

Amebaブログご説明資料

デジタル空間における情報流通の健全性確保の在り方に関する検討会

2024.03.19



株式会社サイバーエージェント
AmebaLIFE事業本部 事業本部長

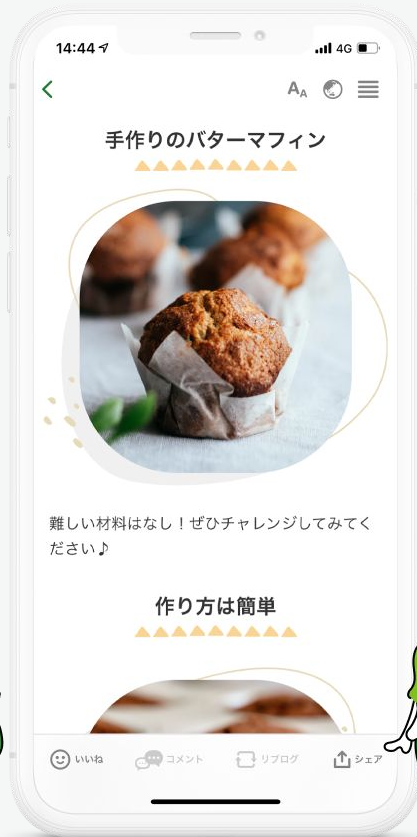
下山 航平

- 2005** **テレビ局系制作会社でWebデザイナー**
某テレビ局のwebサイトや某ドラマや某サッカー番組などを担当
- 2012** **サイバーエージェント中途入社**
UIデザイナーとして入社
- 2012** **スマホ新規事業開発の部署に配属**
アプリ乱立時代に、コミュニティアプリ開発者として配属
- 2013** **ピグ事業部異動 プロデューサーに転身**
ピグカフェ、PCピグなどのサービスを担当
- 2015** **ピグ事業部 事業部長就任**
ピグ系サービスや新規事業立ち上げの部署を担当
- 2019** **Ameba事業部 事業部長就任**
2019年1月より現職
事業部経営、新規事業立ち上げ、既存事業グロスなどを担当

