

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7回）

令和5年6月1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7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としておりますので、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について御説明をお願いいたします。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 事務局の総務省総合通信基盤局消費者行政第二課の池田です。

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しております。また、本日の会合につきましては、記録のため録音させていただきます。

次に、構成員の皆様、御発言者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、御発言時以外はマイクをオフにして、映像もオフにさせていただく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御発言されたい旨を書き込んでいただくようお願いいたします。それを見た主査から発言者を指名いただく方式で進めます。

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。御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。

その他、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、対応いたします。

本日の資料の確認に移ります。本日の資料ですが、本体資料として資料1から資料3まで、また、参考資料1から参考資料3までを用意しております。参考資料3につきましては、前回までの会合において構成員の先生方に御質問いただいております件についてGoogle社様から追加での御回答がありましたので、参考資料としてつけているものでございます。

注意事項と御案内は以上でございます。

それでは、これ以降の議事進行を宍戸主査にお願いしたいと存じます。よろしくお願

いたします。

【宍戸主査】 承知いたしました。本日は、まず、法務省様より「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処理」について、続いて、総務省様より「インターネット上の誹謗中傷への対応に関する政策パッケージに基づく取組」について御説明をいただきます。その後、事務局より「プラットフォームサービスに関する研究会 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 今後の検討の方向性（案）」について、これまでの議論を踏まえて御用意いただきましたので、御説明をいただきます。その後、事務局等からの説明に関する質疑でございますけれども、資料中の項目の1、2、3、4と区切って、意見交換をいただければと考えております。

早速議事に入ります。アジェンダの1番目でございます。法務省、川副参事官様より説明をよろしく願いいたします。

【川副オブザーバー】 法務省人権擁護局参事官の川副と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

御案内いただきましたとおり、法務省人権擁護局からインターネット上の人権侵犯事件の処理について、現状を説明させていただきます。

資料として、「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処理について」という1枚目の資料は、人権相談等で人権侵犯の御相談を受けた際の処理の流れの図でございます。こちらについては、従前、同じものを皆様に共有させていただいたことがあると思いますが、件数等についてリバイスするものとなっております。

2枚目を御覧ください。法務省の人権擁護機関による削除要請と削除の対応率をサイト別にまとめたものでございます。こちらは期間を更新し、一番下に書いていますが、令和2年1月から令和4年12月までの3か年の間の削除率をサイト別にまとめさせていただいたものとなっております。議論の参考にしていただければと思っております。

全体的な削除の対応率につきましては約7割程度で、割合自体は昨年度の発表のものと同程度変わってはおりません。既に御案内のとおりですけれども、法務省の人権擁護機関の削除要請は強制力がありません。そのため、削除対応率の向上のためにはプロバイダ等の協力が不可欠と認識しております。そのためにプロバイダ等に対して、総務省とともに継続的に開催している意見交換の場であります実務者検討会、また個別の協議などを通じ、法務省の人権擁護機関の取組について説明をした上で理解を求め、反応のない小規模な事業者などについては、関係構築などを粘り強く促していると、そういったことを行っ

ているところでございます。

また、論点の中で、公的な機関からの削除要請に関して、透明性の確保というお話がございました。その点に関しましては、我々の削除要請の業務に資するよう、法的問題を整備するために宍戸先生に座長を務めていただき、インターネット上の誹謗中傷をめぐる法的問題に関する有識者検討会を行い、そこに参加しまして、取りまとめが昨年5月に行われ、それが公表されたところでございます。この取りまとめで示された考え方の周知を今後ともするとともに、削除要請の判断基準の透明性の確保にも努めていきたいと考えております。

もう一点、議論の中で出ておりました削除要請の窓口に関する明確化といったお話があったと思います。我々の人権擁護機関が削除を要請している窓口としましては、プラットフォーム事業者によって異なるところでございます。優先的に審査を受けられる窓口として、既に御案内のとおり、YouTubeの公認報告者プログラム、そういったことが利用できる業者もある一方で、一般の措置の申請の窓口から要請することもございます。サイト上に措置の申請窓口があったとしても、自動応答しか返信がない場合や、削除要請に対して全く何の反応も見られないといった事業者、電子掲示板等ですけれども、そちらも存在するところでございます。

また、そもそも法務省の人権擁護機関に寄せられる相談として、一般の方から措置の申請の方法が分からないといった相談も少なくないところでございまして、窓口明確化、対応の向上は、我々としてもぜひ必要なところと考えてございます。

3枚目は同じく削除対応率ですが、具体的な類型別にまとめているものでございます。先ほどの2枚目と数字自体は変わらないのですが、まとめ方が変わっているということになっております。

説明は以上でございます。ありがとうございます。

**【宍戸主査】** ありがとうございます。

それでは、続きまして、資料2につきまして、総務省より御説明をお願いいたします。

**【池田消費者行政第二課課長補佐】** 総務省消費者行政第二課、池田でございます。まず、資料2につきまして説明をさせていただきたいと思っております。

「インターネット上の誹謗中傷への対応に関する政策パッケージ」に基づく取組ということで、これまで、本ワーキンググループの親会に当たるプラットフォームサービスに関する研究会においても御議論いただいてまいりました内容等のその後の進捗等につきまして

て、説明をさせていただきたいと思います。

まず、御参考ですけれども、これまで、「インターネット上の誹謗中傷への対応に関する政策パッケージ」に基づいて総務省として取組を進めてまいりました。また、昨年夏の第二次とりまとめにおきましては、これらの取組を基本的な方向性としつつ、今まさにこの場で御議論いただいておりますような、さらなる、事業者の透明性・アカウントビリティの確保について御議論をいただいているところでございます。

この第二次とりまとめで御議論いただいた内容についてでございますけれども、まず、前提となる実態の継続的な把握についてでございます。こちらにつきましては、違法・有害情報相談センターに寄せられております相談の件数等について、令和4年度の件数がまとまりまして、5,745件でございました。前年より減少したところでございますけれども、依然、高止まりの傾向にあるというところでございます。なお、相談件数の事業者サービスというのは、Twitter、Google、Meta、5ちゃんねる、爆サイという順番でございました。

その他、こちらのページにつきましては、今、川副参事官から御紹介いただきましたような、法務省における取組の状況に関して、また、過去の会合におきまして、セーフアーインターネット協会様に御教示いただきましたような相談の受領件数の状況につきまして、また、親会での御報告について本ワーキンググループでも引用いたしましたけれども、総務省が三菱総合研究所に委託して実施したアンケート調査の結果概要等をピックアップしてまとめさせていただいております。

こちらが、今申し上げました違法・有害情報相談センターに寄せられた相談の件数の推移でございまして、また、その内訳をそれぞれ示しております。さらに、相談の内訳でございまして、多くの方の御相談内容といたしますが、削除の方法を知りたいという御相談が多いところでございます。その他、先ほど御紹介いただきました法務省における取組の状況と、SIAにおける取組の状況、また、ユーザーのアンケート調査結果等の概要をピックアップしております。

総務省の政策パッケージの中には、情報モラル、ICTリテラシーの向上のための啓発活動に関する記載項目がございます。こちらでは総務省においてインターネットトラブル事例集を作成・公表しておりますが、アップデートを図った部分についての説明、また、e-ネットキャラバンに関する受講状況、加えて、特設サイト、コラボ動画の作成状況等について説明を追加させていただいております。その具体的な内容につきましては、紙面

で代えさせていただきたいと思えます。

プラットフォーム事業者の対応状況等に関しましては、先ほど御紹介いただいた、法務省における対応状況についての内容、また、SIA様における御対応の内容とその状況について、それぞれインプットいただきました内容をまとめさせていただいております。

