

誹謗中傷等への対策状況 ヒアリングシート（2022年3月7日）

社名		
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数又は書き込み数	【日本の数値】 2021年度の任意の1か月における書き込み総数 ■知恵袋 投稿数：約440万件 ■ヤフーニュース 総投稿数：約1,100万件 ■ファイナンス掲示板 総投稿数：約230万件
		【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】
③	(i) 誹謗中傷等に関して禁止とする情報や行為	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。 ■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 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。 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

		<p>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） 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>■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/info/comment-policy （参考）禁止されているコメントや行為 過度な批判や誹謗中傷、不快な内容</p> <p>■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、投稿に必要な内容について 2. 誹謗、中傷 7. 批判や論争</p>
	(ii) (i)で挙げた行為に対して取り得る対応	<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 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</p>

		<p>(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） <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"> ・一時利用停止（抜粋） <p>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。</p> <p>https://support.yahoo-net.jp/PccChiebukuro/s/article/H000008115</p> <p>■ヤフーニュース</p> <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投稿できるが、「表現の自由」は無制限ではない。Yahoo!ニュースでは、コメント欄の健全化に取り組んでおり、利用規約とコメントポリシーに違反する投稿の事前抑止に努めるとともに、違反コメントの削除措置や違反を繰り返すユーザーの投稿停止措置など、さまざまな対策を講じている。</p> <p>(参考) 取りうる対応の例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コメントのパトロールによる措置 <p>コメント欄は機械学習による不適切なコメントの解析・検知・自動削除を実施するほか、専門チームが24時間365日パトロールを行い、違反コメントに対して削除対応などを行う。犯罪予告や名誉棄損、侮辱、信用棄損、業務妨害罪など法律に違反するコメントが投稿された場合、削除対応に加え、警察に通報することがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ユーザからの違反報告 <p>ユーザがコメントポリシー違反の可能性のあるコメントを見つけた場合、ウェブ上のフォームより「違反報告」を受け付けている。寄せられた報告は、パトロールチームにて全件確認し、上記の削除対応などを行うや。</p>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ・ AI を活用した表示順位の工夫 <p>コメントポリシーに違反する投稿に反する投稿について上述の通り削除対応を行うが、ポリシー違反ではない投稿については、AI が算出したスコアをもとに建設的と考えられるコメントを上位に表示させる等の表示順位の工夫を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 注意メッセージの掲出 <p>違反コメントを複数回にわたって繰り返し投稿したユーザーに対しては、注意喚起し、投稿内容の再考を促すためのメッセージを掲出している。注意喚起後さらに違反コメントが投稿された場合は、それ以降の投稿ができなくなるよう「投稿停止措置」を行うことがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 投稿停止措置 <p>措置 違反コメントを複数回にわたって繰り返し投稿したユーザーに対して、それ以降の投稿ができなくなるよう「投稿停止措置」を行うことがある。なお、後述の通り、投稿停止措置を受けたユーザーについては、異議申し立てのための問い合わせ窓口を用意し、措置の内容についても改めて確認を行っている。</p> <p>■ファイナンス掲示板</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 禁止行為、投稿に注意が必要な内容について <p>禁止行為に該当すると、投稿後に削除や利用停止措置がなされる場合がある。</p>
④	ポリシー等の見直し状況及び外部レビューの有無とそのタイミング	<p>随時、必要に応じて、ポリシーの見直しを行っており、ポリシーを改定した場合は、サービス内のお知らせページやオウンドメディア等で告知している。また、場合によっては、有識者会議への諮問や、外部有識者に意見を伺う場合もある。</p>
2. 削除申告等の受付・審査のプロセス		
①	(i) 一般ユーザーからの申告・削除要請への受付窓口・受付態勢	<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カスタマーサポート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>また、プロバイダ責任制限法に基づく請求を受け付ける専用の書面受付窓口も用意している。</p>
	(ii) 主体的な誹謗中傷等の情報の検知態勢	<p>カスタマーサポートチームが24時間365日、目視によるパトロールを行い、違反コメントに対して、削除対応などを行っている。知恵袋では、機械学習による低品質な投稿の判定・自動</p>

