

事業者名 LINEヤフー株式会社

1 権利侵害情報等への対応について

Q1-1 権利侵害情報等への対応に係る利用規約等の内容・実態について以下の点をご教示ください。

Q1-1(1)

権利侵害情報等への対応に関して、利用規約等において、削除以外のモデレーション（表示順位の低下等）としてどのような対応を行うことと定めているのか。行為や情報の類型ごとに取り得る対応が異なる場合、その旨を分かりやすく整理しご回答ください。

【回答】

サービス特性・UIに応じた対応を行っています。
おすすめ順やランキング等、システムが投稿の露出を促す機能においては当該出面からの除外を行う一方で、投稿順（時系列）でのコミュニケーションが基本となるサービスでは、アクセスの多い出面への露出制限等によって安全性を確保しています。

<Yahoo!知恵袋>

- 「低品質投稿判定モデル」によりスコア判定を行い、一定の閾値以上となった投稿については、質問詳細ページにおいて非表示（折りたたみ表示）やランキング表示からの除外をすることがあります。
- 「メディア透明性レポート（2025年度版）」19、117頁でご説明するほか、非表示についてはヘルプページ（<https://support.yahoo-net.jp/PccChiebukuro/s/article/H000008087>）にも記載しています。

<Yahoo!ファイナンス>

- 一定数以上の利用者から非表示（無視リスト）登録された、あるいは利用停止となった利用者の投稿は、スレッド内でほかの利用者から見ることはできないように自動非表示（ミュート）機能を行うことがあります。
- 削除基準（<https://support.yahoo-net.jp/PccFinance/s/article/H000011273>）に記載するほか、「メディア透明性レポート（2025年度版）」32頁でもご説明しています。

<LINEオープンチャット>

- 表示制限（検索結果からの非表示、未成年検索NGフラグの設定、メイン画面からの非表示など）を行うことがあります。特に、年齢制限のあるコンテンツ等は、オープンチャットのメイン画面には表示されないようになっています。
- お知らせ（https://openchat-jp.line.me/other/minor_protection_initiatives）に記載するほか、「メディア透明性レポート（2025年度版）」45頁でもご案内しています。

<ヤフコメ>

- AIが判定した違反投稿数等の基準に従い、記事単位でコメント欄全体を非表示措置にする対応を行っています。
導入時にプレスリリースでお知らせしたほか、「メディア透明性レポート（2025年度版）」97頁でもご説明しています。
- 「不適切投稿判定モデル」「建設的コメント順位付けモデル」「コメント多様化モデル」を利用し「おすすめ順」における投稿の表示順序を決定しています。
「メディア透明性レポート（2025年度版）」118-119頁にて詳しくご説明しています。

<LINE VOOM>

2026年9月30日にサービスの提供を終了したため、今回の回答からは割愛しています。以降の回答も同様です。

Q1-1(2)

権利侵害情報にあたりと考えられるもののうち、利用規約等に基づく対応が困難と考えるものはどのようなものか。また、そうした情報の削除を行うのはどのような場合があり得るか。特に名誉毀損への対応、侮蔑的表現への対応に関する考え方については必ずご回答ください。また、裁判による判決が無ければ削除しないものがあれば具体的にご回答ください。

【回答】

前提として、各サービスの削除基準でも明示しているように、法的に権利侵害が認められる投稿に限らず、「権利侵害のおそれがある投稿」や、過度な批判・誹謗中傷等の不適切な投稿についても、広く削除対象としています。また、次の質問にも関連しますが、権利侵害の有無とは別に、サービスの健全な運営等の観点から禁止している事項に該当すると判断した場合には、当該基準に基づき削除等の対応を行うこともあります。そして、前回ご説明したように、削除件数の大半は、ユーザーからの申告を

待たずに自ら探知して削除したものでした。こうした対応状況をふまえると、現在の削除基準および運用により、権利侵害情報等に対して、一定程度実効的な対応ができているものと考えています。

