

## 参議院常任委員会調査室・特別調査室

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>論題</b>         | インターネット上における誹謗中傷等の違法・有害情報への対策の現状と課題<br>－総務省誹謗中傷WGにおける議論－  |
| <b>著者 / 所属</b>    | 古賀 雅士 / 総務委員会調査室  |
| <b>雑誌名 / ISSN</b> | 立法と調査 / 0915-1338   |
| <b>編集・発行</b>      | 参議院事務局企画調整室   |
| <b>通号</b>         | 461号  |
| <b>刊行日</b>        | 2023-11-1   |
| <b>頁</b>          | 123-137   |
| <b>URL</b>        | <a href="https://www.sangiin.go.jp/japanese/annai/chousa/ripou_chousa/backnumber/20231101.html">https://www.sangiin.go.jp/japanese/annai/chousa/ripou_chousa/backnumber/20231101.html</a> |

※ 本文中の意見にわたる部分は、執筆者個人の見解です。

※ 本稿を転載する場合には、事前に参議院事務局企画調整室までご連絡ください (TEL 03-3581-3111 (内線 75013) / 03-5521-7686 (直通))。

# インターネット上における誹謗中傷等の 違法・有害情報への対策の現状と課題

## — 総務省誹謗中傷WGにおける議論 —

古賀 雅士

(総務委員会調査室)

1. はじめに
2. インターネット上における違法・有害情報の流通状況と現行の取組
3. 総務省における検討状況
4. 誹謗中傷WGにおける主な検討項目と今後の検討課題
5. おわりに

### 1. はじめに

近年、SNS等の普及に伴い、インターネット上において匿名で行われる名誉毀損やプライバシー侵害といった人権侵害の問題が深刻化してきている。こうした中、令和3年には、プロバイダ等の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示請求について定めた「特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律」(平成13年法律第137号。以下「プロバイダ責任制限法」という。)が改正され、発信者情報の開示請求について、新たな裁判手続を創設するなど、権利侵害を受けた被害者の更なる救済を図るための制度整備が行われた。

本稿では、インターネット上における誹謗中傷等の違法・有害情報の流通状況と総務省における現行の取組を概観するとともに、現在、総務省で検討されている議論の内容と今後の検討課題について整理する。

### 2. インターネット上における違法・有害情報の流通状況と現行の取組

#### (1) インターネット上における違法・有害情報の流通状況

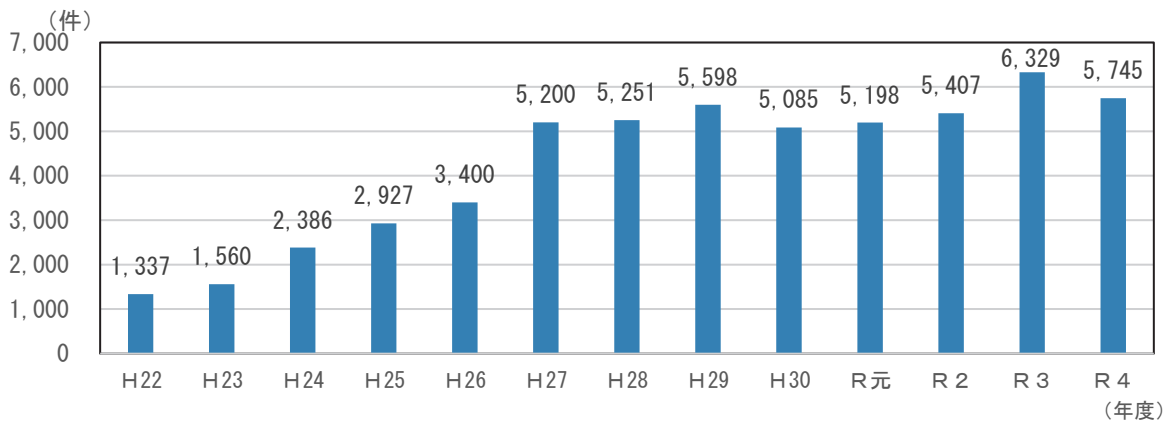
##### ア 違法・有害情報相談センターに寄せられた相談件数等

総務省が運営を委託している違法・有害情報相談センター<sup>1</sup>で受け付けている相談件数

<sup>1</sup> インターネット上の違法・有害情報に対し適切な対応を促進する目的で、関係者等からの相談を受け付け、

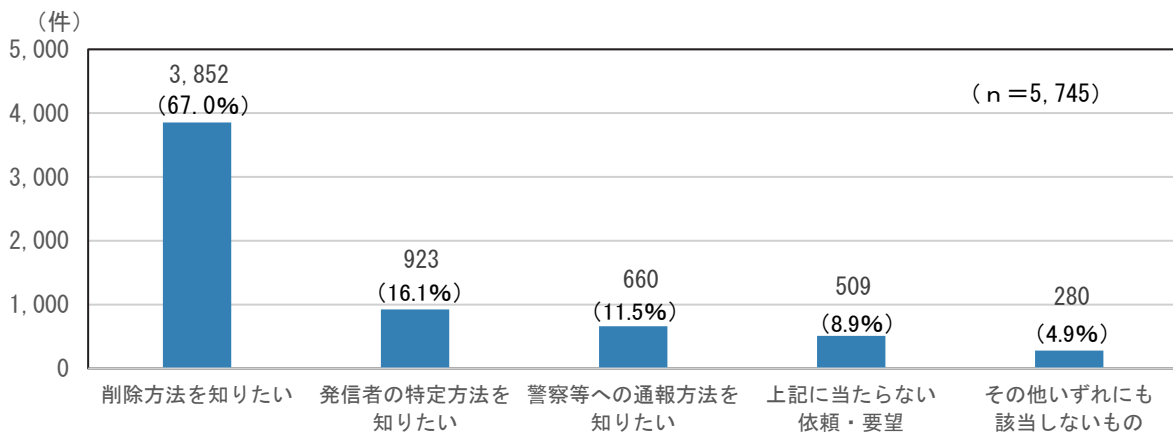
は、令和4年度は5,745件となっており、令和3年度よりは減少したものの、依然として高止まりの傾向となっている（図表1）。また、令和4年度の相談内容の内訳は、名誉毀損やプライバシー侵害に関する相談が多数を占めている<sup>2</sup>。さらに、対応手段別の内訳では、「削除方法を知りたい」が67.0%となっており、相談件数全体の約3分の2を占めている（図表2）。

