

報道関係者各位



一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構

## コミュニティサイト運用管理体制認定制度 2009年度 認定サイトの運用管理体制状況に関するご報告

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」）では、2008年7月よりモバイルインターネットのコミュニティサイトを対象とした「コミュニティサイト運用管理体制認定制度\*1（以下「本認定制度」）」を実施しています。

この度、本認定制度においてEMAが認定を付与したサイト（以下「認定サイト」）の運用管理体制状況について、2009年度（2009年4月1日～2010年3月31日）のご報告を申し上げます。

### 【要旨】

- ◆ 2010年3月31日までに45サイトに対して認定を付与し、認定サイト全体の総会員数は約8,758万人、1日当たり\*2の総投稿数は約6,912万件でした。
- ◆ 認定サイト全体では1,318名のサイトパトロール最高責任者・主任者・担当者が運用管理に従事し、ユーザー投稿に対して1日当たり\*254,585件の対応（不適切投稿の削除、注意・警告、サイトの一時利用停止等）を行いました。
- ◆ 認定サイトに設置されている啓発・教育プログラムコンテンツの総閲覧数は約1,643万回でした。
- ◆ 認定サイトに設置されている通報窓口を通し、ユーザーからEMAに寄せられた情報はこの1年間で5,814件でした。

### 1. 認定サイトの概要

2008年7月の本認定制度開始から2010年3月31日までにEMAは45のモバイルサイトに対して認定を付与しました。認定サイトの会員数合計、及び1日当たり\*2の投稿数合計は以下のとおりとなります。

- 認定付与数：45サイト（認定取消2サイト、認定終了6サイトを含む）
- 認定中のサイト数：37サイト
- 総会員数：87,582,274人
- 総投稿数：69,123,872件（1日当たり\*2）

<2010年3月31日現在>

## 認定サイトの規模



### 2. サイトパトロール体制

本認定制度では適切な監視体制の構築と維持がもめられ、サイト運営者による能動的な監視を認定の条件としています。各認定サイトには、サイトパトロールを常時実施し、ユーザーからの申告により顕在化する問題や客観的に判断できる不適切な投稿に対し基準に則った対応ができる体制を要求しています。

#### ➤ サイトパトロール体制

サイトパトロール最高責任者総数	：	39名
サイトパトロール主任者総数 (旧名称：監視主任者)	：	237名
サイトパトロール担当者総数 (旧名称：監視員)	：	1,042名
全認定サイト合計		1,318名

< 2010年3月31日現在 >

### サイトパトロール体制の推移



### 3. ユーザー対応

前述のとおり 1日に寄せられる約 6,912 万件のユーザー投稿に対し、認定サイトでは、通常 NGワード設定、要注意語句抽出等の言語フィルタ処理を行うシステム監視や、監視員による目視監視を行っています。

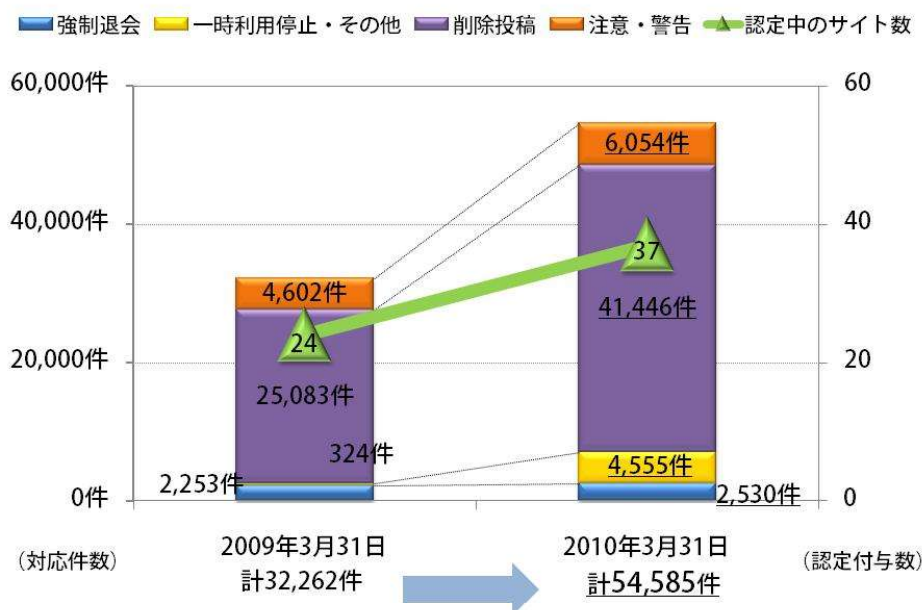
2010年3月31日時点において、強制退会、サイトの一時利用停止、不適切投稿の削除、注意・警告等のユーザー対応が1日当たり\*2下記のとおり実施されています。

