

コミュニティサイト運用管理体制認定基準

平成 22 年 7 月 23 日



一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構

〒106-0031 東京都港区西麻布 1-4-38 千歳ビル 3 階

TEL: 03-6913-9235 FAX: 03-5775-3885

URL: <http://www.ema.or.jp/>

この書面において提示・解説されるコミュニティサイト運用管理体制認定基準は、一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構(以下「EMA」という。)基準策定委員会において承認された認定基準である。

目次

1. はじめに	1
2. 本認定基準設定の目的	2
3. 認定対象コミュニティサイトの定義	2
4. 本認定基準	2
4.1 本認定基準の構成:	2
4.2 本認定基準の要求 22 項目:	3
別紙: コミュニティサイト運用管理体制 要求項目リスト	8

【修正履歴】

平成 20 年 6 月 30 日	一般公開
平成 20 年 7 月 25 日	表記統一 認定対象コミュニティサイトの定義を追加
平成 20 年 12 月 1 日	法人格変更
平成 21 年 6 月 16 日	用語修正 運用監視体制におけるサイトパトロールについて、監視活動及び問合せ・通報対応活動を含むものとして用語を修正 • 「監視主任者」「サイトパトロール主任者」 • 「監視員」「サイトパトロール担当者」
平成 22 年 7 月 23 日	「(8)目視・システム抽出等によるサイト監視と問合せ・通報対応の実施」サイト内メッセージ機能の監視に関する記載を追加

1. はじめに

近年、携帯電話の契約数は1億を超え(社団法人電気通信事業者協会公表資料による平成19年12月末現在契約数)、うち携帯IP接続サービス加入契約数の割合は約87%に達しています(同資料)。このことは、携帯電話端末を用いたインターネット接続等サービス(モバイルインターネット・サービス)が国民全体に普及しており、社会生活において重要性を増していることを示していると考えられます。インターネット・サービスのなかでも、利用者間のコミュニケーションを主目的とするコミュニティサイト(ブログ、ソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS)、ウェブサイト作成サービス、掲示板等)のうち、携帯電話向けサイトの利用者は急速に増加しており、会員制のSNSを例に挙げれば、数百万単位の会員数を有するサイトが多数存在している状況にあります。換言すれば、携帯電話向けコミュニティサイトは国民の重要なコミュニケーションツールとなりつつあると言っても過言ではありません。

このように、モバイルインターネット・サービスが国民全体に普及する一方で、18歳未満(青少年)の利用者が携帯電話端末を介して、違法な情報や青少年にとって有害な情報にアクセスする可能性も増えています。これに起因して、青少年が犯罪に巻き込まれるという問題も発生し、青少年を違法・有害情報から保護すべきという社会的要請も高まっています。

かかる状況下、平成19年12月10日、総務省は携帯電話事業者各社に対し、青少年が使用する携帯電話における有害サイトアクセス制限サービス(「フィルタリングサービス」)の導入促進を図るため、フィルタリングサービスの利用を原則とした形で親権者の意思確認を行う等の取組強化の要請を行いました。

しかしながら、現行のフィルタリングサービス^{*1}においては、青少年の利用に配慮しているサイトであっても閲覧制限の対象となる場合があります。コミュニティサイトに関して言えば、いかに当該サイトが青少年にとって有用なコミュニケーションツールとして多数の利用者の支持を得ており、かつ、サイト運営事業者(サイト運営に従事する事業者・コンテンツプロバイダーを指し、以下「サイト運営事業者」又は「事業者」という。)によって健全なサイト運用管理体制維持のための努力が行われていたとしても、フィルタリングサービスの利用に伴い、特定のカテゴリに属すると認識され一律に閲覧が制限されてしまう状況が存在しています。例えば、青少年サッカークラブが事務連絡及び親睦を深めるために掲示板サイトを利用しているような事例においても、掲示板ということでその内容如何にかかわらず一律にアクセスが制限されてしまいます。このように、現行のフィルタリングサービス運用では青少年及び保護者等の享受するモバイルインターネット・サービスの利便性を損なう側面があることは否定できません。

