

(2025年4月)X: SNS等における違法情報等への対応に関するヒアリングシート

1 総務省要請に関する取組について		
Q1-1 利用規約等に基づく対応関係	(1) 利用規約等における記載内容	Xポリシー（<u>違法または特定の規制物品/サービス</u>）において以下のように定めています。 「Xでは、利用者の安全を重要視しています。現実世界での実害につながり得る事柄に対処する取り組みとして、Xを使用して何らかの違法行為を行うことや、非合法活動を促進することを禁じます。」
	(2) 闇バイトの募集活動に係る投稿に関する流通状況	弊社では具体的なデータは持ち合わせておりません。
	(3) 削除対応等の実施状況	警察庁と連携の上、対応の迅速化を進めております。
Q1-2 アカウント開設時における本人確認手法の厳格化関係	(1) 本人確認の実施状況等	【本人確認の実施状況】 Xでは、プラットフォーム全体にわたる完全性や信頼性を向上させるため、特定のX機能において、任意で選択できる身分証明書確認のオプションを用意しています。X Premium加入者が政府発行のIDを使用して本人確認を行い、ID確認バッジを申請することをオプションで選択した場合に、このデータを収集します。確認が完了すると、透明性の確保のため、利用者のプロフィールに認証済みラベルが追加されます。また、特定のX機能に関連する新たな特典を今後ご利用いただける可能性もあります。このオプションは現在、個人ユーザーのみが利用可能であり、企業や組織は利用できません。 https://help.x.com/ja/rules-and-policies/verification-policy 【本人確認手法の厳格化を含む措置の検討状況】 Xは本名を必須とせず、誰もが自由に利用できるサービスとして設計されています。本人確認手法の厳格化は、重要情報のセキュリティリスクや運用コストの増大を招くだけでなく、犯罪グループによる認証迂回の可能性も否定できません。また、ユーザーの利便性を損なうことで、Xが提供するオープンなコミュニケーションの場としての価値が低下する恐れもあります。表現の自由と規制のバランスは慎重に考慮すべきであり、厳格化が現実的かつ効果的な解決策とは考えにくいです。Xでは既にスパム対策や違法コンテンツの監視を強化しており、こうした取り組みを通じて課題に対応していく方針です。 なお、過去には一部の通信事業者や悪質なボットが、2FAの仕組みを悪用して大量の偽のSMS認証要求を生成し、Twitter（当時）に不正なコストを強いているケースが報告されています。
	(2) 犯罪実行者の特定に資するその他の取組	対応の迅速化に向け協議を進めています。
Q1-3 捜査機関等からの照会への回答の円滑化関係	(1) 捜査機関等からの対応状況	【(i) 照会から開示に至るまでの標準対応期間】 可能な限り迅速に対応できるよう努めています。
		【(ii) 対応件数の推移】 2024 (Jan-Jun) : 1,627 2024 (Jul-Dec) : 1,559 https://transparency.x.com/en
		【(iii) 円滑に回答できる体制整備の実施及び検討状況・課題】 対応の迅速化に向け協議を進めています。
	(2) 捜査機関	【(i) 通信ログの保存状況】

	等への対応の円滑化に資する通信ログの扱い	Xが情報を保管する期間は情報の種類によって異なり、利用規約とプライバシーポリシーによって定められています。Xのリアルタイム性を鑑みて、一部の情報（IPログなど）はごく短期間のみ保管されます。 https://help.x.com/ja/rules-and-policies/x-law-enforcement-support 【(ii) 通信ログの保存期間算出の根拠】 Xは、通信ログの保存期間を運用上の必要性やリアルタイムプラットフォームの要件に基づいて設定しており、これは利用規約およびプライバシーポリシーに記載されています。例えば、IPログは機能性とセキュリティを支えるために短期間のみ保存されます。このアプローチを業界慣行と経験に基づいてグローバルに適用しており、これまでのところ大きな問題は発生していません。 【(iii) 保存期間の延長の可否やその理由等、その他の課題】 さまざまなプライバシー義務により、私たちは保持するデータの量を最小限に抑える必要があります。また、ユーザーデータを過剰に保有すると、データ漏洩のリスクがあります。特定の例外を除き、私たちはグローバルに同じルールを適用しております。
Q 1－4 利用者に対する注意喚起・周知活動関係		【自らが提供しているSNS等のユーザーに対する闇バイト等の重大な犯罪に加担する危険性についての注意喚起・周知活動の実施状況】 12月3日より特定ワードを用いた検索の結果に注意喚起が表示される仕組みを実装しております。
2 その他の違法情報等への対応について		
1) 違法情報への対応について		
Q 2－1 違法情報への対応における利用規約等における扱い		【①どのような種類・性質の情報や行為を禁止としているか】 Xポリシー（違法または特定の規制物品/サービス）に以下のように定めています。 「Xでは、利用者の安全を重要視しています。現実世界での実害につながり得る事柄に対処する取り組みとして、Xを使用して何らかの違法行為を行うことや、非合法活動を促進することを禁じます。」 【②どのような削除対応等を行うことと定めているか】 どのように執行するか このポリシーに違反した場合の結果は、違反の重大さと過去の違反履歴によって異なります。以下は、このポリシーに違反するコンテンツに対する潜在的な執行オプションのリストです： 投稿の削除を要求する。例えば、違反コンテンツの削除を求め、再度投稿できるようになる前に一定期間読み取り専用モードで過ごすよう求めることがあります。繰り返しの違反はアカウントの停止につながる可能性があります。 このポリシーに違反する行為に専念していると見られるアカウントの停止。場合によっては、コンテンツ関連の違反に対して初回レビューでアカウントが停止されることもあります。
Q 2－2 違法情報の削除対応等の取組	(1) 利用者からの申告対応	【違法情報について、利用者からの申告を受け付けているか】 違反の内容によっては、個別のポスト、リスト、またはプロフィールから直接報告できます（スパム、攻撃的または有害なコンテンツ、不適切な広告、自傷行為、なりすましなど）。それ以外の種類の違反を報告する方法については、以下の「特定の種類の違反を報告する方法」のセクションをご覧ください。

