

誹謗中傷等への対策状況 ヒアリングシート回答における主な項目の比較表

※総務省において要約したもの。詳細は各社の回答原本を参照。

社名	ヤフー株式会社	Facebook Japan株式会社	Google LLC	LINE株式会社	Twitter
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	Facebook Instagram	YouTube	LINE タイムライン、LINE Openchat、LINE BLOG、LINE Live	Twitter
③ 誹謗中傷等に関する申告や削除要請の件数 (i)一般ユーザ、(ii)司法機関・行政機関	【日本の数値】 【(日本の数値が示せない場合)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】	(当社サービス全て、誹謗中傷以外を含む) (i) 非公開 (当社サービス全て、誹謗中傷以外を含む) (ii)71件(2019年1月～12月)(行政機関および法執行機関からの情報開示請求)	(i) 何らかの(嫌がらせ以外のコミュニティガイドライン違反を含む)フラグが立てられた動画の数:10,916,916件(2019年10月から12月) (ii) Google の全製品(YouTube 以外を含む)について、2019年下半期には、世界中で121件の嫌がらせやネットいじめに関する削除依頼・また326件のヘイトスピーチに関する削除依頼を受領。 2019年7月から12月にかけて司法・行政機関から受けた削除依頼(ハラスメント等以外も含む)は4879件。	157件/年(名誉・プライバシー侵害を主とした申告) (i) 一般ユーザ(2019年1月～6月、グローバル)攻撃的な行為:4,551,076 児童の性的搾取:52,841 ヘイト行為:5,202,281 なりすまし:1,044,702 個人情報:857,942 センシティブな内容のメディア:1,925,181 強烈な身体的脅迫:2,004,344	(ii)司法機関・行政機関(2019年1月～6月、日本)裁判所命令:17 その他の法的要請:5,127 (i) 一般ユーザ(2019年1月～6月、グローバル)攻撃的な行為:4,551,076 児童の性的搾取:52,841 ヘイト行為:5,202,281 なりすまし:1,044,702 個人情報:857,942 センシティブな内容のメディア:1,925,181 強烈な身体的脅迫:2,004,344
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	【日本の数値】 【(日本の数値が示せない場合)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】	(誹謗中傷以外を含む) (i)2件(2019年1月～12月) (利用者の申告に基づき、コミュニティガイドラインに違反していないコンテンツで、日本の法令違反だとみなされたコンテンツの制限) (ii)5件(2019年1月～12月) (司法機関の命令に基づき、コミュニティガイドラインに違反していないコンテンツで、日本の法令違反だとみなされたコンテンツの制限)	(誹謗中傷以外を含む) (i)0件(2019年1月～12月) (利用者の申告に基づき、コミュニティガイドラインに違反していないコンテンツで、日本の法令違反だとみなされたコンテンツの制限) (ii)0件(2019年1月～12月) (司法機関の命令に基づき、コミュニティガイドラインに違反していないコンテンツで、日本の法令違反だとみなされたコンテンツの制限)	2019年10月から12月までの間に、コミュニティガイドライン違反(ハラスメント等以外も含む)で削除された動画の数:46,275本 2019年10月～12月 削除された動画の数 ハラスメント・いじめ:32,977件、ヘイトスピーチ:88,589件 除去されたチャンネル数 ハラスメント・いじめ:12,635件、ヘイトスピーチ:4,114件、複数の違反:8,269件 削除されたコメント数 ハラスメント・いじめ:44,649,024件、ヘイトスピーチ:133,353,353件 (ii) 2019年10月～12月の間に、36件の司法・行政機関からフラグされた動画が削除。	91件/年(名誉・プライバシー侵害を主とした申告) (ii)司法機関・行政機関(2019年1月～6月、日本)表示制限されたアカウント:4 表示制限されたツイート:19 利用規約違反によるコンテンツ削除:3,053 (i) 一般ユーザ(2019年1月～6月、グローバル)攻撃的な行為:395,917 児童の性的搾取:30,107 ヘイト行為:584,429 なりすまし:124,339 個人情報:19,679 センシティブな内容のメディア:43,536 強烈な身体的脅迫:56,219
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)	【日本の数値】 【(日本の数値が示せない場合)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】	15.6%(2020年1月～3月) (事前対応率)	35.2%(2020年1月～3月) (事前対応率)	2019年10月から12月にかけて、5,887,021件の動画がYouTubeから削除。このうち、約90.6%に当たる5,344,863件は機械によるレビューのために最初にフラグ化。更にこれら約530万の動画のうち、64.7%は一度も視聴されないうちに削除。(これらの数値はYouTube 全体を対象としており、ハラスメント等のみに限られない)	コミュニケーションアプリ「LINE」のタイムラインや「LINE LIVE」「LINE マンガ」において合計 19,526,857件中不快表現/迷惑行為は5%程度(2019年7-12月) ・2019年4月時点で、強制執行措置の取られた攻撃的なコンテンツの38%は、利用者からの報告ではなく、テクノロジーを駆使しTwitterの専門のチームによって積極的に特定されたもの ・2019年上半期に児童の性的搾取に関連する違反を理由に凍結されたアカウントのうち91%が、テクノロジー(PhotoDNA、社内の独自ツールなど)の組み合わせで明るみに出たもの
⑦ 透明性レポートの公開	無し (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)	公開している	公開している	2010年に初めて透明性レポートを公開して以来、政府や企業におけるポリシー及び対応が、プライバシー、セキュリティ、オンライン情報へのアクセスに与える影響を明らかにするデータを公開し、毎四半期ごとに更新。	公開している 2012年7月2日以来、年2回発行する「Twitterの透明性に関するレポート」を通じて、Twitterに寄せられる法的請求、知的財産に関する異議申し立て、Twitterルールに基づく強制的対応、プラットフォームの操作、メールのプライバシーに関するベストプラクティスの状況を公表。
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	【日本の数値】 【(日本の数値が示せない場合)グローバルの数値】	・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を実施。 ・プロバイダ責任制限法に基づき法的な判断をする部署については、7.8名程度で対応を実施。 ・その他、社外弁護士複数名に諮問して対応を実施。	コミュニティオペレーションチームには、50以上の言語でFacebookおよびInstagramのコンテンツをレビューするコンテンツレビュアーが含まれている。 ここ数年、Facebook社は安全、セキュリティ、コンテンツのレビューに注力するチームを35,000人以上に増やし、そのうち約15,000人がコンテンツレビュアー。	2017年には、Google とYouTube でポリシーに違反する可能性のあるコンテンツに対処するための人員を1万人にすると発表し、その目標を達成。世界中に配置された上で、各言語の専門知識と、グローバルプラットフォームに必要な24時間体制を確保。	10～20人 非公表