

Meta への質問、Meta からの回答及び事務局による Meta への更問案

国内管理人について	2
Q1-1 国内管理人業務の内容	2
更問 1 「組織横断的チーム」における取組み内容について	3
更問 2 問い合わせのチャンネル毎における進捗管理等について	3
Q1-2 国内管理人と社内他部門の連携について	3
更問 3 広告主向け「専用サポート」と「セールスチャンネル」について	3
更問 4 「専用サポート」と「セールスチャンネル」における進捗管理等の取組みについて	4
更問 5 社内他部門と連携した問い合わせ等の対応を円滑化するための仕組みについて	4
更問 6 経産省相談窓口からの案件に対応する際の関連部署の対応フローについて	4
Q1-3 国内管理人業務や社内連携における課題について	4
Q1-4 国内管理人における裁量・権限について	5
更問 7 運営改善のための国内管理人の役割について	6
なりすまし広告への対応状況について	6
Q3-1 なりすまし広告問題の状況推移について	6
更問 8 [Redacted]	8
更問 9 [Redacted] (Metaの希望により非公開 (以下、黒塗り部分同様。))	8
更問 10 [Redacted]	8
Q3-2 なりすまし広告に関する苦情等の件数について	8
Q3-3 なりすまし広告対策における人の目の活用状況について	9
更問 11 人の目による「自動審査」機能のアップデートの有無について	10
更問 12 日本向け広告審査における人員体制の増強の有無について	10
更問 13 日本向け広告審査体制の状況について	10
Q3-4 広告出稿アカウント、広告審査、その後の検査における人の目の活用状況について	10
更問 14 プロフィール写真のない著名人に関するなりすまし広告への顔認識技術の利用について	12
更問 15 顔認識技術で検出できなかった可能性のあるなりすまし広告の例への対応について	12
更問 16 ユーザーからの通報を端緒としたモデレーションの取組みについて	12
更問 17 ブランド権利保護プログラムの日本企業による利用状況について	12
Q3-5 日本文化を踏まえた人材の広告審査への関与の状況について	12
Q3-6 アカウントを乗り換えなりすまし広告を出稿者への対応について	14
更問 18 社会問題、選挙、政治以外のカテゴリーにおける広告主の認証の可能性について	15
Q3-7 新たななりすまし広告の手口への対応について	15
一般利用者や利用事業者から提供のあった情報の活用状況について	15
Q4-1 利用者からの情報提供を端緒とした対応を行う関連部署について	15
更問 19 一般利用者からの情報と広告主からの情報を統合して管理しているのか否かについて	17
Q4-2 一般利用者及び広告主それぞれからの情報を端緒として対応する部署の間の連携	17
Q4-3 利用者から提供された情報の分析について	17
Q4-4 分析結果について	18

国内管理人について

【Meta からの回答】

(国内管理人業務の内容)

Q1-1. 御社における国内管理人についてお伺いします。国内管理人は、利用事業者その他の関係者と緊密に連絡を行うための必要な業務の管理を行う者です。利用事業者その他の関係者と御社においては、様々な場面でコミュニケーションされていると思います。御社において国内管理人はどういった管理をされていらっしゃるのでしょうか。また、業務の負担感や比重を理解したいと思いますので、各業務にかかる時間内訳（例：XX 業務は 60%、YY 業務は 20%、ZZ 業務は 20%など）を差し支えない範囲で詳細に教えてください。

(Meta 回答)

Meta は、構造化されたマルチチャネルのプロセスを通じて、広告クライアントからのフィードバック、苦情や情報をやり取りし、処理しています。2025 年 5 月末に当社が提出した昨年度 of 取組に係る特定デジタルプラットフォーム提供者による定期報告書（以下「昨年度定期報告書」といいます。）（4.（2）、4.（3）及び5.（5）の 9 参照）及び昨年 of モニタリング会合で述べたように、広告クライアント of 抱える問題 of 種類は多様であることを考慮して、当社は単一 of 管理人ではなく、機能横断的、組織横断的 na チーム、及び以下 of チャネルを備えることをもって、国内管理人 of 機能を果たしています。この機能は、日本 of 広告クライアントから寄せられた問題 of 解決を支援するとともに、日本 of クライアントが提起した問題や懸念を Meta Platforms, Inc. に伝えることを目的としています。

1. [Meta サポート](#) プロ of サービスが 2023 年に導入され、日本語で利用できます。詳細については、昨年度定期報告書 of 3.（1）(vii) をご参照ください。
2. カスタマーサポートチャネルを使用すると、広告クライアントは、チャットまたは電子メールを使用して、Meta of [ビジネスヘルプセンター](#) of 担当者によるカスタマーサポートエージェントと連絡を取ることができます。受領した問い合わせは、昨年度定期報告書 of 2.（2）に記載されているように、問題 of 種類によって優先順位付けされ、グローバルチームがサポートします。日本語によるサポートは、チャットでは週 7 日、日本時間 of 8:00 AM から 9:00 PM まで、電子メールでは週 7 日 24 時間提供しています。
3. Meta of アカウントアクセスライブチャット（アカウントへのアクセス関連の問題）：年中無休 of サポート。

Meta はまた、プラットフォームエクスペリエンス、セールスサポート、カスタマーサポートに関して、顧客調査を通じて広告クライアントからのフィードバックを収集しています。さらに、2024 年末以降、Meta は、日本インタラクティブ広告協会（JIAA）と緊密に連携し、詐欺行為、詐欺への対策など、広告クライアントに影響を与えるさまざまな問題について JIAA が設置した監視タスクフォースにリソースを提供しています。

