

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12回）

令和5年11月28日

【木村利用環境課課長補佐】 宋戸主査、おはようございます。生貝先生がまだお見えになっておられないんですけれども、定刻となりましたので、会合を始めさせていただければと思います。よろしくお願いいたします。

【宋戸主査】 承知しました。それでは、ただいま事務局からお話があったとおり、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12回会合を開催させていただきます。

本日も皆様お忙しい中、お集まりをいただき、誠にありがとうございます。

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。

本日の会合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きます。

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。それを見て、主査から発言者を指名いただく方式を進めます。御発言の際には、マイクと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下さい。

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。本日の資料は、本体資料として資料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。

次に、本日の会議につきまして、報道関係者より冒頭カメラ撮りの希望がございました。構成員の皆様におかれましては、差し支えない範囲でカメラをオンにさせていただきますようお願いいたします。

カメラ撮りを終了いたします。構成員の皆様におかれましては、映像をオフにお戻しく下さい。ありがとうございました。

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

**【宍戸主査】** 承知しました。それでは、議事に入ります。

前回、1週間前、11月21日でございますが、第11回会合におきましては、構成員の先生方に、事務局に御用意いただいた取りまとめ骨子（案）について御議論をいただきました。

本日は、その取りまとめ骨子（案）及び、前回構成員の皆様からいただきました御意見、御指摘を踏まえまして、取りまとめ（案）を事務局に用意していただきましたので、こちらについて御議論いただくということにしたいと考えております。

そこでまずは、資料1、取りまとめ（案）につきまして、事務局より御説明をお願いいたします。

**【木村利用環境課課長補佐】** 承知いたしました。それでは事務局のほうから、取りまとめ（案）、資料1について御説明させていただければと思います。画面を共有させていただきます。少々お待ちください。

それでは、資料を説明させていただきたいと思います。まず、目次になりますけれども、大きく全体の構成を5つのパートで構成させていただいております。まずはワーキンググループの開催について、次に、本ワーキンググループの検討の背景、3つ目に、プラットフォーム事業者の対応の迅速化に係る規律、4つ目に、プラットフォーム事業者の運用状況の透明化に係る規律、最後に、プラットフォーム事業者に関するその他の規律とさせていただきます。

まず、I、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開催でございます。本ワーキンググループでは、誹謗中傷等の違法・有害情報への対策を主な論点とした上で、専門的な観点から集中的に構成員の先生方に御議論をいただいております。

した。こちらのパートではそれを踏まえまして、主にワーキンググループの設置経緯、あわせてワーキンググループにおける議論の経過について記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、Ⅱ、本ワーキンググループの検討の背景のパートでございます。こちらにおいては、本ワーキンググループにおける御議論の前提について記載をしているところでございます。具体的には、誹謗中傷をはじめとする違法・有害情報の流通は引き続き深刻な状況にあるということ、これまでの政府による制度改正等の取組の御紹介、しかしながら被害者からは投稿の削除についての相談が依然として多いという点、そしてプラットフォーム事業者の皆様による自主的な削除が迅速かつ適切に行われるようにすることが必要であること、そういった点を記述させていただいているところでございます。

続きまして、ここから、これまで先生方に御議論いただいたものを踏まえた、取りまとめの内容に入っております。

まず、Ⅲ、プラットフォーム事業者の対応の迅速化に係る規律でございます。まず、不特定の者が情報を発信し、これを不特定の者が閲覧できるサービス——以下、この取りまとめにおきましては、このようなサービスを指してプラットフォームと言い、このようなサービスを提供する者をプラットフォーム事業者と呼ばせていただきます——については、情報交換や意見交換の交流の場として有効であるものの、誰もが容易に発信し、拡散できるため、違法・有害情報の流通が起きやすく、それによる被害及び悪影響は即時かつ際限なく拡大し、甚大になりやすい。また、プラットフォーム事業者の中には、削除対応等の取組が不十分である者もあるといった御指摘いただいていた点を、まず記載させていただいております。

具体的には、プラットフォーム事業者による利用規約等に基づく削除について、例えば、利用者にとって削除の申請窓口ですとか申請フォームが分かりにくいといった点ですとか、受付や判断結果について必ずしも通知がなされていない、事業者による削除の基準が不透明といった課題を指摘いただいております。

このような課題に対しまして、プラットフォーム事業者の誹謗中傷等を含む情報の流通の低減に係る責務を踏まえて、法制上の手当ても含めて、プラットフォーム事業者に対して、以下の具体的な措置を求めることが適当であると、まず記載させていただいております。

その具体的な措置の中身について、次のページ以降、記載させていただいております。

まず1点目に、措置申請窓口の明示でございます。こうした窓口につきましては、被害者等から、所在が分かりにくいといった指摘ですとか、日本語での申請が困難、十分な理由の説明ができないといった御指摘を頂戴しておりました。このため、プラットフォーム事業者に対して、削除申請の窓口や手続の整備を求めることが適当であると、まず1点目、取りまとめさせていただいております。

その際ですけれども、被害者等が削除の申請等を行うに当たって、日本語で受け付けられるようにすること、これには申請等の理由を十分に説明できるようにすることも含みますけれども、加えて、申請等の窓口の所在を明確かつ分かりやすく示すこと、こういった申請方法が申請者に過重な負担を課するものとならないようにすることが適当であるとさせていただきます。

続きまして、2点目、受付に係る通知でございます。こちらにつきましては、申請等が受け付けられたか否かに関する通知がないと、申請者は、プラットフォーム事業者における認識の有無を把握することができないといった指摘を頂戴しておりました。こうした点を踏まえまして、プラットフォーム事業者が申請等を受けた場合には、申請者に対して受付通知を行うことが適当であると、まず1点目に取りまとめをさせていただいております。

