

CGM事業者としてのこれまでの取り組み 「モバゲータウン」の例

株式会社ディー・エヌ・エー

2010年9月21日



「モバゲータウン」のサービス内容

ゲーム



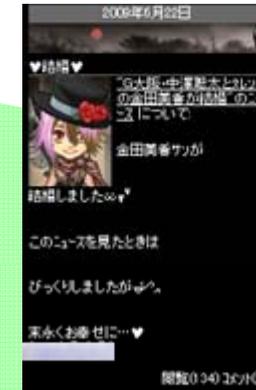
ニュース・天気



アバター

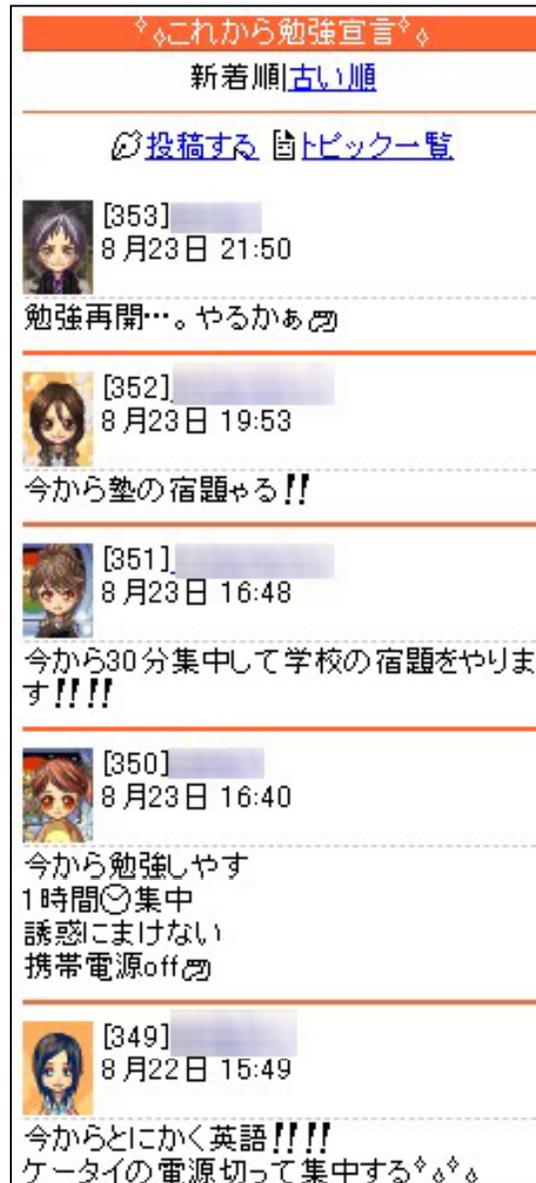


コミュニケーション



- ・プロフィールページ(自己紹介・伝言板)
- ・ミニメール
- ・日記ページ
- ・サークル
- ・質問広場 等

コミュニケーションの例(サークル)



