

## SNS 等における違法情報等への対応に関するヒアリングシート 回答フォーマット

【社名：LINE ヤフー株式会社・サービス名：LINE VOOM, LINE オープンチャット, Yahoo!知恵袋, Yahoo!ニュース（コメント欄）, Yahoo!ファイナンス掲示板】

**※回答内容が長くなる場合には、参考となる URL 等をお示しの上、その概要を御記入ください。**

1 総務省要請に関する取組について		
Q1-1 利用規約等に基づく対応関係	(1) 利用規約等における記載内容	<p>オープンチャットについては、2025年3月に公開した「オープンチャット禁止規定」において、</p> <p>9. 法令違反又は法令違反につながるおそれのある行為の項目で、投稿自体が法令違反（犯罪を含む）を構成し得る内容を投稿する行為は禁止しています。投稿によって法令違反を誘発又は助長することが目的であると判断される行為、又はこれらに繋がると判断される行為についても禁止しています。さらに、具体例として闇バイトの勧誘を明示的に禁止しております。</p> <p>また、14. 商用宣伝を目的とする行為の項目で、「投稿者の身元が明らかであり、違法でないことが明確、かつ、オープンチャットにおける安全・安心なコミュニケーション環境を阻害しないと当社が判断できる」という厳格な要件により認められた例外を除き、適法であっても求人を行う投稿自体を禁止しております。</p> <p>なお、オープンチャットが「闇バイトの募集活動」に悪用されることが想定されるため、2024年2月から、予防的に「闇バイトの募集活動」が疑われる投稿へのモニタリングを強化しています。なお、厚生労働省から、職業安定法第5条の4第1項に反しないと認められるためには、労働者の募集を行う者の氏名又は名称、住所（所在地）、連絡先、業務内容、就業場所及び賃金を表示することが必要との見解が示されたことを受け、オープンチャットの審</p>

		査基準に反映し、ユーザーに周知した後、2025年1月20日から同基準に基づく審査を実施しています。
	(2) 闇バイトの募集活動に係る投稿に関する流通状況	当社の対象サービスは、その性質上、いわゆる「闇バイトの募集活動」に悪用されにくいのではないかと考えられます。
	(3) 削除対応等の実施状況	上記(1)に記載したとおり、オープンチャットについては「闇バイトの募集活動」に悪用されることが想定されるため、2024年2月から、予防的に「闇バイトの募集活動」が疑われる投稿へのモニタリングを強化しています。
Q1-2 アカウント開設時における本人確認手法の厳格化関係	(1) 本人確認の実施状況等	【本人確認の実施状況】 従前から、日本において、LINEのアカウント開設時にはSMS認証を必須としています。
		【本人確認手法の厳格化を含む措置の検討状況】 従前から、日本において、LINEのアカウント開設時にはSMS認証を必須としています。
	(2) 犯罪実行者の特定に資するその他の取組	従前から、日本において、LINEのアカウント開設時にはSMS認証を必須としています。
Q1-3 捜査機関等からの照会への回答の円滑化関係	(1) 捜査機関等からの対応状況	【(i) 照会から開示に至るまでの標準対応期間】 実績なし
		【(ii) 対応件数の推移】 実績なし
		【(iii) 円滑に回答できる体制整備の実施及び検討状況・課題】 SNS型投資・ロマンス詐欺への対応として、関係省庁との間で捜査関係事項照会による情報開示に関する考え方を整理した後、外部有識者に諮った上で方針を決定していく社内の運用体制を整備しており、このプロセスは「闇バイトの募集活動」に対しても適用できるものと考えています。