項目

1. サービス説明
2. 弊社における取組み

サービス説明



Amebaブログは 国内最大級の メディアプラットフォームです





Ameba News

PIGG PARTY



money



Ameba®

Ameba占い館
SATORI

Amebaは、ブログサービスのほかにマンガサービスやコスメブランドなど
皆様の生活に紐づくあらゆる事業を展開しております。

BORDERFREE
cosmetics

MAMADÉ

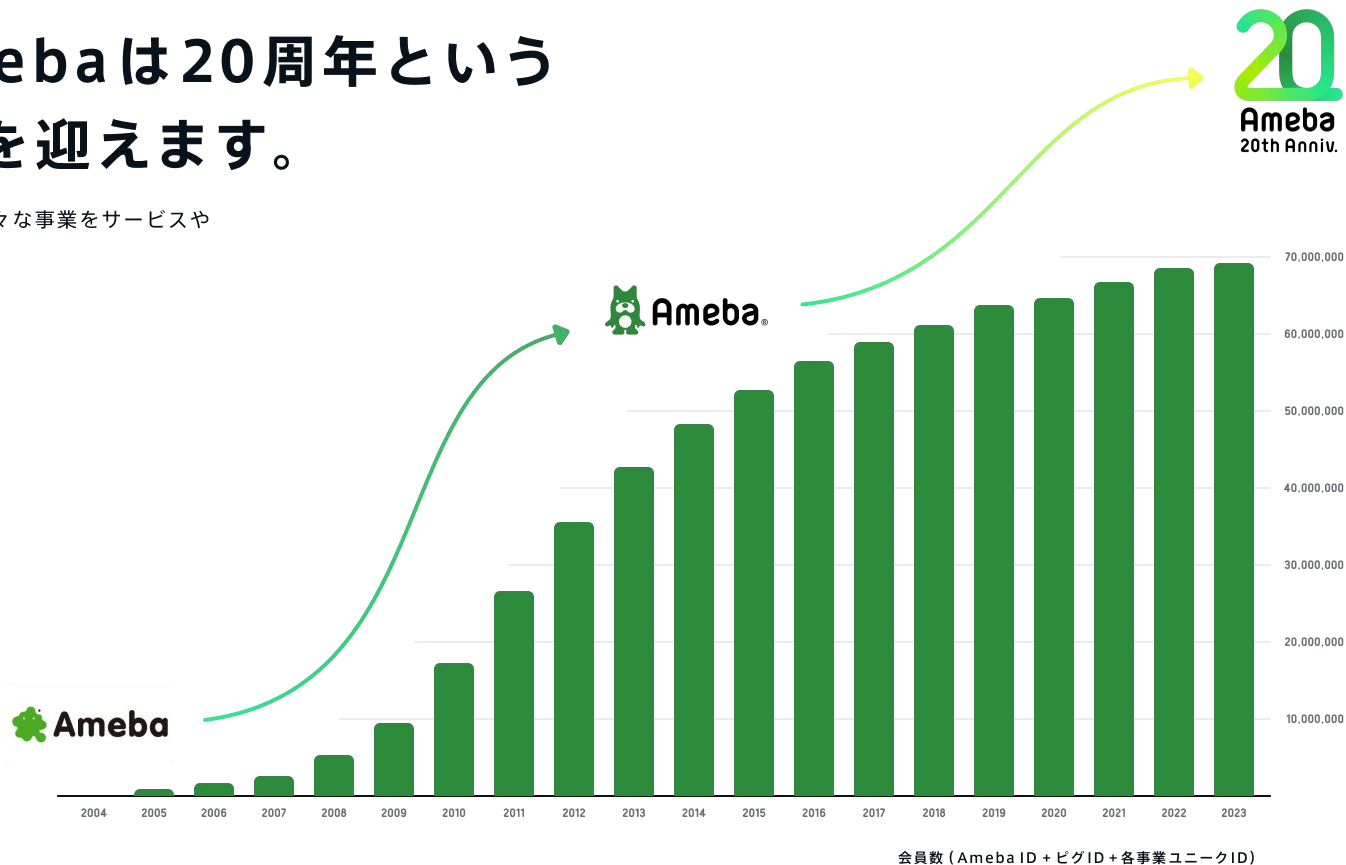


me&Re

Polun
PRODUCED BY Hina

2024年、Amebaは20周年という 記念すべき年を迎えます。

2004年9月にリリースし、約20年様々な事業をサービスや
事業を創出し成長してまいりました。



メディア規模

Amebaブログは月間2,900万人が利用する国内最大級のメディアとして定着しています



月間来訪者数

2,900万



月間ページビュー

50億

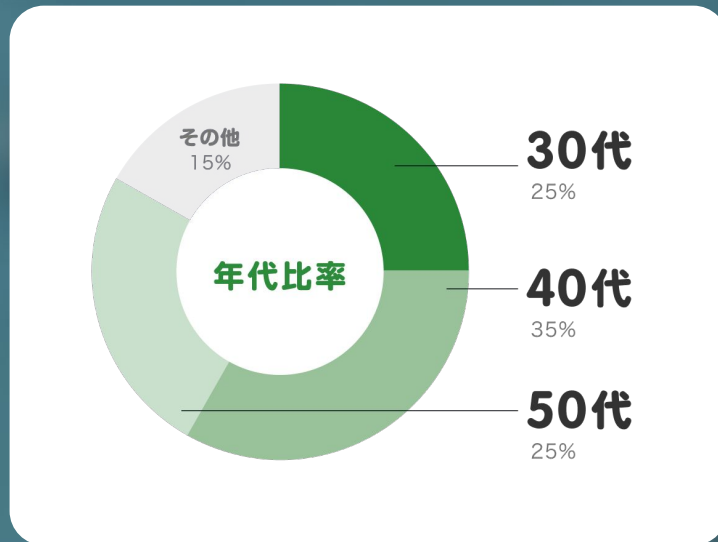
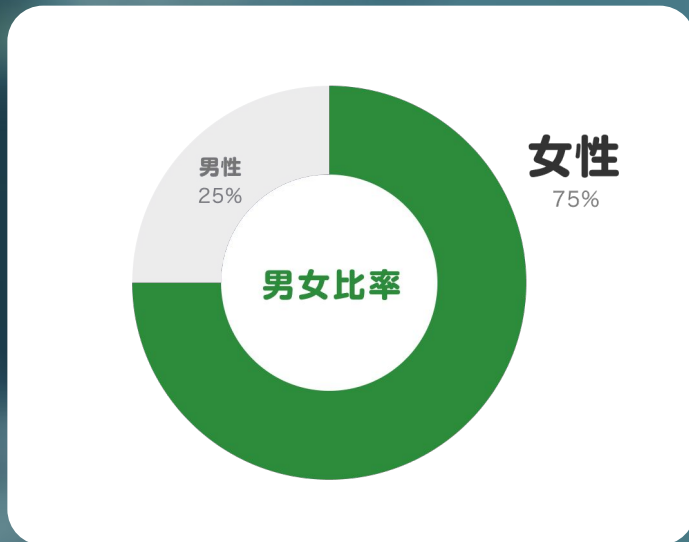