◆同じ趣味や話題をもつユーザが集い、サークル内掲示板により情報交換を行っている。

◆共通の目標を持った仲間が集まるサークルも多数存在。相談や励ましなどのコミュニケーションが活発に行われている。

◆オフ会(ウェブサイトの外で実際に会う行為)は禁止。

総サークル数 約100万

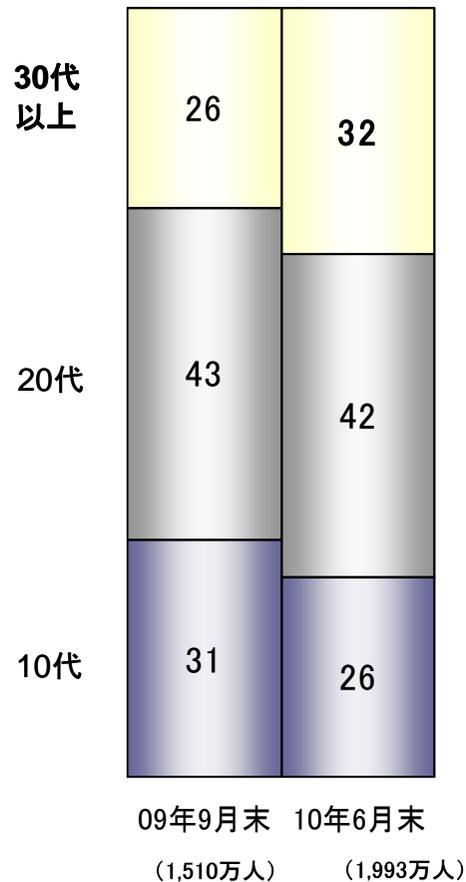
一日平均掲示板投稿数 約230万

※1人が作成できるサークル数は3サークルまで

ユーザ数・年齢構成

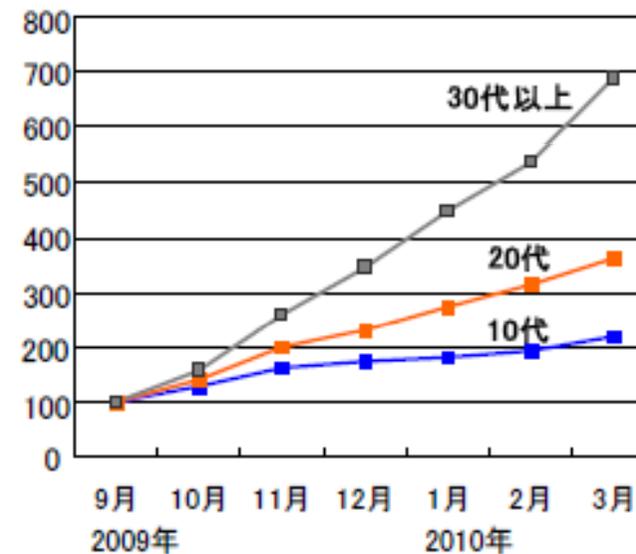
会員数: 2,048万人 (2010年7月現在)

ユーザの年齢構成(%)

