

# 「LINE」アプリの通報機能における説明文言の誤表示に関するお詫びおよび該当の説明文言の修正について

2021.04.27 ALL

LINE株式会社（以下、当社）は、「LINE」アプリの通報機能における説明文言について、本来当社が意図していた通報時の文言とは一部異なる表示がされていたことを2021年3月下旬に確認し、この度、以下の通り修正を行いました。本機能の利用において、ユーザーの皆さまに十分なご説明ができていなかったこと、本件のお知らせが遅れましたことをお詫び申し上げます。なお、本件事象は、監督官庁への報告に係る調査期間中に判明し、監督官庁に速やかに報告していたものです。

## ■通報機能

通報機能は2012年12月より提供しており、「LINE」のトークにおいて迷惑行為を受けたり、タイムラインおよびオープンチャット等において不適切な内容<sup>※</sup>を発見した場合に、ユーザーご自身で同意のもと当社に通報することができるものです。ユーザーが通報した場合、通報対象となったコンテンツは、調査のためにユーザーの端末から当社に送信されます。

※：残虐なコンテンツ、児童ポルノ、フィッシング、詐欺商法等、当社の利用規約や法令に違反する有害なものを指します。

当社が通報内容を確認した上で、「LINE」の利用規約に違反すると判断した場合には、アカウントの一時停止等の必要な対応を行っております。なお、通報対象となったコンテンツは、広告利用や分析等の営利目的での利用は行っておらず、ユーザーを有害コンテンツから守るための公益目的でのみ取り扱っております。

## ■本件の原因および対象期間

本件は、「LINE」アプリのプログラム修正を実施した際に、通報画面の文言表示にバグが混入したことにより、本来意図していた通報画面の説明文言が、別の通報画面に誤表示されていたもの（プロフィール通報の文言がメッセージ通報に適用されていたもの）と確認しており、現在は以下の通り修正を行っております。



当社は、2021年3月下旬に当該事象を認識し、プログラム修正を実施した上で、2021年3月28日から2021年3月30日までの間に「LINE」アプリのバージョンアップデート（iOS版 11.4.1、Android版 11.4.2、デスクトップ版 6.7.2）を実施いたしました。なお、本来当社が意図していたものとは異なる説明文言が表示されていた期間および対象バージョンは以下の通りです。

- ・iOS版：2017年12月4日～2021年3月30日 (ver.7.17.0～11.4.0)
- ・Android版：2018年8月20日～2021年3月28日 (ver.8.12.0～11.4.1)
- ・デスクトップ版：2021年3月4日～2021年3月30日 (ver. 6.7.0～6.7.1)

本来であれば速やかにユーザーの皆さまにお知らせすべきであるところ、該当バージョンにおける通報データの取り扱いや、今後の対応について社内での検討が必要であったことから、お知らせが遅くなりましたことを改めてお詫び申し上げます。

## ■通報データの取り扱いについて

本件の発覚後、オペレーターによるモニタリング業務は2021年3月28日より停止しており、システムによる機械的な確認<sup>※</sup>のみ継続しておりました。また、2021年3月30日より「本来意図していた説明文言」が表示されたユーザーからの通報データのみを受け取るように変更を実施しております。

※：一定数の通報を受けているなど、オペレーターによるモニタリングを介さずとも迷惑行為者と判定される利用者に対してはシステムによる自動的な処理を実施しております。その他の詳細な判定ルールに関しては、迷惑行為者側の悪用につながるため、情報の公開を差し控えていただきます。

2021年3月30日以降、概ねの通報データは、システムによる機械的な確認やバージョンアップ済みの「LINE」ユーザーからの通報については処理が行われておりますが、「誤った説明文言が表示されているバージョン」をご利用中のユーザーからのメッセージ通報については、一部未処理のものが発生しております。3月30日から4月26日にかけて、本来であればオペレーターによってモニタリングがされるべきところ、本件事象によって未処理となった通報の件数は、通報全体の約1割でした。本来の通報の対応品質となっていない点についても、改めてお詫び申し上げます。まだ迷惑行為が継続していると考えられる場合、「LINE」アプリを最新バージョンにアップデートの上、再度の通報をお願いする旨について、ユーザーへのご案内を実施しております。

## ■再発防止策

本件事象の再発防止策として、通報時の説明文言に係る直接的なプログラム変更を行わない場合でも、本来意図した表示や動作に問題が起きないことを検証するため、通報時の説明文言に係る影響有無の確認テストを定期的の実施いたします。

なお、本日2021年4月27日にリリースしたiOS/Android 11.6.5では、通報される情報の内容および利用目的について明示するよう、更なる改善を行ないました。

## 今回改善した説明文言（トークルームの場合）

通報

通報する理由を以下から選んでください。

スпам/宣伝目的

性的いやらせ/出会い目的

迷惑行為

その他

通報するとLINEに以下の情報が送信され、通報内容の確認・対応や不正利用防止ツールの開発を含む不正利用防止のために利用されます。

また、上記目的の達成に必要な範囲で以下の情報を業務委託先に共有することがあります。

■送信される情報：  
最近送受信した10件のトークメッセージ、通報相手の情報(表示名/プロフィール画像/ステータスメッセージ等)、通報者の情報(表示名/プロフィール画像等)」

同意して送信

「通報するとLINEに以下の情報が送信され、通報内容の確認・対応や不正利用防止ツールの開発を含む不正利用防止のために利用されます。

また、上記目的の達成に必要な範囲で以下の情報を業務委託先に共有することがあります。

### ■送信される情報：

最近送受信した10件のトークメッセージ、通報相手の情報(表示名/プロフィール画像/ステータスメッセージ等)、通報者の情報(表示名/プロフィール画像等)」

### 対応バージョン

・iOS/Android 11.6.5バージョン以後

当社は、個人情報に係る同意を取得する際に、取得される個人情報の範囲および利用目的を分かりやすく案内するとともに、ユーザーおよび関係者の皆さまに安心してご利用いただくため、適切な改善策と取り組みを実施してまいります。