図表1 違法・有害情報相談センターにおける相談件数の推移



（出所）総務省「令和4年度インターネット上の違法・有害情報対応相談業務等請負業務報告書（概要版）」より作成

図表2 違法・有害情報相談センターにおける相談（作業）件数の対応手段別の内訳  
＜令和4年度＞



（出所）総務省「令和4年度インターネット上の違法・有害情報対応相談業務等請負業務報告書（概要版）」より作成

## イ 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

法務省の人権擁護機関<sup>3</sup>が相談等を通じて調査救済手続を開始したインターネット上

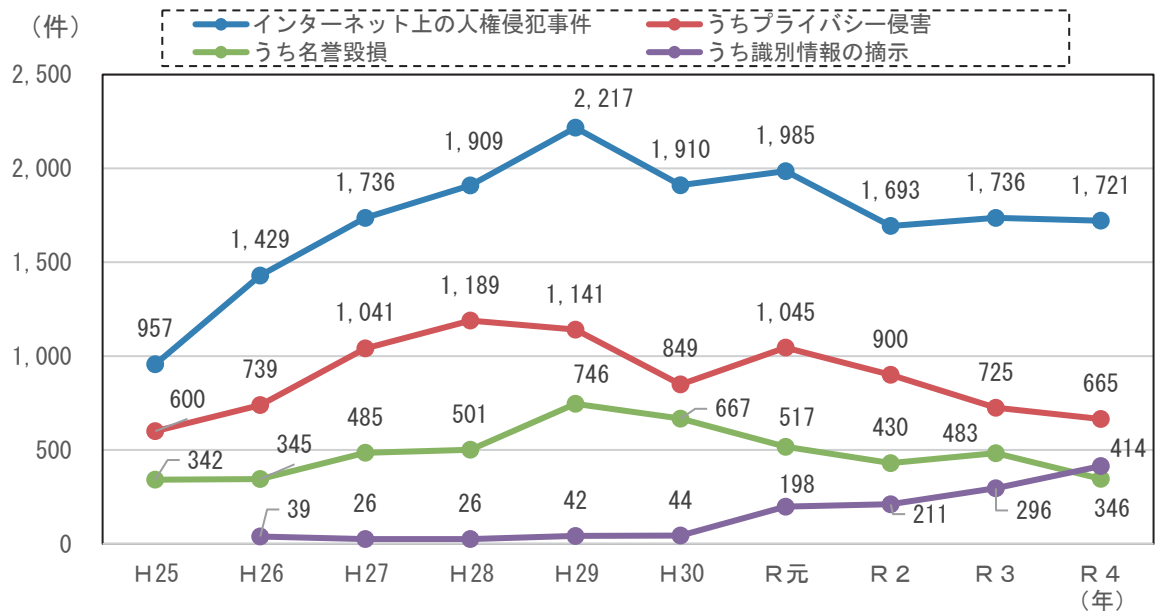
対応に関するアドバイスや関連の情報提供等を行う相談窓口（総務省委託事業）。

<sup>2</sup> 総務省「令和4年度インターネット上の違法・有害情報対応相談業務等請負業務報告書（概要版）」5頁

<sup>3</sup> 法務省の人権擁護機関では、相談等を通じて人権侵害の疑いのある事案を認知した場合には、人権侵犯事件として調査を行い、事案に応じた措置（サイト管理者に対する削除要請等）を行っている。

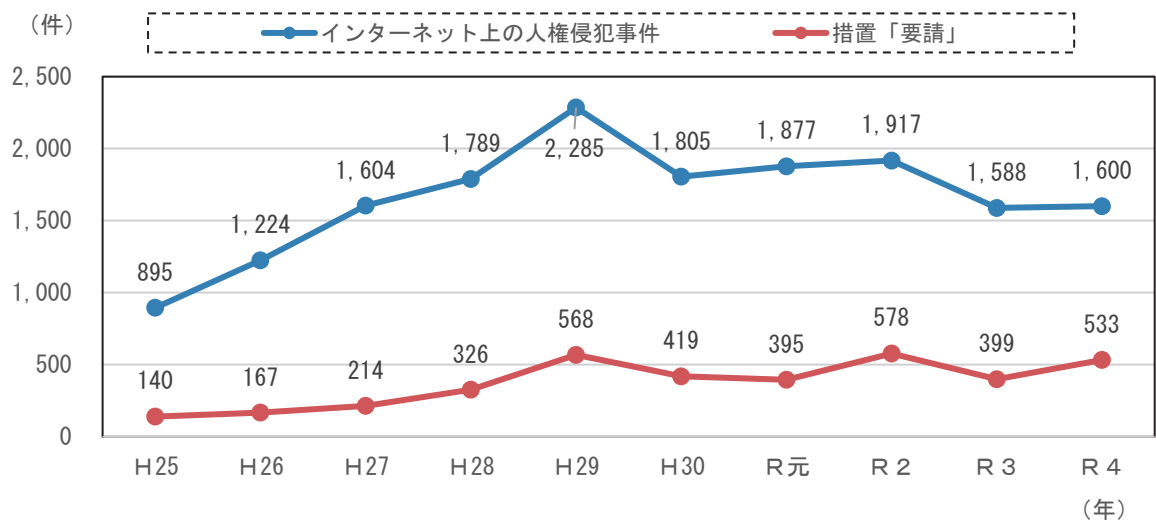
の人権侵害情報に関する人権侵犯事件は、令和4年は新規救済手続開始件数が1,721件、処理件数が1,600件であり、いずれも平成25年と比べて2倍弱の件数となっている（図表3、4）。また、令和4年の新規救済手続開始件数のうち、プライバシー侵害が665件、識別情報の摘示が414件、名誉毀損が346件となっており、これらの事案が大きな割合を示している。

