

検索サービスにおける
プライバシー権侵害申告への対応

2017年12月11日

ヤフー株式会社



1. 違法有害情報対策一般

■ ユーザーから書き込みがあるサービス（CGMサービス※）

Yahoo!知恵袋、Yahoo!ブログ、Yahoo!ニュース（コメント機能）、等

■ 問題となる情報

児童ポルノ、脅迫、犯行予告、自殺予告、
名誉・信用毀損、プライバシー侵害、わいせつ画像 等

■ 主な取り組み内容

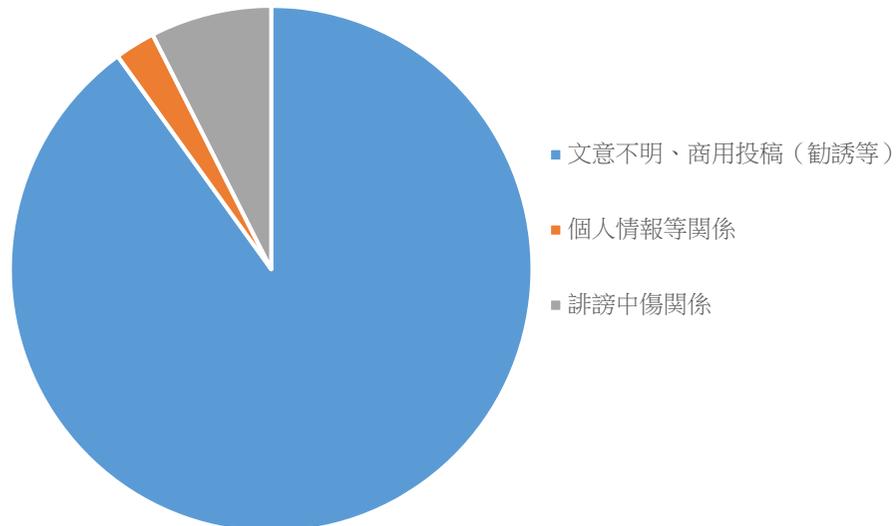
- 利用規約による悪用禁止、原則としてID投稿を義務付け
- カスタマーサービス部門（パトロール含む）による即時対応（24時間365日）
- ユーザーからの違反申告の受付
- 関係省庁、捜査機関等との協力、情報交換体制
- アドバイザリーボードによる第三者意見の反映

※ Consumer Generated Mediaの略。消費者生成メディアなどと訳される。



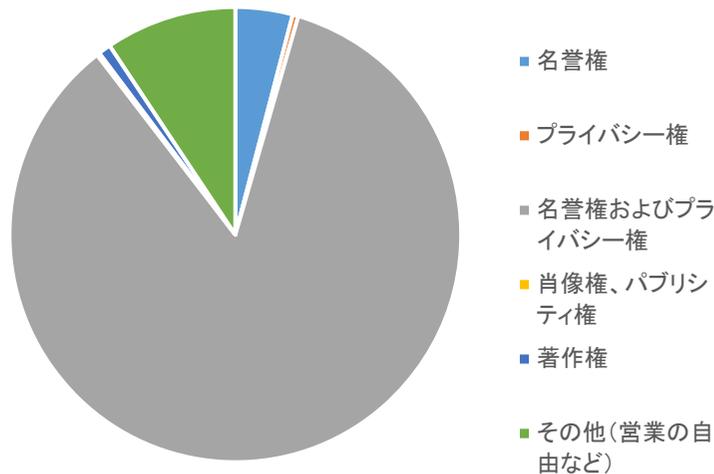
- 3つのCGMサービスの違反申告に対して、ヤフーは全件を目視にて確認、ガイドラインに反する投稿を削除。
- これに加えて、能動的なパトロールを通じてガイドラインに反する投稿を発見し削除。
- 違反申告、パトロールを端緒とする削除は、文意が不明な投稿であったり、商用利用の投稿（勧誘目的の投稿）が多い。

【削除理由別内訳】



- 企業や代理人（弁護士）からの書面による削除等請求を受付
- 請求の被侵害利益別の内訳（主張ベース）は以下のとおり
- CGMサービスの投稿の削除等を求める訴訟（仮処分を含む）の提起を受けることがある
- 請求の被侵害利益別の内訳（主張ベース）は以下のとおり

【被侵害利益別の内訳（書面）】



【被侵害利益別の内訳（訴訟）】



※ 書面、訴訟ともにここ数年件数に大きな変動はない。
また、訴訟にいたる場合はプライバシー権が主張から外されるケースが多い。



2. 検索サービスに関する プライバシー申告への対応

- 検索サービスは、インターネット利用者の「表現の自由」や「知る権利」の実現という社会的役割を担う側面が特に強い。
- 2014年11月より、「検索結果とプライバシーに関する有識者会議」を設置し、検索サービスにおける対応方針を公表。
<https://publicpolicy.yahoo.co.jp/2015/03/3016.html>
- 検索結果から逮捕歴を削除することの是非が問われた裁判で、最高裁は2017年1月31日付で削除を認めない決定。