Meta は、昨年 of モニタリング会合での、広告主へのアカウントビリティに関する取り組みについての議論 の後、JAA（日本アドバイザーズ協会）の要請に応じて、2025 年 2 月、日本 of 広告主に対して、ブランドセーフティとブランド適合性 of 機能を解説しました。これは肯定的なフィードバックをもって受け止められており、それ以降、更なる求めや要請は受けていません。<https://www.jaa.or.jp/seminar/20241213-955/> をご参照ください。

【更問事務局案】

(「組織横断的チーム」における取組み内容について)

更問1. 2025年度に提出いただきました定期報告書 p.49 においては「日本における商品等提供利用者のサポートを監視するために、国内管理人として機能横断的、組織横断的チームを設立」との記載がございます。当該チームにおいては、広告主から Meta への問い合わせや苦情の申し立てへの Meta による返答や対応を円滑化するために、進捗の管理や必要に応じた組織内のチャンネルの変更などの、案件の管理の取組みをされていますでしょうか。

(問い合わせのチャンネル毎における進捗管理等について)

更問2. 当該チームでは、Meta サポートプロを通じた広告主による問い合わせや申入れ、ビジネスヘルプセンターの担当者への広告主による問い合わせや申入れ、Meta のアカウントアクセスライブチャットを通じた広告主による問い合わせや申入れ、の3つの経路での広告主による問い合わせや申入れについて、進捗を管理し、必要に応じて、組織内でのコミュニケーションのチャンネルを変更することを行っておりますでしょうか。差し支えない範囲でご教示いただくことは可能でしょうか。当該チームが関与しない場合には、3つの経路における広告主による問い合わせや申入れに関するコミュニケーションについて、進捗管理や組織内でのコミュニケーションのチャンネルの変更が何らかの形で行われる仕組みがあれば、ご教示いただけますと幸いです。

【Meta からの回答】

(国内管理人と社内他部門の連携について)

Q1-2. 御社における国内管理人と他部門との連携状況についてお伺いします。利用事業者その他の関係者と御社におけるコミュニケーションにおいては、取引やアカウントなどの状況を確認することや必要に応じた対応（例：アカウントの復旧）を行うことがあると思います。こうした連携のため、御社内で一定の取り決めや慣習、国内管理人がリーダーシップを発揮するための組織的な仕組みがあれば、ご教示いただきたいです。

(Meta 回答)

Meta は、Q1-1 に述べたもののよう、広告クライアントと直接やり取りし広告クライアントからフィードバックや情報を受け取るチームやチャンネルを有しています。

これらのチームは、ポリシーの施行、製品及びアカウントのサポート、アカウントに対する措置の執行といった領域を管理するバックエンドのチームと緊密に連携しています。

広告クライアントは、迅速な解決のためには、Meta サポートプロのサービス又はアプリ内のサポートチャンネルを使用することが推奨されています。もし問題が解決されない場合には、広告クライアントは、専用のサポート又はセールスチャンネルを通じて問題をエスカレートすることができます。

【更問事務局案】

(広告主向け「専用サポート」と「セールスチャンネル」について)

更問3. Q1-2 への回答には「広告クライアントは、専用のサポート又はセールスチャンネルを通じて問題をエスカレートできます」との記載がございます。(i) 当該専用のサポート及び(ii) 当該セールスチャンネルは、Meta サポートプロ、ビジネスヘルプセンターの担当者、又は Meta

のアカウントアクセスライブチャットを通じたチャンネルとはまた異なるものでしょうか。異なる場合には、それぞれどういったチャンネルかご説明を頂戴することは可能でしょうか。

(「専用サポート」と「セールスチャンネル」における進捗管理等の取組みについて)

更問4. Q1-2 への回答には「広告クライアントは、専用のサポート又はセールスチャンネルを通じて問題をエスカレートできます」との記載がございます。当該専用のサポート及び当該セールスチャンネルが、上の問にてお伺いしました、3つのチャンネルと異なる場合、当該専用のサポート及び当該セールスチャンネルを通じて、広告主による問い合わせや申入れについて、進捗を管理し、必要に応じて、組織内でのコミュニケーションのチャンネルを変更することを、「日本における商品等提供利用者のサポートを監視するために、国内管理人として機能横断的、組織横断的チーム」は行っておりますでしょうか。当該チームが関与しない場合には、広告主による問い合わせや申入れに関するコミュニケーションについて、進捗や組織内でのコミュニケーションのチャンネルの変更が何らかの形で行われる仕組みがあれば、ご教示いただけますと幸いです。

(社内他部門と連携した問い合わせ等の対応を円滑化するための仕組みについて)

更問5. Q1-2 への回答には「Q1-1 に述べたもののように、(中略)これらのチームは、ポリシーの施行、製品及びアカウントのサポート、アカウントに対する措置の執行といった領域を管理するバックエンドチームと緊密に連携しています」との記載がございます。当該連携については、広告主からの問い合わせ及び苦情の申立てについて、コミュニケーションが成り立つ程度の十分な内容の返答や適切な対応を行うこと、また、返答や対応を一定期間内に行うことや、返答や対応を行った際に当該広告主の満足度を調査すること、などの内部でのサービス・クオリティに関するルールや、こうした問い合わせや苦情への対応を行うことに必要な協力を当該バックエンドチームが行うことについてのルールはございますか。差し支えない範囲でお伺いできますと幸いです。そのようなルールがない場合、どのように連携を促しているのか御社におけるリーダーシップなどの取組みについてご教示いただけますと幸いです。

