

## 意見書

## 意見提出者

所属(会社名・団体名等)(※1)	一般社団法人 日本インターネットプロバイダー協会
氏名(※2)	会長 会田容弘
住所(※2)	〒151-0053 東京都渋谷区代々木1-36-1 オダカビル6F
連絡先	連絡担当者氏名:木村 孝 電話:03-5304-7511 e-mail:info@jaipa.or.jp

※1 個人の場合は「個人」と御記入ください。

※2 法人又は団体の場合は、名称、代表者の氏名及び主たる事務所の所在地を御記入ください。

## 意見提出フォーマット

左欄は、回答上の便宜のために意見募集対象である「インターネット上の誹謗中傷への対応の在り方について(案)」の目次を抜粋する形で設けたものです。

<総論>	
1. 検討に当たっての基本的な視点	
(該当箇所)	(当協会の意見)
<ul style="list-style-type: none"> <li>インターネット上の誹謗中傷対策の検討に当たっては、誹謗中傷の書き込みの未然防止、書き込まれた場合の被害の拡大防止、あるいは、書き込みの被害者に対する支援や救済の充実のほか、適法な情報発信を行っている者の表現の自由確保や、インターネット、特にプラットフォームサービスが日常生活や社会・経済活動に果たす役割など、多様な観点を適切に実現することを基本的な視点として、具体的な方策を検</li> </ul>	<p>原案に賛同します。</p> <p>なお多様な観点の中でもとりわけ「適法な情報発信を行っている者の表現の自由の確保」は、列挙されています他の観点に比して憲法に規定されている権利に由来する別格かつ、レイヤーが異なるものであることから、むしろ検討に当たっての前提条件であると考えます。本対策の実施にあたっては表現の自由全般へ萎縮効果が生じないことが重要と考えます。</p>

<p>討することが重要であると考えられるが、どうか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>その際、他人に対する誹謗中傷と他人に対する正当な批判とは区別して対応すべきことに留意することが必要と考えられるが、どうか。</li> </ul>	<p>原案の考え方に賛同します。しかし、誹謗中傷は書かれた人間の主観によるところもあり、正当な批判を誹謗中傷と捉えられることも多々ある現状を踏まえると、簡単に二分できないのが現状です。</p>
<p>2. インターネット空間の特性を踏まえた検討の必要性</p>	
<p>(該当箇所)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>インターネット上では、フィジカル空間とは異なり、匿名で気軽に書き込みを行うことができるという特性がある。こうしたインターネットの匿名性に関する特性は、インターネット上での誹謗中傷が問題になること多い要因の一つと考えられる一方で、同時に、自由な言論空間の確保という価値も担ってきた点にも留意しつつ検討を深めることが必要と考えられるが、どうか。</li> </ul>	<p>(当協会の意見)</p> <p>原案に賛同します。</p> <p>インターネットの匿名性が誹謗中傷の要因の一つであることは否めないものの、一方において匿名発言が社会問題の摘発等において重要な役割を果たしてきたことや、そこまでいかずとも通常の匿名発言もインターネットの活性化を通じた社会の発展に貢献しており、その点からも、匿名発言は自由な言論空間の確保という価値を担ってきたのは事実と考えます。従いまして、インターネットの匿名性を単に悪とすることなく、評価をしたうえで、匿名・顕名にかかわらず、誹謗中傷のないインターネットの実現を目指す方向で検討を進めることが必要と考えます。</p>
<p>3. 権利侵害情報(違法情報)と単なる誹謗中傷(有害情報)の相違への留意</p>	
<p>(該当箇所)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>インターネット上の誹謗中傷の書き込みの法的な性格としては、他人の権利を侵害する情報(違法情報)に該当するものと、法的には必ずしも権利侵害情報(違法情報)に含まれないものがある。したがって、両者の切り分けを意識しつつ、対応が異なる点と、対応が変わらない点に留意して、対策を講ずることが必要ではないか。</li> </ul>	<p>(当協会の意見)</p> <p>誹謗中傷の定義にもよりますが、「権利侵害に至らない誹謗中傷」という表現はわかりにくく、少々違和感があります。</p> <p>誹謗中傷などに対してISP事業者やプラットフォーム事業者に対応を促す際は、それが他人の権利を侵害することを根拠におくべきであると考えます。他人の権利を侵害するか否かで、対応の方向性は大きく変わると考えられるところ、権利侵害といえない表現までを「誹謗中傷」とまとめてしまった場合、その対策が過</p>