その際ですけれども、後ほどまた御説明させていただきます、申請の処理に関する期間の定めにおきまして、原則として一定期間内に対応が求められるといったことを踏まえまして、プラットフォーム事業者が当該申請等を受け付けた日時が申請者に対して明らかとなるようにすることが適当であるとさせていただきます。

続きまして、3点目、運用体制の整備でございます。プラットフォーム事業者における削除の実施に係る運用体制につきましては、日本の文化・社会的背景を踏まえた対応がなされるよう整備を求めるべきとの指摘がございました。これを踏まえまして、プラットフォーム事業者は、自身が提供するサービスの特性を踏まえつつ、我が国の文化・社会的背景に明るい人材を配置することが適当であるというふうに記載をさせていただいております。

あわせてに、プラットフォーム事業者の自主性や負担に配慮して、前述の人材配置につきましては、日本の文化・社会的背景を踏まえた対応がなされるために必要最低限のもののみを求めることが適当であると記載をさせていただいております。

続きまして、4、申請の処理に関する期間の定めでございます。こちらにつきましては、プラットフォーム事業者が、申請に係る投稿が申請者の権利を侵害しているかどうかの判

断に時間がかかるのであれば、その旨及びその理由について、申請者に対して説明するべき、そういった意見がございました。

こうした点を踏まえまして、基本的にはプラットフォーム事業者に対し、一定の期間内に、削除した事実、またはしなかった事実加えてその理由の通知を求めることが適当であると、まず1点目、記載させていただいております。

その際ですけれども、事業者による的確な判断の機会を損なわないよう、発信者に対して意見等の照会を行う場合ですとか、専門的な検討を行う場合、そのほかやむを得ない理由がある場合には、一定の期間内に検討中である旨及びその理由を通知した上で、一定の期間を超えての検討を認めることが適当であると、2点目にさせていただいております。

なお、後ほどまた御説明さしあげます、判断結果及び理由に係る通知のとおり、プラットフォーム事業者が一定の期間を超えた検討の後に判断を行った際にも、申請者に対して対応結果を通知し、削除が行われなかった場合には、その理由をあわせて説明することが適当であるとさせていただいております。

一定の期間の具体的な日数についてでございますけれども、アンケート結果によれば、プラットフォーム事業者による不対応が1週間より長い期間続いた場合に許容できないとする方の割合が8割超に上ること、誹謗中傷等の権利侵害について事業者が認識した事案においては、実務上、1週間程度での削除が合理的であると考えられること。こういった点を踏まえすと、1週間程度とすることが適当であると記載させていただきました。

ただし、刻々と変化する情報通信の技術状況に鑑みれば、期間を定めるに当たっては、一定の余裕を持った期間設定が行われることが適当であると、最後記載をさせていただいております。

続きまして、判断結果及び理由に係る通知でございます。こちらについては、申請等に基づく対応結果に係る通知がないと、申請等に対する対応状況ですとか、削除が実施されなかった場合に、申請方法が悪かったのか、証拠が不十分だったのか、こういったことを申請者において把握することが難しく、異議申立て等が困難との指摘がございました。

このようなことから、まずプラットフォーム事業者が判断を行った場合には、申請者に対して対応結果を通知し、削除を行わなかった場合には、その理由をあわせて説明することが適当であるとさせていただいております。その際ですけれども、申請件数が膨大となり得ることも踏まえ、過去に同一の申請が行われていた場合といった正当な理由がある場合には、判断結果及び理由の通知を求めないことが適当であると記載させていただいております。

ります。

迅速化に係る記述では最後のパートになります。対象範囲についてでございますけれども、まず対象とする事業者でございますが、プラットフォーム事業者の対応の迅速化に係る規律の対象とする事業者の範囲については、違法・有害情報が流通した場合の被害の大きさですとか、事業者の経済的活動、表現の自由に与える影響、削除の社会への影響等を踏まえて、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あると、まず記載をさせていただいております。

あわせて定性的な要件についてでございますけれども、権利侵害情報の流通の生じやすさから、不特定者間の交流を目的とすることに加えて、他のサービスに付随して提供されるサービスではないという点も考慮することが適当であるとさせていただいているところでございます。

3点目、規模についてになりますけれども、サービスによっては必ずしも利用者登録を要しないといった点を踏まえまして、アクティブユーザー数ですとか投稿数といった、複数の指標を並列的に用いて捕捉することが適当であるとさせていただいております。

このような指標の具体的なデータの取得に当たってですけれども、第一次的には事業者から直接報告を求めることが適当であるとさせていただいております。しかしながら、事業者からの報告が望めない場合等におきましては、他の情報を基に数値を推計することが適当であると、あわせて記載をさせていただきました。

また、内外無差別の原則を徹底する観点から、エンフォースメントも含め、海外事業者に対しても、国内事業者と等しく規律が適用されるようにすることが適当であると記載させていただいております。

続きまして、対象とする情報でございます。本ワーキンググループにおいて誹謗中傷等を念頭に議論が進められてきたことを踏まえれば、プラットフォーム事業者の対応の迅速化に係る規律の対象となる情報の範囲には、誹謗中傷等の権利侵害情報を含めることが適当であると、まず記載をさせていただきました。

