

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

令和 7 年 3 月 11 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（以下「大規模特定電気通信役務」という。）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」(法第 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」(法第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。

その趣旨としては、一般的には、交流そのものを主たる目的とするサービスは、交流に伴って他人の権利を侵害する情報(以下「権利侵害情報」という。)やその拡散が生じやすいことから、大規模特定電気通信役務提供者の義務の対象となる。

他方、例えば、ECサイト等のコメント欄等については、主たるサービスはあくまでECサイトであってそれらに専ら付随的に提供されるものである。このような「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」サービスに「専ら付随的に提供されるもの」については、交流そのものを主たる目的とするサービスと比較して、権利侵害が発生する蓋然性の高さや被害の深刻度合いの観点から、対象外とする。

II 大規模特定電気通信役務提供者の削除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（法第 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、法第 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（法第 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。

なお、複数の大規模特定電気通信役務を提供している場合、各役務について同一の個人を選任することは認められず、役務の数に応じて、異なる個人を選任するものとする。

3 申出者に対する通知（法第 25 条）関係

（１）「正当な理由」（法第 25 条第 1 項ただし書）

大規模特定電気通信役務提供者は、法第 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」（法第 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」（法第 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」（法第 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」（法第 25 条第 2 項第 3 号）

大規模特定電気通信役務提供者は、法第 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（法第 25 条第 2 項前段）。

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」（法第 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

法第 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、権利侵害情報による被害者を救済する観点から、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、法第 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。