

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取組みについて

一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構（SMAJ）



Social Media Association of Japan

禁止事項の明示と措置の徹底①

SMAJでは、SMAJ会員が運営するSNS等のコミュニケーションサービスやアプリなどにおいて、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禁止し、利用規約に記載するとともに、禁止事項について啓発広報を実施することを推進しています。

利用規約における禁止事項および禁止事項に関する啓発広報の例

- Facebook：コミュニティ規定 9.いじめと嫌がらせ (<https://www.facebook.com/communitystandards/bullying>)
- Instagram：コミュニティガイドライン (<https://help.instagram.com/477434105621119>)
- LINE：LINE 利用規約 13.禁止事項 (https://terms.line.me/line_terms/?lang=ja) / LINEの安心安全ガイド (<https://linecorp.com/ja/safety/>)
- TikTok：TikTokサービス規約 5.お客様による本サービスのご利用 (<https://www.tiktok.com/legal/terms-of-use?lang=ja>) / コミュニティガイドライン ハラスメントといじめ (<https://www.tiktok.com/community-guidelines?lang=ja>) / TikTokセーフティセンター (<https://www.tiktok.com/safety?lang=ja&appLaunch=web>)
- Twitter：Twitterルール 攻撃的な行為 (<https://help.twitter.com/ja/rules-and-policies#twitter-rules>)
- Ameba：Ameba利用規約 第13条（禁止事項） (https://helps.ameba.jp/rules/post_104.html)
- GREE：利用規約 9.禁止行為について (https://pid.gree.net/?action=term_generic&page=terms_pc)
- 星の王子様メッセージ：利用規約 7.（※アプリ内に掲示）
- Mildom：Mildom配信者規約 04 コンテンツに関する制約 (<https://support.mildom.com/hc/ja/articles/360057689674-Mildom%E9%85%8D%E4%BF%A1%E8%80%85%E8%A6%8F%E7%B4%84>)
- Mirrativ：Mirrativ会員規約 第6条 Mirrativ会員記述情報について (<https://www.mirrativ.com/page/terms?lang=ja>)
- mixi：利用規約 第14条禁止事項 (<https://mixi.jp/rules.pl>)
- mobage：モバゲー会員規約 第5条 モバゲー会員記述情報について (<http://www.mbga.jp/www/kiyaku.html>)
- NewsPicks：NewsPicks利用規約 第9条（禁止事項） (<https://newspicks.com/policy/user-agreement-ja/>)
- note：note総則規約 11.禁止事項 / noteクリエイター規約 9.禁止事項 (https://note.com/terms#user_terms)
- ポケコロ：アプリケーションソフトウェア「ポケコロ」利用規約 4. 禁止事項 (<https://pokecoloinfo.com/rules/>) / FAQ 【必読】ポケコロご利用ガイド (<https://pokecolo.cocone.co.jp/hc/ja>)
- Pococha：Pococha会員規約 第5条 Pococha会員記述情報について (<https://www.pococha.com/support/terms-of-use-v4>)
- 斉藤さん：「斉藤さん」利用規約 第7条 (https://www.yudo.jp/saitosan_terms/)
- REC.：利用規約 第7条（禁止事項）（※アプリ内に掲示）
- SHOWROOM：SHOWROOM会員規約 第5条 SHOWROOM 会員記述情報について (<https://www.showroom-live.com/static/pc/terms.html>)
- 友チャット：「友チャット」利用規約・免責事項 5.禁止事項（※アプリ内に掲示）
- ツイキャス：利用規約 第12条 禁止事項 (<https://twitcasting.tv/indexlicense.php>) / コミュニティガイドライン (https://twitcasting.tv/indexannounce.php?title=ANNOUNCE_JA_COMMUNITY_GUIDELINES)
- Yay!：利用規約 第6条 禁止行為 (<https://help.yay.space/term-of-use/>)
- ふわっちサービス利用規約 第8条（禁止行為） (<https://whowatch.tv/terms-of-service.html>) / コミュニティ・ガイドラインの遵守 (<https://whowatch.tv/info/144925>)

