

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

モバイルコンテンツ運用管理体制認定制度の 認定基準及び解説書に対するご意見募集

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た「モバイルコンテンツ運用管理体制認定制度*1（以下「本認定制度」）」を実施しております。

認定制度の開始以来、新たな技術やサービス、通信機器等の普及に伴い青少年のインターネット利用環境が変化することに応じて、EMAでは認定制度・認定基準の検討を随時行っておりますが、現在、多様なサービスを評価できる基準の策定と審査業務の実現を目的として、認定基準及び解説書の改定検討を進めております。

この度、本認定制度の審査・認定・運用監視の基準となる「（案）モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準」及び当該認定基準を解説する「（案）モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準 解説書」の改定案をとりまとめましたのでお知らせするとともに、皆様から広くご意見を募集いたします。以下の募集要項をご参照のうえ、ご意見をお寄せください。

【主な改定点】

- ◆ 対策・手法を限定するのではなく基本理念を要求事項とすることで、多様な青少年保護施策を認定基準で評価できるようにした。なお、対策・手法については解説書に記載を移動した。
- ◆ 利用状況の悪化に対して速やかに対応できるようにするため、自社の提供するサービスについてリスク分析を行い、その上で運用管理体制に必要な対策・手法を講じてもらうことを要求した。
- ◆ 認定（申請）対象範囲外の Web サイトを閲覧できる Web ブラウザ機能を搭載したアプリケーションについて、青少年利用への配慮を評価できるように要求項目を新設した。
- ◆ その他、上記改定に伴い各要求項目の並び順や名称変更、記載の変更等を実施した。

【募集要項】

1. 募集対象：

- （案）モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準＜別紙 1＞
http://www.ema.or.jp/press/2015/0330_01_01.pdf
- （案）モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準 解説書＜別紙 2＞
http://www.ema.or.jp/press/2015/0330_01_02.pdf

2. 参考資料：現行認定制度の認定基準及び概説書
 - モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準の改定について<別紙 3>
http://www.ema.or.jp/press/2015/0330_01_03.pdf
 - モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準 新旧対照表<別紙 4>
http://www.ema.or.jp/press/2015/0330_01_04.pdf
 - モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準 解説書 新旧対照表<別紙 5>
http://www.ema.or.jp/press/2015/0330_01_05.pdf
3. 募集期間：
2016年3月30日(水)～2016年4月26日(火)
4. 意見書フォーマット
ご意見は以下の「意見書フォーマット」をダウンロードいただき、日本語でご記入のうえご提出ください。
 - 意見書フォーマット (Word ファイル形式)
http://www.ema.or.jp/pbc/common/dl/pbc_form_160330.doc
 - 意見書フォーマット (テキストファイル形式)
http://www.ema.or.jp/pbc/common/dl/pbc_form_160330.txt
5. ご意見提出方法：
「意見書フォーマット」にご記入のうえ、以下の方法でご提出ください。
 - 電子メールの場合：
pbc@ema.or.jpまでご送付ください。
メールの件名は「EMA 認定制度の認定基準及び解説書に対する意見」をお願いします。
 - ご郵送の場合：
〒106-0031 東京都港区西麻布 1-4-38 千歳ビル 3 階
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 意見書係宛
可能であればご意見内容を保存した磁気ディスク (CD-R 又は CD-RW) を添えてご提出ください。
ご郵送の場合は 2016 年 4 月 26 日 (火) 必着をお願いします。
 - FAX の場合：
FAX 番号 03-5775-3885
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 意見書係宛
6. ご留意事項：
 - お寄せいただいたご意見については、EMA における委員会、ワーキンググループ等での検討時に参考とさせていただきます。
 - 提出されたご意見とともに、意見提出者名 (団体名及び法人名に限り、個人で意見提出された方の氏名は含みません。) を公表する予定です。
 - ご意見に対して個別に回答することは予定しておりませんので、あらかじめご了承ください。

➤ その他詳細につきましては、下記をご参照ください。

■ EMA 意見募集サイト

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

EMAでは、本認定制度や啓発・教育などの活動を通じ、モバイルコンテンツの健全な発展と、青少年保護と健全な育成を実現するインターネット利用環境におけるセーフティネットの整備を推進して参ります。

*1 モバイルコンテンツ運用管理体制認定制度

EMA が実施していた「コミュニティサイト運用管理体制認定制度」及び「サイト表現運用管理体制認定制度」の両制度を融合し、2014年5月1日より開始した認定制度です。EMA が策定した認定基準「モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準」をもとに審査を行い、この認定基準に適合したWebサイト及びアプリケーションに対して認定を付与します。

認定後は、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Webサイト及びアプリケーションに対して定期的・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Webサイト及びアプリケーションへのクレーム、問合せ、意見等を受付け、運用監視に活かすとともに認定基準への反映も適宜行います。

「モバイルコンテンツ運用管理体制認定制度」の概要については、以下をご参照ください。

http://www.ema.or.jp/certification/fusion/dl/f_overview.pdf

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

(案) モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準

平成 28 年 3 月 30 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・解説されるモバイルコンテンツ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	本認定基準設定の目的	1
2	認定対象の定義	1
3	本認定基準	1
3-1	本認定基準の構成	1
3-2	認定基準の要求 25 項目	2
	基本方針（要求項目#1 から#8 まで）	2
1.	「青少年利用に関する基本的な考え方」の明示	2
2.	「青少年利用に関する基本的な考え方」に基づいた運用管理体制の構築・維持	3
3.	利用規約の存在及び同意	4
4.	運用管理体制に関する専門意思決定機関及び責任者の設置	4
5.	青少年利用を前提とした利用環境の整備	4
6.	青少年利用に配慮した自社表現基準	5
7.	青少年利用に配慮した広告掲載基準	6
8.	青少年利用に配慮した投稿対応基準	9
	運用体制（要求項目#9 から#16 まで）	10
9.	ノウハウ共有	10
10.	投稿ログの保存	10
11.	投稿への対応	11
12.	投稿に関する運用管理体制の構築・維持	11
13.	問合せ・通報対応手順	11
14.	緊急を要する投稿への対応	11
15.	第三者（サードパーティ）の提供するサービス等に関する管理	12
16.	アプリケーションにおける青少年保護対策	12
	ユーザー対応（要求項目#17 から#22 まで）	12
17.	問合せ対応窓口の設置	12
18.	ユーザー情報取得におけるプライバシーへの配慮	12
19.	通報窓口の設置	13
20.	ユーザー及び利用機器の特定	13
21.	強制退会処分及び投稿禁止措置の整備と周知	13
22.	注意警告対応・ペナルティ制度の実施	14
	啓発・教育（要求項目#23 から#25 まで）	14
23.	FAQ 等の整備	14
24.	啓発・教育コンテンツの設置	14
25.	注意喚起と禁止事項の整備	14

【修正履歴】

平成 26 年 3 月 31 日	一般公開
平成 28 年 3 月 30 日	<ul style="list-style-type: none">・各要求項目における基本理念を要求事項とし、具体的な対策・手法については解説書に記載を移動・青少年利用上のリスク分析に関する記載を追加・「要求項目#13 サイトパトロール体制における管理者の配置割合」の削除・「要求項目#16 アプリケーションにおける青少年保護対策」を追加・その他、表記・用語等の統一、修正