	<p>大なものになってしまうおそれがあります。少なくとも特定の人に向けられた発言であれば、誹謗中傷と呼べる程度に達していれば何らかの権利侵害を伴うと考えられますし、個々の発言が誹謗中傷と呼べるほどでなくても、量的な蓄積で全体として誹謗中傷(権利侵害)に達することがあると考えることもできると思います。</p>
4. 総合的な対策の実施の必要性	
<p style="text-align: center;">(該当箇所)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ インターネット上の誹謗中傷 が大きな社会問題になっているが、その要因としては様々なことが考えられ、その 対策の検討に当たっては、何か1つの方策ですべてが解決できるという性質のものではない。その際、①誹謗中傷の書き込みを行うユーザ(情報発信者)への対応、② ソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS)などの書き込みの場を提供しているプラットフォーム事業者への対応、③書き込みによって被害を受けた者(被害者)への対応、のそれぞれについて方策を検討することが適当と考えられるが、どうか。</li> <li>▪ 対策の実施に当たっては、これまでも官民が連携し、(1)ユーザに対する情報モラル向上のための啓発活動、(2)事業者や事業者団体による取組、(3)国における環境整備、(4) 被害者への相談対応、といった枠組によりそれぞれ取組を実施してきたところ、今後も、基本的には同様の枠組を踏襲しつつ、総合的な対策を講じていくことが重要であると考えられるが、どうか。</li> </ul>	<p style="text-align: center;">(当協会の意見)</p> <p>原案に賛同します。誹謗中傷はそもそも書き込む者の問題であり、次にはその場を提供しているプラットフォーム事業者の対応が問題であり、事後的には被害者への救済が必要となります。よって、①を上流、③を下流とすると、下流に行くにほどに実効性が下がるのではないかと考えられます。(書き込みが無ければ誹謗中傷は発生しないことは明白)</p> <p>表現の自由に配慮する必要はありますが、手当てをするのであれば、上流で手当てするほど効果が期待できるのではないかと考えられます。</p> <p>当協会におきましても、従来より「e-ネットキャラバン」や「ネット社会の健全な発展に向けた連絡協議会」参画団体の一員として啓発活動に取り組んできました。今後とも官民連携によるそれらの活動に邁進していくとともに、国による環境整備などの総合的な対策を講じることが重要と考えます。</p>

## 5. プラットフォーム事業者の役割の重要性

(該当箇所)	(当協会の意見)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SNSを始めとするプラットフォームサービス上での誹謗中傷が深刻化していることから、特にプラットフォーム事業者による積極的な取組が求められるところ、表現の自由に配慮しつつ実効的な取組を実施するために、プラットフォーム事業者による取組の内容や効果を国や一般ユーザひいては社会全体に示す観点から、プラットフォーム事業者の取組の透明性・アカウントビリティの確保が一層求められると考えられるが、どうか。</li> </ul>	<p>原案に賛同します。この問題についてはプラットフォーム事業者の一層積極的な取組が非常に重要と考えます。また、それについての透明性・アカウントビリティの確保も求められます。</p>

## &lt;各論&gt;

## 6. ユーザに対する情報モラル向上及びICTリテラシー向上のための啓発活動

(該当箇所)	(当協会の意見)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ インターネット上の誹謗中傷への対策としては、それぞれのユーザが、SNSを始めとするインターネット上での自らの書き込みに対して他人が傷つく可能性を想像し、誹謗中傷を行わないよう心がけるなど、ユーザ自身の情報モラルが最も重要と考えられるが、どうか。</li> <li>▪ プラットフォーム上での誹謗中傷が深刻化していることから、SNSを始めとするプラットフォーム事業者や業界団体は、情報モラル教育やSNSの適切な使い方などを含むICTリテラシーの向上の推進や、誹謗中傷を行わないための啓発活動の強化</li> </ul>	<p>原案に賛同します。本来インターネットは、自由な言論空間を実現することで、健全な民主社会の発展に大きく寄与するものです。誹謗中傷はその濫用の一例であり、利用者の皆さんがインターネットを適切かつ有益に使っていただくことで、抑止していくべきものです。SNSは大変便利で有益なもので、もはやSNSのない生活は考えられないところまで来ています。しかし、人々が過度にSNSに依存し、SNSからの離脱がそのまま社会生活からの排除を意味してしまう状態を作り出してしまうことは大きな問題です。このような中でひとたびSNS等で問題が起こった場合、深刻な結果をもたらすことについて、配慮する必要があると考えます。具体的には、学校や職場などで特定のSNSを使うことが当たり前とされ、問題が発生した場</p>

