

## 誹謗中傷等への対策状況 ヒアリングシート（2022年3月7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 VOOM、LINE オープンチャット、LINE LIVE、LINE BLOG、livedoor Blog
②	加入者数、月間アクティブユーザ数又は書き込み数	【日本の数値】 国内 MAU 8,900 万人（2021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 1億7,300万人（2021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	<p>誹謗中傷をはじめとする禁止行為をLINE 利用規約において明示するとともに、各サービスのガイドライン等も通じてルールの周知に努めています。</p> <p>LINE 利用規約より抜粋</p> <p>13.8. 営業、宣伝、広告、勧誘、その他営利を目的とする行為（当社の認めたものを除きます。）、性行為やわいせつな行為を目的とする行為、面識のない第三者との出会いや交際を目的とする行為、他のお客様に対する嫌がらせや誹謗中傷を目的とする行為、その他本サービスが予定している利用目的と異なる目的で本サービスを利用する行為</p>
	(ii) (i)で挙げた行為に対して取り得る対応	<p>LINE 利用規約より抜粋</p> <p>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。</p> <p>(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</p> <p>(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>

		<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>
④	ポリシー等の見直し状況及び外部レビューの有無とそのタイミング	<p>LINE 利用規約については、法改正に伴う変更、サービス利用条件の明確化等のため、定期的に見直して HP でお知らせしています。また、コンテンツモデレーションに関する規定については、外部有識者や第三者機関によるレビューは実施しておりませんが、ユーザの利用状況等必要に応じて見直しをしております。</p>
2. 削除申告等の受付・審査のプロセス		
①	(i) 一般ユーザからの申告・削除要請への受付窓口・受付態勢	<p>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>[LINE VOOM] [LINE オープンチャット] [LINE LIVE]</p> <p>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>[LINE BLOG] [livedoor Blog]</p> <p>以下の流れに沿って対応を進めます。</p> <p>(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</p> <p>(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立者に通知）</p> <p>(3) モニタリングで対応不可の場合は、当社の方針（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>
	(ii) 主体的な誹謗中傷等の情報の検知態勢	<p>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。</p>

		<p>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"> <li>・ 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：LINE 全サービスで共通の違反に対する自動処理を実装予定</li> <li>・ AI を活用した違反“テキスト”の事前検知（ユーザへのポップアップ警告） 検知対象：誹謗中傷、スパムなど 現状：テキスト違反検知 AI をテスト中 展開：各サービスにおいて逐次開発予定</li> </ul>
②	申立時における申立者への通知の有無	所定の手続きに則り対応しています。
③	申立てに対するポリシー違反等の審査プロセス、案件ごとの優先度の決定方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入信フォームや郵送で削除等の依頼があったものから、順次対応しています。なお、捜査機関から削除要請（殺害予告等）や情報開示請求を受けた場合、投稿記事削除及び発信者情報開示仮処分命令申立書を受けた場合には優先して対応しています。</li> <li>・ モニタリングにおいては、ユーザのアクセスが多いチャットやコメント欄等における投稿から優先的に対応しており、投稿内容に応じてポイントを付与し、その高いものから順に対応しています。</li> </ul>
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 及び部署・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	<p>【日本の数値】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ユーザからの削除要請については、各サービスにつき 10 名程度で対応しています。モニタリングについては、各サービスにつき 15 名～90 名程度で対応しています。</li> <li>・ 東京（LINE 株式会社）及び福岡（LINE Fukuoka 株式会社）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。</li> </ul> <p>【グローバルの数値】</p>