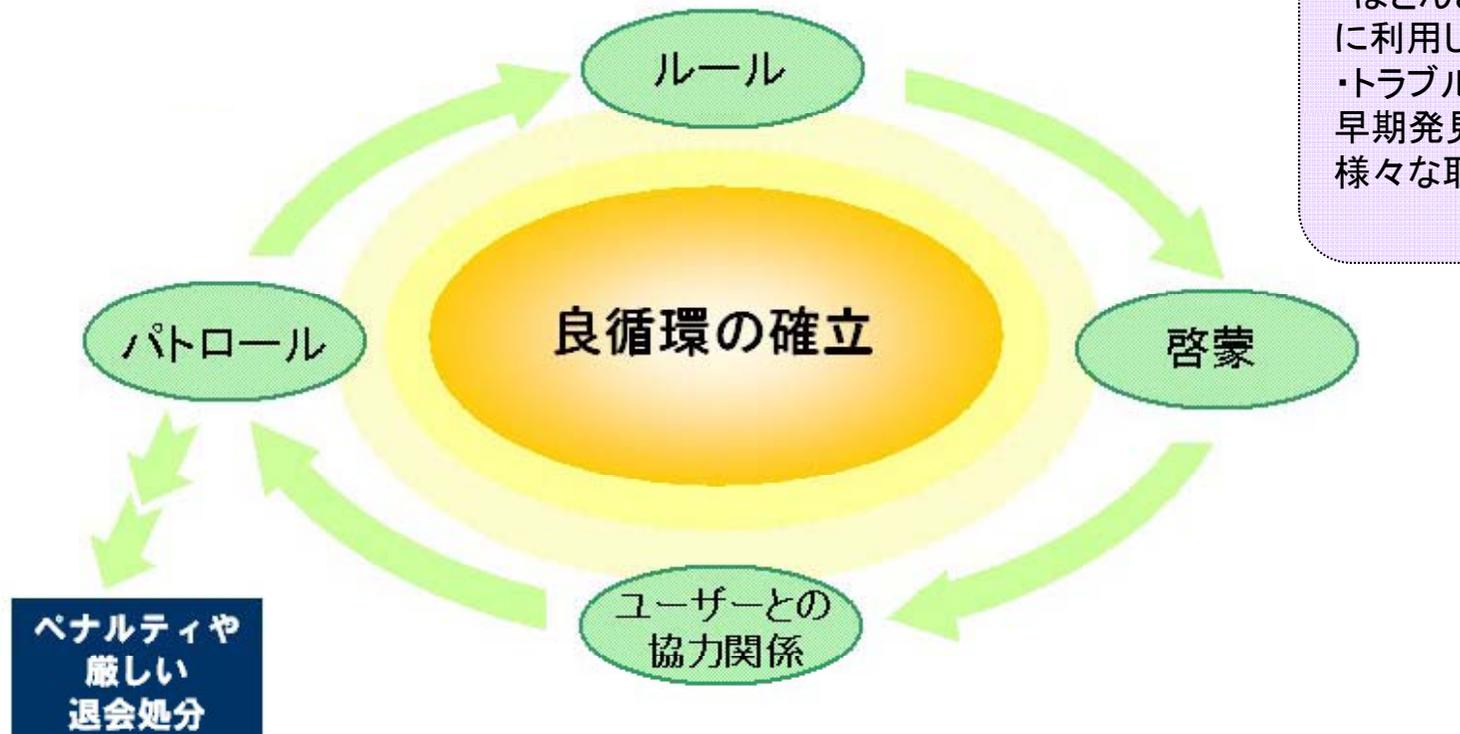


「モバゲータウン」は目下、30代以上を中心にユーザが増加

各年代別PV比率
(9月を100とした場合)



「モバゲータウン」において目指す良循環



・ほとんどの利用者は適切に利用している
・トラブルの未然防止、早期発見・対応のために様々な取り組みを実施

「モバゲータウン」利用上の基本ルール

- 犯罪を誘引する情報、わいせつな情報および著しく残虐な情報の類は勿論、異性交際を求める情報の投稿・ミニメール送信は禁止
- 児童被害防止の観点から、異性交際を目的とするサークルの主宰、個人情報の投稿・送信、年齢詐称等を禁止

※「ルール」にて明示

ウェブサイトパトロール(基本的な流れ)

