

プラットフォームサービスに関する研究会 誹謗中傷対策WG「検討アジェンダ」について

2023年3月3日

Yahoo! JAPAN

- P F 事業者の透明性・アカウントビリティの確保を図る方向性には賛成
- 一方で、実務に生じ得る影響について慎重に見極める必要
- 特に以下の3点について配慮をお願いしたい
 - (1) プラットフォーム事業者の自律性を真の意味で「原則」とすること
 - (2) インターネット上の言論空間全体を俯瞰した対策を講じること
 - (3) 実体法を巡る問題について各種の選択肢を排除せず検討を行うこと

Yahoo! JAPANの取組

目的・内容が異なる複数の投稿型プラットフォームサービスを提供

種類	目的	内容
ニュース（コメント欄） 	ユーザーが、コメント欄で他者の意見や考えに触れることで、ニュースへの理解を深めたり、ユーザーが意見の発信主体となることで、さらなる情報の価値を創ることを目指す	Yahoo!ニュースの記事ごとにコメント欄を提供
知恵袋 	日常のあらゆる疑問を他のユーザーに向けて質問したり、それらの質問に回答することで、疑問を解決していく「知恵」を共有する	ユーザー同士が知識や知恵を教え合う、掲示板形式のサービス
ファイナンス掲示板 	株式、為替、FXなどの話題について、ユーザー相互が情報交換を行う	主に銘柄別の掲示板（1銘柄1スレッド）で構成される掲示板形式のサービス

コンテンツモデレーションの状況について毎年度レポートを公開

- 社内に設置した「プラットフォームサービスの在り方に関する有識者会議」の提言を踏まえ、21年12月から公表を開始
- 年度ごとに公表**。22年12月の第2回公表からはファイナンス掲示板の対象化や公表項目の追加を行うなど、工夫と改善を継続

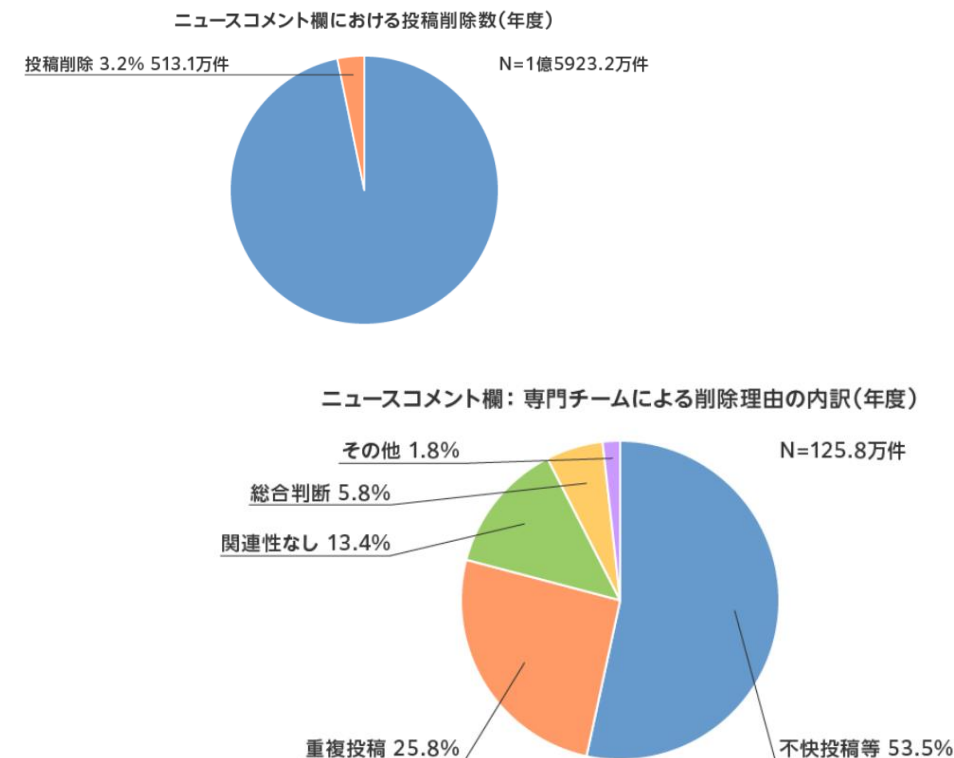
（掲載項目の例）

- 投稿削除件数・削除割合（※四半期）
- AIと人の目による削除数の内訳
- 人の目による削除投稿の理由別内訳
- 違反申告受付数
- プロバイダ責任制限法上の請求の受付・対応件数
- コンテンツモデレーション実施のための社内体制 等

