

特定電気通信による情報の流通によって発生する権利侵害等への対処に関する法律における大規模特定電気通信役務提供者の義務に関するガイドライン（案）

令和〇年〇月〇日制定
総 務 省

特定電気通信による情報の流通によって発生する権利侵害等への対処に関する法律（以下「情報流通プラットフォーム対処法」又は「法」という。）第5章（大規模特定電気通信役務提供者の義務）及び第6章（罰則）の規定は、大規模特定電気通信役務提供者に対して、削除対応の迅速化及び運用状況の透明化に係る措置を義務付けるものである。

本ガイドラインは、法第5章及び第6章の規定（下位法令も含む）について明確化を図ることで、大規模特定電気通信役務提供者による円滑な義務の履行を確保し、インターネット上の違法・有害情報への対策を推進することを目的とするものである。

I 大規模特定電気通信役務提供者の指定関係

1 大規模特定電気通信役務の該当性

情報流通プラットフォーム対処法では、特定電気通信役務のうち、その規模が一定規模を超える等の要件を満たすもの（「大規模特定電気通信役務」）を提供する者を「大規模特定電気通信役務提供者」として指定した上で、大規模特定電気通信役務提供者に対して、削除対応の迅速化及び運用状況の透明化を図るための法律上の義務を課している。

この「大規模特定電気通信役務」の要件である「一定規模」については、当該特定電気通信役務を利用して1か月の間に発信者となった者及びこれに準ずる者として総務省令で定める者の数が一つの基準となっている。また、当該特定電気通信役務が、その利用に係る特定電気通信役務による情報の流通によって権利の侵害が発生するおそれの少ない特定電気通信役務として総務省令で定めるもの以外のものであることも「大規模特定電気通信役務」の要件となっている。

（1）「これに準ずる者として総務省令で定める者」（第20条第1項第1号イ）

「これに準ずる者として総務省令で定める者」は、「指定に係る特定電気通信役務を一月間に利用した者（当該特定電気通信役務を利用して一月間に発信者となった者及び日本国外にあると推定される者を除く。）」（施行規則

第8条第1項)である。「利用した者」とは、閲覧等によって被害者の社会的評価が低下し被害が拡大すること、及び、サービスの仕様によっては閲覧数の増加によって更に情報が拡散することから、「リポスト」、「シェア」、「いいね」等のリアクションをした者に加えて、閲覧しているのみの者を含むものとする。

これにより、「平均月間発信者数」は、平均月間アクティブユーザ数と同義となる。なお、「平均月間延べ発信者数」は、当該特定電気通信役務を利用して1か月の間に発信者となった者の延べ数であり、平均月間投稿数と同義である。

- (2)「権利の侵害が発生するおそれの少ない特定電気通信役務として総務省令で定めるもの」(第20条第1項第3号)

「権利の侵害が発生するおそれの少ない特定電気通信役務として総務省令で定めるもの」については、①「不特定の利用者間の交流を主たる目的としたものでないもの」(施行規則第8条第6項第1号)、②「不特定の利用者間の交流を主たる目的としたものであって前号の特定電気通信役務に専ら付随的に提供されるもの」(施行規則第8条第6項第2号)のいずれかを指す。

①「不特定の利用者間の交流を主たる目的としたものでないもの」については、ECサイト、検索サイト、アプリストア等、②「不特定の利用者間の交流を主たる目的としたものであって前号の特定電気通信役務に専ら付随的に提供されるもの」については、ECサイト等のコメント欄、ゲーム内のチャット機能等が挙げられる。

II 大規模特定電気通信役務提供者の対応の迅速化に係る規律関係

1 被侵害者からの申出を受け付ける方法の公表（第 22 条）関係

大規模特定電気通信役務提供者が被侵害者からの申出を受け付ける方法については、第 22 条第 2 項において、①電子情報処理組織を使用する方法による申出を行うことができるものであること、②申出を行おうとする者に過重な負担を課するものでないこと、③申出を受けた日時が申出者に明らかとなるものであることが求められている。

②の「申出を行おうとする者に過重な負担を課するものでないこと」について、大規模特定電気通信役務提供者においては、利用者からの意見を踏まえ、申出方法の在り方を不断に見直していくことが求められる。

その上で、「申出を行おうとする者に過重な負担を課するものでないこと」としては、以下のような具体例が挙げられる。

- ア) トップページから少ないクリック数でアクセスできる等、申出フォームが見つけやすいこと。
- イ) 文字制限のない文章記入欄が設けられている、証拠が添付可能である等、十分に情報提供が可能な申出フォームとなっていること。
- ウ) アカウント非保有者であっても申出を行うことができること。
- エ) 申出先以外の第三者との関係で、申出者のプライバシー等の権利・利益の侵害を生じさせない形で、申出を行うことができること。
- オ) 申出を行ったことを理由として、申出以後のサービス利用に当たって不利益を受けないこと。