上記のような現行のフィルタリングサービスの不都合性は、本来閲覧制限されるべきサイトとそれ以外のサイトを区別する基準として実状に即したものが存在しておらず、本来閲覧制限されるべきサイトのみを閲覧制限対象とする枠組を構築することが難しいために生じていると考えられます。

EMAでは、かかる状況を解消することを目的の1つとして、個別分野ごとに健全な運用管理体制等の基準を策定し、当該基準に合致すると認められるサイトに認定を付与するとともに、その後も継続的に運

^{*1}携帯電話事業者が独自に定めた掲載基準に合致したサイトにのみアクセスを可能とする方式(ホワイトリスト方式(携帯事業者提供リスト方式))、特定の違法・有害サイト及びカテゴリに属するとしてリストに掲載されたサイトへのアクセスを制限する方式(ブラックリスト方式(特定分類アクセス制限方式))がある。なお、平成20年4月25日付け総務大臣要請において、特定分類アクセス制限方式への第三者機関の認定サイトやカテゴリ情報の反映対応(既存契約者に対するフィルタリングサービス適用時点までに実施)や、親権者から申告又は記載がない場合に設定されるフィルタリングサービスを特定分類アクセス制限方式とすること等が携帯電話・PHS事業者に要請された。

用監視を実施します。

本書面は、EMA 基準策定委員会が承認したコミュニティサイト運用管理体制認定基準(以下「本認定基準」という。)を規定することを目的としております。

2. 本認定基準設定の目的

EMA は、申請対象サイトが本認定基準に適合しているかどうかの審査を実施し、審査を通過したサイトに対して認定を付与します。また EMA は、認定後において十分なサイト運用管理体制が維持されているか否かについて定期的に監視を実施し、注意・警告・認定取消を含む適切な対処をなすことで、認定の実効性を維持します。ただし、EMA は、認定サイトを運営する事業者及び認定サイトのユーザーの作為・不作為について責任を負うものではありません。

EMA によるサイト認定付与のための基準は、大別して次の 2 つの命題の実現を目的として設定されています。

- (1) ユーザーによる投稿等から形成されるコミュニティサイトが、EMA が策定した本認定基準に適合したサイト運用管理を行うことで、青少年による当該コミュニティサイトの健全な利用環境が整備・維持されること。
- (2) EMA が、一般ユーザー等からのクレーム・問合せ・意見等を受け付け、本認定基準策定へ適切に反映し、また当該コミュニティサイトの監視等を行うことで、EMA 認定サイトの運用管理体制の健全性を適切に維持し、青少年がモバイルコンテンツを健全に利用できる環境づくりを目指すこと。

