

モニタリングの目的

当社では、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“CLOSING THE DISTANCE”をコーポレートミッションに掲げています。

当社およびグループ会社（以下、当社グループ）が提供するサービスがユーザーにとって安心安全であり、快適にご利用いただけるよう、パトロールを通してサービスの健全性を保つことに全力で取り組んでいます。

そのためのガイドラインを作成し、これに違反する投稿物を即座に非公開にすることで、不快な投稿が多くのユーザーの目にとまることを未然に防いでいます。

モニタリング対象

当社グループがサービスを提供しているすべての国において、ユーザーが自由に投稿し閲覧できる、公開されている領域のパトロールを行っています。

※LINEアプリのトークにおける個人間のメッセージのやり取りについては通信の秘密に則りパトロールは行っておりません。

違反投稿を検知した場合は、投稿物の非公開処理を行っています。

また違反を繰り返す等ご利用ルールを守っていただけないユーザーに対して、利用停止や強制退会の措置をとらせていただいています。

システムを使った巡回に加え、ユーザーからの通報についてもすべてパトロールチームで確認を行っています。

なおLINEアプリのトーク、LINE VOOMの限定公開等の非公開の領域についてもユーザーから通報が行われた場合は、内容を確認しています。

違反のガイドライン

LINEのポリシーに従い、ユーザーが安心安全にサービスをご利用いただけるよう投稿基準を定めており、利用者の皆様に公開しています。

LINEの投稿基準(*)：

<https://linecorp.com/ja/safety/contributionStandard>

(*)LINEの各サービスに共通する投稿基準

LINEオープンチャット安心・安全ガイドライン：

<https://openchat-jp.line.me/other/guideline>

上記投稿基準の他、フェイクニュースや第三者への誹謗中傷などの日々変化する社会情勢やSNSトレンド、各国の文化、ユーザーの利用シーンやニーズ等に合わせ、細かいリールのアップデートをしています。

パトロールチーム

世界4か国/5拠点に監視センターを構え、24時間365日 日々パトロールを行っています。

日本語、英語、中国語、タイ語、インドネシア語を中心に、全ての言語の投稿をチェックしています。

違反投稿を検知した場合は即座に非公開処理を行っています。

また定期的に各国の担当者が集まり、それぞれが抱える問題やサービスの健全性を守るために私たちに何ができるか意見交換を行っています。

パトロール・システム

LINEをはじめとした当社グループのサービスでは、数多くのユーザー投稿があります。

当社グループではこれら多くのユーザー投稿物の中から迅速かつ確実に問題のある対象を検知・除去する為に、複数サービスで利用可能なシステムとして、

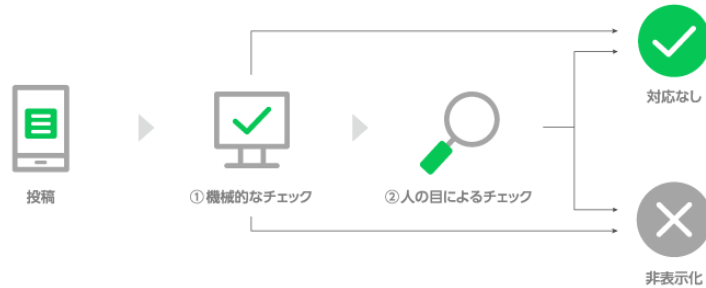
パトロール・プラットフォームを開発し、投稿物確認の体制を構築しています。

パトロール・プラットフォームを利用することで、一元的に革新的な技術を素早く採り入れることを可能とした一方で、各サービスに最適化した調整を行っており、個々サービスの特性に応じたユーザー投稿物が確認可能な環境を実現しています。

パトロール・プラットフォームには、投稿基準違反のテキストや画像などのユーザー投稿物のリスク判定を自動的に行うAIを用いています。

このAIは当社グループのサービスに最適化された違反投稿物検知のシステムです。

AIと人力のパトロールを組み合わせることにより、ユーザーの違反コンテンツを素早く正確に検知し、当社グループのサービスの健全性を担保しています。



関連団体との協力

安心・安全に利用できるソーシャルメディア環境の実現のため、コミュニケーションサービスやアプリなどを展開する関連事業者、ならびに総務省及び警察庁をはじめとした関係省庁等とも連携を図りながら、SNS上の課題への対応を加速し、取り組みを強化しています

