

LINEヤフーにおける 情報空間の健全性確保の取組について

2024/02/22

LINEヤフー

1 偽・誤情報対策の現況

2 実務上の課題

「偽・誤情報」の範囲（利用規約）

- 政府機関・ファクトチェック機関など信頼できる機関によるファクトチェック結果に基づき明らかな偽・誤情報と判断されるものについて対応
- 具体的な禁止行為はサービスの性質に応じ設定。違反に対しては投稿削除・アカウント停止等

サービス	利用規約上の禁止事項	具体例
ニュースコメント	【明らかな偽情報】 健康被害等をもたらす可能性のある偽情報であって、ファクトチェックにより反真実であることが明らかになっているもの	「新型コロナウイルスのワクチンを接種すると、流産する。不妊になる。」
知恵袋	【明らかな偽情報に関する投稿】 明らかに事実と異なり、社会的に混乱を招く恐れのある投稿につきましては削除の対象となることがあります。	「（そのような事実がないにもかかわらず）昨日、〇〇（地名）で大地震があったけど、、、」
ファイナンス	【明らかな偽情報】 架空の出来事のでっちあげや虚偽の内容の投稿をすること ※ 金商法上の風説の流布に当たる行為についても禁止	「〇〇会社が製造したワクチンを接種された実験用の動物が全て死亡した」
オープンチャット	真偽不明の情報の 拡散	「コロナワクチンによって不妊になる」「能登半島地震は人工地震である」
VOOM	誤情報の 拡散 フェイクニュースなど虚偽の情報、身体に影響を及ぼす食品、医療、医療薬などの虚偽の情報を意図的に発信・拡散・流布させる行為を許可しません。	人工地震についての言及

投稿削除の状況（～23年12月）

- 「偽・誤情報」を理由とする投稿削除は基本的に少数
（参考：ニュースコメント欄では全投稿削除件数のうち偽・誤情報を理由とするものは0.06%（22年度））
- 削除対象となった投稿の大半はコロナワクチン関係のデマ情報

サービス名	投稿削除件数
Yahoo!ニュースコメント欄	848件（23年4～12月） ※1,761件（22年度）
Yahoo!知恵袋	451件（23年7～12月）
Yahoo!ファイナンス掲示板	0件（22年度） ※23年11月に具体例追記等のアップデートを実施
LINE オープンチャット	21件（23年1～12月）
LINE VOOM	5件程度（23年1～12月）

能登半島地震関連の投稿削除の状況

- 大半が「人工地震」関係

⇒ 規約上の別の根拠（不謹慎等※1）により措置した例も多い（p15参照）

サービス名	投稿削除件数	主な削除投稿の例
Yahoo!ニュースコメント欄	(4件) ※2	「〇〇国にも人工地震を」など
Yahoo!知恵袋	(914件) ※2	「人工地震は〇〇国からの天罰」など
Yahoo!ファイナンス掲示板	(7件) ※2※3	「地震ではなく核攻撃だ」など
LINE オープンチャット	735件	人工地震に関するデマ情報
LINE VOOM	161件	募金を募る行為 人工地震に関するデマ情報

※1 例えばニュースコメント欄では「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」を禁止（例：訃報や災害の発生に対して「おめでとうございます」など）

※2 件数がカッコ書きとなっているものは「偽情報」以外の規約上の根拠により措置したもの

※3 ファイナンス掲示板は1月6日以降のデータ

偽・誤情報の拡散・流通の抑制

- 事後の対応であるモデレーションだけでなく**事前の投稿の抑制策**が重要
- LY社全体では**100以上のサービスが存在**しており、UGCはその一部。サービス全体として情報発信や注意喚起等の対応を実施

メディア	UGCの導線上に位置。最新情報・打ち消し情報等を発信
天気・災害	有事の際に被災地等に向けた「正しい」情報の発信
UGC	ユーザーへの積極的な注意喚起

普及啓発・外部団体との連携、有識者との対話など



最新情報・打ち消し情報の発信

Yahoo!ニュース/LINE NEWS

【Yahoo!ニュース】

地震関連のデマについて打ち消しのトピックスを作成

- 能登地震 虚偽情報の拡散に注意(1/2)
- 「息子挟まれた」SNSに虚偽投稿(1/2)
- 迫る72時間 デマ拡散「命関わる」(1/4)
- 偽の救助要請 閲覧数稼ぐ狙いか(1/5)
- 被災者装いデマ投稿 法的問題は(1/5)
- 2次避難の偽情報 首相が注意喚起(1/13)
- 災害デマ拡散 背景にインプ稼ぎも(1/19)
- 地震巡る偽情報判別へ 開発支援 (1/24)