これに加えて、個別の行政法規に抵触する違法情報ですとか有害情報といったものも対象に含める、こういったことも考えられるわけですが、個別の行政法規に抵触する情報については、行政法規については行政機関でなければその適用の可否の判断が困難であるとともに、個別具体的な行政法規の立法過程において、保護法益と特定の情報の流通

を制限する利益との衡量が図られるべきであると記載させていただきました。

加えて、受信者の属性や文脈によって外延が変化する有害情報については、法律上の定義が困難であること、こういった点を踏まえれば、法的な枠組みの中で、この迅速化に係る規律の対象として位置づけることは慎重であるべきであると記載をさせていただいております。

これらを踏まえまして、プラットフォーム事業者の対応の迅速化に係る規律につきましては、その対象となる情報の範囲を誹謗中傷等の権利侵害情報に限定することが適当であると、最後記載をさせていただいております。

続きまして、プラットフォーム事業者の運用状況の透明化に係る規律でございます。こちらについても、迅速化に係る規律と同様に、プラットフォーム事業者の誹謗中傷等を含む情報の流通の低減に係る責務を踏まえ、法制上の手当てを含めて、プラットフォーム事業者に対して、以下の具体的措置を求めることが適当であるというところから始めさせていただきます。

その具体的措置の1つ目になりますけれども、削除指針でございます。プラットフォーム事業者の利用規約等に基づく削除等に関する本研究会、プラットフォームサービスに関する研究会——我々の親会に該当しますけれども——におけるヒアリング結果や被害者等からの指摘によれば、削除等の基準が必ずしも明らかではない事業者も存在すると思われるところでございます。特に海外事業者については、ポリシーがグローバルに適用される前提で作成されていることもあり、削除等の基準が日本の法令や被害実態に即していない、事業者による削除等の基準が不透明であるとの指摘がございます。

このため、利用者にとっての透明性、実効性の観点から、削除等の基準について、海外事業者、国内事業者を問わず、投稿の削除等に関する判断基準や手続に関する削除指針、これを策定し、公表させることが適当であると、まず1点目に記載をさせていただいております。また、新しい指針や改訂した指針の運用開始に当たってですけれども、事前に一定の周知期間を設けることが適当であると、あわせて記載しております。

削除指針の策定、公表に当たっては、日本語で、利用者にとって明確かつ分かりやすい表現が用いられるようにするとともに、日本語の投稿に適切に対応できるものとするのが適当であると、次に記載をしております。また、プラットフォーム事業者が自ら探知した場合や特定の者から申出があった場合など、削除等の対象となった情報をプラットフォーム事業者が認知するに至る端緒の別に応じて、できる限り具体的に、投稿の削除等に関

する判断基準や手続が記載されていることが適当であると記載をしております。

その際ですけれども、これまで頂戴した御指摘の中には、削除指針をあまりに詳細に定めて公表することにより、悪意ある投稿者によって、削除指針を参考に削除等の対象となることを避けながら投稿するという悪用が行われ得る、こういった御指摘を頂戴しておりました。これを踏まえて、過度に詳細な記載までは求めないとするのが適当であるとさせていただきます。

ただし、個人情報の保護等に配慮した上で、実際に削除指針に基づき行われた削除等の具体例を公表することで、利用者に対する透明性を確保することが適当であると、最後、書かせていただいております。

続きまして、発信者に対する説明でございます。これまで頂戴した御指摘といたしまして、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、投稿の削除等を講じた事実及びその理由を説明することが、異議申立ての機会の確保等の観点から重要、こういった御指摘を頂戴しておりました。このため、プラットフォーム事業者が投稿の削除等を講ずるときには、対象となる情報の発信者に対して、投稿の削除等を講じた事実及びその理由を説明することが適当であると、まず記載をさせていただきました。

理由の粒度についてでございますけれども、削除指針におけるどの条項等に抵触したことを理由に削除等の措置が講じられたのか、削除指針との関係を明らかにすることが適当であるとさせていただきます。また、過去に同一の発信者に対して同様の通知等の措置を講じていた場合ですとか、被害者の二次的被害を惹起する蓋然性が高い場合等の正当な理由がある場合には、発信者に対する説明を求めないことが適当であると記載させていただきます。

続きまして、運用状況の公表でございます。プラットフォーム事業者の削除等の取組状況につきましては、昨年、親会のプラットフォームサービスに関する研究会において実施したヒアリング結果ですとか、被害者の方々からの御指摘によれば、その運用状況は必ずしも明らかではないと考えられるところでございます。

こうした御指摘を踏まえまして、プラットフォーム事業者の説明責任を確保する観点から、諸外国の取組も踏まえつつ、事業者の取組や削除指針に基づく削除等の状況を含む運用状況の公表を求めることが適当であると、まず記載をさせていただきました。

公表の対象とする事項についてでございますけれども、先ほど御説明をさしあげました

迅速化に係る規律に加えて、運用状況の透明化に係る規律のうち、削除指針及び発信者に対する説明、この2点が、利用者にとって重要性が高い事項について一定の措置を求めている。こういったことを踏まえると、これらの運用状況の公表を求めることが適当であると記載をさせていただいております。

続きまして、運用結果に対する評価でございます。運用結果に対する評価に当たってですけれども、個人情報や秘匿性の高い情報に配慮した上で、外部からの検証可能性を確保し、客観性や実効性を高めることが望ましいと記載させていただきました。

次に、取組状況の共有でございます。こちらについては、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、こういったものについては、引き続き、継続的かつ専門的に把握・共有することが望ましいと記載をさせていただいております。

これまで御説明してまいりました、透明化に係る規律の対象範囲でございますけれども、まず対象とする事業者については、迅速化に係る規律における整理が妥当するということから、その対象事業者の範囲は、迅速に係る規律と同じ範囲に限定することが適当であると記載をさせていただいております。

