

メディア透明性レポート

(2024 年度版)

LINE ヤフー株式会社

2025 年 5 月

メディア透明性レポート（2024 年度版）

メディア透明性レポートとは	3
【知恵袋編】	5
Yahoo!知恵袋について	5
1. Yahoo!知恵袋の提供目的	5
2. 禁止行為（利用のルール）について	5
3. 禁止行為（利用のルール）違反への対応について	6
24 年度におけるコンテンツモデレーションの状況	6
【ファイナンス掲示板編】	15
Yahoo!ファイナンス掲示板について	15
1. ファイナンス掲示板の提供目的	15
2. 禁止行為について	15
3. 禁止行為に対する違反への対応について	16
24 年度におけるコンテンツモデレーションの状況	16
【LINE オープンチャット編】	23
LINE オープンチャットについて	23
1. LINE オープンチャットの提供目的	23
2. 禁止行為について	23
3. 禁止行為違反への対応について	24
4. 安心安全にご利用いただくためのコンテンツ	24
5. 新規・更新トークルームの表示制限	25
24 年度におけるコンテンツモデレーションの状況	25
【LINE VOOM 編】	33
LINE VOOM について	33
1. LINE VOOM の提供目的	33
2. 禁止行為について	33
3. 禁止行為違反への対応について	34
4. LINE Safety Center-LINE の安心安全ガイド	34
24 年度におけるコンテンツモデレーションの状況	34
【ヤフコメ編】	42
Yahoo!ニュース コメントについて	42
1. ヤフコメの提供目的	42
2. 禁止行為（コメントポリシー）について	42
3. 禁止行為（コメントポリシー）違反への対応について	43
4. ユーザー自身によるコメントの非表示設定	43
5. 投稿時注意メッセージの掲出	43
24 年度におけるコンテンツモデレーションの状況	43
【共通編】	53
偽・誤情報対策	53
24 年度の新たな取組について	56
違反投稿の監視体制	61
1. AI の仕組み	61
2. 専門チームによる対応体制	65
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	67
1. 研究用データの提供（知恵袋）	67
2. 建設的コメント順位付けモデルの API の無償提供（ヤフコメ）	67

3. インターネットセーフティ啓発活動	68
4. 業界団体・官民連携による取組	68

メディア透明性レポートとは

LINE やフーでは、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 やフーでは、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。

また、25 年 4 月には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（情報流通プラットフォーム対処法、以下「情プラ法」といいます）が「特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律」

（プロバイダ責任制限法）の改正法として施行され¹、大規模なプラットフォーム事業者等に対して、削除対応の迅速化と運用状況の透明化を目的とした新たな規律が課されることになりました。LINE ヤフーでは、同年 4 月 30 日に Yahoo!知恵袋、Yahoo!ファイナンス掲示板、LINE オープンチャット及び LINE VOOM の 4 つのサービスが新たな規律の対象として指定されており、今後、指定の日から 3 か月以内に総務省に対し必要な届出を行い、届出の日からこれらのサービスは新たな規律が課される予定となっています。プラットフォーム事業者に求められる役割の変化を踏まえ、LINE ヤフーは本レポートの内容をこれまで以上に充実させて取組の状況の透明化に努めていきます。

本レポートは、24 年度（24 年 4 月 1 日～25 年 3 月 31 日）を対象に、Yahoo!知恵袋、Yahoo!ファイナンス掲示板、LINE オープンチャットおよび LINE VOOM に加え、LINE ヤフーにおける主要な投稿型プラットフォームサービスである Yahoo!ニュースコメントを対象として作成しています（以下、これらのサービスをあわせて「対象サービス」といいます）。

¹ https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/ihoyugai.html

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禁止されています。

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（一時投稿停止）。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投稿停止されたアカウントに対しては、知恵袋の完全投稿停止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。

24 年度におけるコンテンツモデレーションの状況²

1. 被侵害者等からの請求に関する対応状況

LINE ヤフーは、情プラ法上の「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（「被侵害者」）から、「侵害情報送信防止措置」として投稿の削除を求める請求（以下「削除請求」といいます）や同法に基づく「発信者情報開示請求」として投稿者に関する氏名、住所、電話番号等の開

² 知恵袋は日本国内の利用者を主たる対象としたサービスであるため、以下の全ての数値は日本の利用者に関する数値とみなしています。

示請求を受け付けています。また、公的機関から、当該機関が違法・有害情報に該当すると判断した投稿に関する削除要請を受領する場合があります。

知恵袋における 24 年度の対応状況は次のとおりです。

（１） 裁判外の請求

削除請求件数：99 件（23 年度：116 件） （内訳：名誉・信用・プライバシーの侵害 96 件、知的財産 1 件、その他 2 件）	
	うち削除（一部削除を含む）に至った件数：19 件（同：44 件） （内訳：名誉・信用・プライバシーの侵害 18 件、知的財産 1 件）
開示請求件数：5 件（同：9 件） （内訳：名誉・信用・プライバシー 4 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）

（２） 公的機関³からの要請

削除請求件数：7 件（23 年度：8 件） （内訳：法令違反 3 件、部落差別 2 件、名誉・信用・プライバシー 2 件）	
	うち削除（一部削除を含む）に至った件数：7 件（同：4 件） （内訳：法令違反（武器・危険物犯罪）3 件、部落差別 2 件、名誉・信用・プライバシー 2 件）

（３） 裁判上の請求（訴訟）

削除請求件数：11 件（23 年度：9 件） （内訳：人格権侵害 ⁴ 11 件）	
--	--

³ 公的機関からの請求は、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。

⁴ 「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。以下、他サービスにおいても同様です。

削除（一部削除を含む）の判決または決定の件数⁵：3 件 （内訳：人格権侵害 3 件）
開示請求件数：5 件（同：9 件） （内訳：人格権侵害 5 件）
開示（一部開示を含む）の判決または決定の件数：3 件 （内訳：人格権侵害 3 件）

なお、裁判所から削除または開示を行うよう判決又は決定があった場合は、すべてこれに従い削除または開示を行いました。

裁判外の請求がやや減少したほかは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。

2. 削除と投稿停止の実施状況の概要

（1）投稿件数と削除件数

知恵袋における 24 年度の投稿件数⁶は **6,619 万 9,309 件（月平均 551.7 万件（23 年度：5626.6 万件））** でした。また、投稿削除件数⁷は **44 万 4,727 件（月平均 3.7 万件（23 年度：70.4 万件））** でした。

投稿数に対する投稿削除件数の割合⁸についてみると、24 年度は **0.7%** でした⁹。

⁵ 24 年度に判決または決定のあった件数であり、24 年度以前に係属した事件で 24 年度に判決または決定のあった件数も含まれます。以下、開示の判決又は決定の件数も同様です。また、他サービスも同様です。

⁶ 質問投稿、回答投稿に加え、24 年度からは返信投稿も含んでいます。

⁷ 質問投稿、回答投稿に加え、24 年度からは返信投稿も含んでいます。なお、プロフィールのリセット（表示名、紹介文、プロフィール画像等を強制的にデフォルトの表示にすること）も含めると、削除件数は 44 万 5,493 件でした。

⁸ 投稿削除は当該年度以前に行われた投稿についても行われる場合があります、当該年度の投稿に対する投稿削除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）。投稿の削除数（プロフィールリセット件数は含まない）を分子として算出しています。

⁹ なお、23 年度と同様に、投稿件数および投稿削除件数において返信投稿を集計対象外とした場合は、投稿数に対する投稿削除件数の割合は 0.8% でした。

[知恵袋] 四半期ごとの投稿件数・投稿削除件数及び投稿削除割合

四半期（24 年度）	投稿件数	投稿削除件数	投稿削除割合
4-6 月期 （月平均）	17,294,266 件 （5,764,755 件）	111,889 件 （37,296 件）	0.6%
7-9 月期 （月平均）	16,954,261 件 （5,651,420 件）	114,331 件 （38,110 件）	0.7%
10-12 月期 （月平均）	15,253,080 件 （5,084,360 件）	114,181 件 （38,060 件）	0.7%
1-3 月期 （月平均）	16,697,702 件 （5,565,901 件）	104,326 件 （34,775 件）	0.6%
年度合計 （月平均）	66,199,309 件 ¹⁰ （5,516,609 件）	444,727 件 ¹¹ （37,061 件）	0.7% ¹²

＜参考＞ ※24 年度と異なり返信投稿は集計対象外でした。

23 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%
------------------	--------------------------	---------------------	------

投稿削除件数を削除理由別にみると次のとおりです。

削除理由	件数	構成比
荒らし行為・文意不明	134,361	30.2%
誹謗中傷等	112,520	25.3%
わいせつな内容	53,944	12.1%
マルチポスト・自作自演	25,880	5.8%
呼びかけ・募集	24,800	5.6%
不快画像	20,514	4.6%

¹⁰ 23 年度と同様に返信投稿を集計対象外とした場合は、53,204,642 件です。

¹¹ 23 年度と同様に返信投稿を集計対象外とした場合は、429,062 件です。23 年度と比較して削除数が減少した原因としては、ID 非公開機能の廃止や、文意不明の判断フローおよび判断基準の見直しなどが考えられます。ID 非公開機能の廃止の詳細は、【共通編】「24 年度の新たな取組について」の該当箇所をご参照ください。

¹² 23 年度と同様に返信投稿を集計対象外とした場合は、0.8%です。

商用利用	20,361	4.6%
いたずら・不謹慎	13,179	3.0%
差別的表現	6,079	1.4%
著作権違反画像	98	0.0%
その他 ¹³	32,991	7.4%
合計	444,727	100.0%