図表3 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  
（新規救済手続開始件数）



（出所）法務省「令和4年における「人権侵犯事件」の状況について（概要）」より作成

図表4 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（処理件数）



（出所）法務省「令和4年における「人権侵犯事件」の状況について（概要）」より作成

## ウ SNSユーザを対象としたアンケート調査

(株)三菱総合研究所が令和4年秋に行ったSNSユーザを対象としたアンケート調査では、過去1年間にSNSを利用した人の約半数(50.9%)の人がインターネット上で「他人を傷つけるような投稿(誹謗中傷)」を目撃したことがあると回答している<sup>4</sup>。また、1割弱(8.0%)が他人を傷つけるような投稿(誹謗中傷)の被害に遭っていると回答しており、年代別でみると、20代、30代の被害経験が多くなっている<sup>5</sup>。

## (2) 総務省における現行の取組(政策パッケージ)

社会問題となっているインターネット上の誹謗中傷に対応するため、総務省は、令和2年9月に「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」(以下「政策パッケージ」という。)を公表した。政策パッケージでは、①ユーザに対する情報モラル及びICTリテラシーの向上のための啓発活動、②プラットフォーム事業者の自主的取組の支援と透明性・アカウントビリティの向上、③発信者情報開示に関する取組、④相談対応の充実に向けた連携と体制整備が盛り込まれ、総務省はこの政策パッケージに基づき、以下の取組等を行っている<sup>6</sup>。

### ア ユーザに対する情報モラル及びICTリテラシーの向上のための啓発活動

#### (ア)「インターネットトラブル事例集」による啓発の強化

総務省は、子育てや教育の現場での保護者や教職員の活用に資するため、インターネットに係るトラブル事例とその予防法等をまとめた事例集(「インターネットトラブル事例集」)を平成21年度から毎年作成・公表している。令和2年版の追補版(令和2年9月公表)からは、SNS等での誹謗中傷に係る事例についても盛り込まれ、学校等への周知を実施している。

#### (イ)「e-ネットキャラバン」における「誹謗中傷」に係る啓発の充実

総務省は、文部科学省、通信事業者等と連携し、子供たちのインターネットの安全な利用に係る普及啓発を目的として、児童・生徒、保護者・教職員等に対し、全国の学校等の現場での出前講座(「e-ネットキャラバン」)を実施している<sup>7</sup>。

#### (ウ) 事業者団体と共同した啓発の取組

令和2年7月から総務省、法務省、(一社)ソーシャルメディア利用環境整備機構(SMAJ)は共同で<sup>8</sup>、SNSのより良い利用環境実現に向けたスローガン「#NoHeartNoSNS

<sup>4</sup> (株)三菱総合研究所「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」(プラットフォームサービスに関する研究会(第40回)配付資料(令4.12.16))8頁

<sup>5</sup> (株)三菱総合研究所「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」(プラットフォームサービスに関する研究会(第40回)配付資料(令4.12.16))10頁

<sup>6</sup> このほか法務省においても刑法改正による侮辱罪の法定刑の引上げ(令和4年7月施行)等の取組を行っている。

<sup>7</sup> 令和4年度は、2,226件の講座を実施し、約36万人が受講している(「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(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)配付資料(令5.6.1))13頁)。

<sup>8</sup> 令和3年2月からは、(一社)セーフティーインターネット協会(以下「SIA」という。)も主催団体として参加している。SIAは、民間企業を主体とした一般社団法人であり、団体の目的は「インターネットの悪用を抑え自由なインターネット環境を護るために、統計を用いた科学的アプローチ、数値化した効果検証ス

(「ハートがなけりゃ、SNSじゃない!」)の下、SNSで悩んでしまった際に役立ててもらうための特設サイトを開設し、周知を実施している。政策パッケージを受け、関係省庁や事業者団体等と協力しつつ、サイトの拡充等を進め、社会全体における情報モラルやICTリテラシーが高まるようにするための取組を強化している。

## イ プラットフォーム事業者の自主的取組の支援と透明性・アカウントビリティの向上

### (ア) 法務省人権擁護機関及びプラットフォーム事業者等との連携推進

インターネット上の人権侵害に関する書き込みへの円滑な対応を可能とするため、総務省は法務省と共に、平成30年10月から海外の大手プラットフォーム事業者や業界団体等との意見交換の場となる実務者検討会を開催している。政策パッケージを受け、実務者検討会を継続的に開催し、法務省人権擁護機関への相談事案に関する認識について関係者間で共有を図るとともに、法務省人権擁護機関からの申告について透明性の向上を行い、事業者による円滑な対応の促進を図っている。

### (イ) プラットフォーム事業者及び事業者団体による対応の促進

プラットフォーム事業者が誹謗中傷への対応を実施するための方策として、コンテンツの削除等だけではなく、規約やポリシーに基づくサービス設計技術(アーキテクチャ)の工夫による仕組みについて、事業者の創意工夫により自律的に導入されることが重要とされる。事業者においては、例えば投稿時に再考・再検討を促す機能など、既に様々な取組が行われている。また、総務省はプラットフォーム事業者や事業者団体と継続的な意見交換を行っている。

### (ウ) プラットフォーム事業者による透明性・アカウントビリティ確保の促進

総務省は、「プラットフォームサービスに関する研究会」(以下「研究会」という。)等の場を通じて、プラットフォーム事業者による誹謗中傷を含めた違法・有害情報対策の取組に関する透明性やアカウントビリティの確保方策の取組状況について、事業者へのヒアリング等を行いつつ、取組の状況把握や評価方法の検討を継続的に実施している。

