

誹謗中傷等への対策状況 ヒアリングシート (2021年2月25日)

社名	ヤフー株式会社	
1. サービス概要とポリシー		
①	対象サービス名	Yahoo!知恵袋、Yahoo!ニュース(コメント欄のみ)、Yahoo!ファイナンス
②	加入者数、月間アクティブユーザー数又は書き込み数 (新問)	2020年度の任意の1か月における書き込み総数
		【日本の数値】
		<p>■知恵袋 投稿数：約440万件</p> <p>■ヤフーニュース 総投稿数：約1,300万件</p> <p>■ファイナンス掲示板 総投稿数：約210万件</p>
		【グローバルの数値】
		【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】
③	(i) 誹謗中傷等に関して禁止とする情報や行為	<p>サービスを安全にご利用いただくため、以下の規約では、不快な内容を含む投稿など、権利侵害や法令違反には至らない場合であっても禁止対象としている。</p> <p>■弊社全サービスに共通する利用規約 https://about.yahoo.co.jp/common/terms/chapter1/#cf1st 利用規約 第1編 基本ガイドライン 第1章総則 第7条サービス利用にあたっての順守事項</p> <p>当社のサービスのご利用に際しては以下に定める行為(それらを誘発する行為や準備行為も</p>

		<p>含みます)を禁止いたします。</p> <p>第1項 日本国またはご利用の際にお客様が所在する国・地域の法令に違反する行為</p> <p>第2項 社会規範・公序良俗に反するものや、他人の権利を侵害し、または他人の迷惑となるようなものを、投稿、掲載、開示、提供または送信（以下これらを総称して「投稿など」といいます）したりする行為</p> <p>■知恵袋 利用のルール https://chiebukuro.yahoo.co.jp/topic/guide/rule/ ・禁止事項について（以下、項目のみ抜粋）</p> <p>禁止事項1：過度な批判、誹謗（ひぼう）中傷など他人を攻撃したり、傷つける内容の投稿 や、他人を不快にさせる内容の投稿</p> <p>禁止事項2：わいせつや暴力的、過激な描写等を含む不愉快な内容の投稿</p> <p>禁止事項3：法令違反行為や犯罪行為の誘発や予告を内容とする投稿</p> <p>禁止事項4：商業目的や広告目的で利用すること</p> <p>禁止事項5：個人を特定できる情報の投稿</p> <p>禁止事項6：著作権など第三者の知的財産権を侵害すること</p> <p>禁止事項7：サービス運営を妨害する行為</p> <p>禁止事項8：質問、回答の投稿になっていないものや、なっていたとしても文意をなさない投稿</p> <p>禁止事項9：なりすまし行為や自作自演</p> <p>禁止事項10：勧誘や呼びかけ投稿の行為</p> <p>禁止事項11：その他Yahoo! JAPANが不適切だと判断するもの</p>
--	--	---

■ヤフーニュース

Yahoo!ニュースのコメントポリシー

<https://news.yahoo.co.jp/comment/guide/top>

(参考) 禁止されているコメントや行為

個人情報

法令違反

公序良俗に反する内容

悪質な批判

いたずら、スパム投稿

関連性

商用・宣伝目的

■ファイナンス掲示板

<https://support.yahoo-net.jp/PccFinance/s/article/H000011273>

【掲示板】禁止行為、投稿に注意が必要な内容について

1. 個人情報
2. 誹謗、中傷
3. 他人へのなりすまし
4. 著作権に触れる情報
5. わいせつな情報
6. 広告や商売に関する情報
7. 批判や論争
8. 事実に反すること
9. 重複投稿、マルチポスト

		<p>10. カテゴリ違い、スレッド違いの投稿</p> <p>11. 転送を目的とした URL の投稿</p>
	(ii) 削除等の対応	<p>■弊社全サービスに共通する利用規約 (参考) 利用規約 第1編 基本ガイドライン 第1章総則</p> <p>第12条投稿などの削除、サービスの利用停止、ID 削除について（抜粋） 当社は、提供するサービスを適正に運営するために、以下の場合にはあらかじめ通知することなく、データやコンテンツを削除したり、サービスの全部または一部の利用をお断りしたり、お客様の ID を削除したりするといった措置を講じることができるものとします。 また、お客様が複数の ID を登録されている場合には、それらすべての ID に対して措置がとられる場合があります。</p> <p>■知恵袋 (参考)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ガイドライン違反と判断した場合の対処について（抜粋） みなさんの投稿が Yahoo! JAPAN の利用規約に反していると Yahoo! JAPAN が判断したときは、投稿の削除や一時利用停止、Yahoo!知恵袋の利用停止および Yahoo! JAPAN ID の利用停止といった措置を予告なく行う場合があります。 ・一時利用停止（抜粋） 一定期間内に利用ルール違反にあたる投稿を一定数行った利用者は、Yahoo!知恵袋を1週間利用できなくなります（一時利用停止）。 さらに、繰り返し利用ルール違反にあたる投稿を行い、複数回にわたって一時利用停止されたアカウントは、Yahoo!知恵袋の利用停止を行うことがあります。 https://support.yahoo-net.jp/PccChiebukuro/s/article/H000008115