1日1,000万以上の投稿

ミニメール

1対1でメッセージを送受信できる機能
1日 300万通送受信

サークル掲示板

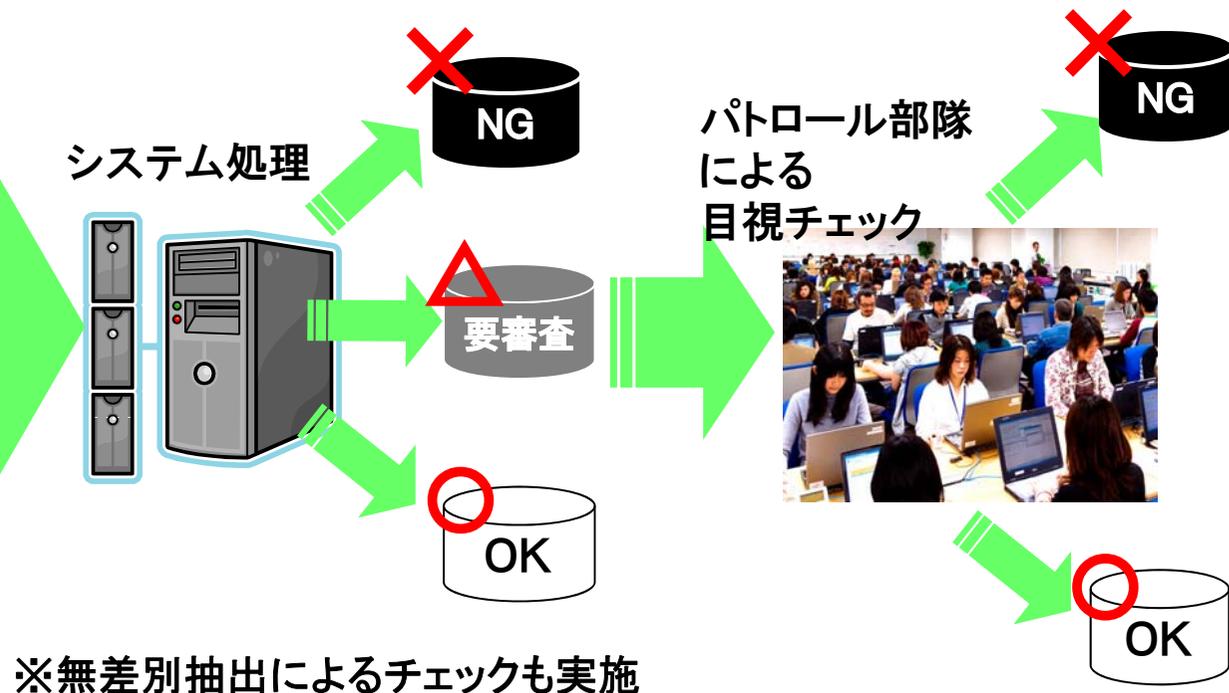
同じ趣味や話題をもつユーザーが集い情報交換する機能

日記

思ったことを日々投稿する機能が他のユーザーが日記にコメントを投稿できる

その他

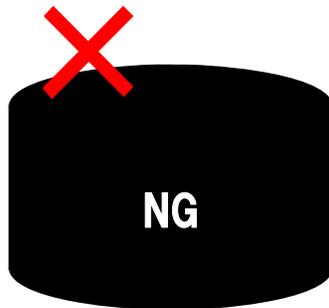
約20の投稿コンテンツ



※無差別抽出によるチェックも実施

※NGとなったものについては、投稿・メッセージの削除、投稿者・送信者への注意喚起・警告・利用停止等の対応を行う。

ウェブサイトパトロール(システムの対応)



■ミニメール(メッセージ送受信機能)利用制限 ・友達検索制限

18歳未満の利用者に対しては、年齢が3歳以上離れている利用者との間でミニメール送受信できないようにブロック。

18歳未満の利用者に対しては、年齢が3歳以上離れている利用者からの友達検索ができないようにブロック。

■事前の書き込み制限

ルール違反メッセージを一定程度、投稿・送信ができないようにブロック。



■キーワード抽出

ルール違反の単語を含む投稿・ミニメール内容をシステムにより自動的に抽出し、確認。

■ルール違反の確率が高い投稿・メッセージの自動抽出 (ベイジアンフィルタ)

過去ルール違反となった投稿・ミニメール内容をシステムに学習させ、違反確率が高い内容を自動的に抽出し、確認。

■携帯フィルタリング確認によるゾーニングシステム(簡易年齢認証)

フィルタリングサービスを利用している者を系統的に検知し、18歳未満とみなすことで、登録年齢の確実性を一定程度高める。

■特定ユーザ間利用制限(強制ブラックリスト)

ミニメールの利用における特定のルール違反が確認された場合、当該送受信者間でのコミュニケーション機能を制限。

ウェブサイトパトロール(システムの対応)