- 名誉毀損：投稿内容やその文脈、申出内容その他当社において確認可能な事情を踏まえ、名誉を毀損するおそれがある投稿等として削除基準に該当すると判断した場合には削除しています。他方、投稿内容の真偽や公共性・公益目的の有無等について、当社において確認可能な事情のみから判断することが困難な場合があります。
- 侮蔑的表現：法的な権利侵害に至るか否かにかかわらず、過度な批判・誹謗中傷等として削除基準に該当する場合には削除しています。他方、表現の内容や文脈等によって評価が異なり得るため、個別の事情を踏まえた判断が必要となる場合があります。

このように、権利侵害の成否について判断が難しい場合であっても、申出時に提供された情報等も踏まえ、当社の削除基準に該当すると判断できる場合には削除を行っています。裁判による判決が無ければ削除しないと定めている類型は特にありません。事案の性質上、当社において権利侵害の成否について判断が困難な場合もありますが、裁判手続において権利侵害が認められた場合には、裁判所の判断に従い速やかに対応しています。

Q1-1(3)

申立ての対象となった投稿について、申立て理由と投稿内容が一致していないが、当該投稿内容が他の利用規約上の禁止事項に該当する場合は、当該他の利用規約に基づく対応は行われるか。

(例：誹謗中傷を受けたとして申立てがあった場合であって、当該投稿は誹謗中傷には該当しないと考えられるが、個人を特定する情報が記載されているような場合はプライバシーに関する規約等に基づいて対処されるか)

【回答】

申立理由は、投稿内容を確認する際の参考情報として取り扱いますが、申立理由に限らず、当該投稿が削除基準上の禁止事項に該当すると判断した場合には、該当する基準に基づき削除等の対応を行います。

Q1-1(4)

権利侵害情報について、削除以外のモデレーションを含めた対応の実施の判断基準及び意思決定プロセス等、貴社のガバナンス体制について。また、公表されている場合は、その公表場所も併せてご回答ください。

【回答】

当社では、各サービスの削除基準に基づき、AI等による検知・自動措置と、24時間365日稼働する専門チームによる監視・判断を組み合わせるモデレーションを行っています。

AIについては、モデルを適時に見直すなど、正確性の向上に取り組んでいます。専門チームでは、運用マニュアルの整備や基礎研修を行っています。また、判断が難しい事案については、専門チーム内での協議を経て複眼的に判断するとともに、法的判断を行う専門部門にエスカレーションする体制を整備しています。侵害情報調査専門員は、専門チームと連携し、対応事例や知見の共有を行うとともに、削除基準の解釈や見直しについても継続的に検討しています。

- 公表場所の例
 - LINEやフー 情報空間の健全性確保のための取り組み（<https://www.lycorp.co.jp/ja/feature/saferinternet/>）
 - 責任あるAIへの取り組み（<https://www.lycorp.co.jp/ja/sustainability/esg/social/responsible-ai/>）
 - メディア透明性レポート（2025年度版）
 - 「自己評価」>「3. 違反に対する人的・技術的体制の整備」（109～112頁）
 - 「違反投稿の監視体制」（116-125頁）

Q1-1(5)

利用者が知るべき利用規約等の情報について、利用者が容易に認識・理解できるように実施している工夫について。

【回答】

当社の大規模特定電気通信役務の各削除基準について、サービスの特性を鑑みた具体例を豊富に記載することで、利用者がいかなる投稿について削除の可能性があるのかわかるような工夫をしています。また、当社の大規模特定電気通信役務で共通する基準（誹謗中傷・違法情報等）は、利用者の予測可能性を高めるために可能な限り共通化をしています。

さらに、必要に応じて違反報告を行う際に、削除基準を確認できるように工夫しています。

取組の詳細については、「メディア透明性レポート（2025年度版）」103-113頁をご参照ください。

Q1-2 権利侵害情報等の発信・拡散への事前の対応について、次の点をご教示下さい。

Q1-2(1)

権利侵害情報等を発信・拡散する行為を事前に抑止するための貴社のサービス設計・機能上の工夫等。（ご発表いただいたもの以外にある場合）

【回答】

当社の大規模特定電気通信役務ではコンテンツ内での拡散機能を有していないため、注目を集めるための過激な投稿が典型的に発生しにくい特性があります。また、問題となるような収益化の仕組みは存在せず、過激な投稿が構造上抑制されているものと考えています。