3. 認定対象コミュニティサイトの定義

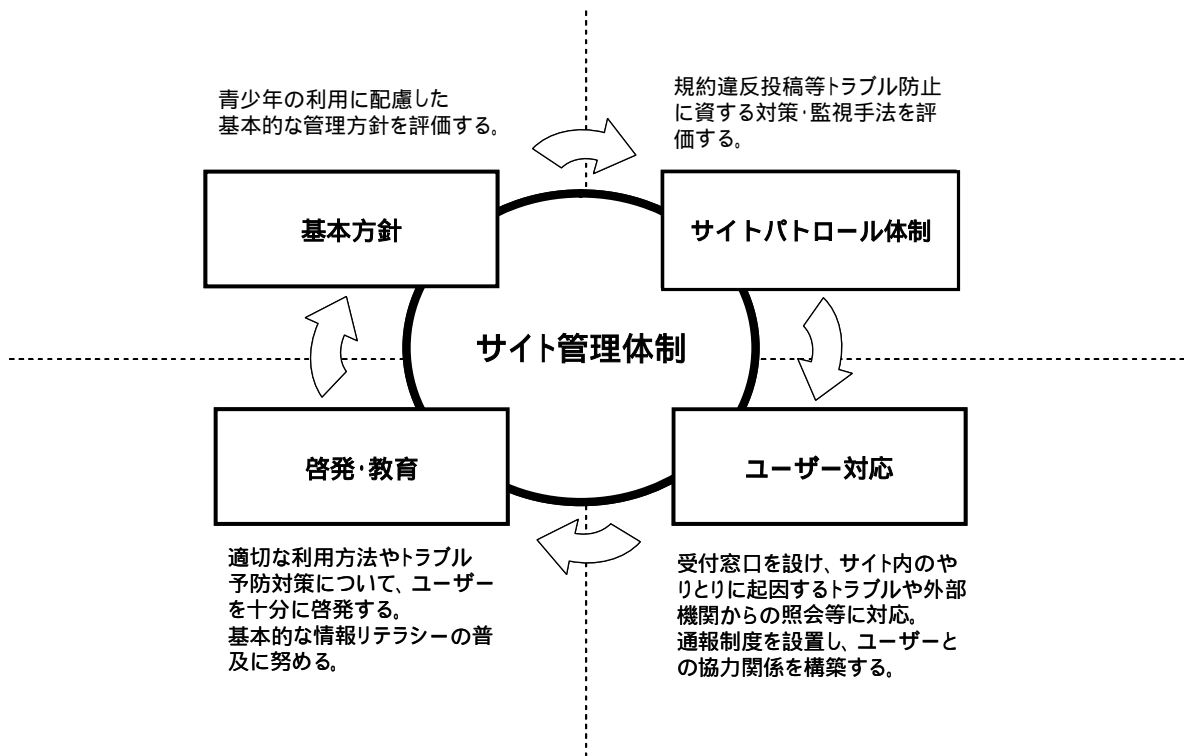
モバイルインターネットにおいて、コミュニケーション機能を単独又は複合的に提供し、ユーザー間のコミュニケーションをサービスの中心としているサイトを意味します。

4. 本認定基準

4-1 本認定基準の構成：

本認定基準は、青少年の利用を前提としたサイトの健全性維持に資する管理体制構築のために欠かせない、4 分野に亘る 22 件の要求項目から構成されています。認定付与のためには、22 項目のすべてを充足することが求められます。以下に図示するように、サイト運用管理体制における重要な要素を「基本方針」「サイトパトロール体制」「ユーザー対応」及び「啓発・教育」の 4 分野に分類し、複合的な切り口で審査を実施することにより、管理体制を評価します。

なお、認定の手順詳細については、本認定基準に従い、EMA 審査・運用監視委員会において策定されます。



4-2 本認定基準の要求 22 項目：

本認定基準は、事業者がすべての要求項目を充足していることを求めます。サイト管理体制が一定水準を充足しているサイトの認定という趣旨にかんがみ、一部の要求項目を満足していなくてもその他要求項目が高評価であることでカバーされる構造では抜け穴的に質的な不足が生ずるおそれがあるため、全要求項目を満足することを必須とします。

ただし、各要求項目に対して、外形上は要求項目を明確に達成できているとは言えないものの、サイトの多様性や個別背景等により要求項目と同水準の管理レベルが達成できているとサイト運営事業者が合理的に考える場合には、サイト運営事業者がEMA に対し書面等によりその旨を疎明し、かつ EMA がこれを認めた場合には、要求項目を充足しているとみなします。

本認定基準の要求 22 項目を以下に示します(別紙は申請書の一部を構成する要求項目の一覧表)。

基本方針

(1) 利用規約の存在及び同意

事業者は、サイトの会員向けに利用規約を定め、ユーザーによる会員登録の際にあらかじめ利用規約への同意を要する運用を実施しなければならない。非会員による投稿等が可能なサイトの場合には、事業者は、当該投稿等の際にあらかじめ利用規約への同意を要する運用を実施しなければならない。

