

## LINE ヤフー株式会社の取り組み

### 1 違法情報の流通・拡散対策（投稿の削除等の対応の迅速化・透明化）

※ 情報流通プラットフォーム対処法及び関連ガイドラインを参照

#### ① 個人の権利を侵害する情報の削除、アカウントへの対応

「ヤフコメ」「Yahoo!知恵袋」「Yahoo!ファイナンス 掲示板」「LINE オープンチャット」「LINE VOOM」におきましては「メディア透明性レポート」で公表しています。

<https://www.lycorp.co.jp/ja/company/transparency/media-transparency/>

#### ② 違法情報の削除、アカウントへの対応

「ヤフコメ」「Yahoo!知恵袋」「Yahoo!ファイナンス 掲示板」「LINE オープンチャット」「LINE VOOM」におきましては「メディア透明性レポート」で公表しています。

<https://www.lycorp.co.jp/ja/company/transparency/media-transparency/>

#### ③ 投稿削除申出の受付方法の整備と明確化

「ヤフコメ」「Yahoo!知恵袋」「Yahoo!ファイナンス 掲示板」「LINE オープンチャット」「LINE VOOM」におきましては、以下の窓口を設けております。

<https://support.yahoo-net.jp/formly/s/diridp-act>

#### ④ 投稿の削除対応のための社内体制整備

「ヤフコメ」「Yahoo!知恵袋」「Yahoo!ファイナンス 掲示板」「LINE オープンチャット」「LINE VOOM」におきましては、「メディア透明性レポート」で公表するとともに、侵害情報調査専門員を設置しています。

#### ⑤ 投稿の削除等に関する基準の公表

「ヤフコメ」「Yahoo!知恵袋」「Yahoo!ファイナンス 掲示板」「LINE オープンチャット」「LINE VOOM」におきましては、各サービスのヘルプページ等において基準を公表しております。

#### ⑥ 投稿の削除等実施後の発信者への通知

「ヤフコメ」「Yahoo!知恵袋」「Yahoo!ファイナンス 掲示板」「LINE オープンチャット」「LINE VOOM」におきましては、投稿の削除等実施後の発信者への通知を行っております。

## 2 偽・誤情報の流通・拡散対策

### 2-1 偽・誤情報等への適切な対処

#### ① 偽・誤情報への対応等

#### ア 当該投稿等の削除が可能な場合

各 UGC サービスにおきまして、明らかな偽誤情報と判断できる投稿のうち、社会的な混乱が大きいと判断した場合には削除や投稿停止措置を講じております。

#### イ 当該投稿等の削除が困難な場合

「Yahoo!知恵袋」の AI 回答機能においては、「間違いかも」ボタンを設けて、一定数ボタンが押された投稿に対しては、誤りの可能性が高い情報として警告モジュールの掲載を行なっております。

### ② 組織的偽装行為（影響工作含む）に関する情報の削除、アカウントへの対応

不正な投稿や同一内容の投稿が不自然になされていた場合等に、投稿 IP 等を分析した上で投稿停止措置を行う場合があります。

弊社独自のシステムにより、大量投稿等があった場合にこれを検知する仕組みを導入しております。

「LINE オープンチャット」では、海外から作成されたトークルームについて、参加時に警告表示を実施しております。

LINE では、海外の電話番号に紐づくアカウントからの友だち追加について、状況に応じて、プロフィール画面上で、警告表示を実施するケースがあります。

## 2-2 コンテンツ表示に関する情報提供及びユーザーによる管理設定機能の提供

プロファイリングの仕組みについては、例えば下記のような形で公表しております。  
<https://techblog.yahoo.co.jp/entry/2023022730415148/>

ログアウトの上でクッキーを用いない選択をすることでプロファイリングに基づかない表示体験ができます。

また、「ヤフコメ」においては、「建設的コメント順位付けモデル」「コメント多様化モデル」など複数の判定モデルによる表示順のほか、単に新着順を確認する機能も設置しております。同様に「LINE VOOM」においても、フォローしているアカウントのコンテンツだけを表示する機能があります。