### (エ) 国際的な対話の深化

誹謗中傷を始めとするインターネット上の違法・有害情報対策に関する国際的な制度枠組みや対応状況を注視し、対応方針について国際的な調和(ハーモナイゼーション)を図るため、総務省は、国際的な対話(日EU・ICT政策対話、インターネットエコノミーに関する日米政策協力対話等)の深化に取り組んでいる。

## ウ 発信者情報開示に関する取組

インターネット上の誹謗中傷等により被害を受けた者が、被害回復のために匿名の発信者を特定するための制度として、プロバイダ責任制限法において発信者情報開示制度が規定されているところ、より迅速かつ確実な被害救済のために発信者情報開示の在り方の見直しが図られている。

### (ア) 電話番号の開示対象への追加

発信者情報の開示の対象に電話番号を追加する省令改正(令和2年8月施行)を踏ま

---

キームを通して、悪用に対する実効的な対策を立案し実行していく団体」とされている(SIAウェブサイト<<https://www.saferinternet.or.jp/about/background/>>(令5.10.2最終アクセス))。



え、弁護士照会に応じて電話番号にひも付く氏名・住所を電気通信事業者は回答可能である旨をガイドラインで明確化した（令和2年11月実施）<sup>9</sup>。

#### （イ）新たな裁判手続の創設、ログイン時情報の開示

インターネット上の誹謗中傷等による権利侵害について、より円滑に被害者救済を図るため、①発信者情報開示について新たな裁判手続（非訟手続）を創設し特定の通信ログを早期に保全すること、②開示対象となるログイン時情報を明確化すること等を内容とするプロバイダ責任制限法の改正<sup>10</sup>が行われた（令和3年4月成立（令和3年法律第27号）。令和4年10月施行）。

#### （ウ）裁判外（任意）開示の促進

裁判外での発信者情報の開示が円滑になされるために、相談機関の充実や裁判事例のガイドラインへの集積といった方策が民間主導で進められており、総務省においてこれら民間の取組を支援している。

S I Aは、令和3年4月に発信者情報の開示の対応に苦慮するプロバイダにとって権利侵害が明白であるかどうかを判断する際の参考となる「権利侵害明白性ガイドライン」<sup>11</sup>を策定・公表するとともに、当該ガイドラインに関する相談を受け付けるため、相談窓口を設置した<sup>12</sup>。

### エ 相談対応の充実に向けた連携と体制整備

#### （ア）違法・有害情報相談センターの体制強化

総務省が運営を委託している違法・有害情報相談センターにおいては、令和3年度から相談員の増員等による体制強化<sup>13</sup>が図られるとともに、当該センターで受け付けた相談件数や内容の更なる分析・把握を実施している。

#### （イ）相談機関間の連携

インターネット上に流通した情報による被害に関する相談対応体制の充実を図る観点から、違法・有害情報相談センターにおける相談対応について、相談内容に応じて相談機関間（法務局、警察、インターネット・ホットラインセンター<sup>14</sup>、S I A<sup>15</sup>等）で紹介

<sup>9</sup> 個人情報保護委員会・総務省「電気通信事業者における個人情報保護に関するガイドライン（令和4年個人情報保護委員会・総務省告示第4号（最終改正令和5年個人情報保護委員会・総務省告示第5号））の解説」99頁

<sup>10</sup> プロバイダ責任制限法の改正内容等については、古賀雅士「新たな発信者情報開示制度に向けてー特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律の一部を改正する法律案ー」『立法と調査』No. 433（令3. 4. 14）を参照されたい。

<sup>11</sup> 名誉権及び名誉感情の侵害を対象とし、プロバイダにとって比較的容易に判断できる類型について、裁判外（任意）開示に関する考え方を明確化したもの。

<sup>12</sup> S I Aウェブサイト<<https://www.saferinternet.or.jp/gl-consul-desk/>>（令5. 10. 2最終アクセス）

<sup>13</sup> 総務省所管予算の「一般会計歳出予算各目明細書」によると、インターネット違法・有害情報対応相談業務等について、令和2年度当初予算では47,300千円が計上されたのに対して、令和3年度当初予算では79,000千円が計上されている。

<sup>14</sup> 「インターネット・ホットラインセンター」（Internet Hotline Center（略称：IHC））は、インターネット利用者等から、違法情報、重要犯罪密接関連情報、自殺誘引等情報に関する通報を受理し、警察への通報、ウェブサイトの管理者等への削除依頼等を行っている（警察庁委託事業）。

<sup>15</sup> S I Aでは、「セーフライン」（インターネット上の違法情報や有害情報の通報を受け付け、国内外のサイトへの削除の要請や警察等への通報を行う窓口）や「誹謗中傷ホットライン」（インターネット上の誹謗中傷についての連絡を受け付け、一定の基準に該当すると判断したものについては、国内外のプロバイダに各社の

を行うなど、他の相談機関との連携対応を充実させている。令和3年度からは、違法・有害情報相談センターにおいて違法・有害情報相談機関連絡会を開催し、各機関の取組に関する相互の理解の促進と機能の相互補完を目指した連携を図っている<sup>16</sup>。

#### (ウ) ユーザにとって分かりやすい相談窓口の案内

ユーザにとって分かりやすい相談窓口の案内を実施するため、インターネット上の誹謗中傷に関する複数の相談窓口（違法・有害情報相談センター（総務省）、人権相談（法務省）、インターネット・ホットラインセンター（警察庁）、セーフライン（S I A）、誹謗中傷ホットライン（S I A））に関する案内図<sup>17</sup>の作成・公表を行い、様々な方法で全国に周知広報を実施している。

