

メディア透明性レポート（23年度版）

メディア透明性レポートとは	3
【ニュース編】	5
Yahoo!ニュース コメント欄について	5
1. Yahoo!ニュース コメント欄の提供目的	5
2. 禁止行為（コメントポリシー）について	5
3. 禁止行為（コメントポリシー）違反への対応について	5
4. ユーザー自身によるコメントの非表示設定	6
5. 投稿時注意メッセージの掲出	6
23年度におけるコンテンツモデレーションの状況	7
【知恵袋編】	18
Yahoo!知恵袋について	18
1. Yahoo!知恵袋の提供目的	18
2. 禁止行為（利用のルール）について	18
3. 禁止行為（利用のルール）違反への対応について	19
23年度におけるコンテンツモデレーションの状況	19
【ファイナンス掲示板編】	28
ファイナンス掲示板について	28
1. ファイナンス掲示板の提供目的	28
2. 禁止行為について	28
3. 禁止行為に対する違反への対応について	29
23年度におけるコンテンツモデレーションの状況	29
【LINE オープンチャット編】	36
LINE オープンチャットについて	36
1. LINE オープンチャットの提供目的	36
2. 禁止行為について	36
3. 禁止行為違反への対応について	37
4. LINE Safety Center-LINE の安心安全ガイド	37
23年度におけるコンテンツモデレーションの状況	37

【LINE VOOM 編】	44
LINE VOOM について	44
1. LINE VOOM の提供目的	44
2. 禁止行為について	44
3. 禁止行為違反への対応について	45
4. LINE Safety Center-LINE の安心安全ガイド	45
23 年度におけるコンテンツモデレーションの状況	45
【共通編】	51
偽・誤情報対策	51
23 年度の新たな取組みについて	55
違反投稿の監視体制	58
1. AI の仕組み	58
2. 専門チームによる対応体制	61
インターネット上における言論空間の健全化を目指した取組み	63
1. 研究用データの提供（知恵袋）	63
2. 建設的モデルの API の無償提供（Yahoo!ニュース コメント欄）	63
3. 業界団体・官民連携による取組み	64

メディア透明性レポートとは

LINE ヤフーでは、ユーザーが生活の身近な問題から重要な社会問題に至るまで幅広い問題について気軽に表現やコミュニケーション、意見表明・議論を行うことができる「場」として、複数の投稿型プラットフォームサービスを提供しています。

これらの投稿型プラットフォームでは、それぞれの目的や特性に応じた利用のルールやガイドラインを定め、個人に対する誹謗中傷などの不適切な投稿を禁止し、違反行為に対して投稿の削除や投稿停止措置などの厳正な措置を行うなど、ユーザーが安心して利用できるよう様々な対策を実施しています。

一方、投稿型プラットフォームは現代社会における情報流通の基盤として重要な役割を果たしており、ユーザーがいかなる形での検閲も受けることなく自由闊達に情報の発信を行うことができる環境を確保していくことも重要です。コンテンツモデレーション（投稿の削除や投稿停止措置等）の実施にあたっては、不適切な投稿の排除と表現の自由との間で十分にバランスを確保しつつ、「過不足なく」実施していくことが求められています。

そこで、LINE ヤフーでは、社内に設置された「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」（座長：山本龍彦 慶應義塾大学大学院法務研究科教授）の提言（20年12月）を踏まえ、20年度以降の各年度において各サービスにおける投稿削除の実績やその実施のための社内体制等のコンテンツモデレーションの状況を「メディア透明性レポート」として公開しています。取組の状況を透明化し、ユーザーや外部有識者などからフィードバックをいただく機会を充実させることで、自らの取組のバランスを検証し継続的な改善につなげていきたいと考えています。

今回のレポートは、23年度（23年4月1日～24年3月31日）を対象に、LINE ヤフーにおける主要なUGC（User Generated Contents）サービスとして、Yahoo!ニュース コメント欄、Yahoo!知恵袋、Yahoo!ファイナンス 掲示板のほか、新たに LINE オープンチャットおよびLINE VOOM を対象に加えています。

なお、LINE オープンチャットおよび LINE VOOM については、23 年 10 月の LINE ヤフー発足後の日本国内における取組状況を記載しています。

【ニュース編】

Yahoo!ニュース コメント欄について

1. Yahoo!ニュース コメント欄の提供目的

Yahoo!ニュース コメント欄は、ニュースや世の中の出来事に関連する多様な意見や考え、感想が集まる場所です。Yahoo!ニュースでは、コメント欄で他のユーザーの意見や考えに触れることが、自分の考えを改めて整理したり、ニュースをより深く、多角的に理解したりするきっかけになると考えています。また、インターネットの双方向性という特性を生かし、メディアによる情報発信に加えて、ユーザーが発信主体となる場を提供することで、さらなる情報の価値を創ることを目指しています。

2. 禁止行為（コメントポリシー）について

Yahoo!ニュース コメント欄が上記の目的に掲げたような「気づき」や「共感」を得られる場所であるためには、ユーザーに安心してご利用いただける環境が提供されていることが何よりも重要です。

Yahoo!ニュースでは、コメントポリシーを定め、投稿が禁止されているコメントや行為をわかりやすく示し、ユーザーに対し遵守をお願いしています。

なお、コメントポリシーにおいては、サービスを安全にご利用いただくため、不快な内容を含むコメントなどについて、必ずしも権利侵害や法令違反には至らない場合であっても禁止の対象としています。

Yahoo!ニュース コメントポリシー

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

3. 禁止行為（コメントポリシー）違反への対応について

コメントポリシーへの違反があった場合、対象投稿の削除を行うほか、違反の重大性や違反回数に応じ、投稿を行ったユーザーに対しコメントの投稿停止措置を行って

います。

また、投稿停止措置を受けたユーザーに対しては、Yahoo! JAPAN ID 登録情報である携帯電話番号を照合し、同一の携帯電話番号を利用して取得された Yahoo! JAPAN ID からのコメントの投稿を制限しています。なお、22 年 11 月以降は、コメント投稿における携帯電話番号の設定が必須となっています。

4. ユーザー自身によるコメントの非表示設定

記事を閲覧する際、コメント欄を表示させたくない場合には、ユーザー自身がコメント欄を非表示に設定することが可能です。また、特定のユーザーのコメントに限って表示させたくない場合には、ユーザー単位でコメントを非表示に設定することも可能です。なお、非表示設定の内容は、設定したユーザー本人だけが確認できます。

5. 投稿時注意メッセージの掲出

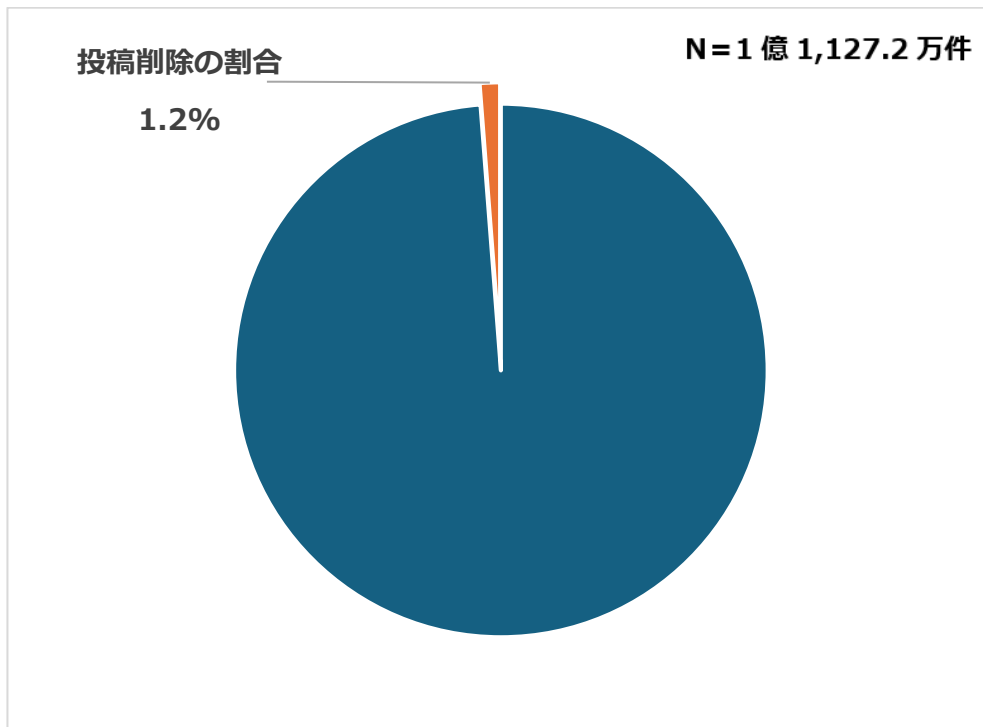
違反と判定されたコメントを複数回投稿しているユーザーに対して注意喚起し、投稿するコメント内容の再考を促すためのメッセージを掲出しています。メッセージの掲出内容については随時アップデートを行っており、23 年 6 月には「誹謗中傷等に関しては、法改正により投稿者の情報開示について簡易な裁判手続きが導入されています。」という内容を追記しています。

23年度におけるコンテンツモデレーションの状況

1. 投稿削除の状況

Yahoo!ニュース コメント欄における 23年度の投稿数は**1億1,127.2万件¹**（月平均**927.3万件**）であり、22年度（1億1,950.1万件）からやや減少しました。一方、投稿削除数は**137.8万件（月平均11.5万件）**と、22年度（285.2万件）の半数以下となっており、投稿数に対する投稿削除数の割合²についても23年度は**1.2%**と22年度（2.4%）から概ね半減しています。

<投稿数における投稿削除数の割合（年度）>



¹ 本レポートにおける数値については、小数点第2位以下を四捨五入しています。以下同様。

² 投稿削除は23年度以前に行われた投稿に対しても実施される場合があり、23年度中の投稿のうち削除された投稿の割合とは誤差が生じます（以下、他サービスにおいても同様です）。

[Yahoo!ニュース コメント欄] 四半期ごとの投稿数・投稿削除数及び削除割合

四半期（23年度）	投稿数	投稿削除数	削除割合
4-6月期 （月平均）	2,663.8万件 （887.9万件）	32.0万件 （10.7万件）	1.2%
7-9月期 （月平均）	3,142.9万件 （1,047.6万件）	40.6万件 （13.5万件）	1.3%
10-12月期 （月平均）	2,755.1万件 （918.4万件）	34.2万件 （11.4万件）	1.2%
1-3月期 （月平均）	2,565.4万件 （855.1万件）	30.9万件 （10.3万件）	1.2%
年度合計 （月平均）	1億1,127.2万件 （927.3万件）	137.8万件 （11.5万件）	1.2%

<参考>

22年度合計 （月平均）	1億1,950.1万件 （995.8万件）	285.2万件 （23.8万件）	2.4%
-----------------	--------------------------	---------------------	------

（投稿削除数の減少について）

23年度の投稿削除数は22年度の半数以下、21年度の投稿削除数（658.4万件）と比較すると5分の1程度であり、2年間で大きく減少したことになります。

その要因としては、従来から継続的に行っているAI等と人の目を組み合わせた投稿削除等の取組やAIのアップデート等が効果を発揮しつつあることに加えて、「投稿停止措置」の対象拡大³（21年10月）や「投稿時の携帯電話番号の設定必須化の導入」（22年11月）など、この数年で取り組んできた違反投稿を未然に防ぐ各種取組の実施・強化等による影響があるものと考えられます。

³ https://www.lycorp.co.jp/news/archive/Y/ja/ja20211019_A.pdf

特に 23 年度においては、次節で詳しく見ていくとおり、AI 等による自動削除や違反報告を契機とする削除の件数が大きく減少しています。このことは、自動削除や違反報告の対象となりやすいような違反投稿であることが比較的明白な投稿が減少しつつある可能性を示唆しています。

今後も、AI 等と人の目の組み合わせによる違反投稿への対応などに加え、違反投稿の未然防止に向けて各種の取組を講じるなど、投稿の事前・事後で複合的に施策を組み合わせながら、Yahoo!ニュース コメント欄を安全にご利用いただくための取組を推進してまいります。

2. AI 等と人の目による削除の状況

Yahoo!ニュース コメント欄では、AI 等によりコメントポリシーに抵触していることが明白であると判断される投稿について自動削除を行うとともに、専門チームにおいて「人の目」により AI 等による判定が困難な機微なニュアンスを含んだ投稿について違反であるかどうかの判断を行っています。

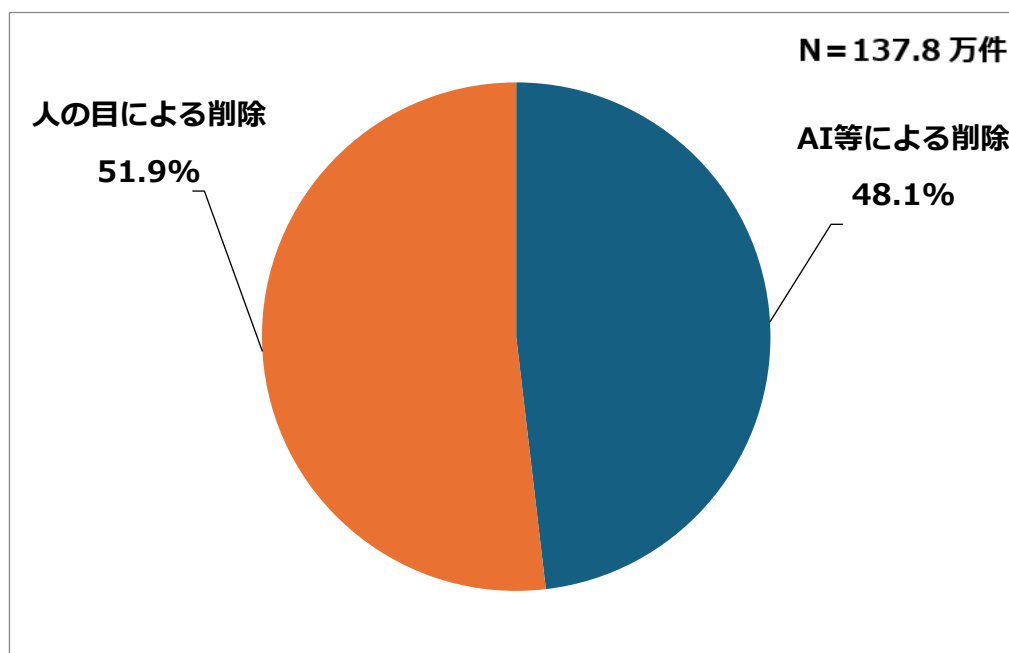
違反投稿の自動削除に関する AI モデルとしては、過度な批判や誹謗中傷、差別、わいせつや暴力的等のガイドラインの項目に違反するおそれのあるコメントを AI が点数化する「**不適投稿判定モデル**」を使用しています。その他、キーワード判定により特定の文言が使用されている投稿の自動削除も併用しています。これらの自動削除は、いずれも投稿から概ね数秒以内に行われます。

なお、投稿の表示順の決定に当たっては上記のほか「**建設的コメント順位付けモデル**」（以下「**建設的モデル**」といいます）、「**コメント多様化モデル**」の 2 種類の AI モデルを使用しています（【共通編】「違反投稿の監視体制」「AI の仕組み」参照）。

(1) 違反投稿の検知状況 (AI 等と人の目による削除の割合)

23 年度における投稿削除のうち、AI 等（「不適切投稿判定モデル」およびキーワード判定）により自動削除された投稿の割合は **48.1%**、人の目により削除された投稿の割合は **51.9%** でした。

<AI 等と人の目による削除割合 (年度)>



AI 等により自動削除された投稿の割合を 22 年度（74.2%）と比較すると約 26.1 ポイントの減少となっています。件数ベースで見ると、人の目による投稿削除数が **71.4 万件**と 22 年度（73.4 万件）とほぼ同水準であった一方で、AI 等による自動削除は **66.3 万件**と 22 年度（137.2 万件）から半減しています。