		<p>まな出面にバナー表示を行い、本特設サイトの周知を実施しました。なお、本年2月、本特設サイトの闇バイト募集への注意喚起ページの内容を更新しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2024年11月6日～9日および12月11日～13日、オープンチャットトークルーム入室時に、「闇バイト」への注意喚起ポップアップ表示を実施しました。</li> <li>• 2025年2月17日、LINEのLINE公式アカウントにて、LINEを悪用した詐欺および「闇バイト」への注意喚起に係るプッシュ通知を実施しました。</li> <li>• 2025年3月18日、LINEみらい財団において、闇バイトの加担リスクを学べる中学生向け情報モラル教材を公開しました。</li> </ul>
<p>2 その他の違法情報等への対応について</p>		
<p>1) 違法情報への対応について</p>		
<p>Q2-1 違法情報への対応における利用規約等における扱い</p>		<p>【①どのような種類・性質の情報や行為を禁止としているか】</p> <p>違法情報の範囲が多岐にわたるため網羅的にお答えすることは困難ですが、機能面に着目すると、概ね以下の利用規約の条項によって投稿が禁止されています（以下、LINE オープンチャットの「オープンチャット禁止規定」を例にご説明します）。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 誹謗中傷・過度な批判的表現：特定の個人等に対し、名誉を毀損する行為や、苛烈な表現又は他人に不快感・嫌悪感を感じさせるような表現・画像を用いて個人の自尊心を根本的に否定したり尊厳を傷つける投稿は禁止しています。</li> <li>• 知的財産権・プライバシー・肖像権等の権利侵害：第三者の著作物・商標・肖像等を無断で掲載・利用するなど、正当な理由なく第三者が保有する知的財産権・プライバシー・肖像権等の権利を侵害する行為は禁止しています。</li> <li>• 自殺・自傷・他人に対する危害等の予告等：自殺・自傷行為、人や物に危害・危険を与える行為を予告又は示唆したり、これらの行為の方法を提示又は収集したり、仲間を募集したりする行為は禁止しています。また、これらの行為を助長・誘発するおそれがあると判断される行為についても禁止しています。</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 法令違反又は法令違反につながるおそれのある行為：投稿自体が法令違反（犯罪を含む）を構成し得る内容を投稿する行為は禁止しています。また、投稿によって法令違反を誘発又は助長することが目的であると判断される行為、又はこれらに繋がると判断される行為についても禁止しています。</li> </ul> <p>投稿例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 薬物犯罪等の実行又は規制薬物を濫用することを、公然、あおり、又は唆す投稿</li> <li>• 爆発物・銃の製造方法について記載する投稿</li> <li>• 犯罪を自白する投稿</li> <li>• 闇バイトの勧誘</li> <li>• マルウェアの作成方法</li> <li>• 公表されていない企業のサービス内容の投稿</li> <li>• 景表法、特商法違反に当たる行為</li> <li>• その他法令違反に当たる行為や、犯罪を助長・予告する投稿</li> </ul>
<p>Q2-2 違法情報の削除 対応等の取組</p>	<p>(1) 利用者からの 申告対応</p>	<p>【②どのような削除対応等を行うことと定めているか】 上記の条項に違反した場合、投稿の削除や投稿停止措置の対象となることがあります。</p> <p>【違法情報について、利用者からの申告を受け付けているか】 各サービスにおいて投稿欄ごとに違反報告（通報）フォームを設け、利用者からの申告をオンラインで受け付けています。</p>

		<p>【受け付けている場合、受付窓口・受付体制をどのように定めているか】</p> <p>各サービスにおいて投稿欄ごとに違反報告（通報）フォームを設け、利用者からの申告をオンラインで受け付けています。</p>
		<p>【受付窓口を定めている場合、どのような方法による申告を可能としているか】</p> <p>フォームには選択式の違反項目と自由記述欄が設けられており、投稿が違法情報であると思料するユーザーはその旨を記載して申告いただくことが可能となっています。</p>
		<p>【申告の受付のためどのような体制を整備しているか】</p> <p>受け付けた申告については、24 時間 365 日体制で稼働する専門チームが全件チェックを行っており、特に法令判断が必要となる場合等には、社内弁護士等からなる部門にエスカレーションを行っています。</p>
		<p>【当該受付窓口・受付体制について公表しているか】</p> <p>上述した申告の処理体制については、「メディア透明性レポート」において毎年度最新の情報を公開しています。</p>
	(2) 行政機関等からの申告対応	<p>捜査機関からの申告対応</p> <p>【違法情報について、捜査機関からの申告や要請を受け付けているか】</p> <p>上記の利用者向けの違反報告（通報）フォームのほか、紙媒体により申告又は要請を受け付けています。</p>

		<p>【受け付けている場合、(1)とは別に受付窓口・受付体制を定めているか】 上記の利用者向けの違反報告(通報)フォームのほか、紙媒体により申告又は要請を受け付けています。</p>
		<p>【受付窓口を定めている場合、どのような方法による申告や要請を可能としているか】 上記の利用者向けの違反報告(通報)フォームのほか、紙媒体により申告又は要請を受け付けています。</p>
		<p>【申告や要請の受付のためどのような体制を整備しているか】 申告又は要請は政府渉外部門が受理し、関係する事業部等と連携しつつ対応を行っています。</p>
		<p>【当該受付窓口・受付体制について公表しているか】 受付窓口・体制等に関しては、一定のノウハウ・実績がある機関・団体が対象となることから特に公表していませんが、申入れがあった場合には個別に対応の可否を検討しています。ただし、国の行政機関及び地方公共団体からの申告又は要請の実績(受付件数及び対応件数)に関しては、メディア透明性レポートにおいて公表しています。</p>
		<p>その他の行政機関からの申告対応</p>
		<p>【違法情報について、その他の行政機関からの申告や要請を受け付けているか】 上記の利用者向けの違反報告(通報)フォームのほか、一部の機関・団体からはメールまたは紙媒体により申告又は要請を受け付けています。</p>