月間ブログ投稿数

550万

ユーザー属性

Amebaブログを利用しているユーザーは30～50代の女性が多いことが特徴です



ジャンル別規模

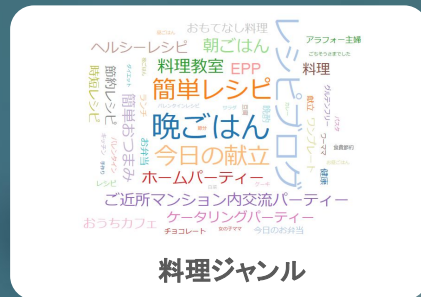
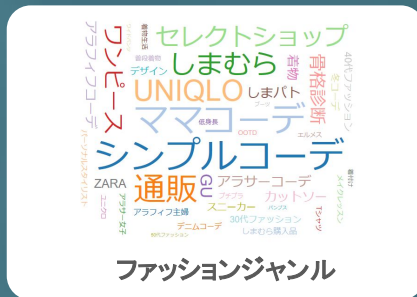
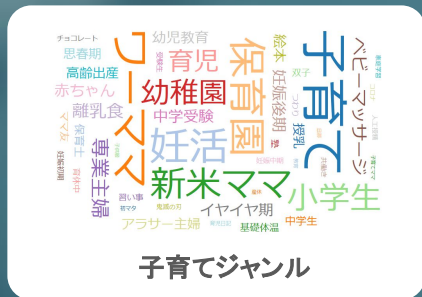
Amebaブログでは子育てを筆頭に、幅広いジャンルのブログ記事が読まれています

ジャンル	月間来訪者数	ジャンル	月間来訪者数
1  子育て	1319.9万	6  整理整頓・ミニマルライフ	401.0万
2  30代～ ファッション	696.9万	7  マネー・家計節約術	350.1万
3  毎日のレシピ・料理・献立	616.2万	8  スイーツ・デザートマニア	344.0万
4  コスメ・美容	472.0万	9  入院・闘病生活	320.9万
5  インテリア・暮らし	469.6万	10  韓流・K-POPファン	319.7万