次に、対象とする情報でございますけれども、まず、これまでのワーキンググループの御議論では誹謗中傷等を念頭に議論が進められてきた点を踏まえれば、透明化に係る規律の対象となる情報の範囲には、誹謗中傷等の権利侵害情報を含めることが適当であると、まず記載をさせていただきました。

加えて、利用者のサービス選択や利用に当たっての安定性及び予見性を確保する観点からは、情報の種類如何にかかわらず、プラットフォーム事業者が削除等の措置を行う対象となる情報について、プラットフォーム事業者の措置内容を明らかにすることが適当であると記載をさせていただきました。

こうした今御説明さしあげた点を踏まえれば、透明化に係る規律において対象とする情報の範囲については、削除等の対象となる全ての情報とすることが適当であると、最後、記載をさせていただいているところでございます。

最後のパートになりますけれども、プラットフォーム事業者に関するその他の規律でございます。

まず1点目、個別の違法・有害情報に関する罰則付きの削除義務でございますけれども、このような個別の情報に関する罰則付きの削除義務を課すことについては、利用者の表現

の自由に対する制約をもたらすおそれがあることから、慎重であるべきであると記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、個別の違法・有害情報に関する公的機関からの削除要請でございます。こうした公的機関等からの削除要請に応じて、自動的・機械的に削除することをプラットフォーム事業者が義務づけることについては、利用者の表現の自由を実質的に制約するおそれがあるため、慎重であるべきであると記載をさせていただいております。

続きまして、3点目、違法情報の流通の監視でございます。

まず1つ目、違法情報の流通の網羅的な監視でございますけれども、こうしたプラットフォーム事業者に対して違法情報の流通に関する網羅的な監視を法的に義務づけることについては、行政がプラットフォーム事業者に対して検閲に近い行為を強いることとなり、利用者の表現の自由に対する実質的な制約をもたらすおそれがある。こうした点を踏まえれば、慎重であるべきであると記載をさせていただきました。

次に、繰り返し多数の違法情報を投稿するアカウントの監視でございます。プラットフォーム事業者に対し、特定のアカウントを監視するよう法的に義務づけることについては、ただいま申し上げました、(1) 違法情報の流通の網羅的な監視と同様の懸念があるため、慎重であるべきであると記載をさせていただいております。

続きまして、3点目、繰り返し多数の違法情報を投稿するアカウントの停止・凍結等でございます。このような義務づけについては、表現の事前抑制の性質を有しているため、慎重であるべきであると記載をさせていただいているところでございます。

4点目、権利侵害情報に係る送信防止措置請求権の明文化でございます。取りまとめ(案)においては、明文化のメリット・デメリットについて詳述をさせていただきました。

まず当該権利の明文化によるメリットについては、1点目に、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こと。2点目に、特に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、対応の促進が図られること。3点目に、人格権以外の権利利益——例えば営業上の利益——が違法に侵害された場合であっても請求が可能であることが明確化される。こういった点がメリットとして指摘いただいております。

一方でデメリットといたしましては、まず1つ目に、裁判例によれば、特定電気通信役務提供者が送信防止措置の作為義務を負う要件は、被侵害利益やサービス提供の態様などにより異なるため、請求権を明文化するとしても抽象的な規定とならざるを得ず、期待さ

れる効果は生じないのではないかといった点。2つ目に、安易な削除請求の乱発を招き、表現の自由に影響与えるのではないかという点。3点目に、安易な削除請求の乱発の結果、削除請求の裁判の実務に混乱が生じるのではないかという点。4点目に、著作権法第112条や不正競争防止法第3条など、こういった個別法における差止請求の規定との整合性に課題があるのではないかといった点、こういった点を御指摘いただいております。

なお、こうしたメリット・デメリット双方を示した上で実施したアンケートによりますと、法律での明文化に対する考え方として、全体の半数弱——数字で言うと47.7%になります——は、メリット・デメリットがそれぞれ複数あることから、慎重な議論が必要である、こういった回答を頂戴していたところでございます。

これまで御説明さしあげたメリット・デメリット、アンケート結果を踏まえまして、権利侵害情報の送信防止措置を請求する権利を明文化することについては、引き続き慎重に議論を行うことが適当であると記載させていただいております。

5点目になりますけれども、権利侵害性の有無の判断の支援でございます。こちらについては、内容に関わらない自動的な削除が表現の自由に与える影響等を踏まえれば、権利侵害性の有無の判断を伴わない削除、いわゆるノーティスアンドテイクダウンの導入については慎重であるべきであると記載をさせていただいております。

続きまして、プラットフォーム事業者を支援する第三者機関でございますけれども、プラットフォーム事業者の判断を支援するため、公平中立な立場からの削除要請を行う機関等が法的拘束力や強制力を持つ要請を行うとした場合、これらの機関は慎重な判断を行うことが想定されることですか、その判断については最終的に裁判上争うことが保障されている。こういった点を踏まえれば、必ずしも裁判手続と比べて迅速になるとも言い難い。こういった点を踏まえれば、上述のような第三者機関を法的に整備することについては慎重であるべきであると記載をさせていただきました。

3点目になりますけれども、裁判外紛争解決手続（ADR）でございますが、こちらについては、憲法上保障される裁判を受ける権利との関係、こういった点から、ADRを法的に整備することについては慎重であるべきであると記載をさせていただいているところでございます。

