

「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）」への意見

2023年6月29日
一般社団法人新経済連盟

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	
II. 本WGの検討の背景	
<p>(該当箇所)</p> <p>しかし、被害者からは、投稿の削除に関する相談が多く、相談件数全体の約3分の2を占めている状況であり、<u>被害者による投稿の削除を迅速に行いたいという希望への対応の検討が必要</u>である。</p> <p>(中略)</p> <p>このため、誹謗中傷等の情報の流通による被害の発生を低減や早期回復を可能とするためには、事業者による判断が可能な情報であれば、裁判上の法的な手続と比較して簡易・迅速な対応が期待できるという観点からも、<u>プラットフォーム事業者の利用規約に基づく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</u>である。</p> <p>一方で、<u>プラットフォーム事業者の利用規約に基づく削除</u>については、利用規約の内容が日本の法令や被害実態を十分には考慮していない、削除の申請窓口が分かりにくいといった課題があり、<u>必ずしも十分には機能していない場合がある</u>と考えられる。</p>	<p>(意見)</p> <p>新たな規制を検討する上では、立法事実を十分に踏まえた慎重な対策の検討が必須であり、立法事実を軽視して拙速に規制を導入することは許されない。</p> <p>例えば、「プラットフォームサービスに関する研究会(第44回)」においても、一部では規制の検討等が必要との主張もあるエコーチェンバーやフィルターバブルについて、その影響は未だ限定的である旨が示されるなど、偽情報も含め、直ちに規制的措置が必要との議論には至っていないと認識している。</p> <p>誹謗中傷等に関する対策についても、上記のように、現状を冷静かつ緻密に分析した上で、場合によっては規制的措置が馴染まないなどの結論も含め、立法事実を十分踏まえた対策を極めて慎重に検討するべきであり、今後の検討に当たっては、こうした前提を十分留意し続けていただきたい。</p>
III. プラットフォーム事業者による誹謗中傷等の違法・有害情報の削除等に関する具体的な検討の方向性	
1. プラットフォーム事業者の責務	
<p>(該当箇所)</p> <p><u>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</u>(以下、本「今後の検討の方向性」においては、このようなサービスを指して「プラットフォーム」といい、このようなサービスを提供する者を「プラットフォーム</p>	<p>(意見)</p> <p>「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」を提供する事業者を検討の範囲としているが、今回の検討の趣旨に照らし、対象を更に明確にし、限定すべきである。</p>

<p>事業者」という。)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。</p>	<p>現状の記載では、例えば、クチコミ／レビューの投稿が可能なECサービスなどについても「プラットフォームサービス」に該当し得ると考えられるが、こうしたサービスについてまで規制を検討するのであれば、立法事実を欠くものとする。</p> <p>どのようなサービスが問題になっているのか、更に具体的なものとして明確にし、立法事実を欠くものについてまで責務や規制を不必要に課すことは厳に避けるべきである。</p>
<p>このようなプラットフォームを提供する事業者については、誹謗中傷等を含む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こと、投稿の削除等を大量・迅速に実施できる立場にあること、利用者からの投稿を広く募り、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などによって収入を得ていることなどから、<u>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</u>、表現の自由を過度に制限することがないよう十分に配慮した上で、<u>プラットフォーム事業者は迅速かつ適切に削除を行うなどの責務を課すべきと考えられる。</u></p>	<p>「違法性を知ったとき」に削除を行う責務を負うとされるが、これがどのような場合を指すのか必ずしも明らかでない。裁判所などで明確に違法と認定されたものではない場合における「違法性」とは、プラットフォーム事業者の裁量において「違法」と判断する場合に限られると考えてよいか。</p> <p>また、「その違法性を知るに足る相当の理由」とは何か、明らかにされたい。</p>
<p><u>この責務の対象とする事業者の範囲については、全てのプラットフォーム事業者とすること、違法・有害情報が流通した場合の被害の大きさ(拡散の速度や到達する範囲、被害回復の困難さ等)、事業者の経済的活動(特に新興サービスや中小サービスに生じる経済的負担の問題)や表現の自由に与える影響、削除等の社会への影響等を踏まえ、一部の者に限定することなど、さらに検討することが適当である。</u></p> <p>なお、その際、内外無差別の観点から、海</p>	<p>事業者に削除等の一定の行為を行う責務を課するのであれば、上述したとおり、今回の検討の趣旨に照らし、どのようなサービスが問題となっているか、具体的に明らかにした上で、問題に対処するため、規制の外縁を明確かつ必要最小限のものとするべきであり、立法事実を欠くものについてまで規制が及ぶことは厳に避けるべきである。</p> <p>また、海外事業者に対しても等しく責務を課すことについては賛成であるが、実際に責務を果たしているかのエンフォースメント</p>