		削除を実施、ヤフーニュースでは、機械学習による不適切なコメントの解析・検知・自動削除を実施している。
②	申立時における申立者への通知の有無	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。
③	申立てに対するポリシー違反等の審査プロセス、案件ごとの優先度の決定方法	原則として、申し立て順に対応している。もっとも、申し立て内容の権利侵害の重大性に鑑み、緊急的に対応することもある。
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 及び部署・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	【日本の数値】 投稿の削除等のパトロール業務を専門とするパトロール部隊には、約 70 名が在籍し、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。 日本国内の拠点：有 日本における責任者：有
		【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	(i) 対応決定時の申立者への通知の有無とその理由説明内容	問い合わせ方法により異なり、違反申告フォームからの申告等については申立者に対する返答・通知は行っていないが、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。
	(ii) 対応決定時の対象となる情報の発信者への通知の	知恵袋については、削除された質問・回答に対して、削除がなされてから 2 週間、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。

	有無とその理由説明内容及び異議申立て方法の案内の有無	(参考) https://support.yahoo-net.jp/PccChiebukuro/s/article/H000008062
⑥	削除等への異議申立や問い合わせに対する受付態勢及び処理プロセス	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。特に、ヤフーニュースについては、削除に疑義が生じた場合に、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手続きを用意している。このプロセスにおいては、理由の通知のみならず、措置理由が合理的であったか否かの判断も含めて確認がなされる。他のサービスについては、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、削除されたユーザからの異議申し立てについて、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。
⑦	⑥の異議申立・問い合わせ件数	【日本の数値】 サービスにより異なるが、1日あたり数件～1か月あたり十数件程度。また、投稿復帰する機能の有無はサービスによって異なる。
		【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】
⑧	不正な申告や削除要請への対策の方法・仕組み、対応件数	【具体的な方法・仕組み】 特になし。 申告や要請が正当か正当でないにかかわらず、カスタマーサポート窓口に寄せられた申告や違反申告フォームへ寄せられた申告については、削除基準書にのっとり、判断している。
		【日本の数値】
		【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. 削除等の対応の実施状況及び機能上の工夫		
①	<p>誹謗中傷等に関する申告や削除要請の件数 (1) 一般ユーザ、(2) 司法機関・行政機関</p>	<p>・以下、各サービスにおいて、特定の一か月間の数値を算出。 ・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。</p> <p>【日本の数値】 (1) 一般ユーザ</p> <p>■知恵袋 違反報告のうち、「誹謗中傷」等を含む違反申告数：約 5.7 万件 ※他人を攻撃・不快にさせる投稿のほか、なりすまし行為や自作自演等を理由とする申告も含む。</p> <p>■ヤフーニュース 「誹謗中傷」「不快」を理由とする違反申告数：不明（取得不可） ※ 総違反申告数：約 21.8 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)の違反申告数：約 2.7 万件</p> <p>(2) 司法機関 裁判における削除決定/判決件数：6 件 ※集計対象：2021 年 4 月 1 日～12 月 31 日までに名誉毀損を理由とした請求があったもののうち、2022 年 2 月 21 日時点で結論が出ているもの</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】