23 年度における投稿削除数の減少には、AI 等による違反判定の対象となるような明らかな違反投稿の減少が大きく寄与していたこととなります。

(2) 専門チームによる削除の状況

専門チームによる投稿の削除は、ユーザー等からの違反報告を契機とするものと、積極的な巡回（パトロール）によるものに大別されます。

ユーザー等からの違反報告については、投稿ごとに「非表示・申告ボタン」を設置し、コメントポリシーに違反すると思われる投稿についてユーザーからの情報を幅広く受け付けており、違反報告があった投稿の全件について専門チームのスタッフが違反の有無を慎重に判定しています。

一方で、違反報告がない投稿についても、専門チームのスタッフが、自動削除とならなかった全投稿を対象にパトロールの優先順位付けのため AI の判定を補助としてコメント欄を積極的に巡回して目視確認しています。

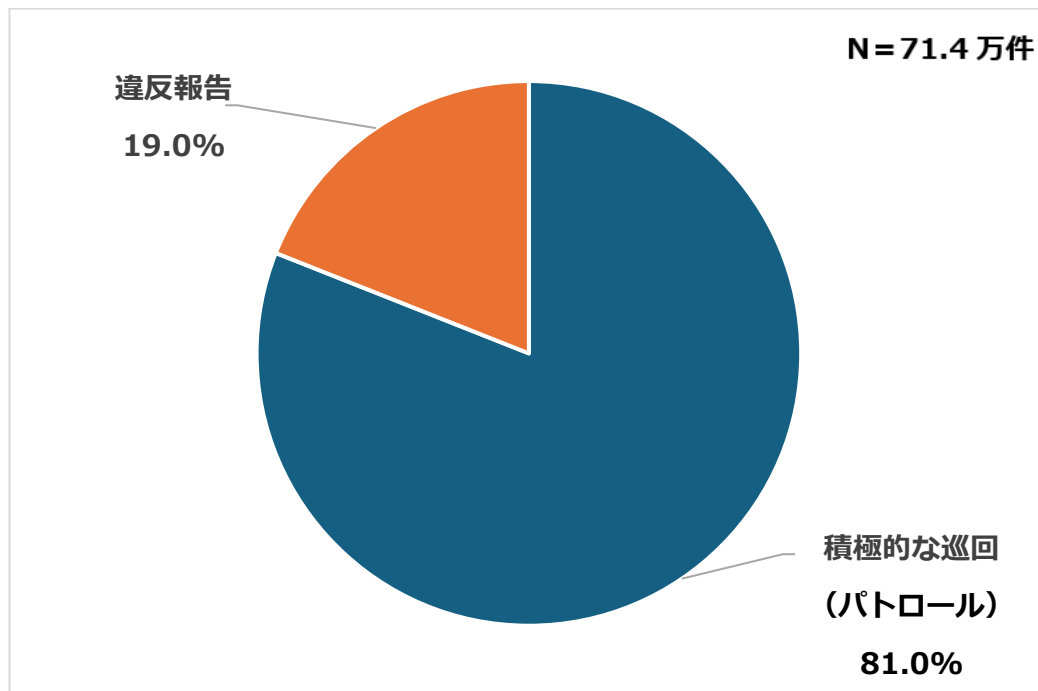
(23 年度における専門チームにおける削除の状況)

23 年度において専門チームにより「人の目」を経て削除された投稿のうち、違反報告を契機として削除されたものの割合は **19.0%** であり、22 年度の 47.6% と比較すると約 28.6 ポイントの減少となっています。一方、**81.0%** が積極的な巡回（パトロール）⁴ を契機とするものでした。

なお、件数ベースで見ると、違反報告を契機とした投稿削除数は **13.6 万件** と 22 年度の 35.0 万件から 6 割程度減少しています。

⁴ システムによる検知を含みます。

<専門チームによる削除：削除投稿の検知方法（年度）>



(違反報告受付件数)

違反報告を契機とした投稿削除数が大きく減少した一方で、23年度に受け付けたユーザーからの違反報告の件数は**340.6万件（月平均28.4万件）**となり、22年度の320.2万件と比較してやや増加しました。

Yahoo!ニュースでは、ユーザーからの違反報告を促進することによって、より迅速に違反投稿を検知することが可能となると考え、違反報告の導線の改善等の取組を行いました⁵。このような取組が件数の増加の背景となっているものと考えられます。

(4) 削除理由の傾向

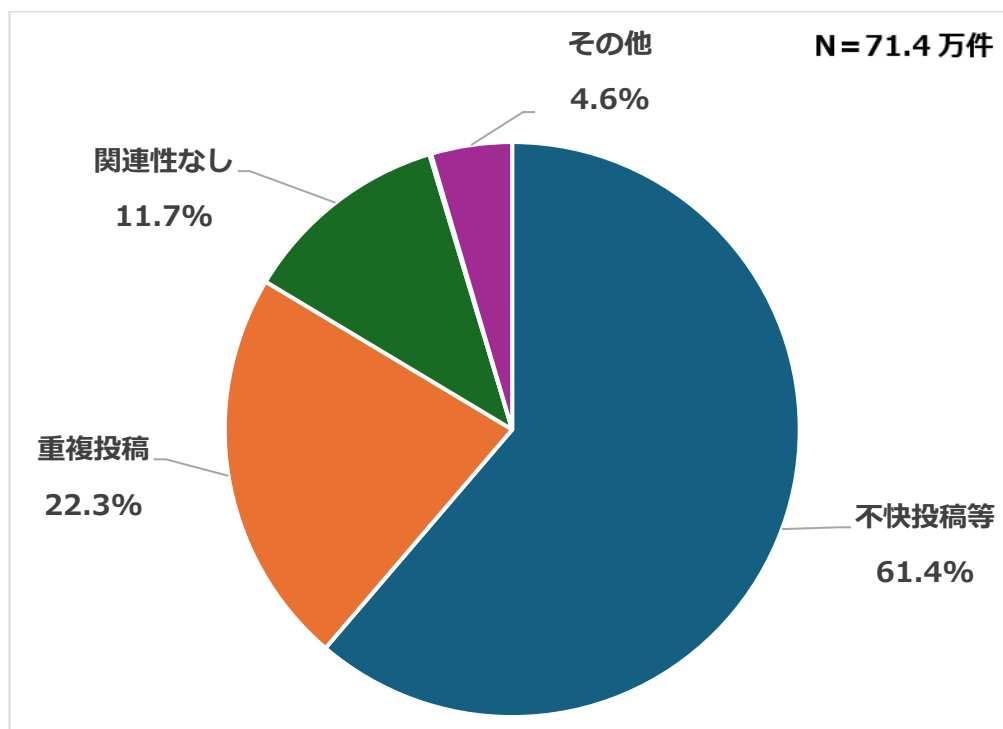
専門チームにより削除された投稿の削除理由について、ここではまず「不快投稿等」と、それ以外の投稿の割合を見ていきます。

⁵ 22年度版メディア透明性レポート（p8~p9）をご参照ください。

なお、ここでの「不快投稿等」とは、コメントポリシーにおける禁止事項のうちユーザーが不快に感じると思われる項目を集計・分類に当たって総称したものです。具体的には、「過度な批判や誹謗中傷等」「差別的発言・ヘイトスピーチ」「わいせつや暴力的な内容」「不謹慎・配慮に欠ける批判や悪口」などが該当します。

23年度における専門チームによる投稿削除数のうち、「不快投稿等」を理由とするものの割合は**61.4%**を占めており、22年度から約9.2ポイント上昇しました。一方で、「重複投稿」は22年度から約0.9ポイント低下し22.3%、「関連性なし」は約6.2ポイント低下し11.7%となっています⁶。

<専門チームによる削除理由の内訳（年度）>

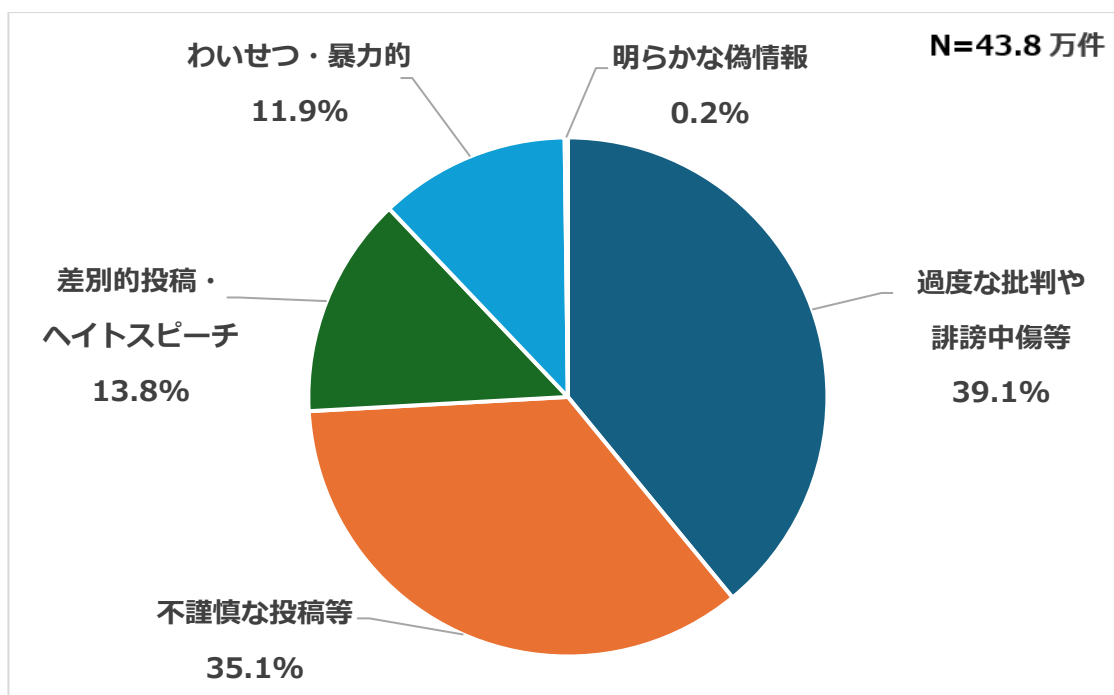


⁶ なお、「その他」には、いたずら投稿、宣伝・広告的な利用、個人情報の投稿、投稿行為が法令違反を構成するもの等が含まれます。

(不快投稿等の内訳)

次に「不快投稿等」として削除された件数の内訳をコメントポリシーにおける禁止事項に沿ってみると、**39.1%**が「過度な批判や誹謗中傷等」を理由とするものであり、続いて割合が高い順に「不謹慎な投稿等⁷」「差別的発言・ヘイトスピーチ」「わいせつ・暴力的」「明らかな偽情報」を理由としたものとなっています。なお、「明らかな偽情報」を理由とする削除の割合は「不快投稿等」のうち**0.2%**であり、件数としては**957**件でした。

<「不快投稿等」の削除理由の詳細>



(5) コメント欄非表示措置

Yahoo!ニュース コメント欄では、一定以上の投稿数があるコメント欄を対象に、AIが判定した違反投稿数などの基準に従い、コメント欄全体を自動的に非表示とする機能

⁷ 配慮に欠ける推測で、本人や関係者が目にしたら傷つくような投稿や、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等が該当します（例: 訃報や災害の発生に対して「おめでとございます」と投稿）。

を導入⁸しています。

23 年度に非表示措置が実施された件数は **72 件**でした。全体的には加害者バッシングが集まりやすい事件や事故などのネガティブな記事のコメント欄が対象となりやすい傾向にありますが、特にこれらの対象となる事件や事故が比較的多かった 23 年度下半期において、非表示措置の件数の増加がみられました。

[Yahoo!ニュース コメント欄] コメント欄が非表示となった件数

四半期（23 年度）	コメント欄非表示措置件数
4-6 月期	1 件
7-9 月期	13 件
10-12 月期	24 件
1-3 月期	34 件
年度合計	72 件

3. 投稿削除請求およびプロバイダ責任制限法に基づく開示請求の状況

特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限および発信者情報の開示に関する法律（以下「プロバイダ責任制限法」といいます）は、プロバイダ等の損害賠償責任の制限、発信者情報の開示請求等や発信者情報開示命令事件に関する裁判手続について定めた法律です⁹。

LINE ヤフーは、同法上の「特定電気通信役務提供者」（いわゆるプロバイダ）として、提供している各投稿型プラットフォームサービスについて、利用規約に違反する投稿などによって権利を侵害された方から、投稿の送信防止措置の請求（以下「削除

⁸ [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（21 年 10 月 19 日）]

https://www.lycorp.co.jp/news/archive/Y/ja/ja20211019_A.pdf

⁹ 本年 5 月 17 日に一部改正法が公布され、施行日後は法律名称が「特定電気通信による情報の流通によって発生する権利侵害等への対処に関する法律」（略称：情プラ法）に変更されます。なお、施行日は公布の日から起算して 1 年を超えない範囲において政令で定める日とされています。

請求」といいます) や同法に基づく投稿者に関する情報の開示請求を受けることがあります。

Yahoo!ニュース コメント欄における 23 年度の実績について、裁判外の請求および裁判上の請求 (訴訟) に分けて示すと次のとおりです。

(1) 裁判外の請求

削除請求件数 : 3 件 (22 年度 : 1 件) (内訳 : 名誉・信用・プライバシー 3 件)	
	うち削除 (一部削除を含む) に至った件数 : 1 件 (同 : 0 件)
開示請求件数 : 5 件 (同 : 4 件) (内訳 : 名誉・信用・プライバシー 5 件)	
	うち開示 (一部開示を含む) に至った件数 : 0 件 (同 : 0 件)

※ 期間中、行政機関からの削除請求はありませんでした。

(2) 裁判上の請求 (訴訟) ¹⁰

削除請求件数 : 0 件 (22 年度 : 0 件)	
開示請求件数 : 9 件 (同 : 8 件) (内訳 : 人格権侵害 9 件 ¹¹)	
	うち開示 (一部開示を含む) に至った件数 : 6 件 (同 : 7 件) ・係属中 3 件

4. アカウントの投稿停止措置・異議申立ての状況

23 年度中に投稿停止措置を受けた ID 数¹²は **6,364 件 (月平均 530.3 件)** となり、22 年度 (月平均 731.2 件) から約 27.5%減少しました。

¹⁰ 2024 年 7 月末時点。なお、削除/開示に至った件数には、任意に削除/開示を行った件数も含まれます。

¹¹ 「人格権侵害」には名誉権、プライバシー権、肖像権などの権利の侵害が含まれます。

¹² Yahoo! JAPAN ID への措置件数を指します。

投稿停止措置に対して疑問・意見等があるユーザーからは、ヘルプ・問い合わせページのフォームにより問い合わせを受け付けています。23年度において投稿停止措置を受けたユーザーから受けた問い合わせの件数は**2,212件（月平均184.3件）**であり、22年度（月平均257.8件）よりも約28.2%減少しました。投稿停止措置件数に対する問い合わせ件数の割合は**34.7%**であり、昨年度の35.2%と同水準となっています¹³。

なお、問い合わせを受けて再度判定を行った結果、投稿停止措置の解除に至った件数は、**月平均1.0件**となっています。

¹³ なお、問い合わせ内容としては投稿停止措置を受けているかどうかの確認など、投稿停止措置に対する異議申立て以外のものも含まれています。

Yahoo!知恵袋について

1. Yahoo!知恵袋の提供目的

Yahoo!知恵袋（以下「知恵袋」といいます）は日常のあらゆる疑問をほか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」共有サービスです。

困っている人や課題を持っている人が、知恵袋を通じて「答え」や「気づき」を得られ、「答え」や「気づき」を提供した人は、その人の役に立ったという「助け合いの世界を作りたい」と考え、サービスを提供しています。

2. 禁止行為（利用のルール）について

知恵袋では、すべてのユーザーにとって、安心・安全な環境でサービスを楽しんでいただくことを、何よりも重要だと考えています。

ユーザーの意見が誰かの「気づき」や「知恵」の種となるよう、質問や回答について自由な投稿を可能としていますが、同時にすべてのユーザーに対して、利用のルールを遵守して思いやりをもってご利用いただくとともに、誹謗中傷その他利用のルールに違反するご利用はご遠慮いただくよう呼び掛けています。

