と考えるが、それが困難であれば定型化した理由の通知を検討できないか。受け付けただけで、その後は何も分からない、何もしてくれないでは納得が得られず、事業者にとっても望ましくないのではないかとという御意見です。

それからスライドの29枚目、発信者に対する説明のところについてです。投稿の削除などをした場合、発信者へその事実、投稿内容が明らかに法違反あるいは不適切と判断したことを通知することは基本的に必要だと考える。ただ、詳しい理由を知らせることが個人への再攻撃につながらないように、配慮が必要という御意見です。

最後スライド32枚目、申請の処理に関する期間の定めについてです。違法・有害情報の拡散防止のためには少しでも早い処理が望まれる。ただ、期間を定めることが必ずしも適正化、迅速化につながるとも言えないため、あくまで参考とされる標準処理期間を設けるのはどうかという御意見でございました。

以上、山根構成員の御意見、御紹介しましたけれども、併せまして本日御出席の構成員の皆様から御質問、御意見があれば承りたいと思います。またチャット欄でお知らせいただければと思いますが、いかがでございましょうか。

上沼構成員、お願いします。

【上沼主査代理】 ありがとうございます。2点ありまして、1つ目が28ページの理由の説明の部分です。先ほども引用していただきましたけど、プラットフォームでの発言は、現在、意見の表明の場として非常に重要な価値を持っていることを考えれば、なぜ削除されたのかについては一定の説明が必要だと思います。ですので、どのような投稿が、

どのような理由で、例えば規約違反なのか、法令違反なのか、という理由を添えて削除した、くらいの説明は必要だと思います。

重複で何度も納得しないと来る方がいらっしゃるといのは、そのとおりだと思いますし、そういう場合は、もう既に説明しましたで十分だと思います。あまり繰り返されるようなら、それ以後は受け付けないなどその辺の実際の業務に関する対応は可能なのではないかと思いますし、もう少しラジカルに考えれば不服申立ての場合には費用取ります、などという対応もあり得ると思います。個人情報の開示請求で費用を請求することが認められおり、費用をかけても開示が必要だという人に対しては、そこに対応するという考え方もあるのかと思います。ちなみに、そうすべきということではなく、そのような方法もあり得るという話です。

あと、31ページの申請の処理に関する期間に関してです。標準処理期間を一般的に定める必要はないと個人的には思っていたのですが、先ほどの三菱総研さんのアンケートで見ると結構24時間や3日で対応してくれないと我慢できないという方が、結構いらっしゃいます。確かに、被害者の立場からすれば時間の流れが違うので、そういう感覚になることは理解できる場所ではあると思いますが、それが難しいのなら、それを最初に言ってあげべきではないかと思います。

ですので、うちだと大体これぐらいが目安ですということを示しておけば、その後、まだですか、まだですか、という繰り返しの要求を防ぎ、事務作業を減らす意味でも事業者さんにとっても有意義なのではないかと思います。複雑なものについては、この対応期間では難しいですという通知があるだけでも違うかと思いますが、その辺の被害者の感覚に基づいたものを記載してあげるといいかと思いました。

以上です。

**【宋戸主査】**      ありがとうございます。水谷構成員、お願いします。

**【水谷構成員】**    今お話もありました申請処理期間についてですけれども、もちろん主たる焦点が期間の話であるということは僕も重々承知しておりますが、その上で、少し違った視点も必要かと思います。

というのは、プラットフォーム事業者がモデレーションの対応をしている際に、恐らく気にしているであろうことは、なるべく早く、短い期間で消すという迅速性もそうですが、なるべく多くの人に見られる前に消す、つまりインプレッション数が上がる前に消すというところが、恐らく重要になっていると思います。

ですので、もちろん期間が短ければなるべく人目につかない間に消えるという意味ではそのとおりですけれども、単に日数だけで議論すると、もしかしたらプラットフォームの仕組み上はあまり有意義な議論がし切れないのではないかと、という点は少し不安に思っているところではあります。