ジャンル別キーワード・語られ方

各ジャンルで様々な内容がブログに綴られています

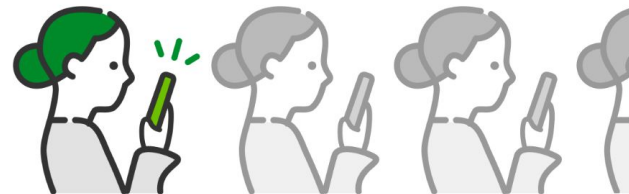
ブログに投稿された
#ハッシュタグ



Amebaブログは多くの女性が利用しています



世の中のママの
2人に1人



主婦の
3.19人に1人



20~34歳女性の
3.2人に1人



35~49歳女性の
2.7人に1人



30~50代女性の
2.8人に1人

芸能人・有名人ブログのほか様々なジャンルのブロガーが活躍

芸能人のみならずファッション・料理・子育てなど生活に寄り添う様々なジャンルのブログが続々と開設。

ブログ内で紹介した愛用品の購買が広がるなど影響力を持つ人気ブロガーに成長しています。



Ameba公式アフィリエイトサービス「Ameba Pick」の規模がさらに拡大

Amebaブログユーザーの3人に1人が利用するAmeba Pickは累計流通額は500億円を突破。

ブロガーの商品紹介記事からクーポンへ誘導できる広告メニュー「クーポンPick」の実施実績も急増しております。

Ameba公式アフィリエイト機能



▼クーポンPickの実施スキーム

募集

執筆をしてくれる
ブロガーさんを募集



体験

商品を無償で提供し、
利用/体験してもらう



紹介

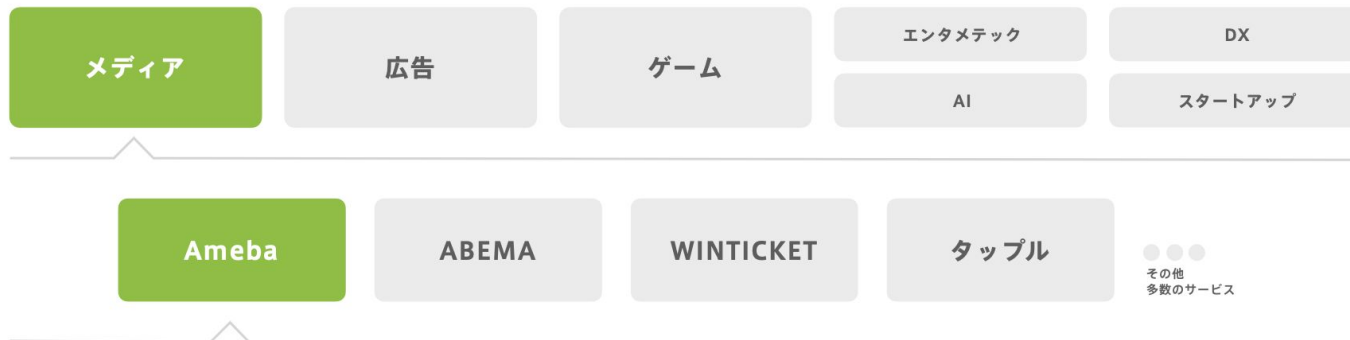
記事にて商品/クーポン
を紹介してもらう



組織

CONFIDENTIAL

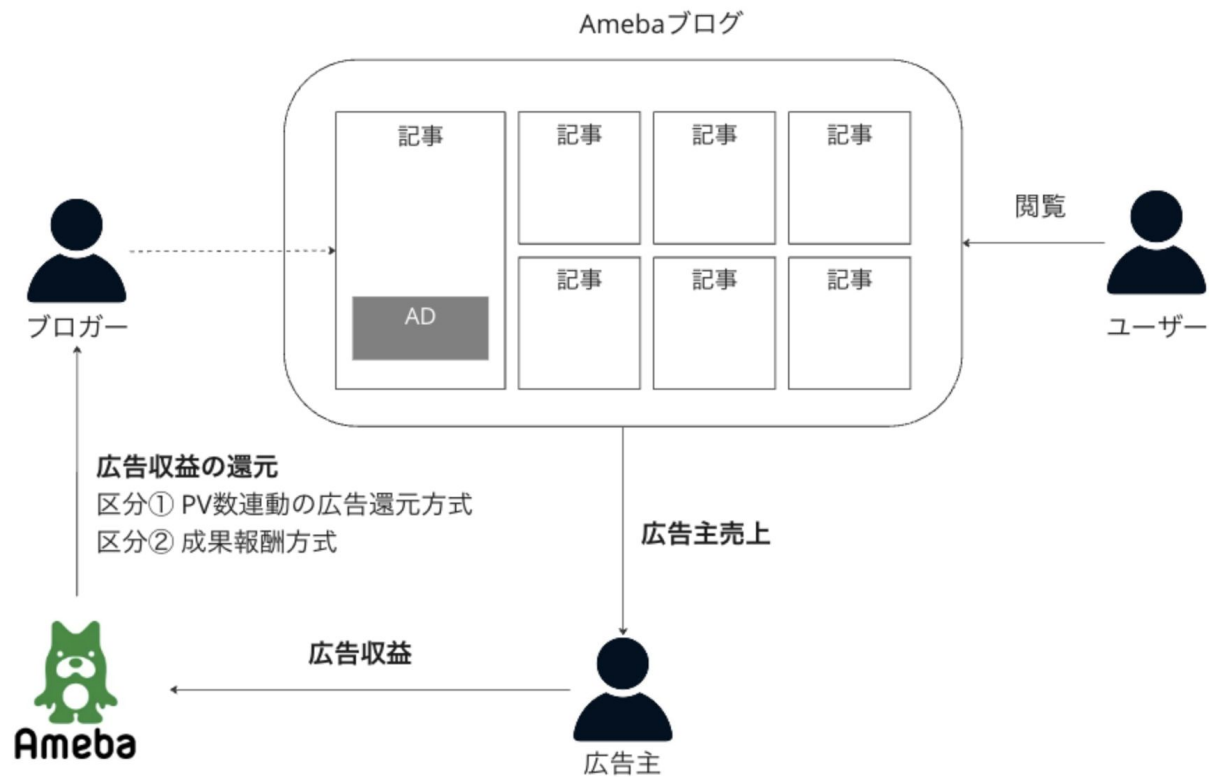
私達はサイバーエージェントメディア管轄にある、「AmebaLIFE事業本部」です



AmebaLIFE事業本部



ビジネスモデル



弊社における取組み

運営方針

20年運営を続ける国産メディアとして
読者・パートナーにとって健全かつ安心な場を提供する
→時代に合わせた**バランス**を取り続ける

長期運営

20年運営実績・経験

VS

変化へ対応力

×

大規模

2000万規模・50億PV

VS

世の中への影響力

×

発信者支援

発信支援と表現の自由

VS

コンテンツ品質のボラ

運営方針

20年運営を続ける国産メディアとして 読者・パートナーにとって健全かつ安心な場を提供する

運営方針

- ① **パートナーブロガー様の品質担保** PV還元のブロガーの選定等
- ② **低品質・有害コンテンツの排除** 特定キーワード・画像の記事監視等
- ③ **読者側への啓蒙・注意喚起** 真偽不明情報への注意喚起等
- ④ **有害コンテンツ閲覧機会の低減** 低品質・有害記事の回遊枠からの除外等