(経産省相談窓口からの案件に対応する際の関連部署の対応フローについて)

更問6. 経済産業省透明化法相談窓口からの情報提供(相談窓口に接到した相談案件やヒアリング事項等から抽出した意見・要望等)など、その他の関係者からの要望等を国内管理人が受けた場合にどの部署がどのような対応を行うか、フローをご教示いただけますでしょうか。なお、具体事例として、2025年3月5日に同相談窓口から提供した情報提供(後任への管理者権限引継ぎ漏れによる広告主企業のMeta Business Suiteへのアカウントログイン不可について)の事例を基にご教示いただけますと幸いです。

【Metaからの回答】

(国内管理人業務や社内連携における課題について)

Q1-3. 上記Q1-1及びQ1-2でご回答いただいた業務や御社内での連携における困難やチャレンジがあればご教示いただきたいです。また、国内管理人の業務に係るレビューや今後の取組み予定があれば合わせてお伺いできますと幸いです。

いないのかを理解することを支援しています。広告の却下理由の説明を行い、誤った執行措置を撤回する権限を有しています。

(3) アカウトに対する不正アクセスやユーザーによるアクセスの問題を含む、アカウトへのアクセスに関する問題

(4) 請求と支払いに関するサポート

【更問事務局案】

(運営改善のための国内管理人の役割について)

更問7. 運営の改善に関して必要に応じて適切な調整を国内管理人が行うことができる仕組みを構築することが重要です。こうした観点から、Q1-1 への回答に記載の Meta サポートプロのサービスおよび他のチャネルを通じた、広告主による問い合わせや申入れから得られた情報を踏まえた、運営改善について国内管理人が果たしている役割や取組み事例をご教示いただくことは可能でしょうか。

なりすまし広告への対応状況について

【Meta からの回答】

(なりすまし広告問題の状況推移について)

Q3-1. 御社におけるなりすまし広告への対応状況についてお伺いします。2024 年前半に日本ではなりすまし広告の問題が社会問題化しました。御社においても、その後、なりすまし広告へのご対応を強化しているところと推察しております。こうした中、なりすまし問題の状況がどのように変容してきたかについてお伺いさせていただきたく存じます。2024 年から現在までの間のなりすまし広告の件数の推移、またその間の手口の推移（差支えのない粒度で）などについて、お伺いできますと幸いです。

(Meta 回答)

[Redacted content]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

Meta が詐欺広告に対する取組みをどのように強化したかについては、こちらの NewsRoom 記事（[詐欺広告に対する取組み強化について | Meta について](#)）（2024 年 7 月 16 日公開）をご参照ください。この記事においては、以下の 3 つの分野に焦点を当て、Meta が詐欺広告に対する取組みに対しどのような投資を行ってきたかを紹介しています。

- (i) 詐欺広告の分析強化と自動検出システムの改善
- (ii) 著名人の画像を不正利用する第三者に対する対策の強化
- (iii) 広告主の審査の厳格化

[Redacted text block]

加えて、Meta は、企業においてそのアカウントおよび顧客を保護することができるよう、進化し続ける脅威に対抗するための積極的な措置及び協力を焦点を当てた新たなリソースを継続的に提供しています。日本の詐欺防止ハブについては以下をご参照ください。

<https://about.meta.com/jp/actions/safety/anti-scam/>

このハブには、詐欺の最新動向、Meta のサイバーセキュリティに関する最新技術、ヒント及び啓発資料、詐欺を報告するためのリンク集、アカウントのアクセスに関する問題、IP 及びブランド保護並びになりすましの問題に関する情報が掲載されています。

【更問事務局案】

([REDACTED])

更問8. [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

([REDACTED])

更問9. [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

([REDACTED])

更問10. [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

【Meta からの回答】

(なりすまし広告に関する苦情等の件数について)

Q3-2. 御社には広告主だけでなく一般利用者からもなりすまし広告についての様々な連絡や苦情が入っているものと推察します。広告主からは2024年度において、どの程度の件数の連絡や苦情が、なりすまし広告について御社に届いているのか、差し支えない範囲でお伺いできますと幸いです。また、そのうち、解決しているものはどの程度の割合を占めておりますでしょうか。例えば、連絡や苦情の内容からはどの広告について指しているのか特定できないなどのチャレンジがあるものと推察しており、母数のカウントに伴う課題や、なりすまし広告についての苦情を処理する上での課題についても合わせてお伺いできますと幸いです。

(Meta 回答)

上記 Q3-1 の回答をご参照ください。

【更問事務局案】

特になし

【Meta からの回答】

(なりすまし広告対策における人の目の活用状況について)

Q3-3. なりすまし広告は、一見すると正常な広告のように見えることを偽装しており、手口を見破るには人間の目による判断も鍵となってきます。また、一般利用者によるクリックやメッセージ送信といった複数の段階をはさみ詐欺的取引に誘導する場合などは、広告の landing page の URL やデータを、過去問題のあったものと比較するだけでは見破ること簡単ではなく、人間の目による判断も重要な役割を負うものと考えます。こうした点の重要さは、御社における対応においても共有されているものと推察しておりますが、御社のお考えをお伺いできますと幸いです。

(Meta 回答)

