

インターネットと人権に関するアンケート

企業名：ヤフー株式会社

対象サービス：Yahoo! ニュース（コメント欄、個人記事）、Yahoo! 知恵袋、Yahoo! ファイナンス掲示板

回答日： 年 月 日

以下の質問へのご回答をお願いいたします。なお、回答にあたっては、貴社日本法人としての取り組みやご見解についてお答えください。海外法人について記載される場合には、該当箇所にてその旨明記をお願いいたします。

1. 人権方針等

- 1-1. 貴社サービスに伴う人権侵害を予防・軽減するための人権方針を定めていますか。定めている場合には、その内容やリンク先をご教示ください。定めていない場合には、その理由及び今後の策定予定をご教示ください。
- 1-2. 上記の一般的な人権方針に加え、下記の特定の人権侵害に対応するための特別な人権方針・対処方針が存在する場合には、その内容やリンク先を具体的にご教示ください。
- ・ ヘイトスピーチ（特定の個人や集団などの人種、民族、国籍、性別・性的指向などを差別的な意図をもって貶める言動）
 - ・ ヘイトクライムその他暴力犯罪、集団による威力の行使、業務妨害行為の煽動
 - ・ 差別の助長（ヘイトスピーチ以外の何らかの属性や特徴に基づく差別に該当しうる行為を広く含みます）
 - ・ 名誉毀損、侮辱、プライバシー権侵害
 - ・ いじめ（SNSやコミュニティサイトを利用した子どもに対するネット上でのいじめ行為、当該いじめ行為を放置する行為など）
 - ・ 児童ポルノ
 - ・ オンライン・ハラスメント（特に女性に対するハラスメント）
 - ・ 同意の確認できない性的動画・画像の流布（盗撮、性行為動画、AV出演強要被害、ディープフェイク、アスリート等の性的部位を強調した写真撮影等を含む。特に子どもや女性への被害を念頭に置いたものがあればご教示ください）
- 1-3. 上記に関し、貴社グループ全体のグローバルポリシー等とは別に日本法人独自の人権方針等を定めている場合は、リンク先などをご教示ください。定めていない場合には、その理由及び今後の策定予定をご教示ください。
- 1-4. 上記人権方針を社内に周知させるための方策（社内研修、eラーニング、外部有識者を招いた社内セミナーなど）をご教示ください。
- 1-5. 上記人権方針を社外に周知させるための方策（広報、ウェブサイトでの周知など）をご教示ください。

<回答>

※1-1~5について回答に重複する内容が含まれるため、まとめて回答をいたします。1-3については、当社は日本本社のため、回答した以下の内容が人権方針等に該当。

Yahoo! JAPANでは、人権の尊重が必要不可欠であると考えており、人権に関する方針を定めており、それに沿った取り組みを行っております。

Yahoo! JAPAN メディアステートメントにおいて、「人権に配慮し、表現の自由・知る権利を守る」こと、「多様な価値観に基づいた情報を扱う責任を自覚し、特定の権力・団体や思想・信条に与することなく、理解や判断の助けとなる場であり続ける」ことを明記するとともに、記事掲載ポリシーを定め、これを実現すべく、情報発信を担うコンテンツ提供元（媒体社）と協力して、適切な情報提供を行うための努力をしています。

■Yahoo! JAPANメディアステートメント：

<https://about.yahoo.co.jp/common/mediastatement/>

UGCサービスにおいては、ユーザーに対し、人権侵害の禁止等について定めたYahoo! JAPAN利用規約に加えて、各サービスにおいて、独自のガイドラインやルールページを設け、遵守をお願いしております。

また、上記の禁止行為があった場合、ユーザーの皆さんが違反申告を行えるように各サービスにて違反申告窓口を設置しています。

各ガイドライン、ルールの策定に当たっては、サービス担当者による検討に加え、法律判断を行う専門部署や、ユーザーの声、外部有識者の意見も取り入れながら、随時見直しを行っております。

■Yahoo! JAPAN利用規約：<https://about.yahoo.co.jp/common/terms/>

第1章総則

7. サービス利用にあたっての順守事項

「社会規範・公序良俗に反するものや、他人の権利を侵害し、または他人の迷惑となるようなものを、投稿、掲載、開示、提供または送信（以下これらを総称して「投稿など」といいます）したりする行為」