		<p>■ヤフーニュース</p> <ul style="list-style-type: none"> ・掲載・投稿の制限について（コメントポリシー抜粋） <p>コメント欄は、ニュースに関連する意見や考え、感想を投稿していただくことを目的としているため、匿名で誰でも自由に書き込みができますが、「表現の自由」は無制限ではありません。たとえば法令に違反するものや、誰かを著しく傷つけたり、攻撃したりするようなコメント、報じられているニュースとの関連性が薄いコメントなどは掲載が制限されます。また、短時間での連続投稿やいたずら投稿を行った場合などは、投稿機能が制限されます。違反コメントが何度も投稿され、複数回にわたって削除措置されたアカウントについては、それ以降の投稿ができなくなるよう「投稿停止措置」を行うことがあります。</p> <p>■ファイナンス掲示板</p> <ul style="list-style-type: none"> ・禁止行為、投稿に必要な内容について <p>禁止行為に該当すると、投稿できない（利用停止措置）、または投稿後削除される場合があります。</p>
2. 削除等の対応		
①	<p>誹謗中傷等に関する申告や削除要請の件数</p> <p>(i) 一般ユーザ、(ii) 司法機関・行政機関</p>	<p>【日本の数値】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各サービスにおいて、特定の一か月間の数値を算出。 ・また、サービスごとに利用している申告フォームの仕様や運用等が異なるため、集計できる数値に差異がある。 ・なお、以下の数値は、いずれも(i)(ii)合計値である。 <p>■知恵袋</p> <p>「違反連絡リスト>不適切な投稿」で申告された案件数：約 6.6 万件</p> <p>■ヤフーニュース</p> <p>「不快」を理由とする違反申告数：不明（取得不可）</p> <p>※総違反申告数：約 16 万件</p>

		<p>■ファイナンス掲示板 不快（アダルト・グロ・罵詈雑言）での違反申告数：約 1.6 万件</p>
		【グローバルの数値】
		【（質問に答えられない場合）参考となる数値】
②	<p>誹謗中傷等に関する申告や削除要請に対する削除件数 (i)一般ユーザ、(ii)司法機関・行政機関</p>	<p>【日本の数値】</p> <p>■知恵袋 「違反連絡リスト>不適切な投稿」で申告された案件の削除数：約 1.9 万件</p> <p>■ヤフーニュース 違反申告されて「不快」を理由に削除された件数：約 1.8 万件 ※誹謗中傷等に関する申告件数が取得できないことから、削除された理由が「不快となっている」ものについて集計。</p> <p>■ファイナンス掲示板 違反申告されて「不快（アダルト・グロ・罵詈雑言）」で削除された件数：約 7 千件</p>
		【グローバルの数値】
		【（質問に答えられない場合）参考となる数値】
	<p>削除割合 (i)一般ユーザ、(ii)司法機関・行政機関</p>	<p>【日本の数値】</p> <p>■知恵袋 誹謗中傷等に関する申告数における削除率：29.3%</p> <p>■ヤフーニュース</p>

		<p>総違反申告数に対する全ての申告削除率：17.5% ※誹謗中傷に限定されない ■ファイナンス掲示板 不快を理由とする違反申告数における削除率：44.5%</p>
		【グローバルの数値】
		【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】
	削除までの平均時間 (i) 一般ユーザ、(ii) 司法機関・行政機関	【日本の数値】
		【グローバルの数値】
		<p>【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】 申告窓口やパトロールの手法（人か AI か）、事案の軽重等により異なるため、一概に回答することは難しいが、AI や機械学習を用いた監視体制であれば投稿後、速やかに削除可否の判断が可能である。 また、人によるパトロールであっても、権利侵害性に疑義がない明確な投稿であれば一両日中に判断できるものもあれば、判断に悩ましい投稿については、一担当者だけの判断によらず、複数人での協議や、法的判断を行っている専門部署へのエスカレーション、投稿者への意見照会などを経て最終的な判断がなされるため、相当の期間をもって慎重に判断がなされる。</p>
③	②以外の誹謗中傷等に関する主体的な削除件数（AI を	<p>【日本の数値】 ・各サービスにおいて、特定の一か月間の削除件数を算出。</p>