このように、「荒らし行為・文意不明」「誹謗中傷等」「わいせつな内容」が多い傾向にあります。

（２）投稿停止件数

24年度の投稿停止件数¹⁴は1,156件でした。投稿停止理由別にみると次のとおりです。

投稿停止理由	件数	構成比
利用のルールに繰り返し違反したため	1,043	90.2%
違反行為の性質が重大であると判断したため	113	9.8%
合計	1,156	100.0%

なお、知恵袋では、AI等による自動での投稿停止は行っていません。

3. 削除・投稿停止の端緒別の状況

知恵袋では、違反報告フォームを設け、利用のルールに違反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。また、AIと専門チームによる「人の目」を組み合わせ、自ら違反を探知しています。

¹³ 「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。

¹⁴ 23年度までは投稿停止を受けたID数を公表していましたが、24年度からは投稿停止を行った件数を公表しています。そのため、例えば1つのIDに対して2回の投稿停止措置が行われた場合は、2件と集計しています。以下、他サービスも同様です。

このように、投稿の削除はユーザーからの違反報告を受けて行う場合と自ら探知して行う場合があります、この端緒の別について 24 年度の状況をみると次のとおりです。

端緒	件数	構成比
ユーザーからの違反報告を受けて行った	62,871	14.1%
自ら探知して行った ¹⁵	381,856	85.9%
合計	444,727	100.0%

なお、知恵袋ではユーザーからは投稿の削除に関する違反報告のみを受け付けており、投稿停止措置については、全件、LINE ヤフー自らの探知により行っています。

4. ユーザーからの違反報告に関するデータ

24 年度のユーザーからの違反報告件数は 92 万 7,968 件¹⁶でした。

前出のとおり、ユーザーから少なくとも 1 件以上違反報告があった投稿の全件について専門チームが違反の有無の判定を行っています。判定の結果として削除に至った投稿の件数及び至らなかった投稿の件数及びそれらの理由は次のとおりです。

判定の結果	件数	構成比
削除に至った（理由別）	62,871	7.7%
誹謗中傷等	27,377	(43.5%)
荒らし行為・文意不明	13,489	(21.5%)
不快画像	4,131	(6.6%)
呼びかけ・募集	3,739	(5.9%)
わいせつな内容	3,132	(5.0%)
マルチポスト・自作自演	1,992	(3.2%)

¹⁵ 「1. 被侵害者等からの請求に関する対応状況」に掲載されている情ブラ法に基づく請求を受けて削除した投稿の件数も含まれています。

¹⁶ 参考として、少なくとも 1 件以上違反報告があった投稿の数は、62,871 件でした。

	いたずら・不謹慎	1,914	(3.0%)
	商用利用	1,738	(2.8%)
	差別的表現	1,206	(1.9%)
	著作権違反画像	73	(0.1%)
	その他 ¹⁷	4,080	(6.5%)
	削除に至らなかった（理由別）	749,262	92.3%
	利用のルールへの違反に該当しなかった	749,262	(100.0%)

5. LINE ヤフー自らが探知して行った削除

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探知しています。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探知し「人の目」による審査フローに移しているほか、特に対応の必要性が高いテーマを定めるなどして専門チームのスタッフによる積極的なパトロール巡回も行っています。

なお、知恵袋では AI モデルを用いた自動削除は行っていません。

LINE ヤフー自らが探知して行った投稿削除数を削除理由別にみると次のとおりです。

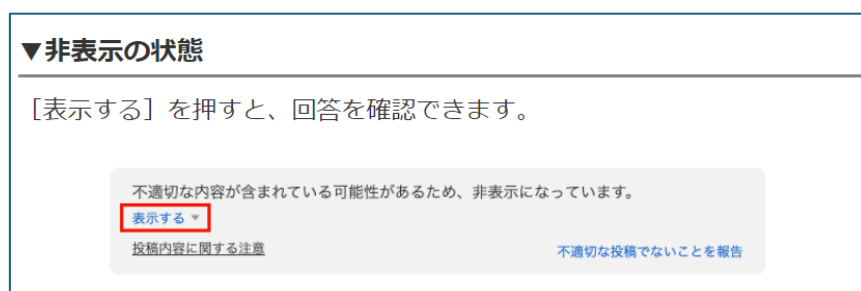
削除理由	件数	構成比
荒らし行為・文意不明	120,872	31.7%
誹謗中傷等	85,143	22.3%
わいせつな内容	50,812	13.3%
マルチポスト・自作自演	23,888	6.3%
呼びかけ・募集	21,061	5.5%
商用利用	18,623	4.9%
不快画像	16,383	4.3%
いたずら・不謹慎	11,265	3.0%
差別的表現	4,873	1.3%
著作権違反画像	25	0.0%

¹⁷ 「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。

その他 ¹⁸	28,911	7.6%
合計	381,856	100.0%

6. 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。なお、投稿の削除とは異なり、下の画像のようにユーザーが「表示する」ボタンを押下した場合には投稿の内容が表示されます。



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 **145.2 万件（月平均 12.1 万件）** であり、23 年度の 165.3 万件（月平均 13.8 万件）から減少しています。なお、これを投稿件数に対する比率としてみると **2.4%**¹⁹ であり、こちらも 23 年度の 2.9% からやや減少しています。

7. 異議申立ての状況

削除や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。

¹⁸ 「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。

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ものも含まれます。

（１） 削除に対する異議申立て

24 年 12 月～25 年 3 月における削除に対する問い合わせ²⁰件数と、問い合わせを受けて再度判定を行った結果再表示に至った件数は、次のとおりです。

項目	件数
削除に対する問い合わせ（うち削除が AI 等によるもの ²¹ ）	65（0）
問い合わせを受けて再表示に至った（うち削除が AI 等によるもの）	16（0）

（２） 投稿停止に対する異議申立て

24 年度における投稿停止に対する問い合わせ²²の件数と、問い合わせを受けて再度判定を行った結果解除に至った件数は、次のとおりです。

項目	件数
投稿停止に対する問い合わせ（うち投稿停止が AI 等によるもの ²³ ）	170（0）
問い合わせを受けて解除に至った（うち投稿停止が AI 等によるもの）	4（0）

24 年度において投稿停止に対する問い合わせの件数は **170 件（月平均 14.2 件）** であり、23 年度（月平均 29.5 件）と比較してほぼ半減しました。投稿停止に対して問い合わせを受けた割合²⁴は **14.7%**であり、昨年度の 12.2%とほぼ同水準となっています。

²⁰ 問い合わせ内容には、削除の理由を問うものなども含まれており、明確に個別の措置の撤回を求める内容に限りません。以下、他サービスにおいても同様です。

²¹ 知恵袋では、AI 等による自動での削除は行っていません。

²² 問い合わせ内容には、アカウント停止措置を受けているかどうかの確認なども含まれており、明確に個別の措置の撤回を求める内容に限りません。以下、他サービスにおいても同様です。

²³ 知恵袋では、AI 等による自動での投稿停止措置は行っていません。

²⁴ 投稿停止措置件数を分母、投稿停止に関する問い合わせ件数を分子として計算しています。なお、問い合わせの対象投稿停止措置は、当該年度以前に行われていた場合も含むため、当該年度に行われた投稿停止措置に対する問い合わせ件数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。

【ファイナンス掲示板編】

Yahoo!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、ユーザーが相互に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²⁵。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²⁶。

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。

【掲示板】禁止行為、投稿に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。

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

²⁵ 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、一定期間後予告なく削除する場合があります。

²⁶ 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。

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。

24 年度におけるコンテンツモデレーションの状況²⁷

1. 被侵害者等からの請求に関する対応状況

ファイナンス掲示板における 24 年度の対応状況は次のとおりでした。

(1) 裁判外の請求

削除請求件数：56 件（23 年度：20 件） （内訳：名誉・信用・プライバシー26 件、著作権 30 件）	
	うち削除（一部削除を含む）に至った件数：42 件（同：8 件） （内訳：名誉・信用・プライバシー12 件、著作権 30 件）
開示請求件数：12 件（同：14 件） （内訳：名誉・信用・プライバシー12 件）	
	うち開示（一部開示を含む）に至った件数：0 件（同：2 件） （内訳：名誉・信用・プライバシー0 件）

²⁷ ファイナンス掲示板は日本国内の利用者を主たる対象としたサービスであるため、以下の全ての数値は日本の利用者に関する数値とみなしています。

24 年度は著作権侵害を理由とした削除請求が増加しました。全体の削除請求件数は 22 年度の 67 件とほぼ同水準です。

（２） 公的機関からの要請

24 年度においては、公的機関からの削除要請はありませんでした。

（３） 裁判上の請求（訴訟）

削除請求件数：4 件（23 年度：0 件） （内訳：人格権侵害 4 件）
削除（一部削除を含む）の判決または決定の件数：0 件
開示請求件数：46 件（同年度：20 件） （内訳：人格権侵害 45 件、営業権 1 件）
開示（一部開示を含む）の判決または決定の件数：17 件 （内訳：人格権侵害 15 件、営業権 1 件、知財権 1 件）

なお、裁判所から削除または開示を行うよう判決又は決定があった場合は、すべてこれに従い削除または開示を行いました。

2. 削除と投稿停止の実施状況の概要

（１） 投稿件数と削除件数

ファイナンス掲示板における 24 年度の投稿件数 **2,941 万 5,652 件（月平均 245.1 万件（23 年度：2742.2 万件））** でした。また、削除件数²⁸は **49 万 2,236 件（月平均 4.1 万件（23 年度：45.7 万件））** でした。

