

大阪府インターネット上の人権侵害の解消に関する有識者会議

LINEの誹謗中傷等対策に向けた取組み

2022年8月25日

LINE株式会社

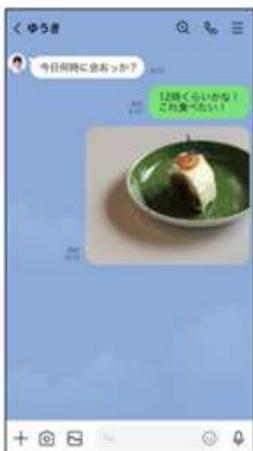
LINE

Contents

1. コミュニケーションアプリ「LINE」
2. インターネットの安全安心な利用に向けて
3. 禁止行為の明示
4. 誹謗中傷等の迷惑行為への対策
5. 削除申告への対応
6. 透明性の確保
7. 情報モラル啓発活動
8. 業界全体の健全な発展に向けた取組み

1. コミュニケーションアプリ「LINE」 (1/2)

LINEは、ユーザー同士であれば国内・海外、通信キャリアを問わず、無料で音声・ビデオ通話・トークが楽しめるコミュニケーションアプリです。2011年6月にサービスを開始して以来、世界230以上の国と地域で利用されています。



トーク・音声通話・ビデオ通話

LINEユーザー同士であれば、個人間はもちろん、複数人でも、トーク（チャット）・音声通話・ビデオ通話を利用することができます。トークでは、テキスト・スタンプ・写真・動画・音声メッセージ・位置情報・音楽などを送ることができるほか、コミュニケーションの延長として気軽に送金したり、送金を依頼したりすることができます。



スタンプ・絵文字・着せかえ

トークで大人気キャラクターからちょっと笑えるシュールなものまで、気持ちが伝わる多種多様なスタンプ・絵文字を利用できます。また、個性を表現できる着せかえも展開中。自分の好みに合わせてカスタマイズできます。



オープンチャット

オープンチャットは、興味関心事や日常生活に密着した話題についてトークルームの中で会話や情報交換を楽しむサービスです。幅広い場面で快適・便利にコミュニケーションをとることができます。



VOOM

スキマ時間に気軽に自分の動画を投稿したり、様々なジャンルのショート動画などを視聴して楽しむことができる動画プラットフォームです。



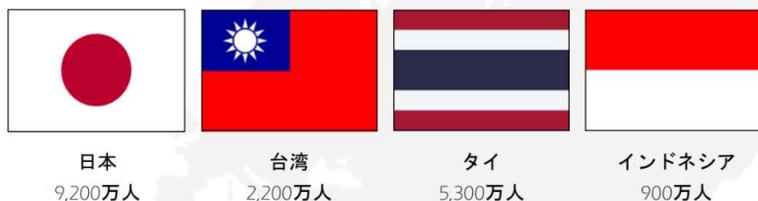
ニュースタブ

ニュースサービス「LINE NEWS」(日本)、「LINE TODAY」(タイ、台湾、インドネシア)によって配信されるニュースの閲覧が可能。「LINE」アプリ内でいつでも手軽にニュースにアクセスすることができます。

1. コミュニケーションアプリ「LINE」 (2/2)

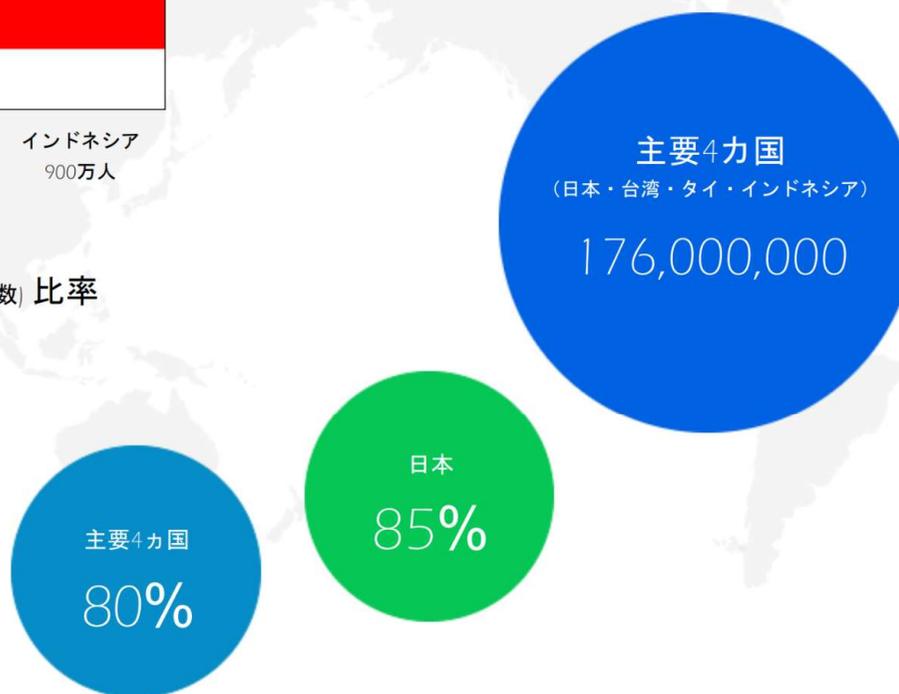
主要4カ国MAU(月間アクティブユーザー)