2 侵害情報調査専門員（第 24 条）関係

大規模特定電気通信役務提供者は、侵害情報に係る調査のうち、専門的な知識経験を必要とするものを適正に行わせるため、特定電気通信による情報の流通によって発生する権利侵害への対処に関して十分な知識経験を有する者のうちから、侵害情報調査専門員を選任しなければならない。

侵害情報調査専門員は、大規模特定電気通信役務提供者が侵害情報送信防止措置を講ずるかどうかが判断するに当たり、その判断に資する専門的な知識経験を提供する者である。具体的には、削除等のコンテンツモデレーションを実施する他の職員が判断に迷った際に、当該職員からの上申を受けて、より専門的な調査を行うこととなる。

そのような業務の性質上、侵害情報調査専門員は、大規模特定電気通信役務提供者が提供するサービスの特性を十分に理解するとともに、我が国の法令や文化的・社会的背景に明るい人材である必要がある。

具体的には、法令の知識又は文化的・社会的背景の理解の観点から、弁護士等の法律専門家や日本の風俗・社会問題に十分な知識経験を有する者（自然人に限る。）が考えられる。

3 申出者に対する通知（第 25 条）関係

（１）「正当な理由」（第 25 条第 1 項ただし書）

大規模特定電気通信役務提供者は、第 25 条第 1 項により、申出を受けた日から 14 日以内の総務省令で定める期間内に、申出者に対し、侵害情報送信防止措置を講じた場合にはその旨、侵害情報送信防止措置を講じなかった場合には講じなかった旨及びその理由を通知しなければならない。ただし、申出者から過去に同一の内容の申出が行われていたときその他の通知しないことについて「正当な理由」（第 25 条第 1 項ただし書）があるときは、この限りでない。「正当な理由」とは、例えば、申出者が申告した連絡先に誤りがあり、申出者への連絡が不可能な場合が挙げられる。

（２）「その理由」（第 25 条第 1 項第 2 号）

侵害情報送信防止措置を講じなかった場合における「その理由」（第 25 条第 1 項第 2 号）の粒度については、申出者に通知されるものであることから、なるべく分かりやすく記載されることが望ましい。

例えば、申出の形式不備や証拠不足によって侵害情報送信防止措置を講じないこととした場合には、いかなる形式不備があったのか、いかなる証拠が不足しているのかについて、申出者による再度の申出に資する観点から、十分な程度の具体性を持った記述がなされなければならない。

（３）「やむを得ない理由」（第 25 条第 2 項第 3 号）

大規模特定電気通信役務提供者は、第 25 条第 1 項により、一定の期間内に申出者に対応結果を通知しなければならないが、①侵害情報の発信者の意見を聴くこととしたとき、②調査を専門員に行わせることとしたとき、③やむを得ない理由があるときにはその対応結果を遅滞なく通知すれば足りることとされている（第 25 条第 2 項後段）。

この通知を行うに当たって、③に該当する場合には「やむを得ない理由の内容」も通知する必要がある。この内容の粒度について、申出者への分かりやすさの観点から、いかなる事情により一定期間内の通知が困難となっているのかが具体的に理解できる程度の粒度で記載されることが適切である。

なお、通知の期限を延長する「やむを得ない理由」（第 25 条第 2 項第 3 号）については、被害者救済の観点から、限定的に解釈すべきである。例

例えば、天変地異等によりオフィスが被災したため期間内での応答ができないような場合は「やむを得ない理由」に該当すると考えられる。

4 被侵害者以外の者による削除申出について

第 22 条から第 25 条までの規定は、被侵害者からの削除申出に対して適用されるものである。他方、大規模特定電気通信役務提供者においては、被侵害者以外の者による削除申出についても、第 22 条から第 25 条までの規定に準じて、速やかに対応を行うことが望ましい。

III 大規模特定電気通信役務提供者の運用状況の透明化に係る規律関係

1 送信防止措置の実施に関する基準等の公表（第 26 条）関係

（１）「できる限り具体的に」（第 26 条第 2 項第 1 号）

大規模特定電気通信役務提供者が策定する、送信防止措置の実施に関する基準は、「できる限り具体的に」（第 26 条第 2 項第 1 号）定められるべきである。

具体的には、法律用語のみならず、世間一般で用いられている表現を用いて、誹謗中傷、海賊版、自殺などのカテゴリ別に明快に記述するべきである。

（２）「発信者その他の関係者が容易に理解することのできる表現」（第 26 条第 2 項第 3 号）の粒度

「発信者その他の関係者が容易に理解することのできる表現」（第 26 条第 2 項第 3 号）と言えるためには、分かりやすい日本語で記載されているべきである。

（３）「送信防止措置の実施に関する努力義務を定める法令」（第 26 条第 2 項第 4 号）の具体例

送信防止措置の実施に関する努力義務を定める法令としては、具体的には、風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和 23 年法律第 122 号）第 31 条の 8 第 5 項や青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（平成 20 年法律第 79 号）第 21 条等が挙げられる。

