2012 年 6 月 18 日

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
2011 年度 審査・運用監視状況のご報告

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、青少年の保護と健全な育成を目的とし、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 が実施している審査・運用監視及び認定を付与したサイト（以下「認定サイト」）が実施している運用監視について 2011 年度の状況をまとめましたのでご報告を申し上げます。

【要旨】

- 2008 年 7 月 22 日の制度開始から 2012 年 3 月 31 日までの審査申請は 96 件（審査完了 90 件）、認定付与率は 67.8%（認定付与数 61 件）、認定継続率は 54.1%（認定中 33 件）となっており、厳正な審査・運用監視を実施しています。
- EMA による審査・運用監視において是正等*2 の改善を働きかける要求や照会を 1 サイト当たり 21.1 件（合計 2,026 件）行い、認定基準の維持に努めています。
- 2011 年度中に認定サイトに設置されている通報窓口を通じ、8,411 件の情報がユーザーから EMA に寄せられました。なお、会員数や投稿数の増加幅に対し、全体としての通報件数は、2010 年度（9,128 件）から僅かながら減少傾向にあります。
- 2012 年 3 月 31 日現在、認定サイト全体の総会員数は約 1 億 5,273 万人、1 日当たり*3 約 1 億 7,608 万件の投稿が寄せられています。
- 認定中の 33 サイトには 1,552 名のサイトパトロール要員が従事し、1 日当たり*3 1,113,027 件のユーザー対応（不適切投稿の削除、注意・警告、サイトの一時利用停止等）を行っています。なお、「不適切投稿の削除」対応について、2010 年度が 140,995 件であったのに対し、2011 年度は 1,044,844 件と急増しておりますが、サイト運営事業者側でのスパム投稿等への対策強化等により、不適切投稿削除件数が増加したためと考えられます。
- 認定サイトに設置されている啓発・教育用コンテンツの総閲覧数は、本認定制度の開始以来、約 3,590 万ヒットを数えました。

1. EMA が実施している審査・運用監視状況

① 審査申請数：96件（※更新審査の件数は含まず、③を参照）

＜集計期間：2008年7月22日～2012年3月31日＞

② 審査・運用監視状況（※更新審査の件数は含まず、③を参照）

【認定付与】		【認定付与とならなかったもの】	
認定中：	33件	審査対象外：	5件
認定取消：	2件	審査撤回：	4件
解約・終了：	26件	審査判定不適合：	3件
計	61件	審査辞退・終了：	17件
		計	29件
【審査中】	6件		
		審査申請数	96件

※ 「認定中」、「審査中」は2012年3月31日時点の件数

- 認定付与率（認定付与数／審査完了数）： 67.8%
- 認定継続率（認定中／認定付与数）： 54.1%

＜集計期間：2008年7月22日～2012年3月31日＞

③ 更新審査状況

本認定制度の認定有効期間は 1 年です。認定の継続を希望する場合は、毎年更新審査を受け、本認定制度の認定基準である「コミュニティサイト運用管理体制認定基準*4（以下「本認定基準」）」に充足したサイト運営を続ける必要があります。本認定制度の開始以来、更新審査の申請があった件数は以下のとおりです。

- 認定2年目のための更新審査申請数： 43件
- 認定3年目のための更新審査申請数： 24件
- 認定4年目のための更新審査申請数： 11件

＜集計期間：2008年7月22日～2012年3月31日＞

④ 申請サイト・認定サイトへの対応状況

審査・運用監視の段階で、EMA は申請サイト・認定サイトに必要な対応（疑問点の確認・懸念点の指摘・是正の要求）*2 を行いながら、本認定基準への充足性について判定を下します（【別紙 1】参照）。

【申請サイト・認定サイトへの対応状況】

	確認／指摘	是正
審査段階で通知した件数	1,564 件	30 件
運用監視段階で通知した件数	418 件	14 件
	1,982 件	44 件
計		2,026 件