1 本認定基準設定の目的

本認定基準は、次の2つを目的として設定する。

- (1) 認定を付与した Web サイト及びアプリケーションにおいて、認定基準に適合した運用管理が行われる結果、青少年が利用する上で健全な利用環境が整備・維持されること。
- (2) EMA が、認定を付与した Web サイト及びアプリケーションの監視等を行うとともに、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、認定基準に適切に反映させることにより、認定 Web サイト及びアプリケーションの運用管理体制の健全性が維持され、青少年がモバイルコンテンツを健全に利用できる環境をつくること。

本認定基準は、認定を申請する Web サイト及びアプリケーションにおいて、青少年の利用に配慮した運用管理体制が整備されているかについて審査するための基準であり、サービス等の内容そのものを審査する基準ではない。

2 認定対象の定義

認定の対象は、モバイルインターネットにおける Web サイト及びアプリケーションの運用管理体制とする。

認定範囲は以下のとおり。

- (1) Web サイトの場合
ドメイン又はサブドメインにて定義される Web サイト
- (2) アプリケーションの場合
一意の符号にて定義されるアプリケーション

認定範囲内では、表示するデバイスを問わず、EMA の認定基準を満たす運用管理がなされる必要がある。

3 本認定基準

3-1 本認定基準の構成

本認定基準は、「基本方針」、「運用体制」、「ユーザー対応」及び「啓発・教育」の4分野にわたる25件の要求項目で構成する。

本認定基準は、すべての申請事業者が充足すべき基本要件項目のほかに、申請する Web サイト及びアプリケーションの様態（投稿機能の有無、第三者（サードパーティ）の提供するサービス等の有無）に応じて必要となるオプション要件項目を含む。基本要件項目及びオプション要件項目は、以下のとおりとする。

【基本要件項目】

- ・ 該当要件項目：要件項目#1、2、3、4、5、6、7、9、13、16、17、18、23、24

【オプション要件項目】

a. 投稿機能を有する場合

- ・ 該当要件項目：要件項目#8、10、11、12、14、19、20、21、22、25

b. 第三者（サードパーティ）の提供するサービス等を有する場合

- ・ 該当要件項目：要件項目#15

3-2 認定基準の要件 25 項目

認定に際しては、本認定基準設定の目的の範囲において、事業者が、申請する Web サイト及びアプリケーションの様態に応じて必要となるすべての要件項目を充足していることを求める。

ただし、各要件項目に対して、外形上は要件項目を明確に達成できているとは言えないものの、Web サイト及びアプリケーションの特性や個別背景等により要件項目と同水準の管理レベルが達成できていると事業者が合理的に考える場合には、事業者が EMA に対し書面等によりその旨を説明し、かつ EMA がこれを認めた場合には、要件項目を充足しているとみなす。

基本方針（要件項目#1 から#8 まで）

1. 「青少年利用に関する基本的な考え方」の明示

事業者は、事業者の代表者が定めた「青少年利用に関する基本的な考え方」を、ユーザーが容易に視認することができるような形で明示しなければならない。

ここには、3-1 に規定する 4 分野それぞれにおいて認定基準に適合している状態を維持するための考え方が含まれている必要がある。

2. 「青少年利用に関する基本的な考え方」に基づいた運用管理体制の構築・維持

事業者は、自社の「青少年利用に関する基本的な考え方」のもと、申請する Web サイト及びアプリケーションにおいて想定される青少年利用上のリスクを分析し、その内容に応じた運用管理体制を構築しなければならない。

運用管理体制においては、本基準の全要求項目及び関係法令*1を遵守した状態を維持するため、「計画」に加え、「実施」、「点検・評価」及び「改善」のプロセスが含まれなければならない。

「計画」、「実施」、「点検・評価」及び「改善」のそれぞれの内容は以下のとおりとする。

(1) 計画について

- ・ リスク分析の結果を踏まえ、Web サイト及びアプリケーションの特性に応じた運用管理体制を構築すること。
- ・ 構築した運用管理体制を規定する文書を作成すること。

(2) 実施について

- ・ 計画された運用管理を確実に実施すること。
- ・ 実施記録を作成、管理すること。
- ・ 問題が発生した場合は、速やかに適切な対応を行うこと。

(3) 点検・評価について

- ・ 以下を含む運用管理業務の実施状況の定期的な点検を行うこと。
 - ・ 問合せ対応
 - ・ 広告掲載管理
 - ・ コンテンツ管理
 - ・ 投稿対応（投稿機能を有している場合）
 - ・ 通報対応（投稿機能を有している場合）
- ・ Web サイト及びアプリケーションの状況が青少年利用に配慮された状態であるか否か、以下の点について、定期的な点検を適切に行うこと。
 - ・ 掲載している広告
 - ・ 掲載しているコンテンツ
 - ・ 投稿状況（投稿機能を有している場合）
- ・ 問題を確認した場合は、原因を特定し、明らかにすること。
- ・ 点検の結果を評価すること。

*1 関係法令とは、青少年保護及び消費者保護を目的とする法令を意味する。

(4) 改善について

- ・ 評価結果に基づき改善すべき事柄を明確にし、運用管理にかかわる各部署で共有すること。
- ・ 運用管理業務や Web サイト及びアプリケーションの状況に問題があった場合、改善策について検討すること。

3. 利用規約の存在及び同意

事業者は、Web サイト及びアプリケーション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求めなければならない。なお、非会員による投稿等が可能な Web サイト及びアプリケーションの場合には、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求めなければならない。

4. 運用管理体制に関する専門意思決定機関及び責任者の設置

事業者は、「青少年利用に関する基本的な考え方」に基づいた運用管理体制を十分な水準に維持するため、専門の意思決定機関又はそれに相当する会議体を設置し、当該運用管理体制の責任者を任命しなければならない。

5. 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や Web サイト及びアプリケーションを、青少年利用を前提に設定しなければならない。

有料サービスを提供する場合には、青少年の健全な育成に配慮するとともに、保護者によるコントロールの確保に努めなければならない。

ユーザーの年齢情報を利用した整備を行う場合には、ユーザーのプライバシーに配慮しつつその情報の真正性を高めるよう努めなければならない。

なお、申請する Web サイト及びアプリケーションが投稿機能を有している場合には、Web サイト及びアプリケーション内での児童誘引行為等を含めたトラブル防止のため、Web サイト及びアプリケーションの状況に応じた十分な投稿対応の体制整備を行わなければならない。また、Web サイト及びアプリケーションの運営において、姓名等の個人情報の公開を前提としている場合には、想定されるリスクについてユーザーに十分に説明するなどの安全確保策を施さなければならない。

6. 青少年利用に配慮した自社表現基準

事業者は、認定範囲内のコンテンツが、青少年の健全な育成を著しく阻害するような違法・有害情報に当たるか否かの判断を行うための、Web サイト及びアプリケーションの特性に応じた自社が提供するコンテンツの表現の取扱いに関する基準（以下「自社表現基準」という。）を有していなければならない。