Meta は、スケーラブルな検出技術と担当者による審査を組み合わせたアプローチを採用しています。このアプローチには、言語と文化のニュアンスを理解する日本語の審査担当者も含まれており、当社のプラットフォーム上で詐欺的又は誤解を招く行為を行うアカウントを特定し、適切な措置を講じています。Meta のアプローチは、大量のコンテンツを処理するための拡張性（スケーラビリティ）と一貫性を確保するため、自動審査を活用しつつ、現地の文化やコンテキストに対する微妙な機微の理解が必要な、優先度の高いコンテンツには人間の審査担当者を配置しています。

なりすまし広告への対応における、広告審査プロセスでの担当者による審査の役割：担当者による審査は、当社の技術が、ある投稿が違反的であるか否かについて判断に迷うような重要な状況など、人間による判断が不可欠なケースを中心に担当しています。このような人間の審査担当者は、言語を含む多様なスキルと専門知識を有しています。

Meta が、審査担当者がなりすまし広告に対処するために適切な資質・能力を備えていることをどのように確保しているかについて：当社の昨年度定期報告書 5. (5) の 3 及び 5 をご参照ください。Meta の人間による審査担当チームは世界中の 20 以上の拠点で 24 時間体制で運営されており、日本語を含む 50 以上の言語でコンテンツを審査することが可能です。審査担当者は、公開されたサーフェスコンテンツや、プロフィール、グループ、ページなどの複雑な対象を含む、Meta のポリシーに違反する可能性のある多様なコンテンツを処理しています。

Meta は、広告主からの広告審査に関する苦情や紛争に対応する広告審査担当者向けに、グローバルなポリシーの研修を策定、実施しています。これにより、審査担当者はコンテンツを効果的かつ効率的に審査するためのスキルと知識を習得できます。人間の審査担当者は、広告がポリシーに違反するかどうかを判断するための研修を受けています。研修内容には、ポリシーの根拠の理解、ポリシーの適用方法、ウェルビーイングの支援に関する内容が含まれ、その後、シミュレーションによる、審査システムの実践的な演習が行われます。詐欺、詐欺行為に対処するため、審査担当者は、特定の危害領域で広告を配信する悪意のある行為者が使用する具体的な戦術や注意すべきポイントに関する詳細なトレーニングを受けます。トレーニング後、審査担当者は自己のパフォーマンスに関する詳細なレポートを受け取り、強みと改善点を指摘されます。最新情報に精通しておけるよう、継続的なコーチング、ポリシーの更新、および復習のためのセッションも提供されます。

Q3-4 の、自動化技術と人間による審査の連携に関する当社の回答をご参照ください。

【更問事務局案】

(人の目による「自動審査」機能のアップデートの有無について)

更問11. Q3-3 への回答においては「自動審査を活用しつつ、現地の文化やコンテキストに対する微妙な機微の理解が必要な、優先度の高いコンテンツには人間の審査担当者を配置」との記載がございます。昨年度上半期に社会問題化しましたなりすまし広告へのその後の対応に際しては、自動審査をアップデートするために、それまでの自動審査ではスクリーン出来なかったなりすまし広告について人間の審査担当者がスクリーンすることや、なりすまし広告の特徴点について抽出して自動審査にインプットするなどの取組みをされた、と認識することは正しいでしょうか。これ以外にも昨年度上半期の問題を踏まえて人間の審査担当者を介して行った取組みがあれば、併せてご説明いただけると幸いです。

(日本向け広告審査における人員体制の増強の有無について)

更問12. ご回答では「Meta の人間による審査担当チームは世界中の 20 以上の拠点で 24 時間体制で運営されており、日本語を含む 50 以上の言語でコンテンツを審査することが可能」とのことであり、また定期報告書 5. (5) の 5 では、「特定の言葉やコンテンツが追加の文脈理解を必要とする場合に、当社のポリシーを適切に適用するため、このチームには、日本語の専門知識を有する審査担当者が含まれています。」とご説明される一方で、定期報告書の同箇所でも「Meta は、コンテンツモデレーションの複雑さに対する対応を進める中、特に日本語や日本文化の理解をふまえた実効性のある審査という観点から、審査に必要なリソースを慎重に検討をしてきました。しかしながら、我々の分析によれば、単なる人間の審査担当者の増員のみでは、最も効果的な解決策にはならない可能性があることが示唆されています。」ともご記載いただいています。ご検討の結果として、日本向けの広告の審査につき、これまでに人員体制の増強はあったのか、増強はしていないのかの状況もご説明いただけますと幸いです。単なる人間の審査担当者の増員のみでは効果的な解決策にならない可能性とのご議論ですが、機械審査の改良と併せて人的リソースの強化の両面により、実効的な審査に資することは考えられます。(前年度の大臣評価でも、人的リソースでの対応のみで審査を強化すべきとの議論は行っておりません。)

(日本向け広告審査体制の状況について)

更問13. また、上記の「Meta の人間による審査担当チームは世界中の 20 以上の拠点で 24 時間体制で運営されており、日本語を含む 50 以上の言語でコンテンツを審査することが可能」とのご説明に関し、(日本語のものなど)日本向けの広告に関する審査の体制について、可能な範囲でご説明をいただけますと幸いです。

【Meta からの回答】

(広告出稿アカウント、広告審査、その後の検査における人の目の活用状況について)

