

主要プラットフォーム事業者の誹謗中傷への対応に関する考察

諏佐日那乃

概要: インターネットが普及したことで、インターネット上における誹謗中傷が深刻な問題になっている。インターネット上の SNS 等へ書き込まれる情報は、誰もが見ることができ、その情報を誰が書き込んだのかは分からないことが多く、その情報を削除してもらうためには、情報が書き込まれたプラットフォーム事業者に申し立てをする必要がある。被害者にとっては、各主要プラットフォーム事業者によって、どのような対応が行われているかが重要である。総務省「プラットフォームサービスに関する研究会」では、事業者の誹謗中傷への対応に関してヒアリングを実施しており、その結果によると対応の方針はそれぞれのプラットフォーム事業者によってかなり異なる。本報告では、総務省によるヒアリング結果をもとに、各事業者の対応方針や対応状況を比較・分析し、対応上の課題について考察する。

1. はじめに インターネット上の誹謗中傷の動向

インターネットの普及とともに、SNS 等のプラットフォームサービスの利用も進んでいる。誰もが簡単に情報を書き込むことができ、見ることができる。その情報の拡散が早いことが、インターネットの特徴の一つである。インターネットの特徴として、発信者等の情報が簡単には分からないということを挙げられることがある[1]。このような特徴を利用して、特定個人の誹謗中傷に当たる投稿やコメントが書き込まれることがあり、深刻な社会問題となっている[2]。また、総務省の運営する違法、有害情報相談センターで受け付けている相談件数は年々増加傾向にあり、2020 年度において、プラットフォーム別の相談件数では、Twitter, Google, Facebook, LINE が、上位 5 位以内に入っている。また、相談内容の種別でみた件数では、名誉毀損や信用毀損が、他のどの内容よりも多いことが分かる[3]。

1-2. 総務省「プラットフォームサービスに関する研究会」での検討

総務省の「プラットフォームサービスに関する研究会」では、プラットフォーム事業者に対して、誹謗中傷への対応に関するヒアリング調査を実施しており、その結果を公表している[4]。本稿では、この調査結果をもとに、主要プラットフォームにおける、誹謗中傷への対応状況と対応ポリシーを比較し、現状における課題を考察する。

2. 主要プラットフォーム事業者による対応の比較

2-1. 対応件数

総務省研究会によるヒアリング調査結果によると、主要プラットフォームである Facebook, LINE, Google, Twitter, Yahoo の主要サービス（ヤフーニュース, YouTube, オープンチャット, Facebook）における削除要請と削除実施の件数は、表 1 のとおりである。

表 1 主要プラットフォーム事業者の対応件数

事業者	削除件数	要請件数	期間
Yahoo（ヤフーニュース）	約 12,000	約 218,000	1 ヶ月
Google（YouTube）	24,153	多数	3 ヶ月
LINE オープンチャット	56	4,701	1 年
Meta（Facebook）	約 50,000	NA	1 年
Twitter	NA	18,503	6 ヶ月

出典：総務省「プラットフォームサービスに関する研究会」におけるヒアリング調査結果より作成

各社が回答している数字を比較すると、Yahoo, LINE はヒアリングの質問項目に対応する形で、日本における削除件数と要請件数についての数字を回答している。これに対して、Google, Meta, Twitter は、対応をグローバルに行っており、日本国内の数値は集計していないことなどを理由に、回答をしていない。

次に、削除要請に対して、どのくらいの割合で削除を行っているか（対応率）について確認する。Google, Meta, Twitter が、数字を回答していないので、各社の対応率を比較することはできないが、Yahoo の対応率は約 5%、LINE の対応率は約 1.2%である。Twitter のグローバルでの対応率が約 0.71%であることも考えると、Yahoo の対応率は比較的高いことが推測できる。

2-2. 対応方針の特徴

総務省のヒアリング調査結果から、Facebook, LINE, Yahoo, Google, Twitter が、それぞれ対応においてどのような投稿等への対応を優先しているのかを比較したものが表 2 である。