充足すべき水準

自社表現基準には、認定範囲内に以下の（１）から（３）が含まれてはならないことが具体的に規定されている必要がある。

- （１） 成人向けとして制作されたもの又はそれに依拠して制作されたもの
- （２） 青少年が閲覧しないよう業界自主規制などにより配慮が求められているもの（業界自主規制が存在しない流通媒体についても、書籍・雑誌等他の業界の自主規制によって配慮が求められているコンテンツがデジタル化されたものはこれに含まれる）
- （３） その他、以下のいずれかに該当する表現を含むもの

<アクセス制限対象とすべき 5 要件>

画像・表現・描写などにより著しく性欲を刺激するもの

暴力的又は陰惨な画像・表現・描写などにより興味本位に暴力行為又は残虐性を喚起・助長するもの

自殺を誘発・助長・ほう助するもの

犯罪行為及び刑罰法令に抵触する行為又は誘引・助長・ほう助するもの

その他、青少年の健全な育成を著しく阻害するおそれがあるもの

なお「アクセス制限対象とすべき 5 要件」に該当するか否かを判別することが難しい場合には、事業者は下記「配慮すべき 5 つの point (a) - (e)」を更に考慮した上で掲載の可否を決めることが求められる。そのため、事業者はあらかじめ (a) - (e) の項目に配慮して、自社表現基準（問題となる表現の許容量・注意喚起の具体的方法等）を策定しなければならない。

<配慮すべき 5 つの point>

- (a) コンテンツの主題が、「アクセス制限対象とすべき 5 要件」に該当せず、かつ社会通念上、青少年向けとして容認されるものであること
- (b) 芸術・科学・スポーツ等、表現形式として社会通念上、青少年向けとして容認されるものであること
- (c) 反社会的、犯罪行為にあたる表現について、社会通念上、青少年向けとして容認されるものであること

- (d) 18歳未満を扱う表現・描写については、関係法令に配慮して対処すること
- (e) 青少年の健全な育成に悪影響を与えない量であり、必要な場合は適切に注意喚起表示が行われていること

7. 青少年利用に配慮した広告掲載基準

事業者は、Web サイト及びアプリケーション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で、以下の(1)から(3)で規定する内容に劣後しないものを有するとともに、これを適切に運用するための管理体制を整備しなければならない。

(1) 広告として取り扱う商品・サービス業態について

ア. 掲載不可とすべき商品・サービス業態

法令違反、権利侵害、公序良俗違反、反社会的又は詐欺的な取引にあたる商品・サービス業態に関する広告(以下(a)から(k)項)は、青少年をはじめとするユーザー全体の生命、身体、精神、財産、権利を害する可能性が高いものと認められるため、EMAの認定範囲内には掲載してはならない。

- (a) 法令や省庁のガイドラインに違反又は抵触するもの。
- (b) 人権等を侵害するもの。名誉を棄損するもの又はプライバシーを侵害するもの。差別をするもの又はそれを助長するもの。
- (c) 個人情報保護法に違反するもの。
- (d) 反社会的なもの又は反社会性を助長するもの。暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律77号)に規定する暴力団に関するもの若しくはこれに類する組織によるもの又はそれらの関連組織によるもの。
- (e) 公序良俗に反するもの。
- (f) 特定商取引法や景品表示法に違反するもの。その他、詐欺的な取引に当たるもの。
- (g) 犯罪を誘発・助長・ほう助するもの。
- (h) 第三者の権利(著作権、商標権等の知的財産権、パブリシティ権、肖像権等)を侵害するもの。
- (i) 内容及びその目的が不明確なもの。
- (j) インターネット異性紹介事業(インターネット異性紹介事業を利用して児童を誘引する行為の規制等に関する法律第2条第2号に規定するインターネット異性紹介事業をいう。)又は性風俗営業及びこれに類するもの。
- (k) その他、青少年の健全な育成を著しく阻害するおそれがある商品・サービス業態に該当するもの。

イ．掲載にあたり注意・配慮が必要な商品・サービス業態

また、事業者は、「図 1 注意、配慮が必要な商品・サービス業態例」で例示するような商品・サービス業態の広告を掲載するに際しては、「図 2 商品・サービス業態における取扱い手法分類の考え方」に掲げる分類表を用いて、(a) から (k) 項で掲げた問題性の有無等の懸念を確認しつつ、青少年をはじめとするユーザーへの適法性・適正性に配慮することが求められる。なお、配慮の手段としては、ゾーニング・注意喚起・審査時の注意等が考えられる。

図

医薬品、健康食品、コンタクトレンズ、エステ、美容整形、貸金業（消費者金融等）、先物取引、デジタルコンテンツ、情報商材、コミュニティサイト、懸賞、パチンコ・パチスロ、海外宝くじ、ギャンブル、アルコール、タバコ、結婚相手紹介業 等

配慮が必要な商品・サービス業態例

図 2 商品・サービス業態における取扱い手法分類の考え方

ユーザーへの影響	分類の具体的水準	当該業態での掲載手法
青少年をはじめとするユーザー全体に対して生命、身体、精神、財産、権利を害するおそれが高いもの	法律等において、青少年が青少年以外かの区別なく使用、購入、取得、所持、所有、立ち入り、登録、取扱い若しくは摂取等（以下「使用等」という。）が禁じられているもの又は使用等が法律等に抵触するおそれがあるもの。 (a) から (k) 項に相当する懸念が業態全般に見られるもの。	広告掲載不可 (全年齢掲載不可)
特に青少年に対して生命、身体、精神、財産、権利を害するおそれが高く、健全な育成を阻害する懸念があるもの	法律等において、青少年の使用等が禁じられているもの又は使用等が法律等に抵触するおそれがあるもの。 法律等において、その使用等が青少年への有害性が高いものとして取り扱われているもの。 基本的人権に配慮し法的規制の対象外であるものの、高度のリスクに対して成熟した判断能力が要求されるもの。	青少年利用に配慮された領域では広告掲載不可 (以下に示すゾーニングが必須)
商品・サービスの利用又は摂取の度合いや程度により、青少年に対して生命、身体、精神、財産、権利への影響が想定され、特に注意、配慮が必要なもの	法律等で青少年の使用等が禁止されていないが、その際に保護者の同意を得ることが望ましいと一般的に認知されているもの。 生命、身体、精神、財産、権利を害するおそれがあるものの、対象業界において自主規制機関を設ける等の青少年に対する自主的取組みが実施されていることにより、防護措置の実効性が担保されており、掲載対象者が当該自主規制を遵守しているもの。	青少年が利用していることを前提に、広告掲載には注意、配慮が必要 (以下に示すゾーニング、注意喚起、審査時の注意が必須)

ゾーニングの手法

ゾーニングの手法は以下のいずれか1つ以上を用いるものとする。

- ・ 会員の自己申請による登録年齢に基づき、登録ユーザーに対して、必要に応じて提供する内容を変化させる仕組み
- ・ フィルタリング対象となる端末からのアクセスを確認し、フィルタリング対象とならないアクセスと区別して、提供する内容を変化させる仕組み
- ・ クレジットカードや免許証等による身元確認を行い、成人を区別して提供する内容を変更する仕組み
- ・ その他、EMA が妥当と判断する手法（例：通信事業者から提供される年齢情報を用いた仕組み等）を用いて、提供する内容を変化させる仕組み