21年度における投稿削除等の状況

1. 投稿削除の状況

Yahoo!ニュースにおける21年度の投稿数は**1億5923.2万件**（月平均**1326.9万件**）で、投稿削除件数は**513.1万件**（月平均約**42.8万件**）でした。投稿削除件数は、年度を通じて投稿件数が増加したこともあり、前回公表時（21年3月）の月平均35万件から増加しています。投稿件数のうち投稿削除件数が占める割合についてみると、21年度は**3.22%**となっており、昨年公表時の3.3%からやや低下しました。



配慮をお願いしたい点

➡ (1) プラットフォーム事業者の自律性を真の意味で「原則」とすること
① 公表項目 ② ユーザー申告への対応 ③ 取組の評価

(2) インターネット上の言論空間全体を俯瞰した対策を講じること

(3) 実体法を巡る問題について各種の選択肢を排除せず検討を行うこと

① 公表項目：具体的な項目設定を行うことについて

- ・ サービスの特性や措置の手段により数値の持つ意味が異なる
 - ・ 事業者のインセンティブに意図せざる影響が生じるおそれもあるのでは
- ⇒ どのデータを用いるかは事業者の自律的な選択に委ね、**当該選択を含めた説明内容を総合的に評価**していくべきではないか

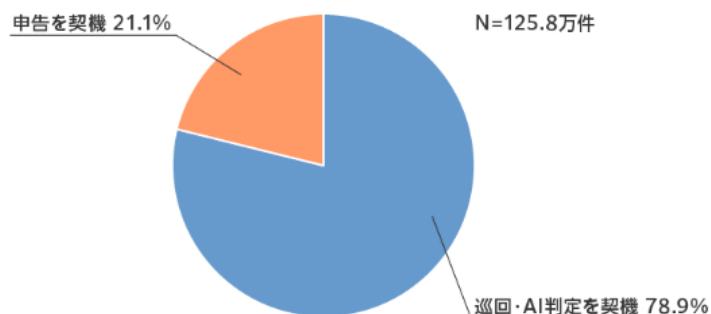
(例) 措置に要した時間の中央値

- ・ 違反内容や削除手段（AIか人的か）により措置時間は異なり、中央値の含意が必ずしも明確でない
 - ・ 対応の迅速性にインセンティブが偏り、熟慮の回避・過剰削除につながるおそれもある
- ⇒ 「不当な遅延がないこと」「適当な期間内に措置を実施していること」等の説明を求め、根拠として用いたデータを含めて総合的に評価する仕組みとしてはどうか

② ユーザー申告への対応：措置理由等の説明について

Yahoo!ニュースコメントの例

ニュースコメント欄・専門チームによる削除：削除投稿の検知方法（年度）



各コメント上部の「 非表示・報告」ボタンからの申告フォーム

コメント違反報告

Yahoo!ニュースで禁止している投稿は、利用規約とコメントポリシーで規定されています。コメントポリシーに違反していると思う理由を選択し、問題点をお知らせください。

なお、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。

※報告していただいた内容が、Yahoo! JAPAN以外の第三者に伝わることはありません。

※いただいた報告は、専門チームが1件ずつ確認いたします。

※「明らかな偽情報」の報告をいただく場合は、公的機関によるファクトチェック済みの情報を添えてお知らせください。

報告する理由

- ☐ わいせつや暴力的な内容 ☐ 過度な批判やひぼう中傷、個人に対する嫌がらせ
☐ 差別的発言・ヘイトスピーチ ☐ 不謹慎・配慮に欠ける批判や悪口
☐ いたすら・スパム・重複投稿 ☐ 記事との関連性がない・関連性が薄い投稿
☐ 商用・宣伝目的の投稿 ☐ 個人情報・法令違反 ☐ 明らかな偽情報
☐ その他