私からは以上です。

【宍戸主査】 ありがとうございます。生貝構成員、お願いします。

【生貝構成員】 ありがとうございます。私も、これは削除申請した側にも、そして発信者の側にも理由の説明は重要なところだと思います。そしてまさに以前も申し上げたとおり、それに対して異議を申し立てる上での重要な前提となるといったときに、これがまさに対応窓口と密接に関わってくるところだと思うんですけども、その異議がある場合の救済の仕組みといったようなものも、改めてよく考えておく必要はあるのかと思います。

まさに最初の削除は急いでやらないといけないことも多いであろうし、自動的に検知して自動的に削除するといったようなことも、本当に毎日、数億以上のコンテンツが投稿される場所だと当然増えてくるであろう中、当然エラーもある。理由の説明と、問題があったときへの対応といったような、2段構えで恐らく救済メカニズムというのは常に考えておく必要があるのだろう。救済の仕組みを、異議申立ての仕組みをどう考えるかといったようなことも少し改めて考えてもよいのかというのが一つ。

それから、特に28ページの発信者側に対する理由の通知というところでは、これは御参考までにヨーロッパのデジタルサービス法の17条に基づく理由の通知ですが、オンラインプラットフォームに関して言えば、欧州委員会がそれを、匿名化された形で集約してデータベースを構築することになっており、それが最近公表されています。既にもう3億件以上データが出てきているのですけれども、その中にはこれはどういう理由で、この会社さんはこのくらいの粒度まで説明してやっているのだ、あるいは検知と判断はfully automatedで行われたのかどうか、判断までもfully automated、完全自動でやっているところもそれなりに多いようであるようなことも分かる。

こうしたようなことを、そこまで全件やるかどうかということはさておいても、しっかりとサンプルなのかどうかということも含めて、まさにモデレーションの在り方というものもしっかりとパブリックディベートに付すことができるような仕組み、どうしてもそういった通知は手元に届いたらそのままになってしまいがちではありますが、それをしっかりとどう共有して議論をしていくのかということは、次の対応状況のトランスペア

レンシーレポートの文脈とも併せて検討していくことが一つは価値があるのかと感じております。

取りあえず以上でございます。

【宍戸主査】 ありがとうございます。1通り今の段階で手の挙がっている構成員の方から御意見を承りましたが、ほかにいかがでしょうか。

藤原構成員、お願いします。

【藤原構成員】 ありがとうございます。何か毎回、1週間じゃ短過ぎるみたいな事業者っぽいコメントばかりして恐縮ですけど、いや、被害者の側の皆さんの気持ちはすごく分かる一方で、多分何か、実際に行われる報告とか申告の実態というのはまたあまり被害者がいないというか、そんなに被害意識を持ってないのも入ってきちゃうところが問題だろうと想着いて。それは何か、三菱総研さんのアンケート、調査でもありましたけど、要は違反申告とかしたけど、対応されたか確認してないから分からないというのが3分の1ぐらいいて、これって真面目にアンケート答える人だから、これですけど、多分面白半分でやるような人って多分、答えてもないと思うので、それなりにそういうのが増える可能性があつて。しかも機械使ってやっていると本当に大量になったりするので、そういう何か、本当に対応する必要があるだろうかというものもあり得る中で多分、粒度を決める必要があつて。

そういう意味では標準処理期間というのは、そういうのはしなくてもいいということであればいいんだとは思いますが、いずれにしろ、何か全件というのは無理だということを前提に多分考える必要があるのかと思つています。

あとは、その判断が難しいものを除くと多分、何かプラットフォームも本当にこれ、早く消さなきゃいけないと思うのはやるようにしているとは思つるので、それで何か早く対応されている例も多いと思うんですけど、そんな何か、想像している事例が話しているときに人によって全然違うので、結構ずれてしまつているのかという気がしたので、それを最後に整理したほうがいいのかと思つました。

以上です。

【宍戸主査】 ありがとうございます。さらに御意見ございますか。よろしいでしょうか。

一応念のため確認ですが事務局、何かございますか。

【木村利用環境課課長補佐】 ありがとうございます。生貝先生から頂戴いたしました

発信者への理由の説明というところで、それこそ公表して、透明性を確保するといったお話を頂戴していたかと思えますけれども、それはこれから御説明差し上げる運用状況の公表にも通ずるところかと思って拝聴しておりました。また後ほど御説明させていただければと思っております。