最後、その他のパートでございます。

その他のうち、（1）相談対応の充実でございますけれども、こちらについては引き続き、関連する相談機関間の連携を深め、相談機関間の相互理解による適切な案内を可能と

することや、知名度の向上を図ることが適当であるというふうに記載をさせていただいております。

続きまして、DMによる被害への対応でございますけれども、現行の発信者情報開示制度は、情報が拡散され、被害が際限なく拡大するおそれがあることに着目して、不特定の者に受信されることを目的とする通信を対象とする規定となっているものでございますので、その根本的な見直しを必要とする事情などがあるか否かについて、生じる被害の法的性質も考慮しながら、引き続き状況の把握に努めることが適当であるというふうに記載をさせていただきました。

次に、特に青少年にまつわる違法・有害情報の問題でございますけれども、こちらについては、諸外国における取組のほか、日本における関連する機関や団体等における検討状況について、引き続き把握及びその対策の検討に努めることが適当であるというふうに記載をさせていただいております。

最後になります。その他炎上事案への対応でございます。個々の投稿に違法性はないものの、全体として人格権を侵害している投稿群の事案——こちらはいわゆる炎上事案になります——につきましては、人格権侵害の成否をめぐる議論の動向に注視をしつつ、引き続き、プラットフォーム事業者の自主的な取組を促進することが適当であると記載させていただきました。

なお、最後になりますけれども、プラットフォーム事業者に関するその他の規律におきまして、法的な義務づけ等を行うことは慎重であるべきというふうにされた事項についても、プラットフォーム事業者が、利用規約等に基づいて適切な場面において自主的に行うことは妨げられないと考えられる点を付記させていただいているところでございます。

以上で、事務局から取りまとめ（案）に関する御説明を終わります。ありがとうございます。

**【宍戸主査】** ありがとうございます。先ほど申し上げましたが、前回の骨子（案）、それから御議論も踏まえて、また構成員の皆様の御協力を得て、ひとまず取りまとめ（案）を、こういう形で事務局にお示しいただいているものであります。

それではただいまの事務局からの御説明につきまして、構成員の皆様から、御意見、コメントを伺いたいと思います。

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おりますので、私のほうで御紹介させていただきたいと思います。

本取りまとめ（案）は、ワーキンググループにおいて、誹謗中傷等の違法・有害情報の低減に向けて、プラットフォーム事業者がすべきこと、求められることについて、ヒアリングや意見募集も重ねながら、12回にわたり議論し、丁寧に取りまとめられたと認識しています。

特に対応の迅速化の各項に重要な指摘があると考えており、これらの対応がなされることで、まず、当事者のどこに相談すればよいか分からない、どう届け出ればよいか分からない、申請したが、その後どうなっているか分からないといった不安、不満の解消が図られることに期待します。そして削除指針の策定と公表、発信者に対する説明等の運用状況の透明化が積極的になされることで、プラットフォームサービス事業者の信頼性の向上、消費者の選択の幅や市場の活性化が進むようにと願っています。

誹謗中傷対策と表現の自由、また個人情報保護等との兼ね合いは大変難しく、悩ましいことですが、この1年を振り返っても、誹謗中傷に関連する報道は多く、関心も高まっています。被害の削減、救済のために法規制の導入を求める声が多くあることも忘れず、引き続き議論をしていく必要があると思います。IT技術のさらなる進展や問題の複雑化も見据え、情報の問題に詳しい専門家の育成や相談員の増加も必要だと考えます。

最後に、この取りまとめがプラットフォームサービスに関する研究会の議論に的確に反映されること、プラットフォーム事業者はもとより、消費者へも分かりやすく情報提供されることを希望します。ありがとうございました。

以上が、山根構成員からお預かりしたコメントでございます。

それでは、他の構成員の皆様から、御発言、御意見やコメントがありましたら、私にチャット欄でお知らせをいただければと思いますが、いかがでございましょうか。

いかがでしょうか。基本的には骨子（案）について、前回、第10回の会合で構成員の皆様から御了解、合意をいただいたということを踏まえて、文章について平文で書き起こしたところでございます。

また、山根構成員からのコメントにもございましたとおり、今回、プラットフォーム事業者の対応の迅速化に係る規律、それから運用状況の透明化に係る規律、この2つを大きな柱として、ある種の提案を行いつつ、またVにありますプラットフォーム事業者に関するその他の規律というところで、このワーキンググループで議論してきた様々な論点、今後引き続き検討が必要な点について、現時点での段階での考え方の整理をして、総務省はじめ政府での検討、あるいは日本社会全体でのインターネット上の誹謗中傷等の違法・有

害情報への対策ということで、一つの一里塚になるものと私自身考えております。

それでは、まず水谷構成員、お願いいたします。

**【水谷構成員】** 水谷でございます。まずは、事務局の皆様におかれましては、取りまとめ（案）を丁寧におまとめいただき、厚く御礼申し上げます。私はこの案、今御説明いただいたものについて、これ以上は異論なく、全体的に賛同していますが、コメント的に、一言だけお話しさせていただきます。

前回の骨子（案）のところでもお話をしましたけれども、迅速化と透明化の2本柱があって、コインの裏表として規律をかけていくというところが、この案の非常に重要なところだというふうに思っております。宍戸先生からも、前回にそのような御指摘をいただいていたと思いますけれども、それに加えて、この2つの柱の規律を事業者の方々が実際に行うことで、外部から見て非常に事業者の方々の誠実さ、インテグリティといったものが、ユーザーにも見えてくると思います。