さらに、ゾーニングを用いた場合には、広告が表示されるユーザーに対して誤解を与えることがないよう、適切に周知することとする。周知は「健全化に資する運用方針」にて行い、その他「Web サイト及びアプリケーション説明ページの内部」、「FAQ」、「メールマガジン」等による適切な告知個所においても表示を行うよう努めるものとする。

(2) 広告表現・内容について

いずれの商品・サービス業態を取り扱う場合も、バナー広告等の広告表現や内容自体が青少年に悪影響を及ぼすことがないように、十分な注意・配慮を行う必要があり、事業者は、先の要求項目#6「青少年利用に配慮した自社表現基準」にて作成する「自社表現基準綱領」及び「自社表現基準」をもって、必要に応じ広告表現・内容について注意・配慮を行う必要がある。また、法令や省庁のガイドライン、各種団体の基準（自主基準）や制定趣旨に沿ってこれを取り扱うとともに、適宜広告に青少年の利用制限に関する注意喚起を記載しなければならない。

なお、以下の事項に該当する表現・内容を含む広告は、EMA の認定範囲内には掲載しないものとする。

- (a) 法令や省庁のガイドラインに違反する表現・内容。
- (b) 特定商取引法や景品表示法に違反する表現・内容。
- (c) 名誉棄損、誹謗中傷、著作権侵害等の権利侵害にあたる表現・内容。
- (d) 差別にあたる表現・内容。
- (e) 公序良俗に反する表現・内容。
- (f) 虚偽の内容や事実の過度な誇張等を含む表現・内容。
- (g) 過度に射幸心をあおる表現・内容。
- (h) 著しく性欲を刺激する表現・内容。

- (i) 興味本位に暴力行為又は残虐性を喚起・助長する表現・内容。
- (j) 自殺を誘発・助長・ほう助する表現・内容。
- (k) 売買春、麻薬、賭博等、犯罪行為及び刑罰法令に抵触する行為を誘発・助長・ほう助する表現・内容。
- (l) その他、青少年の健全な育成を著しく阻害するおそれがあり、自社表現基準に基づき掲載不可と判定される表現・内容。

(3) 広告掲載手法について

いずれの商品・サービス業態を取り扱う場合も、広告掲載手法自体が青少年に悪影響を及ぼすことがないように、十分な注意・配慮を行う必要があります。掲載時には、特定の商品・サービスの広告であること及びその提供元を青少年が容易に判断できる形で掲載を行う必要があります。また、法令や省庁のガイドライン、各種団体の基準（自主基準）や制定趣旨に沿ってこれを取り扱うとともに、適宜広告への注意喚起や掲載への理解を促す措置を実施しなければならない。

青少年への影響が生じうる新たな広告掲載手法が登場した場合には、その手法により生じる事象並びに青少年へ与える影響の大きさ及びその内容（生命、身体、精神、財産、権利）を調査し、対処手法を総合的に検討することが求められる。

広告掲載にかかわる運用管理体制

事業者は、広告掲載にかかわる責任者を任命するとともに、青少年の利用に配慮した広告掲載基準に従い、広告掲載の判断を行い得る適切な運用管理体制の構築・維持に努めなければならない。

例外への取扱い

事業者における個別の判断により、本認定基準の規定とは異なる取扱いが適切と考える場合には、事業者がEMA に対し書面等によりその旨を説明し、審査・運用監視委員会が個別に判断するものとする。

8. 青少年利用に配慮した投稿対応基準【オプション要求項目：a.投稿機能を有する場合】

事業者は、利用規約に違反する投稿に対し必要な対応（削除、注意・警告、経過確認等）を行うための、青少年の利用に配慮した投稿対応基準を有していなければならない。

充足すべき水準

以下に該当する投稿については、削除を含む対応の対象とする。

- (a) わいせつ情報及び児童ポルノ。

- (b) アダルト・性風俗産業関連。
- (c) 著しく性欲を刺激するもの。
- (d) 著しく残虐・暴力的なもの又は陰惨・グロテスクなもの。
- (e) 自殺、自傷行為を誘発・助長・ほう助するもの。
- (f) 犯罪行為及び法令に違反するもの。
- (g) 覚せい剤、麻薬等薬物の使用を誘発・助長・ほう助するもの。
- (h) 買春・売春を誘発・助長・ほう助するもの。
- (i) 不健全な出会いを主たる目的とするもの又は誘発・助長・ほう助するもの。
- (j) 不健全な出会いを主たる目的とする個人情報又は連絡先情報。
- (k) 青少年に対し、飲酒、喫煙、ギャンブル等を奨励するもの。
- (l) 他人の名誉を著しく棄損するもの。
- (m) 他人を誹謗中傷するもの。
- (n) 他人の権利を侵害するもの。
- (o) 他人の名義を騙るもの。
- (p) 他人を虚偽の情報をもってだますことを目的としたもの。
- (q) 公序良俗に反するもの又は社会通念上、青少年向けとして容認されないもの。
- (r) リンク等により青少年の利用に不適切なサイトへの誘導を目的とするもの。

以上のほか、EMA 基準策定委員会が充足すべきものとして追加した水準については、速やかに投稿対応基準に反映させなければならない。

運用体制（要求項目#9 から#16 まで）

9. ノウハウ共有

事業者は、運用管理の基準（自社表現基準、広告掲載基準、投稿対応基準等）・対応手順（削除、注意・警告、経過確認等）のマニュアル等を整備するとともに、運用管理の水準維持のため、運用管理に関与する要員全員に対して定期的な研修等を実施しなければならない。また、問合せ・通報対応の結果等を、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。

10. 投稿ログの保存【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】

事業者は、投稿ログを、ユーザーに周知の上、3 ヶ月間以上、保存する運用を行わなければならない。

11. 投稿への対応【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】

事業者は、ユーザー（会員・非会員）による Web サイト及びアプリケーション内で公開される投稿等について、青少年の利用上のリスクが最小化されるよう、目視・システム抽出確認等の監視若しくはその他の手法等により、Web サイト及びアプリケーションの特性に応じた十分な対策を講じなければならない。また、規約違反投稿等への必要な対応（削除、注意・警告、経過確認等）を行うとともに、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、実施しなければならない。

なお、Web サイト及びアプリケーションを通じてユーザー間で送受信されるメッセージ等を監視する場合には、利用規約への同意とは別に、通信の秘密に配慮し、送信者若しくは受信者又はその両方から個別同意を適切な手段により得なければならない。

12. 投稿に関する運用管理体制の構築・維持【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】

事業者は、投稿に関する運用管理を実施するための十分な体制を構築・維持しなければならない。

13. 問合せ・通報対応手順

事業者は、問合せ等に関して適切な社内手順を設けるとともに、提供された情報を分析し、利用環境整備及び運用管理体制の改善に努めなければならない。

なお、申請する Web サイト及びアプリケーションが投稿機能を有している場合には、問合せと同様に、通報に関しても適切な社内手順を設けるとともに、提供された情報を分析し、利用環境整備及び運用管理体制の改善に努めなければならない。

