

総務省「プラットフォームサービスに関する研究会」 誹謗中傷等対策に向けたLINEの取組み

LINE

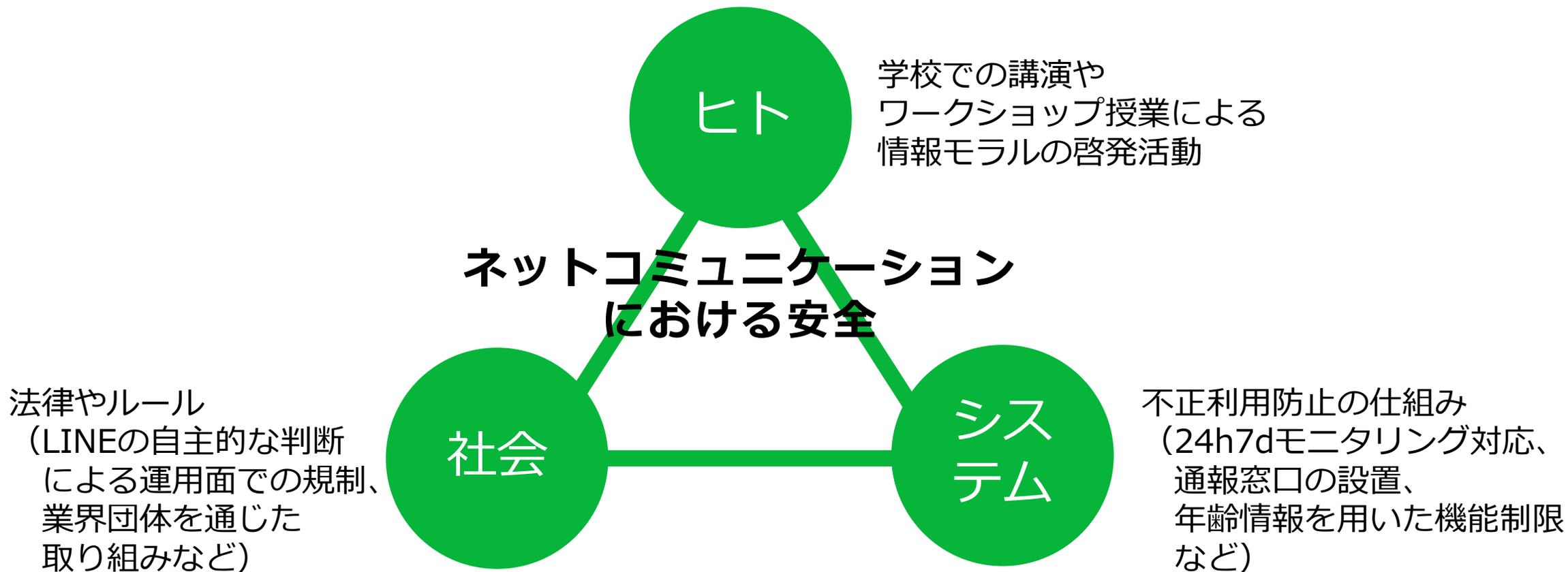
Contents

LINEやインターネットの安心安全な利用に向けて

- 01 リテラシー向上のための啓発活動や相談対応
- 02 削除に関するポリシーの明示
- 03 透明性の確保
- 04 業界団体への主体的参画
- 05 モニタリングおよびお問い合わせ体制の充実
- 06 AIを活用した誹謗中傷への対応強化