*2022年3月末時点



主要4カ国DAU(日間利用者数)/MAU(月間利用者数)比率

*2022年3月末時点



2. 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）

3. 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へ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）

4. 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。

4. 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。



5. 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。
- お問い合わ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。

通報機能

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

性的いやがらせ / 出会い目的

迷惑行為

その他

お問い合わせフォーム

お問い合わせ

【お知らせ】
弊社では現在、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、在宅勤務やオフピーク通勤を導入しております。そのため、お問い合わせへの回答に1週間程度お時間をいただく場合があります。お客さまにご不便おかけしますが、ご理解いただけますようお願いいたします。

LINEの使い方わからないことや、不具合など、多くの問題は[ヘルプページ](#)を確認することで解決できます。

問題が解決しなかった場合は、以下に表示される質問に詳しい情報をご記入ください。
また、問題がわかるスクリーンショットもお送りください。

1)嫌がらせや権利侵害について、現在もLINE上で確認できますか

確認できる

確認できない

次の質問内容にお答えください。

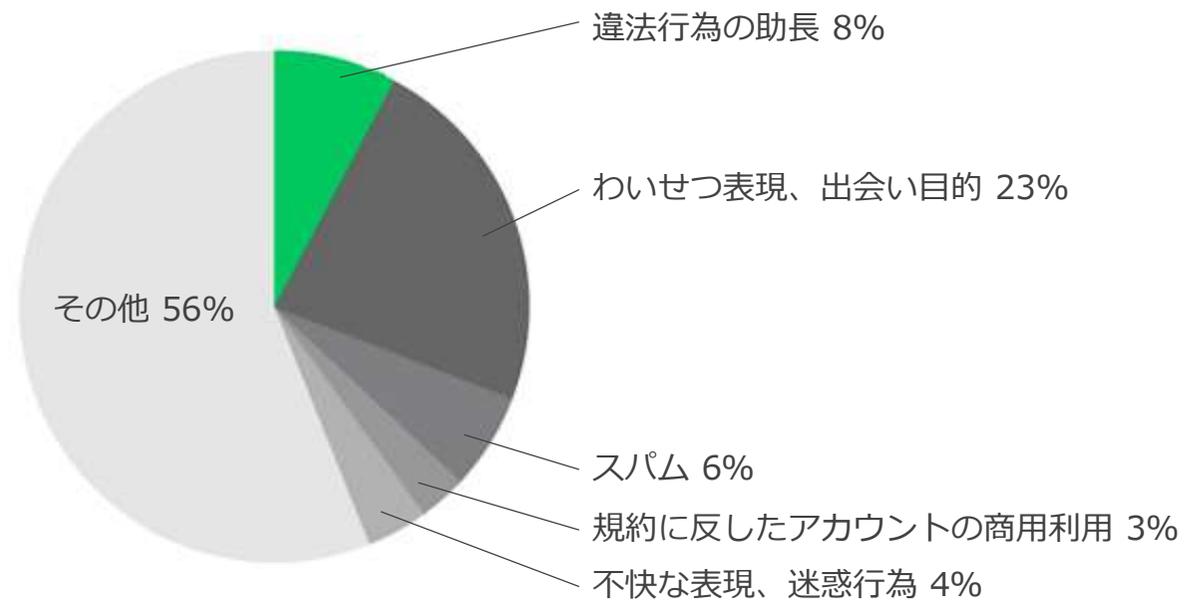
△ 閉じる

2)迷惑行為を受けているご本人さまですか

6. 透明性の確保

LINE Transparency Reportにて、違反行為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>

7. 情報モラル啓発活動

一般財団法人LINEみらい財団を設立し、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。



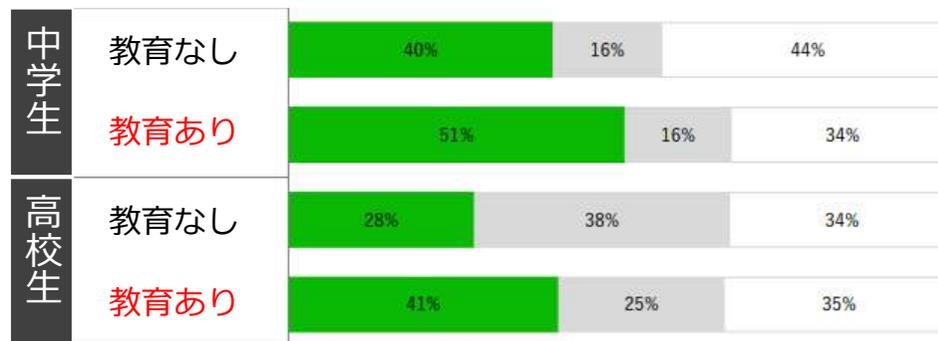
■ 調査研究

- 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）



8. 業界全体の健全な発展に向けた取り組み

一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構（略称：SMAJ）の活動に参画し、業界全体の課題解決に努めています。

■ #NoHeartNoSNS

- SMAJでは法務省人権擁護局、総務省、一般社団法人セーフアーインターネット協会と連携して、「#NoHeartNoSNS」というスローガンの元、相談先等をまとめた特設サイトを開設しています。

#NoHeartNoSNS特設サイト