【宋戸主査】 ありがとうございます。それでは次に資料2のうち、5、運用状況の公表・評価から7、裁判手続等の法的措置を用いた削除までについて、事務局より御説明いただければと思えます。35ページからお願いします。

【木村利用環境課課長補佐】 ありがとうございます。それでは、事務局から御説明をさせていただきます。

まず運用状況の公表・評価でございますけれども、こちら、今後の検討の方向性にて取りまとめいただいた点を踏まえまして、運用状況の公表に当たってはどのような公表事項を求めることが適切かというのがまず1点、運用結果に対する評価についてもどのように考えるかというのが2点目でございます。

これまで先生方から頂戴してきた御意見でございますけれども、まず生貝先生からは、透明性レポート等において、利用規約違反情報の取扱いを含めていただくことが重要ではないかといった御指摘を頂戴しておりました。また、併せて生貝先生から運用結果の数値は日本のユーザーに関する投稿等に関するものであることが望ましいといった点を頂戴していたかと思えます。

また、上沼先生からも同様の視点で、ユーザーの選択のために必要な程度の開示はしてほしい、特に日本のユーザーについてどのような対応をされているかというのは、日本のユーザーが自ら利用するプラットフォームをどう選択するかという観点から必要ではないかといった御指摘を頂戴しております。

また、評価に関してですけれども、これまで御発表いただいた中でヤフー様から、評価についてはサービスの特性ですとか措置の手段により数値の持つ意味が異なってくるといった御指摘を頂戴しているところでございます。こうした点も踏まえて、先生方の御意見を賜ればと思っております。

続きまして、6. 取組状況の共有でございます。こちら、今後の検討の方向性におきましては、違法・有害情報の全体の流通状況ですとか、プラットフォーム事業者をはじめとする各ステークホルダーにおける取組状況を継続的かつ専門的に把握するための場について検討することが適切ではないかといったところを取りまとめいただいていたかと思いま

す。こちらを踏まえまして、さらなる検討を要する点として、各ステークホルダーにおける取組状況を継続的かつ専門的に把握するための場の在り方をどのように考えるかといったところを挙げさせていただいております。

こちらについては構成員の御意見として、継続的なモニタリング等はできたほうがよいけれども、その実施主体をどうするかについては資金、運用方法の問題があるというところ、上沼先生からの御指摘を賜っていたところでございます。こういった点を踏まえて先生方の御意見を賜ればと思っているところでございます。

続きまして、プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割でございますけれども、こちら、同タイトルで取りまとめたいただいた今後の検討の方向性のセクションの中で、双方の立場を考慮して慎重に検討を行う必要があるとさせていただいていた部分、2点ほどございまして、1点目が送信防止措置請求権、2点目が炎上事案となっております。それぞれ御紹介してまいります。

まず、送信防止措置請求権になりますけれども、さらなる検討を要する点として権利侵害情報に係る送信防止措置請求権の明文化についてどのように議論を進めていくべきかという点を挙げさせていただいております。こちらについては、まず清水先生から、依頼者の負担が減ることから定めることに意味があるのではないかといた御指摘をかつて頂戴をしておりました。

上沼先生からは、プラットフォーム事業者が自らの責任が問われる可能性があると思えば独自に削除する可能性があることを考えますと、送信防止措置請求権についてその必要性の面についてさらなる検討を行ってもいいのではないかといた点、前回会合にて御指摘を賜っていたかと思えます。

また、同じく上沼先生から特定の権利・利益について差止めが認められるかどうかは、当該権利・利益の内容や他の権利・利益の調整等で判断されてきているところに鑑みると、そのような調整ができなくなるような形での削除請求権を明文化することについては慎重であるべきと考えるといったところ、御指摘いただいていたかと思えます。

また藤原先生から、判例理論を明文化することしかできず、さらに要件を詳細に決めていくのは難しいのではないかといた御指摘等も賜っているところでございます。

こちら、先ほど三菱総合研究所から安江様から御説明いただいたアンケートでございすけれども、今回アンケートに当たっては先生方にこれまでワーキングにおいて御議論をいただいておりますメリット・デメリットの双方を一般の方にお示しをした上で、ユ



