

フェイクニュースや偽情報への対策状況 ヒアリングシート（2021年5月13日）

社名	LINE 株式会社
1. 前提（サービス概要）	
① 対象サービス名	LINE タイムライン、LINE Openchat、LINE LIVE、LINE BLOG、livedoorBlog、LINE NEWS
サービス分類	(i) コンテンツ共有サービス LINE タイムライン、LINE Openchat、LINE LIVE、LINE BLOG、livedoorBlog (ii) ニュース配信サービス LINE NEWS
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】
2. 「我が国における実態の把握」関係	
① 偽情報等の発生・拡散状況を把握できる体制分析・調査の有無	[コンテンツ共有サービス関係] 組織横断的なタスクフォースを設置し、偽情報等の発生・拡散状況の定期的な把握、調査を行っています。 [ニュース配信サービス関係] 偽情報等のチェックのためだけではありませんが、配信記事の弊社ガイドラインに対するモニタリング、ファクトチェックも含む校正校閲、SNSを通じた情報収集を実施しています。 また、外部・読者からの問い合わせについて迅速に関係部署に連携するようにしており、実際に発生したトラブルにも素早く対処できる体制を構築しています。
② 日本における偽	【①社会的混乱関係（災害等）】

	情報等の発生・拡散状況、結果公表	-
		【②健康・医療関係（コロナ関係等）】 -
		【③選挙・政治関係（米国大統領選等）】 -
		【④全般・その他】 [コンテンツ共有サービス関係] 現状、偽情報等に該当する案件はほぼ発生していません。 なお、発生・拡散状況は公表しておりません。 [ニュース配信サービス関係] LINE NEWSにおいて、これまで主な偽情報等が発生・拡散した事実はありません。 なお、その結果を掲出などは現在しておりませんが、今後そのようなケースが発生した場合には、情報の公開含め検討してまいります。
③	研究者への情報提供、利用条件	個別に対応します。
3. 「多様なステークホルダーによる協力関係の構築」関係		
①	産学官民の協力関係の構築	研究者・官公庁・業界団体等とともに、偽情報等の流通状況や拡散の仕組みにかかる分析や、プラットフォーム事業者に求められる偽情報等への対応にかかる検討を行っています。
②	具体的な役割	上記のマルチステークホルダーによるプロジェクトに参加し、実態把握・分析・検討等に取り組んでいます。
③	議論を踏まえた取組	上記のマルチステークホルダーによるプロジェクトにおける議論を偽情報等への対応に生かし、引き続き適切な対応を図ってまいります。
4. 「プラットフォーム事業者による適切な対応及び透明性・アカウントビリティの確保」関係		
(1) 偽情報等に関するポリシー		
①	(i) 禁止行為	【①社会的混乱関係（災害等）】

		-
		【②健康・医療関係（コロナ関係等）】
		-
		【③選挙・政治関係（米国大統領選等）】
		-
		【④全般・その他】 利用規約において以下のような行為を禁止しております。 ・ 公の秩序または善良の風俗に反するおそれのある行為 ・ 当社または第三者の著作権、商標権、特許権等の知的財産権、名誉権、プライバシー権、その他法令上または契約上の権利を侵害する行為 ・ 意図的に虚偽の情報を流布させる行為
	(ii) 削除等の対応	【①社会的混乱関係（災害等）】
		-
		【②健康・医療関係（コロナ関係等）】
		-
		【③選挙・政治関係（米国大統領選等）】
		-
		【④全般・その他】 該当する投稿があった場合は非表示(削除)処理を行います。
(2) 削除等の対応		
①	偽情報等に関する申告や削除要請の件数	【日本の数値】 該当なし（2020年）
		【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	(i) 偽情報等に関する申告や削除要請に対する削除件数	【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】
	(ii) アカウントの停止数	【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】
③	偽情報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】 5 件程度 (2020 年、コロナ禍において食料品等の買い占めを煽るものについて臨時的に対応)
		【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 を用いた自動検知機能の活用等)	【日本の数値】 偽情報等に関する削除については、AI の活用を行っておりません。 なお、児童ポルノやスパム行為といった違法・有害コンテンツに対しては、AI を用いた自動検知機能を活用しております。
⑤	削除以外の取組 (i) 警告表示	特になし
	(ii) 表示順位の	特になし