詳細は、「メディア透明性レポート（2025年度版）」116-124頁及び「SMAJ デジタル空間の健全性確保に向けた業界イニシアチブ」における当社の取組集をご確認ください。

https://smaj.or.jp/wp-content/uploads/2026/01/%E3%80%90%E5%8F%96%E7%B5%84%E3%80%91LINE%E3%83%A4%E3%83%95%E3%83%BC_20260122.pdf

Q1-2(2)

誹謗中傷を含むネガティブな情報がトレンドに掲載される等、プラットフォーム側の仕組みを一つの要因として拡散される場合、それを抑制するための取組や問題意識。

【回答】

Q1-2(1)と同様の回答となりますが、当社の大規模特定電気通信役務ではコンテンツ内での拡散機能を有していないため、注目を集めるための過激な投稿が典型的に発生しにくい特性があります。また、問題となるような収益化の仕組みは存在せず、過激な投稿が構造上抑制されているものと考えています。

Q1-2(3)

（2）も含む、権利侵害情報の発信・拡散に係るシステミックリスクへの対応に関する取組や問題意識。

【回答】

繰り返しとなりますが、当社の大規模特定電気通信役務ではコンテンツ内での拡散機能を有していないため、注目を集めるための過激な投稿が典型的に発生しにくい特性があります。また、問題となるような収益化の仕組みは存在せず、過激な投稿が構造上抑制されているものと考えています。

Q1-2(4)

権利侵害情報の発信・拡散に係るシステミックリスク等の実態把握のための、国、研究者等へのデータアクセス提供による協力に関する現在の取組。

【回答】

＜ヤフコメ＞

インターネット上の言論空間の健全化に向けた業界全体の取組の向上を目的として、Yahoo!ニュースでは、2020年9月より建設的コメント順位付けモデルのAPIを外部に無償提供しています。

この取組の詳細は、「メディア透明性レポート（2025年度版）」126頁及び以下の参考記事をご覧ください。

参考：https://news.yahoo.co.jp/newshack/information/comment_API.html

Q1-2(5)

上記（１）～（３）で記載いただいた取組を含めた、①その効果の評価・分析 ②①を踏まえた改善の仕組み。また、これらの公表状況。

【回答】

＜ヤフコメ＞

(4)については、2025年4月8日時点で３社の導入実績があり、「メディア透明性レポート（2025年度版）」126頁で公表しています。運営するプラットフォームの性質や各社の方針によってモデレーション手法は異なるため、一概に導入件数で効果を測ることは適切ではありませんが、実際に導入された企業があることは、本取組の一定の成果を示すものと考えています。

Q1-2(6)

一般的監視（網羅的監視）とはどのようなものと考えているか。

【回答】

一般的監視の定義を当社として持っているものではありません。参考としてDSAを参照すると、Article8では、「No general monitoring or active fact-finding obligations」と規定されており、他方、同Article7では「Voluntary own-initiative investigations and legal compliance」と規定されているものと承知しています。

Q1-2(7)

上記（１）～（３）で記載いただいた貴社における取組も含めて、権利侵害情報の発信・拡散を未然に防ぐ取組についてどのような場合が一般的監視（網羅的監視）にあたると思われるか。また、その理由。

【回答】

事業者としては、利用規約等に基づきモデレーションを実施していますが、個々の取組について、一般的監視（網羅的監視）に該当するか否かをあらかじめ分類又は定義した上で実施しているものではありません。

サービスによって異なりますが、AI等を活用して児童性的虐待コンテンツ等を検知し、自動的に削除する取組や、一定のキーワード等を検知して機械的に削除する取組などを含め、利用者からの申立を待つことなく、大半の削除対応を実施しています。こうした取組については、その対象となる情報の範囲、検知の方法、実施態様等によっては、一般的監視（網羅的監視）との関係が問題となり得るものと考えられますが、当社として、個々の自主的な取組が一般的監視（網羅的監視）に該当するか否かを判断した上で実施しているものではありません。

2 災害発生時の対応について

Q2-1 災害時の対応について以下の点をご教示ください。

Q2-1(1)