報告内容の詳細

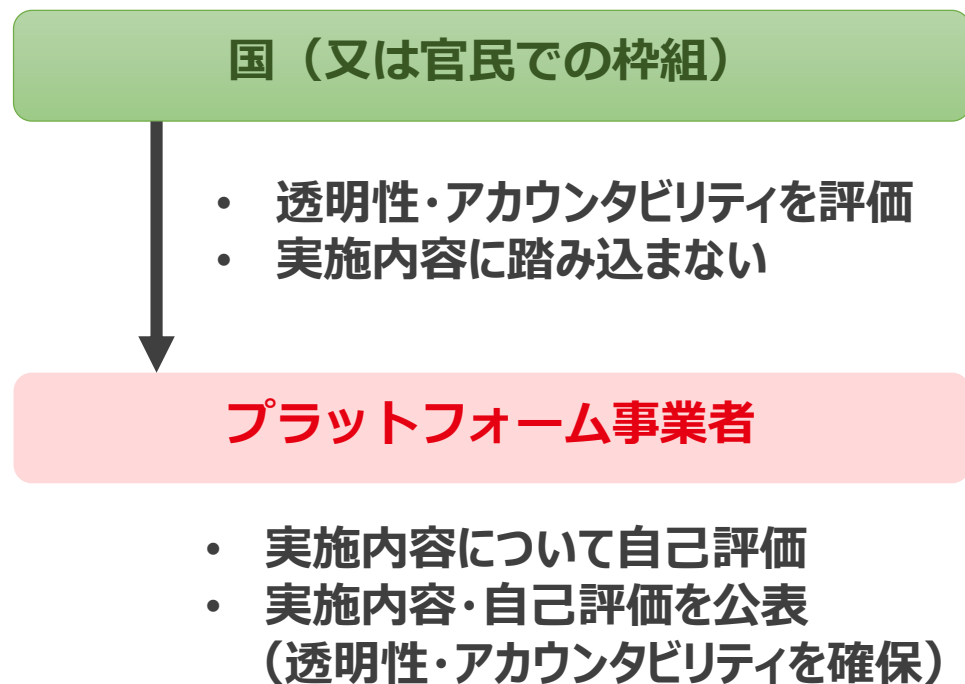
100文字以内で詳細を入力してください。

0/100文字

- ユーザーからの違反申告には、①違反投稿の検知手段、②被害救済の申出という2つの機能
- ①については極力間口を広くする必要
⇒ **申告内容の粒度は様々**であり、一律のフィードバックは困難な面も

- 必ずしもすべての申告者がフィードバックを求めているとは限らないのでは**
⇒ **権利侵害投稿の被害者など真にこれを必要としているユーザーをどう区別するか**
(cf. プロ責法対応における本人性の確認)

③ 取組の評価：評価の在り方について



1. 透明性・アカウントビリティの評価

- ・ 単なるデータの公表の有無にとどまらない評価の在り方について議論が必要では

2. 国による過剰介入の防止

- ・ いかなる内容が過剰介入であるのかを明確化した上で、その防止を担保する枠組が必要では

3. 自己評価の客観性

- ・ マクロ要因の影響も大きく、因果関係の解明には限界も。社会的な研究が必要では

(1) プラットフォーム事業者の自律性を真の意味で「原則」とすること

 (2) インターネット上の言論空間全体を俯瞰した対策を講じること

(3) 実体法を巡る問題について各種の選択肢を排除せず検討を行うこと

大規模なサービスから透明性・アカウントビリティの確保を求めることについて

「ユーザ数や投稿数が多く、利用する時間が長いサービスにおいて、違法・有害情報の流通とそれに触れる機会が多い」

- ・ 単一のサービスの規模のみに着目すると、リンクの貼付等により複数のサイトに拡散して流通するケースをとらえきれないおそれ
- ・ 比較的小規模なサービスであっても、運営方針やモニタリングの程度によって違法・有害投稿の出現・流通リスクは高まる
⇒ 段階的であっても何らかの規律を設ける方向で検討すべきでは

(1) プラットフォーム事業者の自律性を真の意味で「原則」とすること

(2) インターネット上の言論空間全体を俯瞰した対策を講じること

➡ (3) 実体法を巡る問題について各種の選択肢を排除せず検討を行うこと

以下の点に留意しつつ、具体的な検討をお願いしたい

① 削除請求権について

- ・ 裁判所の判断を類型化するなどにより、実体法上の要件を明確化して判断が容易になるよう制度設計する必要があるのではないか
⇒ 抽象的・包括的な要件のまま実体権を定めても効果は薄いのでは

② ADR（裁判外紛争処理）について

- ・ 裁判手続と比較して簡易迅速な解決が可能と考えられ、前向きな検討を
⇒ 判断事例の蓄積を通じた各事業者の判断のブレの縮小にもつながる

③ ポリシーと実体法の関係

- ・ 違法性・権利侵害性がない投稿についてポリシーで定める場合、参照可能な裁判例が乏しく紛争解決の予見可能性が乏しいものとなる
⇒ 実体法の改正、事業者の免責規定の拡充といった選択肢も排除せず検討を

- 透明性・アカウンタビリティの確保という方向性には賛成
- 特に、①プラットフォーム事業者の自律性の確保、②ネット空間全体を俯瞰した対策、③実体法を巡る問題に留意をお願いしたい
- コンテンツモデレーションの実務の実態を踏まえつつ検討を進めていただくようお願いしたい

EOP