表2 主要プラットフォームの優先対応プロセス

事業者	優先対応プロセス
Yahoo (ヤフーニュース)	<ul style="list-style-type: none"> ・原則、申し立て順に対応。 ・申し立て内容の権利侵害の重大性に鑑み、緊急に対応することもある。 ・法的な判断が必要な場合、専門部署にエスカレーション ・2020年度の透明性レポートを2021年12月公表。 ・日本語で閲覧可能。
Google (YouTube)	<ul style="list-style-type: none"> ・日本語で公開。 ・「YouTube コミュニティガイドラインの適用について」というレポートを公表。ポリシーに違反した動画やチャンネル、コメントのグローバル全体の削除、再審査請求とそれによって元に戻された動画、人間と機械による報告に関するデータを提供。また、ハラスメントやネットいじめ、暴力的過激主義、ヘイトスピーチといった主要なコンテンツポリシー領域について詳細な分析も提供。
LINE オープンチャット	<ul style="list-style-type: none"> ・入信フォームや郵送で依頼があったものから順次対応 ・人の目によるチェックでは、機械的なチェックでは判断のつかなかったケースについて、事前に用意した判断基準や事例集と照合して規約や法令に反する投稿がないかを担当者が確認。 ・LINE Transparency Report を公表。
Meta (Facebook)	<ul style="list-style-type: none"> ・どのコンテンツを公開し、どのコンテンツを削除するかを決定するための一貫した枠組みである、コミュニティ規定に則り対応。
Twitter	<ul style="list-style-type: none"> ・「Twitter の透明性に関するレポート」を年2回発行。

出典：総務省「プラットフォームサービスに関する研究会」におけるヒアリング調査結果より作成

各社の対応方針をみると、①対応の優先順位、②専門部署等の設置、③効果検証の有無などに、特徴があることが分かる。

まず、削除要請に対してどのような優先順位で対応を行っているのかについて、申請等が行われていたいわば先着順に対応を行っている事業者と、自社の基準に基づいて優先順位をつけて対応を行っている事業者は、Yahoo, LINE である。これに対して、Google, Twitter, Meta は、それぞれの基準に基づき、優先順位をつけて対応を行っている。

具体的には、表3のような基準によるとしている。

表3 Google, Meta, Twitter の対応優先順位

Google	現実社会で生じうる実害が大きいと想定されるケースを優先
Meta	どのコンテンツを公開し、どのコンテンツを削除するかを決定するための一貫した枠組みである、コミュニティ規定に則り対応。
Twitter	Twitter ルールに違反する行為があった場合、対応。

次に、一般ユーザーからの申告や削除要請他にする専門部署や担当者を設定しているかどうかについても、設置の方針が事業者によって異なる。

日本の事業者である Yahoo, LINE は、日本向けの専門部署を設置している、日本国内に拠点があり、日本における責任者が置かれている。具体的には、Yahoo では、投稿の削除等のパトロール業務を専門とするパトロール部隊に「約70名が在籍名し、24時間365日」対応を行っている。また、LINE では、「削除要請については、各サービスにつき10名程度で対応」し、「モニタリングについては、各サービスにつき15~90名程度で対応」を行っている。

これに対して、米国の事業者である Google, Meta, Twitter では、グローバル対応を基本としており、日本における部署・拠点・責任者の設置状況に対しては回答がない、特に日本を対象とした部署は設置されていないものと考えられる。

最後に、誹謗中傷等の取組の効果分析を行っているかどうかについては、Yahoo が特に「投稿時注意メッセージの取組について、効果を検証しその結果を公開」している、なお、一般的な透明性レポートについては、すべての事業者が作成・公表しており、日本語での閲覧可能である。ただし Meta では、グローバルを対象とした、「コミュニティ規定施行レポート」を日本語に翻訳して公表しており、特に日本向けのレポートは作成していない。

3. 対応の問題と課題

以上のように、主要プラットフォーム各社の対応方針には、各社の対応には、①対応の優先順位、②専門部署の有無、③効果検証の有無、といった点に特徴が見られる事がある。そこで、各社がとっているこれらの対応方針にどのような利点と課題があるのかを考えてみたい。

まず、「①対応の優先順位」については、日本の事業者 (Yahoo, LINE) が削除要請等の先着順に対応するのを原則としているのに対して、米国の事業者 (Google, Meta,