<p>外事業者に対して国内事業者と等しく責務が課されるようにすることが<u>適当</u>である。</p>	<p>(行政指導、処分等)についても、国内事業者と同様に取り扱われるべきである。</p>
<p>2.プラットフォーム事業者に対する規律</p>	
<p>(1)対象となる事業者</p>	
<p>(該当箇所)</p> <p>本項で検討する具体的な措置を求める事業者については、例えば、利用者数、サービスの目的・性質を考慮した上で、1. で述べた責務を負う事業者の検討を踏まえて、さらに検討することが必要である。</p> <p>また、内外無差別の原則を徹底する観点から、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<u>適当</u>である。</p>	<p>(意見)</p> <p>責務より更に重い、具体的な措置を事業者に求めるのであれば、その範囲は、今回の検討の趣旨に照らし、どのようなサービスが問題となっているか、具体的に明らかにした上で、問題に対処するため、規制の外縁を明確かつ必要最小限のものとするべきであり、立法事実を欠くものについてまで規制が及ぶことは厳に避けるべきである。</p> <p>また、海外事業者に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には賛成であるが、仮に海外事業者には適用しない(できない)規律があるのであれば、国内事業者に対しても同様とすべきである。</p>
<p>(2)事業者による違法情報の削除等に関する枠組み</p>	
<p>ア 削除等に関する基準</p>	
<p>① 削除指針</p>	
<p>(該当箇所)</p> <p>このため、利用者にとっての透明性、実効性の観点から、<u>削除等の基準について、海外事業者、国内事業者を問わず、1. の責務を踏まえた「削除指針」を策定し、公表させることとするべきである。</u>その際、海外事業者については、例えば、グローバルなポリシーとは別に、日本の法令や被害実態に則した「削除指針」を策定、公表させることを含めて、「<u>削除指針</u>」の形式や内容については、引き続き検討することが必要である。</p>	<p>(意見)</p> <p>削除指針の具体的な内容等については現時点では明らかではないが、削除すべき投稿等であるかの判断は、必ずしも明確な指針や基準によって機械的に行うことができるものではないと考える。</p> <p>指針の内容等の検討に当たっては、これに該当しない種類の投稿等、抜け道を作ることがないよう、一定の裁量をもって事業者が対応できるよう留意すべきである。</p>
<p>②申請の手続等</p>	
<p>○措置申請窓口の明示</p>	
<p>(該当箇所)</p>	<p>(意見)</p>

<p>このため、<u>プラットフォーム事業者</u>に削除申請の窓口や手続の整備を求めるべきである。その際、被害者等が削除等の申請等を行うにあたって、日本語で受け付けられるようにすること(申請等の理由を十分に説明できるようにすることを含む。)や、<u>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こと</u>について検討することが必要である。</p>	<p>削除申請等の窓口をユーザーに分かりやすく示し、アクセスを確保すること自体には異論はない。</p> <p>他方で、「明確かつ分かりやすく示す」とは具体的にどのようなことを意味するのか、これを義務付けるのであれば、事業者が明確に判断でき、対応できるような方策を検討する必要がある。</p>
<p>○申請に対する対応状況の透明化</p>	
<p>(該当箇所)</p> <p>このようなことから、プラットフォーム事業者が当該申請等の受付に関する通知に対して<u>返答を行うことやその全ての判断について理由を説明させること等が考えられるが</u>、申請件数が膨大となり得ることも前提にさらに検討することが適当である。その際には、例えば、<u>一定の要件を満たす申請があった場合に限り、申請者に対してかかる事項を通知する等の方策が実現可能かについても検討することが適当である。</u></p>	<p>(意見)</p> <p>「申請等の受付に関する通知に対して返答を行うこと」の意味するところが明らかでないが、事業者が申請等の受付の通知を申請者等に行うことと解してよいか。</p> <p>また、大規模な事業者においては、申請件数は膨大なものとなり、また、その内容も多様なものとなることが想定されるところ、事業者がその全ての申請に関する判断の理由を説明しなければならないこととすると、個別の理由を詳細に説明することは大きな負担であり、その説明内容はある程度定型的なものとならざるを得ない場合もあると考えられる。</p> <p>また、「一定の要件を満たす申請」の想定するところが明らかでないが、上記の点を踏まえた上で、実効性のある方策を検討する必要がある。</p>
<p>○標準処理期間</p>	
<p>(該当箇所)</p> <p>現在、プラットフォーム事業者の中で申請に対する標準処理期間を定めているものは確認されていないが、標準処理期間を定めることによって、迅速に審査し、対応を判断することが期待される。</p> <p>しかしながら、プラットフォーム事業者が措置を実施に要する期間をあらかじめ示すこと</p>	<p>(意見)</p> <p>特に大規模な事業者にとっては、申請の件数は膨大なものとなり、また、その内容も多様なものが想定され、その処理に要する期間の長短にはばらつきが生じ、申請内容によっては相当の期間をかけて精査することが必要な場合も考えられる。</p> <p>こうした中で標準処理期間を定めさせる</p>