一サーアンケートとして送信防止措置請求権の明文化についてどのように考えるかというところを拝聴してまいりました。御発表いただいたとおりで、全体の半数弱がメリット・デメリットそれぞれ複数あることから慎重な議論が必要ではないかといった、そういった回答を頂戴しているところでございます。

最後になりますけれども炎上事案への対応といったところで、炎上事案の対応をどのように議論を進めていくべきかといったところ、さらなる検討を要する点として挙げさせていただいております。こちらについては上沼先生から、炎上の案件というのは個々の表現自体は表現の自由の対象として守られるべきものもあり得るといった御指摘を頂戴しておりましたりですとか、自らを守るための仕組みの具備、ミュートですとかブロックですとか、そういった機能の充実というのをプラットフォーム事業者に求めるほうが優先ではないかといった御指摘を頂戴しております。

また清水先生から、どのような対応ができるのか、どのような法的構成があり得るのか、さらに検討が必要だという点も御指摘いただいていたかと思っております。

事務局から御説明は以上となります。

**【宍戸主査】** 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ついて構成員の皆様から御意見をいただければと思いますが、またこれも先ほど来と同様、山根構成員からのコメントを私で代読させていただきます。これは2つございます。

まず、36枚目でございます。運用状況の公表・評価についてですけれども、事業者が公表しているポリシーに基づいて実際に行っている取組状況を消費者に示すことが重要と、消費者が事業者の健全性、信頼性を測る指標にもなるということでございます。

それから38枚目を御覧いただきたいと思っております。37枚目ですね。裁判手続等の法的措置を用いた削除について、削除請求権の明文化は誹謗中傷問題の改善に大きく寄与すると考えていたので見送りは残念な気もするが、課題もいろいろ見受けられるところ、検討の継続を望みますということでもございました。

それでは構成員の皆様から御質問、御意見があれば承りたいと思っております。チャット欄でもまたお知らせいただければと思っておりますので、よろしく願いいたします。いかがでございましょうか。

まず水谷構成員、お願いします。

**【水谷構成員】** ありがとうございます。まず37ページの取組状況の共有の部分について、特に継続的なモニタリングのための主体に関してですが、確かに上沼先生がおっしゃ

るとおり、資金とか運用面とかどういう形にするかという問題もありますが、他方、すごく形式的な部分ではあるけれども重要なのが、機関をつくる際にどうやって政治的な独立性を担保するのかという点です。特に表現の自由に関係する部分ですので、政治権力との距離をきちんととれるような機関にする必要があると。

私の中では、3例ぐらいしか思いつかないですけれども、まず第一に、完全に自主的に事業者側がつくる仕組みとしてMetaさんの監督委員会、オーバーサイトボードのような外部の有識者を入れたモニタリングの仕組みがあるわけですね。もう一つは日本の放送制度で、法定されているわけではありませんけれども、BPOという仕組みがあるわけです。そういう形で事業者が業界として連携し、第三者機関として、弁護士さんをはじめ、いろいろな外部の人を入れてつくる方向がある。

3点目も日本の放送制度からですけれども、放送法上は番組審議会が法定されていると思います。これは事業者ごとにつくることになりましてけれども、少なくともBPOと違って法定されている、というところがミソだと思います。もちろん、どのようなデザインがプラットフォーム・ガバナンスにとって最適かという点については議論があると思いますが、政治的独立性を踏まえた制度設計として過去にやってきた例を踏まえて議論してみてもいいのではないかと思います。

それから最後、炎上事案に対する部分ですけれども、コメントで上沼先生からもミュートやブロックの機能を充実させるという指摘があったと思うのですが、僕もおっしゃる通りと思いつつ、一方で炎上の場合、それを受けている側からするとミュートとかブロックが、数が多くて追いつかないと思うんですね、恐らく。一つ二つのアカウントが攻撃してきているというレベルではないということで、自分で身を守るための盾を1個1個置いていくのはすごく大変だと思います。ですので、プラットフォーム側の仕組みとして一定以上そうした攻撃的な投稿が入った場合は、一時的に、自動ミュートになるとか、そういう仕組みも可能性として今後議論していただいてもいいんじゃないかと思いました。