また、別の論点といたしまして、誹謗中傷等の違法・有害情報対策に関しての国際的な対話が深められているかという状況につきましての報告でございますけれども、EUとの政策対話、米国との政策対話、あるいは英国との政策交換の場などにおいて、日本の検討状況を共有するとともに、各国の検討状況等について情報交換を行っている点紹介をしております。

また、G7群馬高崎デジタル・技術大臣会合において、未来のインターネット宣言に関する原則へのコミットメントが再確認されたという点について紹介をさせていただきます。

発信者情報開示に関する取組については御案内のとおり、2022年10月1日より新しい制度が施行され、非訟事件手続に基づく発信者情報開示請求が可能になっております。こちらにつきましては、その運用等について関係者等とも情報交換、共有等を図りながらその円滑な実施に資するように、総務省としても協力、支援を行っております。

また、新制度について、多様なステークホルダーの皆様、被害に遭われやすい方、また用いる弁護士の方等に向けて新制度の周知を図っておりますとともに、国民の皆様にも知っていただくような周知広報活動に努めております。

相談対応の充実に向けた取組について、相談内容に関する連携として、各相談機関間との連携を昨年度以来、継続的に実施しております。その内容につきましては、違法・有害情報相談連絡会を設置し、違法・有害情報相談センターのほかインターネット・ホットラインセンター、セーフターインターネット協会、東京都様、全相協の方々、オブザーバーで関係機関等を含めまして、相談機関間の連携強化を図りまして、相談者に対する円滑かつ最適な解決策の提供のための連携を図っておるところでございます。

その連携強化の例として、相談窓口案内図のアップデートを図りまして、より詳細に御案内ができるようにというところと、相談機関間のコミュニケーションが円滑に行えるようにということを行っております。

こちらは、かつてこの研究会でも御紹介したところでございますけれども、まだまだ相談機関の認知度については向上の余地があるかというところでございます。

資料2の説明につきましては、以上とさせていただきます。

【宍戸主査】 ありがとうございます。

それでは、次に、「プラットフォームサービスに関する研究会 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 今後の検討の方向性（案）」についても事務局より御説明をお願いいたします。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 今御案内のありました資料3、プラットフォームサービスに関する研究会 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 今後の検討の方向性（案）につきまして、説明をさせていただきます。

まず、こちらの資料の位置づけについてでございますけれども、今後の検討の方向性の案につきましては、前回会合において、論点整理ということで構成員の皆様にご議論いただきました内容をベースに、表現の精緻化と簡素化を図ったものであります。こちらをベースに、今後このような点について議論をしていく必要があるという部分について、事務局で一定整理を図ったものでございますので、それを前提として、また本日御議論いただければと思っております。

全体の構成でございますけれども、まず、開催に関するこれまでの経緯等について改めて整理をさせていただいております。中身については、論点整理と同じ構造を踏襲しております。プラットフォーム事業者がどのような責務を負うのかということに関する御議論の内容と、今後の検討の方向性、そしてプラットフォーム事業者がそのようなスキームを前提にしつつ、具体的にどのような対応を取るべきであるのかということについての御議論の概要について、1. 及び2. で整理を図っております。

3. においては、プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割といたしまして、これまで御議論いただきました削除義務や削除請求権に関する御議論をまとめています。

4. においては、その他の項目として、まとめております。また、20ページまでのところが今申し上げた内容になっておりますけれども、21ページ以降の部分につきましては、本日まで御説明、インプット、御発表等いただいた事項をまとめており、その経緯と御議論の前提としておりました検討アジェンダ、また、御議論の前提となりましたファクト、数値等についてまとめを図った参考資料となります。

では、中身の説明に移ってまいりたいと思います。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に関する部分につきましては、これまでの御議論に至りました経緯を改めて確認しておるものでございますので、この場で詳細に立ち入ることはいたしません。親会での御議論を踏まえて、ワーキンググループにおいては、プラッ

トフォーム事業者の役割について専門的に御議論いただいております。その幅広い御議論を関係者や一般からの意見募集等を踏まえつつ、流通状況、プラットフォーム事業者の責務、プラットフォーム事業者による削除等の透明性・アカウントビリティ確保の在り方、実効的に抑止するための果たすべき役割等について御議論いただいておりますというのを整理いたしております。

また、本ワーキンググループの検討の背景という項目を設けております。この部分につきましては、議論の前提をより明確にしようという趣旨で記載をしたところがございます。誹謗中傷という問題は依然、重大な問題になっているということ、プラットフォーム事業者においては、削除というものについてより円滑に対処いただく必要があるということに関して、フォーカスして御議論いただいた内容について、その前提の部分をより明確に記載を行っております。そして、それらの前提の中でのこれまでの御議論の内容についての説明がⅢ以降で続いています。

1. プラットフォーム事業者の誹謗中傷等の情報の流通の低減に係る責務というところについてでございます。まず、不特定の者が情報を発信し不特定の者が閲覧できるサービスについて、このような場の有効性について言及をしつつ、そのような誰もが容易に発信して拡散できるという場の性質が違法・有害情報の流通が起きやすいということ、また、被害及び悪影響が際限なく拡大しやすく甚大になりやすいという点について整理しております。

また、そういった性質がありつつも、誹謗中傷等の削除等に関する責務が法的に明確に位置づけられていないことによって、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いるのではないかという指摘について明確化をしております。

これらを前提といたしまして、プラットフォームを提供する事業者については、このような場を提供しているということ、また、大量・迅速な削除を実施でき得る立場にあるということ、また、閲覧をする者に対して広告を見せることによって収入を得ていること等について、それらを前提といたしまして、個別の情報の流通及びその違法性を知ったときや、その違法性を知るに足る相当の理由があるときなどには、表現の自由を過度に制限することがないように十分に配慮した上で、プラットフォーム事業者が迅速かつ適切に削除を行う責務を課すべきではないのかという点について、御議論の内容を、よりその表現として明確化を図った上で記載しております。

また、責務の対象とする部分につきましては、サービスの内容や規模等に応じて検討が

必要であるという点について述べております。

また、責務の対象となる情報の範囲について、誹謗中傷等の権利侵害情報とするか、また、個別の行政法規に抵触する違法情報も対象に含めるかなどについても、今後より検討することが適当であると述べさせていただきます。

2. においては、そのような現状と責務がありつつ、実際、プラットフォーム事業者が利用規約等に基づく削除を行っていらっしゃいますが、この削除等の基準について、基準の書き方が曖昧である、不透明である、削除等の基準や体制が日本の法令や被害実態に即していないのではないか、また、窓口や申請フォームについて分かりにくく、申請が適切に対応されるか不透明といった課題など、これまで指摘いただいた点について、その課題に対応するために、次のような具体的な措置について検討することが適当であるとまとめを図っております。

(1) 対象となる事業者について、責務の部分で述べましたように、例えば、利用者数やサービスの目的・性質を考慮した上で、さらに責務の範囲の部分で述べた点も考慮しつつ、さらに検討することが必要ではないかと述べております。

また、内外無差別の原則という観点から、海外事業者に対しても規律の適用が図られるべきであるという点を述べております。

(2) で具体的に、事業者による違法情報の削除等に関する枠組みについて御議論いただいた内容のまとめを図っております。ア削除等に関する基準について、①削除指針において、プラットフォーム事業者が利用規約やポリシーを定めて削除等を実施している点についての言及をしております。これまでの研究会でのヒアリングや被害者等からの指摘によると、その基準というのは必ずしも明らかではないという事業者もいるところでございます。

また、海外事業者については、ポリシーはグローバルに適用、運用されることが前提とされており、その基準が日本の法令や被害実態に即していないのではないか、また、それが不透明ではないかという指摘があるという点を述べております。

また、これらを前提といたしまして、利用者にとって透明性、実効性を確保する観点から、削除等の基準について、1. で述べたような責務を踏まえた削除のための指針を設定し公表することとするべきであるという方向性を述べております。