➢ 1サイト当たりの通知件数： 21.1件

＜集計期間：2008年7月22日～2012年3月31日＞

⑤ ユーザーからの通報対応

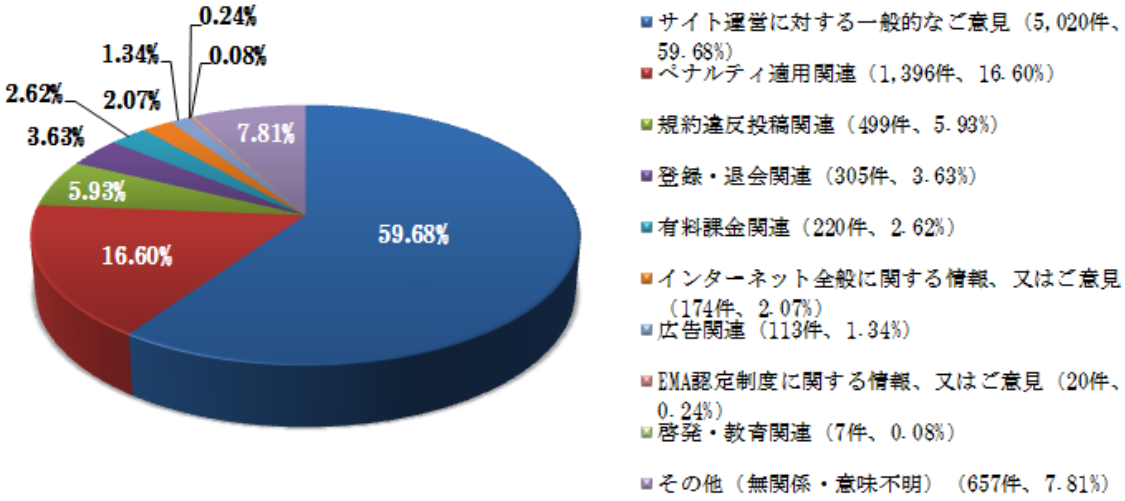
認定サイトのトップページには、ユーザーが EMA へ通報できるよう窓口の設置を義務付けており、認定サイトに対する通報を受け付けています。

この通報システムを通してユーザーから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提出される定期レポートにより、認定サイトの運用管理状態を調査・分析します。

➢ 2011 年度ユーザーから EMA への通報状況

サイト運営に対する一般的なご意見	5,020 件 (59.68%)
ペナルティ適用関連	1,396 件 (16.60%)
規約違反投稿関連	499 件 (5.93%)
登録・退会関連	305 件 (3.63%)
有料課金関連	220 件 (2.62%)
インターネット全般に関する情報、又はご意見	174 件 (2.07%)
広告関連	113 件 (1.34%)
EMA 認定制度に関する情報、又はご意見	20 件 (0.24%)
啓発・教育関連	7 件 (0.08%)
その他（無関係・意味不明）	657 件 (7.81%)
計	8,411 件

＜集計期間：2010年4月1日～2012年3月31日＞



⑥　認定サイト運営事業者の支援

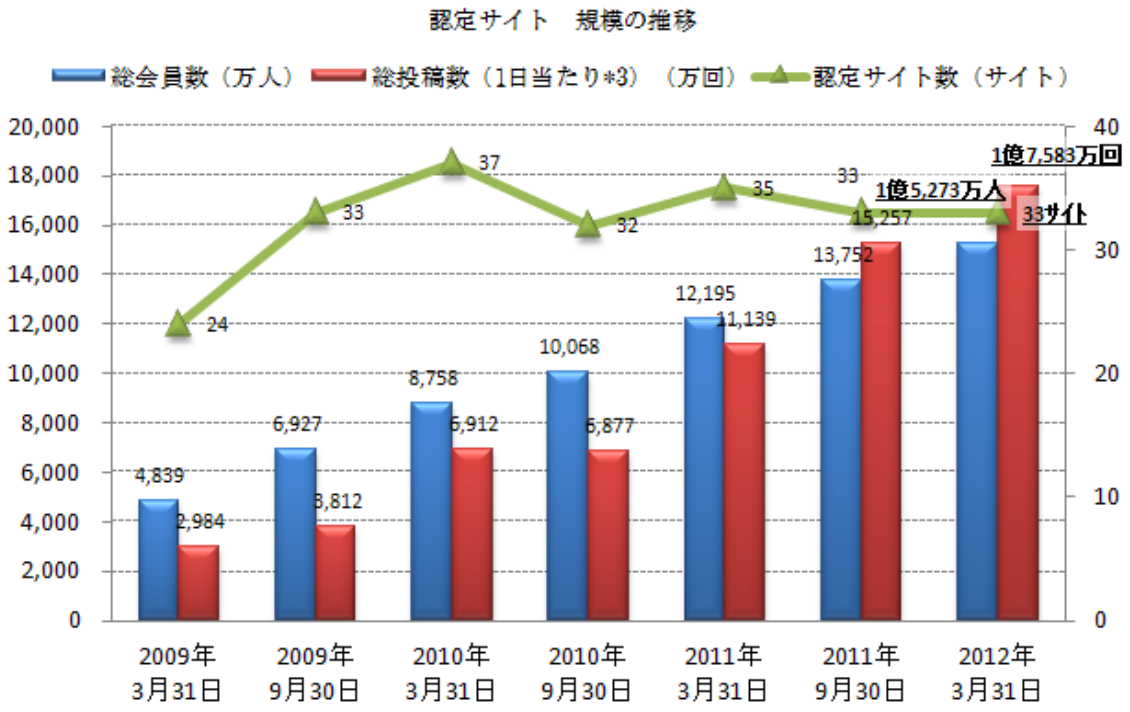
スキルアップや課題解決、ベストプラクティスの検討・共有等を目的とした「認定サイト運営事業者連絡会議」を定期開催し、必要に応じた情報提供等を行っています。