「災害時の情報との向き合い方」の特設ページを公開

【LINE NEWS】

最新情報まとめページにおいてSNSでのデマや詐欺への注意喚起を実施



誤情報に惑わされないために

大きな災害が発生すると正しい情報の取得が難しくなり、主にインターネットやSNSで真偽不明の情報が投稿・拡散されます。拡散されてしまうと、被災地やその周辺に混乱を招く危険性があります。また、事実や現状と異なる投稿や不確かな救助要請に必要なき種の拡散になる恐れがあります。

LINE NEWS

能登半島地震 最新情報まとめ

「令和6年能登半島地震」最新情報まとめ

配信 2024年2月6日 21:00 | 更新 2024年2月7日 22:35

LINE NEWS

能登半島地震による土砂災害が石川、新潟、富山3県で少なくとも2024件確認された。また、国土交通省の発表によると、7月16日午後4時現在、

被災地等に向けた「正しい」情報の発信

Yahoo!天気・災害

災害マップ（2020年3月～）

- 災害の危険が迫っている時や災害時に、**ユーザー同士で状況を投稿**して共有。また、**報道メディア・NPOなどの連携パートナーによる投稿情報**を地図上に表示
- ユーザーの投稿情報は「Yahoo!防災速報」アプリと「Yahoo!天気・災害」のウェブページ（スマホブラウザ版）で収集。周辺状況を**リアルタイムに確認可能**

能登半島地震を受けた対応（24年1月）

- **支援情報や避難所の開設情報を追加**
- 自治体の公式サイトやYahoo!くらし、防災速報などに加え、自治体のLINEアカウントなども確認しながら、自治体や自衛隊などからの情報を探して入力

災害発生時に災害マップで確認できる情報

1) 災害マップでユーザーが投稿した現地の情報

ユーザーが災害マップに投稿した災害情報を、人の目によるチェックを経て地図上にリアルタイムに表示。電気・ガス・水道などライフラインで異常発生した場合の状況も表示

2) 自治体やNPO、報道機関などが投稿した情報

災害状況、危険箇所、避難所、給水所、入浴・シャワー、支援物資拠点など

3) SNS (X) で投稿された情報

SNSに投稿された災害情報を、パートナーの「スペクティ（※1）」が、写真・動画・コメントをもとにAI解析した後、正しい情報か人の目で判断した情報

（※1）スペクティ：SNSの情報解析を通じて、災害時に有用性の高い情報をリアルタイムに配信するサービス



支援情報	道路交通情報
開設した避難所	通行止
給水所	大型通行止
トイレ	上下線共に通行止
入浴・シャワー	
支援物資	

ユーザーへの積極的な注意喚起

- 各UGCサービスにおいても不正確なうわさやデマ情報、詐欺の横行について積極的に注意喚起を実施

Yahoo!知恵袋の例

お知らせ

能登半島地震に関する誤情報にご注意を

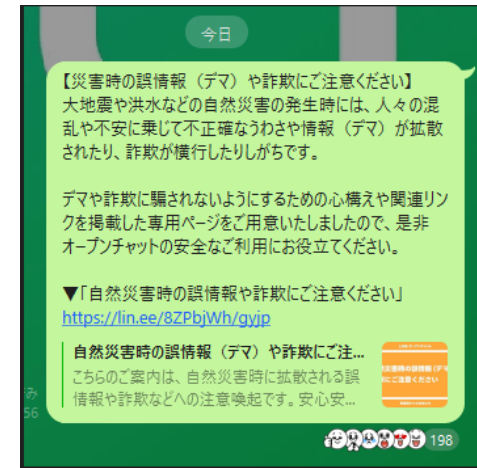
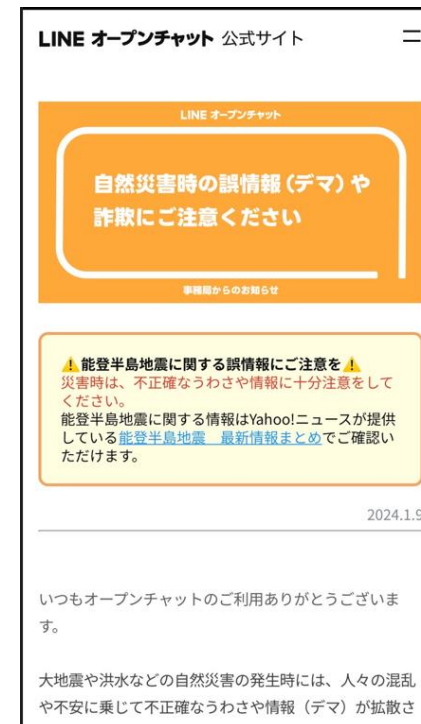
2024年1月9日