²⁸ 24 年度からは特に注記がない限りプロフィールのリセット（表示名、プロフィール画像等を強制的にデフォルトの表示にすること）も含んでいます。

投稿数に対する投稿削除件数²⁹の割合³⁰についてみると、24 年度は **1.7%**であり、23 年度と同水準になっています。

[ファイナンス掲示板] 四半期ごとの投稿件数・投稿削除件数及び投稿削除割合

四半期（24 年度）	投稿件数	投稿削除件数	投稿削除割合
4-6 月期 （月平均）	7,470,276 件 （2,490,092 件）	131,339 件 （43,780 件）	1.8%
7-9 月期 （月平均）	7,683,794 件 （2,561,265 件）	106,944 件 （35,648 件）	1.4%
10-12 月期 （月平均）	6,924,010 件 （2,308,003 件）	125,950 件 （41,983 件）	1.8%
1-3 月期 （月平均）	7,337,572 件 （2,445,857 件）	123,540 件 （41,180 件）	1.7%
年度合計 （月平均）	29,415,652 件 （2,451,304 件）	487,773 件 （40,648 件）	1.7%

<参考>

23 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%
------------------	--------------------------	---------------------	------

削除件数を削除理由別にみると次のとおりです。

削除理由	件数	構成比
誹謗、中傷、わいせつな情報など	153,215	31.1%
商用・宣伝目的	126,975	25.8%
カテゴリ違い・スレッド違い	112,731	22.9%
重複投稿・マルチポスト	82,397	16.7%
悪質リンク	45	0.0%
その他	16,873	3.4%

²⁹ 投稿の削除数であり、プロフィールリセット数は含んでいません。

³⁰ 投稿の削除数（プロフィールリセット件数は含まない）を分母として算出しています。

合計	492,236	100.0%
----	---------	--------

(2) 投稿停止件数

24 年度の投稿停止件数は 4,408 件でした³¹。投稿停止理由別にみると次のとおりです。

投稿停止理由	件数	構成比
著しい規約違反の投稿	2,572	58.3%
複数回にわたる規約違反の投稿	1,836	41.7%
合計	4,408	100.0%

なお、ファイナンス掲示板では、AI 等による自動での投稿停止は行っていません。

3. 削除・投稿停止の端緒別の状況

ファイナンス掲示板では、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探知に努めており、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。

このように、投稿の削除はユーザーからの違反報告を受けて行う場合と自ら探知して行う場合があります。この端緒の別について 24 年度の状況をみると次のとおりです。

端緒	件数	構成比
ユーザーからの違反報告を受けて行った	262,887	53.4%
自ら探知して行った ³²	229,349	46.6%
合計	492,236	100.0%

³¹ 23 年度は投稿停止の対象となった ID 数を集計し 898 件でした。なお、24 年度からは投稿停止を行った件数を公表しているため、例えば 1 つの ID に対して 2 回の投稿停止措置が行われた場合は、2 件と集計しています。

³² 「1. 被侵害者等からの請求に関する対応状況」に掲載されている情ブラ法に基づく請求を受けて削除した投稿の件数も含まれています。

なお、ファイナンスではユーザーからは投稿の削除に関する違反報告のみを受け付けており、投稿停止措置については、全件、LINE ヤフー自らの探知により行っています。

4. ユーザーからの違反報告に関するデータ

(1) ユーザーからの違反報告の状況

24 年度のユーザーからの違反報告件数を報告理由別にみると次のとおりです。

ユーザーが選択した報告理由	件数	割合
アダルト・グロ・罵詈雑言	434,617	30.3%
悪質な投稿を行うユーザー	295,214	20.6%
カテゴリ、スレッドと無関係	149,139	10.4%
同じ内容を繰り返し投稿	145,028	10.1%
広告、もしくは PR	140,541	9.8%
著作権、知的所有権の侵害	45,954	3.2%
個人情報を含む投稿	31,736	2.2%
その他	192,293	13.4%
合計	1,434,522 ³³	100.0%

(2) ユーザーからの違反報告に関する対応状況

前述のとおり、ユーザーから少なくとも 1 件以上違反報告があった投稿の全件について専門チームが違反有無の判定を行っています。判定の結果として削除に至った投稿の件数及び至らなかった投稿の件数、またそれらの理由は次のとおりです。

判定の結果	件数	構成比
削除に至った（理由別）	262,887	34.6%
カテゴリ違い・スレッド違い	76,584	(29.1%)
誹謗、中傷、わいせつな情報など	68,063	(25.9%)
商用・宣伝目的	54,188	(20.6%)

³³ 24 年度からは、LINE ヤフー自らが違反報告を行った件数を差し引き、ユーザーが行った違反報告のみを集計しています。また、参考として、少なくとも 1 件以上違反報告があった投稿の数は、758,747 件でした。

	重複投稿・マルチポスト	49,466	(18.8%)
	悪質リンク	42	(0.0%)
	その他	14,544	(5.5%)
削除に至らなかった（理由別）		495,860	65.4%
	禁止事項への違反に該当しなかった	495,860	(100%)

5. LINE ヤフー自らが探知して行った削除

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、違反報告がない投稿についても積極的な探知に努めており、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、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。

LINE ヤフー自らが探知して行った投稿削除数を削除理由別にみると次のとおりです。

削除理由	件数	構成比
誹謗、中傷、わいせつな情報など	85,152	37.1%
商用・宣伝目的	72,787	31.7%
カテゴリ違い・スレッド違い	36,147	15.8%
重複投稿・マルチポスト	32,931	14.4%
悪質リンク	3	0.0%
その他	2,329	1.0%
合計	229,349	100.0%

このうち、AI 等による自動での削除件数を削除理由別にみると次のとおりです。

削除理由	件数	構成比
重複投稿およびキーワード削除	75,875	83.2%
商用・宣伝目的	13,420	14.7%
誹謗、中傷、わいせつな情報など	1,892	2.1%
合計	91,187	100.0%

6. 異議申立ての状況

削除や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。

(1) 削除に対する異議申立て

25 年 3 月における削除に対する問い合わせ件数と、問い合わせを受けて再度判定を行った結果再表示に至った件数は、次のとおりです。

項目	件数 (25 年 3 月)
削除に対する問い合わせ (うち削除が AI 等によるもの)	4 (0)
問い合わせを受けて再表示に至った (うち削除が AI 等によるもの)	0 (0)

(2) 投稿停止に対する異議申立て

24 年度における投稿停止に対する問い合わせの件数と、問い合わせを受けて再度判定を行った結果解除に至った件数は、次のとおりです。

項目	件数
投稿停止に対する問い合わせ (うち投稿停止が AI 等によるもの ³⁴)	273 (0)
問い合わせを受けて解除に至った (うち投稿停止が AI 等によるもの)	0 (0)

24 年度において投稿停止に対する問い合わせの件数は **273 件 (月平均 22.8 件)** であり、23 年度の 64 件 (月平均 5.3 件) から増加しました。投稿停止に対して問い合わせを受けた割合は **6.2%**でした³⁵。

³⁴ ファイナンス掲示板では、AI 等による自動での投稿停止は行っていません。

³⁵ 23 年度までは、投稿停止を行った件数ではなく、投稿停止措置を受けた ID 数を集計していました。なお、23 年度における、投稿停止を受けた ID 数に対する、投稿停止に関する問い合わせの件数の割合は、7.1%でした。

【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。

オープンチャットでは、トークルームへの招待が URL や QR コードの共有で簡単にでき、LINE の友だち追加をしなくても、グループトークでコミュニケーションを楽しめます。グループトークには最大 5,000 人まで参加できます³⁶。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、オープンチャット禁止規定が適用されます。

オープンチャット禁止規定：

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

オープンチャット禁止規定については、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ренд、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

³⁶ 管理者が拡張申請することで、更に定員数を拡張することも可能です。

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。

なお、安心・安全ガイドラインでは、オープンチャット禁止規定をわかりやすく解説しています。

安心・安全ガイドライン：

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

3. 禁止行為違反への対応について

オープンチャット禁止規定への違反と判定された投稿等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ユーザーの LINE 個人アカウント（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³⁷を行うことがあります。

4. 安心安全にご利用いただくためのコンテンツ

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/>

また、24 年度には、ユーザー間で安心・安全なコミュニケーションを促進するため、トークルームにおけるルールやマナーに関する注意喚起を目的としたスタンプを募集し紹介しています。

³⁷ 「投稿停止措置」とは、個人アカウントの投稿機能を一時的または永久的に停止する措置をいいます。以下同様。

【5周年企画】オプチャで使える便利スタンプ大集合：

https://openchat-jp.line.me/topic/5th_sticker

5. 新規・更新トークルームの表示制限

オープンチャットでは、新規で作成されたトークルームおよびトークルーム名などの情報が更新されたトークルームについて、オープンチャットのメイン画面や検索エンジンの検索結果に一定時間表示されないよう制限を設け³⁸、安全で適切なコミュニティ運営をサポートし、ユーザーが安心して参加できる環境づくりを行っています。

24年度におけるコンテンツモデレーションの状況

1. 被侵害者等からの請求に関する対応状況

オープンチャットにおける24年度の対応状況は次のとおりでした。

(1) 裁判外の請求³⁹

削除請求件数：752件（23年度：346件） （内訳：名誉・信用・プライバシー718件、知的財産25件、ヘイトスピーチ9件）	
	うち削除（一部削除を含む）に至った件数：452件（同：41件） （内訳：名誉・信用・プライバシー431件、知的財産13件、ヘイトスピーチ8件）
開示請求件数：4件（同：5件） （内訳：名誉・信用・プライバシー3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）

³⁸ <https://notice2.line.me/SQUARE/web/document/notice?documentId=100010254&lang=ja>

³⁹ LINE お問い合わせ窓口と書面により削除・開示請求があったうち、請求の根拠となる権利が明示されていた件数を集計しています。

(2) 裁判上の請求(訴訟)

削除請求件数：0 件（23 年度：6 件）
削除（一部削除を含む）の判決または決定の件数：0 件
開示請求件数：8 件（同：17 件） （内訳：人格権 7 件、営業権 1 件）
開示（一部開示を含む）の判決または決定の件数：8 件 （内訳：人格権 8 件）

