

当社では、安心安全に利用いただける健全なプラットフォームを提供するため、監視システムによる機械的な確認とモニタリングチームによる人の目による確認で、法令やサービスの利用規約に反する投稿が当社プラットフォーム上で拡散されないように努めています。一方、このような取り組みで取り除かれなかった投稿について、当社は直接ユーザーから投稿の削除の申告を受領することがあります。このレポートでは、当社がユーザーからの削除の申告に対応する手続きと、2021/4/1~2022/3/31に受領した申告のうち、名誉・プライバシー侵害に関連する申告への対応結果についてご説明します。

対応結果

- ・ 集計期間：2021/4/1~2022/3/31
- ・ 対象国：日本
- ・ 削除の根拠：名誉/プライバシー侵害
- ・ 削除申告を受けた件数：340件
- ・ うち要請に応じた件数：70件
- ・ 集計対象のサービス：LINE株式会社が日本で提供する以下のサービス
 - LINE VOOM
 - LINE オープンチャット
 - LINE LIVE
 - LINE BLOG
 - livedoor Blog

なお、LINEの通常のトークについては、ユーザーが通報機能などを用いて暗号化されていない状態の情報を当社にお送りいただかない限り、当社でトークの内容を確認することはできません。通報を受けたトークの対処状況に関してはこのレポートの対象外となります。

対応の手続き

法令や各サービスの利用規約で禁止している投稿がプラットフォーム上で拡散しないよう、当社ではシステムと手動の2段階で投稿の確認を行っています（参考：「[違反投稿への対応](#)」）。また、様々なサービスで「通報」機能を実装しており、ユーザーはこの機能を用いて特定の投稿について当社のチェックを促すことができます。

このような仕組みでは確認できなかった投稿について、ユーザーが法令や各サービスの利用規約で禁止している投稿を発見した場合、問合せフォームを使って当社に申告することができます。申告を受けた投稿について、法令や各サービスの利用規約に定める禁止事項をベースとした当社のガイドラインに基づき、該当投稿が法令や利用規約に違反するかを判断し、違反が認められる場合には当該投稿を非表示にします。場合によっては投稿者に直接連絡し、意見を求めたり投稿者ご自身に削除を依頼したりすることもあります。なお、サービスの利用規約で記載しているとおり、悪質と判断される場合には投稿したアカウント自体を停止または削除することがあります。

その他の取り組み

投稿の確認の仕組みや削除の申告への対応に加え、全てのユーザーに安心安全にサービスをご利用いただけるように当社では以下のような取り組みを行っております。

- ・ 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、自治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。また、「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し、全国の学校や自治体からの申し込みを受け付けて、青少年の健全なインターネット利用を啓発する講演活動を行っています。

・ LINE Safety Center-LINEの安心安全ガイドを用意し、不快表現・迷惑行為の禁止などのガイドを確認できるようにしています。

引き続きサービスを安心安全に利用いただけるよう、当社では透明性を保ってプラットフォームを運営してまいります。