1月1日に発生した能登半島地震に関し、不正確なうわさや情報に惑わされることのないよう、公共機関や報道機関等の情報を確認するなど十分注意をしてください。

[能登半島地震 最新情報まとめ](#)

また、Yahoo!知恵袋では偽情報の拡散や詐欺等違法行為は禁止しています。投稿時は改めて[利用のルール](#)をご確認いただき、禁止事項に該当する投稿は削除の対象となりますので、ご理解の上、Yahoo!知恵袋をご利用いただけますようお願いいたします。

LINEオープンチャットの例



普及啓発・外部団体との連携

- LINEみらい財団における情報モラル教育の実施、情報摂取における健康診断コンテンツの提供など、ユーザーのリテラシーの向上に資する取組
- ファクトチェック関連団体への資金提供やコンテンツ連携を実施

GIGAワークブック（LINEみらい財団）

災害時のSNSの使い方②

1 あなたの住む街（田山市）に大型の台風が近づいてきています。あなたは家族と一緒に自宅の2階にいます。あなたは、自分のSNS（@yama87）で災害情報を発信することにしました。下の4枚のカードの情報について、発信してもよいかどうかを考えてみましょう。

1 yama87 @yama87

田山川を見に行って実況します！もうすぐあふれそうという情報アリ。

送信

2 yama87 @yama87

家の前が川みたいになってきた。

送信

3 yama87 @yama87

市役所の情報です。あなたもシェアしました。

送信

4 yama87 @yama87

今は、自宅で待機しています。無事です。

送信

発信してもよい

発信してよいか悩む

発信しないほうがよい

23 17:20の情報

日本ファクトチェックセンターとの連携

日本ファクトチェックセンター（JFC）

Facts matter.

日本ファクトチェックセンター（JFC）
Japan Fact-check Center (JFC). ファクトチェック（事実の真偽）を専門とする非営利組織です。民主主義の発展とインターネット上の誤情報の削減を目的とし、真と偽を区別し、誤り訂正を行います。

Fact-check

岸田首相、少子化対策に異次元の移民政策を公表
岸田首相、少子化対策に異次元の移民政策を公表
岸田首相、少子化対策に異次元の移民政策を公表
岸田首相、少子化対策に異次元の移民政策を公表

ファクトチェック：「岸田首相、少子化対策に異次元の移民政策を公表」は誤り
「岸田首相、少子化対策に異次元の移民政策を公表」という情報に注意を払ってほしい。誤り訂正。

ファクトチェック：「岸田首相、少子化対策に異次元の移民政策を公表」は誤り
1/21(水) 14:41

ファクトチェック：「10年前、ユニクロの柳井氏は若者に『年収100万円を働け』と言っていた」は不正確
1/27(金) 14:17

ファクトチェック：「各国人が最も嫌っている国」の画像は誤り
1/25(水) 17:53

ファクトチェック：「熊本はTSMCの為外国人参政権付与」は不正確
1/25(水) 10:13

ファクトチェック：「ファウチ氏『ワクチンは、時が経つと逆効果になる』」は不正確
1/24(火) 14:22

ファクトチェック：「稲田議員と皇室がチマチョクリを着ている画像」は合成
1/16(月) 17:46

ファクトチェック：「ビル・ゲイツの娘はCOVIDワクチン・小児用ワクチン未接種」は誤り
1/13(金) 17:42

ファクトチェック：「国家公務員や国会議員はワクチン接種をしなくて良い」という法律が存在する」は誤り
1/13(金) 9:57

22年10月の設立にあたって、資金提供を実施。
22年11月より、日本ファクトチェックセンターと媒体社契約を締結し、生成されたファクトチェック記事をヤフーニュース、タイムライン上に掲載開始。