つまり、この2つの両輪は、額面上は規律となっていますけれども、ユーザーが事業者プラットフォーム運営に関する誠実性を見出し、信頼を構築していくための重要なフレームワークでもあると思います。事業者の皆さんも、ユーザーあっての事業のはずですから、この規律を遵守することで自らの事業運営に誠実性を見出してもらうということは、決して事業者の皆さんのビジネスにとってマイナスではないと考えておりますので、その点だけ改めて強調させていただければと思います。

以上です。

**【宍戸主査】** 水谷先生、貴重な御指摘、コメント、ありがとうございました。

それでは続きまして、山口構成員、お願いいたします。

**【山口構成員】** 宍戸先生、ありがとうございます。ビデオはオフで恐縮ですが、よろしくお願いいたします。要点をチャットに記しました。適宜、御覧いただければと存じます。

このたび、難しいバランスを要する文章の取りまとめに御尽力いただきまして、僭越ながら私からも御礼を申し上げます。誠にありがとうございました。取りまとめ（案）の全体的な方向について、異存ございません。

細かな文言について、1か所だけ、もちろん反対ではなく、あくまでも補足という意味で、少し意見を述べさせていただきます。

具体的には、資料1の10ページ目の2段落目の「誹謗中傷等の権利侵害について事業者が

認識した事案においては実務上1週間程度での削除が合理的である」について、1週間という具体的な数字だけが独り歩きしないようにと、私は願っています。

ここで言う「実務」について、難しいところかとは思いますがけれども、主に念頭に置いているのは、あくまでも、「権利侵害」であると事業者側が認識した、ないし認識くできた>場合であると存じます。

すなわち、釈迦に説法になりますけれども、例えば、公共の利害に関する事実に係る名誉毀損が争われている場合のように、表現の自由等の観点から、権利侵害か否かについて事業者側では判断に迷うような場合は、当然にあり得ることから、そうした場合の行き過ぎた削除のおそれをこのワーキングの議論でも十分に考慮した上で、今回の取りまとめ(案)としては、期間の具体的な日数を示すに当たり<一律に>1週間とはせずに、1週間「程度」としている、私は理解しています。

その意味では、「実務」上、1週間程度の削除が「合理的」であるという表現について、実効的な被害救済の観点からは<望ましい>というニュアンスも含まれているかと存じます。

繰り返しになりますけれども、こうした文言の取りまとめの最終的な御判断は、もちろん座長の宍戸先生、事務局の皆様にお任せいたします。どうか引き続きよろしく願いいたします。ありがとうございました。

**【宍戸主査】** ありがとうございます。この点は特に山口構成員から繰り返し御注意をいただいた点でもありますので、私自身もこの文案をつくるに当たってかなり注意を払って、前後の文脈、あるいは全体の中で、この1週間程度の削除が合理的という表現は、注の6にあるような、具体的な事業者が認識した事案においては実務上こうであるということ踏まえた上で、今ここで問題となっている、この制度整備において、そもそも基本の出発点は一定の期間であるわけですが、その一定の期間について、1週間程度とすることが適当だけれども、一定の余裕を持った期間設定が行われることが適当であるということについても、先生から御指摘いただいた趣旨を踏まえて、誤解のないように書かせていただいたつもりです。

改めてこの重要なポイントについて注意を喚起していただいて、ありがとうございます。

さらに、御意見、御質問等いかがでございましょうか。伊藤構成員、お願いします。

**【伊藤構成員】** よろしく申し上げます。ちょっとカメラの調子が悪いので、映っていないかもしれませんが、まず、感謝を申し上げます。

僕は20代で、割と誹謗中傷の当事者になり得る、かつ見ることが多い世代で、一方でプラットフォーム事業者サイドの視点もある立場でこの議論に参加させていただいています。さまざまな方々の視点で、バランスよく議論していただき、驚きました。本当にありがとうございます。

2点あります。1つ目は、このように制度や政策になっていく過程の中で、実効的なものでないと思わないと思いませんので、厳し過ぎず、かつ、緩過ぎずというところで、バランスを取ったルールメイキングをお願いしたいです。

2つ目は、政府、プラットフォーム事業者サイド、当事者が努力するだけでは、この問題は解決しないと思しますので、社会全体で考えたり実行するような広報や啓蒙みたいなものを、引き続きお願いしたいと思います。

何度も申し上げていることになりましたけれども、御礼と感想的なコメントで失礼しました。ありがとうございました。

**【宍戸主査】** 伊藤構成員、このワーキンググループに非常に貴重なインプットを繰り返していただき、本当にありがとうございます。

**【伊藤構成員】** ありがとうございました。引き続きよろしくお願いします。

**【宍戸主査】** 特に事務局において、このワーキンググループの取りまとめ（案）が、最終的に親会、プラットフォームサービス研究会に上程されて、しかるべき手続を経て確定され、必要な対応を総務省において取り組まれる際に、伊藤構成員から今御発言があったことは特に御留意いただきたいと、私も思っております。

**【伊藤構成員】** ありがとうございます。

**【宍戸主査】** ありがとうございます。

ほかにかがでございましょうか。そうですね、上沼先生は主査代理として議論をリードしていただきましたので、コメント欄で一言とおっしゃらずに、ぜひ一言、声出し、御発言いただければと思います。

**【上沼主査代理】** すみません。どうもありがとうございましたというのと、内容について異論はありませんというコメントだったので、発言するほどじゃないかなと思ってました。

改めて、本当にありがとうございました。本当にこの分野は日々状況が変わっていくし、状況も変化の激しい分野なので、大変なことだと思いますけれども、この状況で、また引き続き状況等を見て、必要な検討等を行っていただければなと思っております。