禁止事項の明示と措置の徹底②

禁止行為への対応の実効性向上のため、これまで各事業者が実施してきたソーシャルメディアにおける課題に対する取り組みを体系化した「ユーザー保護ナレッジデータベース」構築等を通じて、継続的かつ実効性のある利用者保護施策を検討・実施しています。

各事業者の取り組みの例①

■ Ameba :

- 悪質な目的でサービスを利用するユーザーを検知し、排除するため、24時間365日体制で厳重なサービス監視を実施。
- ユーザーによる通報システムを導入し、不審なユーザーの報告を受けた場合、速やかに調査を開始し利用規約違反が確認できた場合は、警告又は強制退会等の対応を実施。

■ mixi :

- mixiのルール(利用規約)違反をした利用者の投稿やコミュニケーションが発生していないかどうか、安全に利用いただくためのシステムの強化を行い、サイトの監視活動を実施。
- mixi利用規約違反に該当する投稿やコミュニケーションを探知するキーワードによる監視、他の利用者へ不用意にコンタクトし続けるなどの迷惑行為を防止するためのセキュリティチェックを実施。
- 不正行為防止の観点から、mixi登録時には携帯電話による認証を実施。

■ mobage :

- 事前書き込みブロックシステム：悪質性の高い単語は、そもそも書き込みができないように系統的にブロック
- キーワード審査システム：ルール違反の単語を含む文章が投稿・書き込みがされた場合、自動的にシステムがパトロール要員に通知をする仕組み
- ベイジアンフィルタリング：過去にルール違反となった書き込み内容をシステムが恒常的に学習し、違反の確率が高い書き込みを自動的に抽出する仕組み

禁止事項の明示と措置の徹底③

各事業者の取り組みの例②

■ Yay! :

- 悪質な投稿コンテンツを自動検知：不適切なコンテンツ、コメント、プロフィール、そしてダイレクト メッセージやサークルの投稿、レターにて投稿された不適切な文言を AIが自動で識別し自動削除。
- 不適切なコンテンツや行動への通報対応：報告されたコンテンツはYay!の運営が24時間体制で内容を確認し、コミュニティ規定に抵触していればすべて削除。

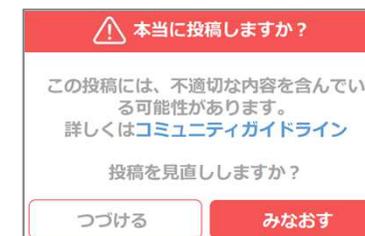
■ note :

- コメントでだれかを傷つけないよう、ひと呼吸いれる確認画面：ひとを傷つける感情的なコメントを減らすため、noteでコメントをする前に確認を表示。



■ LINE :

- 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を開発中。
(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予定。)



政府・関係団体との連携（#NoHeartNoSNS「ハートがなけりゃSNSじゃない！」）

- SMAJでは法務省人権擁護局、総務省と共同で「ハートがなけりゃSNSじゃない！」という意味を込め、SNSのより良い利用環境実現に向けたスローガン #NoHeartNoSNS を発表しました。
- あわせてSNSの利用で悩んでしまった際に役立てていただくための特設サイト（<https://no-heart-no-sns.smaj.or.jp/>）を開設し、もしSNSで傷ついてしまいそうな場合に活用できるブロックやミュート等の機能の紹介ブロックやミュート等の機能の紹介や投稿の削除依頼の手順、利用する中で困った際の相談先等をまとめています。