例えば、海外事業者については、グローバルなポリシーと別に日本の法令や被害実態に即した削除指針を策定、公表させることも含めて、引き続き精査することが必要という点

を述べるとともに、この策定、公表に当たっては、日本語で、利用者にとって分かりやすいものとするのが適切であるという点を述べております。

②申請の手續等に関して御議論いただいた内容についてのまとめを図っております。実際にプラットフォーム事業者の皆様が窓口を使って申請等を受け付けていらっしゃるということについて、被害者等の方からは、所在が分かりにくい、日本語での申請が困難、十分な理由の説明ができないなどの指摘があったところです。

こちらについてプラットフォーム事業者は、受付窓口や手續について整備を求めるべきではないかという点について、御議論いただいた内容をまとめております。その際にも、申請を行うに当たって日本語で受付ができるようにすべきこと、また、それを分かりやすく示すことなどの義務づけの検討が必要ではないかと御議論いただいた内容についての整理を図っております。

申請に対する対応状況の透明化という点につきましても、申請状況の対応状況が不明確であるという点を踏まえ、申請状況等について、通知・返答を行うことや、その判断についての理由について一定、説明を行っていただくことが必要ではないかという点について御議論いただいた内容になっております。この点については、全ての申請について何らかの対応を義務づけるということについては、過大な負担になり得るということも踏まえた上で、さらに検討することが適当であるという方向性としてお示しをさせていただいております。

標準処理期間につきましてもですが、こちらにも迅速な対応を望む被害者の方からは、その対応を迅速に審査することを期待する観点からも有効であろうというもの、一方で事業者の方々からは、その遵守にとらわれて適切な判断が行われなくなるおそれがあるという御指摘があったことも踏まえまして、メリット・デメリットを踏まえて慎重な検討をすることが適当であるという案をお示ししております。

運用状況の公表と運用結果に対する評価に関連いたしましては、これまで研究会においても、各事業者の皆様におかれまして御発表いただけてきたところでもありますけれども、削除の方針に基づいて削除された対応等の状況や、それに対してどのように評価するかに関して、引き続き、それらを公表する体制を設けるとともに、そのような場を設置する可能性も含めて、今後、具体的な検討を行うことが適当であるのではないかとこの点について述べております。

また、事業者の皆様においては、自己評価については柔軟性と裁量を保つことが必要で

あると指摘がございましたが、自己評価の客観性や実効性を高める方法についても検討することが適当であるということ、また、その公表等に当たっては、被害者の利益を害することがないようにしなければならないという点について御議論いただいた内容のまとめを図っております。

3. プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割に関して、御議論いただきました内容をより表現の精緻化等を図って、まとめています。

(1) 個別の違法・有害情報に関する罰則付の削除義務、公法上の削除義務についてより具体的な内容を述べつつ、御議論の内容のまとめを図っております。違法・有害情報流通の低減のためにプラットフォーム事業者に対し削除の義務づけを、包括的・一般的に監視させた上で、それを削除しなかった場合に、罰則を通じて実施させる方法もアイデアとしては考えられるところではありますが、このような方法は、そのような義務を背景として、プラットフォーム事業者の方々が実際には違法ではない疑わしい情報を全て削除するなど、過度な削除が行われるおそれがあるということや、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ということになるとともに、利用者の表現に対する制約をもたらすということになるため、慎重であるべきと考えられるという御議論の結果の整理を図っております。

また、個別の違法・有害情報に関する行政庁からの削除要請に関しまして、今日法務省からも御発表いただきましたように、現に行われているところでありつつ、まだまだ改善の余地があるものの一定の実効性が認められるのではないかとこのところでございます。

プラットフォーム事業者に、この要請に応じて削除することを義務づけることについてはどうかという点に関しましては、例えば、行政からの要請に応じて全てをオートマチックに削除するようになることは、利用者の表現を自主的に制限するおそれがあることから、慎重であるべきということについて御議論の結果のまとめを図っております。

もちろん、このような取組をプラットフォーム事業者の皆様が自ら信頼できる通報機関に関する設定を策定されて、それに照らして行政機関を信頼するかどうか評価された上で取組として行われるということは考えられるということと、また、行政庁が行うということに関しましては、強制力を伴わないとしましても、透明性の確保が求められるという点を述べております。

(3) 違法情報の流通の監視に関し、網羅的な監視について、法律上義務づけることに関しましては、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に関

して、そういった観点からこれには慎重であるべきという考え方の整理を図っております。このような監視につきましては、一般網羅的に行うということに限らず、繰り返し多数の違法情報を投稿するアカウントに限定した場合でも、同様な懸念は適用される場所であり、慎重であるべきと考えられるという点について御議論いただいた内容の整理を図っております。

繰り返し多数の違法情報を投稿するアカウントの停止・凍結等につきまして、法律で義務づけるということに関しましては、表現の事前抑制という性質を有しているものである以上、慎重であるべきと考えられるとまとめております。

アからウまで述べた点につきましては、プラットフォーム事業者の方々が自主的に行うことは当然妨げられるものではないという前提についても整理を図っております。

(4) 権利侵害情報に係る送信防止措置請求権の明文化に関しては、論点整理の際にも御議論いただいた内容をさらに圧縮したところがございますが、このような人格権を侵害する投稿の削除を求める権利についても判例法理で認められているところであり、一定の要件の下で、権利侵害情報の送信防止措置請求をすることが可能であるという権利を明文化することについては、権利があるということについて広く認知され得る等のメリットがある一方で、権利の濫用や過度な削除が行われるデメリット等も考慮して慎重に検討を行う必要があるという御議論の内容についてまとめさせていただいております。

(5) 権利侵害性の有無の判断の支援に関しまして、事業者の皆様が申請を受けても、権利侵害の有無を判断することが難しいという点を述べていらっしゃることも踏まえての御議論の結果についてまとめを図っております。

権利侵害性の有無を判断しないで、申請があったら削除してしまうというアイデア、ノーティスアンドテイクダウンにつきましては、外形的な判断をするということであれば、現行のプロバイダ責任制限法の規定もある中で、過度な表現の自由に影響を与え得るこのような手段の導入については慎重であるべきと考えられると御議論いただいた内容をまとめております。

また、プラットフォーム事業者を支援する第三者機関に関して、このような機関が法的な拘束力を持つことを想定した場合には、より慎重な判断が行われて時間が結果的にかかってしまうということ、あるいはそのような判断があった上でも、裁判で争うことが可能であるということを踏まえれば、必ずしも迅速な手続につながることも言い難いことから、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と考えられると御議論いただ

いた内容の記載をしております。

また、裁判外紛争解決手続（ADR）につきましても、第三者機関と同様でございますけれども、憲法上保障される裁判を受ける権利や裁判所の判断以外の判断には従わない事業者もいらっしゃるということ等を踏まえると、実効性や有効性という観点に疑問符がつくことから、法的に整備することについては慎重であるべきと考えられると御議論いただいた内容をまとめております。

その他の内容につきまして、相談対応の充実に関しまして、引き続き、相談機関間での連携を深め、相談機関間の相互の理解による適切な案内を可能とすることや、知名度の向上を図っていくことが適当であるという方向性についてまとめておまして、DMによる被害の対応に関しましては、被害が現に発生しているというところでありつつ、これを発信者情報開示請求制度の対象とするということに関しては、発信者情報開示請求制度の根本的な制度の改変にもつながるということから、引き続き、その見直しをすべきかどうかということに関しての実態、被害等の把握等を引き続き把握に努めることが適当であるという方向性をこちらで述べております。