以上です。

**【宍戸主査】** ありがとうございます。せっかくなので上沼先生に引き続きですが、日本のインターネットが非常に普及してきて、違法・有害情報対策が問題になり始めた頃から、上沼先生はずっと一貫してこの問題を議論、リードしてこられたわけですが、その観点から今回のワーキンググループの取りまとめについて、何か感慨だったり所感があれば、私、個人的にはお伺いしたいんです。

**【上沼主査代理】** 前から申し上げていることではあるのですが、インターネット上の誹謗中傷対策とは、相隣関係ではないかと思っております。ネットの世界では、もう一億総お隣さん時代なので、どうしても人と人とのめめごとは避けられないと思います。避けられないということを前提に、どうしていくかということを考えなくてはいけないと思っています。

今回、交通整理をするような立場にあるプラットフォーム事業者さんについて、期待しているところを明確にしているということは、その一億総お隣さん時代の交通整理としては、非常に効果的なんではないかと思っている次第です。交通整理の方に、過大な負担をかける趣旨ではないということも今回の取りまとめにおいては留意しているところではあると思いますので、その辺のところも御理解いただいて、一緒に励んでいければなと思っています。

以上です。

**【宍戸主査】** 上沼先生、むちゃ振りをしてしまいました。ありがとうございました。非常に分かりやすい御説明をいただいたと思います。

ほかに構成員の皆様から、何か御発言等ございますでしょうか。水谷構成員、ぜひお願いします。

**【水谷構成員】** すみません、2度目で大変恐縮なのですが、今の上沼先生のお話、相隣関係と言われて、あつなるほどとすごく痛感いたしました。それに関連して、やはり誹謗中傷の問題自体は、皆様御承知だと思いますけれども、今回の取組で何か抜本的に解決して、もう誹謗中傷がなくなるとか、そういうことには恐らくならないはずです。我々がインターネットを使い続ける以上は、おそらくずっと付き合い続けていかねばならない問題であると思います。しかしそれは表現の自由に対する副作用の観点からは重要であって、この問題の解決策に安易に劇薬を投入できない以上、今後もバランスを探り続けていくしかない。

さらに、ソーシャルメディアの仕組みも、今後また新しいものがどんどん出てくるかもしれないし、日本のソーシャルメディアの利用状況も、今後いろんな形で変わっていく可能性があると思います。なので、この議論自体は、今回この取りまとめで1つ型ができたわけですが、これをひな型にして、最近の言葉で節操がないかもしれませんが、アジャイルに、今後も継続的に状況を注視して、やはり足りない部分や、逆にやり過ぎた部分を注視しながら、見直しを重ねて最適な規律の形を模索し続ける必要があると思いました。

私からは以上です。

【宍戸主査】 水谷構成員、ありがとうございます。

それでは続いて、生貝構成員、お願いいたします。

【生貝構成員】 冒頭遅くなりまして失礼いたしました。本当に丁寧なおまとめをいただきありがとうございます。私のほうからも、内容について異存はございません。

分けましても、こちらの報告書の中で、プラットフォーム事業者様の責務ということが明確化されたことは、やはりインターネットが本格的に普及し始めて20年間、様々な形で積み重ねられてきたプラクティスといったようなもの、これの望ましい在り方というものが改めて明確化されたことは、非常に意義があることだというふうに考えております。

そして分けましても、特にこの透明性の確保といったようなこと、インターネット上のまさに表現、情報流通の在り方というものが、果たしてどのようなものであるべきかということについて、これはまさにメディア、社会、一般を含めて議論し続けていくための大変重要な、基盤的な情報という形にもなるというふうに思います。

各国ごとの状況でございますとか、また、あるいは技術進化への対応といったようなところを含めて、広く社会全体の議論の基盤になるような透明性というものが図られていくことを、非常に強く期待するところでございます。ありがとうございます。

以上です。

【宍戸主査】 生貝構成員、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。本当に今回いろいろとありがとうございました。事務局の皆さん、本当に大変だったと思っています。

最後に感想みたいなコメントなんですけど、しかも繰り返しこの会で言ってきたことだと思うんですが、やっぱりどうやったら実質的に被害者の救済が可能になるかという観点

から、これから実務がつくっていくバランスみたいなものが重要かなと思ってまして、そういう意味では、法律ができたときには、政省令とか、ガイドラインといった下位法令の規定ぶりですとか、あとはそれぞれの立場の関係者、つまり事業者であったり、事業者の代理人であったり、それから被害者であったり、被害者の代理人であったり、それぞれが実務上いろんな工夫をしながら、適切なバランスを見つけていく必要があるのかなというふうに思っています。

以上です。ありがとうございました。

**【宍戸主査】** ありがとうございます。これで終わりではない、むしろここから先、それぞれの関係者の取組が、これを前提にして求められるんだというのは、全くおっしゃるとおりだと思います。これまで構成員の皆様から御指摘いただいていることに重なるものと思います。ありがとうございます。

本日御参加の構成員の中で、清水構成員からまだ御発言いただいていないような気がします。まさに被害者の立場に寄り添って救済に尽力してこられた清水先生からも、可能であれば、ぜひ一言いただければと思うのですが、いかがでございましょうか。

**【清水構成員】** すみません、御指名いただきましてありがとうございます。

おまとめいただき、本当にありがとうございました。私もこの内容について異存は特にないと考えております。ただ、山口構成員が御指摘の1週間という点についてですが、ここは報道でも、1週間で削除するべきだみたいなことがかなり報道されていたようにも思いますので、そこだけ独り歩きしないようにというのは非常に重要な指摘だったかなと思います。