	<p>用いた自動検知機能の活用等)</p>	<p>・また、サービスごとに利用しているパトロールツールの仕様、運用、基準等が異なるため、集計できる数値に差異がある。</p> <p>・効率的なパトロールとなるよう、重点的に対応すべきパトロール対象、運用方法については柔軟に見直しを実施。本件数値については、集計対象期間によっては必ずしも同じ結果となることを示すものではない。</p> <p>■数値</p> <p>■知恵袋 約3万2千件 ※違反申告を除く、低品質対応・積極巡回による不快削除件数</p> <p>■ヤフーニュース 約5万8千件 ※違反申告以外で不快で削除された件数 ※AIによる投稿削除数：約25万件</p> <p>■ファイナンス掲示板 約5万4千件 ※違反申告以外での不快（アダルト・グロ・罵詈雑言など）で削除された件数</p> <p>【グローバルの数値】</p> <p>【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】</p>
④	③についての削除の方法・仕組み（AI を用いた自動検知	24時間365日、専門チームによるパトロールのほか、最先端の技術を駆使して不適切な投稿への対策を行っている。また、ユーザーより「違反申告」ボタンから違反投稿の申告をいた

	機能の活用等)	<p>だいたものについて、専門チームが1件ずつ確認し、対応している。</p> <p>■ヤフーニュース</p> <p>「Yahoo!ニュース コメント」においては、サービス開始当初より、マルチポスト対策、複数アカウントからの投稿の制限、不適切コメントの自動検知など、さまざまな機械的な対応を行っている。また、2014年から機械学習による不適切投稿への対応（AI）を開始。</p> <p>また、深層学習を用いた自然言語処理モデル（AI）による検知を通して、1日平均約2万件の不適切な投稿（記事との関連性の低いコメントや誹謗中傷等の書き込みなど）の削除を行っている。</p> <p>（参考）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Yahoo!ニュースの「不適切コメント対策」最前線（2020.02.07掲載） https://news.yahoo.co.jp/newshack/technology/comment_kukai.html ・Yahoo!ニュース コメントの健全化に向けた取り組み（2020.06.24リリース） https://about.yahoo.co.jp/info/blog/20200624/newscomment.html ・Yahoo!ニュースにおける建設的コメント順位付けモデルの導入（2018.11.15掲載） https://news.yahoo.co.jp/newshack/inside/yjnews_comment2018.html <p>また、2020年10月には、違反投稿を繰り返す投稿者への対策として、一度「投稿停止措置」を受けたユーザーが、当初のID作成時に利用した携帯電話番号と同じ番号を利用してYahoo! JAPAN IDを再取得した場合であっても、コメントの投稿を制限する取り組みを開始した。</p> <p>（参考）</p> <p>Yahoo! ニュース、違反コメント投稿者に対する投稿停止措置を強化 https://about.yahoo.co.jp/pr/release/2020/10/14a/</p>
⑤	不正な申告や削除要請への	【具体的な方法・仕組み】

	対策の方法・仕組み、対応件数	不正な申告や不正な削除要請への対応は、パトロール部隊や専門部署により人の目により確認が行われているため、不正か否かにかかわらず、一件一件、内容を確認している。
		【日本の数値】 何をもって「不正な申告や削除要請」であると判断するのが難しく、数値は計測していない。
		【グローバルの数値】
		【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】
3. 削除要請や苦情に関する受付態勢・プロセス		
①	一般ユーザからの申告・削除要請への受付窓口・受付態勢、対応プロセス	削除等への苦情や問い合わせについては、ご意見・ご要望フォームを通じてCS窓口にて受付を行い、回答に当たり法的な判断が必要なものであれば、専門部署へエスカレーションが行われ、回答指示を行う。
②	申立時における申立者や発信者への通知の有無	問い合わせ方法により対応は異なるが、簡易に申立てが可能となっている違反申告ボタン利用時や、プロバイダ責任制限法に基づく削除請求の場合には、申立ての受領通知は行っていない。プロバイダ責任制限法に基づく請求を受領した場合、発信者に対しては、請求内容を踏まえ、必要に応じて意見照会を行っている。
③	対応決定時における通知の内容、理由の記載の程度	問い合わせ方法により異なるが、プロバイダ責任制限法に基づく削除請求を受領した場合には、対応決定後、申立て者に対し回答書面の発送を行う。回答書面においては、一般的な理由の記載はあるが、理由の詳細については回答していない。※個々のガイドラインに抵触する旨の説明は容易であるが、ガイドラインに抵触しないことを説明するのは非常に難しい。 削除時に投稿者に対し通知がなされるか否かは、サービスにより異なる。 例えば、知恵袋においては、削除された質問・回答については、削除がなされてから2週間、