<有識者会議委員>

委員長

内田 貴（東京大学名誉教授、弁護士）

委員

泉 徳治（弁護士、元最高裁判所判事）

穴戸 常寿（東京大学大学院法学政治学研究科 教授）

長谷部 恭男（早稲田大学大学院法務研究科 教授）

升田 純（中央大学大学院法務研究科 教授、弁護士、元東京高等裁判所判事） ※敬称略

- ヤフーは検索結果として表示されるページの管理者ではないため、原則として当該ウェブページ管理者への対応依頼をお願いしている。
- 解決に至らない場合は、「Yahoo!検索 - 検索結果に関する情報提供フォーム」で申告を受け付けている。

Yahoo!検索 - 検索結果に関する情報提供フォーム

■ 検索結果からの情報削除をご希望の場合
特定の情報やページを検索結果から削除したい場合は、下記ヘルプページをご参照のうえ、必要な対処方法をお試しください。

- [検索結果に情報を表示しないようにするには](#)

※対処内容が実際の検索結果に反映されるまで、お時間をいただきます。あらかじめご注意ください。

■ サイト管理者側での対処後、時間を置いても検索結果に情報が表示される場合
この情報提供フォームよりできるだけ詳しくお知らせください。

■ 画像検索結果からの情報削除をご希望の場合、下記ヘルプページをご参照ください。

- [私のホームページの画像、動画が検索されないようにしたい](#)

送信内容入力 → 内容確認 → 送信完了

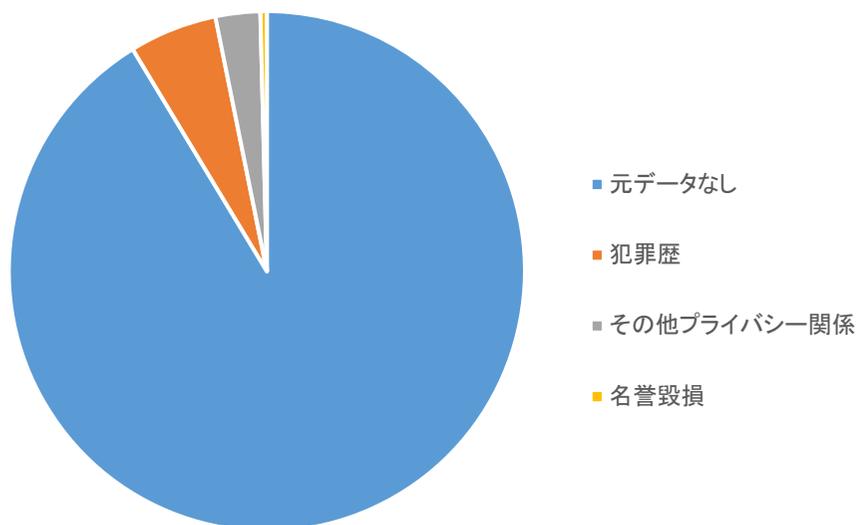
このフォームは受け付け専用のため、返信を行っておりません。
サービスについてご不明な点がある場合は、[ヘルプセンター](#)から各サービスのヘルプページをご覧ください。

個人情報（お名前やご住所、電話番号など）や、パスワードは入力されないようお願いいたします。

連絡先のメールアドレス	<input type="text"/>
検索結果ページのURL 【必須】	<input type="text"/>

- 2016年4月から2017年10月までの間に、15,349件のURLについて削除申告を受け、4,079件（全体の約26.6%）を削除。
- 多くは確認した段階で既に対象となるデータが存在しないものであった。発信者やプロバイダへの削除要請が相応に機能していると考えられる。

【削除理由別内訳】

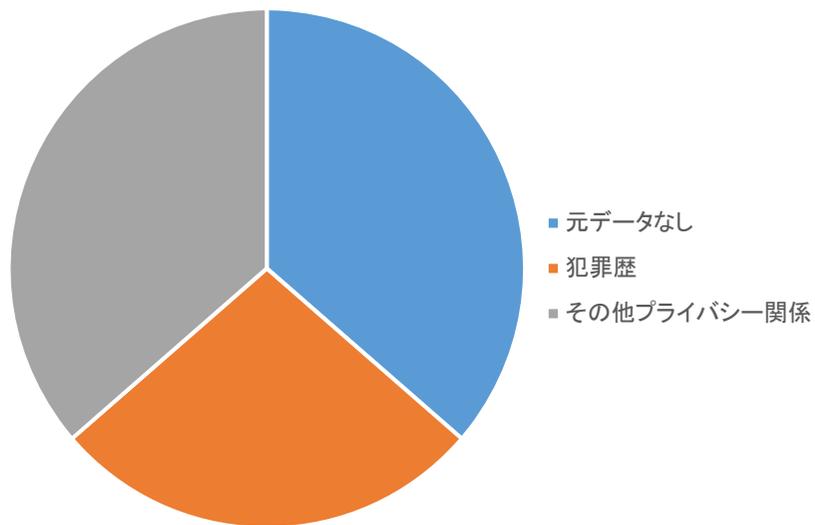


※削除申告のあったURL件数。1件の申告で複数URLの削除が求められることがある。

- 企業や代理人（弁護士）からの書面による削除等請求に限定した被侵害利益別の削除理由内訳は以下のとおり。

- 検索結果の削除等を求める訴訟の被侵害利益別の争点は以下のとおり。

【被侵害利益別の内訳（書面）】



【被侵害利益別の内訳（訴訟）】