また、ワーキンググループの場でも御議論があった、特に青少年にまつわる違法・有害情報の問題に関しまして、必要な政策を検討すべきとの指摘を踏まえまして、諸外国における取組や我が国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、引き続き把握に努めると掲載させていただいております。

炎上事案に関する記載につきまして、記載の場所について整理を図ったところ、末尾に述べさせていただいておりますけれども、対応するニーズがあることもございますので、引き続き、慎重な検討が必要であるというところについて述べさせていただいております。

冒頭に申し上げましたように、資料の後半におきまして参考資料集ということで、開催に関しての事実や検討アジェンダ、また、ファクト等についてまとめを図らせていただいております。加えて、これまで構成員の皆様からインプットいただいた御意見等、検討アジェンダに対する御意見などにつきましても、最後に添付しております。

事務局からの説明は以上でございます。

**【宍戸主査】** 御説明ありがとうございました。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、御質問をいただこうと思います。これにつきましては、先ほど申し上げましたように、大きくⅢ 1、2、3、4と区切ってお伺いをしたいと思います。

そこでまず、資料の7ページ、8ページ、プラットフォーム事業者の誹謗中傷等の情報の流通の低減に係る責務につきまして、その前のⅠ、Ⅱを含めてでも結構でございますけれども、御意見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。御意見のある方は、チャット欄で私にお知らせいただければと思います。

7ページに記載しており、また下線も引かれておりますとおり、ワーキンググループといたしましては、プラットフォーム事業者が重要な役割を果たしてきているという現在のデジタル空間の特質なども踏まえた上で、そのような親会での議論を踏まえて、ワーキンググループではプラットフォームを提供する事業者について、情報が現に流通している場を構築し広く一般にサービスを提供している、投稿の削除等を大量・迅速に実施できる立場にある、広告を閲覧させることで収入を得ている場合があることなどから、個別の情報の流通及びその違法性を知ったときや、その違法性を知るに足る相当の理由があるときは、表現の自由を過度に制限することがないように十分配慮した上で、迅速かつ適切に削除を行うなどの責務をプラットフォーム事業者に課すべきであるというような考え方をお示ししているところであります。この点については、これまでのワーキンググループにおいても、強い御異論はなかったものというふうに思っております。

それでは、水谷構成員、お願いいたします。

**【水谷構成員】** よろしくお願ひいたします。今、宍戸先生からお読み上げいただいた下線部の部分で、この内容に基本的に賛成で、異論はないのですけれども、例えばプラットフォーム事業者、特にソーシャルメディアに関しては、場のデザイン、ユーザーインターフェースもですし、「いいね！」ボタン、あるいは拡散を容易にするシェアやリツイートというような仕組みを実装しているということ、そういった誘発的な、ある意味、「いいね！」ボタンをたくさん押しってもらうためにどんどん過激なことを投稿しやすくなるような、誘発的なデザインを、意図的にではないにせよ、プラットフォーム事業者がデザインとして提供している点は、考慮しないほうがいいのかどうかというのが気になったので、この点について何かありましたら御回答いただけると幸いです。

**【宍戸主査】** ありがとうございます。私自身は、ここでいう「現に流通している場を構築し」ということの中に、今、水谷先生が御指摘いただいた、また御発表もいただいた点は入っているのかなと思っていたのですけれども、総務省、いかがでございましょうか。

**【池田消費者行政第二課課長補佐】** まさに今、宍戸主査がおっしゃったとおりと同じ認識でございます。場の構築ということに関しまして、今、水谷先生がおっしゃいました

ようなデザインに関して、それが結果として違法・有害情報の流通を誘発しているということに関しての含意をしております。

【水谷構成員】 ありがとうございます。恐らくそうなのだろうなと思ったのですが、一応確認させていただきました。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。

それでは次に、上沼先生、お願いいたします。

【上沼主査代理】 表現的な部分で恐縮ですが、7ページの下線部について、もう少し丸めるという意味で、「誹謗中傷等の情報」を、例えば「誹謗中傷等を含む情報」などにすると、プラットフォーム事業者さんとしては納得いくかと思いました。また、その下の、「それを閲覧しようとする利用者に広告を閲覧させることで収入を得ていることなど」の部分は、前回、藤原先生が、広告だけではないからと指摘されたことを踏まえ、「広告を閲覧させることなどで」と変更するほうが良いというお話だったと思いました。

【宍戸主査】 ありがとうございます。私もさきほど、藤原先生の前回の御指摘を思い出しながら思ったところでした。事務局、いかがでございましょうか。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 いずれも御指摘のと通りの修正を図ることを検討したいと思います。御指摘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、1. につきまして、御意見等ごさいますでしょうか。

もしよろしいようであれば、また後で当然振り返ることがございますので、先に進んで議論を進めさせていただければと思います。そこで、9ページから13ページまでのプラットフォーム事業者に対する規律の部分でございます。こちらについても御質問や御意見を賜ればと思いますが、いかがでございましょうか。

藤原先生、お願いします。

【藤原構成員】 藤原でございます。どうもありがとうございます。私から、比較的マイナーですが、2点ほどコメントをしたいと思います。

1つは、10ページの真ん中辺りで、海外事業者について、「グローバルなポリシーとは別に、日本の～」とあって、最後に「引き続き精査することが必要である」と書いてあり、ほかは「検討」と書いてあって、ここだけ「精査」になっているのは何か理由があるのでしょうか。ほかの「検討」と同じであれば、そろえてあったほうが良いかなと思ったので、質問でした。

2点目は、12ページの辺りですけれども、イとウに分かれていて、運用状況の公表と運用結果に対する評価と書いてあって、状況の公表については、恐らく統計的な数字の話がメインで、結果に対する評価というのは、それがどうだったかという振り返りみたいな話で、PDCA的には意味がある区別だと思いますが、両方とも最初に透明性レポートの話が同じように書いてあって、読んだときにちょっと分かりにくいかなと思っていて、実際には多分、透明性レポートを作るとすれば、これは両方同じレポートに入ってくると思ったので、この2つは1つの項目にしてしまったほうが分かりやすく、レポートの中身として状況も公表するし、自己評価をどこまで入れるか話だと思うので、そう書いたほうが、実際にレポートを作ることになる側や読む側からすると分かりやすいのかなという気が少ししました。

一方で、ウの最後、取組状況の共有はまた全然違う話だと思うので、個人的にイとウはくっつけた上で、ウの後半は別の項目にしたほうが読み手にとって分かりやすいかなという気がしました。書かれている内容についてあまり違和感はないですけれども。

以上になります。

**【宍戸主査】** ありがとうございます。事務局、いかがでしょうか。

**【池田消費者行政第二課課長補佐】** 御指摘ありがとうございます。1点目の、削除指針に関しての精査に関して、この視点は、実際にコンテンツモデレーションを実施していただくに当たっても重要な内容にもなりますので、強調する意味で「精査」という言葉を使ってみたとところでございますけれども、「検討」という言葉でも、おっしゃったとおり、ほかの表現とそろえて、また検討するということが自体については同じでございますので、そこも踏まえまして、私どもの事務局でも見直しについて検討を図らせていただきたいと思います。

イとウの構成について、御指摘も踏まえまして、項目の統合等も含めて、読み手にとって分かりやすい表現を事務局において検討させていただきたいと思います。ありがとうございます。

**【宍戸主査】** ありがとうございます。ほかに御意見、御質問いかがでございましょうか。

大きく申しますと、9ページで対象とする事業者について、7ページ、8ページに書かれているような責務は、広く全てのプラットフォーム事業者にかかってくる一方で、いわゆる規律、ここで議論をしたような制度整備にかかる問題につきましては、対象とする事