私から以上です。

**【宍戸主査】**      ありがとうございます。清水構成員、お願いします。

**【清水構成員】**      私は送信防止措置請求権に関する意見です。結論的に三菱総合研究所からの報告にも、慎重に検討という指摘はあるのですが、見送るべきという意見は非常に少ないことから前向きに考えていいのではないかと考えています。

デメリットとして現状、指摘されているものとして、抽象的な規定であって期待される

効果が生じないのではないかという指摘がされているわけですが、現状の発信情報開示請求についても権利侵害が明白という形で、どういうものが権利侵害明白なのかということについての具体的な要件が定められているわけではなくて、ある程度抽象的なものになっています。そのため、現状の裁判例で認められているものを取り込んでいく形の抽象的な規定であっても、創設する意味はあるのではないかと思います。

2点目のデメリットとして、安易な削除請求を乱発されるのではないかと指摘がされていますが、現状でも削除請求はできるわけですので、それでも乱発されている状況があるわけではないことからすると、法整備がされたからといって乱発されるおそれが本当にあるのかという点は議論する必要があるのではないかと思います。

あと、営業上の利益、営業権侵害みたいなものについての削除請求を認めるかどうかというところは、そこは、どういうものについて削除請求を認めるかという中身の話として今後、判例理論も含めて検討していけば足りる話なのかと思います。そのため、請求権をつくること自体については前向きに検討していいのではないかと思います。

以上です。

**【宍戸主査】** ありがとうございます。生貝構成員、お願いします。

**【生貝構成員】** ありがとうございます。運用状況の透明化、公表といったところに関しては、先ほど申し上げましたとおり、これがまさにマクロな運用状況の公表というところで、そして先ほどの理由の通知というミクロの運用状況の公表のようなところが、ある種の両輪になる部分もあるかと思いますので、全体を通じてそういう観点からも考えていけるとよいのかと思います。

そして公表を行うこと、まさに一つの目的としてパブリックディベートという言葉が先ほど使いましたが、大変重要なのはインターネット上の情報流通のガバナンスの責務というのを1人、プラットフォーム事業者さんだけに押しつけるのではなく、まさしく社会全体でマルチステークホルダーで考えて担っていこう、そのための前提条件なのだと認識しているところでございます。

そうしたときに、まさにマクロ、ミクロ、両方いろいろな方法があるかと思いますけれども、いろいろな方々のお力を借りられる方法、これは例えば生データと言いますか、プラットフォームのデータに対するアクセスという論点がございます。これも日本でもかなり重要な御研究をAPIなどを通じて行われている方々もいらっしゃいますし、親会でも御発表いただいたりしているところでございますけれども、例えばAPIアクセスの条件など

についても学術研究目的含めてここ数年、様々な議論が各国で行われているようなこともありますところ、まさにそういったデータへのアクセスといったようなところもこの項目の中ではある程度、意識をしておいてよいのではないかと思います。

あとは、それからこれ、全体に関わるんですけども、例えば削除指針ですとか、あるいは一つ一つの理由の通知といったようなところを含めて、そういったものの検証というのももう大量のデータの時代でございますので、まさにマシンリーダブルと言うのでしょうか、それをしっかりと様々な形で大量データを検証して見えてくるものをどう全体として可能にするのかということも重要なのかと思います。

もう一つだけ、炎上事案については、これは本当にすごく難しいところであり、他方で現実的に深刻、重要な問題である場合というのが多いところ、各事業者さんのモデレーションの取組として様々なことをやって、恐らくお取組を努力をさせていただいたりするところ、例えば運用指針のところにおいてそういったようなことをどのように書いていただくのか、あるいはそういったところに対してユーザーから措置を求めるような窓口というのは、その利用規約との兼ね合いでどこまでできているのか、していただく必要があるのか、そういった観点から考えていくアプローチもあるのだろうと思います。

