

誹謗中傷等への対策状況 ヒアリングシート (2021年2月25日)

社名	LINE 株式会社	
1. サービス概要とポリシー		
①	対象サービス名	LINE タイムライン、LINE Openchat、LINE LIVE、LINE BLOG、livedoor Blog
②	加入者数、月間アクティブユーザー数又は書き込み数	【日本の数値】 国内 MAU 8,600 万人 (2020 年 9 月末時点)
		【グローバルの数値】 主要 4 か国 (日本・台湾・タイ・インドネシア) MAU 1 億 6,700 万人 (2020 年 9 月末時点)
		【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】
③	(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

		<p>(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</p> <p>(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</p> <p>(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</p>
2. 削除等の対応		
①	<p>誹謗中傷等に関する申告や削除要請の件数</p> <p>(i) 一般ユーザ、(ii) 司法機関・行政機関</p>	<p>【日本の数値】 (2020年1月～12月)</p> <p>(i) 一般ユーザ [タイムライン] 919件 [Openchat] 2,115件 [LIVE] 312件 [BLOG] 27件 [livedoor Blog] 2,479件 ※タイムライン／Openchat／LIVEについては、不快表現・迷惑行為全般に関する件数。BLOG／livedoor Blogについては、プライバシー権・名誉権侵害に関する件数。</p> <p>(ii) 司法機関・行政機関 [タイムライン] [Openchat] [LIVE] [BLOG] 0件 [livedoor Blog] 19件</p>
		【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】
②	<p>誹謗中傷等に関する申告や削除要請に対する削除件数</p>	<p>【日本の数値】 (2020年1月～12月)</p> <p>(i) 一般ユーザ</p>

<p>(i)一般ユーザ、(ii)司法機関・行政機関</p>	<p>[タイムライン] 8件 [Openchat] 22件 [LIVE] 26件 [BLOG] 24件 [livedoor Blog] 約1,600件</p> <p>(ii)司法機関・行政機関 [タイムライン] [Openchat] [LIVE] [BLOG] なし [livedoor Blog] 14件</p> <p>【グローバルの数値】</p> <p>【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】</p>
<p>削除割合 (i)一般ユーザ、(ii)司法機関・行政機関</p>	<p>【日本の数値】(2020年1月～12月)</p> <p>(i)一般ユーザ [タイムライン] 約1% [Openchat] 約1% [LIVE] 約8% [BLOG] 約89% [livedoor Blog] 約65%</p> <p>※申告・要請件数に関しては前項2.①の通り各サービスの態様/性質に応じて計上する一方、削除に当たってはポリシーに則って対応しておりサービス毎に削除割合の多寡が異なる。</p> <p>(ii)司法機関・行政機関 [タイムライン] [Openchat] [LIVE] [BLOG] なし [livedoor Blog] 約74%</p>

		【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】
	削除までの平均時間 (i) 一般ユーザ、(ii) 司法機関・行政機関	【日本の数値】(2020年1月~12月) (i) 一般ユーザ 数日~10日前後 (ii) 司法機関・行政機関 1週間程度~数ヶ月前後
		【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】
③	②以外の誹謗中傷等に関する主体的な削除件数 (AI を用いた自動検知機能の活用等)	【日本の数値】(2020年1月~12月) [タイムライン] 78,962件 [Openchat] 78,770件 [LIVE] 3,780件 [BLOG] 6,358件 ※自動検知したうち一定の要件に合致した件数。
		【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	③についての削除の方法・仕組み (AI を用いた自動検知	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

	機能の活用等)	<p>れに該当する場合には、投稿後ただちに自動で投稿が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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ AI を活用した違反“画像”の検知 検知対象：わいせつ、出会い系、不快画像など 現状：違反画像検知 AI を LINE 全サービスで適用中 展開：精度向上の対応継続中 ・ AI を活用した違反“テキスト”の検知 検知対象：誹謗中傷、スパムなど 現状：テキスト違反検知 AI を特定サービスでテスト中 展開：2021 年上半期 タイムラインに実装予定 2021 年下半期 その他全てのサービスに実装予定
⑤	不正な申告や削除要請への対策の方法・仕組み、対応件数	<p>【具体的な方法・仕組み】 基本的にはどなたでも自由に申告等を行える仕組みとしていますが、ヘルプや Web ページにおいて啓蒙活動を実施する (BLOG)、第三者からの申告については「内容を確認するが個別返信は行わない場合がある」旨をお問い合わせフォーム上で明確に表示する (livedoor Blog) 等の取り組みを行っています。</p> <p>【日本の数値】 (2020 年 1 月～12 月) [livedoor Blog] 857 件 ※主に違法性がないと思われる投稿等への濫用的な申告の件数。</p> <p>【グローバルの数値】</p> <p>【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】</p>