### 3. 総務省における検討状況

#### (1) プラットフォームサービスに関する研究会「第二次とりまとめ」

研究会では、政策パッケージに基づき、プラットフォーム事業者による誹謗中傷を含めた違法・有害情報対策の取組に関する透明性やアカウントビリティの確保方策の取組状況について、ヒアリング等によりモニタリングを実施し、令和4年8月に違法・有害情報への対応について今後の方向性などを取りまとめた「第二次とりまとめ」を公表した。

第二次とりまとめでは、令和4年実施のヒアリングにおける、プラットフォーム事業者の誹謗中傷への対応に関する透明性・アカウントビリティ確保状況は、一部で前年（令和3年）より進展が見られるものの、プラットフォーム事業者による削除等が過不足なく行われているかを判断するという観点からは、透明性・アカウントビリティの確保について不十分な点があったことから、透明性・アカウントビリティの確保方策に関する「行動規範の策定及び遵守の求めや法的枠組みの導入等の行政からの一定の関与について、速やかに具体化することが必要である」とされた<sup>18</sup>。

#### (2) 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

令和4年12月、誹謗中傷等の違法・有害情報への対策に関する検討を進めるに当たり、専門的な観点から集中的に議論するため、研究会の下に「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」（以下「誹謗中傷WG」という。）が設置された。誹謗中傷WGでは、研究会における有識者からの発表や関係者からのヒアリング、アンケート調査の結果等に加え、プラットフォーム事業者、誹謗中傷等の被害者等、ユーザの声を幅広く集めながら検討するため、第1回会合の開催直後に意見募集を実施した上で令和5年2月に誹謗中傷WGにおける検討アジェンダを決定し、プラットフォーム事業者の責務、

---

利用規約等に沿った対応を促す連絡を行っている窓口）の運営を行っている。

<sup>16</sup> 違法・有害情報相談センター「違法・有害情報相談センターに寄せられている相談状況および関連機関との連携について」（プラットフォームサービスに関する研究会（第32回）配付資料（令4.2.21）10～11頁

<sup>17</sup> 案内図は以下を参照。総務省ウェブサイト「インターネット上の書き込みなどに関する相談・通報窓口のご案内」〈[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000862037.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000862037.pdf)〉（令5.10.6最終アクセス）

<sup>18</sup> 「プラットフォームサービスに関する研究会 第二次とりまとめ」（令4.8）75頁



プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割等について検討<sup>19</sup>を行っている。

令和5年9月、誹謗中傷WGは引き続き議論を要するとされた項目も含む現時点の検討状況を整理した「今後の検討の方向性」<sup>20</sup>を公表した。

#### 4. 誹謗中傷WGにおける主な検討項目と今後の検討課題

##### (1) 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

現状、誹謗中傷等の情報の削除等<sup>21</sup>に関するプラットフォーム事業者の責務が法的に明確に位置付けられていないため、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な事業者が存在するとされている<sup>22</sup>。

誹謗中傷等の情報の流通による被害の発生の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、プラットフォーム事業者の自ら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とされる。

こうした点を踏まえ、今後の検討の方向性では、プラットフォーム事業者は誹謗中傷等の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等から、「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十分に配慮した上で、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」とされた<sup>23</sup>。

##### ア 責務の対象とする事業者の範囲

責務の対象とする事業者について、今後の検討の方向性では、「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）や表現の自由による影響、削除等の社会への影響等」を要素として、その範囲を限定することな

<sup>19</sup> 検討に当たっては、海外における議論（特にEUにおけるインターネット上の違法コンテンツに係る規制であるDigital Services Act (DSA))も参考にしつつ行われた。DSAでは、利用者の保護、利用規約の要件、違法コンテンツ等への対応、オンライン広告に関する義務、透明性・アカウントビリティに関する義務等について、事業者の特性や規模に応じて規制を定めている。

<sup>20</sup> 正式名称は「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」（令5.9）（以下「今後の検討の方向性」という。）。今後の検討の方向性を取りまとめるに当たっては、誹謗中傷等の違法・有害情報への対策が表現の自由等に関わる論点であることから、意見募集に加えて、より慎重に多くの方々からの意見を募集し、反映させるため、再意見募集を実施した。

<sup>21</sup> 「削除等」は、例えば問題となる投稿の削除・表示順位の低下、そのような投稿を行ったアカウントの凍結・停止、投稿に注意喚起を促すラベルの付与、当該サービスにおける検索結果からの排除・表示順位の低下、特定の地域での表示制限といった、違法・有害情報の流通を抑止するために講ずる措置を指す。これには、投稿を行った利用者自身に通知されない形で実施される投稿の非表示又は表示順位低下等の措置を含む（「今後の検討の方向性」6頁脚注5）。

<sup>22</sup> (株)三菱総合研究所が行ったアンケート調査結果によると、違反申告や報告を行った際に、サービス提供者により投稿の削除等の対応をされたことがあると回答した割合は26.2%となっている（(株)三菱総合研究所「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」（プラットフォームサービスに関する研究会（第40回）配付資料（令4.12.16））20頁）。

<sup>23</sup> 「今後の検討の方向性」7頁

ど、「さらに検討することが適当である」とされた<sup>24</sup>。

事業者等からは、今後の検討の方向性を取りまとめるに当たって行われた意見募集・再意見募集（以下「今後の検討の方向性（案）に対する意見募集」という。）において、責務の対象とする事業者の範囲は必要最小限にすべきとの意見<sup>25</sup>や、今後の検討の方向性においてプラットフォームの定義が「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」とされていることから、特に当該機能を付随的な機能として提供しているサービス<sup>26</sup>についてまで規制を行うことに対して慎重な意見<sup>27</sup>が提出されている。

#### イ 責務の対象となる情報の範囲

責務の対象となる情報の範囲について、今後の検討の方向性では、「誹謗中傷等の権利侵害情報とするか、個別の行政法規（医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律、職業安定法等）に抵触する違法情報も対象に含めるか」など、「さらに検討することが適当である」とされた<sup>28</sup>。