(2) 健全化に資する運用方針の明示

事業者は、事業者の代表者により定められた、健全化に資する運用方針について、サイト

上に明示しなければならない。

健全化に資する運用方針として記載が求められる項目は、サイト運用管理体制における重要な 4 分野である「基本方針」、「サイトパトロール体制」、「ユーザー対応」、及び「啓発・教育」である。

(3) サイト運用管理体制に関する専門意思決定機関の設置

事業者は、健全化に資するサイト運用管理体制に関する専門の意思決定機関又は会議体を設置し、会合を定期的に行う必要がある。かかる会合には、サイト運用管理業務を管掌する役員等（共同事業においてはいずれかの事業者の管掌役員等）とサイトパトロール最高責任者の原則参加を規定するものとする。

(4) 青少年利用を前提とした利用環境の整備

事業者は、利用規約等（利用規約及びそれに類する規約等並びに内部基準を含む。以下同じ。）及び事業者が提供するコンテンツを、青少年利用を前提に設定（又は利用者年齢区分に応じたサイト構造を前提に設定）しなければならない。

(5) 青少年利用に配慮した投稿対応基準

事業者は、利用規約違反投稿に対し必要な対応（削除、注意・警告、経過確認等）を行う基準について、青少年の利用に配慮した基準設定を行わなければならない。

(6) 青少年利用に配慮した広告掲載基準

事業者は、サイトへの広告掲載について、青少年の利用に配慮した広告掲載基準を有していなければならない。

サイトパトロール体制

本分野の要求項目は、サイト運営事業者によるサイトパトロール（監視、問合せ・通報対応）についての体制を評価するためのものです。

サイトの健全性維持に資する運用管理体制を構築するには、サイト運営事業者が対応し得る範囲で規約違反投稿や緊急を要する投稿等を早期認識するための能動的かつ受動的なサイトパトロールと、その仕組みの最適化への取組が重要であると考えられます。

サイト運営事業者により必要とされる対応として、ユーザーからの問合せ・通報対応活動に加えて、規約違反投稿等への能動的な監視業務の双方をなすことを求めています。

また、サイト運営事業者により能動的になされるサイト監視手法を大きく二つに分けると、人による目視等の監視（有人監視）及びシステムによる監視（システム監視）に区分されます。

本分野の項目は、このような監視手法パターンを念頭に置き、規約違反投稿等を早期に発見・対応するために有効と考えられるものを設定しました。

(7) 投稿ログの保存

事業者は、サイトに関する投稿ログを、3 ヶ月以上の間、保存する運用を行わなければならない。

(8) 目視・システム抽出等によるサイト監視と問合せ・通報対応の実施

事業者は、ユーザー(会員・非会員)による投稿等サイト内で公開される情報について、常時^{*2}、目視・システム抽出確認等を実施し、規約違反投稿等について必要な対応(削除、注意・警告、経過確認等)を行わなければならない。また、ユーザー(会員・非会員)による問合せ・通報についての対応も常時^{*2}、実施しなければならない。

なお、サイト内のメッセージ機能を監視する場合には、利用規約とは別に通信当事者からの明確な同意を得るよう措置を講じなければならない。

(9) サイトパトロール体制においてサイトパトロールに関わる主任者及び担当者(以下、サイトパトロール要員という。)の規模

事業者は、規約違反投稿等に対するサイト監視と問合せ・通報対応をサービス提供時、常時^{*2}実施しており、かつ、能動的な監視活動として不適切語句抽出・抽出後精査・目視監視等と受動的な問合せ・通報対応活動の双方をなすに当たって、十分なサイトパトロール体制を維持していなければならない。