12. 「投稿などの削除、サービスの利用停止、ID削除について」の各号

■ニュースコメント：<https://news.yahoo.co.jp/info/comment-policy>

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

■ファイナンス掲示板：<https://support.yahoo-net.jp/PccFinance/s/article/H000011273>

■Yahoo!ニュース 個人

Yahoo!ニュース 個人については、参加するオーサーに対し、発信にあたって遵守いただきたい事項をまとめた「オーサーガイドライン」を定めています。

ガイドライン中では人権侵害も踏まえた禁止事項を明記し、違反していると判断した場合は、記事の修正依頼やサービス側による非公開対応を行う旨定めています。また、オーサーに対しては、ニュース個人への参加時に必ず面会し、「オーサーガイドライン」の内容については人権関連項目も含め説明を行っております。

サービスによっては、社員向けの（人権に関する）啓発記事の公開や、社外で開催されるセミナー等への参加とその内容の社内共有等、新たに配属された社員に対する勉強会やトレーニングを実施しています。また、部門を問わず全体に向けた勉強会を実施しているサービスもございます。

なお、全社員を対象に「ハラスメント」や「反社会的勢力」に関するeラーニング等を実施しています。

社外への啓発に関しましては、各サービスのヘルプページより周知をしています。また、Yahoo!ニュースにおいては、取り組みをオウンドメディアやヤフーのコーポレートサイトで紹介し、ユーザーに対して啓発を行っています。

■オウンドメディアの取り組みのまとめページ：<https://news.yahoo.co.jp/pages/20210226>

■コーポレートサポートでの掲載の例：<https://about.yahoo.co.jp/csr/effort/194.html>

2. 人権デュー・ディリジェンス

- 2-1. 貴社サービスに関する人権デュー・ディリジェンス（人権への負の影響を特定し、防止・軽減し、かつ、これに対処するために企業が実施すべきステップであり、人権への影響を評価すること、その結果を事業活動に反映し検証すること、及び、その取り組みや結果を開示することなどをいいます）を実施していますか。実施している場合には、その内容をご教示ください。実施していない場合には、その理由及び今後の実施予定をご教示ください。
- 2-2. 上記人権デュー・ディリジェンスのプロセスや結果を公開している場合には、そのリンク先をご教示ください。非公開の場合には、その理由をご教示ください。
- 2-3. （人権デュー・ディリジェンスを実施した場合）貴社サービスに伴う人権侵害リスクとして特定された問題についてご教示ください。
- 2-4. 対応すべき人権問題が複数ある場合、対応の優先度や今後の具体的なスケジュールをご教示ください。

<回答>

※2-1～4について回答に重複する内容が含まれるため、まとめて回答をいたします。

Yahoo! JAPANが所属する、Zホールディングス・グループではリスクマネジメント委員会のもとに、人権分科会を立ち上げ、人権ポリシーを策定するとともに、ERM（全社的リスクマネジメント）サイクルの中で、他のリスクと並列して、リスクベースで、グループ全体の人権デュー・ディリジェンスを進めています。

■Zホールディングス リスクマネジメント：

<https://www.z-holdings.co.jp/sustainability/stakeholder/05/>

Zホールディングス・グループの2021年度のERMでは、リスクアセスメントする全122の小項目のうち、19項目が人権に関する事項です。それらには、「人権・多様性」「労働者」「個人情報・プライバシー」「カントリー・地域」「サプライチェーン・調達」の領域に関するリスクが含まれ、リスクアセスメントと同時に人権デュー・ディリジェンスを実施しています。

その内容については、必要に応じ、人権分科会を通し、リスクマネジメント委員会へ報告される仕組みがあります。

Yahoo! JAPANはZホールディングス・グループの中核企業としてERM活動の中で、人権を含むあらゆるリスクのアセスメントを実施し、実効性のある対策を推進しています。

3. 人権侵害への対応、救済手続（グリーンバンスメカニズム）

- 3-1. 貴社サービスに伴う人権侵害に対応するための方法や救済手続（上記1-2に列挙した各問題等について利用者や被害者から削除要請、人権侵害や差別の通報、発信者情報開示請求などがあった場合の対応策や救済手続などを含みます）の内容をご教示ください。その際には、各問題の類型に応じて、対応策の種類（削除、アカウント停止、退会措置、発信者情報開示、ブロック、表示除外など）やその判断基準を具体的にご説明ください。通報を受けずに貴社が人権侵害等を発見して対応する場合の対処についてもご説明ください。
- 3-2. 上記対応や救済手続の実施体制（対応部署、役割分担、規模・人数、AIの利用など）をご教示ください。
- 3-3. 上記体制について、その適正を確保するための措置（AIに対するダブルチェックや人員に対する人権トレーニングの実施など）を具体的にご教示ください。
- 3-4. 対応や救済手続について、通報件数、通報内容、対応内容などの実績や定量的なデータをご提供ください。