・一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構

<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2020/3201>

・クライストチャーチ・コール宣言の加盟

<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2020/3380>

本年度のLINEサービスにおける違反投稿の対応

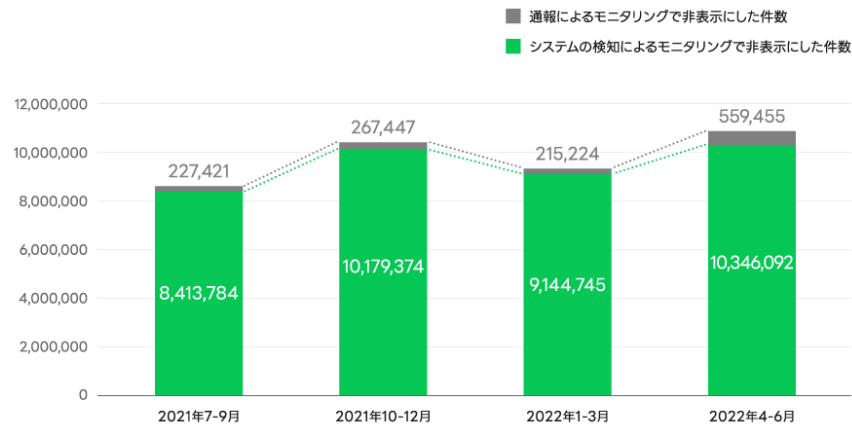
この半年間で非表示にした投稿の件数は以下の通りです。

1. 総件数、公開/通報の件数推移



1. システムの検知によるモニタリングで非表示にした件数 19,490,837件
2. 通報によるモニタリングで非表示にした件数

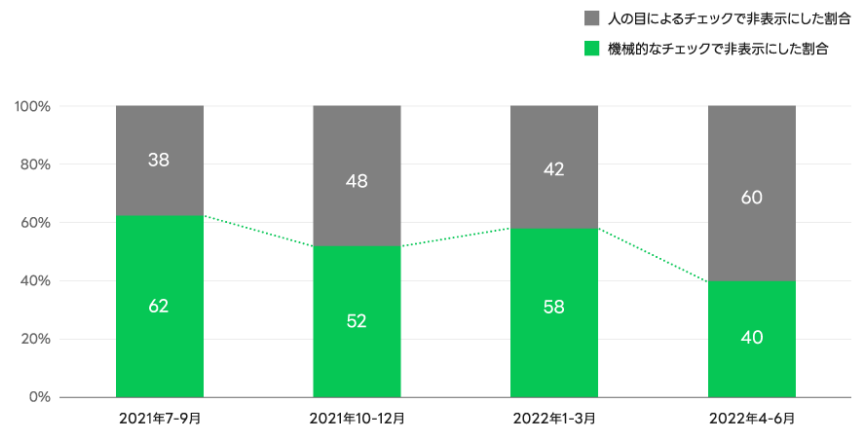
774,679件
合計 20,265,516件



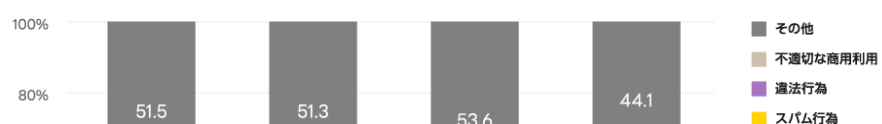
2. Auto/Manualの割合推移

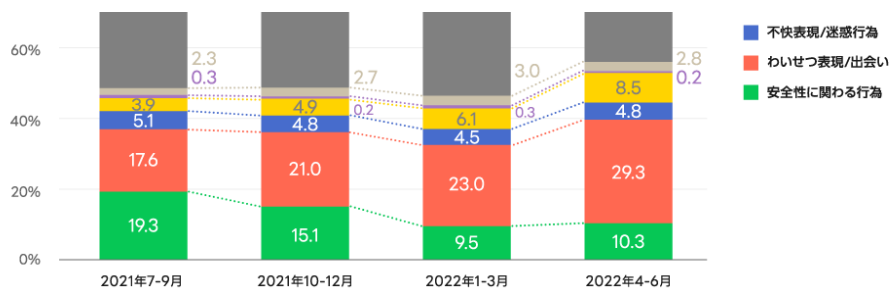


3.機械的なチェックで非表示にした件数 9,826,404件
4.人の目によるチェックで非表示にした件数 10,439,112件



3. 人の目によって非表示にした違反の内訳推移





4. 凡例

☐ 安全性に関わる行為

殺害や爆破などの犯罪の予告、自殺に関する内容といった人命や社会的混乱に影響を及ぼす行為

☐ わいせつ表現/出会い

児童ポルノ、性行為/性器の露出画像を掲載する行為や、わいせつ行為や交際を目的に繋がろうとする行為

☐ 不快表現/迷惑行為

過度な暴言や誹謗中傷、死体などの他者を不快にさせる画像、ワンクリック詐欺やフィッシングサイトへの誘導を行う行為

☐ スпам行為

ツールなどを用いて短期間に大量のスタンプやコメントを連投してサービスの利用を妨害する行為や、アダルトサイトや出会い系アプリへの登録を促す行為

☐ 違法行為

違法薬物の取引や詐欺など法律に反する行為

☐ 不適切な商用利用

偽ブランドサイトへの誘導、不適切な情報商材を販売するなどの行為

☐ その他

その他、当社グループのサービス利用規約で禁止している行為

例1) LINE IDや電話番号などの個人情報の掲載

例2) プレゼントキャンペーンなどを謳い友だち追加や個人情報の提供を促す行為

(「有料のスタンプをプレゼント! 欲しい人はコメント欄にLINE IDを書いてね。」など)

例3) 当社グループからの公式発言を詐称する投稿

(「LINE運営者でございます。本日システム障害が発生致しました。みなさまには大変ご迷惑をおかけ致しましたお詫びとしてLINEポイント500を配布致します。」など)

例4) アプリやサービス固有の理由など

(LINEマンガでのネタバレ投稿、LINE BLOGでブロガーに対する脅迫や悪質なストーカー行為と判断できる発言など)

5. 本レポートの対象サービス

- @Commerce
- lacore
- LINE BLOG
- LINE GAME COMMUNITY
- LINE LIVE
- LINE MUSIC
- LINE Official Account
- LINE PLAY
- LINE SPOT
- LINE TODAY
- LINE VOOM
- LINEギフト
- LINEショッピング

- LINEトークケア
- LINEヘルスケア
- LINEマンガ
- LINE占い
- LINE BUY
- livedoor blog
- Openchat
- Smart Channel
- 出前館