有識者との対話

デジタル時代における民主主義を考える有識者会議

- Zホールディングス（当時）の社内
有識者会議として2021年1月に「**デジタル時代における民主主義を考える有識者会議**」を設置
- 2022年6月に中間報告書を公表。その後、偽・誤情報対策について、会議において**LINE及びヤフー**（いずれも当時）**各社の取組状況のモニタリングを実施**
- 今後、最終報告書の公表を予定

1. 会議体名

「デジタル時代における民主主義を考える有識者会議」

2. 検討事項

- フェイクニュースが民主主義に及ぼす影響とその対策
- デジタルプラットフォーム事業者が社会のインフラとして果たすべき役割、対応方針など

3. 委員の構成（敬称略）

座長

山本 龍彦（慶應義塾大学大学院法務研究科 教授）

委員

小川 一	毎日新聞グループホールディングス 顧問
河合 優子	西村あさひ法律事務所 弁護士
新谷 学	株式会社文藝春秋 執行役員
樋口 建史	元警視總監、前ミャンマー大使
星 周一郎	東京都立大学法学部 教授・法学部長
山口 真一	国際大学グローバル・コミュニケーション・センター 准教授

1 偽・誤情報対策の現況

2 実務上の課題

偽・誤情報と名誉（信用）毀損

- 名誉（信用）毀損と偽・誤情報の問題は**真偽判断がカギ**となるという点では**共通**。
社会的混乱のリスクが大きい場合には偽・誤情報の問題として対応
- 名誉（信用）毀損事案への対応と「偽情報」への対応との違いをどのように考えればよいか



社会的混乱のリスクの評価

- プラットフォーム事業者が「偽情報」であるかどうかの判断を行う上では、主として**3つの課題に直面**

1. 情報入手

自社サービス外の情報は基本的に**報道やファクトチェック機関等に依存**せざるを得ない

2. 時間軸

情報の拡散速度を考えると、ファクトチェック結果等を**待たず対応すべき場合**も少なくない

3. サービス性質

他社サービスにおいて流通・拡散している情報が**必ずしも自社サービスにおいてリスクとなる**とも限らない

緊急時において迅速かつ円滑な対応を行うためには
ステークホルダー間での情報共有のための枠組があることが望ましい

「利用規約に基づく措置」

- コンテンツモデレーションに当たっては対象投稿の様々な要素をとらえて対応。「**偽情報**」以外の禁止事項を適用し得る場合もあるが、**一定の限界も**
- 他方「偽情報」として対応する場合、ファクトチェック結果の解釈幅に問題が生じることも。**一定のコンセンサスが形成されることが望ましい**

規約上の根拠

運用上のポイント

「偽情報」

原則として外部機関によるファクトチェック結果がある場合に限るなど、謙抑的に運用（cf. 「明らか」要件）
ファクトチェック結果についてP F側で安易な拡大解釈は望ましくない