以上でございます。

**【宍戸主査】** ありがとうございます。上沼構成員、お願いします。

**【上沼主査代理】** まず取組状況の共有に関して今、水谷先生、生貝先生の御意見を聞いていてマルチステークホルダーとか、確かにいろんな人たちが関わるのはいいと思ったんですけども、民間とかですね。ただ、ここにも書いてあるとおり、この取組状況の共有とかというのはの受益者が一般ユーザーになるんだと思うんですね。一般ユーザーが受益者になるものについての制度の、特にベースとなる資金に関しては一番難しいもので、特にSNSとか無料が前提みたいなサービスになっているものだとすると、ユーザーのところからは出ないんですよね、資金が。なのでそれをどういうふうにするのかというのは本当、考えないと、一度つくるのであれば継続性が重要だと思うので、その辺のところがよく考えておかないと。自分の経験に基づいて言っていますけど、というところだとは思いますが。

あともう一つ、削除請求権のところ、送信防止措置請求権のところ。私、意見が何かみんなネガティブみたいになっているんですけど、ネガティブというより自分の責任を負わせられるんだったら当然消すんじゃないの？ という、割とどっちかという楽観的な発想だったので、消さないの？ というのがむしろびっくりした意味でこんなふうになって

います。

なので、プラットフォーム事業者が責任を問われるものについて請求ができるレベルで明文化することについては反対ではないですが、先ほど清水先生が言及されたように営業権、そもそも営業権って法律的に何じゃい、みたいところから始まって、中の検討が要るものまで一律に書いちゃうのは、このプロ責法の中でするのは難しくないかという意味では思うので、その点を追加します。

あと最後、炎上案件ですね。一番多分今後難しいのが炎上案件だと思うので、ただ炎上案件、一部の特徴は数かと思うので、その数に着目して何らかの対応が今後検討できればいいかと思ったんで、先ほど水谷先生がおっしゃった一定程度の数が増えると自動的にシャットダウンみたいな取組とか本当、あるといいと思いました。

以上です。

**【宍戸主査】** ありがとうございます。ほかに御質問、御意見ございますか。よろしいでしょうか。

生貝構成員、お願いします。

**【生貝構成員】** もう一度。まさに上沼先生おっしゃっていただいた実際にコストを誰が負担するのかというのはすごく難しい問題で、これは半分御参考までなのですが、デジタルサービス法の中ですと43条に監督料という仕組みがございまして、実際にデジタルプラットフォーム様、こういった情報の流通で得た収益の一部をそれを監督する側にお支払いする仕組みというのが導入されているところであります。

我がほうの法体系でそういったものが果たして可能なのか、望ましいのかといったようなことはいろいろな議論があろうかと思えますけれども、それを広くステークホルダーで政府だけではなくてやっていこうといったようなことについて、それをプラットフォーム様がどのような形で御負担いただくのか、そのことというのは恐らくこの仕組みを、まさにプラットフォームサービスを意味のある形で回していく上で重要な論点になってくるかと思えます。

以上です。

**【宍戸主査】** ありがとうございます。さらにいかがでしょうか。大体予定の時間ではございますが、よろしいでしょうか。ありがとうございます。それでは時間の関係もございますので、この辺りで本日の意見交換は終了とさせていただきます。

本日、未解決の論点が幾つかあるということで絞って御議論をいただきました。といい

ながら、多岐にわたる論点でございます、これらについて活発に御議論、貴重な御意見を賜ったものと思います。本日御議論いただきました各論点について事務局において方向性を整理いただいた上で、次回会合におきまして年内の取りまとめに向けた骨子案を御検討いただきたいと思います。

それでは、事務局より連絡事項があればお願いをいたします。

【木村利用環境課課長補佐】 ありがとうございます。ただいま宍戸主査から御指摘ございました年内の取りまとめに向けた骨子案につきまして、こちら、本日御議論いただきました各論点を踏まえて事務局において速やかに検討してまいりたいと思っております。

次回会合につきましてですけれども、こちら別途、事務局から御案内をさせていただければと思います。

事務局からは以上でございます。

【宍戸主査】 ありがとうございます。これにて本日の議事は全て終了となります。以上で誹謗中傷等の違法・有害情報への対策に関するワーキンググループ第10回会合を終了とさせていただきます。お忙しいところ御出席をいただき、また活発に御議論いただき、誠にありがとうございました。これにて閉会といたします。