2.　認定サイトが実施している運用監視状況

①　認定サイトの概要

- 認定サイトの件数：33 サイト
- 認定サイトの総会員数：152,732,253 人
- 認定サイトの総投稿数（1 日当たり*3）：176,083,190 件

＜2012年3月31日現在＞



②　サイトパトロール体制

本認定制度では適切なサイト監視体制の構築と維持を求め、サイト運営者による能動的な監視を認定条件としています。各認定サイトで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よう体制を維持しています。

➢ 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	：	33 名
サイトパトロール主任者 総数	：	225 名
サイトパトロール担当者 総数	：	1,294 名
計		1,552 名

＜2012年3月31日現在＞

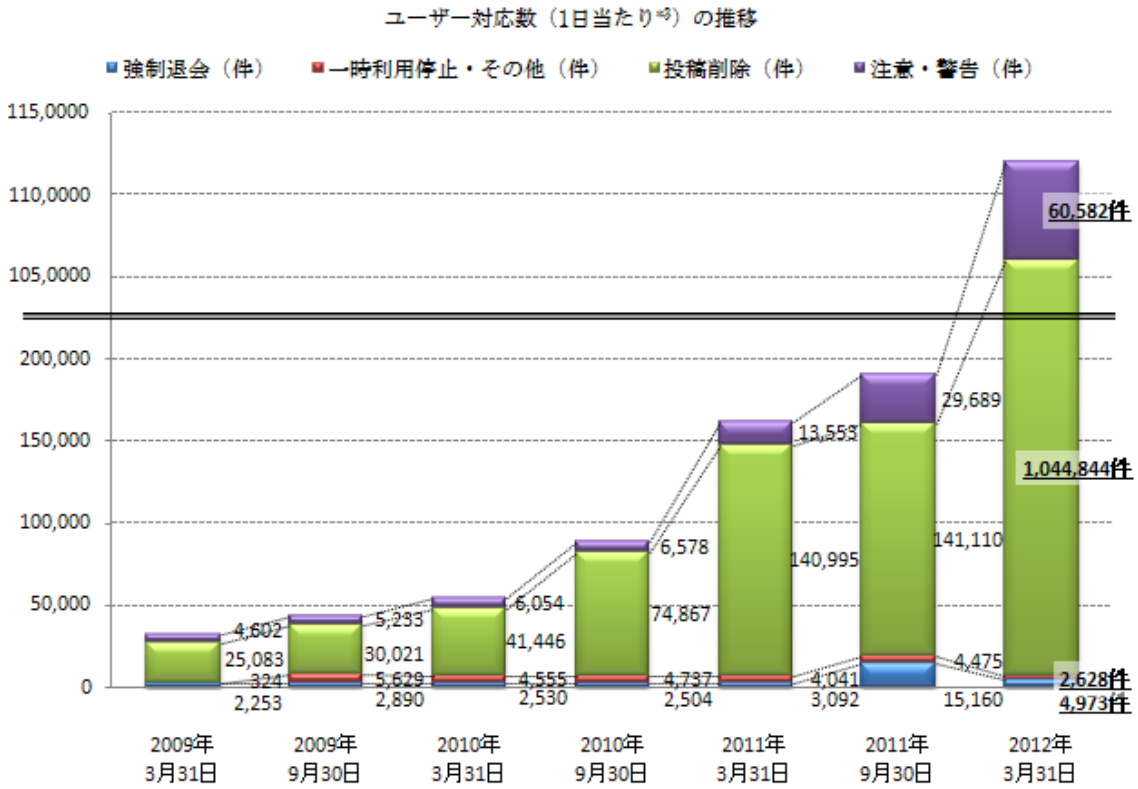
③ ユーザー対応

全認定サイトを合わせると 1 日当たり*3約 1 億 7,608 万件寄せられる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実施しています。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以下のとおり実施されています。