2 発信者に対する通知等の措置（第 27 条）関係

大規模特定電気通信役務提供者は、発信者に対する送信防止措置の透明性を確保するため、その提供する大規模特定電気通信役務を利用して行われる特定電気通信による情報の流通について送信防止措置を講じたときは、原則として、遅滞なく、その旨及びその理由を当該送信防止措置により送信を防止された情報の発信者に通知し、又は、当該情報の発信者が容易に知り得る状態に置く措置を講じなければならない。

（１）「その理由」（第 27 条柱書）

「その理由」の粒度について、発信者への分かりやすさの観点と悪意ある発信者による基準の潜脱に繋がらないようにすることとのバランスが重要である。したがって、「理由」については、発信者が送信防止措置について

の異議申立てをする際の参考となる程度に具体的であり、送信防止措置の実施に関する基準の具体的項目への該当性が示されていることが求められる。

(2) 「当該情報の発信者が容易に知り得る状態に置く措置」(第 27 条柱書)

発信者に対する送信防止措置の透明性を確保するため、発信者に対する通知は有効な手段であるが、大規模特定電気通信役務提供者が発信者の連絡先を取得していない場合など、発信者に通知を行うことが困難な場合もある。そこで、条文上は「発信者が容易に知り得る状態に置く措置」も許容しているところである。

「発信者が容易に知り得る状態に置く」方法としては、例えば、削除された投稿が存在した位置に削除の事実及び理由を掲載することが挙げられる。

なお、掲出期間については、個別の事情に応じて判断されることとなるが、本条の趣旨が発信者に対する透明性の確保であることに鑑みれば、送信防止措置の実施に関する基準(第 26 条)の周知期間と同じ期間であれば、措置を「講じ」たと言える。

(3) 「通知等の措置を講じないことについて正当な理由があるとき」(第 27 条第 2 号)

大規模特定電気通信役務提供者は、原則として、送信防止措置を講じたときは、発信者に対して通知等を講じなければならない。ただし、過去に同一の発信者に対して同様の情報の送信を同様の理由により防止したことについて通知等の措置を講じていたとき等の「正当な理由」があるときは、通知等を行う必要はない。

「同様の情報の送信を同様の理由により防止」とは、例えば、過去に、ある発信者があるコンテンツの著作権を侵害する投稿を行ったため当該投稿を削除していた場合であって、その後、同じ発信者から同じ著作権侵害投稿が新たになされ、その新たな投稿についても削除を行う場合が該当する。

ただし、過去に同一の発信者に対して同様の情報の送信を同様の理由により防止したことについて通知等の措置を講じていたことは、あくまで「正当な理由」の例示である点に留意が必要である。よって、このような場合にすべからず通知等の措置が不要となるわけではなく、個別具体の事情に即して判断されることとなる。例えば、状況や措置の内容に変更が生じたことにより、改めて通知等の措置を講ずべき場合も考えられる。

そのほか、発信者に対する通知等の措置を行わない「正当な理由」があるかどうかについては、発信者に対する送信防止措置の透明性を確保するため、限定的に解釈するべきである。例えば、発信者がストーカーであり、通知を

行うことによって発信者を刺激し、二次被害を引き起こすおそれがある場合が挙げられる。

3 措置の実施状況等の公表（第 28 条）関係

大規模特定電気通信役務提供者は、送信防止措置に係る毎年の実施状況を公表しなければならない。申出の受付の状況、各通知の実施状況、送信防止措置の実施状況等が公表事項となっている。