14. 緊急を要する投稿への対応【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】

事業者は、個人の生命・身体・自由が侵害されるおそれがあ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、当該投稿事実を知った時から可及的速やかに投稿削除、関係外部機関への連絡、その他必要な対処を行い得る体制を整備しなければならない。

**15. 第三者（サードパーティ）の提供するサービス等に関する管理【オプション要求項目：
b. 第三者（サードパーティ）の提供するサービス等を有する場合】**

事業者の申請する Web サイト及びアプリケーションにおいて、第三者（サードパーティ）がサービスを提供している場合、当該 Web サイト及びアプリケーションの運用管理にあたり、事業者は、本認定基準設定の目的の範囲において、当該第三者（サードパーティ）により提供されるサービス及び当該サービスに関する運用管理体制についても、青少年の利用上のリスクが最小化されるよう、必要とされる要求項目を満たすために適切な管理をしなければならない。

16. アプリケーションにおける青少年保護対策

事業者の申請するアプリケーションにおいて、認定（申請）対象範囲外の Web サイト等への遷移が生じる場合、当該 Web サイト等への遷移にともない青少年保護に欠けることにならないよう、対策を講じなければならない。

ユーザー対応（要求項目#17 から#22 まで）

17. 問合せ対応窓口の設置

事業者は、ユーザーが常時利用可能な問合せを受け付ける窓口（ユーザーからの問合せに加え、教育機関・警察等からの問合せにも対応するもの）を設置しなければならない。

18. ユーザー情報取得におけるプライバシーへの配慮

事業者は、ユーザーのプライバシーに配慮するため、Web サイトにおいてユーザー情報等を取得する場合には、その取得と保存について、あらかじめユーザーが容易に確認できる方法で周知しなければならない。

事業者はまた、スマートフォンのアプリケーションを利用してユーザー情報を取得する場合は、透明性の確保の観点から、以下の項目をユーザーへ周知しなければならない。

< 記載項目 >

情報を取得するアプリケーション提供者等の氏名又は名称

取得される情報の項目
取得方法
利用目的の特定・明示
通知・公表又は同意取得の方法、利用者関与の方法
外部送信・第三者提供・情報収集モジュールの有無
問合せ窓口
プライバシーポリシーの変更を行う場合の手続

19. 通報窓口の設置【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】

事業者は、投稿に起因するユーザー間のトラブルや不適切投稿等の早期認知のため、ユーザーが常時利用可能な通報ボタン・通報窓口等を Web サイト及びアプリケーション上の適切な場所に設置しなければならない。

20. ユーザー及び利用機器の特定【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】

事業者は、規約違反投稿等により退会処分された者が再入会することのないよう、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）やその利用機器を特定しなければならない。個人識別番号等、特定するための情報を取得する場合には、会員及び非会員投稿者が容易に確認できる方法で、その取得と保存について周知しなければならない。

充足すべき水準

事業者は、悪質ユーザー対策としての利用制限を可能とするため、ユーザーやその利用する機器（携帯電話及びスマートフォン等）を特定しなければならない。技術的課題等により同目的が達成できない場合には、該当ユーザーに限って可能な限り個人識別番号等、ユーザーの利用機器やユーザーを特定できる情報を取得することをもってそれに代える。

21. 強制退会処分及び投稿禁止措置の整備と周知【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】

事業者は、悪質会員に対しては強制退会処分制度を定め、また、悪質な非会員投稿者（非会員による投稿が可能な Web サイト及びアプリケーションの場合）に対して投稿を禁止する仕組みを備え、その制度概要をユーザー向けに適切に周知しなければならない。

22. 注意警告対応・ペナルティ制度の実施【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】

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）等の段階的なペナルティを適用する体制を構築・維持し、かつ、適切に実施しなければならない。

啓発・教育（要求項目#23 から#25 まで）

23. FAQ 等の整備

事業者は、Web サイト及びアプリケーション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して、Web サイト及びアプリケーション上の適切な場所へ設置し、適宜更新しなければならない。

24. 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・教育コンテンツを、Web サイト及びアプリケーション上の適切な場所へ設置しなければならない。

前項のコンテンツは、EMA 啓発・教育プログラム部会にて策定されたコンテンツ又は事業者自らが策定したコンテンツとする。

25. 注意喚起と禁止事項の整備【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】

事業者は、ペナルティ等の実施を含めて注意喚起を行い、申請する Web サイト及びアプリケーション上に禁止事項を分かりやすく明示しなければならない。

以上

**(案) モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準
解説書**

平成 28 年 3 月 30 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・解説されるモバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書は、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解説書である。

目次

1	「1 本認定基準設定の目的」について	1
2	「3 本認定基準」について	2
	「3-1 本認定基準の構成」について	2
	「3-2 認定基準の要求 25 項目」について	3
3	「要求項目#1 「青少年利用に関する基本的な考え方」の明示」について	4
4	「要求項目#2 「青少年利用に関する基本的な考え方」に基づいた運用管理体制の構築・維持」について	5
	(1) リスク分析について	5
	(2) 運用管理プロセスについて	5
5	「要求項目#5 青少年利用を前提とした利用環境の整備」について	6
	(1) 青少年利用に配慮した有料サービス提供	6
	(2) 児童誘引行為等のトラブル防止対策の実施	6
	(3) 姓名等の個人情報の公開を前提とする場合のトラブル防止	7
6	「要求項目#6 青少年利用に配慮した自社表現基準」について	8
7	「要求項目#7 青少年利用に配慮した広告掲載基準」について	10
	(1) 広告の定義	10
	(2) 青少年の定義	11
8	「要求項目#8 青少年利用に配慮した投稿対応基準」について	12
	・いじめあるいは特定の集団に対する差別の取扱い	12
9	「要求項目#10 投稿ログの保存」について	13
10	「要求項目#11 投稿への対応」について	14
	・投稿対応の手法例	14
11	「要求項目#12 投稿に関する運用管理体制の構築・維持」について	15
	・投稿対応を業務委託している場合	15
12	「要求項目#14 緊急を要する投稿への対応」について	16
13	「要求項目#16 アプリケーションにおける青少年保護対策」について	17
14	「要求項目#18 ユーザー情報取得におけるプライバシーへの配慮」	18
15	「要求項目#20 ユーザー及び利用機器の特定」について	19
16	「要求項目#24 啓発・教育コンテンツの設置」について	20
	(1) 「モデルコンテンツ」のカスタマイズについて	20
	(2) モデルコンテンツの追加・更新	20

本稿は、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モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準（以下「認定基準」という。）に関する解説書である。申請者の理解を促すことを目的として、認定基準の一部の要求項目に関して趣旨説明や記載サンプルを示している。

本稿は、今後の社会的環境の変化、通信技術の発展、運用状況等を踏まえ、項目の追加等を適宜見直し、改正するものとする。

【修正履歴】

平成 26 年 3 月 31 日	一般公開
平成 28 年 3 月 30 日	<ul style="list-style-type: none">・基本理念を要求事項とし、具体的な対策・手法については解説書に記載を移動・青少年利用上のリスク分析に関する記載を追加・「要求項目#13 サイトパトロール体制における管理者の配置割合」の削除・「要求項目#16 アプリケーションにおける青少年保護対策」を追加・その他、表記・用語等の統一、修正