(10) サイトパトロール体制における管理者の配置割合

事業者は、規約違反投稿等への対応や問合せ・通報対応に対するサイトパトロール要員について、「サイトパトロール担当者」としてサイト運営事業者所定の研修を受講している者をサイトパトロールに従事させ、「サイトパトロール主任者」としておおむね半年以上の同種業務経験に相当する者として所定の研修を受講している者を全サイトパトロール担当者の1/15以上の規模で確保し、かつサイトパトロール主任者から「サイトパトロール最高責任者」を1名任命している体制を維持しなければならない。

(11) 緊急を要する投稿への対応

事業者は、個人の生命・身体・自由を侵害するため緊急対応を要すると客観的・合理的に認められる投稿に対し、能動的な監視又は受動的な問合せ・通報対応を通じて当該投稿事実を知った時から速やかに削除等を含む一次対応を実施したうえ、当該時から原則12時間^{*3}以内に必要に応じて関係外部機関への連絡等を含む必要な対応を行い得る体制を整備しなければならない。

^{*2}申請サイトの規模やユーザーの利用状況などにかんがみ、規約違反投稿等が発生する可能性が低いと判断できるサイトに対しては、EMAは「常時」を「毎日(投稿実績に基づく統計的判断によって必要と判断できる時間帯)」に置き換えて適用することができる。

^{*3}申請サイトの規模やユーザーの利用状況などにかんがみ、規約違反投稿等が発生する可能性が低いと判断できるサイトに対しては、EMAは「原則12時間」を「原則24時間」に置き換えて適用することができる。

(12) サイトパトロール要員教育研修及びノウハウ共有制度の実施

事業者は、サイトパトロールに關与するサイトパトロール要員全員に対し、定期的な研修等を実施しなければならない。また事業者のサイトパトロール最高責任者は、サイトパトロール主任者の習得レベルを把握し、サイトパトロール担当者向けに対応(削除、注意・警告、経過確認等)基準・マニュアル等を整備していなければならない。加えて、事業者はユーザーからの問合せ・通報対応の結果や監視内容について、事例として適切にフィードバック・共有しなければならない。

ユーザー対応

(13) 問合せ対応窓口の設置

事業者は、サイト内のやりとりから発生するトラブル等に対応する窓口(ユーザーに加え、教育機関・警察等にも対応)を設置しなければならない。

(14) 通報制度等の設置

事業者は、通報制度等、ユーザーからの情報提供によりコミュニティ健全化を推進する制度を導入し、かつ、通報ボタン・通報窓口等をサイト上の適切な場所に設置しなければならない。

(15) 問合せ・通報対応手順

事業者は、問合せ・通報等に関するユーザー向け対応に関して適切な社内手順を設けなければならない。

(16) ユーザー情報管理

事業者は、会員及び非会員投稿者(非会員による投稿が可能なサイトの場合)に対し、携帯端末を特定する個人識別番号等を取得しなければならない。

(17) ユーザー年齢管理

事業者は、サイトが会員制である場合に、会員登録時に生年月日情報を、少なくとも会員の自己申告により入手しなければならない。

(18) 強制退会処分及び投稿禁止措置の実施

事業者は、悪質会員に対する強制退会処分制度を定め、その制度概要をユーザー向けに適切に開示するとともに、悪質な非会員投稿者(非会員による投稿が可能なサイトの場合)に対して投稿を禁止する仕組みを備えなければならない。

(19) 注意警告対応・ペナルティ制度の実施

事業者は、規約違反投稿等を発信するユーザーや不正を行うユーザー等に対して、注意

警告、投稿禁止(非会員投稿者向け)、利用停止(会員向け)、強制退会(会員向け)等のペナルティを適用する体制を維持しなければならない。

啓発・教育

(20) 注意喚起と禁止事項の整備

事業者は、ペナルティ等の実施を含めて注意喚起を行い、サイト上に禁止事項を分かりやすく明示しなければならない。

(21) FAQ 等の整備

事業者は、サイト内でのトラブル発生の傾向・発生頻度に応じて、ユーザー向け利用指針として FAQ 等のコンテンツを整備・公開し、適宜更新を行い、サイト上の適切な場所へのリンク設置を行わなければならない。