2. 削除と投稿停止の実施状況の概要⁴⁰

(1) 投稿件数と削除件数

オープンチャットにおける 24 年度の投稿件数⁴¹は **55 億 1,482 万 8,787 件（月平均 4 億 5956.9 万件）** でした。また、削除件数⁴²は **698 万 2,455 件（月平均 58.2 万件）** でした。

[オープンチャット] 四半期ごとの投稿件数・削除件数及び削除割合

四半期（24 年）	投稿件数	削除件数	削除割合
4-6 月期 （月平均）	1,342,836,993 件 (447,612,331 件)	1,873,376 件 (624,459 件)	0.1%
7-9 月期 （月平均）	1,545,314,687 件 (515,104,896 件)	2,033,098 件 (677,699 件)	0.1%

⁴⁰ 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が集計の対象となります。オープンチャットに関する以下の集計も同様です。

⁴¹ オープンチャットの投稿件数は、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含んでいます。

⁴² 24 年度からは、特に注記のない限り、投稿の削除だけでなく、ニックネーム・プロフィール画像の削除、トークルームの削除、トークルーム名・説明・ルームメイン画像の削除なども含んでいます。

10-12 月期 (月平均)	1,274,963,631 件 (424,987,877 件)	1,538,451 件 (512,817 件)	0.1%
1-3 月期 (月平均)	1,351,713,476 件 (450,571,159 件)	1,536,010 件 (512,003 件)	0.1%
年度合計 (月平均)	5,514,828,787 件 (459,569,066 件)	6,980,935 件 (581,745 件)	0.1%

削除件数を削除理由別にみると次のとおりです。

削除理由	件数（うち AI 等 による削除件数）	構成比
キーワード削除	2,879,277 (2,879,277)	41.2%
出会いを求める行為	1,828,659 (424,817)	26.2%
ユーザーの安全性に関わる行為等の割合	975,434 (744,511)	14.0%
わいせつな内容	733,981 (157,280)	10.5%
荒らし行為・その他の迷惑行為	222,884 (97,965)	3.2%
個人情報の掲載・収集	92,723 (39,116)	1.3%
誹謗中傷・暴言	82,315 (2,763)	1.2%
違法行為（違法行為の助長）	7,567 (173)	0.1%
その他	158,095 (33,633)	2.3%
合計	6,980,935 (4,379,535)	100.0%

「キーワード削除」による自動削除が最も多く、次いで「出会いを求める行為」が多くなっています。なお、「その他」には偽情報（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ものも含まれており、2,663 件でした。

(2) 投稿停止件数

24年度の投稿停止件数は39万9,441件でした。投稿停止理由別にみると次のとおりです。

投稿停止理由	件数（うち AI 等による投稿停止件数）	構成比
荒らし行為・その他の迷惑行為	198,830 (165,211)	49.8%
ユーザーの安全性に関わる行為等 ⁴³	164,384 (164,384)	41.2%
出会いを求める行為	30,790 (4)	7.7%
わいせつな内容	2,856 (1,675)	0.7%
違法行為の助長	226 (1)	0.1%
個人情報の掲載・収集	87 (0)	0.0%
誹謗中傷・暴言	41 (0)	0.0%
その他 ⁴⁴	2,227 (0)	0.6%
合計	399,441 (331,275)	100.0%

3. 削除の端緒別の状況

オープンチャットでは、投稿に「通報ボタン」を設置し、禁止規定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⁴⁵。一方で、違反報告がない投稿についても機械的な探知手段の活用や巡回パトロールによる積極的な探知に努めています。

⁴³ 他の項目に該当するものを除いています。

⁴⁴ 不適切な商用利用や知的財産権侵害などが含まれます。

⁴⁵ 投稿のほか、トークルームのメイン画面およびユーザーのプロフィール画面にも通報ボタンを設置し、同様に対応しています。

このように、投稿の削除はユーザーからの違反報告を受けて行う場合と自ら探知して行う場合があります、この端緒の別について 24 年度の状況をみると次のとおりです。

端緒	件数	構成比
ユーザーからの違反報告を受けて行った	297,773	4.3%
自ら探知して行った	6,683,162	95.7%
合計	6,980,935	100.0%

4. ユーザーからの違反報告に関するデータ

(1) ユーザーからの違反報告の状況

24 年度のユーザーからの違反報告件数を報告理由別にみると次のとおりです。

ユーザーが選択した報告理由	件数	割合
迷惑行為の件数	1,564,456	40.3%
性的いやがらせ / 出会い目的	765,887	19.7%
スパム/宣伝目的	692,566	17.8%
トピックと無関係な内容	259,717	6.7%
詐欺	109,402	2.8%
なりすまし	68,941	1.8%
他人を攻撃したり不快にしたりする	2,957	0.1%
個人を特定できる	1,128	0.0%
法令違反や犯罪行為に関連する	874	0.0%
事実と異なり、社会的に混乱を招く恐れがある	818	0.0%
その他	417,055	10.7%
合計	3,883,801	100.0%

(2) ユーザーからの違反報告に関する対応状況

上記の違反報告は 1 件の投稿に対し複数のユーザーから行われる場合に複数件と集計しています。違反報告を受けた投稿の全件について違反の有無の判定が行われます。その判定の結果として削除に至った件数及び至らなかった件数及びそれらの理由は次のとおりです。

判定の結果		件数（うち AI 等による件数）	構成比
削除に至った（理由別）		297,773（19,356）	7.8%
	荒らし行為・その他の迷惑行為	77,940（93）	（26.2%）
	わいせつ表現	71,436	（24.0%）
	出会いを求める行為	51,356	（17.2%）
	誹謗中傷・暴言	50,025	（16.8%）
	ユーザーの安全性に関わる行為等	25,886（19,263）	（8.7%）
	個人情報の掲載・収集	2,803	（0.9%）
	違法行為（違法行為の助長）	1,911	（0.6%）
	その他	16,416	（0.0%）
削除に至らなかった（理由別）		3,509,795	92.2%
	禁止事項への違反に該当しなかった	3,509,795	（100.0%）

5. LINE ヤフー自らが探知して行った削除

オープンチャットにおいては、違反報告がない投稿についても機械的な探知手段の活用や巡回パトロールによる積極的な探知に努めています。

LINE ヤフー自らが探知して行った投稿削除数を削除理由別にみると次のとおりです。

削除理由	件数	構成比
キーワード削除	2,879,277	43.1%
出会いを求める行為	1,777,303	26.6%
ユーザーの安全性に関わる行為等	949,548	14.2%
わいせつな内容	662,545	9.9%
荒らし行為・その他の迷惑行為	144,944	2.2%
個人情報の掲載・収集	89,920	1.3%
誹謗中傷・暴言	32,290	0.5%
違法行為（違法行為の助長）	5,656	0.1%
その他	141,679	0.0%
合計	6,683,162	100.0%

このうち、AI 等による自動での削除件数を削除理由別にみると次のとおりです。

削除理由	件数	構成比
キーワード削除	2,879,277	66.0%
ユーザーの安全性に関わる行為等	725,248	16.6%
出会いを求める行為	424,817	9.7%
わいせつな内容	157,280	3.6%
荒らし行為・その他の迷惑行為	97,872	2.2%
個人情報の掲載・収集	39,116	0.9%
誹謗中傷・暴言	2,763	0.1%
違法行為（違法行為の助長）	173	0.0%
その他	33,633	0.8%
合計	4,360,179	100.0%

6. 異議申立ての状況

削除や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います。

（１） 削除に対する異議申立て

24 年度における削除に対する問い合わせ件数と、問い合わせを受けて再度判定を行った結果再表示に至った件数は、次のとおりです。

項目	件数
削除に対する問い合わせ（うち削除が AI 等によるもの）	279（8）
問い合わせを受けて再表示に至った（うち削除が AI 等によるもの）	2（0）

（２） 投稿停止に対する異議申立て

24 年度における投稿停止に対する問い合わせの件数と、問い合わせを受けて再度判定を行った結果解除に至った件数は、次のとおりです。

項目	件数
投稿停止に対する問い合わせ（うち投稿停止が AI 等によるもの）	3,186（61）
問い合わせを受けて解除に至った（うち投稿停止が AI 等によるもの）	2（2）

【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るなどにより、アカウントや動画の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 VOOM コミュニティー利用規則」が適用されます。

LINE VOOM コミュニティー利用規則：

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

利用規則については、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、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

利用規則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/>

24 年度におけるコンテンツモデレーションの状況

1. 被侵害者等からの請求に関する対応状況

VOOM における 24 年度の対応状況は次のとおりでした。

⁴⁶ 「投稿停止措置」とは、個人アカウントの投稿機能（VOOM 投稿だけでなく、ストーリー投稿およびコメント投稿も含む）を一時的または永久的に停止する措置をいいます。以下同様。

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。以下同様。

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。以下同様。

（１） 裁判外の請求⁴⁹

削除請求件数：116 件（23 年度：234 件） （内訳：名誉・信用・プライバシー42 件、知的財産 74 件）	
	うち削除（一部削除を含む）に至った件数：4 件（23 年度：13 件） （内訳：名誉・信用・プライバシー3 件、知的財産 1 件）
開示請求件数：1 件（23 年度：0 件） （内訳：その他 ⁵⁰ 1 件）	

（２） 裁判上の請求（訴訟）

いずれも実績はありませんでした。

2. 削除と投稿停止の実施状況の概要⁵¹

（１） 投稿件数と削除件数

VOOM における 24 年度の投稿件数⁵²は **4 億 0,333 万 1,897 件（月平均 3,361.1 万件）** でした。また、削除件数⁵³は **305 万 5,002 件（月平均 25.5 万件）** でした。

⁴⁹ 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・開示請求があったうち、請求の根拠となる権利が明示されていた件数を集計しています。