<p>については、事業者が自ら定めた期間を遵守することだけにとらわれ、的確な判断をしなくなる等といった問題が生じるとの指摘がある。</p> <p>このため、<u>標準処理期間を定めさせることについて、メリットやデメリットを十分に踏まえて慎重に検討することが適当である。</u></p>	<p>ことで、事業者に過剰な負担をかけたり、かえって適切な判断の支障となって申請者への不利益が生じる場合も想定されることから、<u>標準処理期間を定めさせることについては極めて慎重に検討すべきである。</u></p>
イ 運用状況の公表	
<p style="text-align: center;">（該当箇所）</p> <p>諸外国の取組も踏まえつつ、<u>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について検討することが適当である。</u></p>	<p style="text-align: center;">（意見）</p> <p>公表を求める「運用状況」の具体的内容が明らかでないが、公表を求める事項によっては、事業者にとって大きな負担となる可能性があることに留意し、単に諸外国でも公表を求めているといった理由ではなく、個々の項目の公表させる意義を十分に吟味した上で、慎重に検討すべきである。</p>
ウ 運用結果に対する評価	
<p style="text-align: center;">（該当箇所）</p> <p>しかしながら、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におけるヒアリング結果からは、必ずしも全ての事項が明らかにされてはおらず、その評価と改善については、そもそもその運用状況に関する公表事項が限定的であるため、外部の評価が困難であるとの課題がある。</p> <p>このため、<u>運用結果に対する自己評価について、柔軟性と裁量を一定程度保ったうえで、義務づけの可否や、義務づける場合の自己評価の客観性や実効性を高める方法等について、検討することが適当である。</u></p>	<p style="text-align: center;">（意見）</p> <p>自己評価を「義務づける場合の自己評価の客観性や実効性を高める方法」の意味するところが明らかでないが、いわゆるデジタルプラットフォーム取引透明化法のように、事業者に手続・体制の整備等を求め、その状況について行政が評価を行う仕組みを念頭に置いているとも考えられる。</p> <p>このような仕組みの下では、指針の設定や評価の実施を通じて事業者に対する行政の指導や措置等の裁量が極めて大きくなる懸念される。</p> <p>すなわち、事業者に対して自己評価を行政が義務づけ、またその客観性等を高めるためとして評価の基準を設定し、あるいは、事業者の取組を評価したり、取り組むべき事項を指摘すること等を通じて、事業者がどのような取組を行わなければならないかが実質的に行政の裁量によって決</p>