あと、私が一番関心があるのはやはり、送信防止措置請求権というところでして、ここを慎重に議論となっているんですが、報道を見る限り、これが見送られたというような形で、ちょっとネガティブな方向で報道されているようにも見受けられ気になっています。とりまとめにおいて否定的なところについては慎重であるべきと書かれていて、送信防止請求権については慎重に議論という形で、前向きな議論という形で書き分けられているとは思っているのですが、報道のされ方によってはネガティブに捉えてしまうところもあるかなと思います。この発言は報道の方も聞いていると思うので、その点について注意いただければなとは思いました。

以上でございます。

**【宍戸主査】** 清水先生、ありがとうございます。まさに、この1週間というのは、す

ぐぱっと分かるのであれば、1週間よりも早く対応できることも、場合によってはあるでしょうし、逆に無理無理1週間で何とか対応するというので、必ず無理やり削除するか、逆に無理やり判断できませんでしたから削除しませんということではなくて、丁寧な判断が結局求められる。

ただ、いずれにしても、被害者として申請の処理を出された方に対してきちんと答えるという意味でも、ある程度の目安というものが無いと議論ができないので、その意味での1週間という話だということを改めて、これは山口構成員の御指摘にも重なりますけれども、清水構成員がおっしゃるとおり、この点は御留意いただきたいというふうに思います。

また、御指摘になりました、送信防止措置請求権の明文化についても、権利侵害情報に関する送信防止措置ということは、親会でも御意見もあり、これまで丁寧に議論し、また引き続き、それぞれ問題になる権利侵害情報の性質はいろいろ多様なところもございますので、それも踏まえて慎重に議論を行うという整理を、現段階で総務省のワーキンググループとして行っているということでございますので、この御指摘いただいた点は、私としても、今後見守っていきたい、あるいは議論に参加していきたいと思っております。

清水先生には今後さらに、このワーキンググループで議論されたことを、まさにいろいろなところで実践し、また必要な改善を求めていかれるというお立場にあられると思いますので、どうぞ引き続きよろしく願いいたします。

一通り御意見をひとまず構成員の皆様から伺いましたが、さらに御発言等ございますでしょうか。よろしいでしょうか。

そういたしますと、一通り御意見を伺ったということで、本日の議論自体はここまでとさせていただきますと思います。

私がお伺いする限り、この取りまとめ（案）につきましては、構成員の皆様から賛同が得られたものと思いますので、本ワーキンググループとして、この内容で案を取るという方向で御了解いただけますでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

**【宋戸主査】** ありがとうございます。チャット欄でも御賛同の御意見を伺っております。ありがとうございます。それでは、本ワーキンググループとしては、この取りまとめはこの内容でさせていただきますと存じます。

この後の扱いでございます。先ほどフライングぎみに私は申し上げましたけれども、この取りまとめ（案）につきましては、親会であるプラットフォームサービス研究会を12月

に開催して、その場にこれを上程、報告をさせていただきたいと考えております。

本ワーキンググループは、昨年12月に、インターネット上の誹謗中傷等への対策について、専門的な観点から集中的に議論するために設置されたものでございます。本日含めまして、12回の会合を通じて、様々な御議論、御意見をいただきました。

この間、日本におけるインターネット、あるいはSNSの状況として、やはり誹謗中傷をめぐる問題が非常に大きく取り上げられ、また、その課題もいろいろ指摘されるようになってきたと思います。他方でプロバイダ責任制限法が改正されて、またそれが実施されるといった制度の運用の問題もありますし、またプラットフォームサービスの提供者の事業環境も、様々大きく変化してきたところでもございます。

こうした非常に動いている状況の中で議論することが非常に難しく、またもともとの本質的な問題として、表現の自由と、それから被害者の方の権利、とりわけ人格的な権利利益の侵害の救済のバランスをどのように取るか。

また、インターネットの情報流通の基盤となってきたプラットフォームの事業者の方に対する規律は、まさに先ほど上沼先生から、相隣関係、あるいは交通整備というお話がありましたけれども、やはり一歩間違えますと、車の流れをそもそも止めてしまうとか、特定の移動にだけ優先的なファストトラックを認め、特定の移動に対して障害を設けるみたいなことにもなりかねない中で、慎重な配慮が必要であるところ、構成員の先生方には、それぞれのお立場から専門的な知見を持ち寄っていただき、かつ冷静に、また慎重に、そして何よりも実効的な対策を、プラットフォームの事業者に対して、またそれを超えて広く誹謗中傷等の問題の対策について、丁寧に御議論いただいたものと思っております。

私は一応主査ということで、非常に拙い進行ではありましたが、このような形で取りまとめができたというのは、構成員の皆様、それから何よりも事務局の皆様のおかげだと思っております。改めてこの点はこの場で御礼を申し上げたいと思っております。

それでは最後となりますが、事務局より連絡事項があればお願いいたします。

**【木村利用環境課課長補佐】** 宍戸主査、ありがとうございます。本ワーキンググループですけれども、本日の会合が最終回となります。

先ほど宍戸主査におっしゃっていただいたとおり、親会であるプラットフォームサービスに関する研究会の開催については、別途御連絡をさしあげたいと思っております。

事務局からは以上でございます。先生方には熱く御議論いただきまして、誠にありがとうございました。心より御礼申し上げます。

【宋戸主査】 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。

以上をもちまして、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12回会合を終了とさせていただきます。

本日も皆様お忙しい中、御出席いただき、誠にありがとうございました。これにて散会いたします。