⁵⁰ 名誉・信用・プライバシー、知的財産のいずれにも該当しないものをいいます。

⁵¹ 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を、日本の利用者として集計しています。

⁵² VOOM の投稿件数は、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、ストーリー投稿、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。なお、23 年度は各投稿の公開範囲の設定によっては一部が集計の対象外となっていました。24 年度からは公開範囲の設定にかかわらずすべてを集計しています。

⁵³ VOOM 投稿、ストーリー投稿、コメント・リプライの削除をいいます。

[VOOM] 四半期ごとの投稿件数・削除件数及び削除割合

四半期（24 年）	投稿件数	削除件数	削除割合
4-6 月期 （月平均）	95,064,264 件 (31,688,088 件)	753,947 件 (251,316 件)	0.8%
7-9 月期 （月平均）	110,526,095 件 (36,842,032 件)	947,061 件 (315,687 件)	0.9%
10-12 月期 （月平均）	96,245,838 件 (32,081,946 件)	701,892 件 (233,964 件)	0.7%
1-3 月期 （月平均）	101,495,700 件 (33,831,900 件)	652,102 件 (217,367 件)	0.6%
年度合計 （月平均）	403,331,897 件 (33,610,991 件)	3,055,002 件 (254,584 件)	0.8%

削除件数を削除理由別にみると次のとおりです。

削除理由	件数	構成比
AI 等による削除	1,594,995	52.2%
不快表現／迷惑行為	949,539	31.1%
性的な表現	294,397	9.6%
スパム行為	86,823	2.8%
違法行為又は助長する表現	53,174	1.7%
出会いを求める表現	26,099	0.9%
自殺、自傷に関する表現	17,451	0.6%
悪質な宣伝行為	3,207	0.1%
その他 ⁵⁴	29,317	1.0%
合計	3,055,002	100.0%

AI 等による削除においては特にスパム行為が多い傾向にあります。AI 等による削除を除くと、「不快表現/迷惑行為」「性的な表現」が多い傾向にあります。なお、

⁵⁴ LINE ヤフーのアカウントであると誤認させる行為など、LINE ヤフーのサービス運営に支障をきたす行為などを含みます。

「不快表現/迷惑行為」には「誤情報の拡散」による削除件数（1,223 件）が含まれています。

（２）投稿停止件数

24 年度の投稿停止件数は 12 万 8,607 件でした。投稿停止理由別にみると次のとおりです。

投稿停止理由	件数	構成比
スパム行為	108,039	84.0%
違法行為又は助長する表現	5,106	4.0%
性的な表現	5,000	3.9%
悪質な宣伝行為	1,669	1.3%
不快表現/迷惑行為	927	0.7%
出会いを求める表現	441	0.3%
AI 等による件数	348	0.3%
自殺、自傷に関する表現	3	0.0%
その他 ⁵⁵	7,074	5.5%
合計	128,607	100.0%

なお、AI 等による自動での投稿停止の理由は、すべて、荒らし行為/スパム行為でした。

3. 削除・投稿停止の端緒別の状況

VOOM では、投稿ごとに「通報ボタン」を設置し、利用規約に違反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⁵⁶。一方で、違反報告がない投稿についても機械的な探知手段の活用や巡回パトロールによる積極的な探知に努めています。

⁵⁵

⁵⁶ VOOM 投稿のほか、ストーリー投稿、コメント・リプライにも通報ボタンを設置し、同様に対応しています。

このように、投稿の削除はユーザーからの違反報告を受けて行う場合と自ら探知して行う場合があります、この端緒の別について 24 年度の状況をみると次のとおりです。

端緒	件数	構成比
ユーザーからの違反報告を受けて行った	286,100	9.4%
自ら探知して行った	2,768,902	90.6%
合計	3,055,002	100.0%

また、投稿停止の端緒の別について 24 年度の状況を見ると次のとおりです。

端緒	件数	構成比
自ら探知して行った	88,443	68.8%
ユーザーからの申出に基づき行った	40,161	31.2%
被侵害者本人（代理人）からの申出に基づき行った	3	0.0%
合計	128,607	100.0%

4. ユーザーからの違反報告に関するデータ

（１） ユーザーからの違反報告の状況

24 年度のユーザーからの違反報告件数を報告理由別にみると次のとおりです。

ユーザーが選択した報告理由	件数	割合
迷惑行為	675,144	41.3%
スパム/宣伝目的	334,643	20.5%
性的いやがらせ/出会い目的	183,235	11.2%
著作権侵害	12	0.0%
その他	454,706	27.8%
合計	1,647,740	100.0%

（２） ユーザーからの違反報告に関する対応状況

上記の違反報告は1件の投稿に対し複数のユーザーから行われる場合に複数件と集計しています。違反報告を受けた投稿の全件について違反の有無の判定が行われます。その判定の結果として削除に至った件数及び至らなかった件数及びそれらの理由は次のとおりです。

判定の結果		件数	構成比
削除に至った（理由別）		286,100	17.5%
	AI 等による件数	153,905	(53.8%)
	不快表現/迷惑行為 ⁵⁷	79,027	(27.6%)
	性的な表現	22,870	(8.0%)
	スパム行為	12,239	(4.3%)
	出会いを求める表現	5,275	(1.8%)
	違法行為又は助長する表現	3,412	(1.2%)
	出会いを求める表現	5,275	(1.8%)
	自殺、自傷に関する表現の件数	623	(0.2%)
	悪質な宣伝行為	565	(0.2%)
	その他	8,184	(2.9%)
削除に至らなかった（理由別）		1,348,016	82.5%
	禁止事項への違反に該当しなかった	1,348,016	(100.0%)

5. LINE ヤフー自らが探知して行った削除

VOOM においては、違反報告がない投稿についても機械的な探知手段の活用や巡回パトロールによる積極的な探知に努めています。

LINE ヤフー自らが探知して行った投稿削除数を削除理由別にみると次のとおりです。

⁵⁷ うち「誤情報の拡散」による削除件数は147件でした。

削除理由	件数	構成比
AI 等による削除	1,441,090	52.0%
不快表現／迷惑行為 ⁵⁸	870,512	31.4%
性的な表現	271,527	9.8%
スパム行為	74,584	2.7%
違法行為又は助長する表現	49,762	1.8%
出会いを求める表現	20,824	0.8%
自殺、自傷に関する表現	16,828	0.6%
悪質な宣伝行為	2,642	0.1%
その他	21,133	0.8%
合計	2,768,902	100.0%

6. 異議申立ての状況

削除や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います。

(1) 削除に対する異議申立て

24 年度における削除に対する問い合わせ件数と、問い合わせを受けて再度判定を行った結果再表示に至った件数は、次のとおりです。

項目	件数
削除に対する問い合わせ（うち削除が AI 等によるもの）	42 (0)
問い合わせを受けて再表示に至った（うち削除が AI 等によるもの）	1 (0)

⁵⁸ うち「誤情報の拡散」による削除件数は 1,076 件でした。

(2) 投稿停止に対する異議申立て

24年度における投稿停止に対する問い合わせの件数と、問い合わせを受けて再度判定を行った結果解除に至った件数は、次のとおりです。

項目	件数
投稿停止に対する問い合わせ	7 (0)
問い合わせを受けて解除に至った	0 (0)

Yahoo!ニュース コメントについて

1. ヤフコメの提供目的

Yahoo!ニュース コメント（以下「ヤフコメ」といいます）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

ヤフコメ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、コメントの投稿に当たっては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います。

24 年度におけるコンテンツモデレーションの状況⁵⁹

1. 被侵害者等からの請求に関する対応状況

ヤフコメにおける 24 年度の対応状況は次のとおりで、いずれも前年度とほぼ同水準でした。

⁵⁹ ヤフコメは日本国内の利用者を主たる対象としたサービスであるため、以下の全ての数値は日本の利用者に関する数値とみなしています。

(1) 裁判外の請求

削除請求件数：4 件（23 年度：3 件） （内訳：名誉・信用・プライバシー4 件）	
	うち削除（一部削除を含む）に至った件数：1 件（同：1 件）
開示請求件数：5 件（同：5 件） （内訳：名誉・信用・プライバシー4 件、私生活の平穏 1 件）	
	うち開示（一部開示を含む）に至った件数：0 件（同：0 件）

(2) 公的機関からの要請

24 年度においては、公的機関からの削除要請はありませんでした。

(3) 裁判上の請求（訴訟）

削除請求件数：0 件（23 年度：0 件）	
削除（一部削除を含む）の判決または決定の件数：0 件	
開示請求件数：11 件（同：9 件） （内訳：人格権侵害 11 件）	
開示（一部開示を含む）の判決または決定の件数：5 件 （内訳：人格権侵害 5 件）	

なお、裁判所から削除又は開示を行うよう判決又は決定があった場合は、すべてこれに従い削除または開示を行いました。

2. 削除と投稿停止の実施状況の概要

（１）投稿件数と削除件数

ヤフコメにおける 24 年度の投稿件数⁶⁰は **1 億 1,399 万 5832 件（月平均 950.0 万件（昨年度：1 億 1,127.2 万件））**であり、削除件数⁶¹は **127 万 7,938 件（月平均 10.6 万件（23 年度（137.8 万件））**でした。投稿件数に対する投稿削除件数の割合⁶²についてみると、24 年度は **1.1%**と 23 年度（1.2%）とほぼ同水準でした。

[ヤフコメ] 四半期ごとの投稿件数・投稿削除件数及び投稿削除割合

四半期（24 年度）	投稿件数	投稿削除件数	投稿削除割合
4-6 月期 （月平均）	27,624,544 件 （9,208,181 件）	306,209 件 （102,070 件）	1.1%
7-9 月期 （月平均）	30,656,652 件 （10,218,884 件）	366,356 件 （122,119 件）	1.2%
10-12 月期 （月平均）	29,184,988 件 （9,728,329 件）	302,255 件 （100,752 件）	1.0%
1-3 月期 （月平均）	26,529,648 件 （8,843,216 件）	302,576 件 （100,859 件）	1.1%
年度合計 （月平均）	113,995,832 件 （9,499,653 件）	1,277,396 件 （106,450 件）	1.1%