		【(質問に答えられない場合) 参考となる数値】
⑤	(i) 対応決定時の申立者への通知の有無とその理由説明内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・削除された場合、申立者に「送信防止措置が講じられています。」との通知をしています。また、削除されなかった場合には発信者から送信防止措置に同意しない旨の回答があったことを伝え、プロバイダ責任制限法の当該条文を提示し、権利侵害が明白とは判断できないため削除できないことを通知しています。</li> <li>・送信防止措置の不同意に関して異議申し立てがある場合、もしくはプロバイダ責任制限法以外の対応を求められた場合には、状況に応じて、弁護士等への相談のほか、インターネット安心・安全相談（警察庁）やインターネット・ホットラインセンターを案内しています。</li> </ul>
	(ii) 対応決定時の対象となる情報の発信者への通知の有無とその理由説明内容及び異議申し立て方法の案内の有無	プロバイダ責任制限法に基づく対応をする際、発信者へ連絡することが可能な場合には発信者へ申立者から送信防止措置依頼がきていること及び同依頼内容について通知を行っています。この際、送信防止措置に不同意の場合には同意しない旨を返信することを依頼するとともに、不同意の返信がない場合には LINE 側で該当する投稿等を削除する旨を通知しています。
⑥	削除等への異議申し立てや問い合わせに対する受付態勢及び処理プロセス	<p>[LINE VOOM] [LINE オープンチャット] [LINE LIVE]</p> <p>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>[LINE BLOG] [livedoor Blog]</p> <p>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の異議申し立て・問い合わせ件数	<p>【日本の数値】(2021年1月～12月)</p> <p>[LINE VOOM] 0件</p> <p>[LINE オープンチャット] 7件</p> <p>[LINE LIVE] 52件</p> <p>[LINE BLOG] 18件</p> <p>[livedoor Blog] 3,952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】
⑧	不正な申告や削除要請への対策の方法・仕組み、対応件数	【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 (LINE 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。
		【日本の数値】 (2021 年 1 月～12 月) [LINE VOOM] 53 件 [LINE オープンチャット] 809 件 [LINE LIVE] 9 件 [LINE BLOG] 0 件 [livedoor Blog] 1,316 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。
		【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. 削除等の対応の実施状況及び機能上の工夫		
①	誹謗中傷等に関する申告や削除要請の件数 (1) 一般ユーザ、(2) 司法機関・行政機関	【日本の数値】 (2021 年 1 月～12 月) (1) 一般ユーザ [LINE VOOM] 693 件 [LINE オープンチャット] 4,701 件 [LINE LIVE] 52 件

		<p>[LINE BLOG] 9件  [livedoor Blog] 3,644件  ※ LINE VOOM/LINE オープンチャット/LINE LIVE については、迷惑行為全般に関する件数。  LINE 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>(2) 司法機関・行政機関  [LINE VOOM] [LINE オープンチャット] [LINE LIVE] [LINE BLOG] 0件  [livedoor Blog] 11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>(i) 誹謗中傷等に関する申告や削除要請に対する削除件数  (1) 一般ユーザ、(2) 司法機関・行政機関</p>	<p>【日本の数値】(2021年1月～12月)  (1) 一般ユーザ  [LINE VOOM] 20件  [LINE オープンチャット] 56件  [LINE LIVE] 9件  [LINE BLOG] 0件  [livedoor Blog] 0件  (2) 司法機関・行政機関  [LINE VOOM] [LINE オープンチャット] [LINE LIVE] [LINE BLOG] [livedoor Blog] 0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】
	<p>(ii) 削除以外の対応(非表示化やラベルの付与等)を行っ</p>	<p>【日本の数値】(2021年1月～12月)  (1) 一般ユーザ</p>

<p>た件数 (1) 一般ユーザ、(2) 司法機関・行政機関</p>	<p>[LINE VOOM] 2件 [LINE オープンチャット] 0件 [LINE LIVE] 0件 [LINE BLOG] 9件 [livedoor Blog] 1,364件 (2) 司法機関・行政機関 [LINE VOOM] [LINE オープンチャット][LINE LIVE][LINE BLOG] 0件 [livedoor Blog] 1件（法務局からの削除依頼に基づき、記事の修正を発信者に依頼通知）、9件（記事の非表示化）</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>(iii) 対応を行わなかった件数 (1) 一般ユーザ、(2) 司法機関・行政機関</p>	<p>【日本の数値】（2021年1月～12月） (1) 一般ユーザ [LINE VOOM] 10件 [LINE オープンチャット] 40件 [LINE LIVE] 43件 [LINE BLOG] 0件 [livedoor Blog] 13件（送信防止措置不同意7件、一部修正の不同意6件） (2) 司法機関・行政機関 [LINE VOOM] [LINE オープンチャット][LINE LIVE][LINE BLOG][livedoor Blog] 0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>