利用のルール

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

例えば、個人情報の書き込み、法令に違反するもの、悪質なリンク、不快に感じるもの、誰かを著しく傷つけたり、攻撃したりするような内容などは投稿が制限されません。また、利用規約に抵触するような投稿もできません。

3. 禁止行為（利用のルール）違反への対応について

投稿が利用のルールに違反したと判断された場合には、投稿の削除を行います。また、禁止事項に該当する蓋然性が高いと判断された投稿は、不適切な投稿として質問詳細ページにおいて非表示となることがあります。非表示状態となっている投稿は、ユーザーが「表示する」ボタンを押下すると、その内容を確認することができます。

さらに 23 年度からは、ユーザーが連続投稿による荒らし行為等を実施していると判断された場合には、当該ユーザーによる連続投稿を抑制する仕組みを導入しています。

一定期間内に利用のルールに違反する投稿を一定数行ったユーザーは、知恵袋を 1 週間、利用できなくなります（一時的な投稿停止措置）。さらに、繰り返し利用のルールに違反する投稿を行い、複数回にわたって一時的な投稿停止措置を講じられたアカウントに対しては、知恵袋について永久的な投稿停止措置を行うことがあります。

なお、明らかに悪意のある行為や不正利用には、知恵袋の投稿停止措置および 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。

23 年度におけるコンテンツモデレーションの状況

1. 投稿削除の状況

知恵袋における 23 年度の投稿数¹⁴は **5,626.6 万件（月平均 468.9 万件）** であり、22 年度の投稿数 5,719.6 万件（月平均 476.6 万件）と概ね同水準でした。また、投稿削除数は 23 年度 **70.4 万件（月平均 5.9 万件）** となり、22 年度の 87.5 万件（月平均 7.3 万件）から減少しました。

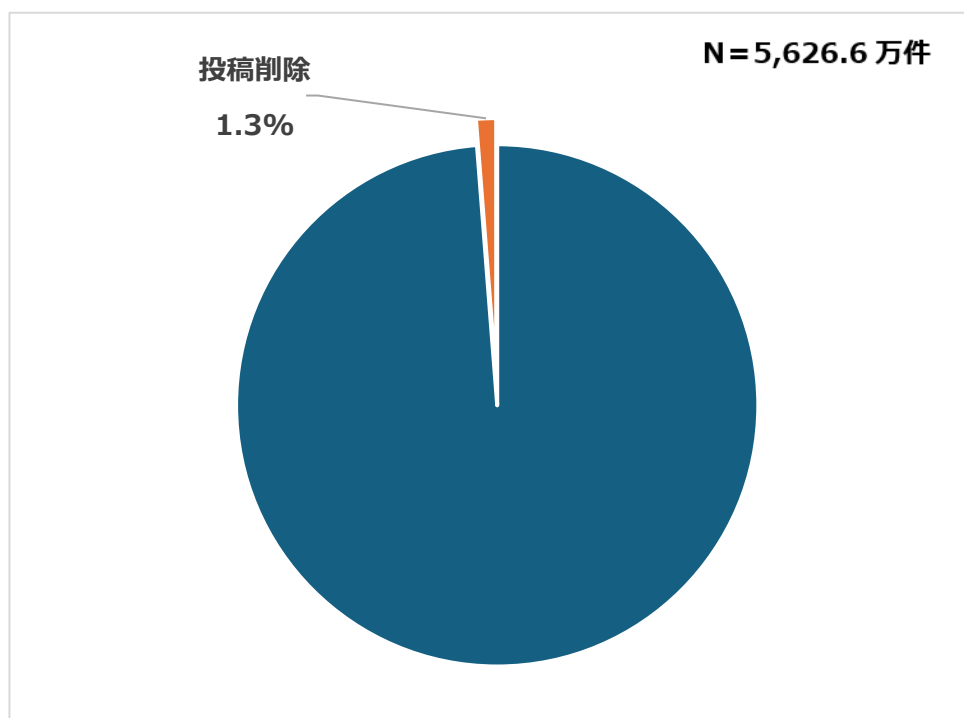
投稿数に対する投稿削除数の割合についてみると、23 年度は **1.3%** であり、22 年度の 1.5% からやや低下しています。

投稿削除数の減少の要因としては、次節において詳しく見るとおり、連続・重複投

¹⁴ 知恵袋においては、質問投稿および回答投稿を指します。

稿の端緒を検知し、これを防止するシステムを 23 年度に導入したことによる効果があるものと考えられます。

<投稿数における投稿削除数の割合（年度）>



[知恵袋] 四半期ごとの投稿数・投稿削除数及び削除割合

四半期（23 年度）	投稿数	投稿削除数	削除割合
4-6 月期 （月平均）	1,396.5 万件 （465.5 万件）	16.8 万件 （5.6 万件）	1.2%
7-9 月期 （月平均）	1,423.4 万件 （474.4 万件）	17.1 万件 （5.7 万件）	1.2%
10-12 月期 （月平均）	1,347.4 万件 （449.1 万件）	18.2 万件 （6.1 万件）	1.4%
1-3 月期 （月平均）	1,459.3 万件 （486.4 万件）	18.4 万件 （6.1 万件）	1.3%
年度合計 （月平均）	5,626.6 万件 （468.9 万件）	70.4 万件 （5.9 万件）	1.3%

<参考>

22年度合計 (月平均)	5,719.6 万件 (476.6 万件)	87.5 万件 (7.3 万件)	1.5%
-----------------	--------------------------	---------------------	------

2. AI と人の目による削除の状況

知恵袋においては、AI と専門チームによる「人の目」の組み合わせにより違反投稿を検知し、検知した投稿の 1 件 1 件について「人の目」により慎重な審査を経た上で違反投稿であるかどうかの判定を行っています。

具体的には、AI モデルを用いて違反の蓋然性が高い投稿を検知し「人の目」による審査フローに移しているほか（機械判定補助）¹⁵、専門チームのスタッフによる積極的な巡回（パトロール）も行っています。さらに、投稿ごとに違反報告フォームを設け、利用のルールに違反すると思われる投稿について、ユーザーからの情報を幅広く受け付けています。

なお、知恵袋では AI モデルを用いた自動削除は行っておらず、投稿の削除に当たっては最終的に全件を人の目により審査・判定しています。ただし後述のとおり、AI モデルにより利用のルールに違反すると判断された場合には、不適切な投稿として質問詳細ページにおいて非表示となることがあります。

(1) 違反投稿の検知状況（AI と人の目による削除の割合）

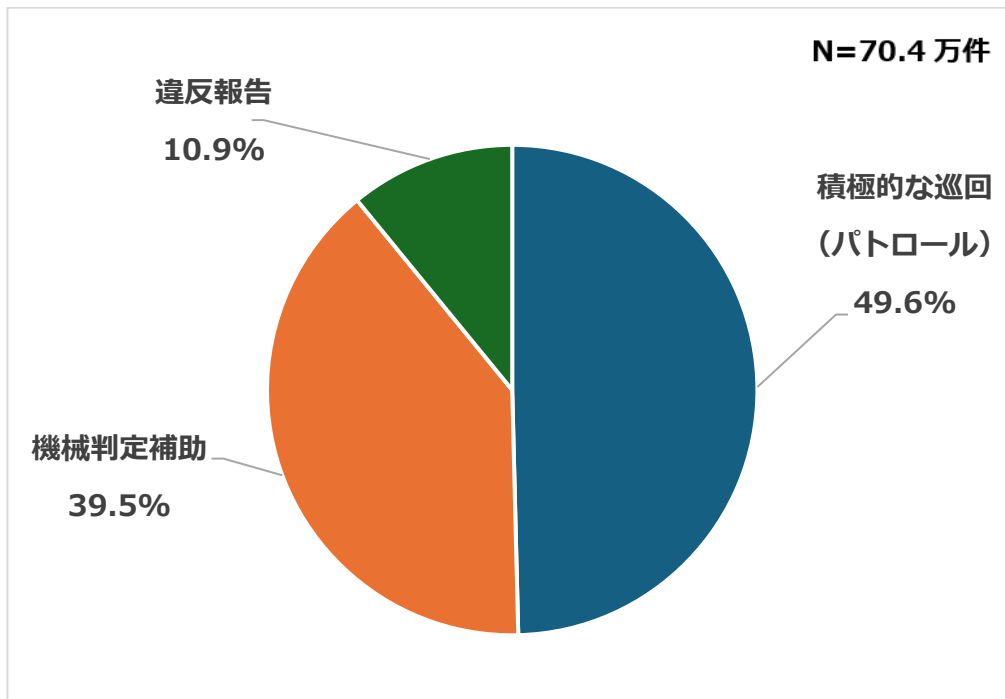
23 年度において削除された投稿のうち、**49.6%**は専門チームによる積極的な巡回（パトロール）により検知・削除されたもので、**39.4%**が機械判定補助を受けて削除に至ったものでした。また、違反報告を契機として削除された投稿の割合は **10.9%**でした。

これを 22 年度と比較すると、積極的な巡回（パトロール）による削除（22 年度：41.9%）が約 7.7 ポイント上昇し、違反報告を契機とする削除（22 年度：15.5%）が約 4.6 ポイント低下しています。

¹⁵ 知恵袋では、Yahoo!ニュースコメント欄と異なり知恵袋の投稿について AI が自動削除を行うことはありません。

なお、違反報告を契機とする削除を件数ベースで見ると **23年度は7.7万件**となっており、22年度の13.6万件から43.4%減少しています。

<専門チームによる削除：削除投稿の検知方法（年度）>



(違反報告受付件数)

23年度におけるユーザーからの違反報告の件数は **102.3万件（月平均8.5万件）**であり、22年度の117.3万件（月平均9.8万件）から減少しました。

(2) 削除理由の傾向

利用のルール違反として削除された投稿の削除理由の内訳について、「不快投稿等」と、それ以外の投稿の割合を見ていきます。なお「不快投稿等」とは、利用のルールにおける禁止事項のうち、過度な批判や誹謗中傷、わいせつや暴力的な描写など、ユーザーが不快に感じるとされる投稿を集計・分類に当たり総称しているものです。

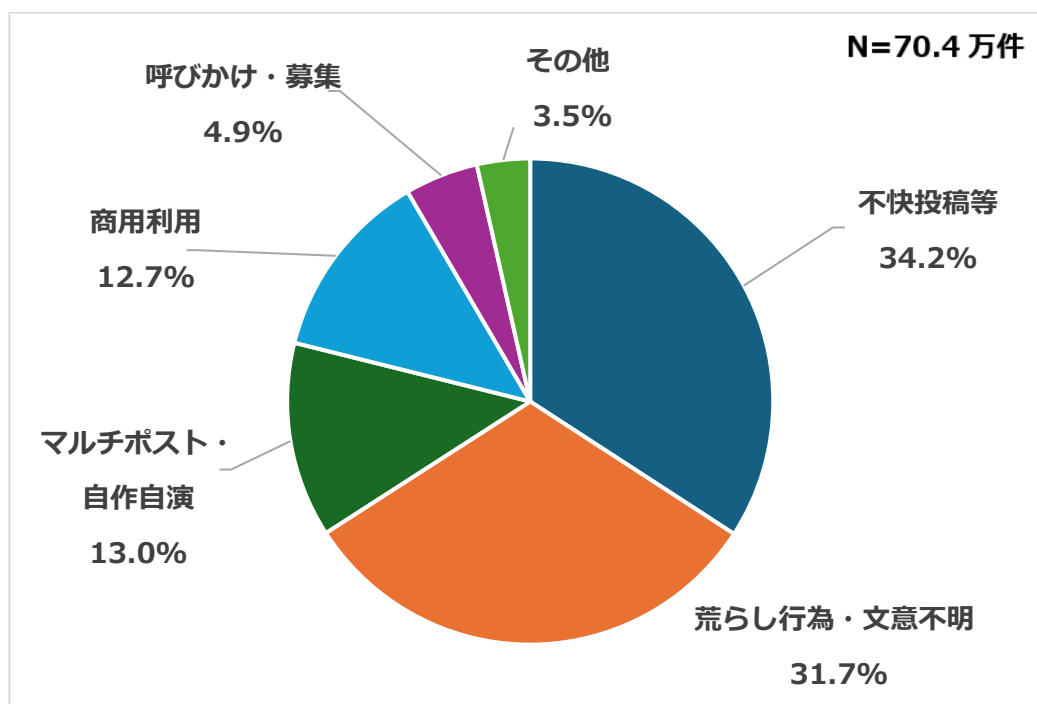
23年度に「不快投稿等」として削除された投稿の割合は **34.2%**であり、続いて割合が高い順に「荒らし行為・文意不明」「マルチポスト・自作自演」「商用利用」

「呼びかけ・募集」「その他¹⁶」となっています¹⁷。なお、「明らかな偽情報」を理由とする削除は「その他」に含まれ、投稿削除数としては**8件**でした。

特に「マルチポスト・自作自演」は22年度の19.4%と比較して約6.4ポイント低下し、件数としても15.5万件から**8.5万件**まで減少しました。

知恵袋では、従前から悪質なユーザーの連続投稿による荒らし行為によって、ユーザーの知識共有の場としての健全性が損なわれることが度々確認されてきました。そこで、知恵袋では23年度からトラフィックの増加を起点として連続投稿を抑制するシステムを導入しており、これが「マルチポスト・自作自演」の抑制に一定の効果を上げたものと考えています。

<投稿削除理由の内訳（年度）>



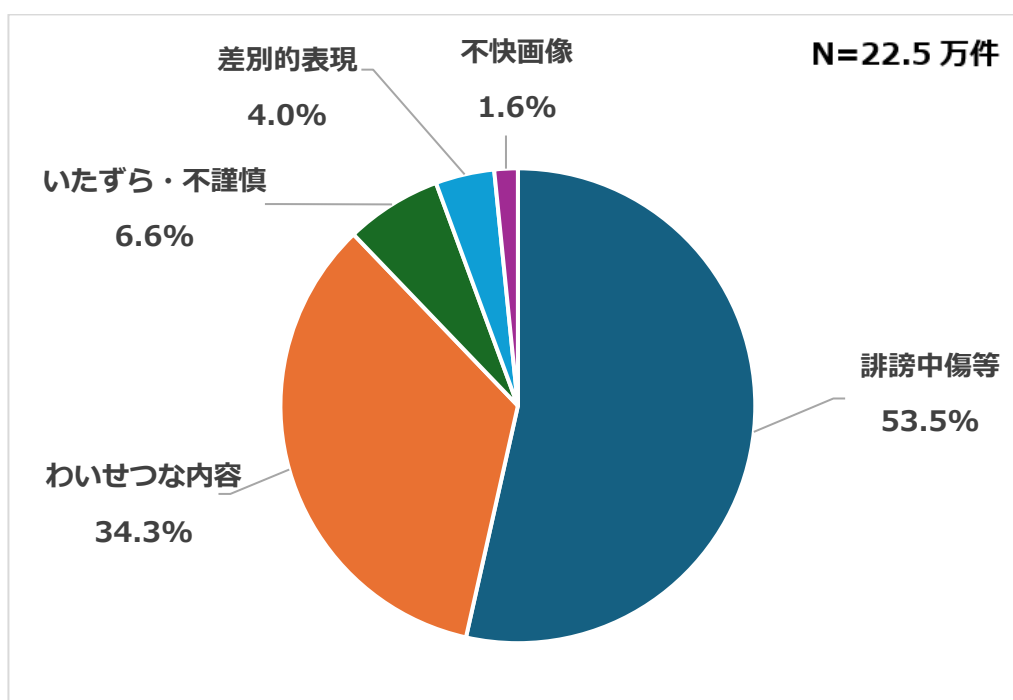
¹⁶ 「その他」には投稿行為が法令違反を構成するもの、個人情報の投稿、悪質なサイトへのリンクが含まれます。

¹⁷ ここでは、投稿停止措置の対象となり得る違反投稿について分類しています。

(不快投稿等の内訳)

次に「不快投稿等」として削除された投稿について、利用のルールにおける禁止事項に沿って内訳を見ると、「誹謗中傷等」が**53.5%**を占めており、続いて、割合が高い順に「わいせつな内容」「いたずら・不謹慎」「差別的表現」「不快画像¹⁸」となっています。いずれも、22年度とほぼ同程度の割合となっています。