体制 意思決定フロー

- ⑤ **CS体制**
- ⑥ **監視体制**
- ⑦ **有事の際の意思決定フロー**

①パートナーブロガー様の品質担保

■一般ブロガー

Ameba利用規約に同意の上会員登録すると、ブログ記事投稿など基本的機能の利用が可能

自由に記事投稿が可能で、別途氏名・住所などの情報を登録・審査通過すると、「Ameba Pick」というAmebaが提供するAmeba公式のアフィリエイト機能も利用可能に

また、上記Ameba Pickほか、自身で任意に設定可能なAmebaが提供する広告配信の仕組みである「おまかせ広告」の設置とそのクリック数等に応じた報酬獲得が可能

なお、Ameba利用規約に抵触する利用があった場合は、是正を促したり場合によっては利用停止の措置をとっている。利用停止措置によりアフィリエイト等による報酬も受け取れなくなる

■オフィシャルブロガー・公式トップブロガー

Ameba Pickやおまかせ広告とは別にブログへのアクセス数等に応じた報酬還元・支援金支払いの仕組みを導入しているブロガーであり、全ブロガー向けのAmebaへの会員登録とは別に個々のブロガーと契約を締結

契約に際しては、必要に応じた与信審査や当社の定める内規に適合するかどうかの確認・判断も実施し登録の可否を決定

なお、Ameba利用規約や当社との個別契約に抵触する利用があった場合は、是正を促したり場合によっては利用停止の措置をとっている。利用停止措置により報酬還元や支援金・アフィリエイト報酬も受け取れなくなる

また、おおむね半年に1回は投稿頻度や内容等に応じて認定の見直しを実施

②低品質・有害コンテンツの排除

■能動監視

特定のキーワード（KW）が含まれる記事を抽出し、目視による監視を実施

また、投稿された画像についても過去の違反データを数値化し近似している画像を抽出し、目視による監視を実施

Ameba利用規約をもとにした確認をし、違反投稿は非表示に

監視対象となる投稿については、概ね投稿後24時間以内に監視が完了

■通報監視

会員・非会員に限らず、サイト内に設置してある通報フォームから、弊社宛てにAmebaのルールに反すると思われる投稿を報告できる仕組みを提供

通報された投稿はAmeba利用規約をもとにした確認をし、違反投稿は非表示に

能動監視同様に通報後概ね投稿後24時間以内に監視が完了

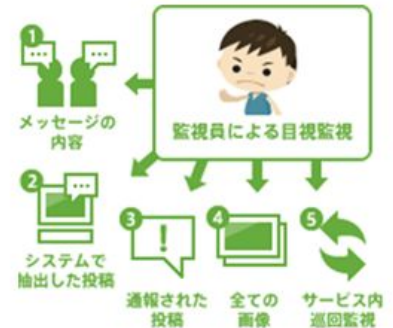
※参照

利用規約違反の報告フォーム

<https://cs.ameba.jp/inq/inquiry/vio>

株式会社サイバーエージェントHP 安心安全への取組『安心安全なメディア・サービス』

<https://www.cyberagent.co.jp/sustainability/info/detail/id=20456>



③読者側への啓蒙・注意喚起

■特定の情報に関する注意喚起

特に大きな話題になっているテーマに関しては、偽・誤情報の発信が増え、それらを目にする機会も増えることから、特定の表現を含む記事の上部に注意喚起を促す案内へのリンクを掲載。今後も必要に応じて対象とする情報や表現の追加修正を実施予定

例) 「ウクライナ」「ロシア」という表現を含む記事に対し、投稿・閲覧時の注意を促すスタッフブログへのリンクを掲載

■利用全般に関する注意喚起

利用者向けヘルプページやスタッフブログにて利用にあたり注意いただきことなどを発信しています

※参照

Amebaヘルプページ『Amebaを安心して安全に使うために』

https://helps.ameba.jp/trouble/post_652.html

スタッフブログ『【皆さまへのお願い】Amebaメッセージのご利用について』

<https://ameblo.jp/staff/entry-12803355050.html>

ブロガーの利用状況や違反投稿のトレンドに応じた啓蒙



④有害コンテンツ閲覧機会の低減

■リスクがある可能性がある情報へのアクセス制御

- レコメンド機能

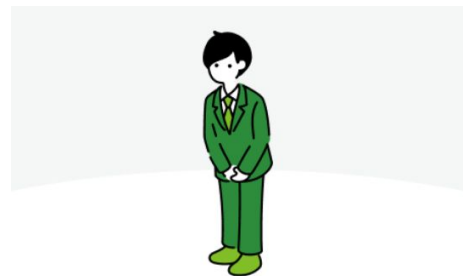
Amebaブログでは、各利用者の趣向に合わせたレコメンド機能を提供
閲覧した記事や行動データ等をもとに、そのブロガーの趣向に合わせた記事を表示させる機能
レコメンドされた記事は回遊枠という場所に表示