	(iv) 削除までの平均時間及び/又は削除対象の閲覧数の抑制程度 (1) 一般ユーザ、(2) 司法機関・行政機関	【日本の数値】 (1) 一般ユーザ モニタリングで削除可能な場合は平均 24 時間以内、プロバイダ責任制限法の対応の場合には発信者に意見照会する必要があるため 7 日間前後 (2) 司法機関・行政機関 1 か月～3 か月程度
		【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】
③	(i) 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】 (2021 年 1 月～12 月) [LINE VOOM] [LINE オープンチャット] [LINE LIVE] [LINE BLOG] [livedoor Blog] 0 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】
	(ii) 主体的な削除以外の対応 (非表示化やラベルの付与等) を行った件数	【日本の数値】 (2021 年 1 月～12 月) [LINE VOOM] 約 780,000 件 [LINE オープンチャット] 約 1,800,000 件 [LINE LIVE] 約 30,000 件 [LINE BLOG] 約 1,700 件 [livedoor Blog] 約 160,000 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】

	(iii) 主体的な対応までの平均時間及び/又は対象情報の閲覧数の抑制程度	<p>【日本の数値】 10分程度</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>
④	その他、誹謗中傷等個人の権利侵害を防止・低減するためのサービス上の工夫（特に、いわゆる炎上への対策に資するもの）	<p>LINE では、友だちのブロック機能、年齢認証による LINE ID 検索の制限、友だち以外からのメッセージの受信拒否機能、友だち以外から送られた URL を開く際に警告を出す機能、通報機能が設けられています。</p> <p>[LINE オープンチャット]</p> <p>誹謗中傷や嫌がらせに対応するため、以下の活動を強化しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事前に設定した誹謗中傷関連の NG キーワードの自動非表示（当該チャットの管理者が NG キーワードを追加することも可能）</li> <li>・安心安全ガイドライン（<a href="https://openchat-jp.line.me/other/guideline">https://openchat-jp.line.me/other/guideline</a>）を基本とした啓発活動の一環として、誹謗中傷や嫌がらせを禁止行為と明示し、ガイドラインページのフッターに厚労省の SNS 相談サイトや#NoHeartNoSNS 特設サイトへのリンクを掲載</li> <li>・ユーザが特定の検索ワードを入力した際に相談窓口へ誘導するバナーを表示</li> </ul> <p>[LINE VOOM]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンテンツ及びコメントに対する通報機能、LINE VOOM 上でのブロック機能（LINE VOOM でブロックした場合、お互いにフォローできなくなり、投稿を閲覧することができなくなる機能）が設けられています。</li> </ul>
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>	<p>【日本の数値】（2021 年 1 月～12 月）</p> <p>(i) 裁判上の開示請求件数</p>

	(i) 裁判上の開示請求件数、 (ii) 裁判外の開示請求件数	14 件 (LINE オープンチャット 5 件、livedoor Blog 9 件) (ii) 裁判外の開示請求件数 24 件 (LINE LIVE 2 件、LINE BLOG 1 件、livedoor Blog 21 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 (i) 裁判上の開示件数、(ii) 裁判外の開示件数	【日本の数値】(2021 年 1 月~12 月) (i) 裁判上の開示件数 8 件 (LINE オープンチャット 1 件、livedoor Blog 7 件) (ii) 裁判外の開示件数 9 件 (LINE BLOG 0 件、livedoorBlog 9 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. 情報分析・公開		
①	透明性レポートの公開 日本語で閲覧可能か	LINE Transparency Report ( <a href="https://linecorp.com/ja/security/transparency/top">https://linecorp.com/ja/security/transparency/top</a> )にて以下を公開しています。 ・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。
②	誹謗中傷等の取組の効果分析	・LINE みらい財団は、青少年のネット利用実態把握を目的とした調査を実施し、小中高生に対するネット上のコミュニケーションに関する教育の効果について分析して 2021 年 4

		月にその成果を取り纏めた報告書をHP上に公開しています。調査の結果、教育を実施することで、ネット上での他人の悪口の書き込みや嫌がらせのメッセージの送信等が、その内容によっては違法であることを理解する小中高生の増加に寄与すること等が明らかになりました。(https://linecorp.com/ja/csr/newslist/ja/2021/367)
③	誹謗中傷等の流通状況に関する分析・調査 及びユーザに与える影響の分析・調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・LINE みらい財団は、ネット利用に起因した非行・被害児童等※のネット利用実態把握を目的としたアンケート調査を実施し、非行・被害児童等の傾向を分析して2021年4月にその成果を取り纏めた報告書をHP上に公開しています。調査の結果、非行・被害児童等（高校生）は、一般の高校生に比べてSNSの利用頻度が高く、ネット上での暴力的表現、他人の悪口の書き込みや嫌がらせのメッセージを多く送信する傾向があり、ネット上のトラブルに巻き込まれるリスクが高いことが明らかになりました。(LINE 株式会社の実データを利用した調査・研究ではありません。)</li> <li>※ 調査においては、ネット利用に起因して主に性的な非行・被害、サイバー補導等に至った未成年を非行・被害児童等と定義し、高校生を対象として実施 (https://linecorp.com/ja/csr/newslist/ja/2021/368)</li> <li>・当社では人の目による確認で非表示にした件数の内訳を分析してLINE Transparency Reportにて公開しています。 (参考：2021年1月から6月に人の目によって非表示にした件数の内訳) <ul style="list-style-type: none"> <li>・わいせつ表現、出会い目的：23%</li> <li>・違法行為の助長：8%</li> <li>・スパム：6%</li> <li>・不快な表現、迷惑行為：4%</li> <li>・規約に反したアカウントの商用利用：3%</li> <li>・その他：56%</li> </ul> </li> </ul>
④	研究者への情報提供、利用条件	個別に対応します。
6. その他の取組		