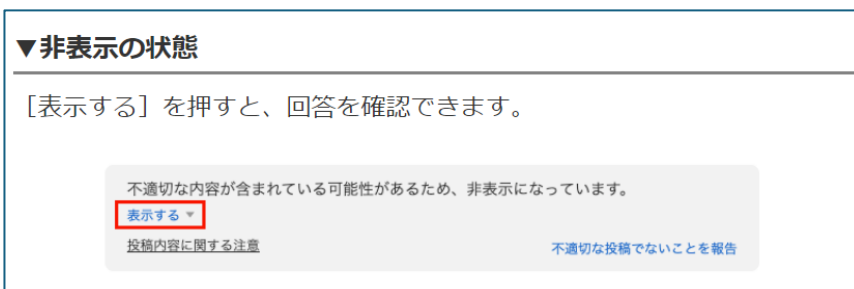
<「不快投稿等」の削除理由の内訳>



(3) 投稿の非表示措置

知恵袋では、AIモデルにより利用のルールに違反する蓋然性が高いと判定された投稿について不適切な投稿として非表示措置を行うことがあります。これは、知恵袋が採用している「低品質投稿判定モデル」が個別の投稿についてスコアを付与し、スコアが一定の閾値以上となった投稿について、自動的に投稿の非表示措置を行っているものです。

¹⁸ 「いたずら・不謹慎」「不快画像」とは、それぞれ社会通念上、一般人が不愉快だと感じる可能性のある内容の投稿又は投稿を指します。



参考：非表示措置について：<https://support.yahoo-net.jp/PccChiebukuro/s/article/H000008087>

23年度においてAIにより自動的に非表示措置が行われた投稿数は**165.3万件（月平均13.8万件）**であり、22年度の191.8万件（月平均16.0万件）から減少しています。なお、これを投稿数に対する比率としてみると**2.9%**¹⁹であり、こちらも22年度の3.3%からやや減少しています。

3. 投稿削除請求およびプロバイダ責任制限法に基づく開示請求の状況

23年度の削除・開示請求の実績を裁判外の請求および裁判上の請求（訴訟）に分けて示すと次のとおりです。

（1）裁判外の請求

① 行政機関²⁰からの請求

削除請求件数：8件（22年度：8件） （内訳：部落差別5件、その他3件）	
	うち削除（一部削除を含む）に至った件数：4件（同：2件） （内訳：部落差別1件、その他3件）

¹⁹ 非表示措置が実施された後に投稿者自らにより削除された投稿も含まれます。

²⁰ 行政機関からの請求は、法務省人権擁護局（地方支分部局（法務局）を含む）および警察機関によるものでした。

② 行政機関以外からの請求

削除請求件数：116件（22年度：80件） （内訳：名誉・信用・プライバシー侵害106件、知的財産2件、その他8件）	
うち削除（一部削除を含む）に至った件数：44件（同：30件） （内訳：名誉・信用・プライバシー侵害42件、知的財産1件、その他1件）	
開示請求件数：9件（同：8件） （内訳：名誉・信用・プライバシー8件、知的財産1件）	
うち開示（一部開示を含む）に至った件数：0件（同：0件）	

前年度と比較すると、行政機関以外からの削除請求件数が増加しており、これを除く請求についてはいずれも前年度と同水準でした。いずれの請求についても、大半が名誉・信用・プライバシーの侵害を理由とするものでした。

（2）裁判上の請求（訴訟）²¹

削除請求件数：9件（22年度：6件） （内訳：人格権侵害9件）	
うち削除（一部削除を含む）に至った件数：8件（同：3件）・係属中1件 （内訳：人格権侵害8件）	
開示請求件数：9件（同：9件） （内訳：人格権侵害8件、知的財産1件）	
うち開示（一部開示を含む）に至った件数：3件（同：4件）・係属中2件 （内訳：人格権侵害2件、知的財産1件）	

いずれの請求についても大きな変動は見られませんでした。なお、請求の大半が人格権侵害を理由とするものでした。

²¹ 24年7月末時点。なお、削除／開示に至った件数には、任意に削除／開示を行った件数も含まれます。

4. アカウントの投稿停止措置・異議申立ての状況

23年度において投稿停止措置²²の対象となったID数²³は**2,894件（月平均241.2件）**であり、22年度の2,065件（月平均172.1件）から約4割増加しました。

投稿停止措置に対して疑問・意見等があるユーザーからは、お問い合わせフォームにより問い合わせを受け付けています。23年度の下半期（23年10月～24年3月）において、投稿停止措置を受けたユーザーから受けた問い合わせの件数は、**月平均29.5件**でした。また、同期間にユーザーからの問い合わせを受けた結果、投稿停止措置の解除に至った件数は**月平均で0.5件**でした。

²² 永久的に投稿機能を停止する措置を講じた件数を集計しています。

²³ Yahoo! JAPAN ID への措置件数を指します。

【ファイナンス掲示板編】

ファイナンス掲示板について

1. ファイナンス掲示板の提供目的

Yahoo!ファイナンスの掲示板（以下「ファイナンス掲示板」といいます）は、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ことを目的として提供しています。

ファイナンス掲示板の仕組みは、銘柄別の掲示板とそれ以外の掲示板で異なります。銘柄別の掲示板は、1銘柄1スレッドで構成されており、ユーザーがスレッドを作成することはできません²⁴。一方、「株式雑談」「FX、為替雑談」のカテゴリでは、ユーザーがスレッドを作成することができます²⁵。

2. 禁止行為について

ファイナンス掲示板では、禁止行為を定め、専用のページを設けてユーザーに対し周知を行っています。23年度には、禁止行為の対象となる投稿例を新たに示し、よりわかりやすく、明確に禁止事項をお伝えできるよう規則の改定を行うなど、ユーザーが安心して利用できる環境の整備に努めています。

【掲示板】禁止行為、投稿に注意が必要な内容について

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

株式、為替、FXなど金融商品に関する投稿が行われることから、ユーザーに対し、掲示板で得られた情報のみを信頼したり過度に信用して投資決定を行うのではなく、信頼できる機関を通じて事実確認を行うことを推奨しています。

²⁴ 上場廃止になった企業は、「上場廃止・償還済み」カテゴリに移動します。ただし、一定期間経過後に予告なく削除する場合があります。

²⁵ ただし、スレッドの作成はパソコン版又はアプリ版のみ可能であり、スマートフォン Web 版からは行えません。

また、引き続き「風説の流布」や「相場操縦」といった金融商品取引法で禁止されている行為について注意を記載するとともに、証券取引等監視委員会への情報提供ページへのリンクを掲載し、法令に違反していると判断される投稿について同委員会への報告を呼び掛けています。

Yahoo!ファイナンスの掲示板について

<https://support.yahoo-net.jp/PccFinance/s/article/H000011280>

3. 禁止行為に対する違反への対応について

ファイナンス掲示板の禁止行為に該当すると判断された投稿について削除を行うとともに、一定の場合にはYahoo! JAPAN ID に対し投稿停止措置を行うことがあります。

23 年度におけるコンテンツモデレーションの状況

1. 投稿削除の状況

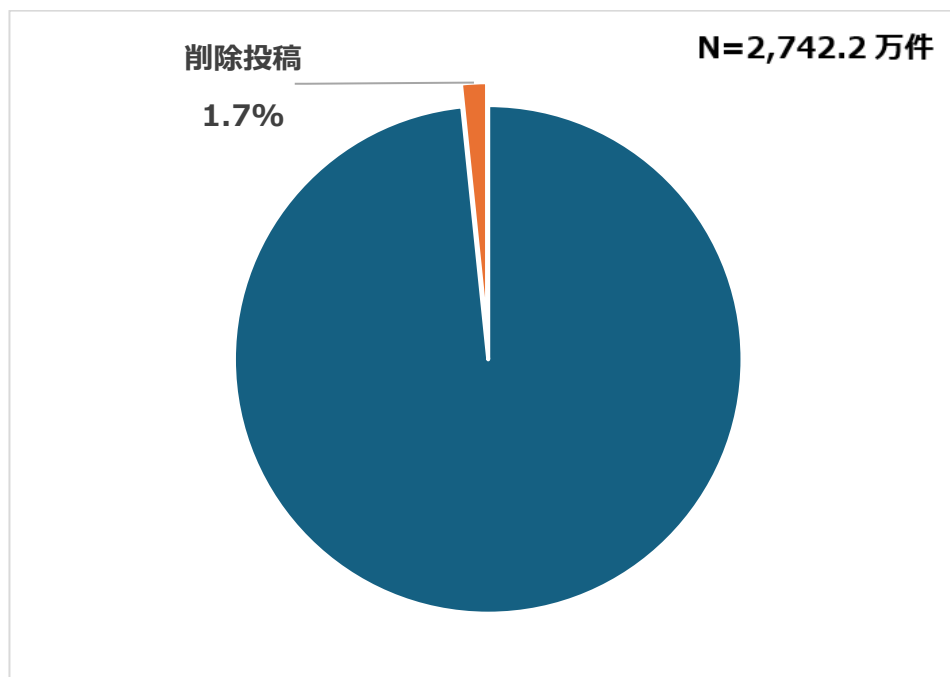
ファイナンス掲示板における 23 年度の投稿数は **2,742.2 万件（月平均 228.5 万件）** で、投稿削除数は **45.7 万件（月平均 3.8 万件）** でした。

これを 22 年度の投稿数 2,568.8 万件（月平均 214.1 万件）および投稿削除数 90.2 万件（月平均 7.5 万件）と比較すると、投稿数は若干増加した一方で、投稿削除数は半数近くまで減少しています。

また、投稿数に対する投稿削除数の割合は **1.7%** となっており、こちらも 22 年度の 3.5% から低下しました。

23 年度においては、次節の分析のとおり、特に「商用・宣伝目的」を理由とする投稿の削除が大幅に減少したほか、その他の禁止行為への違反を理由とする投稿削除数も全般的に減少しています。その要因としては、22 年度の後半以降に講じてきたサービスの悪用防止対策や悪質な投稿を繰り返すユーザーへの対策が一定の効果を発揮しつつあるものと考えられます。

<投稿数における投稿削除数の割合（年度）>



[ファイナンス掲示板] 四半期ごとの投稿数・投稿削除数及び削除割合

四半期（23年度）	投稿数	投稿削除数	削除割合
4-6月期 （月平均）	695.7万件 （231.9万件）	11.8万件 （3.9万件）	1.7%
7-9月期 （月平均）	660.4万件 （220.1万件）	11.5万件 （3.8万件）	1.7%
10-12月期 （月平均）	635.0万件 （211.7万件）	10.5万件 （3.5万件）	1.7%
1-3月期 （月平均）	751.1万件 （250.4万件）	11.9万件 （4.0万件）	1.6%
年度合計 （月平均）	2,742.2万件 （228.5万件）	45.7万件 （3.8万件）	1.7%

<参考>

22 年度合計 (月平均)	2,568.8 万件 (214.1 万件)	90.2 万件 (7.5 万件)	3.5%
------------------	--------------------------	---------------------	------

2. AI 等と人の目による削除の状況

ファイナンス掲示板では、違反の可能性が明白である投稿については AI 等による自動削除を行っています。

また、ユーザーからの違反報告について、投稿ごとに違反報告フォームを設け、禁止事項に違反すると思われる投稿についてユーザーからの情報を幅広く受け付けています。一方で、違反報告がない投稿についても積極的な検知に努めており、専門チームのスタッフがコメント欄を積極的に巡回して目視確認しています。

違反報告や積極的な巡回により把握された投稿については、1 件 1 件「人の目」により慎重な審査を経た上で、違反投稿であるかどうかの判定を行っています。

(1) 違反投稿の検知状況 (AI 等と人の目による削除の割合)

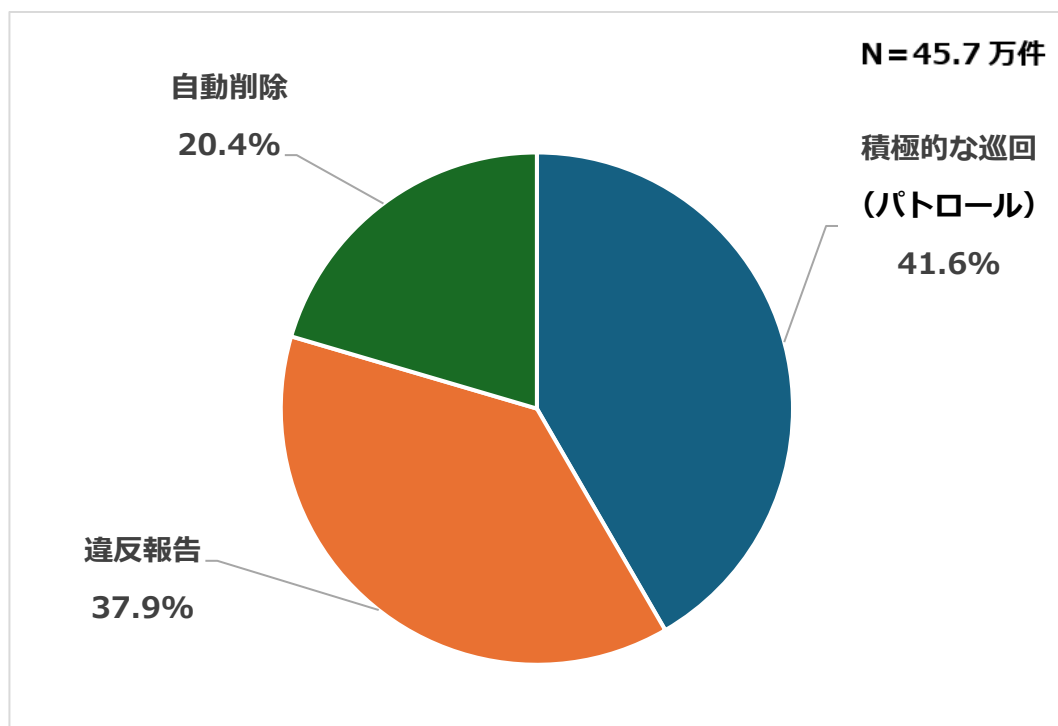
23 年度において削除された投稿のうち **41.6%**は専門チームによる積極的な巡回 (パトロール) を契機として検知されたもので、**37.9%**は違反報告を契機として検知²⁶されたものでした。また、AI 等により自動削除された投稿は **20.4%**でした。

これを 22 年度と比較すると、積極的な巡回 (パトロール) を契機とする削除の割合が約 7.9 ポイント低下 (22 年度 : 49.5%) し、自動削除を契機とする削除の割合が約 4.9 ポイント上昇 (22 年度 : 15.3%) しています。

なお、投稿削除数が半数程度まで減少した中で、違反報告を契機とする削除を件数ベースで見ると、**17.3 万件**と 22 年度 (28.9 万件) から 4 割程度減少しました。

²⁶ システムによる検知を含みます。

<AI等と人の目による削除割合（年度）>



（違反報告受付件数）

23年度におけるユーザーからの違反報告件数は**250.6万件（月平均20.9万件）**であり、22年度（309.5万件）と比較して減少しました。

なお、違反報告を理由別にみると「不快投稿等²⁷」に該当することを理由としたものが最も多く、違反報告数全体の4割弱を占めています。

（2）削除理由の傾向

専門チームにより削除された投稿について、23年度の削除理由を見ると、「カテゴリ違い、スレッド違い」に該当するものが**41.1%**と最も多く、続いて割合が高い順に「重複投稿、マルチポスト」「不快投稿等」「商用・宣伝目的」「悪質リンク²⁸」