1 「1 本認定基準設定の目的」について

EMA は、認定基準「1 本認定基準設定の目的」で定めた目的を達成するために設定した認定基準の要求 25 項目に基づき、申請する Web サイト及びアプリケーションの運用管理体制が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 Web サイト及びアプリケーションに対して認定を付与する。認定後は、十分な運用管理体制が維持されているか定期的に監視を実施し、是正処置・認定取消等の適切な対処を行うことで、認定の実効性を維持する。

ただし、EMA は、認定した Web サイト及びアプリケーションを運営する事業者並びに認定範囲内におけるユーザーの作為・不作為の結果について責任を負うものではない。

また認定基準は、EMA が実施する運用管理体制認定制度の審査基準であり、その他の業界における基準となることを想定したものではない。

2 「3 本認定基準」について

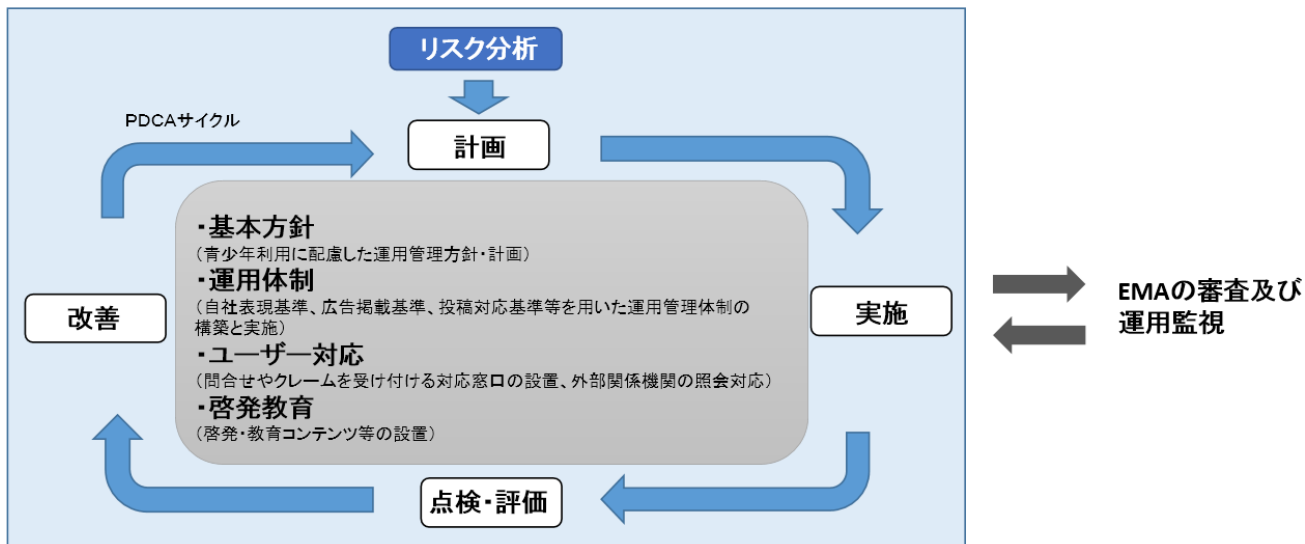
「3-1 本認定基準の構成」について

認定基準は、青少年の利用を前提とした Web サイト及びアプリケーションの運用管理体制構築のために欠かせない、4 分野にわたる 25 件の要求項目から構成される。

以下に図示するように、Web サイト及びアプリケーションの運用管理体制における重要な要素を「基本方針」、「運用体制」、「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、運用管理体制を評価する。

なお、審査の手順詳細については、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る。

図 1 事業者の運用管理体制



認定基準は、基本要求項目とオプション要求項目とに分けられる。

基本要求項目とは、青少年が Web サイトやアプリケーションを利用する上で、健全な利用環境を整備・維持するために必要となる、基本的な要求項目を設定しているもので、申請する Web サイト及びアプリケーションの様態にかかわらず、事業者は、基本要求項目をすべて充足する必要がある。

オプション要求項目とは、a. 投稿機能を有する場合、b. 第三者（サードパーティ）の提供するサービス等を有する場合、そのそれぞれに該当する場合の運用管理体制として、それぞれに要求されるものである。

a. 投稿機能を有する場合とは、申請する Web サイト及びアプリケーションが、そのサー

ビス内にユーザー間のコミュニケーション機能を有している場合をいう。投稿機能を有する場合には、事業者による投稿対応を行うための体制について定める、要求項目#8、10、11、12、14、19、20、21、22、25を充足する必要がある。

Web サイト及びアプリケーションの健全性維持に資する運用管理体制を構築するには、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適切な対応が求められる。

b. 申請する Web サイト及びアプリケーションの運用管理体制において、第三者（サードパーティ）の提供するサービス等を有する場合には、要求項目#15を充足する必要がある。

本オプション要求項目に該当する場合には、認定基準設定の目的を達成するため、事業者の管理の下、当該サービス等が提供される必要がある。本オプション要求項目では、第三者（サードパーティ）の提供するサービス等に関する管理の実施について設定しているものである。

「3-2 認定基準の要求 25 項目」について

認定基準の要求 25 項目は、認定基準設定の目的の範囲において、事業者が、申請する Web サイト及びアプリケーションの様態に応じて必要となるすべての要求項目を充足していることを求める。Web サイト及びアプリケーションの運用管理体制が一定水準を充足していることを認定する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、Web サイト及びアプリケーションの様態に応じて必要となる全要求項目を満足することを必須とする。

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、Web サイト及びアプリケーションの特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事業者が合理的に考える場合には、事業者が EMA に対し書面等によりその旨を説明し、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す。

「認定基準 3-2 認定基準の要求 25 項目」において、認定基準の要求 25 項目を示す。

3 「要求項目#1 「青少年利用に関する基本的な考え方」の明示」について

目的

「青少年利用に関する基本的な考え方」に記載されるべき事項の例を示す。

なお、以下は代表的な記載事項であり、これに限られるものではない。認定を申請する Web サイト又はアプリケーションの特性に照らし、自社の方針が明確に記載されていることを求める。

- ・ 4 分野それぞれにおいて認定基準に適合している状態を維持するための考え方
 1. 基本方針（青少年利用に配慮した基本的な運用管理方針・計画）
 2. 運用体制（自社表現基準、広告掲載基準、投稿対応基準等を用いた運用管理を実施するために必要となる体制の構築、ノウハウ共有制度の実施）
 3. ユーザー対応（問合せやクレームを受付ける対応窓口の設置、外部関係機関の照会対応）
 4. 啓発・教育（啓発・教育コンテンツ等の設置）

- ・ 青少年のモバイルインターネット利用の有用性とリスクに対する考え方
- ・ 青少年の表現の自由や知る権利に対する考え方
- ・ 青少年がモバイルインターネットを通じて行うコミュニケーションに対する考え方
- ・ 青少年の心身の健全な発達とモバイルインターネット利用に対する考え方
- ・ 青少年のモバイルインターネット利用と保護者の役割に対する考え方
- ・ 青少年の犯罪被害に対する考え方
- ・ 青少年のプライバシーに対する考え方