①	普及啓発	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・「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 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。(2021年度は608回実施)</li> <li>・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材の開発を行い、ウェブサイト (<a href="https://line-mirai.org/ja/download/#b">https://line-mirai.org/ja/download/#b</a>) で公開しています。</li> <li>・GIGA スクール展開にあわせた児童・生徒の情報モラル・情報リテラシーの強化と向上を目的とした教材として、2021年2月に「SNS ノートおおさか (<a href="https://line-mirai.org/ja/events/detail/23">https://line-mirai.org/ja/events/detail/23</a>)」、2021年6月には「SNS ノートしずおか (<a href="https://line-mirai.org/ja/events/detail/27">https://line-mirai.org/ja/events/detail/27</a>)」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。</li> <li>・神奈川県警察本部および神奈川県教育委員会と共同で、SNS のトラブルを防ぎ対処する方法を学ぶための教材「SNS の上手な使い方を考えよう!」(<a href="https://line-mirai.org/ja/events/detail/29">https://line-mirai.org/ja/events/detail/29</a>)」を開発し、2021年6月より提供しています。</li> <li>・LINE みらい財団と宮城県教育委員会、仙台市教育委員会は、情報活用能力の育成を目的とした教材「みやぎ情報活用ノート」高校編(<a href="https://line-mirai.org/ja/events/detail/62">https://line-mirai.org/ja/events/detail/62</a>)を2021年10月に共同開発し、同教材を公開しています。</li> </ul>
②	誹謗中傷等以外にポリシーで禁止・制限されている情報や行為	<p>LINE 利用規約より抜粋</p> <p>13.1. 法令、裁判所の判決、決定もしくは命令、または法令上拘束力のある行政措置に違反する行為</p> <p>13.2. 公の秩序または善良の風俗に反するおそれのある行為</p>

		<p>13.3. 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</p> <p>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</p> <p>13.5. 当社または第三者になりすます行為または意図的に虚偽の情報を流布させる行為</p> <p>13.6. 同一または類似のメッセージを不特定多数のお客様に送信する行為（当社の認めたものを除きます。）、他のお客様を無差別に友だちまたはグループトークに追加する行為、その他当社がスパムと判断する行為</p> <p>13.7. 当社が定める方法以外の方法で、本サービスまたは本コンテンツの利用権を、現金、財物その他の経済上の利益と交換する行為</p> <p>13.9. 反社会的勢力に対する利益供与その他の協力的行為</p> <p>13.10. 宗教活動または宗教団体への勧誘行為</p> <p>13.11. 他人の個人情報、登録情報、利用履歴情報等を、不正に収集、開示または提供する行為</p> <p>13.12. 本サービスのサーバやネットワークシステムに支障を与える行為、BOT、チートツール、その他の技術的手段を利用して本サービスを不正に操作する行為、本サービスの不具合を意図的に利用する行為、同様の質問を必要以上に繰り返す等、当社に対し不当な問い合わせまたは要求をする行為、その他当社による本サービスの運営または他のお客様による本サービスの利用を妨害し、これらに支障を与える行為</p> <p>13.13. 不当な目的または態様でのリバースエンジニアリング、逆アセンブルを行う行為、その他の方法でソースコードを解読する行為</p> <p>13.14. 13.1. から 13.13. までのいずれかに該当する行為を援助または助長する行為</p> <p>13.15. 13.1. から 13.14. までに定めるもののほか、当社が不相当と合理的に判断した行為</p>
③	意見・補足	