⁶⁰ コメント投稿数の数値で、プロフィールの設定数は含みません。また、24 年度から「みんなの意見」の設問や「Yahoo!ニュース エキスパート」の記事にもコメント機能が追加されたため、これらも含んだ数値になっています。

⁶¹ 24 年度から、特に注記がない限りプロフィールのリセット（表示名、紹介文、プロフィール画像を強制的にデフォルトの表示にすること）も含んだ数値となっています。

⁶² 投稿削除は当該年度以前に行われた投稿についても行われる場合があり、当該年度の投稿に対する投稿削除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）。また、コメント投稿の削除数（プロフィールリセット件数は含まない）を分子として算出しています。

＜参考＞

23 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%
------------------	------------------------------	-----------------------	------

削除件数を削除理由別にみると次のとおりです。

削除方法	削除理由	件数	構成比
AI 等による削除		(690,047)	(54.0%)
	キーワード判定 (AI 等)	355,586	27.8%
	不適切投稿判定モデル (AI 等)	334,461	26.2%
人の目による削除		(587,891)	(46.0%)
	重複投稿	164,285	12.9%
	過度な批判や誹謗中傷等	157,481	12.3%
	不謹慎な投稿等	101,995	8.0%
	差別的投稿・ヘイトスピーチ	46,418	3.6%
	関連性なし	52,260	4.1%
	わいせつ・暴力的	35,186	2.8%
	明らかな偽情報	435	0.0%
	その他 ⁶³	29,831	2.3%
合計		1,277,938	100.0%

AI 等による削除が 54.0%、人の目による削除が 46.0%であり、人の目による削除においては「重複投稿」「過度な批判や誹謗中傷等」を理由とした削除が多い傾向にあります。

⁶³ 「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しうるもの等が含まれます。

（２）投稿停止件数

24 年度の投稿停止件数⁶⁴は 3,348 件でした。投稿停止理由は、すべて、コメントポリシーに違反したコメント投稿を繰り返したためでした。

なお、ヤフコメでは、AI 等による自動での投稿停止は行っていません。

3. 削除・投稿停止の端緒別の状況

ヤフコメでは、投稿に「非表示・報告ボタン」を設置し、コメントポリシーに違反すると思われる投稿等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等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。また、AI と専門チームによる「人の目」を組み合わせ、自ら違反を探知して削除を行っています⁶⁵。

このように、投稿の削除はユーザー等からの違反報告を受けて行う場合⁶⁶と自ら探知して行う場合があります、この端緒の別について 24 年度の状況をみると次のとおりです。

端緒	件数	構成比
ユーザー等からの違反報告を受けて行った	93,127	7.3%
自ら探知して行った ⁶⁷	1,184,811	92.7%
合計	1,277,938	100.0%

⁶⁴ 23 年度までは投稿停止を受けた ID 数を公表していましたが、24 年度からは投稿停止を行った件数を公表しています。そのため、例えば 1 つの ID に対して 2 回の投稿停止措置が行われた場合は、2 件と集計しています。以下、他サービスも同様です。

⁶⁵ ヤフコメでは、プロフィールにも「非表示・報告」ボタンを設置し、同様の対応を行っています。

⁶⁶ ユーザーが行った違反報告だけではなく、LINE ヤフーの AI が自動で違反申告を行った場合も含みます。

⁶⁷ 「1. 被侵害者等からの請求に関する対応状況」に掲載されている情ブラ法に基づく請求を受けて削除した投稿の件数も含まれています。

なお、ヤフコメではユーザーからは投稿の削除に関する違反報告のみを受け付けており、投稿停止措置については、全件、LINE ヤフー自らの探知により行っています。

4. ユーザー等からの違反報告に関するデータ

(1) ユーザー等からの違反報告の状況

24 年度のユーザー等からの違反報告件数⁶⁸を報告理由別にみると次のとおりです。

ユーザーが選択した報告理由	件数	構成比
過度な批判やひぼう中傷、個人に対する嫌がらせ	992,670	29.6%
不謹慎・配慮に欠ける批判や悪口	761,888	22.7%
差別的発言・ヘイトスピーチ	460,263	13.7%
明らかな偽情報	382,394	11.4%
コンテンツとの関連性がない・関連性が薄い投稿	327,428	9.8%
いたずら・スパム・重複投稿の件数	163,449	4.9%
わいせつや暴力的な内容	106,183	3.2%
商用・宣伝目的の投稿	38,664	1.2%
個人情報・法令違反	29,103	0.9%
その他	95,738	2.9%
合計	3,357,780	100.0%

24 年度の違反報告件数で選択された理由は、「過度な批判やひぼう中傷、個人に対する嫌がらせ」や「不謹慎・配慮に欠ける批判や悪口」が多くなっています。

(2) ユーザー等からの違反報告に関する対応状況

前出のとおり、ユーザー等から少なくとも 1 件以上違反報告があった投稿の全件について専門チームが違反の有無の判定を行っています。判定の結果として削除に至った投稿の件数及び至らなかった投稿の件数及びそれらの理由は次のとおりです。

判定の結果	件数	構成比
削除に至った（理由別）	93,127	3.9%

⁶⁸ 24 年度から、プロフィールに対する違反報告も含んだ数値となっています。なお、ユーザーが行った違反報告だけではなく、LINE ヤフーの AI が自動で違反申告を行った件数も含まれます。

	重複投稿	21,859	(23.5%)
	関連性なし	21,416	(23.0%)
	過度な批判や誹謗中傷等	17,950	(19.3%)
	不謹慎な投稿等	16,165	(17.4%)
	わいせつ・暴力的	5,397	(5.8%)
	差別的投稿・ヘイトスピーチ	5,237	(5.6%)
	明らかな偽情報	207	(0.2%)
	その他	4,896	(5.3%)
削除に至らなかった（理由別）		2,269,991	96.1%
	コメントポリシーへの違反に該当しなかった	2,269,991	(100.0%)

5. LINE ヤフー自らが探知して行った削除

ヤフコメは、ユーザー等からの違反報告が寄せられていない投稿についても、24 時間 365 日稼働で自ら違反の探知及び削除を行っています。違反の探知及び投稿の削除は、AI 等を活用して自動化手段により行う場合と、専門チームの積極的な巡回・パトロールを契機として行う場合があります。

ヤフコメでは、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「**不適切投稿判定モデル**」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。

また、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は、専門チームにおいて「人の目」により違反であるかどうかの判断を行っています。

LINE ヤフー自らが探知して行った削除件数を削除理由別にみると次のとおりです。

削除方法	削除理由	件数	構成比
AI 等による削除		(690,047)	(58.2%)
	キーワード判定（AI 等）	355,586	30.0%
	不適切投稿判定モデル（AI 等）	334,461	28.2%

人の目による削除		(484,764)	(40.5%)
	重複投稿	142,426	12.0%
	過度な批判や誹謗中傷等	139,531	11.8%
	不謹慎な投稿等	85,830	7.2%
	差別的投稿・ヘイトスピーチ	41,181	3.5%
	関連性なし	30,844	2.6%
	わいせつ・暴力的	29,789	2.5%
	明らかな偽情報	228	0.0%
	その他 ⁶⁹	24,935	2.1%
合計		1,184,811	100%

2（1）で記載した、全体の削除件数の削除理由別と同様に、AI 等により不適切等と判定された投稿の自動削除が多く、次いで人の目による「重複投稿」「過度な批判や誹謗中傷等」が多くなっています。

6. コメント欄非表示措置

ヤフコメでは、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を導入⁷⁰しています。

24 年度に非表示措置が実施された件数は **87 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した。

【ヤフコメ】 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	14 件
7-9 月期	27 件

⁶⁹ 「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しうるもの等が含まれます。

⁷⁰ [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

10-12 月期	18 件
1-3 月期	28 件
年度合計	87 件

7. 異議申立ての状況

削除や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。

(1) 削除に対する異議申立て

24 年度における削除に対する問い合わせ⁷¹件数と、問い合わせを受けて再度判定を行った結果再表示に至った件数は、次のとおりです。

項目	件数
削除に対する問い合わせ（うち削除が AI 等によるもの）	120 (3)
問い合わせを受けて再表示に至った（うち削除が AI 等によるもの）	0 (0)

(2) 投稿停止に対する異議申立て

24 年度における投稿停止に対する問い合わせ⁷²の件数と、問い合わせを受けて再度判定を行った結果解除に至った件数は、次のとおりです。

項目	件数
投稿停止に対する問い合わせ（うち投稿停止が AI 等によるもの ⁷³ ）	1,249 (0)
問い合わせを受けて解除に至った（うち投稿停止が AI 等によるもの）	3 (0)

⁷¹ 問い合わせ内容には、削除の理由を問うものなども含まれており、明確に個別の措置の撤回を求める内容に限られません。以下、他サービスにおいても同様です。

⁷² 問い合わせ内容には、アカウント停止措置を受けているかどうかの確認なども含まれており、明確に個別の措置の撤回を求める内容に限られません。以下、他サービスにおいても同様です。

⁷³ ヤフコメでは、AI 等による自動での投稿停止措置は行っていません。

24 年度において投稿停止に対する問い合わせの件数は **1,249 件（月平均 104.1 件）** であり、23 年度（月平均 184.3 件）と比較して 4 割強減少しました。投稿停止に対して問い合わせを受けた割合⁷⁴は **37.3%**であり、昨年度の 34.7%とほぼ同水準となっています。