<回答>

※3-1~4について回答に重複する内容が含まれるため、まとめて回答をいたします。

各サービスにおいて投稿の削除を希望される場合には、投稿削除のための違反申告ボタンやお問い合わせフォームをご用意しているほか、プロバイダ責任制限法に基づく請求の専門窓口を設けております。

上記の申告を受けて、投稿の削除、投稿の発信者情報の開示、違反内容に応じてアカウント停止等の対応を行っています。詳しくは各サービスのガイドラインやヘルプページにも記載がございますので、ご確認ください。

24時間365日、投稿の監視、削除措置などを専門に行う部署があるほか、サービスごとにポリシー、ガイドラインの見直しを行う部門や、プロバイダ責任制限法など権利侵害や法令違反の投稿について法的判断を行う部署が連携し、対応を行っております。

上記の部署で新たに配属された社員に対する勉強会やトレーニングを実施しています。また、サービス内で部門を問わず全体に向けた勉強会を実施しているサービスもございます。

違反のご連絡をいただいた場合、投稿の削除判断を行っている専門チームによる確認をさせていただき、ガイドラインに抵触する投稿については、削除等の措置を実施しております。ガイドライン違反の有無については、一担当者ごとに判断が異なることのないよう、内部基準を定め、それに基づき対応をしています。

プロバイダ責任制限法への対応については、法的判断を行う専門部署において、プロバイダ責任制限法や法令のガイドラインに照らし合わせて判断を行い、投稿者への意見照会の実施等、法令の手続きに則って適切に対応を行っております。

また、上記の申告によらない場合であっても、機械学習を用いて自動的に投稿の削除・非表示を実施する場合や、各サービスが策定するガイドラインに沿って専門部署が自主的にパトロールを行い、ガイドライン違反の投稿を見つけた場合には、削除措置やアカウントの停止措置を行う場合がございます。

今後、権利侵害や法令違反、ガイドライン違反投稿へのプラットフォーム事業者による対応の透明化を図るために、透明性レポートにて各種対応や数値について、公表予定です。

- 3-5. 対応や救済手続きについて、対象者や権利に応じた特別の配慮事項（女性や子どもの権利への配慮、ヒューマンライツ・ディフェンダー（人権の擁護や推進のために行動する人権活動家をいいます）の保護、表現の自由と人権尊重のバランスの確保など）がある場合には、その内容をご教示ください。

<回答>

基本的には、公平性の観点より、対応や救済手続きについて、対象者によって異なる手続きを設けていることはございません。もっとも、ガイドライン策定に当たっては、社会情勢、世論の声なども反映できるよう柔軟に見直し、検討を重ねております。

- 3-6. 対応や救済手続きについて、利用者など外部への周知方法をご教示ください。

- 3-7. 対応や救済手続きの利用・アクセスを容易にし、又は促進するための方策を講じている場合には、その内容をご教示ください。

<回答>

※3-6,7について回答に重複する内容が含まれるため、まとめて回答をいたします。

企業ホームページにてプロバイダ責任制限法に関する申告を行う方へ案内ページを設置しています。

<https://about.yahoo.co.jp/common/provider/>

加えて、各コミュニティーサービスの違反申告方法の説明ページを設置しています。

■Yahoo!ファイナンス掲示板：<https://support.yahoo-net.jp/PccFinance/s/article/H000011278>

■Yahoo!知恵袋：<https://support.yahoo-net.jp/PccChiebukuro/s/article/H000008114>

■Yahoo!ニュース：<https://support.yahoo-net.jp/PccNews/s/article/H000006461>

また、CS宛てに削除等についてお問い合わせいただいた場合、内容によっては、詳細な理由をお伺いするため、違反申告方法の案内の他、プロバイダ責任制限法に基づく書面でのご申告をご案内する場合がございます。

4. ステークホルダーエンゲージメント、第三者との協力等

4-1. 人権方針の策定、人権デュー・ディリジェンスの実施、人権侵害への対応・救済手続の運用などに関し、利用者、投資家、NGO、政府機関・国際機関などのステークホルダーとエンゲージメントや話し合いを実施しましたか。