業者は、利用者数、サービスの目的・性質を考慮するとして、限定的に開始することを考えていくことになるのではないかと考えています。

9ページの(2)事業者による違法情報の削除等に関する枠組みについては、ただいま御議論のありました削除指針、それから、申請の手続等について幾つかの論点を明示しております。申請の手続等につきましては、措置申請窓口の明示については整備を求めると10ページから11ページにかけて書いてございます。他方、対応状況の透明化につきましては、申請件数が膨大となり得ることも前提に、さらなる検討を要すること、また、標準処理期間については、メリット・デメリットを十分に踏まえて慎重に検討するという整理をさせていただいております。

12ページ、イ、ウの運用状況の公表、運用結果に対する評価については、先ほど藤原先生から御指摘いただいたように、現在の記述を、既存の事業者の透明性レポートの公表との関係で整理をし直しながら、運用状況の公表については検討をすること、また、13ページで、運用結果に対する評価につきまして検討をすること、また、その取組状況については、継続的かつ専門的な把握が重要であり、その場の在り方を含め具体的な方策について検討していくということを示させていただいております。

さらに何か御質問、御意見等ございますでしょうか。いかがでしょうか。無いようであれば、主査権限を行使させていただきますけれども、特に最後の、継続的かつ専門的な把握、その場の在り方については、後で生員構成員や水谷構成員に御意見を伺えればと思っておりますので、よろしく願いいたします。

その前に、山口先生、お待たせいたしました。よろしく願いいたします。

【山口構成員】 ありがとうございます。私からは、(1)御礼、(2)意見、そして、(3)短い御質問をさせていただければと思います。

第1点目に、御礼として、資料3の「今後の検討の方向性(案)」のとりまとめ、誠にありがとうございました。

第2点目に、この資料3に関する意見として、とりわけ、Ⅲの2の「プラットフォーム事業者に対する規律」について、まずは基本的な前提ですけれども、ここでは、特に青少年保護に関連して言及されることの多いいわゆる「有害」性ではなく、「違法」性が焦点となっていることを、強調しておく必要があると、私は考えています。すなわち、このⅢ2につながる、Ⅲ1の「プラットフォーム事業者」の「責務」について、7ページの下線箇所の後半では「違法性を知ったとき」や「違法性を知るに足る相当の理由があるとき」

と記載されています。こうした「違法性」に関して、親会でも本ワーキンググループでも議論の中心になっているのは、特に海外に拠点を置く事業者の皆様が日本市場でサービスを提供されるときに社会から期待される役割を果たすための〈環境整備〉やその〈サポート〉の在り方であり、それらを今後も本ワーキンググループで検討していくことになることになると、私は理解しています。

日本法の下での「違法性」の判断や違法な情報への対応には難しい場面がある旨について、親会でも、本ワーキンググループでも、すでに何度も指摘されています。

この点に関して、ちょっと話が飛んで恐縮ですが、第1点目の御礼の話に戻ります。先般に追加で私から御質問させていただいた点について、Google様、関係の事業者の皆様から、追加のレスポンスをいただきました。この場を借りて御礼申し上げます。そこでもご説明いただきましたように、やはり、海外の関係事業者の皆様も頑張っておられるところが多々あります。追加の情報提供が可能なところは、今後も継続的に、ぜひ本ワーキンググループにも親会にもご提供いただけますように、改めて期待いたしております。

ここで第2点目の意見の本筋に戻ります。

まず、資料3のⅢ1について、下線部にいう「違法性」の判断、とりわけ、違法性を「知った」ときがいつかについては、様々な状況がありえます。また、この「知るに足る相当の理由」があるとされるときというのは、〈知るべき理由〉があるときとも言えるかと思えます。こうしたときには、やはり、その主体に一定の「責務」があるだろうという議論になるかと存じます。その際に、概念としてはかなり曖昧さが含まれる「有害」性の判断も重要ですが、本ワーキンググループでの今後の検討においては、特に「違法性——すなわち、日本法の下での違法性——を焦点として、例えば、実態の把握、事実の認定、エビデンスの確保等を行った上で、それらに基づいて、資料3のⅢの2の事業者に対する「規律」のところ而言及されている「義務づけ」——これはすなわち、法的な義務づけを含めて——に関する検討を進めていくという丁寧なステップを踏むことになると、私は理解しています。そうした配慮を、端的な文言をもって今回の資料3の文章に盛り込んでいただくプロセスには、大変な御苦勞があったと思い、改めて、事務局の皆様、そして宍戸主査をはじめ関係の先生方に、私からも御礼を申し上げます。

次に、資料3のⅢの2「プラットフォーム事業者に対する規律」について、文言の変更依頼ではなく、重要な点の確認をさせていただきたいと存じます。9ページの上部の下線箇所の「具体的な措置」について、その次にあるⅢ2(2)の後半には、特に憲法上の表

現の自由の観点から見れば曖昧さが含まれる「有害」よりもむしろ、「違法」な情報——Ⅲ 2（2）の項目では「事業者による違法情報の削除等に関する枠組み」として「等」がありますけれども——を焦点とした上での取組であることが明記されているものと言えます。その上で、10ページについて、特にグローバルな規模でプラットフォームのサービスを提供されている民間事業者の方々にとっては、世界の各地域でそれぞれの意味でのローカライズを求められると諸対応が大変な負担になりますけれども、そこで具体的に念頭に置かれている検討の焦点が日本法の下での「違法」性であるとなれば、サービスを提供する中間的な媒介者であっても、先ほどの「違法性を知った」ないしは「違法性を知るに足る相当の理由がある」場合には一定の基準の下で対応が求められることになり、そこで「規律」という観点からの今後の検討が必要になってくるものと存じます。

そこで、Ⅲ 2（2）ア②の「措置申請窓口の明示」について、様々な関係主体から、これはもしかして違法かもしれない、被害があるかもしれない等として、特に「違法」情報に関する措置を申請しようとする場合に、例えば、申請が当該事業者側にそもそも容易にたどり着けないようなく構造的な仕組み>になっていることが仮にあれば、それは、大きな文脈で捉えると日本市場での信頼やユーザーの保護という意味でも、望ましいことではないと存じます。

そうした基本的な認識に基づく今後の検討の進め方の方向性として、11ページの上の方の下線箇所では、「申請等の窓口の所在を明確かつ分かりやすく示すこと等を義務づける」等として、文言自体としては「義務づけ」というかなり強い表現になっています。その前提としては、先ほど触れましたように、一つ一つ、できるだけ丁寧にステップを踏んで、まずは、Ⅲ 1の関係事業者の「責務」に関して特に「違法」性を焦点として検討を行い、次に、Ⅲ 2の関係事業者に対する「規律」では、「具体的な措置」（9ページ）について、有害よりも「違法」情報に関する削除等に関する「枠組み」を中心として検討を進め、グローバルな規模でサービスを提供されている海外の事業者の方々への強いメッセージも含めて、「日本語で」、「迅速」、「明確」といったキーワードを盛り込み、必要な検討のステップを踏んだ上で、11ページに記された「義務づけ」に関する議論が、今後、慎重かつ丁寧に進められていくことになると、私は考えています。

そうした今後の検討の進め方について、日本政府ないしは特に行政機関が関与するとなれば、憲法上の表現の自由についての基本的なスタンスとして、特にアメリカ法との関係を踏まえつつ、今後の進め方それ自体が問題であるとされないようにと思い、念のために、

私からの意見を述べさせていただいているという次第です。

なお、13ページの最後の段落について、これは親会でも貴重なご指摘がされていたところですが。サービスを提供されている民間事業者の方々の中でも、それぞれ規模等が異なり、小規模で事業を展開されている事業者の方々もいらっしゃると思えます。取組の状況について、先ほど触れた「義務づけ」も含めて今後の検討が進められることになると思えますので、「継続的」に把握して「専門的」に検討する場を改めて設けることも重要になると思えます。