3. 削除要請や苦情に関する受付態勢・プロセス	
① 一般ユーザからの申告・削除要請への受付窓口・受付態勢、対応プロセス	<p>お問い合わせフォーム等を通じてご連絡いただき、スタッフが対象となるコンテンツの確認や本人確認などを行い、判断します。</p> <p>[タイムライン][Openchat][LIVE] CS フォームからの問い合わせという形でご連絡いただき、CS の対応マニュアルに則り対応を進めます。</p> <p>[BLOG] [livedoor Blog] 以下の流れに沿って対応を進めます。 1) 入信フォームや郵送（プロバイダ責任制限法の依頼書）で削除等の依頼 2) 削除の場合、本人・第三者に限らずモニタリングで対応が可能かどうかエスカレーション（削除が完了すればその旨申し立て者に通知） 3) モニタリングで対応不可の場合は、弊社の方針（プロバイダ責任制限法）に基づく対応を行う旨を伝え必要書類を送るようご案内</p>
② 申立時における申立者や発信者への通知の有無	所定の手続きに則り対応しています。
③ 対応決定時における通知の内容、理由の記載の程度	削除可否等について通知を行います。
④ 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】 各サービスにつき、10 名程度
	【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の部署・チームに関する日	日本国内に拠点があります。また、日本における責任者を置いています。

	本国内の拠点の有無、日本における責任者の有無	
⑥	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	<p>[タイムライン] [Openchat] [LIVE] ユーザからの異議申し立てがあった場合は、その内容に応じて適宜対応します。</p> <p>[BLOG] [livedoor Blog] モニタリングの削除基準に該当しないものについては、プロバイダ責任制限法に則って対応します。</p>
⑦	⑥の苦情・問い合わせ件数	【日本の数値】 -
		【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. 発信者情報開示への対応		
①	<u>発信者情報開示請求を受けた件数</u> (i) 裁判上の開示請求件数、 (ii) 裁判外の開示請求件数	【日本の数値】(2020年1月~12月) (i) 裁判上の開示請求件数 6件 (Openchat 1件、livedoor Blog 5件) (ii) 裁判外の開示請求件数 27件 (タイムライン 1件、Openchat 1件、BLOG 1件、livedoor Blog 24件)
		【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】
②	開示を行った件数	【日本の数値】

	(i) 裁判上の開示件数、(ii) 裁判外の開示件数	(i) 裁判上の開示件数 5件 (Openchat 1件、livedoor Blog 4件)
		(ii) 裁判外の開示件数 6件 (BLOG 1件、livedoor Blog 5件)
		【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. その他の取組		

①	普及啓発	<ul style="list-style-type: none"> ・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、地方公共団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。 ・「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するとともに、全国の学校や自治体からの申し込みを受け付けて LINE が講師を派遣するワークショップ授業・講演活動等を 2012 年より全国で開始し、これまでに累計で約 10,000 回以上実施しています。 ・オンラインでは LINE Safety Center-LINE の安心安全ガイド (https://linecorp.com/ja/safety/index) を用意し、不快表現・迷惑行為を禁止などのガイドを確認できるようにしています (https://linecorp.com/ja/safety/contributionStandard)。 ・業界団体である一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構 (SMAJ) を通じて、総務省及び法務省と共同で啓発キャンペーン「#NoHeartNoSNS」の取り組みを進めています。 ・LINE オープンチャット 安心安全ガイド (https://openchat-blog.line.me/archives/1735046.html) を用意し、正しくご利用いただくためのルールを分かりやすく説明するとともに、#NoHeartNoSNS のバナーを掲載しています。 ・LINE みらい財団では、教育工学や授業デザインを専門とする研究者と共同で、独自の情報モラル教育教材の開発を行い、ウェブサイト (https://line-mirai.org/ja/download/#b) で公開しています。 ・2021 年 2 月には、GIGA スクール展開にあわせた児童・生徒の情報モラル・リテラシーの強化と向上を目的とした情報モラル教育教材「SNS ノートおおさか」を自治体・研究者と共同で開発し、同教材を公開しています。
②	その他の対策（警告表示・ミュート機能等）	<ul style="list-style-type: none"> ・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

		<p>る子ども向けの悩み相談窓口を用意しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・誹謗中傷やデマなどの有害コンテンツ有害コンテンツへの対応方針を発表し、パブリックコメントを募集（2020年8月3日～同月31日）し、その結果を公表（https://linecorp.com/ja/csr/newslist/ja/2020/342）しています。 ・一般財団法人全国 SNS カウンセリング協議会、一般社団法人全国心理業連合会と連携し、インターネット上の誹謗中傷による精神的ダメージを受けた方を対象とした無料の LINE 相談窓口「SNS 誹謗中傷等の心のケア相談」を開設しています。 ・ガイドライン違反の可能性があるテキストを投稿する前に、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。2021 年上半期にタイムラインに実装し、2021 年下半期に Openchat 等の他サービスへ実装する予定です。
③	取組の効果分析	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・「SNS 誹謗中傷等の心のケア相談」では、告知を開始した 2020 年 8 月 4 日から相談終了の同月 19 日までの 14 日間で、164 件の相談がありました。
6. 情報分析・公開		
①	誹謗中傷等の流通状況に関する分析・調査	LINE Transparency Report (https://linecorp.com/ja/security/transparency/top) を 2016 年下半期より定期的に開示しており、定期的に更新しています。
②	研究者への情報提供、利用条件	個別に対応します。
③	透明性レポートの公開 日本語で閲覧可能か	<p>LINE Transparency Report (https://linecorp.com/ja/security/transparency/top)にて以下を公開しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・違反投稿への対応：当社におけるコンテンツモニタリングの仕組みと対応実績のレポート（全世界対象） ・ユーザからの削除申告への対応：名誉毀損やプライバシー侵害について当社が受領した削

		除申告の対応実績レポート（日本のみ対象） なお、本レポートは日本語で公開しています。
④	意見・補足	