LINEやインターネットの安心安全な利用に向けて

インターネットを“安全に”利用できる環境を整える



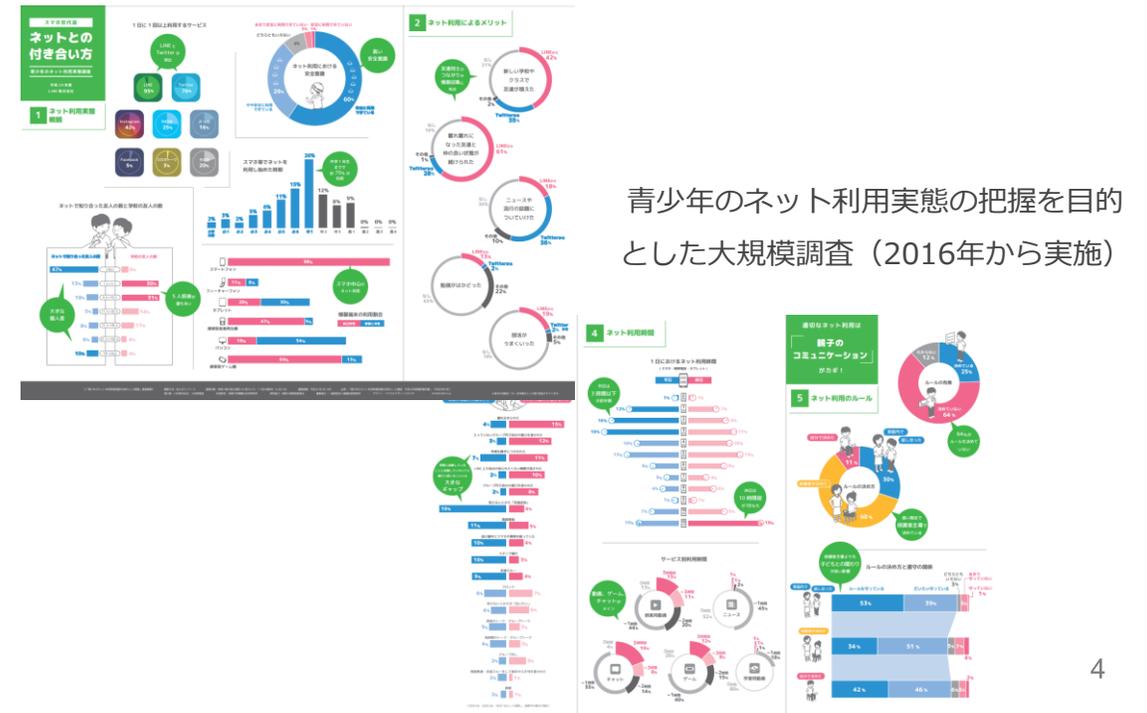
01 リテラシー向上のための啓発活動や相談対応

- 全国の学校や地方公共団体から申し込みを受け、青少年の健全なインターネット利用を啓発する講演活動を無料で実施しています。

↳ 専門講師を派遣し、子どもたちにはインターネットやSNSにおけるコミュニケーションの特徴や利用時の注意点を、保護者・教職員の皆さまには子どもたちをトラブルから守るためのポイントを伝えています（2019年時点で累計約10,000回以上実施）。



- 情報モラル・情報リテラシーの啓発活動の強化やネットトラブル防止を目的に、自治体や専門家と協力しながら、青少年のネット利用についての調査研究を自ら実施しています。



01 リテラシー向上のための啓発活動や相談対応

- LINE Safety Center「LINEの安心安全ガイド」にて、禁止されている行為など投稿に関するルールや利用上の注意点を分かりやすくまとめ、周知しています。