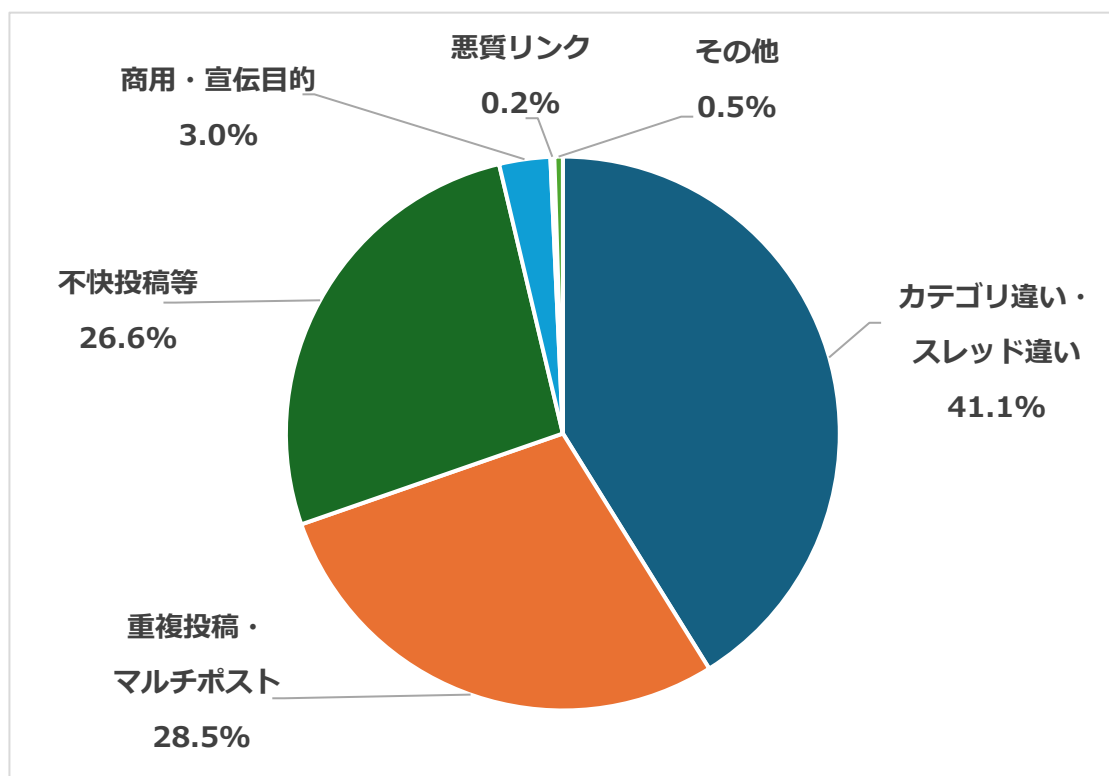
²⁷ 「不快投稿等」には誹謗、中傷、わいせつな情報などが該当します。

²⁸ 「悪質リンク」とは、URL等を掲載することで、利用者をブラクラ、ウイルス感染、詐欺・フィッシング、抗議活動などの不正なウェブサイトに誘導するような投稿が該当します。

「その他²⁹」となっています。

これを22年度と比較すると、同年度の後半以降に講じたサービスの悪用防止対策等の効果もあって「商用・宣伝目的」を理由とする削除が**3.0%**（22年度：23.8%）と大きく減少しています。一方、「重複投稿、マルチポスト」の割合が増加していますが、これは「商用・宣伝目的」等が大きく減少したことによる相対的な割合増加となっています。

<専門チームによる投稿削除理由（年度）>



3. 投稿削除請求およびプロバイダ責任制限法に基づく開示請求の状況

ファイナンス掲示板における23年度の削除・開示請求の実績を裁判外の請求および裁判上の請求（訴訟）に分けて示すと次のとおりです。

²⁹ 「その他」には個人情報の投稿、投稿行為が法令違反を構成するもの等が該当します。

(1) 裁判外の請求

削除請求件数：20件（22年度：67件） （内訳：名誉・信用・プライバシー18件、その他2件）	
	うち削除（一部削除を含む）に至った件数：8件（同：50件） （内訳：名誉・信用・プライバシー6件、その他2件）
開示請求件数：14件（同：26件） （内訳：名誉・信用・プライバシー11件、その他3件）	
	うち開示（一部開示を含む）に至った件数：2件（同：1件） （内訳：名誉・信用・プライバシー2件）

22年度と比較すると、裁判外の削除請求件数・開示請求件数ともに減少しました。いずれの請求についても、ほとんどが名誉・信用・プライバシーの侵害を理由とするものでした。

(2) 裁判上の請求（訴訟）³⁰

削除請求件数：0件（22年度：2件）	
	うち削除（一部削除を含む）に至った件数：0件（22年度：2件）
開示請求件数：20件（22年度：14件） （内訳：人格権侵害19件、知的財産1件）	
	うち開示（一部開示を含む）に至った件数：6件（22年度：5件）・係属中2件 （内訳：人格権侵害5件、知的財産1件）

23年度においては、削除請求は行われなかった一方で、開示請求件数は前年度より増加しました。開示請求については、人格権侵害を理由とするものがほとんどでした。

³⁰ 24年7月末時点。なお、削除／開示に至った件数には、任意に削除／開示を行った件数も含まれます。

4. アカウントの投稿停止措置・異議申立ての状況

23年度において投稿停止措置の対象となったID数³¹は**898件（月平均74.8件）**でした。これを22年度の4,034件（月平均336.2件）と比較すると、7割程度減少しています。

投稿削除数が半数程度にまで減少している中で投稿停止措置の件数が大幅に減少したのは、特に「商用・宣伝目的」違反の投稿を繰り返すユーザーの数が減少したことが影響しているものと考えられます。

また、投稿停止措置に対して疑問・意見等があるユーザーからは、フォームにより問い合わせを受け付けています。23年度中に投稿停止措置を受けたユーザーからの問い合わせ件数は**64件（月平均で5.3件）**となり、22年度から増加しました。なお、問い合わせを受けて審査を行った結果、投稿停止措置の解除に至った事例はありませんでした。

³¹ Yahoo! JAPAN ID への措置件数を指します。

【LINE オープンチャット編】

LINE オープンチャットについて

1. LINE オープンチャットの提供目的

LINE オープンチャット（以下「オープンチャット」といいます）はユーザーが共通点でつながることができるサービスで、ユーザーはLINEの「友だち」になっていないユーザーとトークをしたり、興味関心事や日常生活に密着した話題について情報を得たり、ユーザー同士のコミュニケーションを楽しむことができます。

グループトークには最大 5,000 人まで参加できます。また、ライブトーク機能ではテキストだけでなく、音声でもメンバーとリアルタイムでコミュニケーションが可能です。

2. 禁止行為について

オープンチャットへの投稿に当たっては、LINEの各サービスに共通する投稿基準およびサービス独自のガイドラインであるオープンチャット安心・安全ガイドラインが適用されます。

LINE の投稿基準(*) :

<https://linecorp.com/ja/safety/contributionStandard>

(*)LINEの各サービスに共通する投稿基準

LINE オープンチャット安心・安全ガイドライン :

<https://openchat-jp.line.me/other/guideline>

これらのガイドラインについては、偽・誤情報や誹謗中傷等の問題投稿を巡り日々変化する社会情勢や SNS トレンド、各国の文化、ユーザーの利用シーンやニーズ等を踏まえつつ、ユーザーに対する権利侵害の防止はもちろんのこと、ユーザーの表現の

自由に配慮しバランスの取れた基準となるよう、関係する各部門が連携しながら慎重に検討を行っています。

3. 禁止行為違反への対応について

ガイドラインへの違反と判定された投稿等³²については削除などの措置を行っています。また、違反行為を繰り返す等のユーザーの個人のLINEアカウント（以下「個人アカウント」といいます）に対して、オープンチャットサービスにおける投稿停止措置³³を行うことがあります。

4. LINE Safety Center-LINEの安心安全ガイド

LINE Safety Center-LINEの安心安全ガイドを用意し、各サービスの投稿ガイドラインや、保護者や教育関係者に向けて未成年者がトラブルに巻き込まれることを防ぐための情報などを掲載するなど、全てのユーザーがサービスを安心安全にご利用いただくためのコンテンツを提供しています。

LINEの安心安全ガイド：

<https://guide.line.me/ja/safety/>

23年度におけるコンテンツモデレーションの状況

以下では、特に断りがない限りLINEヤフー発足以後（23年10月～24年3月）を対象期間として数値を記載しています。

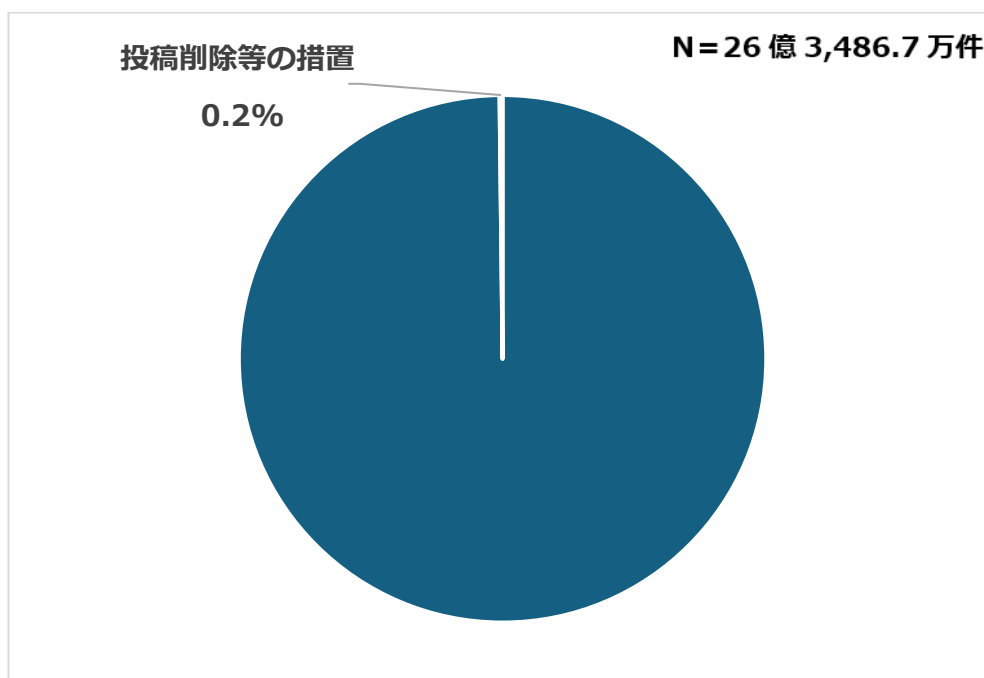
³² 投稿数はトーク画面における投稿の他、ノート投稿およびそのコメント投稿を合算したものであり、以降の数字もこれらの合算となります。

³³ 「投稿停止措置」とは、個人アカウントの投稿機能を停止する措置をいいます。

1. 投稿削除等の措置の状況

対象期間中の投稿数³⁴は月平均 4 億 3,914.4 万件で、投稿削除等の措置件数³⁵は月平均 79.9 万件でした³⁶。投稿数に対する投稿削除等の措置件数の割合は 0.2%となっています。

<投稿数における投稿削除等の措置件数の割合（23 年 10 月～24 年 3 月）>



これを四半期別にみると次の表のとおりです。

³⁴ オープンチャットの投稿数は、日本国内の電話番号を用いて登録された個人アカウントによって作成されたオープンチャットでの投稿数が集計の対象となります。

³⁵ 「投稿削除等の措置件数」には、投稿の削除のほか、トークルームの削除および表示制限が含まれます。なお、23 年 10 月から 24 年 3 月までの投稿削除等の措置件数の内訳は、投稿の削除が 69.0%、トークルーム削除が 9.0%、トークルーム表示制限が 22.0%となっています。

³⁶ なお、これを年間ベースに機械的に換算すると、それぞれ年間投稿数は 52 億 6,972.8 万件、年間措置件数は 958.8 万件となります。

[オープンチャット] 四半期ごとの投稿数・投稿削除等の措置件数および措置割合

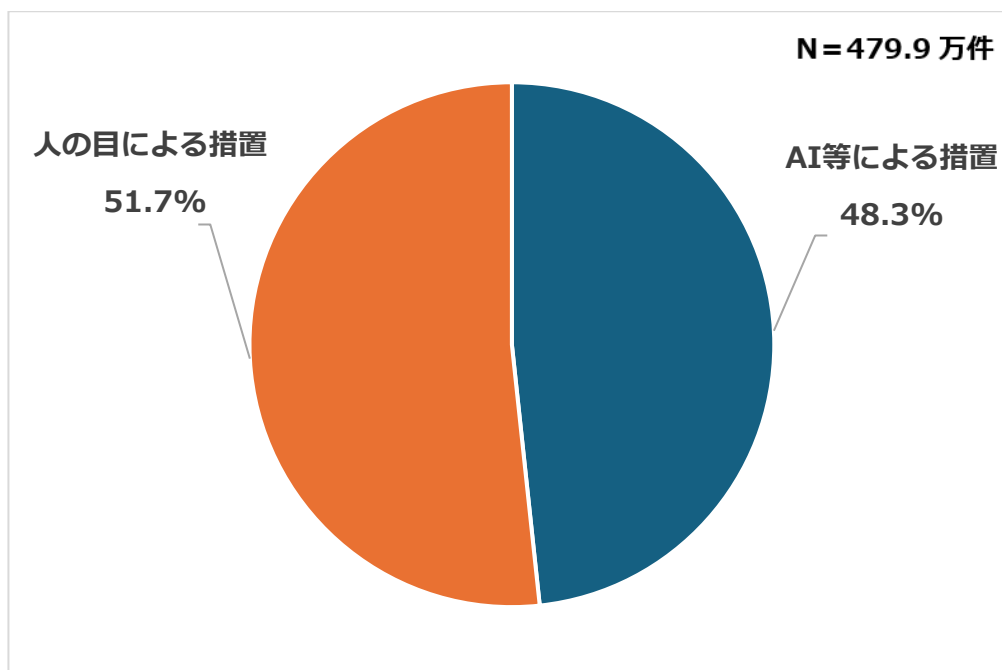
四半期（23年）	投稿数	投稿削除等の措置件数	措置割合
10-12月期 （月平均）	12億3,176.1万件 （4億1,058.7万件）	217.4万件 （72.5万件）	0.2%
1-3月期 （月平均）	14億310.6万件 （4億6,770.2万）	262.4万件 （87.5万件）	0.2%

2. AI等と人の目による措置の状況

(1) 違反投稿等の検知状況（AI等と人の目による措置の割合）

対象期間中の措置数のうち **48.3%**は、AI等により自動措置されたものでした。一方、専門チームによる「人の目」を経て措置が行われた投稿等の割合は **51.7%**でした。

<AI等と人の目による措置割合（23年10月～24年3月）>

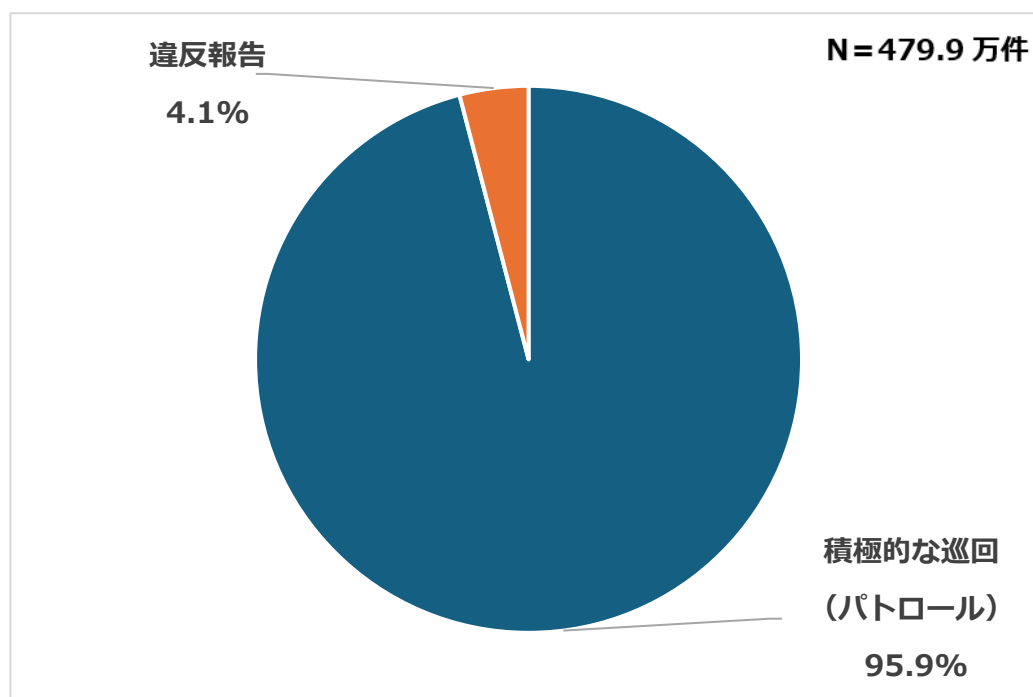


(2) 専門チームによる措置の状況

オープンチャットでは、投稿ごとに「通報ボタン」を設置し、ガイドラインに違反すると思われる投稿について、ユーザーからの違反報告を幅広く受け付けています。一方で、違反報告がない投稿についても機械的な検知手段の活用や巡回パトロールによる積極的な検知に努めており、検知された投稿については1件1件「人の目」による慎重な審査を経た上で、違反投稿であるかどうかの判定を行っています。