利用規約等において、特に災害時の情報流通に関して定めている事項。

【回答】

<Yahoo!知恵袋>

Yahoo!知恵袋利用のルールにおいて災害時に関する注意事項を特記事項、投稿例として記載しています。

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

禁止事項9：明らかな偽誤情報に関する投稿

明らかに事実と異なり社会的に混乱を招く恐れのある投稿や、健康被害等をもたらす可能性のある偽誤情報であって、ファクトチェックにより反真実であることが明らかな投稿は削除する場合があります。また、これらの投稿を事実であるかのように拡散しようとする行為についても同様です。

偽情報は、打ち消しの報道やファクトチェックがなされるまで当社で真偽を確認することが困難であるため、有害な偽情報と思われるコメントを見かけた場合、公的機関等によるファクトチェック済みの情報を添えて違反報告のご協力をお願いします。

投稿例

- ワクチンや治療薬に関する投稿

回答：ワクチンを接種するとコロナウイルスに感染するのでやめたほうがいいですよ。

- 災害に関する投稿

回答：能登半島地震は人工地震です。国によって引き起こされました。

- ※ワクチンや治療薬、災害情報などについての偽誤情報（ファクトチェック済みの情報に限る）は削除対象です。削除対象となる投稿内容は、厚生労働省や気象庁のウェブサイト（外部サイト）などの公的機関による公開情報、提携しているファクトチェック機関によるファクトチェック結果等を参考に、適宜見直しを行います。

禁止事項14：不謹慎や配慮に欠ける投稿

事件事故等の被害者・加害者等（親族及び関係者を含みます）などに対する不謹慎な投稿や心無い投稿、モラルにや配慮に欠ける推測でこれらの方々が目にしたら傷つくような投稿、遺族感情を逆撫でる投稿、亡くなった方を貶める投稿は禁止しています。

投稿例

- （災害の発生に対して）「おめでとう」

<Yahoo!ファイナンス>

Yahoo!ファイナンスの【掲示板】禁止行為、投稿に注意が必要な内容についてにおいて、災害時に関する注意事項を特記事項、投稿例として記載しています。

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

10. 明らかな偽・誤情報

明らかに事実と異なり社会的に混乱を招くおそれのある投稿や、健康被害などをもたらす可能性のある情報において、ファクトチェックにより真実に反することが明らか

になっていることについての投稿を禁止しています。また、これらの投稿を事実であるかのように拡散しようとする行為についても禁止しています。

具体例

- 明らかに架空の病気の症状や、医術・医薬品などの効能・副作用について科学的事実であるかのように吹聴している投稿

例

「ワクチン全般は全く効果がありません。むしろ発生確率を上げます。この銘柄を買うべきではないです」

- 虚偽の大規模災害発生や虚偽の政治的事件発生を知らせる投稿
- 当選をさせない目的で候補者に関する虚偽の情報を投稿
- 災害に際して、科学的事実や根拠のない投稿

14 不謹慎・配慮に欠ける批判

事件事故などの被害者・加害者、あるいはその親族および関係者に対する不謹慎な投稿や心無い投稿、モラルや配慮に欠ける推測でこれらの方々が目にしたら傷つくような投稿、遺族感情を逆なでる投稿、亡くなった方を貶める投稿は禁止しています。

具体例

- 企業のニュースや出来事に対し、本人や関係者が目にしたら傷つくような投稿や感情を逆なでる投稿、人格をおとしめる投稿

例

(訃報や災害の発生に対して) 「おめでとうございます」
(亡くなった方に対して) 「死んでくれてよかった」
(ニュースや出来事に対して因果関係が明らかにないにもかかわらず)
「(出来事が起こったのは) 企業に責任があるからだ」

災害時の投稿について

大地震や洪水など自然災害の発生時には、人々の混乱や不安に乗じて不正確なうわさやデマ情報が拡散されたり、詐欺が横行したりすることがあります。公共機関や報道機関などの情報をしっかり確認した上で、十分な注意をもって投稿していただくようお願いします。なお、自然災害に関する情報においてファクトチェックにより真実に反すると判断される投稿については、明らかな偽情報として削除などの対象となることがあります。