<p>を行うことが必要と考えられるが、どうか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>また、これらの取組を推進するに当たっては、そもそも誹謗中傷への対策としてどのような内容の情報モラル及びICTリテラシーの向上のための啓発活動が必要なのか、どのような属性の人が誹謗中傷を行っているのか、どのような内容の情報モラル及びICTリテラシー向上のための啓発活動が効果的なのかといった点について、産学官が連携して分析を行った上で、真に効果的な対策に取り組むことが有効だと考えられるが、どうか。</li> </ul>	<p>合に、一時的にでもSNSから距離を置くことが難しくなっているような状況の是非、SNS上の問題に悩んでいる人が適切な時期に助言を得られるしくみなど、これまで若年層に寄っていた可能性があるところ、年齢層を問わず、社会全体がSNSにどのように向き合っていくのかについても検討していく必要があると考えます。</p>
7-(1)プラットフォーム事業者による削除等の対応の強化	
<p style="text-align: center;">(該当箇所)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>プラットフォーム事業者を含む様々なサイト運営者が行いうる誹謗中傷への対応として、まず権利侵害情報(違法情報)については、書き込みの削除や非表示、アカウントの停止(以下、「削除等」という。)を行うことが考えられる。プラットフォーム事業者は、被害を受けたユーザ等からの申告に応じて、迅速な削除等の対応を実施することが求められると考えられるが、どうか。</li> <li>この点、プラットフォームサービス上では大量の情報が流通することから、ユーザ等からの申告を待たずに、自ら大量の情報を常時監視し、権利侵害情報(違法情報)を見つけた上で迅速な対応をとる</li> </ul>	<p style="text-align: center;">(当協会の意見)</p> <p>原案に賛同します。権利侵害情報が書き込まれた場合、通常被害者からの申告を受け一義的にはサイト運営者による書き込みの削除などが行われますが、プラットフォーム事業者においては迅速な対応が求められます。</p> <p>プラットフォームサービス事業者による、新しい技術を用いたそのような対応は期待できませんが、原案の通りすべての事業者に一律に求めるのは適切ではないと考えます。特に、AIによるアルゴリズムを活用した技術を利用して削除等の対応を行うことについては、</p>

<p>ことを一律に求めるのは適切とは言えないものの、今後機械学習を含むAIによるアルゴリズムを活用した技術が普及・進展し、コストが低減するなどにより導入が容易になるような場合においては、プラットフォーム事業者は、ユーザや第三者からの申告がなくとも、自らの規約に基づき、主体的に情報の削除等の対応を行うことも期待されると考えられるが、どうか。</p>	<p>誤削除の可能性が排除できず、表現の自由に影響を与える可能性があると考えられ、慎重に検討すべきものと考えられますが、例えば書き込み時に一定の用語や文脈を検知し、書き込み者に本当に発信してよいか注意喚起を行う等の機能としてAIを利用するのであれば、表現の自由への影響を抑えるとともに、「4. 総合的な対策の実施の必要性」に関連して、より「上流」での対策となりうる可能性があるのではないかと考えられます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>また、権利侵害情報(違法情報)について、プラットフォーム事業者は、ユーザからの申告のほか、正当な権限及び専門的知見を持った政府機関等からの申告に応じて適切に対処することも求められると考えられるが、どうか。特に、法務省人権擁護機関は、「重大な人権侵害事案」において名誉毀損、プライバシー侵害等に該当する場合には、被害者からの申告等を端緒として削除依頼をプラットフォーム事業者を含むサイト運営者に行っているが、当該削除依頼を踏まえ、サイト運営者において、「他人の権利が不当に侵害されていると信じるに足りる相当の理由」があると判断した場合や自らのポリシーに照らして削除を行うことが相当であると認められる場合には、迅速な削除等の対応が求められると考えられるが、どうか。</li> </ul>	<p>原案に賛同します。現行法でも、政府機関、とりわけ法務省人権擁護機関から連絡があった場合は、原案にあるように権利侵害を『信じるに足りる相当の理由』がある場合が多いだけでなく、これを殊更に放置した場合は、プロバイダ責任制限法第3条第1項第2号に定める『他人の権利が侵害されることを知ることができたと認めるに足りる相当の理由があるとき』に当たる場合も少なくないと考えられ、すでに特定電気通信役務提供者に対して、適切な対応を促していると理解しています。</p>
<p>7-(2)透明性・アカウントビリティの向上</p>	
<p>(該当箇所) ・ 利用者が安心・信頼してプラットフォ</p>	<p>(当協会の意見) プラットフォーム事業者による取組(過剰な削</p>

