

## 誹謗中傷等への対策状況 ヒアリングシート

社名	ヤフー株式会社
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 (i) 誹謗中傷等に関して禁止とする情報や行為	<p>弊社では、以下の通り規約をご用意しております。なお、サービスを安全にご利用いただくため、ユーザーにとって不快な内容を含む投稿などについては、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ます。</p> <p>■弊社全サービスに共通する利用規約  <a href="https://about.yahoo.co.jp/common/terms/chapter1/#cf1st">https://about.yahoo.co.jp/common/terms/chapter1/#cf1st</a>      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      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      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  <a href="https://chiebukuro.yahoo.co.jp/docs/wish/attention.html">https://chiebukuro.yahoo.co.jp/docs/wish/attention.html</a>      ・禁止事項について（以下、項目のみ抜粋）      禁止事項1：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      禁止事項2：社会規範および公序良俗に反する内容の投稿</p>

		<p>禁止事項 3：商業目的や広告目的で利用すること 禁止事項 4：個人を特定できる情報の投稿 禁止事項 5：無断で著作物を公開するなど、第三者の知的財産権を侵害すること 禁止事項 6：サービス運営を妨害する行為 そのほか、Yahoo! JAPAN が不適切だと判断するもの</p> <p>■ヤフーニュース Yahoo! ニュースのコメントポリシー <a href="https://news.yahoo.co.jp/comment/guide/top">https://news.yahoo.co.jp/comment/guide/top</a> (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</p> <p>■ファイナンス掲示板 <a href="https://support.yahoo-net.jp/PccFinance/s/article/H000011273">https://support.yahoo-net.jp/PccFinance/s/article/H000011273</a> 【掲示板】 禁止行為、投稿に注意が必要な内容について</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 個人情報</li><li>2. 誹謗、中傷</li><li>3. 他人へのなりすまし</li><li>4. 著作権に触れる情報</li></ol>
--	--	--


	<p>5. わいせつな情報</p> <p>6. 広告や商売に関する情報</p> <p>7. 批判や論争</p> <p>8. 事実に反すること</p> <p>9. 重複投稿、マルチポスト</p> <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)</p> <p>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> <p>・ガイドライン違反と判断した場合の対処について(抜粋)</p> <p>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。</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。 <a href="https://support.yahoo-net.jp/PccChiebukuro/s/article/H000008115">https://support.yahoo-net.jp/PccChiebukuro/s/article/H000008115</a></li>   <li>■ヤフーニュース <ul style="list-style-type: none"> <li>・掲載・投稿の制限について（コメントポリシー抜粋） 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「投稿停止処置」を行うことがあります。</li> </ul> </li>   <li>■ファイナンス掲示板 <ul style="list-style-type: none"> <li>・禁止行為、投稿に必要な内容について 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。</li> </ul> </li> </ul>
③	<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> <p>※③④⑤についてあわせて回答いたします</p> <p>【(日本の数が示せない場合) グローバルの数値】</p> <p>—</p> <p>【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】</p>

④	誹謗中傷等に関する申告や削除要請に対する削除件数・削除割合 (i) 一般ユーザ、(ii) 司法機関・行政機関	<p>【日本の数値】 ※③④⑤についてあわせて回答いたします</p> <p>【(日本の数が示せない場合) 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以外の誹謗中傷等に関する削除件数 (AI を用いた自動検知機能の活用等)	<p>【日本の数値】 ※③④⑤についてあわせて回答いたします</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各サービスにおいて、特定の一か月間のパトロール数値を算出しています。</li> <li>・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ございます。</li> <li>・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しております。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ありません。</li> </ul> <p>&lt;ニュース&gt;</p> <p>1：機械的な削除 全コメントについて、機械的な判定、削除を実施しています。        ↳記事との関連性を欠く投稿や公序良俗に反する投稿、NGワード、マルチポストなどに対して機械的に約47万件削除</p> <p>2：人的パトロールでの削除 上記の機械的削除に加え、さらに重要な部分(*)に対して人的パトロールを実施        削除件数：約14万6千件(うち約3万7千件は申告によるもの)        ↳うち公序良俗違反等：約5万6千件(うち約1万7千件は申告によるもの)</p>

		<p>* 特に、違反申告をいただいたコメント、ユーザーの目に触れやすい場所に出ている記事（Yahoo!ニュース トピックス掲載記事など）下のコメントなどについては、機械に加えて人の目でしっかり確認するようにしている</p> <p>&lt;知恵袋&gt;  削除数：約 11 万 4 千件（うち公序良俗違反等を理由にするものは、約 3 万件）  ↳ 自主パトロール（AI による検知を含む）による削除件数：約 6 万 2 千件</p> <p>&lt;ファイナンス&gt;  ・違反申告に基づく削除数：約 1 万件弱  ・自主的なパトロールに基づく削除数：約 6 千件</p> <p>【（日本の数が示せない場合）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>
⑥	⑤についての削除の方法・仕組み（AI を用いた自動検知機能の活用等）	<p>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、対応しています。</p> <p>■ヤフーニュース  「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ます。また、2014 年から機械学習による不適切投稿への対応（AI）を開始しています。</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</p>