<LINE オープンチャット>

オープンチャット禁止規定において以下のように災害時に関する注意事項を特記事項、投稿例として記載しています。

https://openchat-jp.line.me/other/prohibited_activities

7. わいせつ・暴力的など一般人が不快と感じる内容を投稿する行為

わいせつや暴力的・猟奇的、過激な描写、動物虐待等、社会通念上、一般人が不快だと感じる可能性のある内容を含む表現又はこれらを含む画像・動画の投稿は禁止しています。

削除対象の投稿例：

- 性行為・性行為類似行為を直接的に想起・暗示する等のわいせつな単語
- ヌード、著しい肌の露出をした画像等
- アダルト業種の宣伝・誘導
- 残虐的・猟奇的な表現
- グロテスクな表現
- 動物虐待を直接あるいは暗示させる内容や表現
- 成人向けに制作されたコンテンツの投稿
- 排泄物、吐瀉物などの汚物の画像・動画
- 事故や災害における残酷な画像・動画

10. 明らかな偽誤情報の拡散・流布

明らかに事実と異なり社会的に混乱を招くおそれのある投稿や、健康被害等をもたらす可能性のある偽誤情報であって、反真実であることが明らかな投稿は、削除する場合があります。また、これらの投稿を事実であるかのように拡散しようとする行為についても同様です。

削除対象の投稿例：

- 虚偽の大規模災害発生や虚偽の政治的事件発生を知らせる投稿
- 明らかに架空の病気の症状や医術の効能・副作用について、科学的真実であるとして回答する投稿
- 災害時の虚偽の救助要請や誤情報の拡散、流布
- 政府や省庁などの公的機関やファクトチェック機関が明確に否定した事実と異なる説の拡散、流布

<ヤフコメ>

ヤフコメポリシーにおいて、以下のように災害に関する注意事項を特記事項、投稿例として記載しています。

<https://news.yahoo.co.jp/info/comment-policy>

8. 不謹慎・配慮に欠ける批判

事件事故などの被害者・加害者など（親族および関係者を含みます）に対する不謹慎な投稿や心無い投稿、モラルや配慮に欠ける推測でこれらの方々が目にしたら傷つくような投稿、遺族感情を逆なでる投稿、亡くなった方をおとしめる投稿は禁止しています。

また、上記に該当する投稿や行為を扇動、誘発、または助長すると判断される投稿も禁止します。

投稿例

(中略)

訃報や災害の発生のニュースに対し、「おめでとうございます」など、不謹慎な投稿
亡くなった方に対して「死んでくれてよかった」など、遺族感情を逆なでる投稿

10. 明らかな偽・誤情報

明らかに事実と異なり社会的に混乱を招くおそれのある投稿や、健康被害などをもたらす可能性のある偽・誤情報であって、反真実であることが明らかな投稿は、削除などの措置の対象となります。また、これらの投稿を事実であるかのように拡散しようとする行為についても同様です。

また、上記に該当する投稿や情報の拡散を誘発し、またはそのような行為を助長するおそれがあると判断される投稿も禁止します。

※偽・誤情報は、打ち消しの報道やファクトチェックがなされるまで当社で真偽を確認することが困難であるため、有害な偽・誤情報と思われるコメントを見かけた場合、公的機関などによるファクトチェック済みの情報を添えて違反報告のご協力をお願いします。

ご注意いただきたいこと

新型コロナウイルスなど（新型コロナウイルスに限らない）のワクチンや治療薬、災害情報などについての偽・誤情報は、削除などの措置の対象となることがあります。削除対象となる投稿内容は、厚生労働省や気象庁のウェブサイトなどの公的機関による公開情報、提携しているファクトチェック機関によるファクトチェック結果などを参考に、適宜見直しを行います。政党・候補者に関する情報であってファクトチェックにより反真実と判断される投稿については、明らかな偽・誤情報または法令違反（虚偽事項公表罪など）として削除などの措置の対象となることがあります。詳しくはインターネット選挙運動のページ（総務省）をご覧ください。

Q2-1(2)

信頼できる情報源からの情報の優先表示等、災害時に実施している、もしくは実施を検討している取組。（ご発表いただいたもの以外にある場合）

【回答】

＜ヤフコメ＞

災害に関するニュース記事に限らずですが、ヤフコメにおいて、エキスパート投稿を優先的に表示することで、信頼のおける情報を優先的に示すようにしています。

＜その他＞

当社はLINE・Yahoo!JAPANともに、さまざまなサービスが存在するため、大規模特定電気通信役務対象サービス以外の他サービスからの誘導線において各種対策を行なっています。