Q3-4. Q3-3 でお伺いさせていただきました、なりすまし広告を発見するための人間の目の活用状況について、御社における i) 広告出稿アカウントの検査、ii) 広告審査、iii) 広告掲載時・掲載後(定常的に行われる審査)における検査の各段階での取組み状況に沿って、お伺いさせていただきますと有難く存じます。さらに、各審査手続きにおいて機械的な審査と人間による審査を区分する基準について、可能な範囲でご教示いただければ幸いです。

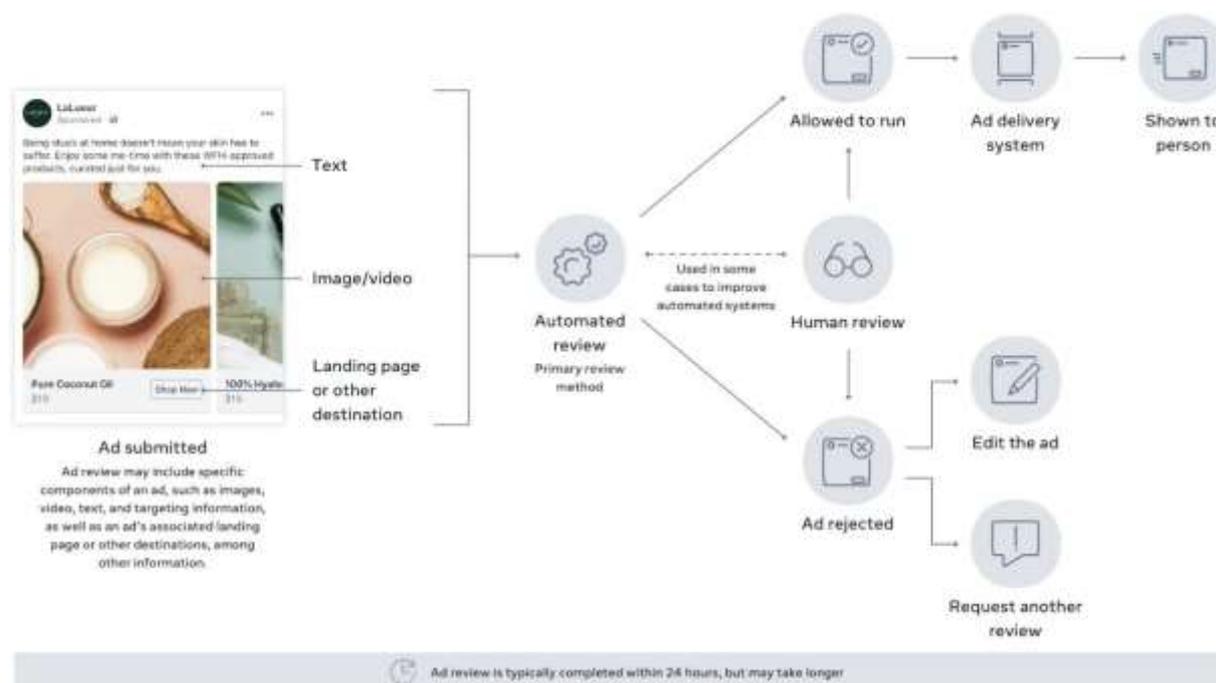
特に、人間による審査が必要とされる基準（どのような場合に人間の目による審査を行うのか）について明示していただければ、より理解が深まると考えております。

(Meta 回答)

当社の昨年度定期報告書 3. (1) (ii) 「広告規定の施行」をご参照ください。ここでは、当社の広告審査システムが、自動化された審査と人間による審査を組み合わせ、プラットフォーム上で配信されるすべての広告が当社の広告ポリシーに違反していないかを審査する仕組みについて説明しています。これには、なりすまし広告の審査も含まれます。

Meta が、自動化されたテクノロジーに依拠することで、いかにして、大量のデータを体系的に処理し、人間の審査担当者において生じ得るような、バイアスに対処し、担当官の負担を縮小し、エラーを排除しているかについては、昨年度定期報告書 5. (5) の 4 及び 5 をご確認ください。

Facebook 及び Instagram で広告が配信される前に、当社は広告を Meta 広告規定に照らして審査します。審査プロセスは、広告が作成又は編集された後に自動的に開始されます。



さらに、広告は配信後にも再審査される場合があります。詳細については、当社の[ビジネスヘルプセンター](#)の記事をご確認ください。

この自動化されたプロセスには、広告のさまざまな要素（画像、動画、テキスト、ターゲティング情報など）の分析及び広告に関連するランディングページやその他の遷移先を含む情報の分析が含まれます。

詐欺広告の場合、当社は複数の機械学習モデルを使用して、自身の身元を偽装したり、一般的な詐欺手法を表示したりする広告主を特定しています。これらのモデルは、ユーザーベース全体を継続的に評価し、当社のコミュニティ規定及び広告規定に照らして違反していると判断されたアカウントを常時削除しています。

不正行為・詐欺の分類システムは、広告が不正行為及び詐欺に関するポリシーに違反しているとの判断において、システム自身がどの程度確信を有しているかの程度に応じ、広告を承認、拒否又は担当者による審査に回すことができます。

当社の審査は自動化された審査を中心としていますが、これらのシステムの開発とトレーニングはチームが行っており、場合によっては、これらのチームが手動での広告審査を行うこともあります。