4 「要求項目#2「青少年利用に関する基本的な考え方」に基づいた運用管理体制の構築・維持」について

目的

本要求項目は、事業者が行う Web サイト及びアプリケーションについてのリスク分析と、認定基準を満たし、かつ関係法令を遵守する運用管理体制を構築し、維持するために必要な運用管理プロセスについて提示するものである。

解説

(1) リスク分析について

事業者は、申請する Web サイト及びアプリケーションについて、内容や機能等の特性の評価と利用状況の確認を行い、青少年の利用上のリスクを予測し、特定したリスクを可能な限り最小化する対策を講じる必要がある。リスク分析に関する内容は以下のとおりとする。

リスクの特定

申請する Web サイト及びアプリケーションについて、青少年の利用上のリスクを、具体的に列挙すること。なお、以下の要求項目が示すリスクも十分に勘案すること。

- ・機能：要求項目#5、#16
- ・コンテンツ：要求項目#6
- ・広告：要求項目#7
- ・投稿：要求項目#8

リスクの評価

で特定したリスクそれぞれについて、重大性及び蓋然性の観点から評価すること。

リスク対策の検討

リスク評価の結果に対応した具体的な対策を検討すること。

(2) 運用管理プロセスについて

事業者の運用管理対象となる Web サイト及びアプリケーションの運用管理においては、「計画」、「実施」、「点検・評価」及び「改善」の運用管理プロセスを含む必要がある。

5 「要求項目#5 青少年利用を前提とした利用環境の整備」について

目的

本要求項目は、事業者において青少年の利用を前提とした利用環境の整備を行うことを求め、最低限充足すべき水準を示すものである。

青少年の利用を前提とした場合に、特に考慮すべき点として以下を挙げる。なお、以下は代表的な留意事項であり、これに限られるものではない。

特に留意すべき事項

(1) 青少年利用に配慮した有料サービス提供

事業者が有料のサービスを提供する場合には、青少年の年齢や発達段階を考慮して、その利用に配慮するための措置を講じなければならない。例えば、保護者に利用上限金額の設定を可能にさせる仕組みの導入、保護者への利用金額通知やユーザー本人が利用金額を認識できる仕組みの導入、事業者による利用上限金額の設定などが考えられる。

なお、申請する Web サイト及びアプリケーションが投稿機能を有している場合には、以下の(2)から(3)についても考慮する必要がある。

(2) 児童誘引行為等のトラブル防止対策の実施

事業者は、Web サイト及びアプリケーションの運営において、児童誘引行為等のトラブルを防止し、青少年の犯罪被害ができるだけ少なくなるように努めなければならない。検索を含むプロフィール機能や Web サイト及びアプリケーション内のユーザー間のメッセージ機能等の関連機能の利用制限やメッセージを含む投稿に対する重点的な監視体制、外部サイト及びアプリケーションへの誘引行為の制限等を整備することにより、必要かつ十分な抑止 / 防止対策を柔軟に実施できるよう措置を講じなければならない。その際には、多様な表現活動が行えるインターネットの特性に配慮しつつ、規模、サービス形態・機能、ユーザーの利用状況に応じた対策を常時講じるとともに、Web サイト及びアプリケーションを利用するユーザーの年齢情報等を活用した方法を用いる場合は、ユーザーのプライバシーが保護されるよう十分な注意を払うと同時に、ユーザーの年齢情報の真正性を考慮し、青少年の犯罪被害防止の実効性を高めるよう努める必要がある。

なお、Web サイト及びアプリケーションを通じてユーザー間で送受信されるメッセージ等を監視する場合には、要求項目#11 を参照のこと。

(3) 姓名等の個人情報の公開を前提とする場合のトラブル防止

例えば、サービスの利用を開始する以前に、個人情報の公開に伴うリスクに関する啓発・教育コンテンツの設置や適切な案内を行い、十分に周知を行う等の措置が考えられる。また、個人情報の公開に伴うリスクを自覚しない状態で不特定多数との交流が発生しないよう、デフォルトで公開範囲を限定するなど、青少年がプライバシーの公開にかかわるトラブルに巻き込まれないための対策を講じなければならない。

6 「要求項目#6 青少年利用に配慮した自社表現基準」について

目的

本要求項目は、認定範囲内のユーザーに青少年が相当割合存在することを前提に、Web サイト及びアプリケーションの特性に応じた自社表現基準を設けることを求め、最低限充足すべき水準を示すものである。

解説

事業者は、図1の「自社表現基準のレベル判定表」及び「EMA サイト表現に関する例示集」に劣後しない水準で、Web サイト及びアプリケーションの特性に応じた「自社表現基準」を策定する必要がある。

図1 自社表現基準のレベル判定表

		コンテンツ判定レベル				
		LV0	LV1	LV2	LV3	LV4
5 分類の レベル 説明	性	性表現を含まないもの	日常的に生活の一部として目にするレベルの性表現となっているもの	社会通念上、青少年向けとして容認される範囲で直截的な表現を含まない性表現となっているもの	社会通念上、青少年向けとして容認される範囲であるが、直截的な表現を含む性表現となっているもの	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> 違法コンテンツ 18禁コンテンツ アクセス制限対象とすべき5要件に該当する表現を含むコンテンツ </div>
	暴力	暴力表現を含まないもの	日常的に生活の一部として目にするレベルの暴力表現となっているもの	社会通念上、青少年向けとして容認される範囲で直截的な表現を含まない暴力表現となっているもの	社会通念上、青少年向けとして容認される範囲であるが、直截的な表現を含む暴力表現となっているもの	
	自殺	自殺表現を含まないもの	日常的に生活の一部として目にするレベルの自殺表現となっているもの	社会通念上、青少年向けとして容認される範囲で直截的な表現を含まない自殺表現となっているもの	社会通念上、青少年向けとして容認される範囲であるが、直截的な表現を含む自殺表現となっているもの	
	犯罪	犯罪表現を含まないもの	日常的に生活の一部として目にするレベルの犯罪表現となっているもの	社会通念上、青少年向けとして容認される範囲で直截的な表現を含まない犯罪表現となっているもの	社会通念上、青少年向けとして容認される範囲であるが、直截的な表現を含む犯罪表現となっているもの	
	その他 (取り扱いに注意すべき表現)	その他(取り扱いに注意すべき表現)表現を含まないもの	日常的に生活の一部として目にするレベルのその他(取り扱いに注意すべき表現)表現となっているもの	社会通念上、青少年向けとして容認される範囲で直截的な表現を含まないその他(取り扱いに注意すべき表現)表現となっているもの	社会通念上、青少年向けとして容認される範囲であるが、直截的な表現を含むその他(取り扱いに注意すべき表現)表現となっているもの	
掲載判断	掲載可	掲載可	条件付き掲載可	条件付き掲載可	掲載不可	
掲載条件	無条件で掲載可	無条件で掲載可	注意喚起の掲載、または自社表現基準に照らし適切な配慮を行うこと	・注意喚起を必ず掲載すること ・LV3に該当する表現が、コンテンツ内に置いて10%程度に抑制されていること ・自社表現基準に照らし適切な配慮を行うこと	/	

