

総務省「プラットフォームサービスに関する研究会」

誹謗中傷等対策に向けた取組み

LINE

Contents

1. インターネットの安全安心な利用に向けて
2. 禁止行為の明示
3. 誹謗中傷等の迷惑行為への対策
4. 削除申告への対応
5. 透明性の確保
6. 情報モラル啓発活動

1. インターネットの安全安心な利用に向けて

①サービスの利用上のルール、②サービスの不正利用防止の仕組み、③ユーザーへの普及啓発の3つの観点から安全安心な利用環境の整備に取り組んでいます。

- ① サービスの利用上のルール
 - 法律やガイドラインの遵守
 - LINEの自主的なルールでの規制
- ② サービスの不正利用防止の仕組み
 - 24時間365日モニタリング
 - 通報機能の実装
- ③ ユーザーへの普及啓発
 - 学校等でのオンライン出前授業
 - 調査研究（情報モラル教育の効果分析 等）

2. 禁止行為の明示

誹謗中傷をはじめとする禁止行為を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。

利用規約



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

安心安全ガイド



人を嫌な気持ちにさせない

不快表現・迷惑行為を禁止

人を嫌な気持ちにさせるメッセージや画像を投稿するのはやめましょう。LINEでは法律に違反しなくても以下のような投稿を禁止しています。

・ 誰に対するものかがわかるひどい言葉や画像（いじめ）

3. 誹謗中傷等の迷惑行為への対策（1/2）

誹謗中傷等の迷惑行為への対策としてNGキーワードの自動非表示機能やブロック機能等を設けています。

【サービス毎の迷惑行為対策】

■ LINE オープンチャット ※1

- NGキーワードが設定されており、該当する投稿を自動的に非表示化する機能を設けています。
- ユーザーが独自のNGキーワードを設定することも可能です。

■ LINE VOOM ※2

- LINE VOOMでブロックした場合、お互いのフォローが解除され、今後フォローができなくなり、投稿とストーリーも閲覧することができなくなる機能を設けています。

※1: LINE オープンチャット：LINEの友だちになっていなくても興味関心事や日常生活に密着した話題についてグループトークや情報交換を楽しむことができるサービスです。トークルームごとにプロフィールを設定することができます。

※2: LINE VOOM：ショート動画などを楽しむ動画プラットフォームサービスです。レコメンドされた動画やフォローしたアカウントの投稿を閲覧し、コメントを残すことができます。

3. 誹謗中傷等の迷惑行為への対策（2/2）

「LINE オープンチャット」「LINE VOOM」などのサービスで、①機械的なチェックや②人の目によるチェックを通じて規約や法令に反するコンテンツが拡散されないように努めています。



■ システムの精度向上

- AIを活用してテキスト投稿、画像投稿、画像投稿内のテキストを確認する取組みを進めています。
- AIの機械学習により違反投稿検知の精度向上に努めています。

■ 投稿前警告機能の開発

- AIを活用した機械的なチェックにより投稿前に違反を検知して再考を促す警告機能を開発中です。

4. 削除申告への対応

各サービスで通報窓口を設置するとともに、名誉毀損・プライバシー侵害等に関する削除申告に対応しています。

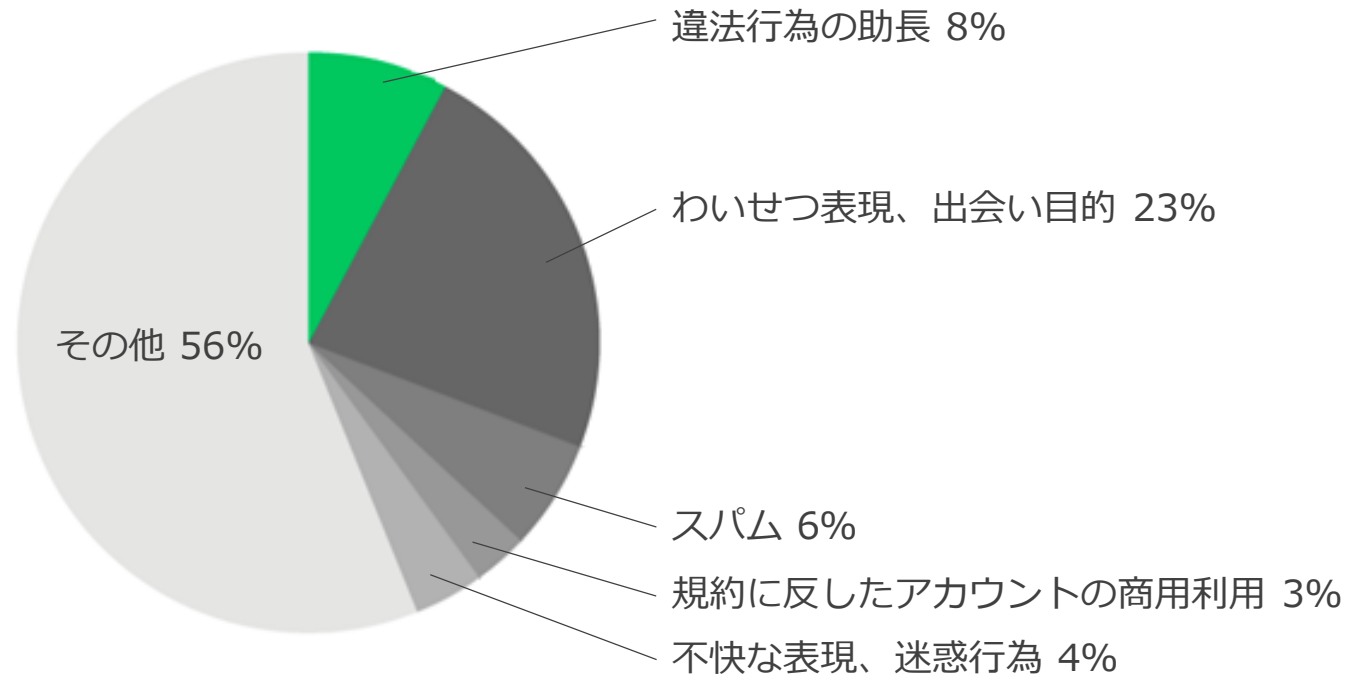
■ 削除申告への対応

- 通報機能を通じて違反投稿を通報することができます。
- 問合せフォーム等を通じて名誉毀損・プライバシー侵害等の権利侵害情報の削除を申告することができます。
- 2021年10月より法務省とのホットラインを構築し、法務局からの削除依頼への対応における課題の抽出と改善に向けた意見交換を定期的に行っています。
- 法務局からの削除依頼に対して円滑に対応するため、権利侵害情報の指定方法等に関するマニュアルの整備を進めています。

5. 透明性の確保

LINE Transparency Reportにて、違反行為への対応状況・ユーザーからの削除申告への対応状況を公開しています。

【違反投稿への対応】



(※人の目によって非表示にした件数の内訳)

<https://linecorp.com/ja/security/moderation/2021h1>

6. 情報モラル啓発活動

安全安心なコミュニケーションに向けた出前授業や調査研究等の情報モラル啓発活動を行っています。

■ 出前授業

- 全国の学校や自治体、関係機関において、情報モラルに関する出前授業を行っています。
- 2012年の開始以来、オフライン/オンライン合計10,000回以上実施しています。



■ 調査研究

- 情報モラル教育の効果分析や青少年のネット利用についての実態調査を行っています。

【設問例】

問：あなたの携帯電話には、フィルタリング（有害なサイトが見られないようにする機能）が設定されていますか。

(■ : 設定されている ■ : 設定されていない □ : わからない)