キーワード抽出

キーワード抽出画面例。

「きもい」「しね」などの、誹謗中傷の可能性のある単語を含む投稿を抽出し、実際に誹謗中傷にあたるかを確認。

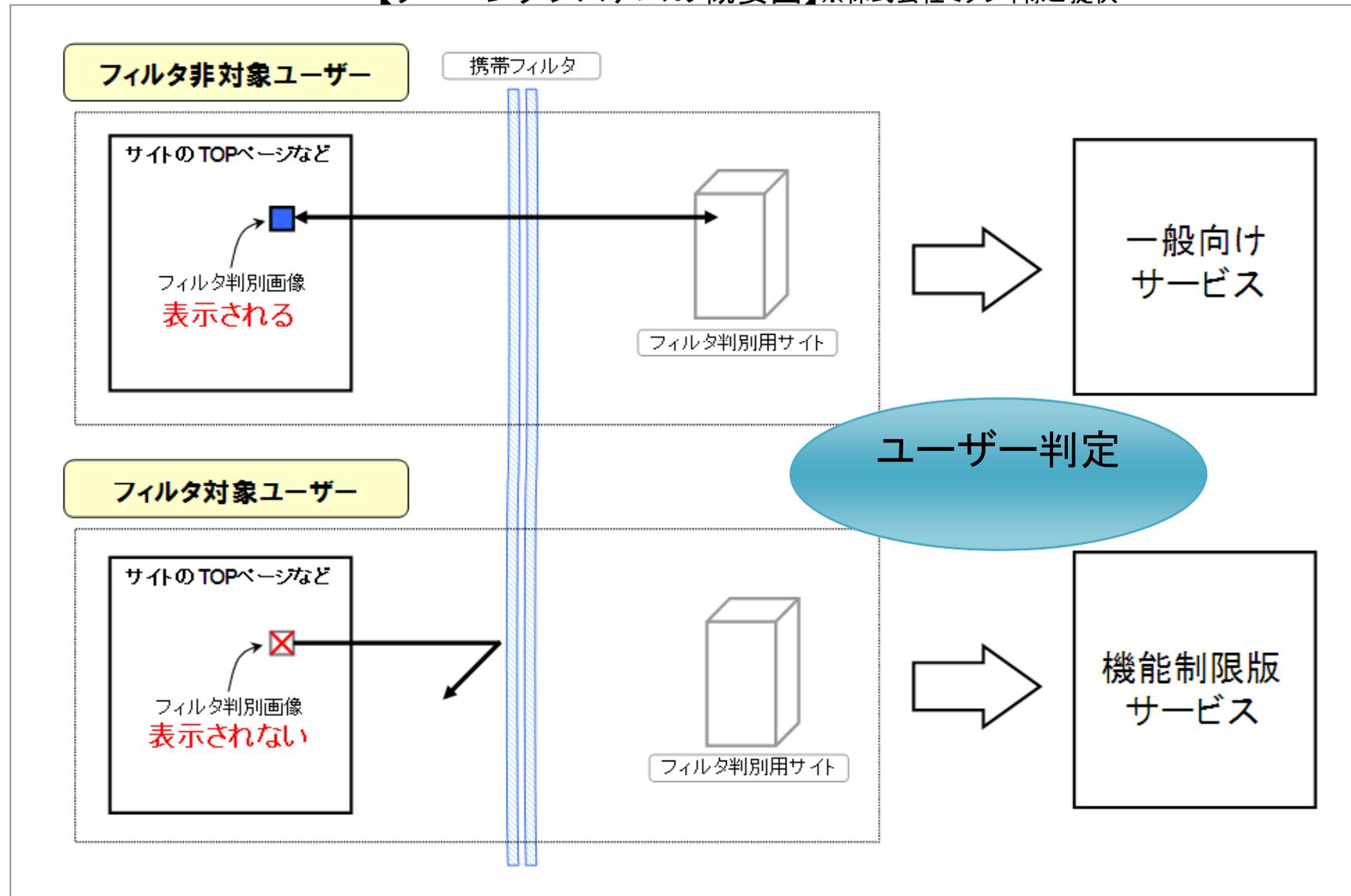
正常	ガールきもい			未審査
正常	きもい			未審査
正常	こめありあと★ いよね〇〇	きも		未審査

ウェブサイトパトロール(システムの対応)

携帯フィルタリング確認によるゾーニングシステム(簡易年齢認証)