		<p>【受け付けている場合、(1)とは別に受付窓口・受付体制を定めているか】  上記の利用者向けの違反報告(通報)フォームのほか、一部の機関・団体からはメールまたは紙媒体により申告又は要請を受け付けています。</p>
		<p>【受付窓口を定めている場合、どのような方法による申告や要請を可能としているか】  上記の利用者向けの違反報告(通報)フォームのほか、一部の機関・団体からはメールまたは紙媒体により申告又は要請を受け付けています。</p>
		<p>【申告や要請の受付のためどのような体制を整備しているか】  申告又は要請は政府渉外部門が受理し、関係する事業部等と連携しつつ対応を行っています。</p>
		<p>【当該受付窓口・受付体制について公表しているか】  受付窓口・体制等に関しては、一定のノウハウ・実績がある機関・団体が対象となることから特に公表していませんが、申入れがあった場合には個別に対応の可否を検討しています。ただし、国の行政機関及び地方公共団体からの申告又は要請の実績(受付件数及び対応件数)に関しては、メディア透明性レポートにおいて公表しています。</p>
		<p>インターネット・ホットラインセンター等の第三者機関からの申告対応</p>

		<p><b>【違法情報について、インターネット・ホットラインセンター等の第三者機関からの申告や要請を受け付けているか】</b></p> <p>上記の利用者向けの違反報告（通報）フォームのほか、一部の機関・団体からはメールまたは紙媒体により申告又は要請を受け付けています。</p> <p>25年3月までの直近1年において申告又は要請の実績があった機関・団体は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 捜査機関（下記を除く）</li> <li>・ 国の行政機関及び地方公共団体（これらにより委託を受けた団体等を含む）</li> <li>・ インターネット・ホットラインセンター</li> <li>・ セーフーインターネット協会セーフライン</li> </ul> <p>（ただし上記の実績のうちにはオークションにおける出品物など投稿型プラットフォームサービスにおける投稿以外に係る要請等も含まれています）</p>
		<p><b>【受け付けている場合、（1）とは別に受付窓口・受付体制を定めているか】</b></p> <p>上記の利用者向けの違反報告（通報）フォームのほか、一部の機関・団体からはメールまたは紙媒体により申告又は要請を受け付けています。</p>
		<p><b>【受付窓口を定めている場合、どのような方法による申告や要請を可能としているか】</b></p> <p>上記の利用者向けの違反報告（通報）フォームのほか、一部の機関・団体からはメールまたは紙媒体により申告又は要請を受け付けています。</p>

		<p>【申告や要請の受付のためどのような体制を整備しているか】 申告又は要請は政府渉外部門が受理し、関係する事業部等と連携しつつ対応を行っています。</p>
		<p>【当該受付窓口・受付体制について公表しているか】 受付窓口・体制等に関しては、一定のノウハウ・実績がある機関・団体が対象となることから特に公表していませんが、申入れがあった場合には個別に対応の可否を検討しています。ただし、国の行政機関及び地方公共団体からの申告又は要請の実績（受付件数及び対応件数）に関しては、メディア透明性レポートにおいて公表しています。</p>
	<p>(3) 違法情報への対応等</p>	<p>【違法情報について、(1) や (2) の申告や要請によらず、AI を活用するなど主体的に検知や削除対応等を実施しているか】 いずれのサービスにおいても、当社自らが主体的に検知・削除対応を行っています。</p> <p>【実施している場合、どのような方法・体制によって検知・削除対応等を実施しているか】 違法であるか否かに関わらず各禁止事項に違反することとなる投稿に関しては、各サービス共通して人の目による判断を行う際のスクリーニング等を目的として AI や機械的な検索を用いています。 検知と(4)の審査は一体的かつ流動的に行っており、検知を専業で担当するチームは特に設置していません。</p>
	<p>(4) (1) ~ (3)</p>	<p>(1) における体制整備の状況</p>