⁷⁴ 投稿停止は当該年度以前にも行われる場合があり、当該年度の投稿停止に対する問い合わせ件数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。

【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情報等の打ち消し・注意喚起に有効と考えられる記事を Yahoo!ニュース 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。

さらに、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/>
- ・ ニュース健診 2024
https://news.yahoo.co.jp/kenshin/asahi_yahoo_2024/
- ・ あなたは大丈夫？ 選挙で気をつけたいネットリテラシー
<https://news.yahoo.co.jp/pages/20220622>

オープンチャットでは、自然災害時の誤情報（デマ）や詐欺に対して、注意すべき具体的な投稿例、信頼できる機関及び投稿に関するルールなどを記載した WEB ページを公開し、注意喚起を行っています。

(参考)

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

一般財団法人LINE みらい財団（以下「LINE みらい財団」といいます）では、活用型情報モラル教材「GIGA ワークブック」を開発し、誰でも無償で利用できる汎用版を HP で提供⁷⁵しています。また、希望する自治体と連携し、独自の情報モラル育成目標や調査データを反映させた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、18 都県及び 82 市区町村で公式教材として導入が決定されています（25 年 3 月時点 汎用版の活用も含む）。

学校現場等などの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、小中高における情報モラル教育をサポートする各種ツールを

⁷⁵ <https://kids.yahoo.co.jp/edu/moral/>

提供しています。また、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⁷⁶しています。

さらに、子どもたちが災害時に冷静に情報を活用し命を守れ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」に取り組んでいます。情報リテラシーと防災を掛け合わせた教材「情報防災訓練」を HP で無償で提供⁷⁷しており、その内容はデマの見極め方や災害時の適切な情報発信方法、必要な情報の入手方法などを学べるものとしています。

⁷⁶ <https://line-mirai.org/ja/report/detail/22>

⁷⁷ （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>

24 年度の新たな取組について

LINE ヤフーでは、ユーザー投稿型プラットフォームサービスの健全性確保のために、ユーザーや社会の声に耳を傾けながらサービス運営の改善に継続的に取り組んでいます。ここでは、24 年度に実施した新たな取組について紹介します。

1. 違反投稿の防止

(1) 削除及び投稿停止の基準の改定（対象サービス共通）

25 年 3 月に各サービスの削除及び投稿停止の基準を横断的に見直し、①「誹謗中傷」「差別的な発言」「法令違反」など、各サービスにおいて共通して発生し得る行為について禁止の内容及び記載文言を可能な限り共通化するとともに、②一部のサービスにおいては削除等の基準が複数の利用規約等にまたがって存在していたことから、各サービスごとに一つの規約に一本化しました。

また、各禁止事項については、総務省が公表した違法情報ガイドライン⁷⁸を参考にし、サービスごとに発生しうる類型を選定して反映させています。

各禁止事項については、平易な日本語で記載するなど、誰にでも分かりやすい内容となっていますが、本改定にあたっては、禁止事項の説明や具体例をより充実させるとともに、サービスの仕様により削除が行われる場合がある旨も明記し、ユーザーが削除対象となる投稿の範囲や違反した場合の対応について、より一層理解しやすくなったものと考えています。

今後も社会情勢にあわせて基準の見直しを行い、ユーザーが安心して利用できる環境の整備に努めていきます。

⁷⁸ https://www.soumu.go.jp/main_content/001001531.pdf

（２） 違反投稿に対するモニタリングの強化

特に危険な悪用事例に対する監視体制の強化と注意喚起（オープンチャット）

オープンチャットは、コンテンツの悪用が原因となってユーザーに危険が生じると想定される事例について、監視体制の強化とユーザーへの注意喚起を行っています。24 年度は、出会いを求める行為やリアルマネートレード等に関する注意喚起を行いました⁷⁹。また、引き続き闇バイトが大きな社会問題となっていることに鑑み、25 年 1 月には厚労省が示した職業安定法第 5 条の 4 第 1 項にかかる解釈⁸⁰を審査基準に反映しユーザー周知のうえ同基準に基づく審査を実施したほか⁸¹、3 月にはオープンチャット禁止規定を改定し原則として求人投稿を禁止することを明示しました。直接的に闇バイトを募集する投稿が問題となったケースはほとんど見られないものの、間接的に外部の web サイトや SNS から誘導されていないかどうかの監視も含めて対策を強化し、日々変化する悪用事例の把握にも尽力しています。

AI 等を利用した投稿自動削除機能の拡充（ファイナンス掲示板）

ファイナンス掲示板は、24 年度より生成 AI を利用し、わいせつな内容や暴力的な内容と判断された画像を自動で削除する仕組みを導入しました。また、外部の web サイトや SNS へ誘導するなど広告目的である可能性を機械学習により点数化し、その点数が一定の基準を超えた投稿を自動で削除する取組を開始しました。これにより、違反投稿の迅速な削除が実現し、より複雑な判断を要する事案に専門チームが専念できるようになると考えています。これからも、必要に応じて使用するモデルの調整等を検討していきます。

⁷⁹ https://openchat-jp.line.me/monitoring/warning/dating_guideline_nT2m10L8

https://openchat-jp.line.me/monitoring/warning/rmt_guideline_2s8cjW58

リアルマネートレードに関しては「安心・安全ガイドライン」でも金銭や電子マネーの送金行為の禁止を明確化。

⁸⁰ https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/haken-shoukai/r0604anteisokukaisei1_00006.html

⁸¹ <https://notice2.line.me/SQUARE/web/document/notice?documentId=100013205&lang=ja>

（３）匿名アカウントの濫用の防止

ID 非公開機能の廃止（知恵袋）

知恵袋には、利用登録時に発行される「登録番号（ユーザーID）」を非公開にして投稿する、ID 非公開機能という仕組みが存在しましたが、24 年 7 月に廃止しました⁸²。廃止の背景には ID 非公開機能を利用した投稿に低品質なものやマナー違反が多く見受けられたという事情がありました。そのため、多くのユーザーに安心してご利用いただけるよう仕様の変更に至りました。なお、ニックネーム等を利用し個人の特定ができない仕組みで運用されている点は、これまでと変わりません。

携帯電話番号の照合による投稿制限（ファイナンス掲示板）

ファイナンス掲示板は、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、利用停止措置を受けたユーザーと同じ電話番号を登録しているアカウントからの投稿を制限する施策を開始しました。これにより、投稿停止となったユーザーが ID を取得し直して違反行為を繰り返すことを防止しています。

2. 情報空間の健全化に向けたサービスアーキテクチャの改善等

（１）独自 AI 「コメント添削モデル」の導入（ヤフコメ）

ヤフコメでは、24 年 9 月に、コメントポリシーに違反するコメントや、違反には該当しないものの閲覧者が不快に感じる表現に対して、独自 AI 「コメント添削モデル」がユーザーのコメント投稿完了前に見直しを提案する機能を導入しました⁸³。これにより、ユーザーの表現の自由を尊重しつつ、該当の記事にまつわる方々や他のユーザ

⁸² <https://chiebukuro.yahoo.co.jp/blog/2024/07/10-01.html>

⁸³ <https://www.lycorp.co.jp/ja/news/release/009291/>
https://news.yahoo.co.jp/newshack/information/comment_20240909.html

ーが不快と感じる恐れのない表現への改善を促し、コメント欄のさらなる健全化を目指しています。

具体的には、「Yahoo!ニュース コメントポリシーに違反するコメント」や、「不快と感じる可能性のあるコメント」を投稿しようとした場合に、該当箇所をハイライトで示します。この時点では、コメントの投稿は完了しておらず、「コメント入力に戻る」ボタンを押下するとコメントの再編集画面（コメント投稿フォーム）が表示されます。再編集画面では、コメント投稿フォームの下に「コメント添削モデル」が指摘した該当箇所すべてが表示されます。必要に応じてコメント本文の見直しを行い「投稿する」ボタンを押下すると投稿が完了します。修正は任意であり、そのままでも投稿は可能です。



（画像の内容は一例であり、条件に当てはまるコメントにのみ発動します）

さらに、「コメント添削モデル」導入後の効果を検証し⁸⁴、検証期間⁸⁵の「不快なコメント」数の平均を比較した結果、「コメント添削モデル」の導入後、一定の不快感⁸⁶を超える「不快なコメント」⁸⁷の投稿は、導入前に比べて約 24%減少したことがわかりました。また、「コメント添削モデル」が発動し修正されたコメントのうち、約 50%が不快感の低いコメントに書き直して投稿されたことがわかりました。さら

⁸⁴ <https://www.lycorp.co.jp/ja/news/release/016951/>
https://news.yahoo.co.jp/newshack/inside/comment_20250306.html

⁸⁵ 「コメント添削モデル」導入前の 2024 年 8月12 日~9 月 8 日と導入後の 2024 年 9 月 9 日~10 月 6 日

⁸⁶ 「Yahoo!ニュース」が定量的に効果検証するために、過度な批判や誹謗中傷、差別、わいせつや暴力的など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「不適切投稿判定モデル」を活用し、総合的に点数化したものをいいます。

⁸⁷ 「不適切投稿判定モデル」で不快感を点数化し、その点数が一定以上のコメント

に、「ヤフコメ」全体のコメント投稿数の傾向は変化することなく、「不快なコメント」が減少したことがわかりました。これにより「コメント添削モデル」の発動により、ユーザーが自発的にコメントの見直しを実施し、「ヤフコメ」の健全化に寄与したことが窺えます。「コメント添削モデル」は今後も適宜改善を検討していきます。

（２）ユーザー自身によるモデレーション手段の拡張

ブロックリスト機能の強化（知恵袋）

知恵袋では、不快と感じる他のユーザーをブロックリストに登録することで、登録されたユーザーが回答・返信できないようにすることができます。24年度は、ブロックリストの登録上限数を100件から300件に増加させ、さらにMy知恵袋の一部の情報も閲覧できない仕様を追加しました⁸⁸。これにより、ユーザーがより安心して利用できるようになりました。