	低下	
	(iii) その他の取組内容	特になし
⑥	不正な申告や削除要請への対策の方法・仕組み、対応件数	【日本の数値】 特になし
		【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) 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>■通報対応 サービス内の通報ボタンから通報が可能です。 ユーザーからの通報に基づき、ガイドライン違反の可能性があるコンテンツを確認・判断し、必要な措置を実施しています。</p> <p>■お問い合わせ対応 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</p>

	<p>すればその旨申し立て者に通知)</p> <p>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> <p>なお、通報対応に関しては、ヒトがレビューを行っております（ただし、一部機械処理を行っているケースを含みます）。お問い合わせ対応に関しては、すべてヒトによる対応としています。</p> <p>また、現在、サービス上において偽情報等に該当する案件はほぼ発生していないため、ファクトチェック機関等との連携による事実確認／確認結果に基づく削除等は行っておりません。</p>
②	<p>対応決定時における通知の内容、理由の記載の程度</p> <p>■通報対応 通知は行いません。</p> <p>■お問い合わせ対応 削除可否等について通知を行います。</p>
③	<p>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</p> <p>【日本の数値】</p> <p>■通報対応 80名程度</p> <p>■お問い合わせ対応 50名程度</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>その他の対応に関する部署やチームの内容・規</p> <p>【日本の数値】</p> <p>【グローバルの数値】</p>

模・人数	【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】
④ ④の部署・チームに関する日本国内の拠点の有無、日本における責任者の有無	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。
⑤ 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	[タイムライン] [Openchat] [LIVE] ユーザー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。 [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。
(4) 透明性・アカウントビリティの確保	
① コンテンツモデレーションのアルゴリズムに関する透明性・アカウントビリティ確保方策	偽情報等に関しては、現状、AI を活用したコンテンツモデレーションは導入していません。
AI 原則・ガイドライン等の参照	-
② 透明性レポート日本語で閲覧可能か	LINE Transparency Report (https://linecorp.com/ja/security/transparency/top) の「違反投稿への対応」にて、偽情報等への対応を含めた、弊社における全世界でのコンテンツモニタリングの仕組みと対応実績を公開しております。 このレポートは日本語で公開しております。

③	取組の効果分析	<p>現状、偽情報等に該当して非表示(削除)した案件そのものがほぼなく、効果について分析を行っていません。</p> <p>なお、弊社では偽情報含む有害コンテンツへの対応方針(「政府や同様の取り組みを実施する企業や団体との連携強化」「既存のコンテンツモニタリング基準の見直し」「モニタリングの補助を目的とする確認ツールの開発および改良」「学校や自治体への講師派遣、オリジナル教材の開発などリテラシー教育への協力」等)を公表し、これに対しパブリックコメントの募集を行いました。</p> <p>https://linecorp.com/ja/security/article/313 https://linecorp.com/ja/security/article/314 https://linecorp.com/ja/csr/newslist/ja/2020/342</p> <p>パブリックコメントでいただいたご意見を有害コンテンツへの対応に生かしております。</p>
<p>< 5. 「利用者情報を活用した情報配信への対応」関係 ></p>		
①	広告表示先の制限	<p>LINEメディア外の3rd party mediaへの広告配信においては、以下の利用規約にてメディアの審査基準を定めており、基準に満たない場合は登録拒否及び削除を行います。</p> <p>▼LINE 広告ネットワーク 利用規約 https://www.linebiz.com/jp/terms-and-policies/line-ads-network/</p> <p>また、登録時の審査に加えて、ストアで承認される前のAppについては1ヶ月後に再審査。広告主や他媒体等から指摘があった際には都度チェックを行い、違反した場合には削除を行います。</p> <p>その他、IAB Open Measurement SDKを利用した計測環境の整備やapp-ads.txtなどの対応も行っております。</p>
②	広告出稿制限	<p>虚偽やフェイク広告については禁止事項としてガイドラインに掲載しています。また、違反が見られた場合は利用規約にて、広告の一部、あるいはサービスの利用停止(LINE 広告利用規約第13条10号「虚偽又は捏造した情報を含む情報を配信したとき」)を掲げています。</p> <p>-----</p>