第3点目として、最後に、御質問をさせていただきます。違法性の判断は本当に難しいところがあると思えます。先ほど、資料1「法務省の人権擁護機関による削除要請と削除対応率（サイト別）」について、法務省人権擁護局の方から貴重なデータを御報告いただきました。それに関して、今日の場合ではなく、本ワーキンググループでの今後のセッションの時にでも、改めて、追加の情報をいただければと思う点がございます。

すなわち、全体的な「削除対応率」については、これまでも約7割程度とご説明いただいておりますところ、その7割を大きく下回るサイトが複数見受けられると思えます。個別具体的なサイト名は申し上げませんが、7割を切っているサイトの中で、例えば、海外に事業拠点があり、グローバルな規模でサービスを展開され、日本でもユーザーが多いと思われるサイトを見ましても、数字にはばらつきがあるように思えます。

これについて、個別事例の詳細を把握することは最初から念頭に置いておりませんので、差し支えない範囲で、削除対応率が特に低くなっているサイトに関して、先に申し上げましたように、もし仮に措置申請の窓口や手続等の〈構造的な仕組み〉に問題があると推察されるようなエビデンスや事実として、本ワーキンググループあるいは親会に共有していただけるものがありましたら、御教示をお願いしたく存じます。

もちろん、資料1に明記されていますとおり、「条件関係は、厳密に特定できるものではない」というのは本当にそのとおりで、条件関係も因果関係も大変に難しいところと思えます。それでもなお、毎年こうした削除要請等に対応されているご担当者の方々の感覚なども含めて、背景事情やこの数字の裏にある〈構造的な特徴や問題〉についても併せてご教示いただくことができますと、今後の本ワーキンググループでの検討の方向性として、Ⅲ1と2、特にⅢ2における事業者に対する「規律」や法的な「義務づけ」について、より具体的に、特に違法性を中心として議論を進めていく上で、大変貴重なデータになると思えます。法務省人権擁護局の取組は、資料3のⅢ4「その他」の(1)「相談対応の充

実」にも関連するところであり、無料であって、裁判所とも、警察とも、被害者の方々に寄り添ってくださる弁護士の先生等の代理人の方々とも、また違った形で、日本社会で期待される役割があると、私は考えています。その辺りについて、ぜひ今後の議論に引き続きコミットメントをいただければと存じます。

大変長くなり申し訳ございません。どうもありがとうございました。

【宋戸主査】 まず、非常に貴重なコメントをいただき、ありがとうございました。特に表現の自由に配慮しながらこのような議論を進めており、特に表現の内容等に関わる部分でないところで、例えば相談窓口などの対応のための考え方等について、義務づけを行うということについても表現の自由に対する間接的な制限を無造作に行っているわけではないということについて、山口先生から理論的な御説明をいただいたというのは、私としては大変心強く存じます。

御質問にわたる部分でございますけれども、一回まず総務省、それから補足がございましたら、法務省様から順番にお願いしたいと思います。まず、総務省いかがですか。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 総務省、池田でございます。今、山口先生に御指摘いただいたポイントにつきまして、もしよろしければ、法務省様から御回答が可能そうでありましたらお願いできますでしょうか。

【川副オブザーバー】 人権擁護局でございます。よろしいでしょうか。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 お願いいたします。

【川副オブザーバー】 御質問、御指摘いただきまして、ありがとうございます。ただ、申し訳ありません、こちらについては、まさに山口先生から御指摘いただきましたとおり、削除の因果関係は分からない中、件数の対応率という数字で出しておりまして、背景事情といったところで何か典型的に皆さんに対して御提供できるかということ、現状、難しいと思っております。この問題、御知見のある先生方はお分かりのように、海外の事業者の中でも、数字は毎年リバイスしておりますので、経年的な変化というのは少なくともありまして、その対応がどう変化しているかというところを典型的にお示しするのはなかなか難しいところがあるかなと思っております。

先ほど、こちらからも指摘させていただいたように、窓口のレスポンス等がなかなか進まないサービスは、やはり対応率も悪いことがあるという、抽象的なことは申し上げますけれども、それ以上の情報提供は、現時点では申し訳ありません、なかなか難しいと考えております。

以上です。

**【宍戸主査】** ありがとうございます。資料1で、私から僭越ですが申し上げますと、識別情報の摘示に対する対応については、海外事業者の方に御理解をいただいて対応いただくのが難しい部分があり、この点は先ほど川副参事官に御言及いただきました商事法務の研究会においても、一つ大きな論点となったところでございます。ただ、この点についても、しっかりとした対応をするということに踏み切られた海外グローバル事業者もあれば、そうでない事業者もおられるというところが、この定量的な数字、少なくともこの類型別の処理から見えるところでありまして、この点はまた引き続き今後の課題であろうかと思っています。それは総務省、法務省連携して、あるいは官民連携しての取組が必要な部分ということが改めて浮き彫りになっているなど私は認識したところでございます。ありがとうございます。

2について、ほかに御質問、御意見ございますでしょうか。先ほど申し上げましたが、特に13ページの場の在り方、具体的な方策について、恐らく御知見があるだろう生貝構成員や水谷構成員から何か御発言があれば承りたいなと思ったのですが、いかがでしょうか。

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。場の在り方については、本当に様々なやり方があると思いますが、継続的かつ専門的な把握が可能なリソース、公的なリソースも含めてどのように担保していくのか、そして、どうしても当事者である業界に完全に委ねるとい形になってしまいますと、社会一般から見て、そこから先何が行われているのかが、どうしても把握が難しくなるということはまああるのだと思いますところ、オープン性やマルチステークホルダー性を、場合によっては制度的な担保も含めて、いかにこの制度全体の中で位置づけていくのかということが大変重要なのかなと思います。

また、場の在り方ということと併せまして、自己評価の客観性、実効性に関して、前回の論点整理のところに出てまいりました監査の在り方、当然、全て中の仕組みまでを公に公開することはできないにしても、しっかり専門的な監査を行った上で、その結果を基にしっかりとこういった場において議論をしていくといったようなことというのはしっかり組み合わせて考えていく価値があるのだろうと思います。

それから、2の全体に関して、今回、制度的にどのように位置づけるかというところはともかくとして、今回、特に誹謗中傷削除等に関わる申請の窓口や、ある種の救済や透明化が念頭に置いて書かれておりますところ、それによって迅速に、大量に削除された側と

いうのが果たしてどのような異議申立を行うことができるのか、救済を求めることができるのかといったようなことも、具体を詰めていく中で考えていく余地のある論点なのだろうなと感じました。

**【宍戸主査】** ありがとうございます。ご指摘の点、この後の議論に生かしていければと思います。ありがとうございます。

それでは、水谷構成員もお願いいたします。

**【水谷構成員】** 私からは2点です。生貝先生とかぶる部分もあるかもしれませんが、1点目は、外部評価をどのようにするかという点についてです。この点については、場の在り方自体も含めて具体的な方策を検討しなければならないということだと思いますが、監査という形にすると少し強めになると思います。つまり、チェックをきちんとして評価する、モニタリングやオーディット (audit) のような強い形態もあるかもしれないですが、専門的なメンバーや事業者側の代表者の方との間での対話のような形、つまり、対等な情報共有や情報交換レベルの形態も、場の在り方としてはあり得るのかなと思います。先ほど生貝先生がおっしゃった点も含め、いくつかレベルやグラデーションがあると思いますので、どこまで強い形態の場にするかということ自体も検討していただいたほうがいいのかなと思います。