■株式会社ミクシィ様発案のゾーニングシステム 「モバゲータウン」では2009年8月より導入

【ゾーニングシステムの概要図】※株式会社ミクシィ様ご提供



ウェブサイトパトロール(システムの対応) ベジアンフィルタ

過去ルール違反となった投稿・ミニメール内容をシステムに学習させ、違反確率が高い内容を自動的に抽出。

<抽出例>

◆電話番号

090⇒わらわ (携帯電話キー上の文字で番号を表現)

⑧◎ ①②③④⑤⑥⑦⑧ (絵文字で番号を表現)

◆メールアドレス

直アド、直メ、本アド、あ度 教えて などを含む文章

◆その他

他サイトへ誘導しようとする文章・コメント等

ウェブサイトパトロール(人員体制)



総勢約400名のスタッフが、
24時間365日体制で、
サイトパトロールを実施

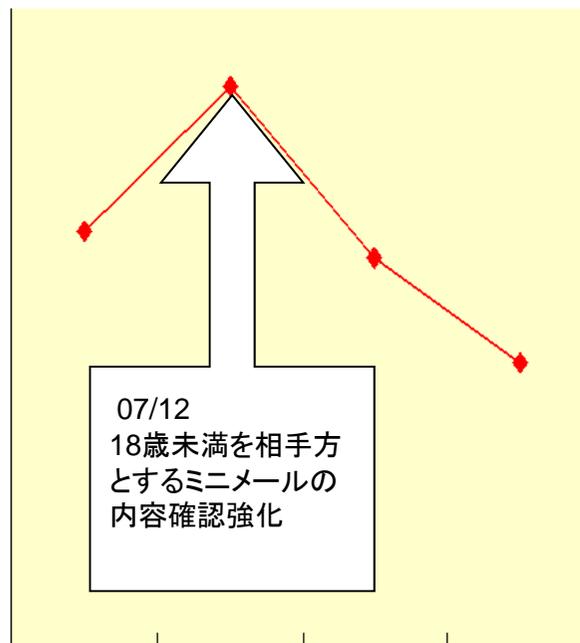
ウェブサイトパトロール(投稿画像の目視確認)

投稿される全ての画像・動画を人の目で確認

		E..	<input type="checkbox"/> 画像
		E.E	<input type="checkbox"/> 画像
		E.E	<input type="checkbox"/> 画像
		E.E	<input type="checkbox"/> 画像
		E.E	<input type="checkbox"/> 画像
		E.E	<input type="checkbox"/> 画像
		E.E	<input type="checkbox"/> 画像
		E.E	<input type="checkbox"/> 画像
		E.E	<input type="checkbox"/> 画像
		E.E	<input type="checkbox"/> 画像
		E.E	<input type="checkbox"/> 画像
		E.E	<input type="checkbox"/> 画像
		E.E	<input type="checkbox"/> 画像

ウェブサイトパトロール(ミニメールの内容確認)

- ・ミニメールの内容確認については、利用者の同意を事前・個別に得るかたちで2007年より実施。
- ・以後、継続的に効果検証・改善を行っている。
- ・事前の内容確認により、相手方に対し、異性交際を求めるメッセージが到達する前にブロックしている。
- ・ミニメール、日記、プロフィールの順に違反ユーザ数が多い。