- レコメンド制御

レコメンド機能の提供にあたり、その仕組みの1つとしてリスクがある可能性がある情報がブロガーが触れる機会を減らしている
偽・誤情報に限らず、健全性を脅かす恐れのあるコンテンツ全般は記事判定の仕組みを用いレコメンドしないようにしている

- 課題

弊社の定める規約で具体的に明記している違反や法令違反といった内容を含む投稿に
関しての対応が容易だが、偽・誤情報に関しては真偽の判断することが困難



運営方針

20年運営を続ける国産メディアとして 読者・パートナーにとって健全かつ安心な場を提供する

運営方針

- ① **パートナーブロガー様の品質担保** PV還元ブロガーの選定等
- ② **低品質・有害コンテンツの排除** 特定キーワード・画像の記事監視等
- ③ **読者側への啓蒙・注意喚起** 真偽不明情報への注意喚起等
- ④ **有害コンテンツ閲覧機会の低減** 低品質・有害記事の回遊枠からの除外等

体制 意思決定フロー

- ⑤ **CS体制**
- ⑥ **監視体制**
- ⑦ **有事の際の意思決定フロー**

⑤CS体制

■365日体制

Amebaブログに関するカスタマーサポートは約10名で行っており、原則10時から19時の間でサポートを実施。シフト制勤務のため、常時約6名がサポートにあっている

■メール・チャットbot

サポートはメールとチャットbotの2つのチャンネルを実施

いずれも365日24時間受け付け（※メールの返信は上記の通り原則10時から19時の間で実施）

メールに関してはオペレータが個別に対応し、チャットbotに関してはあらかじめ登録された教師データをもとに、チャットbot上にユーザーが入力した内容に対し自動で回答、メールでの問い合わせをせずに自己解決が可能

■FAQページ

ブロガーの皆さまからよくいただく質問や基本的な機能の使い方、利用にあたっての注意や啓蒙などを掲載しており、会員・非会員問わず閲覧ができます。

利用中に不明点等ある場合は、それらを自身で確認することが可能



⑥監視体制

■365日体制

Amebaブログに関する投稿監視は約15名で行っており、原則24時間交代制で投稿されたブログ等の内容を目視監視している
シフト制勤務のため、各時間帯2,3名が業務にあっている
Ameba利用規約に抵触すると判断した投稿については非表示に対応をしている

■オフィシャルブロガー・公式トップブロガーへのコメント監視

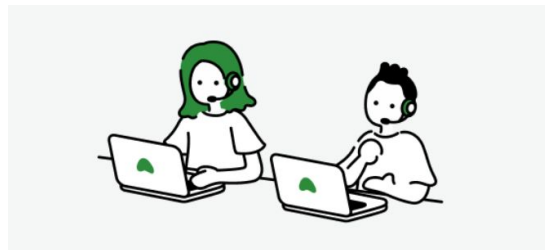
オフィシャルブロガー・公式トップブロガーに対して寄せられるコメントに対しての目視監視を実施し、
対象ブロガーが誹謗中傷被害などに遭うことを未然に防止している

■能動・受動

「②コンテンツの選別」の通り、特定の表現や過去の違反傾向をもとに抽出した記事や画像を目視監視（能動監視）
また、会員・非会員問わず違反と思う投稿を報告するフォームを設置し、報告を受けた投稿への目視監視を実施

■ユーザーへのペナルティ

違反投稿の非表示とあわせて、投稿者に対してのペナルティを実施
違反の程度や内容に応じた履歴管理をし、是正がされない場合や重大な違反行為が
確認できた場合は利用停止措置なども実施



⑦有事の際の意思決定フロー

■想定される事態

- ブロガーの投稿に関し重大な規約違反行為の可能性が確認され、通常の判断基準では判断が難しい場合
- ブロガー自身（オフィシャルブロガー・公式トップブロガーを想定）の犯罪行為や契約違反行為などが発覚した場合
- 大地震等の災害発生や世界情勢の大きな変化が生じ、リスクのある情報の投稿が多く見られる場合