		<p>LINE 広告審査ガイドライン>LINE 広告の禁止事項 ※意図的に虚偽の情報を流布させる行為またはお申込された業種の運営・維持とはなんら関係のない内容</p> <p>-----</p> <p>▼LINE 広告審査ガイドライン https://www.linebiz.com/jp/service/line-ads/guideline/</p> <p>▼LINE 広告利用規約 https://www.linebiz.com/sites/default/files/media/jp/terms-and-policies/pdf/line-ads/LINE%20Ads_TermsAndPolicies_0.pdf</p> <p>また、政治広告については現状 LINE 広告では出稿禁止としています。</p> <p>▼LINE 広告審査ガイドライン>出稿できない業種・サービス https://www.linebiz.com/jp/service/line-ads/guideline/</p>
③	<p>ターゲティング技術の適用に関する規定</p>	<p>特に規定は設けておりません。</p> <p>なお、参考までに、現在ターゲティング設定可能なカテゴリは以下となり、関連項目がございません。</p> <p>▼LINE Business Guide>ターゲティング配信カテゴリ（資料 P157） https://www.linebiz.com/sites/default/files/media/jp/download/LINE%20Business%20Guide_202101-06_v2.1.pdf</p> <p>オーディエンスデータの作成にあたっては、10 万ユーザー以上のデータとなる場合のみ作成可能となっており、それ以下の場合には利用できません。</p> <p>また、配信前に情報セキュリティ、法務チェック、コードレビューといった事前プロセスを経てターゲテ</p>

		ィングとして実施に至ります。
④	広告のアルゴリズムに関する透明性・アカウントビリティ確保方策	<p>ターゲティング広告に使用される「(ユーザーの) みなし属性」について、推定のためのアルゴリズムに影響する要素(友だち登録した公式アカウント、購入したスタンプ等)に関する説明をプライバシーポリシー等において明らかにしています。</p> <p>▼LINE プライバシーポリシー https://line.me/ja/terms/policy/</p> <p>▼属性によるサービスの最適化について https://terms.line.me/line_rules_optimize</p>
	AI 原則・ガイドライン等の参照	<p>広告に限らない取り組みとして、AI 原則等を踏まえて AI に関する基本方針を社として策定しています。透明性・アカウントビリティの確保を一内容として含んでおり、それに基づいた対応を今後も進めてまいります。</p>
⑤	出稿者の情報や資金源の公開	<p>広告主については、特に規定を設けておりません。</p>
⑥	広告とコンテンツの分離	<p>広告主体者名の表示と、広告であることがわかるような表記(AD・広告など)をシステムで表示できるようにしています。</p>
⑦	その他の透明性・アカウントビリティ確保方策 ユーザへのツール提供	<p>上記に記載した審査でのチェックやユーザーからの通報対応以外は、特にツールの提供などは行っておりません。</p>
6. 「ファクトチェックの推進」関係		
①	ファクトチェック結果の表示 具体的な仕組み・基準	<p>※6. ①～④においては、LINE の海外拠点における先進的な取り組みを記載しています。</p> <p>LINE Taiwan は、2019 年に偽情報等を抑制するための初の官民パートナーシップ(デジタルアカウントビリティプロジェクト(DAP))を開始し、台湾行政院および第三者のファクトチェック機関と協力していま</p>

		<p>す。</p> <p>■ LINE TODAY の「Cracking Rumor Area」: ニュース配信プラットフォームである LINE TODAY の指定セクションにおいて、台湾行政院のリアルタイムのニュース明確化プラットフォームを提供し、政府当局が偽情報等を明らかにするのを支援しています。</p> <p>1) 基準 以下を伴う偽情報等</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 最も報告された/最も閲覧されたもの b. 社会に差し迫った危害または深刻な混乱を引き起こすもの c. 国家安全保障、人々の生活、災害、エピソード防止など主要な問題に決定的に関連するもの d. ファクトチェック機関と LINE TODAY の編集者グループの両方によってレビューされたもの <p>2) 結果 累計で 1,600 を超えるファクトチェック検証の結果が、LINE TODAY の「Cracking Rumor Area」で公開され、1,700 万人を超えるユーザービューを生み出すなど、ユーザーに正しい情報を提供しています。</p>
②	ファクトチェックを容易にするツールの開発及び提供	<p>■ LINE ファクトチェッカー: ユーザーがリンクまたはステートメントを送信することで、(それまでに) 第三者のファクトチェック機関によってファクトチェックされたコンテンツについて、分析および検証できるようにするチャットボットです。</p> <p>ファクトチェックを LINE アプリに直接組み込むことにより、メディア消費についてより批判的になるためのツールを提供しています。</p> <p>台湾で最大のファクトチェックツールとなっており、公式アカウントは約 70 万人のユーザーを抱えています。検証結果は 230 万回以上のユーザービューに達し、28 万人以上が LINE ファクトチェッカーを使用し、合計 42,000 件以上のメッセージが報告されています。</p>