発表しました、トップページ・Yahoo!ニュース以外ですと他に、Yahoo!検索では、災害情報に関する主な検索ワードにおいて、公的機関等による信頼性が高い情報をまとめ、検索結果画面の上部に掲載しています。

LINEにおいてもLINEニュースにおいてFIJと連携したり、LINEアプリを利用した安否確認ツールを提供しています。

<https://guide.line.me/ja/features-and-columns/emergency-tips.html>

Q2-1(3)

災害に備えて平時より実施している取組。

(利用者向けの啓発活動、災害時の情報確認方法に関する案内等)

【回答】

Yahoo!天気・災害において防災手帳というコンテンツを用意し日頃の防災に関する情報を提供しています。

・ Yahoo!天気・災害 防災手帳

<https://emg.yahoo.co.jp/notebook/>

ヤフー防災模試というコンテンツを用意し、災害対策の啓発を行なっております。

・ ヤフー防災模試

<https://bousai.yahoo.co.jp/exam/>

過去の大災害の風化防止と次の災害の備えの啓発のため、以下のような特集を実施しています。

- ・ 東日本大震災から15年 これからも、できること
<https://bosai.yahoo.co.jp/search311/>
- ・ 防災の日 #災害に備える 2026
<https://news.yahoo.co.jp/moment/bosai/>
- ・ 能登半島地震の発災から2年 あなたの想いが、能登を支える
<https://bousai.yahoo.co.jp/ното/>
- ・ 熊本地震から10年 想いをつなぐ、未来を築く
<https://bousai.yahoo.co.jp/kumamoto/>

LINEアプリを活用した防災対策について以下のページで案内を行っております。

- ・ LINEを活用した災害に負けない持続可能な社会の実現
<https://www.lycorp.co.jp/ja/sustainability/csr/article/005/>

その他の、災害対策に関する取り組みは以下をご覧ください。
<https://www.lycorp.co.jp/ja/sustainability/csr/disaster-response/>

なお、地震に限らずですが、偽誤情報の拡散防止のためには、サービスを跨いだ連携が必要です。

当社においては、投稿サービスの他に、トップページ、天気サービス、ニュースサービスなどの関係者が集まった連携体制を構築しており、地震などの災害有事発生時には、トップページやニュースサービスにおける災害情報の掲載対応状況、投稿サービスにおけるパトロール状況などを相互報告連携し合う体制を構築しています。

Q2-2 その他

事業者様によっては、地震等の災害関連への対応として、日本にローカライズした独自の取組をされていると伺いました。災害に限らず、このように日本にローカライズしたお取組みがございましたらご教示ください。また、ローカライズに関する貴社のお考えをご教示ください。

【回答】

Yahoo! JAPANサービスにおいては、日本限定で展開しているサービスです。

また、LINEサービスにおきましては、検討会で発表させていただいた取組および、今回の追加質問の回答はすべて日本独自の取組となります。

3 その他

ADR 手続や事業者の判断に対する不服申立て等の事業者と利用者間の紛争処理の手続について、貴社の所感をご教示ください。

【回答】

違反報告やオンラインフォームからの削除申出を受けた際、当社において権利侵害等と判断できず、裁判手続にまで発展する投稿は、権利侵害か否かの判断の難易度が高い投稿に限られている認識です。

実際に、当社において「メディア透明性レポート（2025年度版）」で公表している5サービスにおいては、裁判上の削除請求が合計32件発生しましたが、裁判所が削除判断を出したものは9件にとどまり、当社としては、裁判所としても判断が難しいものが多かったものと考えています。

ADR 手続が創設されたとしても、権利侵害か否かの判断が困難であることは変わらないため、請求者側の負担は現在の裁判手続きと変わらない可能性が考えられます。また、仮にADR 手続を先行する場合、違反報告やオンラインフォームといった、請求者にとって簡易な方法で削除請求を行う意義が失われるだけでなく、請求者側の負担の増大や解決までの手続の長期化が懸念されます。したがって、ADR 手続よりも、現状の手続の中で、侵害情報調査専門員等の活用を推進する政策の方が効果があると考えています。