<回答>

現時点で、ステークホルダーとのエンゲージメントや直接の話し合いなどは実施しておりませんが、政府機関・国際機関が指し示すガイドブック等に則り、人権方針の策定、人権デュー・ディリジェンスの実施、人権侵害への対応・救済手続の運用などの整備を行っております。今後、必要に応じ、ステークホルダーとのエンゲージメントや直接の話し合い等を検討いたします。

4-2. 上記エンゲージメント等を実施した場合には、その内容（対象者、頻度、テーマ、経営方針への反映など）をご教示ください。実施していない場合には、その理由及び今後の実施予定をご教示ください。

<回答>

実施予定も含め検討中です。

4-3. 人権侵害を予防・軽減するために、同業他社や業界団体との協力や共同での取組みなどを行っている場合には、その内容をご教示ください。

<回答>

Yahoo! JAPANの親会社Zホールディングス株式会社では、グループ全体のリスクマネジメントを実施するにあたり、Co-CEOを委員長とする、リスクマネジメント委員会を設置しています。このリスクマネジメント委員会の下に「人権分科会」を設置しています。人権分科会では、グループにおける人権方針を策定し、人権侵害を予防・軽減するため、分科会参加会社における

実例やその対策等をベースに、同業他社や業界団体での取り組みなどを参考にして、あらゆる施策を検討しています。

5. その他

- 5-1. 貴社サービスに伴う人権侵害を予防・軽減する上で、事業構造、サービスの内容、外部環境、法令などに起因する制約・困難性がある場合には、その内容や懸念事項をご教示ください。
- 5-2. 貴社サービスに伴う人権侵害を予防・軽減する上で、日本固有の事情や日本法人の権限に基づく制約・困難性がある場合には、その内容や懸念事項をご教示ください。

<回答>

※5-1,2について回答に重複する内容が含まれるため、まとめて回答をいたします。

社内および関係省庁、外部の有識者と連携し、ユーザーの皆様が安全安心にサービスをご利用いただけるよう、懸念事項等が発生した際、あらゆる施策を検討していきます。

- 5-3. テクノロジーの発達や業界におけるサービスの拡大・流行など（AIの進化、音声SNSの流行、有料やプレミアムサービスなどの新たなマネタイズ方法等）に関し、今後貴社又は業界において注視すべき事項（救済の促進などのメリット/新たな人権侵害の懸念などのデメリットの両方を含みます）がある場合には、その内容をご教示ください。

<回答>

オンライン投稿型プラットフォームは非常に多くの方に利用いただいております、日々大量の投稿がなされています。それらの投稿に対して適切に対策を進めていくためには、人の目によるパトロールだけではなく、機械的な対応が必須であると考えています。

Yahoo! JAPANでは、業界全体でインターネット上の言論空間の健全化を目指すために、Yahoo! ニュースで導入している建設的なコメントを評価する特許出願中のAI技術の外部提供を開始しました。

このように業界全体として、AIによる対応を含め最先端の技術を駆使し、取り組みをアップデートしていく必要があると考えています。

■Yahoo!ニュースに導入しているAI技術外部提供に関するプレスリリース：

<https://about.yahoo.co.jp/pr/release/2021/05/19a/>

<https://about.yahoo.co.jp/pr/release/2021/07/19a/>

- 5-4. その他、コメントやご意見がございましたら、ご自由にご記載ください。

<回答>

上記設問では触れられていない弊社の取り組みとして、2020年6月に設置した「プラットフォームサービスの運営の在り方検討会」の取り組みがございました。同検討会では、外部有識者の方々からご意見をいただき、個人に対する誹謗中傷などを内容とする投稿への対応について議

論をさせていただきました。そのうえで、プラットフォーム事業者による自主的取り組みの見直しと強化、取り組みの透明化などを促す提言書を、2020年12月に受領しました。

本提言書を踏まえてYahoo! JAPANでは、個人に対する誹謗中傷などを内容とする投稿への対応をより一層強化してまいります。

また、法令違反や権利侵害、ガイドライン違反投稿への対策に関しまして、事業者の取り組みについて、透明性レポートについて公表予定でございます。透明化を図ることで改めてみなさまからご意見をいただき、個人に対する誹謗中傷などを内容とする投稿への対応を見直し、強化していくとともに、違反投稿対応にかかるエコシステムを作ることを目指しています。

(以上です。ご協力ありがとうございました。)