対象期間中の投稿削除等の措置件数のうち違反報告を契機として措置されたものの割合は **4.1%**であり、**95.9%**が積極的な巡回（パトロール）³⁷を契機とする措置でした。また、対象期間において受け付けたユーザーからの違反報告の件数は**月平均40.3万件**でした。

<専門チームによる措置：検知方法（23年10月～24年3月）>



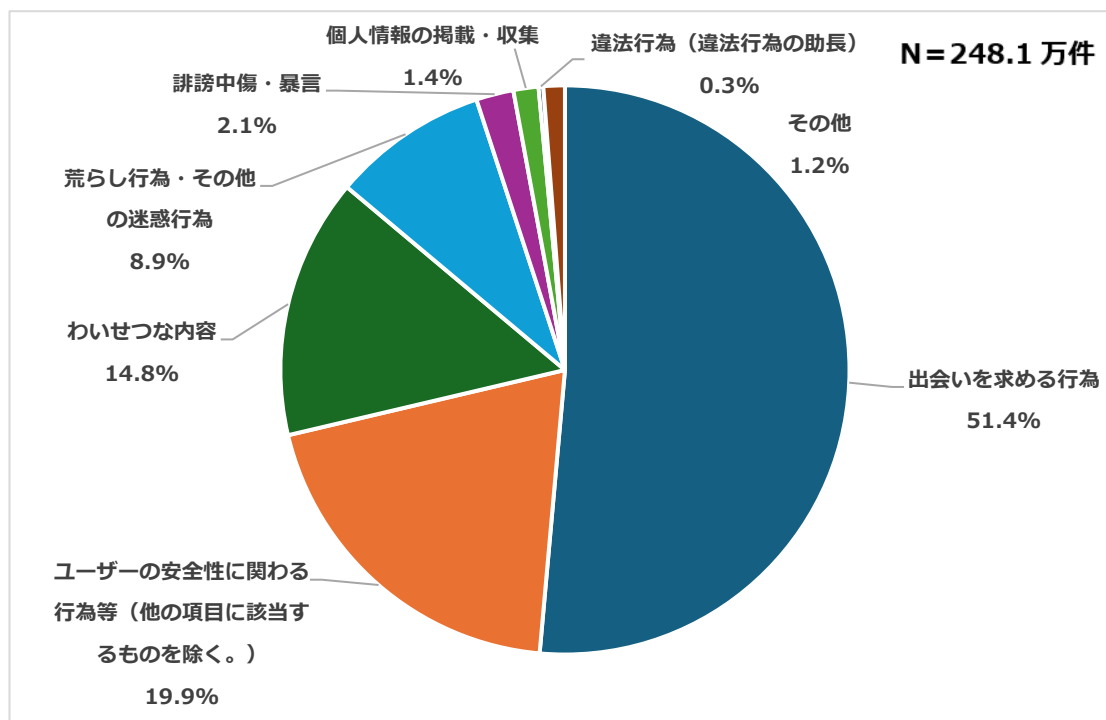
³⁷ システムによる検知を含みます。

(3) 措置理由の内訳

対象期間において専門チームにより措置された投稿等について、その措置理由の内訳をみると、「出会いを求める行為」³⁸を理由に措置する投稿の割合が最も大きく**51.4%**を占めており、以下割合が高い順に「ユーザーの安全性に関わる行為等（他の項目に該当するものを除く。）」³⁹「わいせつな内容」「荒らし行為・その他の迷惑行為」⁴⁰「誹謗中傷・暴言」「個人情報の掲載・収集」⁴¹「違法行為（違法行為の助長）」となっています。

なお、「荒らし行為・その他の迷惑行為」のうち偽情報（真偽不明の情報の拡散）であることを理由として措置された件数は**月平均 286.7 件**⁴²でした。

<投稿削除等の措置理由の内訳（23年10月～24年3月）>



³⁸ 「出会いを求める行為」には、出会い目的の行為、未成年の不健全な出会いや集まりの計画・勧誘が含まれます。

³⁹ 「ユーザーの安全性に関わる行為等（他の項目に該当するものを除く。）」には、自殺企図などユーザーの生命・身体への危害・危険のリスクが高いもの、経済的リスクの高い取引への勧誘等が含まれます。

⁴⁰ 「荒らし行為、その他の迷惑行為」には、スパム行為、不快表現/迷惑行為、偽情報が含まれます。

⁴¹ 「個人情報の掲載・収集」には LINE ID の投稿等が含まれます。

⁴² 24年1月から3月までの措置件数をもとに算出しています。

3. 投稿削除請求およびプロバイダ責任制限法に基づく開示請求の状況

23年度⁴³の削除・開示請求の実績を裁判外の請求および裁判上の請求（訴訟）に分けて示すと次のとおりです。

(1) 裁判外の請求⁴⁴

削除請求件数：346 件 (内訳：名誉・信用・プライバシー321 件、知的財産 13 件、その他 12 件)	
	うち削除（一部削除を含む）に至った件数：41 件 (内訳：名誉・信用・プライバシー39 件、その他 2 件)
開示請求件数：5 件 (内訳：名誉・信用・プライバシー4 件、その他 1 件)	
	うち開示（一部開示を含む）に至った件数：0 件

(2) 裁判上の請求（訴訟）⁴⁵

削除請求件数：6 件 (内訳：人格権 6 件)	
	うち削除（一部削除を含む）に至った件数：5 件・係属中 1 件 (内訳：人格権 5 件)
開示請求件数：17 件 (内訳：人格権 17 件)	
	うち開示（一部開示を含む）に至った件数：9 件・係属中 2 件 (内訳：人格権 9 件)

⁴³ 23年4月から24年3月の期間において、当社（ここでは経営統合前のLINE株式会社を含みます）が請求を受けた件数を集計しています。

⁴⁴ LINE お問い合わせ窓口と書面により、削除・開示請求があった件数を集計しています。

⁴⁵ 24年7月末時点。なお、削除／開示に至った件数には、任意に削除／開示を行った件数も含まれます。

4. アカウントの投稿停止措置・異議申立ての状況

対象期間において投稿停止措置の対象となったアカウント数は**7.1万件(月平均 1.2万件)**でした。

投稿停止措置に対しては、お問い合わせフォームにより異議申し立てや問い合わせを受け付けており、対象期間において、アカウントの投稿停止措置を受けたユーザーから受けた問い合わせの件数は**月平均 1,577.2 件**でした。そのうち、**月平均 10.3 件**のアカウントについて、お問い合わせを受けて再審査を行い、投稿停止措置の解除を行っています。

【LINE VOOM 編】

LINE VOOM について

1. LINE VOOM の提供目的

「LINE VOOM」（以下「VOOM」といいます）は、ショート動画などが楽しめる動画プラットフォームです。

VOOM の主な機能は、ショート動画や写真、テキストの投稿・閲覧です。本サービスのユーザーは、投稿されたコンテンツに対して「いいね」や「コメント」をつけたり、シェアしたりすることができ、ユーザー同士のコミュニケーションの場として活用できます。また、LINE 公式アカウント（以下「公式アカウント」といいます）や個人アカウントがシェアした動画は友だち以外も閲覧可能で、不特定多数のユーザーとフォロー関係で繋がったり、さらなる認知拡大にも活用することができます。

2. 禁止行為について

VOOM への投稿に当たっては、LINE の各サービスに共通する投稿基準が適用されます。また、23 年 8 月には新たにサービス独自のガイドラインである「LINE VOOM コミュニティガイドライン」を策定・公開しており、以後の投稿については同ガイドラインも併せて適用されています。

LINE の投稿基準(*) :

<https://linecorp.com/ja/safety/contributionStandard>

(*)LINE の各サービスに共通する投稿基準

LINE VOOM コミュニティガイドライン（23 年 8 月から公開） :

https://terms.line.me/line_voom_community_guideline?lang=ja&country=JP

これらの投稿ガイドラインについては、偽・誤情報や誹謗中傷等の問題投稿を巡り日々変化する社会情勢や SNS トレンド、各国の文化、ユーザーの利用シーンやニーズ等を踏まえつつ、ユーザーに対する権利侵害の防止はもちろんのこと、ユーザーの表

現の自由に配慮しバランスの取れた基準となるよう、関係する各部門が連携しながら慎重に検討を行っています。

3. 禁止行為違反への対応について

投稿ガイドラインへの違反と判定された投稿については削除を行っています。また、違反行為を繰り返す等のユーザーに対して、個人アカウントの投稿停止措置⁴⁶や、公式アカウントのアカウント停止⁴⁷、強制退会⁴⁸の措置（以下、まとめて「投稿停止措置等」といいます）を講じています。

4. LINE Safety Center-LINE の安心安全ガイド

LINE Safety Center-LINE の安心安全ガイドを用意し、各サービスの投稿ガイドラインや、保護者や教育関係者の皆さんに向けて未成年者がトラブルに巻き込まれることを防ぐための情報などを掲載するなど、全てのユーザーが LINE のサービスを安心安全にご利用いただくためのコンテンツを提供しています。

LINE の安心安全ガイド：

<https://guide.line.me/ja/safety/>

23 年度におけるコンテンツモデレーションの状況

以下では、特に断りがない限り LINE ヤフー発足以後（23 年 10 月～24 年 3 月）を対象期間として数値について記載しています。

⁴⁶「投稿停止措置」とは、個人アカウントの投稿機能を停止する措置をいいます。

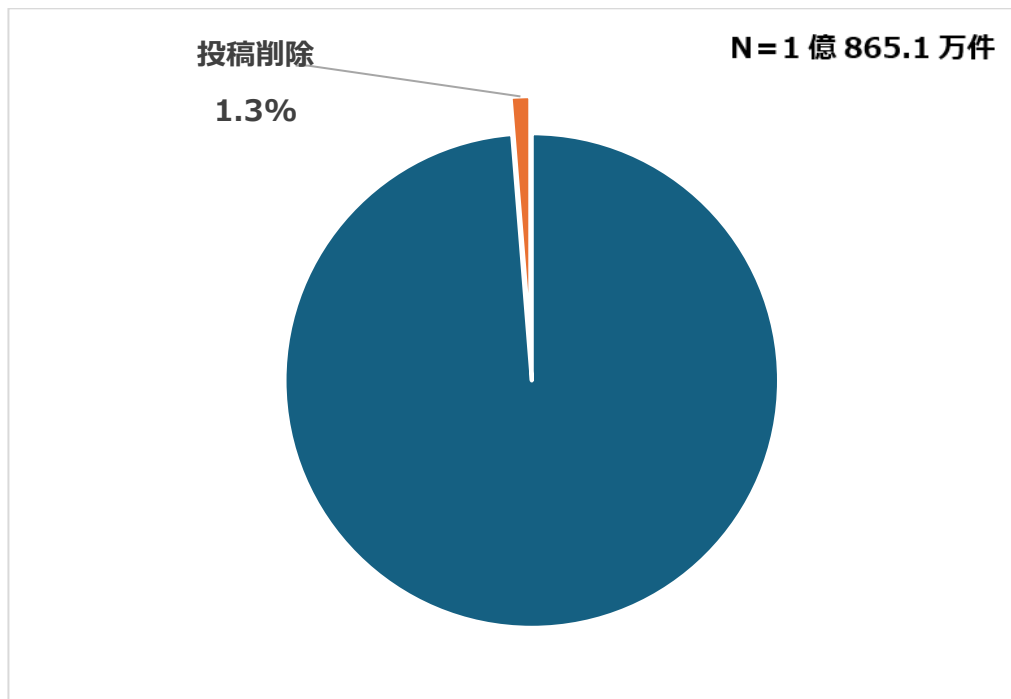
⁴⁷「アカウント停止」とは、公式アカウントについて、投稿活動を含む管理機能を停止する措置をいいます。

⁴⁸「強制退会」とは、公式アカウントについて、投稿を含むサービス上への露出が全て削除され、退会処理となる措置をいいます。

1. 投稿削除の状況

対象期間における投稿数⁴⁹は**月平均 1,810.8 万件**で、そのうち投稿削除数は**月平均 23.3 万件**でした。投稿数のうち投稿削除数が占める割合は**1.3%**となっています⁵⁰。

<投稿数における投稿削除数の割合（23年10月～24年3月）>



⁴⁹ 【LINE VOOM 編】における集計の対象は、公式アカウント、個人アカウントによる投稿の合算となります。また、各 VOOM 投稿およびそのコメント、リプライを合算したものであり、以降の数字も同様となります。また、個人アカウントでは、日本国内の電話番号を用いてアカウント登録をしたもの、公式アカウントでは、アカウント作成時に使用した個人アカウントが日本国内の電話番号を用いて登録したもの、またはメールアドレスから登録したときは、その際の IP が日本国内であるものが集計の対象となります。

⁵⁰ なお、これを年間ベースに機械的に換算すると、それぞれ年間投稿数は 2 億 1729.6 万件、年間投稿削除数は 279.6 万件となります。

[VOOM] 四半期ごとの投稿数・投稿削除数及び削除割合

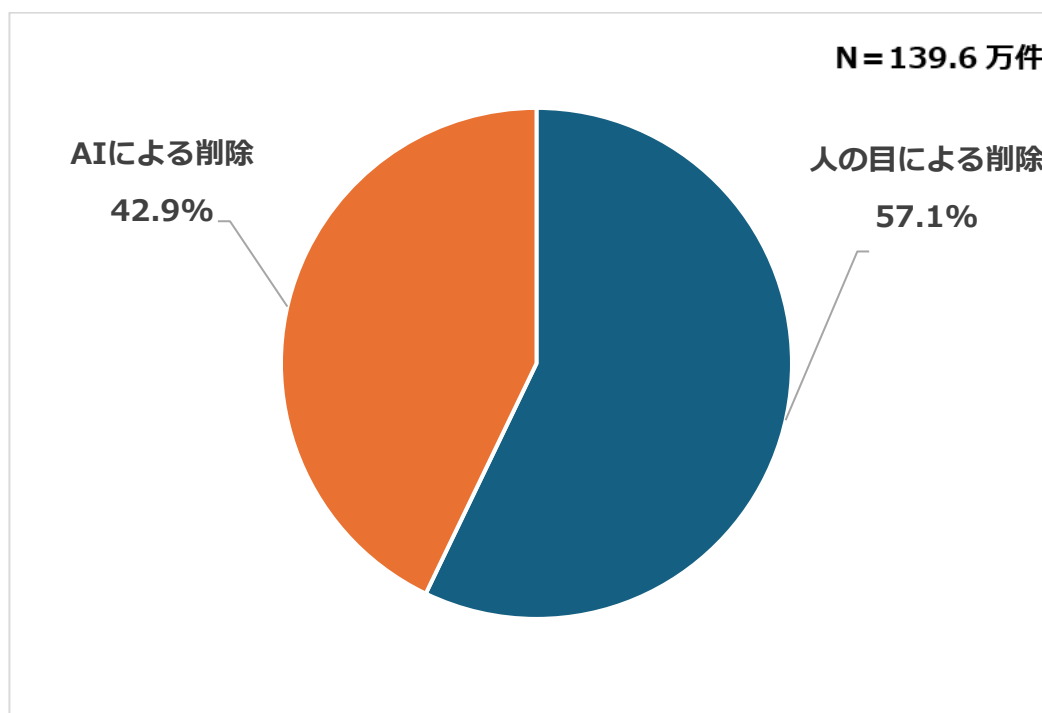
四半期（23年）	投稿数	投稿削除数	削除割合
10-12月期 （月平均）	5,185.8万件 (1,728.6万件)	86.8万件 (28.9万件)	1.7%
1-3月期 （月平均）	5,680.2万件 (1,893.4万件)	52.8万件 (17.6万件)	1.0%