誹謗中傷WGにおけるこれまでの議論では、責務の対象となる情報の範囲について、構成員からは、民事上の権利を侵害する権利侵害情報と個別の法令に違反する違法情報も含まれるとする意見<sup>29</sup>などが出されている。

事業者等からは、今後の検討の方向性（案）に対する意見募集において、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に限定すべきとの意見<sup>30</sup>や違法情報についても法令や判例により削除請求権が認められているものに限定すべきとの意見<sup>31</sup>が提出されている。

### （２）プラットフォーム事業者に対する規律

#### ア 対象とする事業者

今後の検討の方向性では、下記のイ（削除指針、運用状況の公表等）、ウ（申請の手続等）で記載する規律の対象となる事業者の範囲について、4.（１）アに記載の責務の対象とする事業者の範囲で述べた要素を踏まえ、「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と考えられる」とされた<sup>32</sup>。

---

<sup>24</sup> 「今後の検討の方向性」 7 頁

<sup>25</sup> 「「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）」に対する意見募集結果」（令5.9.4）（以下「意見募集結果」という。） 44～46頁

<sup>26</sup> 例えば、口コミやレビューの投稿が可能なEC（Electronic-Commerce）サービスなどが該当する。

<sup>27</sup> 「意見募集結果」 42～46頁

<sup>28</sup> 「今後の検討の方向性」 8 頁

<sup>29</sup> 上沼主査代理の発言（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5回）議事概要（令5.4.7） 33頁）

<sup>30</sup> 「意見募集結果」 51～53頁

<sup>31</sup> 「意見募集結果」 54～57頁

<sup>32</sup> 「今後の検討の方向性」 9 頁

## イ 削除指針、運用状況の公表等

研究会におけるヒアリング結果や被害者等からは、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等について、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考えられること、海外事業者については削除等の基準が日本の法令や被害実態に則していないこと、また、削除等の取組状況について、その運用状況は必ずしも明らかではないこと等が指摘されていた。

こうした点を踏まえ、今後の検討の方向性では、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」を策定し、公表させること」とされた<sup>33</sup>。また、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」とされた<sup>34</sup>。

### (ア) 削除指針の形式・内容

令和5年4月の誹謗中傷WG（第6回会合）において、それまでの誹謗中傷WGにおける議論等を踏まえて事務局が示した「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論点整理（案）」（以下「論点整理案」という。）では、運用基準（削除指針）の内容について、「措置の対象となる情報や行為、取り得る措置の内容やその適用にあたっての判断基準、措置の実施のために必要となる手続、措置の実施又は不実施に対する異議申立ての方法手順等が含まれることが必要ではないか」とされた<sup>35</sup>。

また、今後の検討の方向性では、「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、「削除指針」の形式や内容については、引き続き検討することが必要」とされた<sup>36</sup>。

事業者等からは、今後の検討の方向性（案）に対する意見募集において、削除指針について、政府が最低限の基準を示すべきとの意見<sup>37</sup>がある一方、事業者の裁量によって定められるべきとする意見<sup>38</sup>も提出されている。

### (イ) 運用状況の公表及び運用結果に対する評価

論点整理案では、プラットフォーム事業者が行う誹謗中傷等による情報の削除等の運用結果は、「事業者による自己評価の前提となるほか、利用者によるサービス選択や被害者に対する説明に必要となる情報であるため、公表されることで利用者や被害者の利益を害さない限り、公表されることが必要ではないか」とされ<sup>39</sup>、実施した削除等の結果について、事業者が「自ら評価を実施することが必要ではないか」とされた<sup>40</sup>。自己評価の手法等については、「事業者による効果的な指標の選択を促進する観点から、柔軟性と裁

<sup>33</sup> 「今後の検討の方向性」10頁

<sup>34</sup> 「今後の検討の方向性」10～11頁

<sup>35</sup> 「論点整理案」8頁

<sup>36</sup> 「今後の検討の方向性」10頁

<sup>37</sup> 「意見募集結果」80～81頁

<sup>38</sup> 「意見募集結果」81～82頁

<sup>39</sup> 「論点整理案」10頁

<sup>40</sup> 「論点整理案」11頁

量を保つことが望ましい」とされつつも、一方で、「自己評価の客観性や実効性を高める工夫（例えば、外部評価委員による審査等への助言・関与や、監査法人による監査等）を行うことが望ましいのではないか」とされた<sup>41</sup>。

また、今後の検討の方向性では、事業者の取組や削除指針に基づく削除等の状況<sup>42</sup>を含む運用状況の公表について、諸外国の取組も踏まえつつ、「検討することが適当である」とされ<sup>43</sup>、さらに、運用結果に対する評価に関して、義務付けの可否や義務付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も、「検討することが適当である」とされた<sup>44</sup>。

事業者等からは、今後の検討の方向性（案）に対する意見募集において、削除等の運用やその公表に関しては、判断基準の詳細まで公表した場合に公表情報の悪用（判断基準のすり抜け等）につながる懸念があるとする意見<sup>45</sup>や、プラットフォーム事業者ごとにその事業規模、サービス形態などが異なることから、運用状況の公表の方策については事業者が裁量を持たせるべきとの意見<sup>46</sup>などが提出されている。さらに、運用結果に対する評価については、評価の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大きくなり、表現の自由の侵害や検閲にもつながり得るとして慎重であるべきとの意見<sup>47</sup>などが提出されている。

#### ウ 申請の手続等

現状、プラットフォーム事業者は、被害者等が削除等の申請等を行うための窓口やフォームを設置し、申請等を受け付けている。

しかしながら、これらの窓口については、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等の課題<sup>48</sup>がある。

また、プラットフォーム事業者は、削除等の実施に係る申請等を受けた場合に、申請等の受付や対応の有無について、必ずしも当該申請等を行った者（以下「申請者」という。）に対して通知していない<sup>49</sup>。このため、申請者は、プラットフォーム事業者におけ