2024年10月、当社は顔認識技術を活用して詐欺の検出と防止を助け、当社のプラットフォーム上でのアカウント回復を迅速化する手法を導入しました。当社のシステムが、著名人の画像を含む詐欺広告を疑った場合、広告内の顔と当該著名人のFacebook及びInstagramのプロフィール写真を顔認識技術で比較することを試みます。一致が確認され、広告が詐欺広告であると確認した場合、Metaはその広告をブロックします。

【更問事務局案】

(プロフィール写真のない著名人に関するなりすまし広告への顔認識技術の利用について)

更問14. 当該著名人がFacebook及びInstagramのアカウントを保有していない場合、またはプロフィール写真を登録していない場合における顔認識技術による検出の可否について、差し支えない範囲でご教示いただくことは可能でしょうか。

(顔認識技術で検出できなかった可能性のあるなりすまし広告の例への対応について)

更問15. 2025年4月11日に経済産業省事務局から貴社に情報提供いたしました事例(顔面に傷害を負った著名人の顔写真を使用した広告であり、当該広告のリンク先ランディングページが、著名な新聞社等の記事のデザインを模倣した内容となっている、かつランディングページからのリンク先がSNSグループの登録につながるもの)につきましても、人の目による審査による確認を経ていけば、掲載が防止された可能性が高いと考えられます。

顔認識技術や自動審査でスクリーンできなかった広告クリエイティブ(新たな事案)が発生した場合、配信後のパトロールにおいても検知が困難であると考えられます。このような場合、貴社において端緒情報をどのように把握されているのか、差し支えない範囲でご教示いただくことは可能でしょうか。

(ユーザーからの通報を端緒としたモデレーションの取組みについて)

更問16. ユーザーからの通報等を端緒とすることで、より迅速な再審査が可能になると考えられますが、ユーザー通報等に端を発したモデレーションの運用状況及び貴社の取組みについても差し支えない範囲でご教示いただけますと幸いです。

(ブランド権利保護プログラムの日本企業による利用状況について)

更問17. 「著名人のなりすまし」ではなく「日本国内において著名な企業、商品またはサービスをなりすました広告(商標権や著作権、意匠権を侵害する広告を含む)」に関しては、ブランド権利保護プログラム(BRP)を推進されていると承知しております(令和6年度年度定期報告書(抜粋)p53)。当該プログラムへの、日本の企業、商品またはサービスの登録状況について、ご教示いただけますと幸いです。

【Metaからの回答】

(日本文化を踏まえた人材の広告審査への関与の状況について)

Q3-5. Q3-4に関連して、なりすまし広告を発見するための審査を行う人材のスキルや経験についてお伺いいたします。特に、日本の文化、慣習及び社会情勢に精通した人材がどの程度審査プロセスに関与しているかについてご教示いただければ幸いです。日本の事情に詳

しい人材が審査に携わることで、広告内容に対する微細な違和感（例えば日本国内では著名な人物が顔にケガを負っている写真を使った広告で、広告遷移先が国内の著名なニュース媒体のフェイク記事になっているものなど）を早期に察知し、結果として不適切ななりすまし広告をより効果的に識別できる可能性があると考えております。

(Meta 回答)

審査担当者の十分な研修機会の確保のための方策については上記 Q3-3 への回答にて述べたとおりです。

組織的な犯罪組織の性質上、悪意のある行為者は一つの国だけを標的にするわけではありません。なりすまし広告は複数の国を標的にし、多くの場合、同様の手口や手法を使用します。Meta には、これらの手口を特定し調査する適切なスキルを持つスタッフがおり、日本を標的とするものも含め、この問題への対応を迅速に進めることができます。

また、詐欺行為者は、人々を欺くために利用可能なあらゆるプラットフォームを利用し、取り締まりを回避するために常に手口を変えています。他者を欺くことを目的とした、又は金銭的な利益を得るために他者を悪用するコンテンツは、当社のポリシーに違反するため、発見次第削除しています。当社は、検出技術への投資と法執行機関との連携を強化し、多様な取り組みを通じてなりすまし広告対策に一層取り組んでいきます。

マーケットに精通した審査担当者であれば、機械学習のツールよりも現地のニュアンスを理解したうえで特定の広告が詐欺であるかどうかを判断できる場合もあるかもしれません。しかし、詐欺行為者は広範囲で活動を行い、大量の詐欺広告によって審査システムを混乱させようとします。したがって、人による審査だけに依存すると、詐欺行為者が詐欺広告を作成するスピードに追い付くことができません。そこで、広告が詐欺的であるかどうかを判断する際に、人による審査以外のツールを活用する必要があります。

【更問事務局案】

特になし

【Meta からの回答】

(アカウントを乗り換えなりすまし広告を出稿者への対応について)

Q3-6. 広告主の本人確認については、アカウントを乗り換えながらなりすまし広告を出稿する手口を踏まえると有効な対抗手段と考えられます。御社における、問題のある広告出稿者を十分に捕捉する形での広告主の本人確認の戦略はどのようなものか、差し支えない範囲でお伺いできますと幸いです。

(Meta 回答)

認証は、当社のプラットフォームにおけるなりすまし広告又は詐欺行為を防止するための特効薬ではありません。当社は、ユーザー教育、製品の更新、顔認識などの新技術の導入を含む大規模な検出及び執行措置の継続的な改善、巧妙な悪意者の集団に関する専門家による調査など、多面的な取り組みを通じて詐欺対策に取り組んでいます。これにより、詐欺行為者の戦術の進化に先んじて対応し、法執行機関と協力して詐欺行為者の訴追に繋げています。当社は、アクセス、プライバシー及び潜在的な危害への対応とのバランスを保つことのできる、リスクベースのアプローチにより広告主の認証を行っています。リスクベースのアプローチは、安全性及び信頼性に関するより強力な要件を悪意者に適用できることから、より効果的であると考えています。