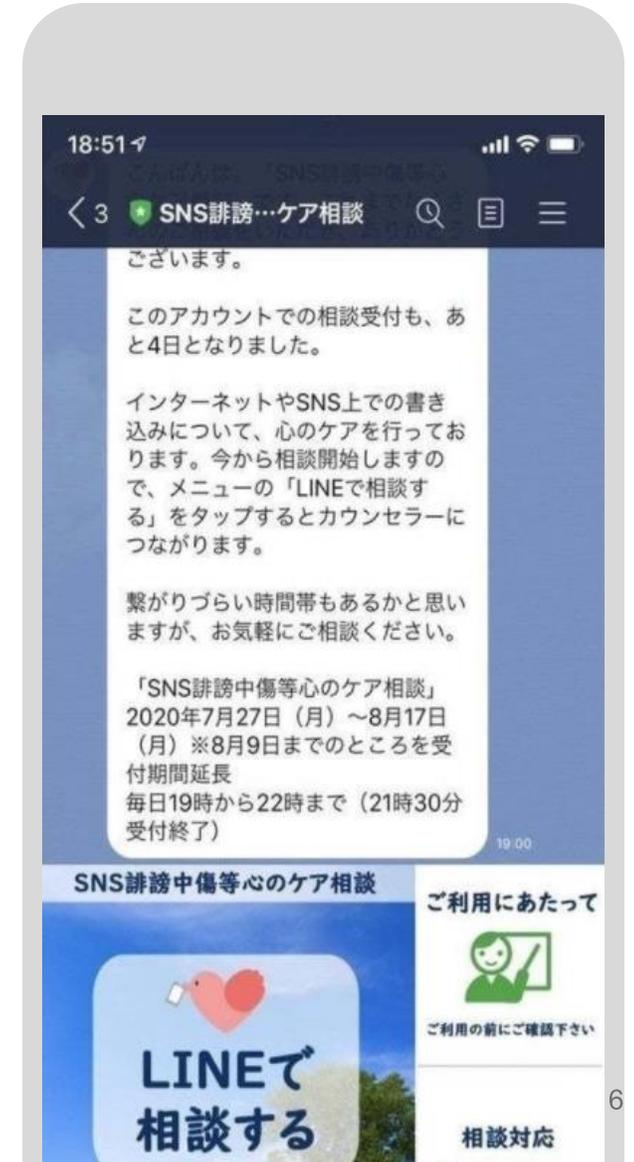
身近な人との安全で楽しいコミュニケーションツールであるために。

LINEは、アジア地域を中心に世界で利用されているコミュニケーションアプリです。
2011年3月11日に日本で発生した震災をきっかけに、家族や友人・恋人など、身近な大切な人との関係性を深め、絆を強くするコミュニケーション手段が、世界中で求められていると考えサービスを開始しました。
すべての人がLINEで身近な人と安心して楽しくつながることができる環境を実現するため、このサイトでは、LINEの基本情報やヒント、ツールをまとめています。
また、保護者や教育関係者の皆さんに向けて、未成年者がトラブルに巻き込まれることを防ぐための情報や、LINEの取り組みについての情報もご用意しました。

01 リテラシー向上のための啓発活動や相談対応

- 文部科学省や地方公共団体と協力し、いじめをはじめとする子ども向けの悩み相談事業を継続的に展開しているほか、2020年には（一財）全国SNSカウンセリング協議会、（一社）全国心理業連合会と連携し、誹謗中傷により精神的なダメージを受けた方を対象とした無料のLINE相談窓口を開設しています。

LINE相談窓口「SNS誹謗中傷等の心のケア相談」
(2020年8月4日～8月19日開設)



02 削除に関するポリシーの明示

- 誹謗中傷をはじめとするサービス上において禁止する行為、また、禁止行為が行われた場合の対応などについて、利用規約において明確にしています。

LINE 利用規約 (抜粋)

13.4. 過度に暴力的な表現、露骨な性的表現、児童ポルノ・児童虐待に相当する表現、人種、国籍、信条、性別、社会的身分、門地等による差別につながる表現、自殺、自傷行為、薬物乱用を誘引または助長する表現、その他反社会的な内容を含み他人に不快感を与える表現を、投稿または送信する行為

14.2. 当社は、お客様が以下のいずれかに該当する場合または該当するおそれがある場合、あらかじめお客様に通知することなく、本サービスの全部または一部の利用の停止、アカウントの停止または削除、本サービスに関するお客様と当社との間の契約（本規約に基づく契約を含みます。以下同じ。）の解除その他の当社が必要かつ適切と合理的に判断する措置を講じることができます。

(1) 適用のある法令または本規約もしくは個別利用条件に違反した場合

(2) 反社会的勢力の構成員またはその関係者である場合

(3) 風説の流布、偽計、威力その他の不正な手段を用いて当社の信用を毀損する場合

(4) 差押え、仮差押えもしくは競売の申立てを受けた場合、または破産手続開始、民事再生手続開始もしくはこれらに類する手続の開始の申立てがあった場合その他お客様の信用不安が発生したと当社が合理的に判断した場合

(5) (1)から(4)までに定めるもののほか、お客様との信頼関係が失われた場合その他お客様への本サービスの提供が適切でないと当社が合理的に判断した場合

03 透明性の確保

- LINE Transparency Reportにて、違反投稿への対応状況・ユーザからの削除申告への対応状況を公開しています。



公開中のレポート



捜査機関からのユーザ情報開示・削除要請

このレポートでは、捜査機関等から当社が受領したユーザ情報に関する要請について記載しています

[レポートを読む](#)