	<p>められ、さらには一定の取組が実質的に義務付けられることとなり、事業者による自主的な取組や自己評価という趣旨を逸脱する仕組みとなることが懸念される。また、そうした事態となれば、表現の自由の侵害や検閲にもつながり得るものとなる。</p> <p>したがって、当該項目については、上記のような結果につながることはないよう、極めて慎重な検討が必要である。</p>
(3)取組状況の共有	
<p style="text-align: center;">(該当箇所)</p> <p>こうした違法・有害情報の全体の流通状況や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については、<u>継続的かつ専門的に把握することが重要であり、そのための場の在り方を含め、具体的な方策について検討することが適当である。</u></p>	<p style="text-align: center;">(意見)</p> <p>事業者の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」の意味するところが明らかでないが、その検討に当たっては、上述のとおり、事業者による自主的な取組や自己評価という趣旨を逸脱する仕組みや、表現の自由の侵害や検閲にもつながることがないよう、慎重な検討が必要である。</p>
3. プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割(監視、削除請求権、削除要請等)	
(1)個別の違法・有害情報に関する罰則付の削除義務	
<p style="text-align: center;">(該当箇所)</p> <p><u>違法・有害情報の流通の低減のために、プラットフォーム事業者に対して、大量に流通する全ての情報について、包括的・一般的に監視をさせ、個別の違法・有害情報について削除等の措置を講じなかったことを理由に、罰則等を適用することを前提とする削除義務を設けることも考えられる。</u></p> <p>しかしながら、このような<u>個別の情報に関する罰則付の削除義務を課すことは、この義務を背景として、罰則を適用されることを回避しようとするプラットフォーム事業者によって、実際には違法情報ではない疑わしい情報が全て削除されるなど、投稿の過度な削除等が行われるおそれがあることや、行政がプラットフォ</u></p>	<p style="text-align: center;">(意見)</p> <p>事業者に全ての情報について、包括的に監視をさせ、罰則を背景に削除を義務付けることは、事業者の負担という観点からもその実施は現実的ではないとともに、行政によって事業者が検閲を義務付けられ、表現の自由に対して著しい委縮効果をもたらすことは明らかであり、到底容認できるものではない。</p>

<p>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、<u>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等から、慎重であるべきと考えられる。</u></p>	
<p>(2)個別の違法・有害情報に関する行政庁からの削除要請</p>	
<p style="text-align: center;">(該当箇所)</p> <p>現状、法務省の人権擁護機関や警察庁の委託事業であるインターネット・ホットラインセンター等の行政庁から、プラットフォーム事業者に対して、違法・有害情報の削除要請が行われており、また、かかる要請を受けたプラットフォーム事業者は、自らが定めるポリシーの条項への該当性や違法性の判断に基づき投稿の削除等の対応を行っており、これには一定の実効性が認められると考えられる。</p> <p>しかしながら、<u>この要請に応じて削除することをプラットフォーム事業者に義務付けることについては、行政からの要請があれば内容を確認せず自動的に機械的に削除されることにより、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、慎重であるべきと考えられる。</u></p>	<p style="text-align: center;">(意見)</p> <p>行政庁からの要請による削除を事業者に義務付けることは、実質的に行政による表現の自由への侵害や検閲であり、表現の自由への影響があまりに大きく、極めて不適切である。</p>
<p>(3)違法情報の流通の監視</p>	
<p>ア 違法情報の流通の網羅的な監視</p>	
<p style="text-align: center;">(該当箇所)</p> <p><u>プラットフォーム事業者に対し、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は、違法情報の流通の低減を図るうえで有効とも考えられる。</u></p> <p>しかしながら、<u>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、また、事業者によっては、実際には違法情報ではない疑わしい情報も全て削除するなど、投稿の過度な削除等が行われ、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ため、慎重であるべきと考えら</u></p>	<p style="text-align: center;">(意見)</p> <p>事業者に網羅的な監視を義務付けることは、事業者の負担という観点からもその実施は現実的ではないとともに、行政によって事業者が検閲を義務付けられ、表現の自由に対して著しい委縮効果をもたらすことは明らかであり、到底容認できるものではない。</p>