Meta の広告製品を悪用した場合に潜在的な危害のリスクが高まる広告カテゴリに属する広告主は、より高いレベルの認証が必要となるため、身分証明書または事業証明書を提出する必要があります (社会問題、選挙、政治など)。

昨年度定期報告書 5. (5) の 4 で述べたとおり、2024 年に Meta は新規広告主向けに電話認証を導入しました。これにより、新規広告主は広告を掲載する前に、広告アカウントに認証済みの電話番号を登録する必要があります。この手順では、広告を掲載する前に、アカウント管理者が Meta から SMS、音声は WhatsApp で送信されるランダムに生成されたコードを確認し、電話番号を認証する必要があります。電話認証は、当社のプラットフォーム上で広告を掲載する前に広告主に対して実施している既存の措置を基盤とした追加の要件です。もっとも、認証の強化も、技術やサイバーセキュリティの観点から、以下の理由により、オンラインでのなりすましを完全に防止する解決策ではありません。

- ・ 認証済みアカウントでも不正アクセスを受ける可能性があります。アカウントが認証されていても、詐欺行為者によってハッキングされたり、不正アクセスを受けたりする可能性があります。
- ・ 認証は必ずしも真正性を保証するものではありません。認証は、アカウント所有者が ID などの特定の情報を提供したことを確認するにすぎません。しかし、これは必ずしもアカウント所有者が自称する人物であることを意味するわけではありません。例えば、詐欺行為者は偽の ID や盗まれた身分証明書を使用してアカウントの認証を得る可能性があります。

なりすましに対処するため、当社は顔認識技術の利用を拡大し、著名人を装った詐欺広告などの詐欺を取り締まり、ハッキングされたアカウントへのアクセスを回復する支援を行っています。

2 月 12 日、当社は、詐欺行為者が使用する可能性のある偽アカウントを検出して削除するための顔認識技術のテストを拡大することを発表しました。

【更問事務局案】

(社会問題、選挙、政治以外のカテゴリーにおける広告主の認証の可能性について)

更問18. 広告主の本人確認に関して、リスクベースのアプローチで広告主の認証を行っており、社会問題、選挙、政治などの広告カテゴリーに属する広告主はより高いレベルの認証が必要になるとのことですが、高いレベルの認証の求めをこれらカテゴリー以外（一例として、金融商品や投資関連の広告など）の広告主にも拡大することは検討されていますでしょうか。ご回答では、「認証は、当社のプラットフォームにおけるなりすまし広告又は詐欺行為を防止するための特効薬ではありません。」と議論いただいておりますが、一つの対応で全てを解決する策ではないにせよ、入り口としての広告主のアカウントの部分で審査を厳しくすることは、問題を抑制するに当たっての一つの重要な箇所であるとも考えられますが、この箇所に係る対応の検討についてご教示いただけますと幸いです。

【Meta からの回答】

(新たななりすまし広告の手口への対応について)

Q3-7. なりすまし広告においては手口も様々で変化しているものと思います。新たな手口への迅速な対応は、正当な広告主の利益に資するだけでなく、プラットフォームの価値の向上の観点からも重要な機能と推察しております。御社において、新たななりすまし広告の手口への対応のスピードを、どのように確保しているのかについて、お伺いできますと幸いです。

(Meta 回答)

上記 Q3-1 の回答をご参照ください。

【更問事務局案】

特になし

一般利用者や利用事業者から提供のあった情報の活用状況について

【Meta からの回答】

(利用者からの情報提供を端緒とした対応を行う関連部署について)

Q4-1. 御社における一般利用者や利用事業者（以下、両者合わせて、利用者と呼びます。）から提供のあった情報の活用状況についてお伺いします。利用者から提供のある情報は、御社と利用事業者との取引環境の改善、特に、不正への対応を迅速に行うことや仕組みを改善することに有用と考えられます。現在、御社において、利用者からの情報提供や苦情を端緒とした、個別案件の内部でのご調整やご対応は、どのような部門が連携する仕組みで運用されているのかについて、お伺いできますと幸いです。

(Meta 回答)

Meta は、経済産業省が、広告に関するユーザーからの苦情の取り扱いに重点を置いていることを理解しています。また、一般利用者においては、広告に関する主な懸念は、詐欺、詐欺行為に関連するものと認識しています。

広告クライアントに関しては、昨年度定期報告書 4 (2) ①で述べた通り、問い合わせの多さとその多様性に鑑み、苦情の種類とその複雑さのレベルに応じて適切に処理できるよう、複数の方法で広告主クライアントからの苦情に対応できるようにすることが重要だと考えています。Q1-1 及び Q1-2 への回答で述べたとおり、Meta は、Meta サポートプロ、カスタマーサポートチャネル、Meta アカウントアクセスライブチャットを通じて、広告主からのフィードバックや苦情を収集しています。また、顧客アンケートや、サポートケース及びエスカレーションの内部分析（昨年度定期報告書上では「苦情及び紛争」と定義）も活用しています。

[Redacted text block]

一般利用者については、製品内のコミュニティ規定報告システムを使用し、広告に関する詐欺、詐欺行為についてフィードバックを収集しています。

[Redacted text block]