➢ ユーザー対応（全認定サイト 1 日当たり*3 の件数）

強制退会	：	4,973 件
一時利用停止・その他	：	2,628 件
投稿削除	：	1,044,844 件
注意・警告	：	60,582 件
計		1,113,027 件

＜2012年3月31日現在＞



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 策定の啓発・教育プログラムコンテンツ*5「ケータイ・インターネットの歩き方」を設置するよう義務付けています。

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を設置することも EMA は奨励しており、ユーザーに対して積極的な啓発・教育活動が行われています。

- 啓発・教育コンテンツ総閲覧数
  - 「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：　6,480,261 回
  - 認定サイト運営者独自の啓発・教育コンテンツ閲覧数　：　29,418,797 回

①＋②　：　35,899,058 回

＜集計期間：2008年7月22日～2012年3月31日＞

EMAは引き続き、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、2008 年 7 月 22 日より開始した認定制度です。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」*4 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、意見等を受付け、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。

*2 是正等

EMA の審査・運用監視業務は、申請サイト・認定サイトに対し、必要に応じて、確認、指摘、是正を通知しながらすすめていきます。

- 確認通知：監視員等による審査・運用監視において不明点がある場合に発します。
- 指摘通知：監視員等による審査・運用監視において懸念点がある場合に発します。
- 是正通知：監視員等による審査・運用監視において是正を求める場合に発します。

*3「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。

*4「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

*5 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://ema-edu.jp/

【別紙】コミュニティサイト運用管理体制認定制度の審査・運用監視業務について

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、清水
〒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

【別紙 1】

コミュニティサイト運用管理体制認定制度の審査･運用監視業務について

1. EMA の審査業務について

コミュニティサイト運用管理体制認定制度の審査は、「予備審査」と「本審査」の 2 段階に分かれています（【図 1 審査フロー】参照）。

「本審査」の結果、「適合」と判定され、本認定制度の認定有効期間である 1 年を経過した後も認定の継続を希望する場合には、更新審査を受ける必要があります。

（1） 予備審査

申請対象範囲や申請者の事業内容等を確認し、完了後に本審査へと進みます。

（2） 本審査

本審査では申請サイトの運用監視体制が本認定基準に充足しているか提出された書類の審査と、PC や携帯端末を用いたサイト調査を実施します。

また、申請者を訪問し、申請事項のヒアリング、作業環境や管理ツール仕様等を確認する実地調査も並行して行います。

（3） 更新審査

1 年毎に本審査と同様の審査、調査を実施します。

2. EMA の運用監視業務について

認定付与後は認定サイトに対して以下の運用監視業務を継続的に行い、本認定制度の実効性を担保します（【図 2 運用監視フロー】参照）。

（1） 認定サイトから提出されるレポートの確認

① 定期レポート

認定サイトの運営事業者にはEMA指定書式による3ヶ月ごとの定期的なレポート提出が義務付けられています。EMA はこの定期レポートにより、認定サイトの規模、通報・監視等の対応状況や、機能の追加・変更等の変化状況を確認します。