「メッセージ非表示」機能の追加（オープンチャット）

オープンチャットではトークルームに参加している特定ユーザーの発言を自身のトーク画面上だけで非表示に設定できる「メッセージ非表示」機能を開始しました⁸⁹。これにより、ユーザー自身がより快適なコミュニケーション環境をカスタマイズできるようになりました。

３．スレッド機能の追加（オープンチャット）

オープンチャットではスレッド機能の実装を開始しました⁹⁰。この機能により、関連する投稿の見落としを防ぎ、特定の話題への集中することが可能となり、より有意義な交流が期待されます。

⁸⁸ <https://chiebukuro.yahoo.co.jp/blog/2024/05/09-01.html>（24年10月にブロックリストに名称を変更しています）

⁸⁹ <https://notice2.line.me/SQUARE/web/document/notice?documentId=100002076&lang=ja>

⁹⁰ https://openchat-jp.line.me/topic/thread_3kkfisd8

違反投稿の監視体制

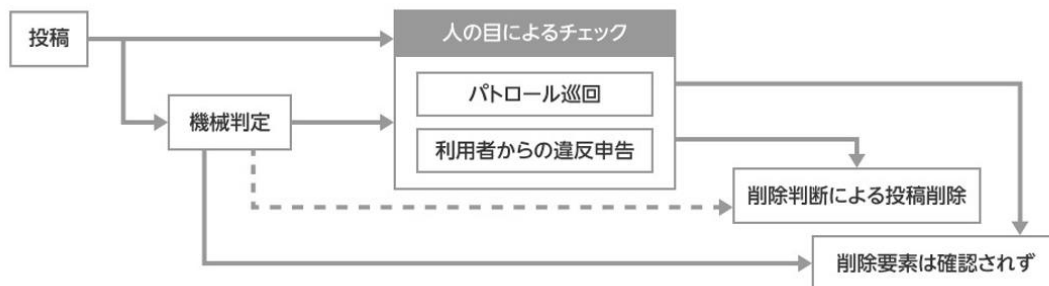
LINE ヤフーでは、AI と専門チームによる「人の目」を組み合わせる違反投稿の監視を行っています。以下では、違反投稿の監視体制について説明します。

1. AI の仕組み

LINE ヤフーでは、以下のとおり自動削除や人の目による削除の判断補助などに AI 等を利用しています。これら AI 等のモデルについては、「24 年度の新たな取組について」の章や以下に記載したように、ユーザーからの評価や AI モデルの学習データの充実や作成したデータの正答率の検証などを踏まえ、適時に見直しを行うなど正確性の向上に取り組んでいます。

<知恵袋・ファイナンス掲示板・ヤフコメ>

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） 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。

（２） ファイナンス掲示板

ファイナンス掲示板では、24 年度から、わいせつな内容や暴力的な内容と判断された画像を自動で削除する仕組みを導入しました。詳細は【共通編】「24 年度の新たな取組について」をご参照ください。

（３） ヤフコメ

ヤフコメでは「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「建設的コメント順位付けモデル」「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。

(建設的コメント順位付けモデル)

建設的コメント順位付けモデルは、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。

具体的には、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。

<オープンチャット・VOOM（パトロール・システム）>

オープンチャット・VOOM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 やフーのサービスに最適化された違反投稿の探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。24 年度のアップデートにより、探知した違反のより詳細な分類化が可能となり、また探知対象も追加されました。
- **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対し、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

LINE ヤフーは、コンテンツモデレーションについて日本語で対応が可能な人員として 191 人を常用しています⁹¹。

ヤフコメ・知恵袋・ファイナンス掲示板については 92 人体制、オープンチャットと VROOM については 89 人体制⁹²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探知・判定を行っており、違反投稿等を探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。専門チームが探知・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になります。

さらに、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ています。エスカレーション対応を行う人数は 10 人（弁護士を含む）でした。

以上から、コンテンツモデレーションを的確に実施するために必要な人的体制を確保できていると考えています。

(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。

また、(1) で記載したように、専門部門へのエスカレーションを実施し、適切な

⁹¹ 2025 年 3 月時点

⁹² 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。

判断がなされるように体制を構築しています。さらに、日本の風俗・社会に関する問題（差別問題等）については、法的判断を行う専門部門から必要に応じて情報共有を行っています。

以上から、専門チームの正確性および一貫性確保のための取組を十分に行っていると考えています。

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

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⁹³。

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

2. 建設的コメント順位付けモデルの API の無償提供（ヤフコメ）

Yahoo!ニュースでは、20 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。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が期待されます。

現在、4 社の導入実績があります⁹⁴。なお、本 AI 技術については、複数の特許を取得済みです。

⁹³ 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）。

⁹⁴ 25 年 4 月 8 日時点における導入実績です。

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

3. インターネットセーフティ啓発活動

LINE ヤフーは、インターネットを安全に利用するうえで身につけておきたい基礎知識やインターネットトラブルへの対応をクイズ形式で学べる、「全国統一ネット常識力模試」というコンテンツを提供しています⁹⁵。

LINE ヤフー八戸センターでは、政策企画部門と連携して「八戸 IT・テレマーケティング未来創造協議会」を通じた子どもを守るインターネットセーフティ事業を展開し、講師派遣事業などの活動を行っています⁹⁶。

4. 業界団体・官民連携による取組

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、取り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り組み

一般財団法人 LINE みらい財団では、青少年がトラブルに巻き込まれず、適切に「LINE」アプリを活用できるよう、情報モラル教育に関する教材を作成し、ウェブサイトや各種セミナーを通じて提供しています。これまでに 13,000 回以上の出前授業（オンライン講演を含む）を全国の小中高校の児童・生徒、保護者、教員に実施しています。

また、情報モラル／情報リテラシーの啓発活動を強化し、ネットトラブル防止を目的に、自治体や専門家と協力して青少年のネット利用についての調査研究を行っています。

⁹⁵ https://net-literacy.yahoo.co.jp/?cpt_n=go_soumu&cpt_m=all&cpt_s=other

⁹⁶ <https://www.lycorp.co.jp/ja/sustainability/csr/article/014/>
<https://it-tele8.com/>

さらに、「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」の違いを学ぶ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、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を行っています。

今年度は、GIGA スクール構想の教育現場支援を目的に、「GIGA ワークブック 2025 年度版」の無償提供を開始しました⁹⁷。新版には「生成 AI や着替え盗撮などの最近のトラブル」や「余暇」に関するコンテンツが追加されています。情報モラルとトラブル対応に関する 48 のコンテンツや、スマホ・ゲーム以外の時間を充実させるための内容が含まれ、児童・生徒が情報社会の問題に主体的に取り組む力を育むことができます。

また、中学生・高校生を対象に、誹謗中傷の加害者や被害者になることを防ぐための情報モラル教材「“ネットの書き込み”に対する『上手なリスクの見積もり方』」を開発しました⁹⁸。ネットコミュニケーションのリスクをシチュエーション別に学び、誹謗中傷の被害時の対応方法をワークショップ形式で学べます。子どもたちにネットコミュニケーションの難しさやリスクの見積もりの重要性を考える機会を提供します。

さらに、中学生・高校生向けに闇バイトの加担リスクを学ぶ情報モラル教材を開発しました⁹⁹。この教材では、LINE などの身近なインターネットツールを通じて、闇バイトのリスクや関わってしまった場合の対応方法を学ぶことができます。教材は無料でダウンロード可能、オンライン授業も実施予定です。また、詐欺行為の撲滅を目指し、関連省庁や団体と連携して啓発活動を強化しています。2025 年 3 月 19 日からは、闇バイトに特化した啓発活動を開始し¹⁰⁰、LINE 内の告知枠や公式アカウントを通じて注意喚起を行っています。これにより、ユーザーが安心・安全に LINE を利用できる環境作りを進めています。

⁹⁷ <https://line-mirai.org/ja/events/detail/new/176>

⁹⁸ <https://line-mirai.org/ja/events/detail/new/175>

⁹⁹ <https://www.lycorp.co.jp/ja/sustainability/csr/article/056/>

¹⁰⁰ <https://guide.line.me/ja/security/illegal-parttimejob.html>

- **LINE を悪用した詐欺の防止に関する活動**

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/

さらに、「SNS 型投資・ロマンス詐欺」の被害件数が急増している状況を受け、香川県警とソフトバンク株式会社の連携のもと、「SNS 型投資・ロマンス詐欺被害仮想体験ツール」が開発されました¹⁰¹。これは、LINE 公式アカウントを利用して、生成 AI が扮した架空の犯人とのやりとりを「LINE」上で疑似体験することのできるツールです。本ツールの利用を通じ、未然に詐欺の手口を知っておくことで、詐欺被害の拡大防止につなげることを目的としています。

- **業界団体への加盟による民間事業者による取組の推進**

一般社団法人インターネットコンテンツセーフティ協会、一般社団法人セーフアーインターネット協会、一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構などの業界団体に加盟し、他のプラットフォーム事業者をはじめとする企業・団体と協力し、業界全体で安心・安全なインターネット環境の整備に取り組んでいます。

- **デジタル・ポジティブ・アクションへの参画**

LINE ヤフーは、インターネットや SNS におけるユーザーの ICT リテラシー向上を目指して 25 年 1 月に始動した官民連携プロジェクト「DIGITAL POSITIVE ACTION」¹⁰²に参画しています。

¹⁰¹ <https://www.lycorp.co.jp/ja/sustainability/csr/article/049/>

¹⁰² <https://www.soumu.go.jp/dpa/>

これからも様々なステークホルダーとともに、ICT リテラシーの向上に向けた取り組みを積極的に推進していきます。

- **上記以外の取組**

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