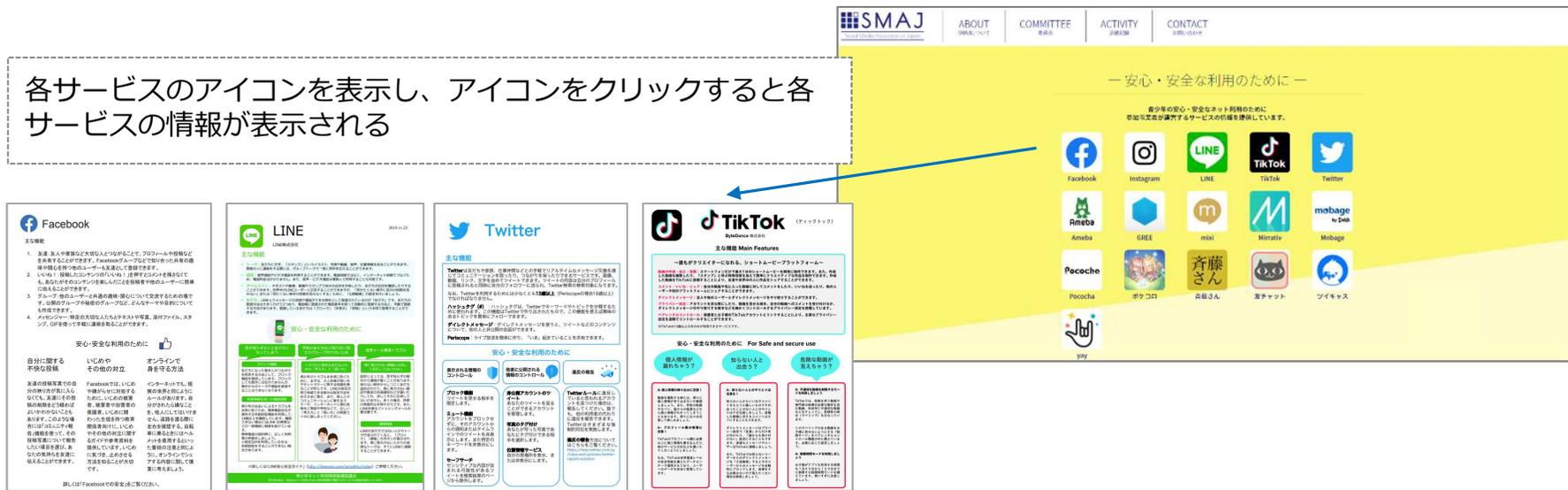


- 2020年7月：特設サイト開設（SMAJ会員各社のSNSアカウントより周知・拡散を実施）
- 2020年12月：7つの協力団体参加（SMAJ会員各社のSNSアカウントより再度の周知・拡散を実施）
- 2021年2月：一般社団法人セーフアーインターネット協会が主催団体として参加

サービスの安心・安全な利用のための情報提供

- SMAJでは、SMAJのウェブサイト (<https://smaj.or.jp/>) にて、青少年を中心とした利用者の安心・安全なサービス利用のための情報を提供しています。
- SMAJ会員が運営するサービスについて、サービスの概要、利用上の注意点、ブロックやミュート等のユーザーを保護する機能を紹介しています。

各サービスのアイコンを表示し、アイコンをクリックすると各サービスの情報が表示される



- 統一されたフォーマットでサービスの情報を提供
- サービスの説明、利用上の注意点（トラブル事例等）とブロックやミュート等のユーザーを保護する機能に関する情報を提供
- 新機能など、サービスに変更があった場合、随時更新を行い、最新の情報を提供

健全なソーシャルメディア利用に向けた啓発①

健全なソーシャルメディアの利用に向けた啓発活動を実施しています。

各事業者の取り組みの例①

■ ByteDance株式会社 :

- オリジナル啓発動画の作成とアプリ内での周知徹底 (https://www.tiktok.com/@tiktoksafety_jp?)
- 安心・安全啓発の秘訣を発見する「勇者くろまめと安全の秘宝」
(https://activity.tiktok.com/magic/page/ejs/5ed4ab8b91161e023f3ed275?appType=aweme&iid=6927128028461205250&u_code=D34JK65K3GLMK1)
- 自殺防止啓発キャンペーン「相談しよう」
(https://activity.tiktok.com/magic/page/ejs/5f48743304df6f02daeb4081?appType=aweme&iid=6924893036095768322&u_code=D34JK65K3GLMK1)
- 啓発冊子「TikTokを安全に使うために」 (https://sf-tk-sg.ibytedtos.com/obj/tiktok-web-sg/181127_tiktok_safety.pdf)