【更問事務局案】

(一般利用者からの情報と広告主からの情報を統合して管理しているのか否かについて)

更問19. Q4-1 への回答においては、広告クライアントからは Q1-1 において回答された3つのチャンネルからフィードバックや苦情を収集している、また、一般利用者からも詐欺、詐欺行為についてのフィードバックを収集している旨の記載がございました。なりすまし広告については、広告クライアントと一般利用者のどちらからもフィードバックが来るところですが、なりすまし広告についての広告クライアントと一般利用者の双方からのフィードバックを統合することは、フラグづけ、対応の優先度づけ、問題傾向の把握、削除判断の点で有効と考えられます。なりすまし広告に関する、この双方からのフィードバックについては、対象の広告及びフィードバック送信者に関する情報が、一覧性を持って確認可能な同一のデータベースに集約されるなどして、統合されて関連部署に共有されるのか、それとも、別々のデータベースに格納され、別々に関連部署に共有されるのか、差し支えない範囲でお伺いできますと幸いです。

【Meta からの回答】

(一般利用者及び広告主それぞれからの情報を端緒として対応する部署の間の連携)

Q4-2. 利用者からの情報提供や苦情を発端とした対応においては、一般利用者及び利用事業者の双方に関わることも少なくないと考えられます。御社では、一般利用者からの情報提供を受けたり対応を行う部門と、利用事業者からの情報を受けたり対応を行う部門の間での連携は、どのように進められていらっしゃるのか、また、こういった課題や困難があるのか、お伺いできますと幸いです。

(Meta 回答)

広告に関して、一般利用者と広告クライアントからの相反する可能性のあるフィードバックへの対応が、課題の一つとなっています。例えば、一般利用者からは広告の質が低いというフィードバックを受け、広告や広告主への要件を厳しくすることで改善すべきとの提案がされる一方で、広告主からは、広告主側のエクスペリエンス向上のため、要件の緩和をすべきとの提案が寄せられています。Meta は、これらの解決のために、機能横断的なチームによりグローバルかつ全般的に適用可能かつ実行可能なソリューションを議論し、解決を促進しています。

【更問事務局案】

特になし

【Meta からの回答】

(利用者から提供された情報の分析について)

Q4-3. 個別具体的な事情を背景しそれぞれの利用者から情報提供や苦情が御社に寄せられていると思いますが、多数の利用者からのそうした情報提供や苦情を比較すると、共通する内容や傾向が見えてくることがあると考えられます。御社において、そうした情報提供や苦

情をどのように分析しているのか、また、そうした分析における課題や困難があればご教示いただきたいと考えております。

(Meta 回答)

Meta は、市場における激しい競争を生き残るため、利用者の不満を適切に解決し、利用者に引き続き利用してもらえように対処しています。

[Redacted content]

【更問事務局案】

特になし

【Meta からの回答】

(分析結果について)

Q4-4. Q4-3 における分析結果の中で共有していただけるものがあれば共有いただきたいです。また、その場合、透明化法に基づく大臣評価において議論しているテーマとの関わりのあるものがあれば合わせてご教示いただきたくと幸いです。

(Meta 回答)

Q4-3 の回答をご参照ください。

広告の掲載条件及び基準に関する情報を明確に伝えることについては、昨年度定期報告書 3 (1) (i) 及び 3 (2) (ii) で述べたとおり、Meta は、広告がキャンセル若しくは却下される場合又は広告アカウントが終了される場合に関して明確な情報を提供しています。これは、Meta の広告利用規約及びポリシーに明記されています。広告が拒否された場合、広告クライアントはビジネスサポートホームに通知を受け取り、講じられた措置の種類、措置が講じられた理由、違反したポリシー及びその他の情報が通知されます。広告クライアントは、新たに広告を掲載するか、再審査を求めることができます。昨年度の定期報告書 4 (2) ①に記載しているとおり、当社は広告クライアントに対して、広告が却下された場合の問題解決の方法に関する情報を提供しています。広告クライアントが、自身のビジネスサポートフォリオ、広告アカウント、ページ又はユーザーアカウントが誤って制限されていると考える場合には、[ビジネスサポートホーム](#)で決定の再審査を請求できる場合があります。広

告クライアントが、ポリシー違反を理由としてアカウントが誤って制限されたと考える場合、広告クライアントは審査を要請することができます。Meta はアカウントを再度確認し、制限を適用すべきかを判断します。

当社は、メッセージの内容とデザイン、及びメッセージにアクセスするためのエントリーポイント（通知、メール、メッセージが表示される画面など）を定期的に改善しています。これにより、広告主がポリシー違反を適切に理解し、是正措置を迅速に実施できるようにすることを企図しています。

第三者ツールの基準については、当社の昨年度定期報告書 3（1）（x）、4（1）②、4（4）②、5（5）の 7 で述べたとおり、Meta は、公開されている [Meta Business Partner](#) サイトにおいて、第三者ツール（すなわち、広告検証ベンダーが所有するツール）の承認基準を明示しています。第三者ベンダーの申請が拒否された場合、当該ベンダーは決定に対して異議を申し立てることができます。

Meta が実施した①自社優遇・利益相反に焦点を当てたポリシー等の策定及び開示、②懸念のあり得る取引の類型化、及び③当該取引に関する管理体制の構築及び客観的に検証可能な運用に関する説明については、昨年度の定期報告書 5（5）の 8 をご参照ください。

【更問事務局案】

特になし