もう一点、どんな形にせよ、外部的から取組状況を把握するときに、その把握するポイントとして、この案を見ていると、運用状況に関する情報を公表し、運用結果を評価するという形で結果の部分に焦点が当たっていますけれども、私としては、PDCAでいうところのPの部分、つまり基準の策定、モデレーションのプランニングといった部分にも焦点を当てたうえで、そこでの目標値を実際の運用でどれくらい達成できたのか、達成できなかった部分はどこなのかという点を外から評価・検証するという形で、PDCA全体を把握するという視点が必要なのではないかと考えております。繰り返しになりますが、結果だけに焦点を当てるのではなく、サイクル全体を把握するという形でこのような場が設けられると良いのではないかと思った次第です。

私からは以上です。

**【宍戸主査】** ありがとうございます。両先生から非常に貴重な御指摘をいただきました。事務局から何かコメント、あるいは逆にお伺いしたい点等ございますか。

**【池田消費者行政第二課課長補佐】** ありがとうございます。今の御指摘等につきまして、私のほうから質問はございません。いずれも貴重な御指摘をいただきまして、今後の

検討の方向性に当たっての貴重なインプットでございます。ありがとうございます。

【宍戸主査】 承知しました。それでは、14ページからの3、プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割を御覧いただきたいと思います。本ワーキンググループで検討してきた様々な事項についての考え方の整理がなされておりますけれども、これにつきまして御質問、御意見があれば承りたいと存じます。またチャット欄で私にお知らせいただきたいと思いますが、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】 皆さん、こんにちは。伊藤です。まず、感謝を申し上げたいところも多いのですが、様々なバランスが難しい中でこのように取りまとめいただきありがとうございます。これまでの議論を踏襲したものが多いというふうに感じていますので、大きな違和感はありません。ということで、まず感謝申し上げたいと思います。

気になったところとして、大きく2点コメントがございます。1つ目は、形骸化リスクを若干気にしているところでして、プラットフォームに対応や責務を求めており、それはプラットフォーム側もある程度同意しているものだと思いますが、その説明、窓口の対応などが厳し過ぎると事業者圧迫、場合によっては形骸化するというリスクにもつながると思いますので、引き続き検討事項にも大きく入っていると思いますが、プラットフォームの事業者の意見も聞きながら、しっかりと回るようなバランスのよい具体的な枠組みを考えるべきかなというのが1点目のコメントになります。

2つ目が、これは大きな話になってしまいますが、プラットフォームや政府が努力するよりも、理想としては、結局ユーザーさんが、人々の誹謗中傷や有害情報はよくないと意識が変わって、社会全体としてそういったものが少なくなっていくというのが理想だと思います。

ですので、逆にそういう人々の意識が全体的に変わらなければ、プラットフォームや政府がどれだけ頑張ろうが、ゼロになっていくことはないと思っていますので、それこそプラットフォームや政府によって、誹謗中傷や有害なコンテンツはよくないということを経験的に啓蒙したり、PRしたりということは、むしろプラットフォームや政府としての責任であり、場合によっては、そこが連携するということは歓迎すべきではないかと思っています。

総論としては大きな違和感はないということコメントさせていただいて、僕のコメントにさせていただきたいと思います。ありがとうございます。

【宍戸主査】 伊藤構成員、ありがとうございます。議論をまとめるに至っては、第5回で御発表いただいた、PoliPoliでやっていただいた若い世代の方を中心にした利用者アンケートも、ファクトとして非常に重要なものであったと思います。

また、今おっしゃっていただいたICTリテラシーないし、プラットフォームサービスリテラシーについて、先ほど資料2という形で事務局から若干御説明を差し上げて、取組状況について御報告があったところですが、これらについても今、伊藤構成員から貴重な御指摘を受けましたので、また引き続き、これについても何かお気づきの点があればお力添えをいただければ、事務局にお知らせいただければと思います。ありがとうございます。

さらに、14ページ以降の(3)の項目について御質問、御意見があれば承りたいと存じますが、いかがでございましょうか。

このワーキンググループにおきましては、誹謗中傷等の被害者を代表するような方々の御意見、あるいは民法の先生方の御意見などもいろいろ承りながら、これまでの取組との整合性、表現の自由とのバランス、あるいは規律の実効性も含めて、様々な論点について一度総ざらいをして検討してまいりました。その成果が今、現時点ではこうであるということ、この14ページから18ページまで整理をしているということになります。

これらの点につきましては、これで終わりという話ではなく、今後もインターネットの状況、またプラットフォームサービスの展開、誹謗中傷等をはじめとする違法・有害情報の在り方を検討していくというのは、恐らくインターネットが壊れるまで終わることなく続く取組だろう、そうあるべきものだろうと思いますけれども、その中で、2023年の時点においては、このように状況を踏まえていろんな議論をしてこう考えたということを残していくという意味でも非常に重要な整理だと思っておりますので、何かお気づきの点があればいただければと思います。いかがでございましょうか。

上沼先生、お願いいたします。

【上沼主査代理】 議論のフェーズで明確に発言したかどうかあまり自信がないのですが、1点申し上げます。17ページの第三者機関やADRの部分について、法的整備について慎重であるべきという結論になっており、(これはおっしゃるとおりだと思っています)、その前の15ページ(3)のア、イ、ウでは、プラットフォーム事業者が自主的に行うのは妨げられないと書いてあります。これと平行に考えるのであれば、ADRなどの機関を自主的に作り運用することを考えられるのであれば、それが入っていてもいいのではないか

と思います。つまり、裁判を受ける権利が別に確保されていれば自主的なADRは妨げられないというニュアンスが入っていてもいいのではないかと今説明を聞いていて思いました。

【宋戸主査】 ありがとうございます。山根構成員からも御意見を伺って、その後事務局から何かあればいただきたいと思います。それでは、山根構成員、お願いいたします。

【山根構成員】 ありがとうございます。ちょうど今の先生のお話のADRにつきまして、私も自主的な取組は妨げないなどの文言はあってもいいのかなと思いました。

それと、1点ちょっと早くにすみません、全体的なところについてになってしまうんですけども、よろしいでしょうか。

【宋戸主査】 どうぞ。

【山根構成員】 これまでの議論を基に丁寧にまとめていただいたと思っています。これはさらにこうした方向性に向けて検討すべきだということをまとめられたと理解はしていますが、タイトルから見ても、今後の検討の方向性ということで、少し個人的には控え目ではないかなとの印象を持っております。もう少し強く言うと、スピード感が受け取れないような、素人から見ると印象を持ちます。被害防止が待ったなしであり、健全な市場の発展に向けての貴重な提言を示したものであるということで考えると、今後の検討の在り方など少し積極性のあるタイトルにできないかと思いました。慎重な今後の進め方も必要だというのは十分理解をしていますが、コメントです。ありがとうございました。

【宋戸主査】 ありがとうございました。山根構成員のおっしゃられた後半につきましては、耳の痛いところでございまして、3ページで、昨年8月の第二次とりまとめにおいて、誹謗中傷等について透明性・アカウントビリティの確保方策等については、速やかに具体化することが必要であるという整理をさせていただいたところです。そして、これを踏まえまして、まさに速やかな具体化が必要な点についてこのワーキンググループで検討しており、特に2の部分と、それに合わせて今後の検討のために、先ほど私申し上げたような特に3の部分が、言わば混在している部分がございます。

このうち特に2の、9ページ以降のプラットフォーム事業者に対する規律、あるいはその前提となります責務に関する点については、今後、このワーキンググループからプラットフォームサービス研究会、親会に報告をさせていただいて、まさに速やかな実現を図っていくことになるものと思っておりますけれども、そうでない部分もございますので、この点については、この報告書全体でどう書くのか、あるいはこのタイトルで方向性をどのように書くのかというのは、私も事務局と相談したいと思っております。