メッセージ及び通話における暗号化の適用状況

このレポートでは、LINEの各機能で提供される暗号化方式の種類、保護対象及び、暗号化の適用状況について記載しています

[レポートを読む](#)



違反投稿への対応

このレポートでは、利用規約や法令に違反した投稿に対して講じた当社の措置について記載しています

[レポートを読む](#)



ユーザからの削除申告への対応

このレポートでは、ユーザから受領した投稿削除の申し立てへの当社の対応について記載しています

[レポートを読む](#)



03 透明性の確保

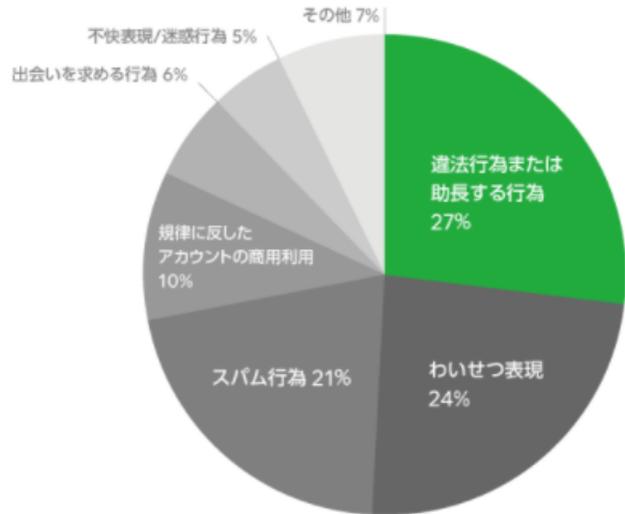
違反投稿への対応

この半年間で非表示にした投稿の件数は以下の通りです。



- ① 機械的なチェックで非表示にした件数 10,009,824 件
 - ② 人の目によるチェックで非表示にした件数 9,517,033 件
- 合計 19,526,857 件

また、人の目によって非表示にした件数の内訳は以下の通りです。



ユーザからの削除申告への対応

当社では、安心安全に利用いただける健全なプラットフォームを提供するため、監視システムによる機械的な確認とモニタリングチームによる人の目による確認で、法令やサービスの利用規約に反する投稿が当社プラットフォーム上で拡散されないように努めています。一方、このような取り組みで取り除かれなかった投稿について、当社は直接ユーザから投稿の削除の申告を受領することがあります。このレポートでは、過去1年間に受領したこのような申告への対応結果と、当社がユーザからの削除の申告に対応する手続きについてご説明します。

対応結果

- ・ 集計期間：2019/4/1~2020/3/31
- ・ 対象国：日本
- ・ 削除の根拠：名誉/プライバシー侵害
- ・ 削除申告を受けた件数：157件
- ・ うち要請に応じた件数：91件 (58%)
- ・ 集計対象のサービス：LINE株式会社で日本で提供する以下のサービス
 - LINE タイムライン
 - LINE オープンチャット
 - LINE BLOG
 - LINE LIVE

なお、LINEの通常のトークについては、ユーザが通報機能などを用いて暗号化されていない状態の情報を当社にお送りいただかない限り、当社でトークの内容を確認することはできません。通報を受けたトークの対処状況に関してはこのレポートの対象外となります。

04 業界団体への主体的参画

緊急声明の発出

- ソーシャルメディア上の名誉毀損や侮辱等を意図したコンテンツの投稿行為等に対する緊急声明

令和2年5月26日

一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構

ソーシャルメディア上の名誉毀損や侮辱等を意図した

コンテンツの投稿行為等に対する緊急声明

一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構（代表理事：宍戸常寿、曾我部真裕。略称：SMAJ）は、インターネットやSNSの利用を介して、個人に対する名誉毀損や侮辱等を意図したコンテンツを投稿するなどの行為を未然に防ぐべく、ソーシャルメディアの健全な利用に向けた取組を進めています。

今般報道されているような痛ましい事態を受けて、これらの問題への対処にあたって、実効性ある取組を行わなければならない、と考えております。そのための議論を全ての会員企業で行うこととしたうえ、利用者の表現の自由や通信の秘密の保護等を最大限尊重しつつ、下記の項目をベースに、必要かつ効果的な取組を実施するとともに、今後さらなる対策を検討するため、SMAJ全理事をメンバーとした特別委員会を設置することと致します。