07上半期 07下半期 08上半期 08下半期

参考: 捜査関係事項照会件数の推移

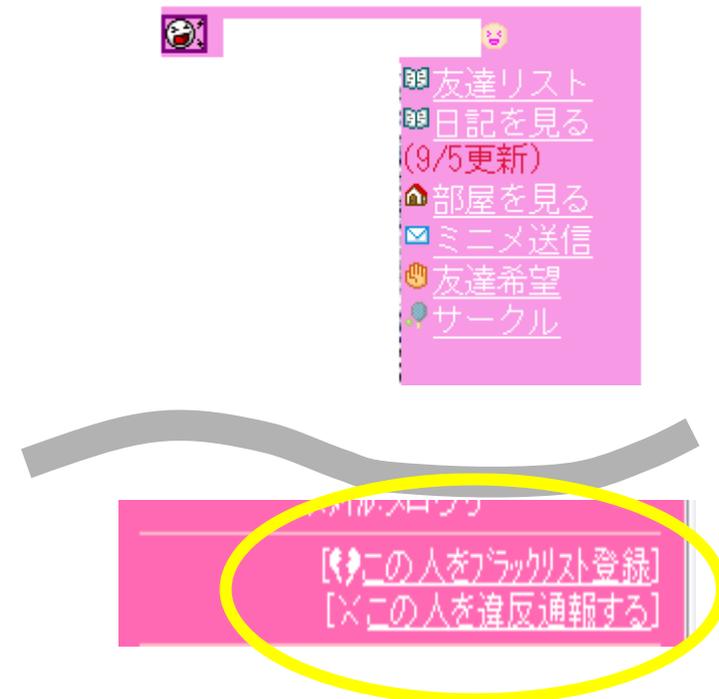
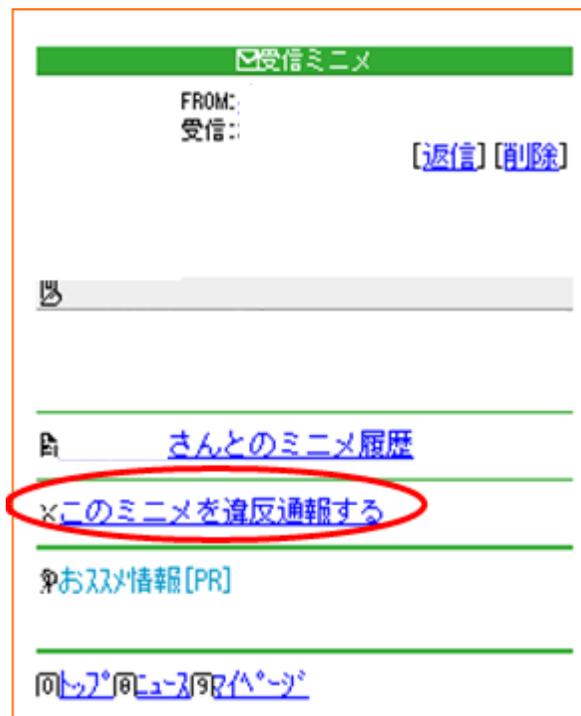
※サイト利用から照会まではタイムラグあり。

お客様との協力関係（通報制度）

■通報制度

お客様が、ルール違反者をサイト運営者に申告できるように、通報ボタンを設置。

通報を受けてパトロール人員がチェックし、必要に応じて削除、説明、利用停止等を行う。



■「モバゲータウン」上の啓発コンテンツ「マナー&セーフティー」

■ 広告

※2010年春のTVCM



※2010年夏に交通広告を実施

■ 中学生、高校生等向け研修

- ・修学旅行や訪問学習などで都内を訪れる中学生、高校生を対象に、企業訪問の受け入れを実施
- ・インターネットの正しい使い方の説明、サイトパトロールの様子の見学など
- ・弊社から各学校訪問し、研修講師を担当することも

第二次提言(CGM検討WG)に関する対応

主な提言1:「ミニメール」の内容確認

「ミニメール」の内容確認は、通信の秘密の侵害に該当するものの、利用者からの有効な同意がある場合は、実施可能。

⇒2007年から利用者の事前かつ個別の同意を得て内容確認を実施。提言後、他の数事業者についても順次実施予定の様。

主な提言2:利用者の年齢認証の確実化

CGM運営者による利用者の年齢認証を補完するため、携帯電話事業者等が取得した年齢情報をCGM運営者が活用できるように、民間による自主的取組を促すことが望ましい。

⇒携帯電話事業者様と、具体的取組についての検討中。