私からはそのぐらいですけれども、上沼構成員、山根構成員の御発言について、事務局からいかがでございましょうか。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 ありがとうございます。まず、ADRに関する記載についてですけれども、こちらは確かに、これまでの御議論の中で自主的にプラットフォーム事業者の方々がこれを行うことについては、むしろ望ましいのではないかと御議論をいただいていたかと思っております。上沼先生にも御示唆いただきましたように、また自主的にこれを行うということが妨げられるものではないと明記する方向を検討すべきだと考えてございます。

山根構成員の後半の御指摘の部分の、今後の検討の方向性というメッセージの弱さという御指摘につきましては、宍戸主査からもお話がありましたように、検討させていただければと存じます。当然、議論を表現の自由に照らして慎重に行わなければならない点が多くございますので、性急な議論というのではなくて、慎重な、確実な議論をしていく必要があるということと、バランスを取りながら進めたいという気持ちを、タイトルとして「今後の検討の方向性」という案でお示しをしているところでございます。いずれにいたしましても、少し相談をさせていただければと思っております。ありがとうございます。

【宍戸主査】 ありがとうございます。ほかに構成員の皆様、御発言の希望ございませんでしょうか。

よろしいようでしたら、オブザーバーで御参加の警察庁様からも御発言希望ということですので、お願いできますでしょうか。警察庁、中嶋様いかがでしょうか。

【中嶋室長】 警察庁の中嶋でございます。取りまとめ、ありがとうございます。オブザーバーという立場でございまして、若干発言ははばかれるところではございますが、14ページの行政庁からの削除要請について、1点コメントさせていただきたいと思っております。

まず、前提といたしまして、下線部で書いてあるとおり、要請に応じて削除することを義務づけることについては、自動的・機械的に削除されることによって、自主的に表現の自由を制約するおそれがあり、慎重であるべきというのは、恐らくそのとおりなのだろうと思っております。

一方で、考慮いただきたいことがございまして、我々、警察、もしくはインターネット・ホットラインセンターにおける業務の中で削除依頼をさせていただく際、例えば警察であれば、当然、警察官が法的根拠に基づき、また被害者の申立てに基づいて事実確認を行った上で削除依頼をさせていただいていること、インターネット・ホットラインセンタ

一においては、通報があったものすべてを削除依頼させていただいているわけではなくて、ガイドラインに基づいて判断しております。そういった一定の要件、いわゆる一般の方々がこれは違法じゃないかと考えて削除していただいているものとは、若干段階が違うということを認識いただいた上で、可能であれば、削除すること自体については当然このとおりではございますが、例えば、優先的に対応していただくことを、「推奨する」など記載していただくと非常にありがたいなと思っております。

特に違法・有害情報は、御承知のとおり、非常に重要な課題となっているところでございまして、国会等におきましても、やはり削除の実効性の確保を強く求められており、実際、そういった質問を頂戴したりしているところもございます。我々、削除の実効性を上げるために、総務省さんと一緒に個別の企業さんをお願いをしたりしているところもございますが、そういった中でもなかなか個別の事業者さんの理解を得られないようなところもあります。当然、御事情も様々あろうと推察はしますが、そういった中で、こういった文章において「優先的な対応」という文言を入れていただくだけでも、我々警察としても非常にありがたいと考えておりますので、その点、もし可能であれば御検討いただければと思います。

以上になります。

**【宋戸主査】** 中嶋さん、ありがとうございます。非常に貴重な御指摘だと思います。私自身も、今お話のあったインターネット・ホットラインセンターのガイドラインの検討もお手伝いさせていただいて、かなり丁寧につくられており、また、インターネット・ホットラインセンターの業務について、削除要請が表現の自由に配慮しながら、しかし、被害の救済という観点から実効的なものを目指して取り組まれているということは、私自身、非常によく承知しているつもりでおります。

今お話のありました、インターネット・ホットラインセンター等からの要請、あるいは先ほどありました法務省人権擁護機関からの要請等について、それを優先的に取り扱うことの可能性については、すでに15ページで言及させていただいているところでございますけれども、若干、御指摘も踏まえまして、もう一度私と事務局において検討させていただきたいと思っております。

何よりも今、中嶋さんがおっしゃっていただきましたとおり、実効的に削除されるべきものが削除されて、誹謗中傷等の被害を減らしていく。そのために、行政機関と民間が、特に行政機関が一定の節度を持ちながら連携をしていく。また、そのために政府の中では、

警察庁様と総務省様が実効的な連携をしていただくということは極めて重要だと思っております。この点は改めて私からも申し上げておきたいと思っております。ありがとうございます。

【中嶋オブザーバー】      こちらこそありがとうございます。

【宍戸主査】      それでは、19ページ、20ページ、4、その他でございます。相談対応の充実、DMによる被害の対応、それから、山口先生からも御指摘のありました青少年にまつわる違法・有害情報の問題、炎上事案への対応といったことで、これまでの検討の結果を記載させていただいておりますが、これらの点、あるいは翻って、現在の検討の方向性全体につきまして、何か御質問、御意見があれば頂戴したいと思います。いかがでございますでしょうか。

では、上沼先生、お願いします。

【上沼主査代理】      (3)の青少年を追加していただいて、プラットフォーム事業者さんなどが青少年の保護に果たす役割は大きいかと思っておりますが、結論の部分で、「把握に努める」と、(2)のDMによる被害への対応と同じぐらいのレベルになっています。ただ、青少年については、青少年インターネット環境整備法などの対策が明示的に要請されていることからすれば、「把握」よりも、「把握及びその対策の検討」と対策の部分まで言及してもらってもいいのではないかと思われました。

以上です。

【宍戸主査】      ありがとうございます。ICTリテラシーの議論も当然あって、こういう書きぶりになったのかとも思いますが、事務局いかがですか。

【池田消費者行政第二課課長補佐】      今の御指摘を踏まえまして、記載ぶりについて、宍戸主査とも後ほど御相談させていただければと思います。ありがとうございます、御指摘。

【宍戸主査】      ありがとうございました。検討します。

ほかにいかがでございますでしょうか。よろしゅうございますでしょうか。

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を終了とさせていただきます。

本日も熱心な御議論をありがとうございます。

先ほど申し上げたことにも関わりますが、本ワーキンググループは昨年末に、親会でございますプラットフォームサービスに関する研究会より、専門的な観点から集中的な議論

をするために設置されたものでございます。事務局から御説明いただきましたとおり、この今後の検討の方向性（案）では、本ワーキンググループにおいて検討された内容について、まさに早期に検討すべきものということから、今後、引き続き議論を要するとされた項目も含む検討状況について整理を行ったものとなっております。幾つか御指摘をいただき、修文、あるいは内容の調整を行うところがあるかと思いますが、全体的な内容については、おおむね御異論はなかったと存じますので、細かい修文については、事務局、それから主査である私に御一任をいただき、大筋において、このペーパーについて御了解をいただけますでしょうか。

【宍戸主査】 ありがとうございます。チャット欄で構成員の皆様から、それで構わないという趣旨の御賛同をいただいております。ありがとうございます。

それでは、この今後の検討の方向性（案）でございますが、先ほど申しあげましたように、若干の調整を行った上で意見募集にかけ、広く御意見を伺うことにしたいと考えております。事務局におかれましては、意見募集の手続を進めていただきたいと思います。

それでは、最後に事務局より連絡事項をお願いいたします。

【池田消費者行政第二課課長補佐】 事務局でございます。ただいま宍戸主査より御説明いただきましたとおり、こちらの今後の検討の方向性（案）につきましては、宍戸主査と修正について御相談、御確認をさせていただきました上で、速やかに準備の上、事務局において意見募集手続を行ってまいります。また、その結果の報告等をいたします次回の会合につきましては、別途事務局より御案内いたします。

本日も御議論を誠にありがとうございました。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した。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の第7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、御出席をいただき、活発な御議論をいただき、ありがとうございました。これにて閉会いたします。