れる。	
イ 繰り返し多数の違法情報を投稿するアカウントの監視	
<p style="text-align: center;">（該当箇所）</p> <p>インターネット上の権利侵害は、スポット的な投稿によってなされるケースも多い一方で、そのような投稿を繰り返し行う者によってなされているケースも多く、違法情報の流通の低減のために有効との指摘がある。</p> <p>しかしながら、プラットフォーム事業者に対し、<u>特定のアカウントを監視するよう法的に義務付けることは、「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、慎重であるべきと考えられる。</u></p>	<p style="text-align: center;">（意見）</p> <p>監視の対象となるアカウントを限定したとしても、これに関する継続的な監視を義務付けることは、上述の場合と同様に、表現の自由への影響が大きく、極めて不適切である。</p>
ウ 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	
<p style="text-align: center;">（該当箇所）</p> <p>繰り返し多数の違法情報を投稿するアカウントへの対応として、<u>アカウントの停止・凍結等を行うことを法的に義務づけることも考えられるが、このような義務付けは、ひとたびアカウントの停止・凍結等が行われると将来にわたって表現の機会が奪われる表現の事前抑制の性質を有しているため、慎重であるべきと考えられる。</u></p>	<p style="text-align: center;">（意見）</p> <p>アカウントの停止や複数アカウントの作成制限等を事業者に義務付けることも、上述の場合と同様に、表現の自由への影響が大きく、極めて不適切である。</p>
(4)権利侵害情報に係る送信防止措置請求権の明文化	
<p style="text-align: center;">（該当箇所）</p> <p>人格権を侵害する投稿の削除を求める権利は、判例法理によって認められているため、一定の要件の下で、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も考えられるが、被害者が送信防止措置を求めることが可能であると広く認知される等のメリットがある一方、権利の濫用や過度な削除が行われるおそれ等のデメリットも考慮して慎重に検討を行う必要がある。</p>	<p style="text-align: center;">（意見）</p> <p>判例法理により認められている権利を法令で明文化することについて、明文化することのメリットが被害者に広く認知されること等にあるとするならば、明文化以前に、こうした権利について周知していくことも必要と考えられる。</p>

(5) 権利侵害性の有無の判断の支援	
ア 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)	
<p style="text-align: center;">(該当箇所)</p> <p>プラットフォーム事業者において権利侵害性の有無の判断が困難であることを理由に、外形的な判断基準を満たしている場合、例えば、プラットフォーム事業者において、被害を受けたとする者から申請があった場合には、原則として一旦削除する、いわゆるノーティスアンドテイクダウンを導入することが考えられる。</p> <p>しかしながら、既に、プロバイダ責任制限法3条2項2号の規定により発信者から7日以内に返答がないという外形的な基準で、権利侵害性の有無の判断にかかわらず、責任を負うことなく送信防止措置を実施できることや、内容にかかわらず自動的に削除が表現の自由に与える影響等を踏まえれば、<u>ノーティスアンドテイクダウンの導入については、慎重であるべきと考えられる。</u></p>	<p style="text-align: center;">(意見)</p> <p>ノーティスアンドテイクダウンの導入については、これまでも様々な場面において検討されてきたが、数多くの課題が指摘され、導入には至っていないと認識している。</p> <p>今般の検討においても、これまで指摘されてきた課題を克服したり、導入を必要とする特段の議論がなされたものではないと承知しており、引き続き極めて慎重な検討が必要である。</p>
イ プラットフォーム事業者を支援する第三者機関	
<p style="text-align: center;">(該当箇所)</p> <p>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やプラットフォーム事業者が違法性の判断に迷った場合にその判断を支援するような第三者機関を法的に整備することが考えられる。</p> <p>これらの機関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や、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とを踏まえれば、必ずしも、裁判手続(仮処分命令申立事件)と比べて迅速になるとも言いがたいこと等から、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、慎重であるべきと考えられる。</p>	<p style="text-align: center;">(意見)</p> <p>「公平中立な立場からの削除要請を行う機関」や「プラットフォーム事業者が違法性の判断に迷った場合にその判断を支援するような第三者機関」の意味するところが必ずしも明らかでないが、第三者機関に期待する具体的な役割や、当該機関を法的に整備すること(これらの機関による要請が法的拘束力等を持つか否かは別)にどのようなメリットがあるのかが明らかでなく、こうした点も明らかにした上での検討が必要である。</p>

ウ 裁判外紛争解決手続(ADR)	
<p>(該当箇所)</p> <p>裁判外紛争解決手続(ADR)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や、裁判所以外の判断には従わない事業者も存在することも踏まえれば、実効性や有効性が乏しいこと等から、ADRを法的に整備することについては、慎重であるべきと考えられる。</p>	<p>(意見)</p> <p>特に異論はない。</p>
4.その他	
(1)相談対応の充実	
(2)DMによる被害への対応	
(3)特に青少年にまつわる違法・有害情報の問題	
(4)その他炎上事案への対応	