■ Facebook Japan株式会社

- 出張授業：みんなのデジタル教室 (<https://wethinkdigital.fb.com/jp/ja-jp/> / <https://ace-npo.org/wp/archives/project/facebook>)
- #インスタNZENカイギ (<https://about.fb.com/ja/news/2020/03/instaanzenkaiqi/>)
- 安全な使い方を楽しく学ぼう！みんなのInstagramガイド (<https://about.fb.com/ja/news/2019/12/teensafetyguide/>)
- 保護者のためのInstagramガイド (<https://about.instagram.com/ja-jp/community/parents>)

健全なソーシャルメディア利用に向けた啓発②

各事業者の取り組みの例②

■ LINE株式会社

- 情報モラル教育講師派遣 (<https://line-mirai.org/ja/proposal/>)
- 楽しいコミュニケーションを考えよう！「基本編」「悪口編」「写真編」「使いすぎ編」 (<https://linecorp.com/ja/csr/newslist/ja/2015/47>)
- 楽しいコミュニケーションを考えよう！「リスクの見積編」 (<https://linecorp.com/ja/csr/newslist/ja/2016/75>)
- 楽しいコミュニケーションを考えよう！「マンガ編」 (<https://linecorp.com/ja/csr/newslist/ja/2015/49>)
- 楽しいコミュニケーションを考えよう！「家庭での対話編」 (<https://linecorp.com/ja/csr/newslist/ja/2018/157>)
- SNSノート (<https://linecorp.com/ja/csr/newslist/ja/2018/190>)

■ Twitter Japan株式会社

- Twitterをより安心して楽しむ方法 (<https://help.twitter.com/ja/a-safer-twitter>)
- セーフーインターネットデー2021 絵文字キャンペーン (<https://twitter.com/TwitterGovJP/status/1358935381073252352>)

■ グリー株式会社

- 無料出張講演「正しく怖がるインターネット～事例に学ぶ情報モラル～」 (<https://corp.gree.net/jp/ja/csr/internet-society/seminar/>)
- 情報モラル教材「事例に学ぶ情報モラル」 (<https://corp.gree.net/jp/ja/csr/internet-society/teaching-materials/>)
- 情報モラル動画「ティルと学ぶ正しく怖がるインターネット」 (<https://corp.gree.net/jp/ja/csr/internet-society/moral-video/>)

健全なソーシャルメディア利用に向けた啓発③

各事業者の取り組みの例③

■ 株式会社ディー・エヌ・エー

- 企業訪問学習：企業訪問時に情報モラル講義を実施。（<https://csr.dena.com/learning/about/>）
- 情報モラルリーフレット「ハッカドールが教えるインターネットの安心・安全な使い方」（<https://csr.dena.com/internet-usage/>）

■ 株式会社ナナメウエ：

- チャット上での注意：アプリ上の常設し、Yay!のチャット上での注意について解説。（<https://help.yay.space/help/chat/caution/>）
- Yay!を安全に使うために（<https://nanameue.jp/files/yay-security-202001.pdf>）
- Yay!の基本ルール（<https://help.yay.space/help/simple-rules/>）

■ 株式会社ミクシィ：

- ネット・SNS啓発チャンネルをYoutubeに開設。「YouTube | mixi GROUP ネット安心・安全チャンネル」
（<https://www.youtube.com/watch?v=XoET3S-t9mU&t=44s>）

■ UUUM株式会社：

- UUUM誹謗中傷および攻撃的投稿対策専門チーム発足と活動（<https://www.uuum.co.jp/2020/08/31/53964>）