		<p>■メディアリテラシーに関するキャンペーン：</p> <p>学生とユーザーの偽情報等を識別する能力を養うため、AP 通信や Junyi Academy Foundation（非営利組織）等と協力し、「サイエンスメディアリテラシー」コースをはじめとするメディアリテラシー活動と教育プログラムを展開しています。</p>
③	ファクトチェックを実施する人材の育成	<p>ファクトチェックは連携している外部機関により実施され、LINE Taiwan 内では実施していないことから、ファクトチェック自体を行う人材の育成は行っていませんが、専任のプログラムマネージャーが外部のステークホルダーへの対応およびコミュニケーションを担当し、また、政府職員を招聘し、社内の部門横断的なチームから「ファクトチェッカーTF」を設立するなど、ファクトチェックの仕組みを構築しています。</p>
④	ファクトチェック機関との連携	<p>偽情報等の疑わしい情報源を確認するため、以下 4 つの独立した第三者のファクトチェック機関と協力しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ The Taiwan Fact Check Center ・ Rumor & Truth ・ MyGoPen ・ Cofacts
7. 「ICT リテラシー向上の推進」関係		
①	普及啓発の取組・投資	<p>「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。</p> <p>また、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、禁止行為などのガイドを確認できるようにしています</p> <p>(https://linecorp.com/ja/safety/contributionStandard)。</p> <p>このほか、2019 年 12 月に設立した 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-</p>

		mirai.org/ja/download/#b) で公開しています。
②	他のステークホルダーとの連携・協力・投資	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、調査研究・教材作成等を行っています。 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 (https://linecorp.com/ja/csr/newslist/ja/2021/362)。
8. 「研究開発の推進」 関係		
①	AI 技術に関する研究開発	NG センテンス検出技術の研究開発を実施しています。
②	「ディープフェイク」対策の研究開発	現状は推進をしていません。
9. 「情報発信者側における信頼性確保方策の検討」 関係		
①	信頼性の高い情報の表示	[ニュース配信サービス関係] 公共性・公益性の高い情報をサービスの1st viewに配置しております。 また、LINE NEWS に新型コロナウイルス関係の最新状況まとめサイトを設置し、速報や国内の感染状況一覧、国内の感染者数推移、世界の状況等の情報を記載しております。 [その他] 新型コロナウイルスに関する便乗商法が広告として表示されないよう、広告を監視しております。
②	ニュースの選別・編集に関する透明性・アカウントビリティ確保方策	[ニュース配信サービス関係] LINE NEWS 編集部によるニュースの選定基準や、レコメンドエンジンによる記事掲出の仕組みについて、公式ブログ、公式 SNS 等での発信を中心に行っております。 また、提携媒体に対しては、定期的なコミュニケーションのほか、セミナーの実施などを行って方針等の共有・開示に努めております。
③	メディアとの連	[ニュース配信サービス関係]

	携体制構築 具体的検討・取組	アライアンスを専門に行う組織を設置しており、日頃から各提携媒体様との連携は密にとっております。また、特に影響の大きなメディアとは定期的に情報交換をしており、情報の信頼性に関する話題を取り上げることもございます。
④	情報源のトレーサビリティ確保、なりすまし防止・認証	<p>[ニュース配信サービス関係]</p> <p>アライアンスを専門に行う組織を設置し、日頃から各提携媒体様との連携を密にとるなど、迅速に対処できる体制を構築しております。</p> <p>[その他]</p> <p>LINE 公式アカウントにおいては、ユーザーが簡単に見分けることができる認証済みアカウントのバッジを2012年より導入しており、認証を受けていない場合はグレーバッジが表示されます。認証取得を希望する場合、LINE社において担当者の存在を確認する等、真正性の確認を行っております。</p>
10. その他		
①	意見・補足	