(22) 啓発・教育コンテンツの設置

事業者は、サービスの利用法に関する啓発・教育コンテンツの設置、適宜情報の追加・更新を行い、サイト上の適切な場所へのリンク設置を行わなければならない。

以上

別紙: コミュニティサイト運用管理体制 要求項目リスト

大項目	要求項目	満たすべき水準	規約違反投稿等が発生する可能性が低いと判断できるサイト	
1	利用規約の存在及び同意	利用規約が定められており、ユーザーによる会員登録に際しあらかじめ利用規約への同意を要すること。 非会員による投稿等が可能な場合には、当該投稿等に際しあらかじめ利用規約に同意を要すること。		
	健全化に資する運用方針の明示	事業者の代表者により定められた、健全化に資する運用方針についてサイト上に明示していること。		
	サイト運用管理体制に関する専門意思決定機関の設置	健全化に資するサイト運用管理体制に関する専門の意思決定機関又は会議体が設置されており、会合が定期的開催され、サイト運用管理業務を管掌する役員等(共同事業においてはいずれかの事業者の管掌役員等)とサイトパトロール最高責任者が参加するものとされていること。		
	青少年利用を前提とした利用環境の整備	利用規約等(利用規約及びそれに類する規約等並びに内部細則を含む、以下同じ。)及び事業者が提供するコンテンツが、青少年利用を前提に設定されている(又は利用者年齢区分に応じたサイト構造を前提に設定されている等)こと。		
	青少年利用に配慮した投稿対応基準	規約違反投稿に対し必要な対応(削除、注意・警告、経過確認等)を行う基準について、青少年の利用に配慮した基準が設けられていること。		
	青少年利用に配慮した広告掲載基準	サイトへの広告掲載について、青少年の利用に配慮した広告掲載基準を有していること。		
	投稿ログの保存	投稿ログを3ヶ月以上保存する運用がなされていること。		
2	目視・システム抽出等によるサイトパトロール(監視と問合せ・通報対応)の実施	ユーザー(会員・非会員)による投稿等サイト内で公開される情報について、常時、目視・システム抽出確認等を実施し、規約違反投稿等について必要な対応(削除、注意・警告、経過確認等)を行っていること。また、ユーザー(会員・非会員)による問合せ・通報についての対応も常時、実施していること。 なお、サイト内のメッセージ機能を監視する場合には、利用規約とは別に通信当事者からの明確な同意を得るよう措置を講じていること。	実施タイミングを「毎日(投稿実績に基づく統計的判断によって必要と判断できる時間帯)」とする。	
	サイトパトロール(監視、問合せ・通報対応)体制におけるサイトパトロール要員の規模	規約違反投稿等に対するサイト監視と問合せ・通報対応をサービス提供時、常時実施しており、かつ、不適切語句抽出・抽出後精査・目視等能動的な監視活動とユーザーからの通報・トラブル相談対応等受動的な問合せ・通報対応活動の双方をなすに当たって、十分なサイトパトロール体制を維持していること(所定のワークシートにより、各種監視活動の処理件数、処理効率等に対する必要人数を計算、実際の人数と比較検証)。	実施タイミングを「毎日(投稿実績に基づく統計的判断によって必要と判断できる時間帯)」とする。	
	サイトパトロール体制における管理者の配置割合	規約違反投稿等への対応及び問合せ・通報への対応について、「サイトパトロール担当者」としてサイト運営事業者所定の研修を受講している者をサイトパトロールに従事させており、「サイトパトロール主任者」としておおむね半年以上の同種業務経験に相当する者として所定の研修を受講している者を全サイトパトロール担当者の1/15の割合で確保しており、かつ「サイトパトロール主任者から「サイトパトロール最高責任者」を1名任命していること。		