■体制

事業部長をトップとし、ブログ事業部門やCX部門、法務部門（提携する弁護士事務所を含む）、ブロガーの属性に応じた営業部門の責任者を構成員とする

事態の終結を図るべく協議や判断をし、最終的には事業部長の決裁により必要な対応を実施

■意思決定フロー

1. 事態を検知した部門での情報収集と部門長への報告
2. 部門長の判断で事態の終結が図れるかの判断と指示
3. 部門長での判断が難しい場合は事業部長への報告をし、関係者を招集し協議を実施
4. 協議を経て最終的な判断をする。最終的な決裁は事業部長がする
5. 事態を検知した部門ないしは該当の事象に対応する部門にて、事態への最終的な対応をし、部門長・事業部長へ報告

その他

20年運営を続ける国産メディアとして
読者・パートナーにとって健全かつ安心な場を提供する

その他の
取り組み

- ・ **AIを活用した活用の検証** 監視のAI導入による監視精度向上、リテラシー支援
- ・ **教育機関との研究**

今後の課題

- ・ **ガイドラインの設定・アップデート**

その他の取組み：AI活用

AIを活用した閲覧者のメディアリテラシー支援機能（現在は社内向けに提供）

背景

- ・ 個人の発信する情報には偽・誤情報が含まれる場合がある
- ・ ファクトチェックを行うには課題が多い
 - └ 人的リソースの確保が難しい
 - └ 専門的な知識を要したり、結論が出せなかったりするケースが多い

アプローチ

- 生成AIによる記事の評価によって、
時事や知識に影響されにくいメディアリテラシーを支援する
- └ 情報の根拠/曖昧表現/過度な一般化/感情的な煽りなどを提示

メディアリテラシー支援ツール v.0.0.1

×

1. 根拠のない主張をしている: はい。具体的な証拠やデータが提供されておらず、断定的な主張が多い。
2. 曖昧な表現を使っている: いいえ。主張は明確だが、その正確性や根拠に欠ける。
3. 過度に感情的な言葉を使っている: はい。使われている言葉は感情的で、批判的な意見が強調されている。
4. 過度の一般化をしている: はい。特定の個人や組織を標的にしているが、広範な一般化に基づく主張がされている。
5. どのような価値観に基づいて書かれているか?: 反エリート主義と陰謀論に基づく価値観が強く現れている。
問題点: 情報源の信頼性が不確かであり、確固たる証拠に基づいた議論ではなく、陰謀論に基づいている。また、読者を不安にさせる可能性がある表現が多用されている。

偽・誤情報の疑いがあるブログ記事において
本機能を利用した際の例

医療に関連する偽・誤情報の分析と対応策の検討

目的

COVID-19に関連する医療デマがソーシャルメディアで拡散される状況に対処し、人々が誤った医療行動をとるのを防ぐこと。

方法

「アメーバブログ」のデータを基に、COVID-19に関するデマを含むブログ記事を分類・分析。閲覧履歴データを用いたデマブログの特定方法を提案し、言語情報から見たデマブログの特性を分析。

結果

高精度でデマブログを特定するための分類モデルを開発
情報商材に誘導したり、ソーシャルメディアを証拠として引用する傾向があることを発見。

その他の取組み：東大 鳥海不二夫教授との共同研究

共同研究体制

- 2015年から共同研究契約
- テーマは「メディアリテラシー・情報的健康」
- 先生・学生の関心とこちらの課題をすり合わせて研究の方針と計画を策定、定例
- 連携して日本の計算社会科学の活性化に取り組む
 - 教科書「計算社会科学入門」の執筆（鳥海教授編集, 高野は第9章を執筆）
 - 人工知能学会オーガナイズドセッション「計算社会科学」を開催
 - 人工知能学会・計算社会科学会の運営



株式会社サイバーエージェント

グループIT推進本部 学際的情報科学センター

高野 雅典

2009年名古屋大学大学院情報科学研究科博士課程修了。博士(情報科学)。システムインテグレータを経て、株式会社サイバーエージェントに勤務。スマートフォンゲームの開発・運用に携わった後、現在は同社プロダクトのデータ分析と計算社会科学研究に従事。専門は計算社会科学・複雑系科学。人工知能学会理事。計算社会科学会委員。JSTさきがけ研究者。

その他の社会課題に対する対策の取組み

【誤/偽情報、正しい知識】

誤情報の修正はかえって誤情報を拡散してしまうことがある(witterの事例)

飯塚隆介, 鳥海不二夫, 西口真央, 高野雅典, 吉田光男, "Impact of correcting misinformation on social disruption", PLOS ONE, Vol.17, No.4, e0265734.

<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0265734>

ABEMAのニュース番組に投稿されるヘイトスピーチコメントの内容はニュースの内容に依存する(のでニュースの内容ごとに対策を変えることが効果的)

高野雅典, 高史明, 森下壮一郎, 西朋里, and 小川祐樹, "Three clusters of content-audience associations in expression of racial prejudice while consuming online television news", PLOS ONE, Vol.16, No.7, e0255101, 2021.