➤ ユーザー対応（全認定サイトでの対応を合わせた総数）

強制退会	:	2,530 件	（1日当たり*2）
一時利用停止・その他	:	4,555 件	（1日当たり*2）
削除投稿	:	41,446 件	（1日当たり*2）
注意・警告	:	6,054 件	（1日当たり*2）
合計		54,585 件	（1日当たり*2）

< 2010年3月31日現在 >

#### ユーザー対応数（1日当たり\*2）の推移



### 4. 啓発・教育活動

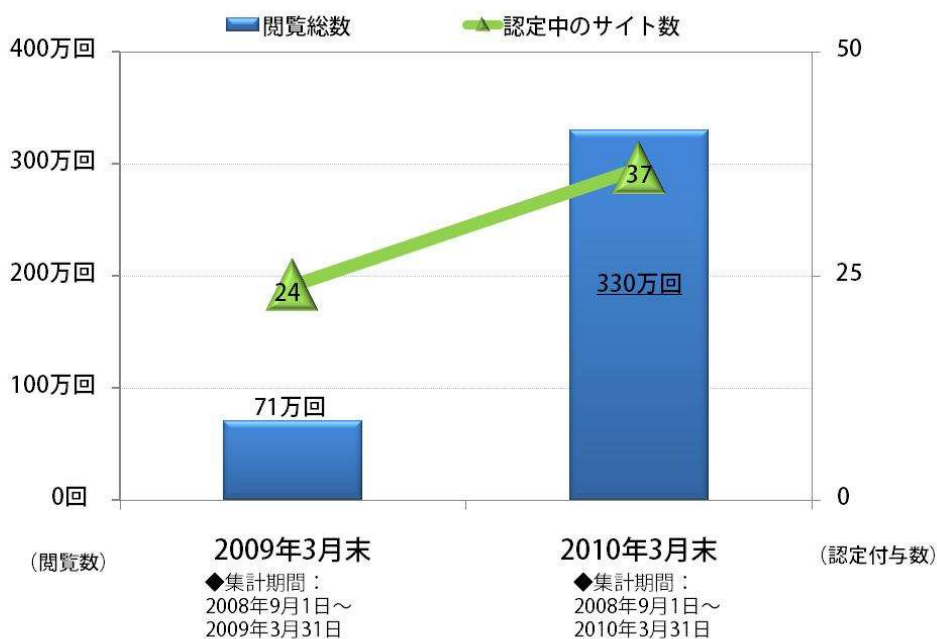
認定サイトには、トップページ又はユーザーが視認しやすい場所に EMA が策定した啓発・教育プログラムコンテンツ\*3「ケータイ・インターネットの歩き方」を設置することが義務付けられています。

また、認定サイトの運営者が独自に作成したコンテンツ等の設置により、ユーザーに対して積極的な啓発・教育活動を行うことも EMA は奨励しています。

2008年度の約7ヶ月間で全認定サイトにおける「ケータイ・インターネットの歩き方」の総閲覧数は71万回でした。2009年度には259万回の閲覧があり、本認定制度開始から累計での閲覧総数は約330万回となりました。

- 啓発・教育コンテンツ総閲覧数（集計期間：2008年9月1日～2010年3月31日）
- 「ケータイ・インターネットの歩き方」全認定サイトの閲覧数 : 3,295,352 回
- 認定サイト運営者が独自に用意している啓発・教育コンテンツの閲覧数 : 13,130,376 回
- 
- + : 16,425,728 回