		【受け付けている場合、受付窓口・受付体制をどのように定めているか】 違反の内容によっては、個別のポスト、リスト、またはプロフィールから直接報告できます。参照リンク
		【受付窓口を定めている場合、どのような方法による申告を可能としているか】 違反の内容によっては、個別のポスト、リスト、またはプロフィールから直接報告できます。参照リンク
		【申告の受付のためどのような体制を整備しているか】 24時間体制で多言語に対応できる国際的なクロスファンクショナルチームが対応しております。
		【当該受付窓口・受付体制について公表しているか】 受付窓口については以下のURLにて公表しております。 https://help.x.com/ja/rules-and-policies/x-report-violation#directly 受付体制については、詳細は公表しておりません。
	(2) 行政機関等からの申告対応	捜査機関からの申告対応
		【違法情報について、捜査機関からの申告や要請を受け付けているか】 受け付けています。
		【受け付けている場合、(1)とは別に受付窓口・受付体制を定めているか】 専用窓口を設けております。
		【受付窓口を定めている場合、どのような方法による申告や要請を可能としているか】 詳細は執行機関／捜査機関向けガイドラインに記載しております。
		【申告や要請の受付のためどのような体制を整備しているか】 セキュリティおよびビジネス上の理由から、詳細は公表しておりません。
		【当該受付窓口・受付体制について公表しているか】 窓口については公表しております。体制については公表しておりません。
		その他の行政機関からの申告対応
		【違法情報について、その他の行政機関からの申告や要請を受け付けているか】 法執行機関からの報告対応と同様となります。
		【受け付けている場合、(1)とは別に受付窓口・受付体制を定めているか】 専用窓口を設けております。

		【受付窓口を定めている場合、どのような方法による申告や要請を可能としているか】 詳細は執行機関／捜査機関向けガイドラインに記載しております。
		【申告や要請の受付のためどのような体制を整備しているか】 セキュリティおよびビジネス上の理由から、詳細は公表しておりません。
		【当該受付窓口・受付体制について公表しているか】 窓口については公表しております。体制については公表しておりません。
		インターネット・ホットラインセンター等の第三者機関からの申告対応
		【違法情報について、インターネット・ホットラインセンター等の第三者機関からの申告や要請を受け付けているか】 法執行機関からの報告対応と同様となります。
		【受け付けている場合、（１）とは別に受付窓口・受付体制を定めているか】 専用窓口を設けております。
		【受付窓口を定めている場合、どのような方法による申告や要請を可能としているか】 詳細は執行機関／捜査機関向けガイドラインに記載しております。
		【申告や要請の受付のためどのような体制を整備しているか】 セキュリティおよびビジネス上の理由から、詳細は公表しておりません。
		【当該受付窓口・受付体制について公表しているか】 窓口については公表しております。体制については公表しておりません。
	(３) 違法情報への対応等	【違法情報について、（１）や（２）の申告や要請によらず、AIを活用するなど主体的に検知や削除対応等を実施しているか】 当社のルールを施行するために、機械学習と人間によるレビューの組み合わせを使用しています。当社のシステムは、重要な文脈を使用して潜在的なルール違反についての決定を下す人間のモデレーターにコンテンツを提示することができます。
		【実施している場合、どのような方法・体制によって検知・削除対応等を実施しているか】 24時間体制で多言語に対応できる国際的なクロスファンクショナルチームが対応しております。
	(４) (１)～(３)における体制整備の状況	(１)における体制整備の状況
		【①利用規約等に反しているかを審査するプロセス・体制】 24時間体制で多言語に対応できる国際的なクロスファンクショナルチームが対応しております。