		誹謗中傷を理由とした削除要請（あるいは誹謗中傷を含むカテゴリの削除要請）に関して集計しているため、その他の理由に基づく数値は上記に含まれていない。
②	(i) 誹謗中傷等に関する申告や削除要請に対する削除件数 (1) 一般ユーザ、(2) 司法機関・行政機関	【日本の数値】 (1) 一般ユーザ ■知恵袋 上記の申告数のうち、「誹謗中傷」という削除理由で削除した件数：約 0.5 万件 ■ヤフーニュース 総違反申告数約 21.8 万件のうち、「不快」を理由に削除された件数：約 1.2 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」ものについて集計している。 ■ファイナンス掲示板 不快(アダルト・グロ・罵詈雑言)の削除件数：約 1.3 万件 (2) 司法機関 裁判において削除決定/判決が下され、終結した場合には速やかに削除対応を行っている。
		【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】
	(ii) 削除以外の対応(非表示化やラベルの付与等)を行った件数 (1) 一般ユーザ、(2) 司法機関・行政機関	【日本の数値】 ■ヤフーニュース コメント欄が非表示になった記事件数：79 件 ※申告や削除要請に対する非表示対応は行っていないが、AI 判定による非表示対応を行っているサービスはある。(③ (ii) に記入) 【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】
(iii) 対応を行わなかった件数 (1) 一般ユーザ、(2) 司法機関・行政機関	【日本の数値】 (1) 一般ユーザ ■知恵袋 約 5.2 万件 ■ヤフーニュース 約 20.6 万件 ■ファイナンス掲示板 約 1.4 万件 (2) 司法機関 裁判において削除決定/判決が下された場合は速やかに削除対応を行っている。
	【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】
(iv) 削除までの平均時間及び/又は削除対象の閲覧数の抑制程度 (1) 一般ユーザ、(2) 司法機関・行政機関	【日本の数値】
	【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】 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、一担当者のみ 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。
③	(i) 主体的な削除件数 (AI を用いた自動検知機能の活用等)	<ul style="list-style-type: none"> ・各サービスにおいて、特定の一か月間の削除件数を算出。 ・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。 ・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>【日本の数値】</p> <p>■知恵袋 約 2.6 万件 ※違反申告以外で、積極的なパトロールや AI により「誹謗中傷」として削除した件数</p> <p>■ヤフーニュース 約 3 万件 ※違反申告以外で、「不快」で削除した件数 ※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 ※加えて、AI「不適切投稿判定モデル」による投稿削除数：約 14.9 万件</p> <p>■ファイナンス 約 1.7 万件 ※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>

(ii) 主体的な削除以外の対応（非表示化やラベルの付与等）を行った件数	<p>【日本の数値】</p> <p>■知恵袋 約 12 万件</p> <p>※知恵袋では、申告による非表示は行っていない。機械判定により「低品質な投稿」と判定され、非表示になった回答の件数。</p> <p>※低品質投稿とは、アダルト関連や文意不明の（質問/回答になっていない）投稿、誹謗中傷を含む一般人が不快と感じる投稿を指す。</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>
(iii) 主体的な対応までの平均時間及び/又は対象情報の閲覧数の抑制程度	<p>【日本の数値】</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> <p>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、一担当者のみでの判断によらず、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>
④ その他、誹謗中傷等個人の権利侵害を防止・低減するためのサービス上の工夫（特に、	<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、対応している。</p>