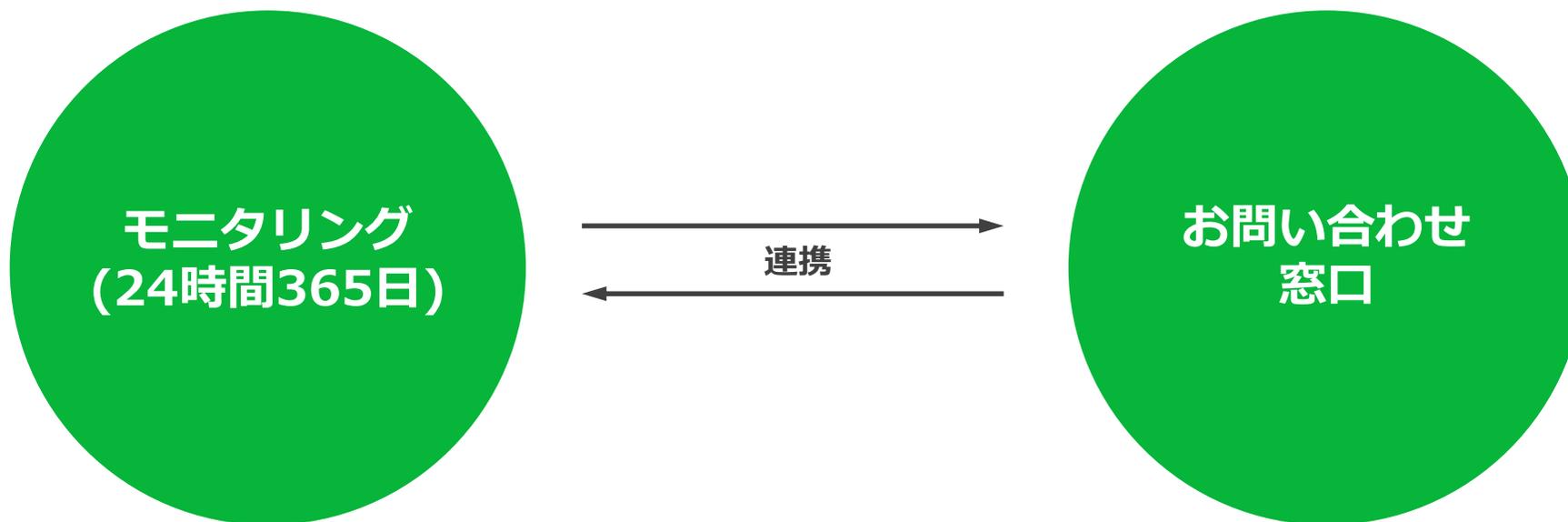
官民連携啓発キャンペーン

- 法務省人権擁護局及び総務省と共同で、官民連携による啓発キャンペーン「#NoHeartNoSNS」をスタート
- 「ハートがなけりゃSNSじゃない！」をスローガンに、SNSのより良い利用環境実現に向け、関係団体と連携を図りながら活動展開



05 モニタリングおよびお問い合わせ体制の充実

- ユーザからの通報およびAIによる自動検知に基づき、ガイドライン違反の可能性があるコンテンツを、スタッフがすべて目視で確認・判断しています。
- お問い合わせフォームを通じたコンテンツの削除依頼については、対象となるコンテンツや本人であるかどうかを確認し、モニタリングと連携しながら、迅速な対応に努めています。



06 AIを活用した誹謗中傷への対応強化

- ガイドラインに違反する可能性があるテキストを投稿しようとする場合、投稿前に事前に検知し、ユーザに対して警告を通知する機能の開発を進めています。
- 警告ポップアップにより再考を促し、勢いに任せた投稿が公開されることを未然に防ぐなど抑止力となることを企図しています。
- 2021年上半期にタイムラインへ、2021年下半期には他サービスへの実装を目指しています。

ユーザに対する警告 イメージ

 本当に投稿しますか？

この投稿には、不適切な内容を含んでいる可能性があります。
詳しくは[コミュニティガイドライン](#)

投稿を見直ししますか？

つづける

みなおす