② 臨時レポート

認定サイトの状況について、必要に応じてレポートの提出を求め、随時確認を行います。

（2） ユーザーからの通報対応

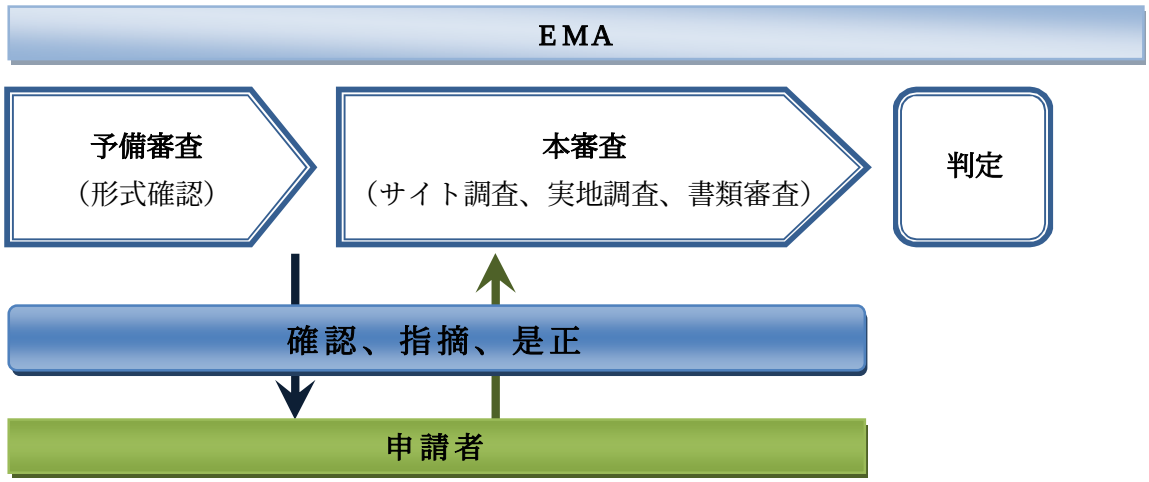
認定サイトのトップページには EMA の認定番号を表示することが義務付けられています。ユーザーはこの番号をクリックすると、認定サイトに対するクレーム等を EMA に通報することが可能なページへアクセスできます。

ユーザーからの通報に対して、EMA は内容に応じた内部調査及び確認を PC や携帯端末を用いて実施しています。

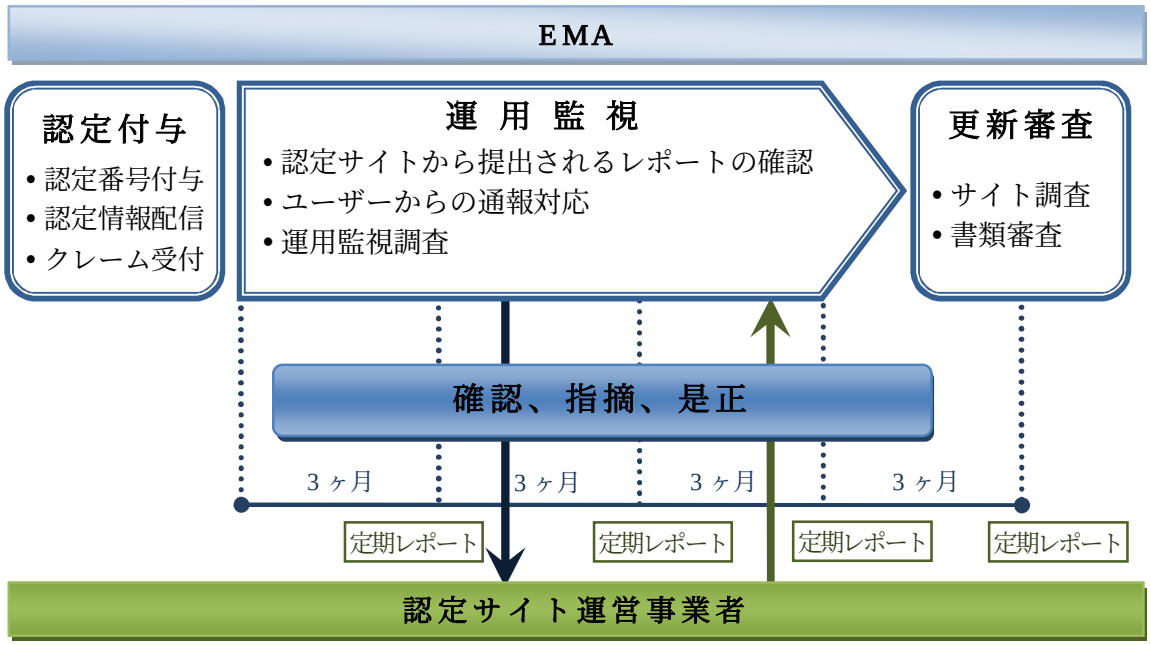
（3） 運用監視調査

認定サイトの運用監視体制について、認定後も一定のレベルを保ち、認定基準を充足しているか継続的に調査を実施します。

【図1 審査フロー】



【図2 運用監視フロー】



認定期間 1 年