2. AIと人の目による削除の状況

(1) 違反投稿の検知状況（AIと人の目による削除の割合）

23年10月から24年3月における投稿削除数のうち**42.9%**は、AIにより自動削除されたものです。一方で、同期間において専門チームにおいて「人の目」を経て削除が行われた投稿の割合は**57.1%**でした。

<AIと人の目による削除割合（23年10月～24年3月）>

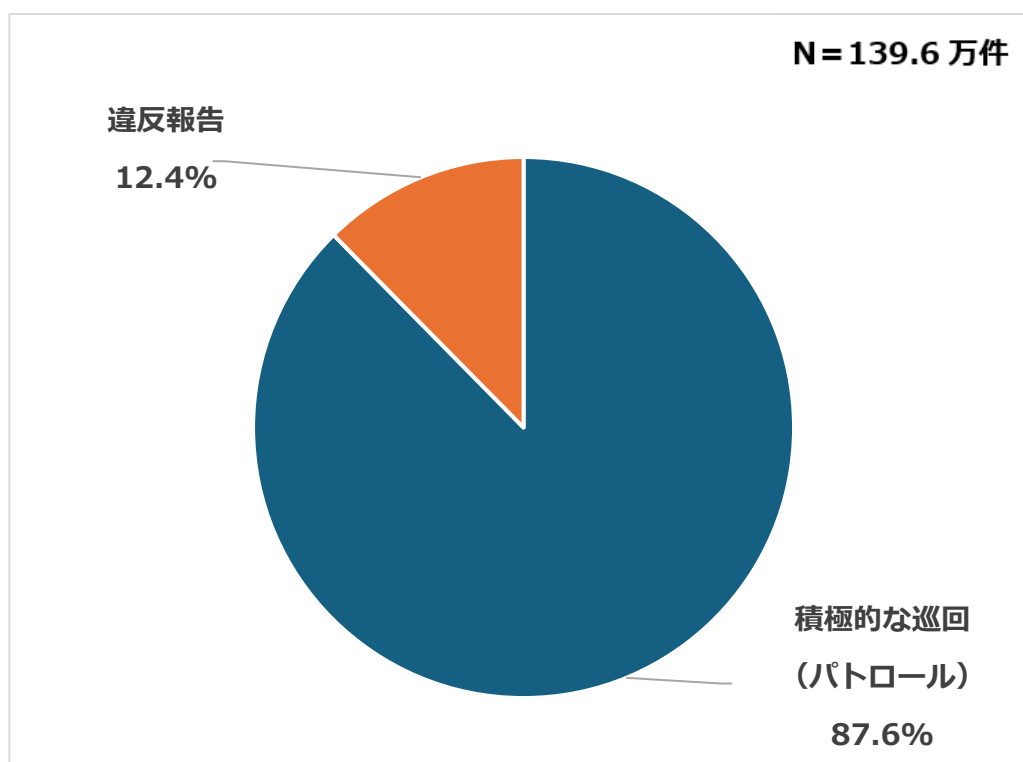


(2) 専門チームによる削除の状況

VOOMでは、投稿ごとに「通報ボタン」を設置し、投稿ガイドラインに違反すると
思われる投稿について、ユーザーからの違反報告を幅広く受け付けています。一方
で、違反報告がない投稿についても機械的な検知手段の活用や巡回パトロールによる
積極的な検知に努めており、検知された投稿については1件1件「人の目」による慎
重な審査を経た上で、違反投稿であるかどうかの判定を行っています。

23年10月から24年3月における専門チームによる投稿削除数のうち、違反報告
を契機として削除されたものの割合は**12.4%**であるのに対し、**87.6%**が積極的な巡
回（パトロール）⁵¹を契機とする削除でした。

<専門チームによる削除：削除投稿の検知方法（23年10月～24年3月）>



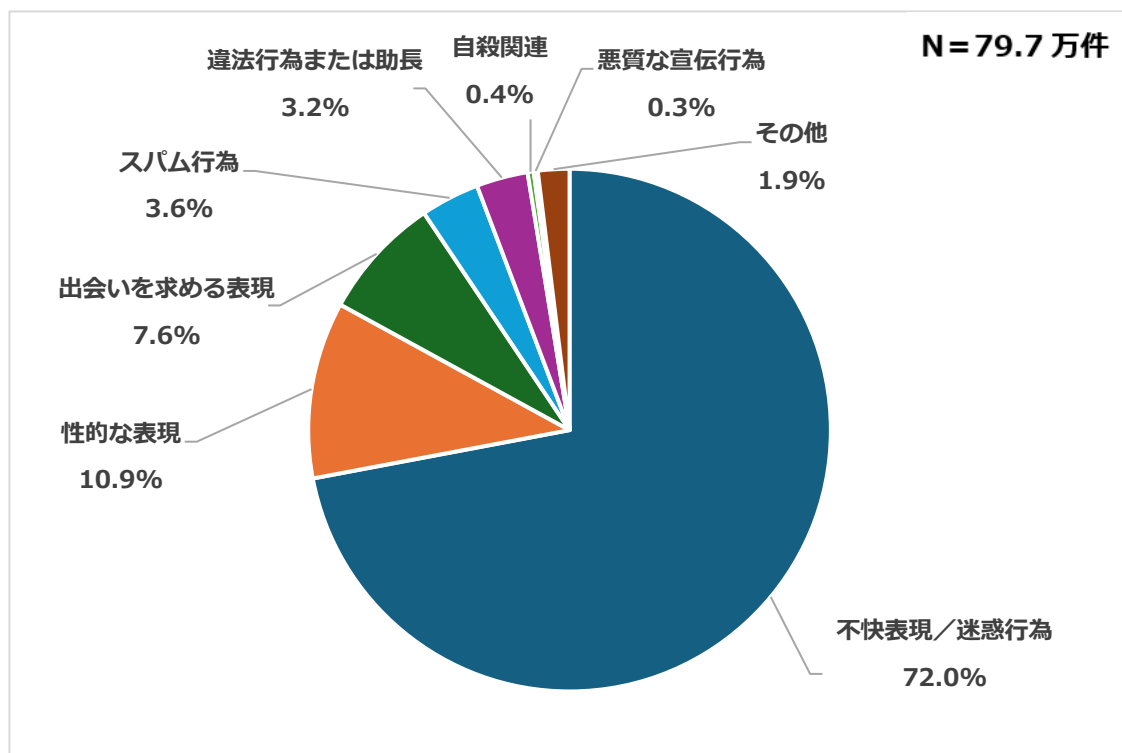
⁵¹ システムによる検知を含みます。

(3) 削除理由の内訳

専門チームにより削除⁵²された投稿について削除理由の内訳をみると「不快表現／迷惑行為等」（誹謗中傷・危険な行為の撮影投稿・誤情報の拡散等）⁵³が**72.0%**と最も多くを占めており、続いて割合が高い順に「性的な表現」「出会いを求める表現」「スパム行為」「違法行為又は助長」等となっています。

なお、「誤情報の拡散」に関しては、対象期間中の削除数は**87件**となっており、具体的には、24年1月の能登半島地震発生後における不正に募金を募る投稿や人工地震に関する偽情報などを削除しています。

<投稿削除理由の内訳（23年10月～24年3月）>



⁵² 「人の目」による投稿削除数を集計しています。

⁵³ 具体的には、「不快表現」として誹謗中傷、差別的表現、差別表現、差別につながる表現が、「迷惑行為」として危険な行為、チャレンジ行為、撮影禁止区域における撮影行為、周囲への配慮をしない撮影行為、誤情報の拡散が該当します。

3. 投稿削除請求およびプロバイダ責任制限法に基づく開示請求の状況

23年度⁵⁴の削除・開示請求の実績を裁判外の請求および裁判上の請求（訴訟）に分けて示すと次のとおりです。

(1) 裁判外の請求⁵⁵

削除請求件数：234件 (内訳：名誉・信用・プライバシー132件、知的財産97件、その他5件)	
うち削除（一部削除を含む）に至った件数：13件 (内訳：名誉・信用・プライバシー7件、知的財産5件、その他1件)	
開示請求件数：0件	

なお、行政機関からの削除請求の実績はありません。

(2) 裁判上の請求（訴訟）⁵⁶

いずれも実績はありませんでした。

4. アカウントの投稿停止措置等・異議申立ての状況

対象期間において投稿停止措置等の対象となったアカウント数⁵⁷は**月平均 224.5 件**でした。

また、投稿停止措置等に対して疑問・意見等があるユーザーからは、お問い合わせフォームにより問い合わせを受け付けています。対象期間において、投稿停止措置等を受けたユーザーから受けた問い合わせの件数は、**月平均 2.5 件**でした。なお、問い合わせを受けて再審査を行った結果、投稿停止措置等の解除に至った事例はありませんでした。

⁵⁴ 23年4月から24年3月の期間において、当社が請求を受けた件数を集計しています。

⁵⁵ LINE お問い合わせ窓口・著作権侵害の専用の申告フォームから削除・開示請求があった件数を集計しています。

⁵⁶ 24年7月末時点。なお、削除／開示に至った件数には、任意に削除／開示を行った件数も含まれます。

⁵⁷ 公式アカウント・個人アカウントの措置件数の合算となります。

【共通編】

偽・誤情報対策

これまで各サービスごとの項目において紹介してきたように、LINE ヤフーでは規約・ガイドライン等において偽・誤情報である旨が明らかな投稿を禁止し、これに違反する投稿について削除等の対応を行っています。

このような対応に加え、ファクト情報の伝達・支援、啓蒙啓発・リテラシー向上施策にも取り組んでいます。

（ファクト情報の伝達・支援）

ファクト情報の伝達・支援としては、Yahoo!ニュースにおいて偽・誤情報等の打ち消し・注意喚起に有効と考えられる記事をトピックスへ積極的に掲載したり、コメント欄や特設サイトなどにおいて、専門家による解説・フォローアップを行う等の取組を行っています。

また、Yahoo!検索において、新型コロナウイルス関連情報や医療情報といった特定の検索クエリに対応する検索結果ページや、知恵袋における投稿ページの上部等の目立つ場所に公的機関等による正しい情報を掲載しています。

また、LINE NEWS では、中央省庁や NHK 等の信頼できる機関やサイトの情報を紹介したり、ファクトチェック活動の実績や内容が十分であると判断される団体の活動への導線を設けたりすることで、ユーザーの判断を助ける取組を行っています。

これらに加え、ファクトチェック・イニシアティブ（FIJ）や日本ファクトチェックセンター（JFC）の活動に賛同し、資金面での支援に加え、コンテンツ面での連携（特設サイトへのリンク、ファクトチェックコンテンツの Yahoo!ニュースへの配信など）を行っています。

(啓蒙啓発・リテラシー向上)

Yahoo!ニュースでは、啓蒙啓発・リテラシー向上施策として、有識者やメディアと連携してフェイクニュース対策に関する啓蒙啓発コンテンツ制作を行い、ユーザーに対する普及啓発に活用しています。

- ・ 「フェイクニュース」への備え ～デマや不確かな情報に惑わされないために～
<https://news.yahoo.co.jp/special/fakenews/>
- ・ Yahoo!ニュース健診
<https://news.yahoo.co.jp/kenshin/>

その一環として、21年6月よりフェイクニュース対策としてのリテラシー向上授業を実践しています。これまで中学、高校、大学やNPO 団体イベントなどで出張事業等を開催しており、今後も継続していく予定です。

一般財団法人LINE 未来財団（以下「LINE 未来財団」という）では、活用型情報モラル教材「GIGA ワークブック」を開発し、誰でも無償で利用可能な汎用版をHPに掲載・提供⁵⁸しています。また、希望する自治体と連携し、自治体で定める情報モラル育成目標や調査データ等、独自の要素を反映させた各自治体オリジナルの教材として導入を進めています。GIGA ワークブックは、11 都県及び44 市区町村で公式教材として導入が決定されています（24年3月時点）。

学校現場等における情報モラル教育の指導者向けにGIGA ワークブックを用いた指導方法の研修を実施しているほか、小中高における情報モラル教育の実施をサポートするための各種ツールを提供しています。さらに、GIGA ワークブックを使用した授業前後での児童の意識変化調査を行い、データを公開しています。

このほか、子どもたちが災害時においても冷静に情報を活用しながら命を守る行動が取れるよう、「災害時における情報とのつきあい方」に焦点をあてた「情報防災教育」に取り組んでおり、情報リテラシーと防災を掛け合わせた教材「情報防災訓

⁵⁸ <https://kids.yahoo.co.jp/edu/moral/>

練」を HP に掲載し、無償で提供⁵⁹しています。「情報防災訓練」の内容は、デマ等の見極め方や災害時の適切な情報発信の方法、及び災害時に必要な情報や入手方法など、適切な情報の扱い方を身に着けられるものとしています。

（令和 6 年能登半島地震に関連する偽・誤情報対策）

24 年 1 月 1 日に発生した令和 6 年能登半島地震に関連する偽・誤情報の流通・拡散の防止のため、以下のような取組みを行いました。

● 偽・誤情報、詐欺に関する注意喚起

- Yahoo!ニュース コメント欄、知恵袋、Yahoo!ファイナンスのユーザー向けに、各サービスの投稿上部に能登半島地震に関連する偽・誤情報の注意喚起モジュールを掲載しました。
- 注意喚起モジュールに能登半島地震・災害特設ページの URL を掲載することで、ユーザーが偽・誤情報に惑わされないよう啓発を行いました。
- オープンチャットの管理者向けの情報ポータルやオープンチャット上で偽・誤情報、詐欺に関する注意喚起ページを公開し、オープンチャットのトークルームを開いた全てのユーザーに、ポップアップで告知しました。
- オープンチャットの総合トップページ経由の全体へのお知らせに注意喚起文を掲載しました。

（参考）

<https://notice2.line.me/SQUARE/web/document/notice?documentId=20231515&lang=ja>

- LINE NEWS では最新情報まとめページを作成し、「SNS でのデマや詐欺にご注意」の項目で注意喚起を行ったほか、被災地域の一部を対象とした「地域タブ」を設置し信頼性の高い情報にアクセスしやすくしま

⁵⁹ （災害時の適切な情報発信の方法について学ぶ情報リテラシー×防災の教材「情報防災訓練」の第 2 弾“情報発信編”を開発）<https://line-mirai.org/ja/events/detail/63>

した⁶⁰。加えて、まとめページやデマの打ち消し情報などを目立つ場所に掲載したほか、LINE 公式アカウントを通じたプッシュ通知、スマート通知等を活用し信頼性の高い情報発信に取り組みました。

