

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の運営するメディアサービスの基本方針について定めた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/>

Yahoo!ニュースに関しては、Yahoo!ニュース運営方針において、上記Yahoo! JAPANメディアステートメントに基づいて法令や社会規範、品位を守り、人権に配慮したコンテンツを利用者に届けるため、パートナーである情報提供元には「Yahoo!ニュース 記事入稿ガイドライン」に沿った配信をお願いしています。

■Yahoo!ニュース運営方針：

<https://news.yahoo.co.jp/info/news-operation-policy>

■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。

Yahoo! JAPANが運営する投稿型プラットフォームサービスに関しては、Yahoo! JAPAN利用規約において、公序良俗違反・権利侵害投稿等の禁止について明確に定めております。

■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

これに加えて、各サービスにおいてそれぞれの特性に応じた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。禁止行為に抵触するユーザーに対しては、アカウントの停止を含む措置を行っているほか、ユーザーが違反申告を行えるように申告窓口を設置するなど、違反行為の発見・抑止に努めています。

各ガイドライン、ルールについては、法律判断を行う専門部署も関与しつつ、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!知恵袋：<https://chiebukuro.yahoo.co.jp/topic/guide/rule/>

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

■Yahoo!ファイナンス掲示板：

<https://support.yahoo-net.jp/PccFinance/s/article/H000011273>

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も実施しています。

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。

<回答>

ヤフー株式会社は、所属するZホールディングス・グループのリスクマネジメント委員会内・人権分科会の一員としてZホールディングス・グループの人権ポリシーを策定・遵守して人権デュー・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/>

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。

<回答>

※2-2～3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。

ヤフー株式会社が所属するZホールディングス・グループの（全社的リスクマネジメント）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。（2021年度実績）。人権に関する基本方針については以下に公表しています。

<https://www.z-holdings.co.jp/company/humanrights/>

- 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>

ヤフー株式会社は、Zホールディングス・グループの中核企業としてERM活動を通じて、人権を含むあらゆるリスクのアセスメントを定常的に実施し、対応すべき問題が発生した場合は、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つ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。

Yahoo! JAPANでは、ユーザーがそれぞれの関心分野において気軽に表現や意見表明・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。

これらのサービスでは、それぞれ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な様々な対策を実施しています。

一方、現代において、投稿型プラットフォームは社会における情報流通の基盤として役割を有していることが指摘されています。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、過度に委縮することなく自由に情報の発信を行うことができるようにしていくためには、関係法令も踏まえつつ、バランスの取れた対策を行っていくことが求められています。

そこで、Yahoo! JAPANでは、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について「メディア透明性レポート」として公表し、取組の内容について透明性を確保していくこととしています。Yahoo! JAPANにおける人権侵害に対応するための方法や救済手続、実施体制等の詳細は、以下の「メディア透明性レポート」をご確認ください。

■メディア透明性レポート

2021年度版 <https://about.yahoo.co.jp/common/transparencyreport/>

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。

- 3-5. 対応や救済手続について、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>

2013年にYahoo! JAPANを含む3社共同で設立した一般社団法人「セーフティーインターネット協会」ではインターネット上の誹謗中傷に対し、本人等からの申告を端緒として、掲載サイトに利用規約等に沿った削除等の対応を促す目的で「誹謗中傷ホットライン」事業を運営しており、Yahoo! JAPANでは投稿型プラットフォームサービスの運営等に関し、同事業との連携を図っています。

- 3-6. 対応や救済手続について、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!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/H000006480>

■Yahoo!ニュース コメント欄：

<https://support.yahoo-net.jp/ScNews/s/article/H000009761>

■Yahoo!ファイナンス掲示板：

<https://support.yahoo-net.jp/PccFinance/s/article/H000011278>

また、CS宛てに削除等に関し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>

Yahoo! JAPANでは、プラットフォーム事業者として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強化するため、2020年6月に外部有識者により構成される「プラットフォームサービスの運営の在り方検討会」を設置し、提言書を同年12月に受領しました。

Yahoo! JAPANでは、本提言書を踏まえて自主的取り組みの見直しと強化、取り組みの透明化などの対応をより一層強化しています。対策の見直しや新たな取り組みについては、有識者にフィードバックをいただいています。

また、誹謗中傷対策のあり方について関係省庁（法務省・総務省等）と意見交換や政策提言を積極的に行ったり、民間の人権団体と意見交換を実施しています。

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>

「プラットフォームサービスの運営の在り方検討会」及び提言書についての詳細は、下記をご確認ください。

■プラットフォームサービスの運営の在り方検討会

<https://about.yahoo.co.jp/pr/release/2020/07/01a/>

■提言書等

<https://about.yahoo.co.jp/pr/release/2020/12/23a/>

また、政府機関との対話については、非公開の対話であることから回答を控えますが、対話の結果については、メディア透明性レポートの作成やポリシーの改定などに生かしています。

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り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の親会社である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。

<回答>

削除対応に当たり文脈判断が容易でなかったり投稿内容の真実性の確認が難しい面があることから、法令やガイドラインの充実により線引きが容易となるような環境整備がなされることが望ましいと考えています。

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>

弊社は日本法人であることから、該当するものはございません。

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>

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。

ニュースコメント欄では、削除された投稿のうちAIが判定して自動削除したものが75.5%を占めており、引き続き判定精度の向上に努めています。

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。

(以上です。ご協力ありがとうございました。)