	緊急を要する投稿への対応	個人の生命・身体・自由を侵害するため緊急対応を要すると客観的・合理的に認められる投稿に対し、能動的な監視又は受動的な問合せ・通報対応を通じて当該投稿事実を知った時から速やかに削除等を含む一次対応を実施した上、当該時から原則12時間以内に必要に応じて関係外部機関への連絡等を含む必要な対応を行い得る体制を整備していること。	関係外部機関への連絡等を含む必要な対応の時間軸を「当該時から原則24時間」とする。	
	サイトパトロール要員教育研修及びノウハウ共有制度の実施	事業者は、サイトパトロールに関与するサイトパトロール要員全員に対し、当初研修、及び定期研修を実施しており、サイトパトロール最高責任者はサイトパトロール主任者の習得レベルを把握していること。また、サイトパトロール担当者向けに対応(削除、注意・警告、経過確認等)基準・マニュアル等を整備しており、ユーザーからの問合せ・通報対応の結果や監視内容について、事例として適切にフィードバック共有していること。		
	問合せ対応窓口の設置	サイト内のやりとりから発生するトラブル等に対応する窓口(ユーザーに加え、教育機関・警察等にも対応)が設置されていること。		
	通報制度等の設置	通報制度等、ユーザーからの情報提供によりコミュニティ健全化を推進する制度が導入されており、通報ボタン・通報窓口等がサイト上の適切な場所に設置されていること。		
	問合せ・通報対応手順	問合せ・通報等に関するユーザー向け対応につき、適切な社内手順が設けられていること。		
	3	ユーザー情報管理	会員及び非会員投稿者に対し、携帯端末の個人識別番号等を入手していること。	
		ユーザー年齢管理	会員制サイトについて、会員登録時に生年月日情報を、少なくとも会員の自己申告により入手していること。	
強制退会処分及び投稿禁止措置の実施		悪質会員に対する強制退会処分制度が存在し、制度概要が適切に開示されており、悪質な非会員投稿者に対して投稿を禁止する仕組みを備えていること。		
4	注意警告対応・ペナルティ制度の実施	規約違反投稿等を発信するユーザーや不正を行うユーザー等に対して、注意警告、投稿禁止(非会員投稿者向け)、利用停止(会員向け)、強制退会(会員向け)等のペナルティを適用していること。		
	注意喚起と禁止事項の整備	ペナルティ等の実施を含めて注意喚起を行い、サイト上に禁止事項を分かりやすく明示していること。		
5	FAQ等の整備	サイト内でのトラブル発生の傾向・発生頻度に応じて、ユーザー向け利用指針としてFAQ等のコンテンツを整備・公開し、適宜更新を行い、サイト上の適切な場所へのリンク設置を行っていること。		
	啓発・教育コンテンツの設置	サービスの利用法に関する啓発・教育コンテンツを設置、適宜情報の追加・更新を行い、サイト上の適切な場所へのリンク設置を行っていること。		

* 各項目に対して、「サイト運用事業者による評価」が明確に Yes と言い難いものの、個別背景により Yes と同水準の運用管理レベルが達成できているとサイト運用事業者が考える場合には、サイト運用事業者が EMA に対し書面等によりその旨を疎明し、審査・運用監視委員会が個別に判断するものとする。

* 対象サイトの状況として、申請サイトの規模やユーザーの利用状況などをかんがみ、規約違反投稿等が発生する可能性が低いと判断できるサイトに対しては、要求項目 8、9 及び 11 について、上記に示す基準を適用することができる。具体的には、サイト運営事業者が投稿実績・監視体制・規約違反投稿等問題の発生状況について詳細を確認できる疎明資料を EMA に提出し、EMA が規約違反投稿等の発生が限定的との判定を行なった場合、投稿実績に基づく統計的判断によって必要とされる範囲で当該要求項目を満たしているのであれば、基準が充足されたものとみなし、備考欄にその旨記載する。