---

<sup>41</sup> 「論点整理案」11頁

<sup>42</sup> 「削除等の状況」は、削除の申出状況、実際の削除件数、削除を実施した具体的なケース等が考えられる（「今後の検討の方向性」14頁脚注7）。

<sup>43</sup> 「今後の検討の方向性」14頁

<sup>44</sup> 「今後の検討の方向性」14～15頁

<sup>45</sup> 「意見募集結果」80頁

<sup>46</sup> 「意見募集結果」101～103頁

<sup>47</sup> 「意見募集結果」109～111頁

<sup>48</sup> 清水陽平「現状の課題について」（プラットフォームサービスに関する研究会（第40回）配付資料（令4.12.16））5頁

また、(株)三菱総合研究所が行ったアンケート調査結果によると、違反申告や報告の認知度について、「わからなかった」・「知らなかった」という人が半数弱（47.9%）であった。さらに、申請フォームの文章記入欄に「主張を十分に記入することができた」と回答したのは、34.8%であり、「文字数制限等があり、主張を十分に記入することができなかった」（23.4%）、「文章記入欄がなかった」（41.7%）となっている。加えて、対応に関する通知や意見表明機会についての案内は、日本語で行われているケースが半数以上（サービスにより異なるが、半数～8割強）となっている。なお、日本語以外の言語のほとんどは英語である（(株)三菱総合研究所「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」（プラットフォームサービスに関する研究会（第40回）配付資料（令4.12.16））18頁、19頁、29頁）。

<sup>49</sup> (株)三菱総合研究所が行ったアンケート調査結果によると、違反申告や報告を行った際に、事業者から受領連絡があったと回答したのは33.9%であった。また、違反申告や報告への対応がなされなかった場合の理



る申請等についての認識の有無が分からず、申請等に対する対応状況や削除等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等を申請者において把握することが難しく、異議申立等が困難になるとの指摘<sup>50</sup>がある。

こうした点を踏まえ、今後の検討の方向性では、プラットフォーム事業者に対し、「削除申請の窓口や手続の整備を求めるべき」とされた<sup>51</sup>。

#### (ア) 日本語での申請受付や明確な窓口設置の義務付け

論点整理案では、プラットフォーム事業者に対し、申請者が削除等の申請等を行うに当たって、「申請や請求の理由を容易かつ十分に説明できるような形で窓口を整備すること、整備した窓口の所在を明確かつわかりやすく示すことが必要ではないか」とされ、整備される窓口の案内や申請等の手続は、「日本の利用者にとってわかりやすく利用しやすいものとするのが望ましいのではないか」とされた<sup>52</sup>。

今後の検討の方向性では、プラットフォーム事業者に対し、「被害者等が削除等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（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、申請等の窓口の所在を明確かつわかりやすく示すこと等を義務付けることについて検討することが必要」とされた<sup>53</sup>。

今後の検討の方向性（案）に対する意見募集においては、「窓口の所在が明確かつわかりやすいかについては、サービスの内容や、複雑さやデザインに応じて異なるものであり、サービス上もユーザーインターフェースは極めて重要な要素であるから、それぞれの事業者の合理的な裁量に委ねられるべき」との意見<sup>54</sup>などが事業者等から提出されている。

#### (イ) 受付通知や判断理由の説明の義務付け

今後の検討の方向性では、プラットフォーム事業者が申請等の受付通知を申請者に対して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について、「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」とされた<sup>55</sup>。

事業者からは、今後の検討の方向性（案）に対する意見募集において、特に大規模なプラットフォーム事業者において申請件数が膨大となり、その内容・粒度も多岐にわたるため、事業者に応答義務を課すことは大きな負担となることから、慎重な検討を求める意見<sup>56</sup>などが提出されている。

---

由について、半数以上が「何も通知がなかった」（56.5%）と回答している（（株）三菱総合研究所「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」（プラットフォームサービスに関する研究会（第40回）配付資料（令4.12.16））20頁、23頁）。

<sup>50</sup> （一社）日本音楽事業者協会・（一社）日本音楽制作者連盟からの意見（「検討アジェンダに対する構成員等からのご意見」（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5回）配付資料（令5.4.7））3頁No.20）及び清水陽平「現状の課題について」（プラットフォームサービスに関する研究会（第40回）配付資料（令4.12.16））7頁

<sup>51</sup> 「今後の検討の方向性」11頁

<sup>52</sup> 「論点整理案」12頁

<sup>53</sup> 「今後の検討の方向性」11～12頁

<sup>54</sup> グーグル合同会社提出意見（「意見募集結果」88～89頁）

<sup>55</sup> 「今後の検討の方向性」12頁

<sup>56</sup> 「意見募集結果」93～94頁

### (3) プラットフォーム事業者が果たすべき積極的な役割

#### ア 権利侵害情報に係る送信防止措置請求権（削除請求権）の明文化

判例上、人格権に基づく削除請求が認められている<sup>57</sup>ものの、(株)三菱総合研究所が行ったアンケート調査結果によると、削除請求権があることを知っていた人は3割程度(33.7%)であった<sup>58</sup>。

また、プロバイダ責任制限法の新しい裁判手続では発信者情報開示請求と削除請求を併せて申し立てることができないとの指摘<sup>59</sup>もある。

こうした中、被害者がプラットフォーム事業者に対して、一定の要件の下で権利侵害情報の送信防止措置を求めることが可能であることを明文化することについて検討が行われた。

論点整理案では、送信防止措置請求権（削除請求権）を明文化する利点として、①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、送信防止措置請求により救済される被害者が増える、②特に海外のプラットフォーム事業者に対して、一定の場合に被害者に対して送信防止措置義務を負うことが明確化され、日本の法律上の判断と一致した判断と対応の促進が図られる、③人格権以外にも権利又は法律上保護される利益（例：営業上の利益を侵害する情報）の侵害が違法な侵害と評価される場合には送信防止措置を求めることが可能であることが明確化される、といった点が挙げられた。一方で、検討が必要とされる点として、①送信防止措置請求権の明文化により、人格権以外の権利又は法律上保護される利益の侵害も送信防止措置請求の対象となり得ることが明確になることによる影響、②制度を悪用して権利を濫用する者が現れるおそれ、③請求を受けたプラットフォーム事業者において過度な削除が行われるおそれ、などが挙げられた<sup>60</sup>。