「ケータイ・インターネットの歩き方」  
全認定サイト閲覧総数（累計）



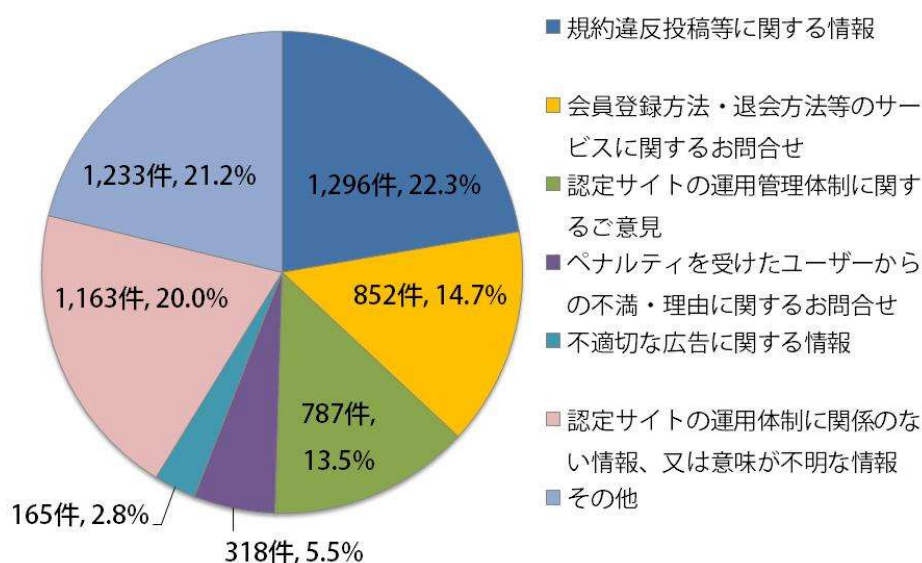
5. ユーザーから EMA への通報システム

認定サイトには、ユーザーから EMA へ直接通報が可能となる窓口の設置を義務付けており、2009年度の通報状況は以下のとおりです。

➤ 2009年度（2009年4月1日～2010年3月31日）通報状況

規約違反投稿等に関する情報	1,296 件 (22.3%)
会員登録方法・退会方法等のサービスに関するお問合せ	852 件 (14.7%)
認定サイトの運用管理体制に関するご意見	787 件 (13.5%)
ペナルティを受けたユーザーからの不満・理由に関するお問合せ	318 件 (5.5%)
不適切な広告に関する情報	165 件 (2.8%)
認定サイトの運用体制に関係のない情報、又は意味が不明な情報	1,163 件 (20.0%)
その他	1,233 件 (21.2%)
計	5,814 件

## ユーザーからEMAへの通報状況(2009年4月1日～2010年3月31日)



この通報システムを通して寄せられた情報に加え、EMAによるサイトチェック、及び認定サイトからの定期レポートにより認定サイトの運用管理状況を調査・分析し、適切な運用管理の維持を求めています。

### 6. 認定サイト運営事業者の支援

認定サイトの運用監視業務に関わる課題検討等を行い、運用監視体制のレベルアップやベストプラクティスの検討・共有を目的に、必要な情報を適時提供する「認定サイト通信」の配信、及び、「認定サイト運営事業者連絡会議」の定期開催をしております（2008年11月～2010年3月31日までに約3ヶ月ごと計8回開催）。

認定サイト運営事業者連絡会議では、法律の改正に伴う対応等サイトを運営するうえで必須となる事項の周知徹底も行き、法令に遵守したサイト運営を支援しております。

EMAは、本認定制度や啓発・教育などの活動を通じ、モバイルインターネットの利用環境において青少年保護と健全な育成を実現するセーフティネットの整備を推進してまいります。

\*1 コミュニティサイト運用管理体制認定制度

ユーザー投稿等により形成されるコミュニティサイトの健全な利用環境が整備・維持されることを目的とした認定制度です。EMA が策定した認定基準「コミュニティサイト運用管理体制認定基準」をもとに審査を行い、本認定基準に適合したコミュニティサイトに対して認定を付与します。認定後は本認定基準に適合した運用管理体制が維持されているか確認するため、認定サイトに対して定期的・継続的な監視を実施します。また、一般ユーザー等から認定サイトへのクレーム、問合せ、意見等を受け、運用監視に活かすとともに本認定基準への反映も適宜行います。

「コミュニティサイト運用管理体制認定基準」については以下のサイトをご参照ください。

◆ <http://www.ema.or.jp/dl/communitykijun.pdf>

\*2 「1日当たり」とは、全認定サイトの1ヶ月当たりの合計から算出したものです。

\*3 EMA の啓発・教育プログラム コンテンツについては以下のサイトをご参照ください。

◆ <http://www.ema.or.jp/education/>

【参照】

◆ コミュニティサイト運用管理体制認定制度 2009年度第3四半期までの認定サイトの運用管理体制状況に関するご報告

[http://www.ema.or.jp/press/2010/0329\\_01.html](http://www.ema.or.jp/press/2010/0329_01.html)

◆ コミュニティサイト運用管理体制認定制度 2009年度上半期認定サイトの運用管理体制状況に関するご報告

[http://www.ema.or.jp/press/2009/1216\\_01.html](http://www.ema.or.jp/press/2009/1216_01.html)

◆ 「コミュニティサイト運用管理体制認定制度」2008年度のご報告

[http://www.ema.or.jp/press/2009/0528\\_01.html](http://www.ema.or.jp/press/2009/0528_01.html)

本プレスリリースに関するお問合せ先  
一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構  
事務局 広報担当：岸原、小林  
〒106-0031 東京都港区西麻布1-4-38 千歳ビル3F  
電話番号：03-6913-9235 FAX：03-5775-3885  
<http://www.ema.or.jp/>  
e-mail:info@ema.or.jp