		<p>My 知恵袋のページにおいて削除理由を確認することができる。</p> <p>(参考) https://support.yahoo-net.jp/PccChiebukuro/s/article/H000008062</p> <p>今後は、AI や機械学習を用いた違反投稿対策の拡充が期待されていることから、誤削除や過剰削除がなされることのないような仕組みづくりを推進しつつ、仮に削除に疑義が生じた場合には運営者に削除理由などをお問い合わせいただくための専用窓口の設置などを検討している。</p>
④	一般ユーザからの申告や削除要請に対応する部署・チームの規模・人数	<p>【日本の数値】</p> <p>全サービス共通の数値ではあるが、パトロール部隊には数百名在籍し、24 時間 365 日、シフトを組んで対応にあたっている。プロバイダ責任制限法に基づく法的な判断をする部署については、7.8 名程度で対応。そのほか、社外弁護士複数名に諮問して対応にあたっている。</p>
		<p>【グローバルの数値】</p>
		<p>【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】</p>
⑤	④の部署・チームに関する日本国内の拠点の有無、日本における責任者の有無	<p>日本国内の拠点：有</p> <p>日本における責任者：有</p>
⑥	削除等への苦情や問い合わせに対する苦情受付態勢及び苦情処理プロセス	<p>削除等への苦情や問い合わせについては、ご意見・ご要望フォームを通じて CS 窓口にて受付を行い、回答に当たり法的な判断が必要なものであれば、専門部署へエスカレーションが行われ、回答指示を行う。</p> <p>今後は、後述の社内有識者会議において、AI による対策の拡大などが進んだ場合における誤削除されたユーザーの救済が重要である旨の提言がなされたことを踏まえ、削除されたユーザーからの専用窓口を設置するとともに、削除理由の開示フローなどについて検討を進める。</p>

⑦	⑥の苦情・問い合わせ件数	【日本の数値】 ⑥に限定をした数値を集計していないサービスがあるほか、サービスにより異なるが、1日あたり数件～1か月あたり数件程度。
		【グローバルの数値】
		【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】
4. 発信者情報開示への対応		
①	<u>発信者情報開示請求を受けた件数</u> (i) 裁判上の開示請求件数、 (ii) 裁判外の開示請求件数	【日本の数値】 (i) 裁判上の開示請求件数：30件 (ii) 裁判外の開示請求件数：55件
		【グローバルの数値】
		【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】
②	開示を行った件数 (i) 裁判上の開示件数、(ii) 裁判外の開示件数	【日本の数値】 (i) 裁判上の開示件数：13件（うち一部開示が4件） (ii) 裁判外の開示件数：5件（うち一部開示が4件）
		【グローバルの数値】
		【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】
5. その他の取組		
①	普及啓発	ユーザーにとって分かりやすい利用規約となるよう、各サービスごとに、利用規約をさらに具体化したガイドラインやコメントポリシーなどを作成(上記②参照)。また、ユーザー向け

啓発を目的とする発信を行っている。

(例)

- ・ 知恵袋の利用のルール

<https://chiebukuro.yahoo.co.jp/topic/guide/rule/>

※下記の社内有識者会議の提言書を受けて、2020年12月にアップデートを行い、ユーザーに対する禁止行為の明確化の観点より、削除例の追加などを行っている。

- ・ Yahoo!ニュースのコメントポリシー

<https://news.yahoo.co.jp/comment/guide/top>

- ・ Yahoo!ニュースのユーザー向け周知啓発

「ユーザーのみなさまへのお願い ―コメントの投稿にあたって―」

<https://news.yahoo.co.jp/newshack/information/comment.html>

なお、ニュースコメントにおいては、コメントポリシーの遵守を呼びかける文言を投稿ページの目立つ位置に表示することによって、注意を喚起し、不適切なコメントの投稿の事前抑止を図っている。

73 自分のコメント

yjp*****

コメントを入力してください。 0/400

コメントポリシーをお読みになった上で投稿してください。
「表現の自由」は無制限ではありません。
法令に違反するコメントや、誰かを著しく傷つける
コメントの投稿は禁止されています。