今後の検討の方向性では、上記の点を考慮して、「慎重に検討を行う必要がある」とされた<sup>61</sup>。

#### イ 第三者機関による削除請求

プラットフォーム事業者は、証拠の収集や事実認定に限界があり、特定の情報に権利侵害性があるかどうかを判断することに困難を伴うことが多いため、削除の判断の迅速化の観点から、公平中立な立場から削除要請を行う第三者機関を整備し、削除要請を法的に位置付けることについて検討が行われた。

今後の検討の方向性では、第三者機関が法的拘束力や強制力を持つ要請を行うとした

---

<sup>57</sup> 一定の場合に人格権としての名誉権に基づき侵害行為の差止めを求めることができると判示した裁判例として、名誉権を侵害する出版物の頒布等の差止請求を認めた、いわゆる北方ジャーナル事件（最高裁昭和61年6月11日判決民集40巻4号872頁）がある（「インターネット上の違法・有害情報に関する流通状況等について」（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（第1回）配付資料（令4.12.26）41頁）。

<sup>58</sup> (株)三菱総合研究所「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」（プラットフォームサービスに関する研究会（第40回）配付資料（令4.12.16））14頁

<sup>59</sup> 清水陽平「現状の課題について」（プラットフォームサービスに関する研究会（第40回）配付資料（令4.12.16））9頁

<sup>60</sup> 「論点整理案」19～20頁

<sup>61</sup> 「今後の検討の方向性」18～19頁



場合、「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、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」とされた<sup>62</sup>。

#### ウ 裁判外紛争解決手続（ADR）

同じく削除の判断の迅速化の観点から、民事保全手続よりも簡易・迅速な、削除に特化した手続（裁判外紛争解決手続（ADR））を創設することの是非が検討された。

今後の検討の方向性では、ADRについて、「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を踏まえれば、実効性及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」とされた<sup>63</sup>。

### （4）その他（ダイレクトメッセージ（DM）、炎上事案）

#### ア DMによる被害への対応

プラットフォームサービスに付随するDM（ダイレクトメッセージ）機能においても、誹謗中傷等の権利侵害を始めとして多くの問題が発生している。このためDMなどの一対一の通信についても発信者情報開示請求の対象とすることの是非について検討が行われた。

事業者からは、誹謗中傷WGの場において、DMのような一対一の通信に対し発信者情報開示請求を可能とすることについて、プラットフォーム事業者が開示の要否の判断に当たって、当該一対一の通信の内容を確認しなければ被疑侵害投稿の存在の確認や開示可否の判断ができず、通信の秘密との関係で問題があることなどから慎重な意見<sup>64</sup>が出されていた。

今後の検討の方向性では、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あることから、「根本的な見直しを必要とする事情等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」とされた<sup>65</sup>。

#### イ 炎上事案への対応

（株）三菱総合研究所が行ったアンケート調査結果によると、SNSユーザの2割以上（22.2%）の人が数日に1回以上の頻度で、特定の人物を誹謗中傷するような投稿が

<sup>62</sup> 「今後の検討の方向性」19～20頁

<sup>63</sup> 「今後の検討の方向性」20頁

<sup>64</sup> LINE「検討アジェンダに対する意見について」（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（第3回）配付資料（令5.3.3））14頁

<sup>65</sup> 「今後の検討の方向性」21頁

なお、（一社）日本音楽事業者協会は、今後の検討の方向性（案）に対する意見募集の際に、誹謗中傷の問題が匿名性から非公開性の問題に移行していること、既存の法制度の枠組みにとらわれない対策の必要性等から、DMによる被害の問題についても正面から取り組むべき旨の意見を提出している（「意見募集結果」155～158頁）。

複数回繰り返されている状況（いわゆる「炎上事案」）を目撃している<sup>66</sup>。このような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（炎上事案）に対して削除請求を規定することの是非について検討が行われた。

構成員からは、炎上事案に関し、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ため、これに対して一律に削除請求を規定することには慎重な意見<sup>67</sup>などが出されていた。

今後の検討の方向性では、こうした炎上事案について、「このような投稿は被害に甚大な影響を与えており、こうした事案への対処は、慎重に検討することが必要である」とされた<sup>68</sup>。

## 5. おわりに

インターネット上の違法・有害情報の流通による被害への対応に関し、誹謗中傷WGが公表した今後の検討の方向性において検討課題とされた個別具体の論点を中心に、今後更に詳細な検討が行われることになる。その結果によっては、令和6年の常会において、検討内容を踏まえた法案が提出される可能性がある。

誹謗中傷を始めとする違法・有害情報の流通の低減に向けて、プラットフォーム事業者に対する新たな規律が設けられることになれば、事業者にとっては負担を強いられることになるが、一方でSNS等の利用者が安心して利用できる環境を整備することで、利用者の増加につながり、今後の事業の成長にも寄与することも考えられる。

今後進められる個別具体の論点についての議論が、利用者及び事業者の双方にとって有益であり、SNSを始めとするインターネット上のコミュニケーションツールの発展に寄与することを期待したい。

（こが まさし）

---

<sup>66</sup> (株)三菱総合研究所「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」(プラットフォームサービスに関する研究会(第40回)配付資料(令4.12.16))9頁

<sup>67</sup> 上沼主査代理の意見(「検討アジェンダに対する構成員等からのご意見」(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5回)配付資料(令5.4.7))4頁No.31)

<sup>68</sup> 「今後の検討の方向性」22頁