	<p>サービスごとに異なりますが、投稿の削除又は投稿停止措置に異議がある場合、ユーザーはお問い合わせ窓口等を通じて異議申し立てを行うことができます。</p>
	<p><b>(2) における体制整備の状況</b></p>
	<p><b>【①利用規約等に反しているかを審査するプロセス・体制】</b> Q2-1 及び Q2-2(4) の回答のとおりです。</p>
	<p><b>【②申告・要請や検知がなされてから、削除対応等を行うまでの期間】</b> Q2-1 及び Q2-2(4) の回答のとおりです。</p>
	<p><b>【③申告・要請をした者及び発信をした者に対する削除対応等の実施の判断に係る通知の有無及びその内容】</b> Q2-1 及び Q2-2(4) の回答のとおりです。</p>
	<p><b>【④削除対応等の実施の判断に対する不服申立制度の有無及びその内容】</b> Q2-1 及び Q2-2(4) の回答のとおりです。</p>
	<p><b>(3) における体制整備の状況</b></p>
	<p><b>【①利用規約等に反しているかを審査するプロセス・体制】</b> Q2-1 及び Q2-2(4) の回答のとおりです。</p>
	<p><b>【②申告・要請や検知がなされてから、削除対応等を行うまでの期間】</b> Q2-1 及び Q2-2(4) の回答のとおりです。</p>

		<p>【③申告・要請をした者及び発信をした者に対する削除対応等の実施の判断に係る通知の有無及びその内容】</p> <p>Q2-1 及び Q2-2(4) の回答のとおりです。</p>
		<p>【④削除対応等の実施の判断に対する不服申立制度の有無及びその内容】</p> <p>Q2-1 及び Q2-2(4) の回答のとおりです。</p>
	(5) その他の体制整備の状況	<p>【①違法情報の削除対応等の実施の判断基準及び意思決定プロセス】</p> <p>Q2-1 及び Q2-2(4) の回答のとおりです。</p>
		<p>【②違法情報への削除対応等について、日本語で対応が可能な人員として常用している人数】</p> <p>合計数 191 人： Yahoo サービス 92 人、LINE サービス 89 人、エスカレ対応部門(政策企画) 10 人(弁護士含む)</p>
		<p>【違法情報の削除対応等の審査・判断に際し、日本の法令等に精通した人材がいる場合、当該人材の知識経験（弁護士等）】</p> <p>Q2-2-(5)②の通り。</p>
<p>【違法情報の削除対応等の審査・判断に際し、日本の法令等に精通した人材がいる場合、当該人材の人数】</p> <p>Q2-2-(5)②の通り。</p>		
2) 違法・有害情報への共通する対応について		
Q2-3 違法・有害情報	(1) 繰り返し行為 に対する取組	違反を繰り返すアカウントや、重大な違反を行ったアカウントに対しては違反行為の累積等を理由として投稿停止措置を講じることとしています。

<p>の流通・拡散を 抑止するための 方策</p>		<p>また、Yahoo!ニュースコメント欄では、違反コメントの投稿を事前に抑止するため、コメントポリシー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メッセージの掲出を行っています。</p> <p>当該メッセージの掲出は2020年7月から開始し、掲出4か月後の同年12月には、コメントを投稿したユーザー数が増加したのに対し、注意メッセージが掲出されたアカウント数は13.5%減少しており、不適切な投稿を繰り返すアカウントの投稿に一定の効果が出ていることがうかがえます。</p> <p><a href="https://www.lycorp.co.jp/news/archive/Y/ja/ja20210216_A.pdf">https://www.lycorp.co.jp/news/archive/Y/ja/ja20210216_A.pdf</a></p>
	<p>(2) その他の態 様・場面に着目した 取組</p>	<p><b>【その他の違法・有害情報の流通の態様に着目した取組】</b></p> <p>Yahoo!ニュースコメント欄およびファイナンス掲示板では、アカウントに対し投稿停止措置を講じた場合には、当該アカウントと同一の電話番号により認証されたアカウントについても併せて投稿できなくなる措置を講じています。</p> <p>特にYahoo!ニュースコメント欄では、その上で23年11月からコメント投稿において携帯電話番号設定を必須化しています。当該措置の導入後、投稿停止措置を受けるYahoo! JAPAN ID数は56%減少し、投稿時の注意メッセージの表示回数は22%減少するなど、悪質なユーザー及び不適切なコメントが減少したことがうかがえます。</p> <p><b>【災害時等の特定の場面に着目した取組】</b></p> <p>大規模災害時等、偽誤情報の流通が懸念される状況においては、Yahoo!ニュース及びLINE NEWSにおけるトピックスや特設ページの公開等による最新情報の発信、Yahoo!天気・災害における災害マップの提供等を通じた被災地向けの正確な情報発信、投稿ユーザーへの積極的な注</p>

		意喚起等により、事前の投稿の抑制に努めています。
	(3) 社会的影響の評価	【諸外国における制度（欧州のデジタルサービス法等）の適用を受けている場合、適用を受けている制度の名称】
		【当該制度に基づき、社会的影響の評価をどのように実施しているか】
		【最新の評価結果はどのような内容か】
	(4) 社会的影響の評価結果を踏まえた軽減措置の内容	
	(5) (3)、(4)の制度に係る評価	