## 2-3 プラットフォーム事業者の役割とクリエイターや利用者等からの信頼の確保

「LINE VOOM」においては、政治的発言自体や大規模災害に関する投稿について収益化ができない仕組みを構築しております。

## 3 情報の真正性の向上に資する取組（信頼のおける情報の提供等）

### ア 信頼のおける情報の提供

大規模災害などの発生時には、「Yahoo!ニュース」等において、気象庁や厚労省の情報を優先表示させたり、特集ページを設置するようしております。また選挙時にも同様の特集ページを用意しております。

「ヤフコメ」においては、エキスパートの投稿を優先表示させたり、選挙時には投稿前に公職選挙法に抵触しないよう専用の注意喚起モジュールを掲載しております。

Yahoo!検索では、災害情報や医療情報など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。また、自殺・いじめ・薬物のような大きな社会課題に対しては、公的機関等と連携して適切な相談窓口の表示やその問題を啓発するような内容のモジュールを掲出する取組を行うことで、真正性のある情報提供に努めております。

「LINE オープンチャット」においては、トピックごとに偽・誤情報についての専用ページを作成し、ポップアップ等でユーザーへの注意喚起を実施しています。

#### イ AI 合成コンテンツに対処するための研究開発等

LINE ヤフー社の各サービスにおいて、生成AIが作成したコンテンツに対して、生成AIが作成したことを示すラベルを表示しております。

「Yahoo!知恵袋」においては、生成AIを用いて回答する場合、必ず生成AIを用いたことを回答内で明記するようにユーザーの皆様に対して呼びかけを行っております。

<https://chiebukuro.yahoo.co.jp/topic/ai/answer.html>

## 4 ステークホルダーとの連携・協力に向けた取組、ICT リテラシー向上に関する取組、

### 4-1 ステークホルダーと連携・協力、情報の真偽確認に資する取組等

#### ① 多様な視点から情報を補完するユーザー参加型の注釈機能

##### ア 投稿者以外のユーザーとの連携

各UGCサービスにおいて、返信機能を備えるとともに、フィードバックボタン機能を設けて、多様な意見を受け入れられる場を構築しております。例えば、「Yahoo!知恵袋」のAI回答機能においては、「間違いかも」ボタンを設けて、一定数ボタンが押された投稿に対しては、誤りの可能性が高い情報として警告モジュールの掲載を行っております。また、「ヤフコメ」においても、ユーザーからの違反申告を受け付けています。（連絡の内容にもとづいて確認し、違反と判断した場合、掲載・投稿の制限などの措置を行います。）

##### イ 外部専門機関との連携

各サービスにおいて、中央省庁やNHK等、信用できる機関の情報を積極的に各サービスのモジュールに積極的に掲載するとともに、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、ファクトチェック記事を配信するなどコンテンツ面での連携を行っております。

#### ③ 外部の専門機関・研究機関等との連携

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、ファクトチェック記事を配信するなどコンテンツ面での連携を行っております。

大学と共同で、LINE みらい財団が提供するリテラシー学習コンテンツの作成及び効果測定を行っています。

## 4-2 ICT リテラシー向上に関する取組

### ① ICT リテラシー向上に関する取組

LINE みらい財団において子供向けのリテラシー学習コンテンツを提供しております。  
<https://kids.yahoo.co.jp/edu/moral/>

「LINEオープンチャット」において、未成年ユーザーの安心・安全な利用のために、ユーザー啓発活動とモニタリング運用についての対外説明を実施しております。  
<https://lin.ee/vdFMmIU/gy.jp>

### ② 偽・誤情報等に対するリテラシー向上の取組

LINE みらい財団において子供向けのリテラシー学習コンテンツを提供しております。  
<https://kids.yahoo.co.jp/edu/moral/>

「Yahoo!ニュース」において、「ニュース健診 2024」のようなリテラシーコンテンツを掲載したり、「FAKE NEWS MONSTERS 展」といった体験展示イベントを開催するなどしております。

## 5 ユーザーの真正性の確保

### ① ボットネット活用を含む情報の悪意ある操作への対策

LINE ヤフー社独自のシステムにより、大量投稿等があった場合にこれを検知する仕組みを導入しております。

### ② なりすまし対策、アカウント認証

「ヤフコメ」において、不適切なコメント投稿の抑止を強化する施策の一環としてコメント投稿時に携帯電話番号の設定を必須化しています。

「LINEオープンチャット」において、著名な個人や企業が運営するオープンチャットについて本人確認がなされた場合は、オープンチャットに対して公式認証バッジを付与しています。