

## 誹謗中傷等への対策状況 ヒアリングシート

社名	LINE 株式会社
① 対象サービス名	LINE タイムライン、LINE Openchat、LINE BLOG、LINE Live
② (i) 誹謗中傷等に関して禁止とする情報や行為	LINE 利用規約より抜粋 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
(ii) 削除等の対応	LINE 利用規約より抜粋 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
③ 誹謗中傷等に関する申告や削除要請の件数	【日本の数値】 157 件/年(名誉・プライバシー侵害を主とした申告)

	(i)一般ユーザ、(ii)司法機関・行政機関	【(日本の数が示せない場合) グローバルの数値】
		【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】
④	誹謗中傷等に関する申告や削除要請に対する削除件数・削除割合	【日本の数値】 91件/年(名誉・プライバシー侵害を主とした申告)
	(i)一般ユーザ、(ii)司法機関・行政機関	【(日本の数が示せない場合) グローバルの数値】
		【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】
⑤	④以外の誹謗中傷等に関する削除件数 (AI を用いた自動検知機能の活用等)	【日本の数値】
		【(日本の数が示せない場合) グローバルの数値】 コミュニケーションアプリ「LINE」のタイムラインや「LINE LIVE」「LINE マンガ」において合計 19,526,857 件中不快表現/迷惑行為は 5%程度 (2019 年 7-12 月) (参考) 不快表現/迷惑行為:「死ね」「殺す」などの過度な連呼、死体の画像、ワンクリック詐欺やフィッシングサイトへの誘導など
		【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】
⑥	⑤についての削除の方法・仕組み (AI を用いた自動検知機能の活用等)	一部の LINE サービスで適用されている機械的なチェックでは、事前にシステムに登録している禁止用語やルールと照合し、規約や法令に反した投稿になっていないかを確認します。これに該当する場合には、投稿後即座に投稿が自動で非表示にされる仕組みになっています。 次に、人の目によるチェックでは、機械的なチェックでは判断のつかなかったケースについて、事前に用意した判断基準や事例集と照合して規約や法令に反する投稿がないかを一件ずつ担当者が確認します。モニタリングチームがコミュニティ規約や法令に反すると判断した場合には、担当者がその投稿を非表示にします。
⑦	透明性レポートの公開	公開している URL> <a href="https://linecorp.com/ja/security/transparency/top">https://linecorp.com/ja/security/transparency/top</a>
⑧	一般ユーザからの申告・削除	各サービスに「通報」を用意しており、ユーザから削除要請に対応する部署に通知すること

	要請への受付窓口・受付態勢、対応プロセス	ができる。この際、削除要請に対応する部署にて内容を確認し、違反が確認されれば削除などの対応をしている。
⑨	一般ユーザからの申告や削除要請に対応する部署・チームの規模・人数	【日本の数値】 10～20人 【(日本の数が示せない場合) グローバルの数値】 【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】
⑩	削除等への苦情や問い合わせに対する苦情受付態勢及び苦情処理プロセス	LINEの「お問い合わせ」にて受け付ける。 スタッフが内容をお伺いして、対象コンテンツの確認や本人確認などを行い削除する。
⑪	普及啓発	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行っています。また、「インターネット上でのコミュニケーション」と「対面のコミュニケーション」の違いを子どもたちに学んでもらうためのオリジナル教材を開発し、全国の学校や自治体からの申し込みを受け付けて、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行っています。また、オンラインではLINE Safety Center-LINEの安心安全ガイド( <a href="https://linecorp.com/ja/safety/index">https://linecorp.com/ja/safety/index</a> )を用意し、 <u>不快表現・迷惑行為を禁止</u> などのガイドを確認できるようにしています。
⑫	その他の対策(警告表示・ミュート機能等)	・LINEでは友だちをブロックすることができるため、誹謗中傷を投げかける友だちがいた場合、それ以降のメッセージを受け取らない設定ができます。 ・見知らぬ人との出会いが思いがけぬトラブルに発展することがあることから、18歳未満はLINE ID検索ができないよう、機能制限が設けられています。 ・LINEでは、文部科学省や長野県、大津市などといった行政府と協力していじめを始めとする子ども向けの悩み相談窓口を用意しています。
⑬	取組の効果分析	長野県 いじめ・自殺相談では、2017年9月10日から23日だけで、長野県内の中高生390人から計547件の相談が寄せられ、前年度1年間の電話相談259件を大きく上回りました。文部科学省「SNS等を活用した相談体制の構築事業」では、都道府県19、指定都市8、市町村

		3 の合計 30 自治体で、11,039 件の相談が寄せられました。
⑭	意見・補足	