<p>いわゆる炎上への対策に資するもの)</p>	<p>■ヤフーニュース</p> <p>「Yahoo!ニュース」では、以前より誹謗中傷などの内容を含む投稿を禁止し、コメントポリシーに違反投稿の具体例をわかりやすく明示したうえで、コメント投稿フォームにも記載している。また、24 時間体制の専門チームによる人的パトロールに加えて、自社で開発した「深層学習を用いた自然言語処理モデル (AI)」や、独自に開発した深層学習特化型スーパーコンピュータ「kukai」を活用するなど、テクノロジーを駆使しながら、誹謗中傷をはじめとする違反コメントを 1 日平均約 2 万件削除するなどの対策を行っている。加えて、誹謗中傷などの違反コメントを複数にわたって投稿したユーザーに対しては、「投稿停止措置」を行っている。一方で、情報の流通基盤であるプラットフォーム事業を営む企業としては、投稿者の表現の自由とのバランスを慎重に見極めながら適正に対応することも重要であると考えている。Yahoo! JAPAN では、人権救済の観点より誹謗中傷投稿に対して厳正に対処していくとともに、表現の自由にも配慮したインターネット上の言論空間全体の健全化に向けて、誹謗中傷対策の強化や透明化を進めるために取り組んでいる。例えば、一定以上コメント数がある記事のコメント欄を対象に、AI が判定した違反コメント数などの基準に従い、コメント欄を自動的に非表示にする機能を実装している。</p> <p>※Yahoo!ニュース、コメント欄の健全化に向けた取り組みを強化 https://about.yahoo.co.jp/pr/release/2021/10/19a/</p>
<p>4. 発信者情報開示への対応</p>	
<p>① 発信者情報開示請求を受けた件数 (i) 裁判上の開示請求件数、 (ii) 裁判外の開示請求件数</p>	<p>【日本の数値】</p> <p>(i) 裁判上の開示請求件数：23 件 ※集計対象：2021 年 4 月 1 日～12 月 31 日までに名誉毀損を理由とした請求があったもののうち、2022 年 2 月 21 日時点で結論が出ているもの（件数は事件単位）</p> <p>(ii) 裁判外の開示請求件数：28 件 ※集計対象：2021 年 4 月 1 日～12 月 31 日までに名誉・信用・プライバシー侵害を理由とした請求があったもののうち、2022 年 2 月 21 日時点で結論が出ているもの（件数は受領した書面単位）</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	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：18件（うち一部開示が6件） (ii) 裁判外の開示件数：2件 ※集計対象等は1に同じ
		【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. 情報分析・公開		
①	透明性レポートの公開 日本語で閲覧可能か	2021年12月に、2020年度の透明性レポートを公開した。日本語で閲覧可能。 https://about.yahoo.co.jp/common/transparencyreport/
②	誹謗中傷等の取組の効果分析	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。 ■ニュースコメント 投稿時注意メッセージの取り組みについて、効果を検証しその結果を公開した。 Yahoo!ニュースの「コメント機能」 AIを活用した投稿時注意メッセージ掲出の効果について https://news.yahoo.co.jp/newshack/information/comment_alert_20210216.html
③	誹謗中傷等の流通状況に関する分析・調査 及びユーザに与える影響の 分析・調査	特になし。
④	研究者への情報提供、利用条	ヤフーの開発部門により、情報科学、社会科学、学際領域など多岐にわたる分野において、

	件	<p>大学、公的研究機関の研究者に広く利用していただくために一部ソフトウェアとデータを公開している。</p> <p>Yahoo! JAPAN の研究開発 https://randd.yahoo.co.jp/jp/softwaredata</p> <p>また、以下のリリースは、ポリシー違反の情報でも、研究者に対する情報でもないが、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を行っている。</p> <p>(参考)</p> <p>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> <p>(参考)</p> <p>「はてなブックマーク」のコメント表示改善施策として Yahoo! JAPAN の独自技術「建設的コメント順位付けモデル」を導入開始 https://about.yahoo.co.jp/pr/release/2021/07/19a/</p>
6. その他の取組		
①	普及啓発	<p>ユーザにとって分かりやすい利用規約となるよう、各サービスに、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。ユーザ向け啓発を目的とする発信を行っている。</p> <p>(個別例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・知恵袋の違反報告フォームの項目を細分化し、誹謗中傷（他人を攻撃したり、傷つけたり、不快にする投稿）の申告であることを明確化し、ユーザに誹謗中傷投稿に対する意識付けを行った。 ・Yahoo! ニュースのユーザ向け周知啓発 「ユーザ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

		<p>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。</p> <p>・ニュースコメントでは、AI を活用し、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している。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を目的としている。</p>
②	誹謗中傷等以外にポリシーで禁止・制限されている情報や行為	<p>■知恵袋 利用ルール https://chiebukuro.yahoo.co.jp/topic/guide/rule/</p> <p>■ヤフーニュース コメントポリシーで示された禁止事項 https://news.yahoo.co.jp/info/comment-policy</p> <p>■ファイナンス掲示板 Yahoo!ファイナンスヘルプ https://support.yahoo-net.jp/PccFinance/s/article/H000011273</p>
③	意見・補足	