		<p>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）の削除を行っています。</p> <p>（参考）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ Yahoo!ニュースの「不適切コメント対策」最前線（2020.02.07 掲載）  <a href="https://news.yahoo.co.jp/newshack/technology/comment_kukai.html">https://news.yahoo.co.jp/newshack/technology/comment_kukai.html</a></li> <li>・ 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）  <a href="https://about.yahoo.co.jp/info/blog/20200624/newscomment.html">https://about.yahoo.co.jp/info/blog/20200624/newscomment.html</a></li> <li>・ 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）  <a href="https://news.yahoo.co.jp/newshack/inside/yjnews_comment2018.html">https://news.yahoo.co.jp/newshack/inside/yjnews_comment2018.html</a></li> </ul> <p>また、Yahoo!ニュースでは、不適切投稿の事前抑止に力を入れるため、これまで蓄積してきた AI による対応の知見を生かした、技術的な事前抑止の仕組みを実施する予定です。</p>
⑦	透明性レポートの公開	無し
⑧	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	<p>各投稿系サービスにおいては、通常のCS対応窓口のほか、簡易迅速な投稿削除対応のため、投稿ごとに「違反申告ボタン」を設けて、違反申告の対応にあたっている。また、プロバイダ責任制限法に基づく申告の専用窓口も用意している。</p> <p>違反申告については、違反申告を受領後、24時間365日稼働する専門のパトロール部隊が違反申告のあった投稿を1件1件目視で確認の上、削除等の対応を行っている。</p> <p>プロバイダ責任制限法に基づく削除申告については、権利侵害性について法的な判断ができる専門部署が対応。CS窓口に入った削除に関する法的な問い合わせについては、専門部署へエスカレーションが行われ、回答の指示を行う。</p> <p>（参考画像）違反申告ボタンの例</p>

		
⑨	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】  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>【(日本の数が示せない場合) 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>
⑩	削除等への苦情や問い合わせに対する苦情受付態勢及	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



	び苦情処理プロセス	われ、回答指示を行う。
⑪	普及啓発	<p>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。</p> <p>(例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 知恵袋の利用のルール  <a href="https://chiebukuro.yahoo.co.jp/topic/guide/top/">https://chiebukuro.yahoo.co.jp/topic/guide/top/</a>  <a href="https://chiebukuro.yahoo.co.jp/docs/wish/attention.html">https://chiebukuro.yahoo.co.jp/docs/wish/attention.html</a></li> <li>・ Yahoo!ニュースのコメントポリシー  <a href="https://news.yahoo.co.jp/comment/guide/top">https://news.yahoo.co.jp/comment/guide/top</a></li> <li>・ 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—」  <a href="https://news.yahoo.co.jp/newshack/information/comment.html">https://news.yahoo.co.jp/newshack/information/comment.html</a></li> </ul> <p>また、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。</p> 

⑫	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"> <li>・不適切投稿の非表示ルールについて 「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ございます。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行っております。 <a href="https://support.yahoo-net.jp/PccChiebukuro/s/article/H000008087">https://support.yahoo-net.jp/PccChiebukuro/s/article/H000008087</a></li> <li>・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できます。 <a href="https://support.yahoo-net.jp/PccChiebukuro/s/article/H000008060">https://support.yahoo-net.jp/PccChiebukuro/s/article/H000008060</a></li> </ul> <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とが可能です。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です。</p> <p>■ファイナンス掲示板</p> <p>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、非表示にできます。 <a href="https://support.yahoo-net.jp/ScFinance/s/article/H000012058">https://support.yahoo-net.jp/ScFinance/s/article/H000012058</a></p>
⑬	取組の効果分析	外部に公表しているものはなし
⑭	意見・補足	<p>■誹謗中傷投稿への対策に関する意見</p> <p>インターネット上のSNSを始めとする投稿系サービスにおいては、近年のインターネットやスマートフォンの急速な普及等により、非常に幅広い世代の皆様に、より手軽にご利用いただけるようになりました。</p>

こういった、投稿系サービスは、多様な意見や考え、感想があつまる場所として、一個人にとって重要な価値を有するのみならず、多様な考え方を受け入れることのできる社会の醸成にとっても非常に重要な価値を有していると考えます。

その反面、手軽に投稿できるからこそ、悪意なく他人を傷付ける投稿をしてしまうユーザーがいることも事実であり、そういったユーザーに対しては、教育的観点からのアプローチとして、若年層に対する学校教育や、若者からお年寄りまで含めたインターネットリテラシー向上のための啓発活動など、事前抑止策が有効であると考えます。

また、悪意をもって投稿されるユーザーに対しては、規約やガイドライン違反として投稿の削除や利用制限等、各サービス提供会社において厳しく対処をすることはもちろん、悪質な名誉毀損や侮辱罪に該当する行為は刑事司法手続きに則り、きちんと取り締まりをしていくことも重要であると考えています。

また、社会には、様々な投稿系サービスがあり、それぞれが違った特色をもち多種多様な人々の表現活動のインフラとして機能しております。これまでは、それぞれの投稿系サービスの運営事業者が独自に対策を進めて参りましたが、今回誹謗中傷投稿への対策に改めて注目が集まり、表現活動のインフラとしてのプラットフォーム事業者の在り方が改めて問われることとなっております。今後はサービスの垣根を越えて、業界全体一丸となって、本件問題を把握し、解決策を議論していく場が重要であると考えています。

弊社では、業界全体の取り組みとして、削除や開示に関する民間相談機関であるS I Aのホットライン開設やプロバイダ相談窓口の設置に尽力するとともに、社内でも有識者会議を設置し本件課題の解決について、真摯に取り組んでまいります。

また、今後はA Iを用いた対策の強化や、弊社の取り組みについて透明性を確保して外部へ公表していくことも検討していきます。

弊社の取り組みについては、プレスリリースも併せてご確認いただけますと幸いです。

(参考) 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

<https://about.yahoo.co.jp/pr/release/2020/06/01a/>