その他

（「不謹慎」・
「広告宣伝」など）

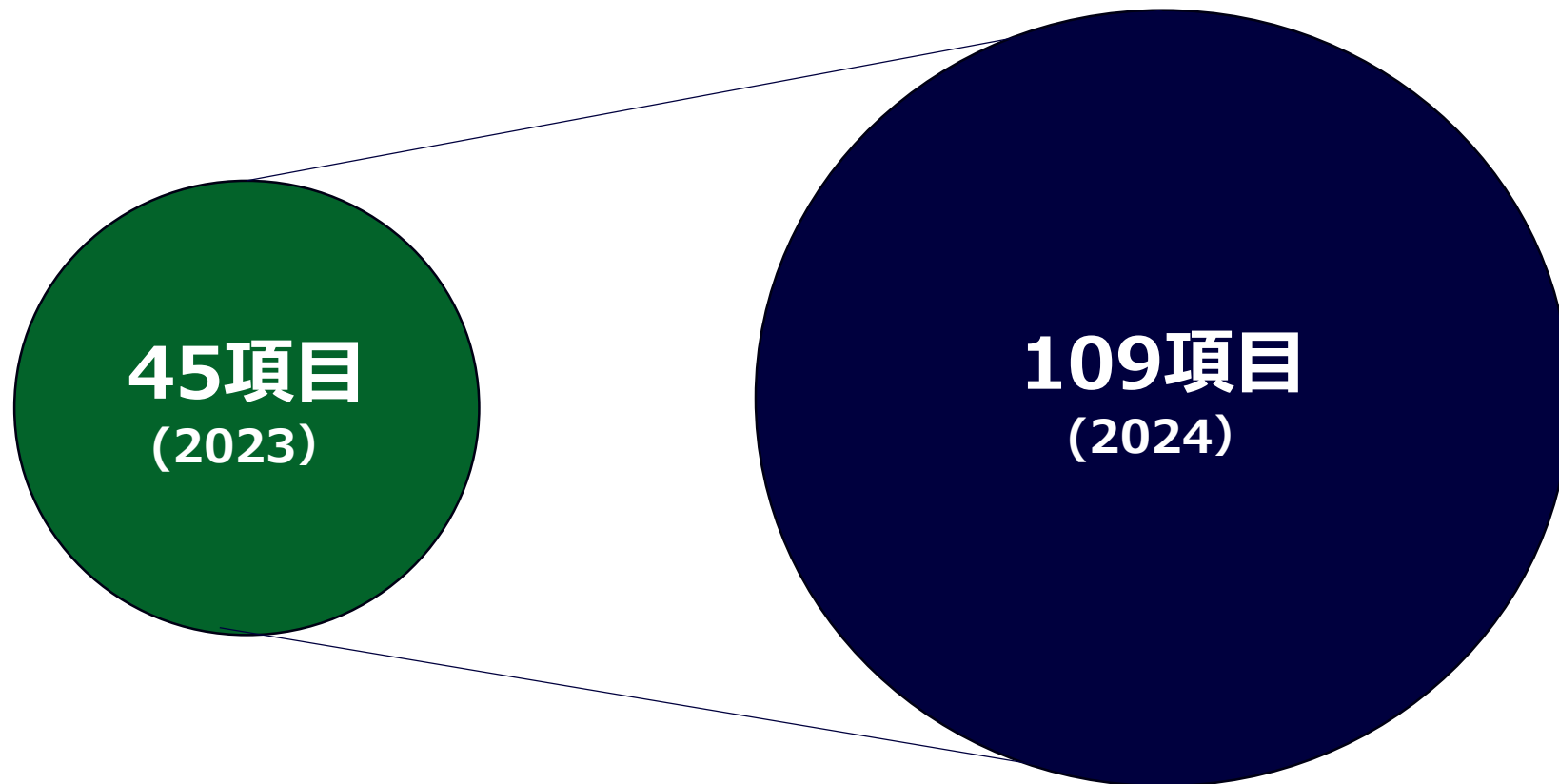
適用の場面は限られるが機動的に対応可能
（⇒ ただし、解釈による対応には一定の限界）
あらかじめ緊急時における解釈・運用の統一を図る上で、プレバンキングは有用（例：寄附金詐欺など）

まとめ

- **プラットフォーム事業者が真偽判断を行うに当たり、「偽情報」の内容や対応範囲は十分に明確なものである必要**
- **一方で、プラットフォーム事業者においては、各種の情報・時間的制約から何が「偽情報」であるか範囲を画定することが困難な場合も。ステークホルダー間での情報共有等の枠組みが必要では**
 - ※ 具体的な投稿に対する指摘が必ずしも表現の自由への介入に当たるわけではなく（cf. 人権擁護局の削除請求）、過剰介入の防止は透明性の確保により手当てすべきではないか
- **ファクトチェックは有用ではあるが解釈の幅に問題が生じることも。関係者で一定のコンセンサスが形成されることが望ましい**

【補論】 「透明性」と公共財としてのデータ

- 各社ではコンテンツモデレーションについて透明性レポートの公開が進みつつある。透明性と説明責任の確保が十分であるかどうかは、**透明性レポートの内容に即して評価されるべき**ではないか
- データの開示の必要性及びその範囲に関しては、それが透明性・説明責任の問題なのか公共財としての性質に由来する問題なのか（あるいはそれ以外なのか）を峻別しつつ、**個別具体の項目ごとに丁寧に議論することが必要**ではないか



EOP

(注記) 本資料に記載されている削除件数等の数値は精査中のものであり、今後変更があり得ます