

有害なコンテンツへの対応方針に関して

2020.08.03

1. 問題意識と背景

LINEは、「CLOSING THE DISTANCE」をコーポレートミッションに掲げ、世界中の人と人、人と情報・サービスとの距離を縮め、心地良い関係性を創出する様々なサービスを展開しております。2011年6月のサービス誕生以降、誰もが安心して自由にコミュニケーションできる環境を目指してプラットフォームとして運営を行ない、現在、主要四力国にて1億6,600万人にご利用いただくコミュニケーションインフラとして成長して参りました。

一方で、有害なコンテンツが当社のサービス上で広く拡散することにより及ぼす影響とそれらの情報への対応のバランスについては、コミュニケーションインフラとして慎重に図る必要があると考えています。有害なコンテンツとは、社会的な混乱を招いたり、生命・身体・財産を害したりする情報、テロリズムや暴力的な過激主義につながる情報などを指しています。

LINEは、クローズドなコミュニケーションアプリ「LINE」、オープンな「タイムライン」や「OpenChat（オープンチャット）」など幅広いコミュニケーション手段を提供するユニークなプラットフォームです。有害なコンテンツへの対応としては、オープンなコミュニケーションの場における社内でのモニタリングに加え、ユーザー自らが通報できる機能の提供とともに、スパム行為や児童ポルノなどの違法行為や迷惑行為に対処しております。（前提として、LINEは、お客様のプライバシー保護を経営の最重要事項のひとつとし、個人情報の定義を法律よりも幅広く捉え、また「LINE」における通話内容およびトークルームでの送受信内容などは「通信の秘密」として特に厳密な保護の対象としており、それらについては社内において監視をしておりません。）

昨今、SNSプラットフォームがテロ行為のプロパガンダに利用されたり、偽りの情報によって社会の混乱に利用されたりするケースが散見されています。オープンとクローズドの両面を提供するLINEは、プラットフォームであると同時に、ニュースや漫画等のコンテンツサービスを提供する事業者として、サービスの性質に配慮した形で自由なコミュニケーションとプラットフォームとしての品質を維持し、そのバランスについて明確にする責任があると考えています。

そのため、LINEでは以下のような対策を今後検討・強化していく方針です。

2. コンテンツテイクダウンに関連する施策

- ・適切なポリシーを策定するための部門横断タスクフォースの設置
- ・社外の有識者とのコミュニケーション
- ・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
- ・テイクダウン結果に関する統計レポートの開示

2.1. フェイクニュースに対する施策

- ・スマートフォンニュースサービス「LINE NEWS」における品質の高いメディアパートナーとの連携
- ・広告掲載条件の作成と開示
- ・テイクダウン以外の方法での対処の検討
- ・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

2.2. テロや暴力行為に関連するコンテンツに対する施策

- ・政府および協力企業・団体とのコンテンツ情報の共有

3. 今後の方針

LINEが提供するサービスにおける違反行為の詳細については、各サービスの利用規約に記載されていますが、今後これらの内容をより明確化して参ります。この取り組みについては今後も検討や実装の進展に応じて公表する予定です。

※なお、本件に関するパブリックコメントを募集しております。詳細は下記よりご確認ください。

有害なコンテンツへの対応方針に関するパブリックコメントの募集

<https://linecorp.com/ja/security/article/314>