- **偽・誤情報を含む投稿の削除**

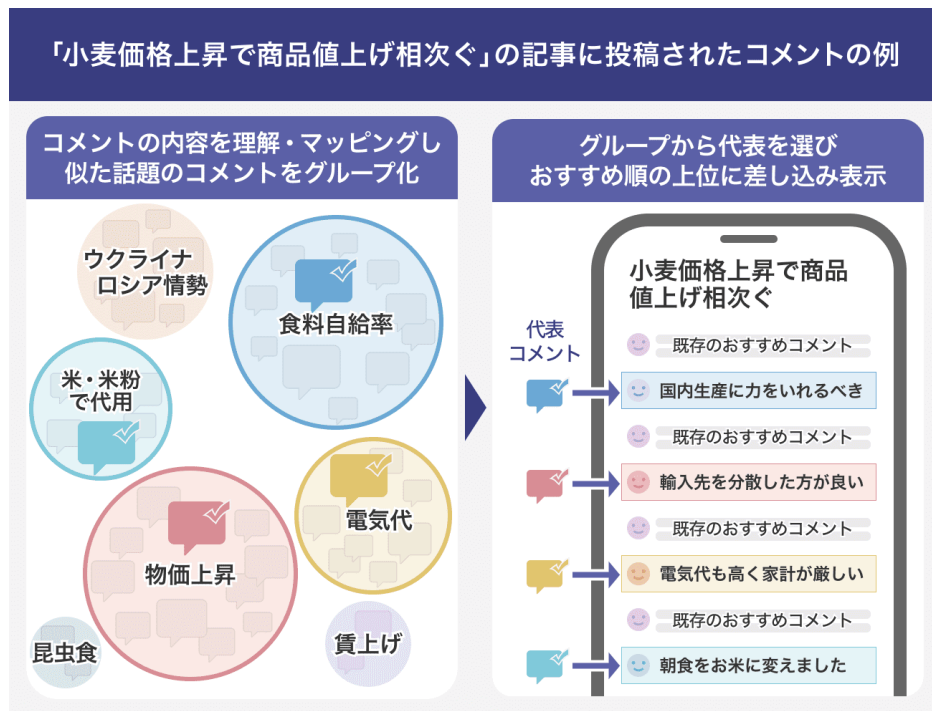
- 能登半島地震発生以降、震災関連のトピックのパトロールを強化し、明らかな偽情報や、不謹慎等のガイドラインに抵触する投稿について削除を行いました。「この地震は人工的に引き起こされた人工地震である」といった投稿や、偽の救助要請のような偽・誤情報が拡散されていることが確認されました。
- 能登半島地震発生以降、「この地震は人工的に引き起こされた人工地震である」といった情報が拡散されました。このような情報の真偽判断の根拠として、VOOM とオープンチャットでは、日本ファクトチェックセンターによるファクトチェック結果を採用しました。
- また、以下のような偽情報に関する注意喚起のためのページなどにおいて、「政府が公式に否定する情報の投稿、およびそのような主張を展開することを目的とする投稿やオープンチャット」を削除することを説明しています。
 - <https://lin.ee/UPfAi5Y/gyjp>
 - <https://lin.ee/8ZPbjWh/gyjp>

⁶⁰ 対象地域にお住まいのユーザーで、LINE による位置情報の取得を許可している場合のみ閲覧可能。

23年度の新たな取組みについて

独自 AI 「コメント多様化モデル」の導入（Yahoo!ニュース コメント欄）

Yahoo!ニュース コメント欄では、23年4月に独自 AI 「コメント多様化モデル」が選んだコメントを優先的に表示することで、コメント一覧の上位に、より多様な意見が表示されやすくなる機能の提供を開始しました。この機能の導入により、多くの人が共感している意見を表示しつつ、視点の違う意見や少数派の意見にも気づきやすくすることを目指しています。



同モデルは、まず同一の記事に対して投稿された各コメントの意味・内容を把握したうえで、それぞれの内容の類似度によってグループ分けし、各グループから抽出した代表的なコメントをコメント欄の上位に表示します。同モデルの導入により、ユーザーが多様な意見を知るきっかけの提供を目指しています。

さらに、似た内容のコメントが並んだ結果、そのコメントの意見が多数派で正しい意見であるかのような印象をもたらし、他のユーザーからも同様の投稿やさらに過激

化した投稿が過度に集中してしまう、いわゆるエコチェンバー現象の軽減効果も期待しています。

なお、本 AI モデルを含むコメントの並び順は、ユーザーからの評価などを踏まえて、引き続きさらなる改善に取り組んでいきます。

AI モデルの学習の改善（知恵袋）

知恵袋では、専門チームによる投稿の判定の補助や自動削除、非表示措置等において AI モデルを活用しています。従来の違反投稿判定モデルでは、教師となるデータの 1 つの要素と判断結果を AI モデルに学習させていましたが、23 年度からは、教師となるデータとして、複数の要素と判断結果を AI モデルに学習させることで、違反投稿判定モデルの判定精度を向上させました。

また、各 AI モデルの教師となるデータを作成する「アノテーション専門のチーム」を新たに発足させました。専門チームが「人の目」でチェックを行った結果を AI に学習させることを目的とする組織となります。

このように、より精度の高い AI に対し、更に精度の高い学習をさせることで、これまで以上に、「人の目」や AI によるモニタリングの精度向上による違反投稿の抑制につながるものと考えています。

管理者向けサポートの拡充（オープンチャット）

オープンチャットの管理者には、自身が管理するオープンチャット内での投稿の削除や、参加者の強制的な退会、新たな管理者を指定する等の権限があります。いずれも、オープンチャットという開かれたコミュニティを管理者自身が健全に保つために必要な権限であると考えています。

オープンチャットでは、このような管理者の皆様向けに、オープンチャットを管理運営される上で、知っておいていただきたい情報や、サービス運営や新機能に関するアップデート情報など、より充実した質の高い管理運営に役立つようなコンテンツを 23 年 12 月から提供しています。

- ・ 管理者向け便利情報まとめ集 (Admins' Hub)

<https://openchat-jp.line.me/admin/top>

また、管理者以外のユーザーがオープンチャットを利用する際の疑問・質問、不安に対して、オープンチャット事務局からの公開情報の範囲で、わかりやすく丁寧にサポートを行う方を「公認メンター」として認定する制度（22年11月開始）があります。23年12月からはその公認メンターの中でのリーダー的役割として「トップメンター」という新たな役割を設置する取組みも開始しました。

- ・ 公認メンター制度とは？

<https://openchat-jp.line.me/admin/mentor>

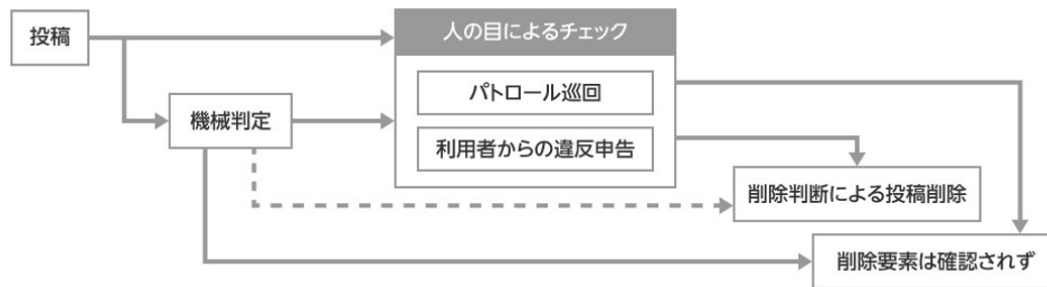
違反投稿の監視体制

LINE ヤフーでは、AI と専門チームによる「人の目」を組み合わせる違反投稿の監視を行っています。

1. AI の仕組み

<Yahoo!ニュース コメント欄・知恵袋・ファイナンス掲示板>

AI については、LINE ヤフーが独自に開発したディープラーニングに特化したスパコン「kukai」等を活用した機械学習システムを導入し、迅速に禁止行為に抵触する投稿を検知できる仕組みを構築しています。具体的な活用方法はサービスによって異なりますが、機械学習システムにより投稿が禁止事項に抵触する内容である確率を判定し、抵触の可能性がある場合は、自動削除を行ったり、専門チームによる確認の優先的なフローに移されることとなっています。



(1) Yahoo!ニュース コメント欄

Yahoo!ニュース コメント欄では「**不適切投稿判定モデル**」をコメントポリシー違反による投稿の自動削除に利用しているほか、これに「**建設的モデル**」「**コメント多様化モデル**」を加えた3種類のモデルにより「おすすめ順」における投稿の表示順序を決定しています。

(不適切投稿判定モデル)

「**不適切投稿判定モデル**」は、過度な批判や誹謗中傷、差別、わいせつや暴力的などのコメントポリシーの各項目に違反するおそれのあるコメントを AI が点数化するモデルです。同モデルは、算出したコメントの点数をもとに、コメントの掲載順位の変更や、自動的な削除などを行います。

モデルの生成方法については、専門チームが「人の目」により判定を行った結果を正解データとして学習し、その判断を再現することとしていますが、学習の際には、LINE ヤフーが持つ大規模テキストデータを言語理解力向上のためにあわせて活用しています。

(建設的モデル)

「**建設的モデル**」は、建設的であると考えられるコメントを上部の順位に表示させるためのモデルです。同モデルでは、「自分の意見を元に議論を喚起する発言」「客観的で、必要であれば根拠を提示している発言」といった評価軸でスコアを算出しています。

具体的には、一定数の一般ユーザーの集団に対し、「建設的コメントとなる条件」の定義を示し、「建設的コメント」を選択できなかったユーザーのみ対象から除外したうえで、記事とコメントのセット（1つの記事に対しコメントが複数個あるもの）を与え、建設的か否かの判断を行ってもらい、その正解データを利用して生成しています。

また、モデル生成後も、効果検証を実施し、導入前と比して、社内担当者の目から見ても適切な並び順となっているか、コメント欄の閲覧者が増えているのか等を参考に、定量的な指標をベースとして、効果の有無を測定しています。

(コメント多様化モデル)

「**コメント多様化モデル**」は、建設的かつ多くの人が共感している意見だけでなく、異なる視点の意見など、より多様なコメントを上位に表示させるためのモデルで

す。詳細については、【共通編】「23年度の新たな取組みについて」「1. 独自 AI 「コメント多様化モデル」の導入 (Yahoo!ニュース コメント欄)」をご参考ください。

(2) 知恵袋

(低品質投稿判定モデル)

「**低品質投稿判定モデル**」は、利用のルールにおいて禁止事項として定められているわいせつ等の投稿や質問/回答になっていない・文意をなさない投稿、過度な批判や誹謗中傷・他人を不快にさせる内容の投稿の判定を行うものです。

同モデルでは、低品質投稿のスコアを算出し、スコアが一定の閾値以下の投稿については、自動的に回答の非表示措置を行うほか、専門チームによる優先的な確認フローへの移送やランキング表示からの除外などの措置が行われています。

(違反投稿判定モデル)

「低品質投稿判定モデル」が利用のルールのうち「誹謗中傷等」「文意不明」「わいせつな内容の投稿」の判定に特化しているのに対し、「**違反投稿判定モデル**」は、知恵袋の投稿におけるすべての禁止行為への違反を対象として判定を行っています。これにより、「低品質投稿判定モデル」における判定を補完して専門チームによる優先的な確認フローへの移送等を行っています。

なお、「**違反投稿判定モデル**」の精度向上に向けた取組については、【共通編】2をご参照ください。

<VOOM・オープンチャット (パトロール・システム) >

VOOM・オープンチャットにおいて利用しているパトロール・プラットフォームでは、ユーザーによるテキストや画像や動画などの投稿について、投稿ガイドライン違反のリスク判定を自動的に行う AI を利用しています。

この AI は、LINE ヤフーのサービスに最適化された違反投稿の検知のシステムであ

り、加えて各サービスに最適化した調整を行うことで、個々のサービスの特性に応じて、ユーザーの投稿を適切に確認できる環境を実現しています。

パトロール・プラットフォームにおいて利用されている AI には、以下の2つがあります。

- **AI 画像フィルター**：AI により画像や動画を解析し、投稿ガイドライン違反の可能性が高い投稿にモニタリングツール上で点数を付与してフラグづけを行います。
- **AI テキストフィルター**：AI によりテキストを解析し、投稿ガイドライン違反の可能性が高い投稿に、モニタリングツール上で点数を付与してフラグづけを行います。

2. 専門チームによる対応体制

(1) 投稿監視体制

23 年度においては、Yahoo!ニュース コメント欄・知恵袋・ファイナンス掲示板については約 70 人体制、オープンチャットと VROOM については約 90 人体制⁶¹の専門チームが 24 時間 365 日稼働で、各サービスにおける違反投稿の検知・判定を行っており、違反投稿等を検知した場合は速やかに投稿の削除等の措置を行いました。

専門チームが検知・判定を行った結果は、AI モデルにおける正解データとして学習され、機械によってその判断が再現されることとなります。

(2) 教育体制

サービスごとに定める投稿ガイドライン等に加えて内部の運用マニュアルを作成し、担当者ごとに判断にぶれが生じることのないように努めています。専門チームにおいては、配属時に 1 ヶ月以上の基礎研修（座学、モニタリング、OJT）を受けたスタッフが対応しています。

⁶¹ いずれも投稿の削除等の監視業務を専門とする人員数をいいます。

禁止事項等に抵触しているか否かについて疑義が生じた投稿については、専門チーム内での協議を経て複眼的な判断を行うだけでなく、必要に応じて各サービスにおける投稿ガイドライン等の制定・改廃担当者や法的判断を行う専門部門へのエスカレーションを実施し、適切な判断がなされるように体制を構築しています。

インターネット上における言論空間の健全化を目指した取組み

1. 研究用データの提供（知恵袋）

LINE ヤフーの開発部門では、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、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ます。

その一環として、知恵袋のデータベースからランダムサンプリングにより抽出した解決済みの質問（約 206 万件）と、それら各質問に対するすべての回答（約 514 万件）について、国立情報学研究所（NII）を通じて研究者に対し提供を行っています⁶²。

（参考）https://www.nii.ac.jp/dsc/idr/yahoo/chiebkr3/Y_chiebukuro.html
<https://research.lycorp.co.jp/jp/softwaredata>

2. 建設的モデルの API の無償提供（Yahoo!ニュース コメント欄）

Yahoo!ニュースでは、20 年 9 月より建設的モデルの API を外部に無償提供しています。同モデルを導入することにより、AI 開発に必要となる大量の学習データの整備や計算コストなどの初期投資をかけずに、自社サービスにおけるコメントの健全化に向けた対策を実施することが可能となり、日本における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につながることを期待されます。

現在、5 社の導入実績があります⁶³。なお、本 AI 技術については、複数の特許を取得済みです。

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

⁶² 19 年 4 月 1 日から 22 年 3 月 31 日を収録期間とした件数です（2024 年度提供版）。

⁶³ 24 年 9 月 1 日時点における導入実績です。

3. 業界団体・官民連携による取組み

全てのユーザーが安心・安全に利用できるソーシャルメディア環境の実現のため、コミュニケーションサービスやアプリなどを展開する関連事業者、ならびに総務省および警察庁をはじめとした関係省庁等とも連携を図りながら、SNS 上の課題への対応を加速し、取組みを強化しています。

● 青少年の LINE 利用環境整備に関する取組み

青少年利用者がトラブルに巻き込まれないように、そして適切に「LINE」アプリを活用いただくために、一般財団法人 LINE みらい財団では情報モラル教育に関する教材を作成してウェブサイトや各種セミナーを通じて提供するとともに、全国の小中高校の児童・生徒や保護者、教員に対してこれまでに 10,000 回以上の出前授業を実施しています。

また、情報モラル／情報リテラシーの啓発活動の強化やネットトラブル防止を目的に、自治体や専門家と協力しながら、青少年のネット利用についての調査研究を自ら行っています。

加えて、「インターネット上でのコミュニケーション」と「対面のコミュニケーション」の違いを子どもたちに学んでもらうためのオリジナル教材を開発し、全国の学校や自治体からの申し込みを受け付けて、青少年の健全なインターネット利用を啓発する講演活動などを行っています。

● LINE を悪用した詐欺に関する注意喚起の掲載

近年、LINE を悪用した様々な詐欺事件が増加しています。これらの詐欺は、高額な金銭を騙し取るものなど、被害者だけでなくその家族や周囲の人々までも巻き込む悲惨な結果をもたらすことがあります。ユーザーが詐欺被害に遭わないために、警察庁、消費者庁、金融庁、国民生活センターと連携して、24 年 3 月、具体的な詐欺の手口や身の守り方について詳しくご紹介するページを公表しました。

(参考) https://fraud-alert.landpress.line.me/fraud_alert/

- **上記以外の取組み**

日本政府も支持し、ニュージーランド政府およびフランス政府によって主導されているテロリストおよび暴力的過激主義的コンテンツに対処するための「クライストチャーチ・コール宣言」に加盟しています。

(参考) クライストチャーチ・コール宣言への LINE の参加

https://www.mofa.go.jp/mofaj/press/release/press4_008739.html