第二十八条 大規模特定電気通信役務提供者は、毎年一回、総務省令で定めるところにより、次に掲げる事項を公表しなければならない。	
第 1 号関連（第23条の申出の受付の状況）	・ 申出の受付件数（申出理由別）
第 2 号関連（第25条の規定による通知の実施状況）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一定期間内に削除する旨の通知をした件数、削除しない旨及びその理由の通知をした件数（申出理由別） ・ 第25条第 1 項ただし書の規定に基づき通知をしなかった場合、その理由 ・ 一定期間を超えて削除する旨の通知をした件数、削除しない旨及びその理由の通知をした件数（申出理由別） ・ 第25条第 2 項第 1 号～第 3 号それぞれの該当件数（申出理由別） ・ 第25条第 2 項第 3 号に該当した場合、「やむを得ない理由」の具体的内容（申出理由別）
第 3 号関連（第27条の規定による通知等の措置の実施状況）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 発信者に通知等の措置を講じた件数（削除・アカウント停止の別、削除又はアカウント停止理由別） ・ 通知等の措置を講じなかった場合、その理由（削除・アカウント停止の別）
第 4 号関連（送信防止措置の実施状況（第 1 ～ 3 号に掲げる事項を除く。））	<p>日本の利用者に関する送信防止措置の実施状況であって、以下に掲げるもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全投稿数又は全アカウント数、その具体的な算定方法 ・ 利用者からの通報件数、うち削除した件数及び削除しなかった件数（申出理由別） ・ 自らの探知による削除件数（削除理由別） ・ 日本の公的機関（司法機関を除く）による削除要請件数、うち削除した件数及び削除しなかった件数（要請理由別） ・ 日本の司法機関による削除決定件数、うち削除した件数及び削除しなかった件数（決定理由別） ・ アカウント停止件数（アカウント停止理由別・端緒別） ・ AI等の自動化手段を用いた削除件数・アカウント停止件数（削除又はアカウント停止理由別） ・ 削除等に対して不服申立てが行われた件数、不服申立てを受けて削除等を撤回した件数、うちAI等の自動化手段を用いて判断した件数 ・ 専門員の専門性、訓練内容 ・ 日本語を理解するコンテンツモデレーターの数、訓練内容、人的・技術的体制についての定性的又は定量的な説明 ・ 第26条第 3 項に基づく基準の変更の対象となった情報の種類 ・ 第26条第 4 項の資料を作成し、公表している場合には、その公表の方法（オンラインの場合はURLを含む。）
第 5 号関連（第 1 ～ 4 号に掲げる事項について自を行った評価）	<p>下記項目に係る自己評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 申出方法、侵害情報送信防止措置の実施状況、理由の粒度、人的・技術的体制の整備、送信防止措置の実施に関する基準の内容、送信防止措置の実施状況 ・ 大規模特定電気通信役務上に流通する違法・有害情報の流通状況
第 6 号関連（総務省令で定める事項）	自己評価項目に係る評価基準、評価基準を変更した場合には変更の内容及びその理由

上記表中の事項については、本条が利用者に対する透明性を確保すること及び外部からの検証可能性を確保することを目的としていることから、算出可能な場合はすべて公表することが適当である。例えば、第 4 号関連の「延べ発信者数の総数又は役務提供停止措置の対象となる情報の発信者の総数」（施行規則第 18 条第 5 項第 1 号）について、双方を算出可能な場合は、双方とも公表することとする。

「送信防止措置を講ずるかどうかを検討する者のうち日本語を理解する者（中略）に対する訓練の内容」（施行規則第 18 条第 5 項第 21 号）については、日本の風俗・社会に関する問題（差別問題等）について訓練を実施している場合には、その旨も公表することとする。

また、第4号関連の「送信防止措置を講ずるための人的体制及び技術的措置についての定性的又は定量的な説明」(施行規則第18条第5項第22号)には、以下についての説明も含むものとする。

- ア) 送信防止措置の実施に当たっての専門員の役割及び実績
- イ) 送信防止措置の実施におけるA I等の自動化手段の活用状況
- ウ) A I等の自動化手段による送信防止措置の正確性向上のための取組
- エ) 送信防止措置の対象となる情報(権利侵害情報、法令違反情報、削除基準に掲げられている情報)を投稿するボットの検出技術

第5号関連の自己評価のうち、「法第二十五条の規定に基づく侵害情報送信防止措置の実施状況」(施行規則第18条第6項第2号)に係る評価に当たっては、一定期間を超えて判断・通知した場合について、第25条第1項～第3項への該当性の適否も、自己評価の対象に含むものとする。

また、自己評価に当たっては、大規模特定電気通信役務提供者の判断により、総務省令に列挙されている自己評価項目に加えて、適宜説明を追記することができる。

IV その他の規定関係

1 勧告及び命令（第 30 条）関係

（１）「正当な理由」（第 30 条第 2 項）の具体例

総務大臣が命令を出すことができるのは、大規模特定電気通信役務提供者が「正当な理由がなく当該勧告に係る措置を講じなかったとき」（第 30 条第 2 項）である。この「正当な理由」がある場合としては、例えば、勧告に係る措置を講ずるため一定の期間を要し、当該期間が経過していない場合が挙げられる。

2 罰則（第 38 条）関係

（１）「正当な理由」（第 38 条第 1 号）の具体例

過料に処される者として、「正当な理由がなく、第二十条第三項の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者」（第 38 条第 1 号）が挙げられる。この「正当な理由」がある場合としては、例えば、サービスの特性上、報告を求められた数値を大規模特定電気通信役務提供者が直ちには把握することができない場合が挙げられる。

以 上