<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0255101>

ABEMAのチャンネル変更中に「ニュースをチラッと見ること」だけでも「(ソーシャルメディアのようなパランスの悪いツールで情報収集する)ユーザのニュース知識を少し増やせる」

高野雅典, 小川祐樹, 高史明, and 森下壮一郎, "Effects of incidental brief exposure to news on news knowledge while scrolling through videos", IEEE Access, 2021.

<https://ieeexplore.ieee.org/document/9367221>

その他の社会課題に対する対策の取組み

【オンラインの不適切行為対策】

不適切行為をしてアカウント停止されると、それを見た友人らは不適切行為をしなくなる

横谷謙次 and 高野雅典, "Effects of suspensions on offences and damage of suspended offenders and their peers on an online chat platform", Telematics and Informatics, 2022.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0736585322000089?via%3Dihub>

他人の不適切行為を見た人は不適切行為をしやすくなってしまう(そのため早めに対策することが大事)

横谷謙次 and 高野雅典, "Social Contagion of Cyberbullying via Online Perpetrator and Victim Networks", Computers in Human Behavior, Vol. 119, 106719, 2021.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563221000418?via%3Dihub>

不適切行為(誘い出し・いじめなど)の予測・検出手法の開発

西口真央, 高野雅典, 鳥海不二夫, "非テキストデータを利用したSNS上の誘い出しユーザ検知, 情報処理学会論文誌 Vol.65, No.2, 2024.

https://ipsj.ixsq.nii.ac.jp/ej/?action=pages_view_main&active_action=repository_view_main_item_detail&item_id=232442&item_no=1&page_id=13&block_id=8

横谷謙次 and Masanori Takano, "Predicting cyber offenders and victims and their offense and damage time from routine chat times and online social network activities", Computers in Human Behavior, 107099, 2021.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563221004222?via%3Dihub>

西口真央, 鳥海不二夫, 高野雅典, "メタデータを利用したソーシャルメディア内グループのネットリスク検知 情報処理学会論文誌 Vol.61, No.10, pp.1639-1646, 2020.

https://ipsj.ixsq.nii.ac.jp/ej/?action=pages_view_main&active_action=repository_view_main_item_detail&item_id=207358&item_no=1&page_id=13&block_id=8

高野 雅典, 高 史明, 荻上 チキ, 永田 夏来, "Online Harassment of Celebrities and Influencers", arXiv:2210.07599.

その他の社会課題に対する対策の取組み

【利用者のメンタルヘルス改善】

現実での困っている人(LGBTQ+、いじめ被害者)をサポートするオンラインの友達

高野雅典 and 横谷謙次, "Online Social Support via Avatar Communication Buffers Harmful Effects of Offline Bullying Victimization", Proceedings of the Sixteenth International Conference on Web and Social Media (ICWSM-2022), Vol. 16, No. 1, 2022.

<https://ojs.aaai.org/index.php/ICWSM/article/view/19351>

高野雅典 and 角田孝昭, "Self-Disclosure of Bullied-Experiences and Social Support in Avatar Communication", Proceedings of the Thirteenth International Conference on Web and Social Media (ICWSM-2019), Vol. 13, No. 1, 2019.

<https://ojs.aaai.org/index.php/ICWSM/article/view/3353>

横谷謙次 and 高野雅典, "Differences in Victim Experiences by Gender/Sexual Minority Statuses in Japanese Virtual Communities", Journal of Community Psychology, pp.1– 19, 2021.

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/jcop.22528>

アプリ利用タイミングから利用者の生活リズムの乱れを推定でき、それを元にメンタルヘルスを予測できる(医師・心理士が使えば早期介入が可能になる)

横谷謙次 and 高野雅典, "Avatars' Social Rhythms in Online Games Indicate Their Players' Depression", Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking, 2022.

<https://www.liebertpub.com/doi/10.1089/cyber.2022.0058>

横谷謙次 and 高野雅典, "Social rhythms measured via social media use for predicting psychiatric symptoms", APSIPA Transactions on Signal and Information Processing, Vol. 10, e16, 2021.

<https://www.nowpublishers.com/article/Details/SIP-180>

その他

20年運営を続ける国産メディアとして
読者・パートナーにとって健全かつ安心な場を提供する

その他の
取り組み

- ・ **AIを活用した活用の検証** 監視のAI導入による監視精度向上、リテラシー支援
- ・ **教育機関との研究**

今後の課題

- ・ **ガイドラインの設定・アップデート**

Amebaブログご説明資料

デジタル空間における情報流通の健全性確保の在り方に関する検討会

2024.03.19