Twitter)では、それぞれが独自の基準を設定して、個別の申請や投稿の内容をもとに、優先順位をつけて対応を行っている。

被害が大きくなる可能性が高いものに対して、優先的に対応を行うという方針は、確かに、深刻な被害を未然に防止するためには有効であると考えられる。総務省のヒアリング調査が「削除までの平均時間」を質問しているのに対して Google と Meta が、これを指標とすることには問題があるという意見とともに回答を拒否しているのも、対応のあり方は、対象となる投稿等の内容によって異なるという考え方から出たものと考えられる。なお、Yahoo、LINE は正確な数字は集計していないとしつつ、一応の回答をしており、Twitter は特に理由を述べずに無回答としている。

しかし、このような優先順位をつける場合には、どの内容が重大で、実害が大きいと想定されるのかという具体的な基準が明確になっている必要がある。また、基準やその運用状況について十分に情報公開がされていないと、事業者の恣意的な運用が行われる懸念がある。したがって、こうした優先順位を設ける際には、取り組みの透明性を高めることが一層重要になると考えられる。

次に、「②専門部署の有無」については、日本の事業者 (Yahoo、LINE) が日本向けの専門部署を設置し、拠点と責任者が置かれているのに対して、米国の事業者 (Google、Meta、Twitter) では、グローバル対応を基本としており、特に日本の問題に対応する部署・拠点・責任者は置かれていない模様である。

確かに、サービスがグローバルに行われている以上、日本に特化した専門部署を置くことが、非効率であったり、グローバルな対応との齟齬を生じてしまったりする可能性もある。しかし、SNS 等におけるコミュニケーションには国によってそれぞれ特徴があり、問題となる情報の傾向も国や地域によって異なる。また、誹謗中傷を始めとする法的問題を生じる投稿等については、その国の法制度に即した対応が必要であることは言うまでもない。こうした対応に、必ずしも日本の拠点や責任者が必要とは限らないが、ある程度の体制整備は必要であろう。少なくともローカルな課題に対応できる体制にあることは、きちんと示す必要があると考えられる。

最後に「③効果検証の有無」に関しては、誹謗中傷に特化した取り組みと、その効果分析を行っているのは、Yahoo だけである。その他の事業者は、一般的な透明性レポートを公開しているにとどまる。特に米国の事業者については、グローバル対応を基本としていることから、こうした情報の公開も特定地域を対象としたものにはなっていない。しかし、すべに述べたように、SNS 等で問題となる情報には地域的な特性や背景となる法制度の違いがあることにも留意が必要である。こうした特徴に即した対応がされているのかどうかを検証するためにも、個別地域における対応に

ついでの情報公開がさらに推進されることが望ましい。

4. 終わりに

以上から、主要プラットフォーム事業者の誹謗中傷等への取組において、日本の事業者と米国の事業者では、対応方針の違いがあることが分かる。

総務省のヒアリング調査に対して、日本の事業者である Yahoo、LINE は、基本的にヒアリングの質問に対応する回答を行っており、誹謗中傷を意識した対応についても、積極的に取り組んでいる姿勢が示されている。特に、Yahoo に関しては、誹謗中傷対策として行った「投稿時注意メッセージの取り組み」についても、その成果の検証結果を公表している。

これに対して、米国の事業者は、業者のグローバルな性格を重視しており、日本における対応について、数値の集計や公表もあまり行っていない。また、日本で問題とされている誹謗中傷の問題に焦点を当てた対策も行われてない。確かに、大手プラットフォーム事業者の提供するサービスは、全世界で共通に使われるものであり、日本だけを特別に扱うというのは難しい面がある。しかし、SNS 等で問題となるコミュニケーションは、地域によって異なるものであり、その地域に応じた対応が求められることも否定できない。

海外のプラットフォームの対応に利用者の不満が高まる場合には、これらのことも配慮してまた誹謗中傷への対応を促す政策を検討する必要がある。

【参考文献】

- [1] 小向太郎『情報法入門』(2022, 第6版, NTT出版)
- [2] 総務省「インターネット上の誹謗中傷への対策」(2022/5/1)
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/hibo_utuyusyou.html
- [3] 「総務省「プラットフォームサービスに関する研究会中間とりまとめ(案)」pp.6-7(令和3年7月)」
- [4] 総務省「プラットフォームサービスに関する研究会」第34回資料。
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/platform_service/02kiban18_02000195.html