<p>ームサービスを利用することができるよう、上記7-(1)で記載したプラットフォーム事業者による自律的な情報の削除等の対応に加えて、それらの取組が適切に行われていることが利用者や社会全体に対して明らかにされることが望ましいと考えられるが、どうか。(以下略)</p>	<p>除や不当なアカウント停止等の行き過ぎた対応が行われていないかという点も含め)が適切に行われていることが明らかにされることは望ましいと考えます。そのため、日本に一定数の利用者がいることなどを条件として、プラットフォーム事業者には、あらかじめそれらについてのポリシーを公開し、取組の結果について透明性レポートを日本語で公表することが求められます。さらにそのような事業者については日本語での対応を整備するなど、日本の利用者からの申し出に支障が生じない苦情受付処理体制を構築することが求められると思います。</p>
<p>8. 国における環境整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 政府は、プラットフォーム事業者と連携・協働し、また、一定の法的枠組みも含めて、プラットフォーム事業者における誹謗中傷に関する様々な取組が円滑に行われるよう支援するための環境整備を行うことが適当であると考えられるが、どうか。</li> </ul>	<p>(当協会の意見)</p> <p>プラットフォーム事業者による上記の取組みを促進するため、政府が支援や環境整備を行うことは有効であると考えます。</p>
<p>8-(1)事業者による削除等の対応に関する取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現状、プロバイダ責任制限法においては、削除措置を講じた場合等における免責規定を設けることにより、プラットフォーム事業者を含むプロバイダによる自主的な対応を促進することとしている。これに関し、プラットフォーム事業者による迅速かつ確実な削除を求めることを目的として、違法情報について一定の削除義務や適切な対応を行わなかった際に過料を課す法的規制を導入することが必要であるという声もあるところ、どう考えるか。この点、ドイ</li> </ul>	<p>(当協会の意見)</p> <p>違法情報についてプロバイダに対し監視や一定時間内の削除義務を課し、適切な対応を行わなかった際に過料を課す法的規制を導入することについては賛同できません。</p>

<p>ツの立法例があるところ、削除義務や過料規定が表現の自由への萎縮効果を生むという批判や、フランスにおいて最近立法された法律について 24 時間以内の削除義務規定が違憲と判断されたこと等の諸外国の動向を踏まえると、我が国において削除に関する義務づけや過料等を課す法的規制を導入することについては極めて慎重な判断を要すると考えられるが、どうか。</p>	
<p>8-(2) 透明性・アカウントビリティ確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前述のとおり、プラットフォーム事業者による誹謗中傷対策の取組に関しては、透明性やアカウントビリティの確保方策がまずは自主的に進められることが重要であり、(中略)</li> <li>・ その際、何らかの指標やメルクマールを設定した上で、プラットフォーム事業者による自主的な取組の実績や効果を評価することも考えられるが、どうか。</li> <li>・ 今後、仮にこれらの自主的スキームが達成されない場合、あるいは誹謗中傷の問題に対して効果がないと認められる場合には、プラットフォーム事業者に対して、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、透明性・アカウントビリティに関する法的枠組の導入の検討など、行政からの一定の関与も視野に入れて検討を行うことが適当であると考えられるが、どうか。</li> </ul>	<p>(当協会の意見)</p> <p>日本に一定数の利用者がいるプラットフォーム事業者による取組に関して、評価、検証し、透明性・アカウントビリティの観点から何らかの規制を導入することを検討することについて賛同します。</p>
<p>8-(3) 発信者情報開示</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ インターネット上の誹謗中傷により被害を受けた者が、被害回復のために</li> </ul>	<p>(当協会の意見)</p> <p>プロバイダ責任制限法における発信者情報開示制度の見直しについて制度見直しの検討に</p>



<p>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を見直すべきではないか。この点、同制度の見直しについては、今年4月より別途総務省において開催している「発信者情報開示の在り方に関する研究会」における議論に委ねることとし、同研究会と連携しつつ、総合的な誹謗中傷対策を検討していくことが適当であると考えられるが、どうか。</p>	<p>ついて賛同します。当協会としても、「発信者情報開示の在り方に関する研究会」の議論につきましては注目しており、総合的な誹謗中傷対策の検討にあたってはプロバイダの現場から提案や意見の提出を通じ積極的に協力し関わっていきたいと考えております。</p>
<p>9. 相談対応</p>	
<p>&lt;その他&gt;</p>	
	<p>プロバイダの現場におりますと、個々の書き込みが誹謗中傷にあたるかどうかの判断はそう簡単ではありません。誹謗中傷を理由として行われる請求には色々なものがあり、例えばブラック企業の社員が転職情報サイトにおいて「社長がワンマンである」と書き込んだ場合にも、その企業からはプロバイダに対し、誹謗中傷及び名誉棄損を理由として削除請求や発信者情報開示請求が行われることがあります。プロバイダはその都度、真実性や公益性など様々な違法性阻却事由の検討を行いますが、外部の者にとっては当事者の主張のみで判断することは極めて困難であり、判断に迷う事例が多いのが現状です。</p>