投稿する

		<p>また、2020年度の新たな取組みとして、ニュースコメントでは、AIを活用した投稿時注意メッセージの掲出を開始。不適切な可能性が高いと判定されたコメントを数日以内に複数回投稿しているユーザーに対し、注意メッセージを掲出するというもの。メッセージが掲出されたユーザーに対して、過去の自身の投稿やこれから投稿するにあたって、他人を傷つける内容となっていないか等、改めて考えるきっかけにさせていただくことが目的。</p> <p>(参考)「AIを活用した投稿時注意メッセージの掲出を開始しました」(2020年7月7日掲載、「Yahoo!ニュース」のオウンドメディア「newsHACK」)</p> <p>https://news.yahoo.co.jp/newshack/information/comment_alert.html</p> <p>また、後述の有識者会議での検討を踏まえ、今後ニュースコメントにおいても、削除事例の追記などを検討する。</p>
②	その他の対策(警告表示・ミュート機能等)	<p>■知恵袋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不適切投稿の非表示ルールについて <p>「利用規約」や「利用のルール」に書かれている禁止事項に該当する回答は、専門的なパトロールチームによる投稿の削除のみならず、アダルトや低品質な投稿については、不適切な投稿として機械的に判定し、質問詳細ページで非表示となる仕様が存する。</p> <p>また、当該投稿については、知恵袋 Top ページの新着一覧やランキングにおける非掲出も実施。</p> <p>https://support.yahoo-net.jp/PccChiebukuro/s/article/H000008087</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いたずらや中傷などの不快な投稿を繰り返す利用者をブラックリストに登録可能。 <p>https://support.yahoo-net.jp/PccChiebukuro/s/article/H000008060</p> <p>■ニュースコメント</p> <p>特定のユーザーのコメントを閲覧したくない場合には、ユーザー単位で非表示に設定するこ</p>

		<p>とが可能。また、記事を読む際、コメント自体を表示させたくない場合には、コメント欄を非表示に設定することも可能。</p> <p>■ファイナンス掲示板 不快な投稿を繰り返すなど、特定の利用者の投稿を見たくない場合は無視リストに登録すると、非表示にすることが可能。 https://support.yahoo-net.jp/ScFinance/s/article/H000012058</p>
③	取組の効果分析	<p>各種取り組みの効果分析を行いながら対策の改善を検討している。 外部へ公開している事例については、以下のリンクを参照。</p> <p>■ニュースコメント Yahoo!ニュースにおけるAIを活用した投稿時注意メッセージの掲出効果について (参照) https://about.yahoo.co.jp/pr/release/2021/02/16a/ (以下、抜粋) 不適切なコメントを繰り返し投稿するアカウントが13.5%減少 ヤフー株式会社が提供する日本最大級のインターネットニュース配信サービス「Yahoo!ニュース」が、2020年7月からAIを活用して取り組んでいる投稿時の注意メッセージ掲出の効果により、「Yahoo!ニュース コメント」(以下、コメント欄)に不適切なコメントを繰り返し投稿しているアカウントが、掲出直後と比較して13.5%減少しました。</p>
6. 情報分析・公開		
①	誹謗中傷等の流通状況に関する分析・調査	<p>個人に対する誹謗中傷等を内容とする投稿への対応について、2020年6月に幅広い分野の有識者から構成される有識者会議を設置。 (参考) ユーザーに安心してご利用いただくための自主ルール策定を目的とした「プラット</p>

		<p>「フォームサービスの運営の在り方検討会」を開催 https://about.yahoo.co.jp/pr/release/2020/07/01a/</p> <p>2020年12月、同有識者会議では、検討内容をまとめたヤフーに対する提言書を作成、ヤフーはこれを受けて対応方針を取りまとめた。対応方針においては、1. ポリシーや削除基準の明確化、2. AI・機械学習の積極的活用と、精度向上、3. 措置ユーザーへの対応（削除に関する問い合わせ窓口の設置、措置理由の開示フローの検討）、4. 透明性レポートの策定などを掲げている。</p> <p>（参考）Yahoo! JAPAN、個人に対する誹謗中傷などを内容とする投稿への対応や今後の方針を策定 https://about.yahoo.co.jp/pr/release/2020/12/23a/</p>
②	研究者への情報提供、利用条件	<p>以下のリリースは、研究者に対する情報提供ではないが、ヤフーが行っている不適切な投稿への対策について外部へも当該技術を提供することで、ヤフーのみならず、業界全体の不適切投稿の削減につなげようという取り組み。</p> <p>（参考）Yahoo!ニュース、不適切コメントへの対策として導入している深層学習を用いた自然言語処理モデル（AI）のAPIを無償提供開始 https://about.yahoo.co.jp/pr/release/2020/09/18a/</p>
③	透明性レポートの公開 日本語で閲覧可能か	<p>有識者会議における提言書に基づき、2020年度の透明性レポートを本年夏頃を目処に作成予定。</p>
④	意見・補足	