		【②申告・要請や検知がなされてから、削除対応等を行うまでの期間】 可能な限り迅速に対応できるよう努めています。
		【③申告・要請をした者及び発信をした者に対する削除対応等の実施の判断に係る通知の有無及びその内容】 ※それぞれのケースにより対応が異なる
		【④削除対応等の実施の判断に対する不服申立制度の有無及びその内容】 ユーザーのための異議申し立て手続きを用意しています。
		(2)における体制整備の状況
		【①利用規約等に反しているかを審査するプロセス・体制】 24時間体制で多言語に対応できる国際的なクロスファンクショナルチームが対応しております。
		【②申告・要請や検知がなされてから、削除対応等を行うまでの期間】 可能な限り迅速に対応できるよう努めています。
		【③申告・要請をした者及び発信をした者に対する削除対応等の実施の判断に係る通知の有無及びその内容】 投稿されたコンテンツに違法性があると申し立てる法的請求を受けたことをユーザーに通知します（通知が可能な場合）。
		【④削除対応等の実施の判断に対する不服申立制度の有無及びその内容】 ユーザーのための異議申し立て手続きを用意しています。
		(3)における体制整備の状況
		【①利用規約等に反しているかを審査するプロセス・体制】 (2)における回答と同様です
		【②申告・要請や検知がなされてから、削除対応等を行うまでの期間】 (2)における回答と同様です
		【③申告・要請をした者及び発信をした者に対する削除対応等の実施の判断に係る通知の有無及びその内容】 (2)における回答と同様です
		【④削除対応等の実施の判断に対する不服申立制度の有無及びその内容】 (2)における回答と同様です
	(5) その他の体制整備の状況	【①違法情報の削除対応等の実施の判断基準及び意思決定プロセス】 現在当該情報を公表しておりません。
		【②違法情報への削除対応等について、日本語で対応が可能な人員として常用している人数】 セキュリティおよびビジネス上の理由から、現在当該情報を公表しておりません。

		【違法情報の削除対応等の審査・判断に際し、日本の法令等に精通した人材がいる場合、当該人材の知識経験（弁護士等）】 セキュリティおよびビジネス上の理由から、現在当該情報を公表しておりません。
		【違法情報の削除対応等の審査・判断に際し、日本の法令等に精通した人材がいる場合、当該人材の人数】 セキュリティおよびビジネス上の理由から、現在当該情報を公表しておりません。
2) 違法・有害情報への共通する対応について		
Q 2－3 違法・有害情報の流通・拡散を抑止するための方策	（１）繰り返し行為に対する取組	「信頼性ポリシー」を元に対応しております。 https://help.x.com/ja/rules-and-policies/authenticity
	（２）その他の態様・場面に着目した取組	【その他の違法・有害情報の流通の態様に着目した取組】
		「信頼性ポリシー」を元に対応しております。 https://help.x.com/ja/rules-and-policies/authenticity
		【災害時等の特定の場面に着目した取組】
		危機対応プロトコルを実行します。
	（３）社会的影響の評価	【諸外国における制度（欧州のデジタルサービス法等）の適用を受けている場合、適用を受けている制度の名称】
		EUにおけるDSAなど
		【当該制度に基づき、社会的影響の評価をどのように実施しているか】
	https://transparency.x.com/en/reports/dsa-risk-assessment-report	
	DSAに基づき、確率、重大性、固有リスク、制御強度、優先順位を基準としたリスク評価（RA）を実施し、違法コンテンツの拡散、基本的人権、市民的議論や選挙、ジェンダーに基づく暴力などの体系的リスクを評価しています。	
	【最新の評価結果はどのような内容か】	
	最新のグローバル透明性レポートによると、当社の対策は効果を上げており、EUの法執行機関からの報告に対する対応率は90%以上となっています。	
	（４）社会的影響の評価結果を踏まえた軽減措置の内容	評価結果を踏まえ、ドッキング検出の強化、メディアリテラシーキャンペーン（例：INACHの反ヘイトスピーチ活動）の拡大、NGOやEU法執行機関との連携による迅速なコンテンツ削除を推進しています。また選挙時にはハッシュ絵文字で選挙そのものの認知を上げ、プロンプトにより信頼できる情報を提供します。
	（５）（３）、（４）の制度に係る評価	DSAの枠組みは透明性と責任の向上を目指していますが、リスク評価や報告の義務により運用負担が増大しています。弊社が提供するデータは、政府、研究者、メディアによる解釈が多様であるため、運用上の課題が残ります。「闇バイト」のように、特定の問題が提起された場合に関係者と協力して効果的なリスク管理を行うことが、弊社として望ましいアプローチと考えています。