その他(取り扱いに注意すべき表現)に該当する項目の例示

差別、ギャンブル、飲酒、喫煙、いじめ、家出、グロテスク、誹謗中傷、医療・医薬品、健康・美容、オカルト、恐怖表現、刺音・外音等

条件付き掲載可の条件例

レベル	掲載条件	適切な配慮例
LV2	注意喚起の掲載、または自社表現基準に照らし適切な配慮を行うこと	削除、トリミング/ボカシ、表現の変更、総量規制等の表現緩和、または、登録年齢によるサイト内ゾーニング等
LV3	・注意喚起を必ず掲載すること ・LV3に該当する表現が、コンテンツ内に置いて10%程度に抑制されていること ・自社表現基準に照らし適切な配慮を行うこと	

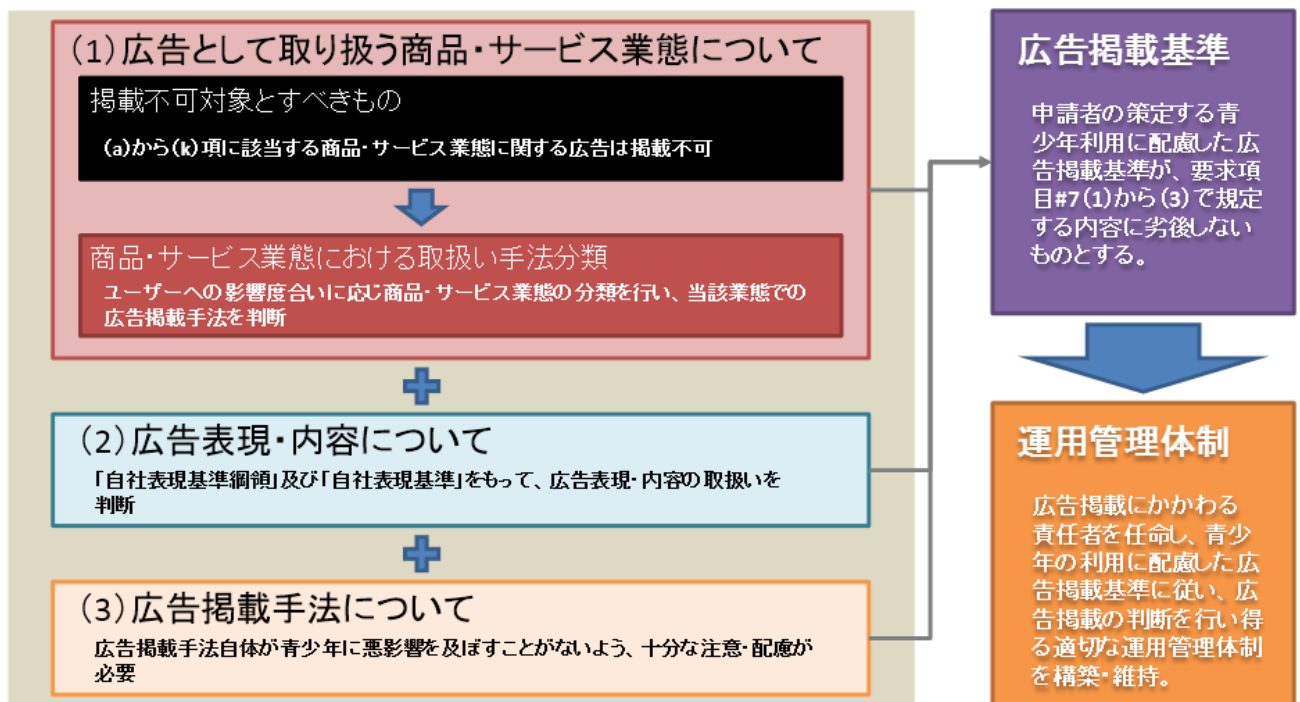
7 「要求項目#7 青少年利用に配慮した広告掲載基準」について

目的

本要求項目は、認定範囲内のユーザーに青少年が相当割合存在することを前提に、青少年に悪影響を与える広告を排除するための広告掲載基準を策定し、適切な運用管理体制を構築することを求めるものである。

事業者は、図1 広告掲載基準の構成に基づき、広告掲載基準を策定する必要がある。

図1 広告掲載基準の構成



解説

(1) 広告の定義

本要求項目における広告の範囲は、バナー等の画像、動画又は文字によって示される部分に限らず、当該画像、動画又は文字からリンクされたいわゆるランディング・ページについても含まれる。したがって、ランディング・ページにおける一定事項の記載は、その広告の一部として掲載されているものとして扱うこととする。

また、当該 Web サイト及びアプリケーションのユーザーに向けて発信するメールマガジン等に記載される広告についても、本要求項目における広告の範囲に含まれる。

(2) 青少年の定義

本要求項目においては、法律等において 18 才、19 才を含む未成年者を規制対象にしているものについても、概念上の「青少年」として同等に扱うこととする。

8 「要求項目#8 青少年利用に配慮した投稿対応基準」について

目的

本要求項目は、認定範囲内のユーザーに青少年が相当割合存在することを前提に、青少年の利用に配慮した投稿対応基準を設けることを求め、最低限充足すべき水準を示すものである。

解説

事業者は、Web サイト及びアプリケーションの特性に応じて、本要求項目の「充足すべき水準」に劣後しない形で投稿対応基準を策定し、当該投稿対応基準により投稿対応を行うものとする。投稿対応基準は、禁止事項等の形式でユーザーに適切に開示する。また Web サイト及びアプリケーション内のメッセージ機能（ミニメール等）によるメッセージを監視する場合には、その旨をユーザーに周知することとする。

特に考慮すべき点として以下を挙げる。なお、以下は代表的な留意事項であり、これに限られるものではない。

特に留意すべき事項

- ・いじめあるいは特定の集団に対する差別の取扱い

いじめあるいは特定の集団に対する差別が明らかなものは、投稿対応基準の「充足すべき水準」の各条項に照らして、削除を含む対応の対象とすることが考えられる。

9 「要求項目#10 投稿ログの保存」について

目的

本要求項目は、ユーザーから事業者への問合せ・通報等へのスムーズな対応を可能とするために設けている。

解説

ユーザーからの問合せ・通報等への対応、あるいは警察からの照会や令状に基づく差押さえがあればログを開示する可能性があるため、ログの保存についてユーザーへの周知を必須とする。

10 「要求項目#11 投稿への対応」について

解説

・投稿対応の手法例

事業者は、規約違反投稿等に対して、Web サイト及びアプリケーションの特性に応じた十分な対策を講じる必要がある。

以下は、投稿対応の手法の例であり、これに限られるものではない。

- ・投稿の「全件目視監視」。
- ・抽出用のワードを含む投稿をシステム抽出し目視監視を行う「システム抽出監視」。
- ・NGワードに該当する投稿をブロックする「NGワードブロック」。
- ・ユーザー自身がプロフィール情報や自らの投稿の公開範囲を限定する「セキュリティ設定」。
- ・年齢等により、コミュニケーションの範囲を限定する「機能制限」。

11 「要求項目#12 投稿に関する運用管理体制の構築・維持」について

解説

- ・ 投稿対応を業務委託している場合

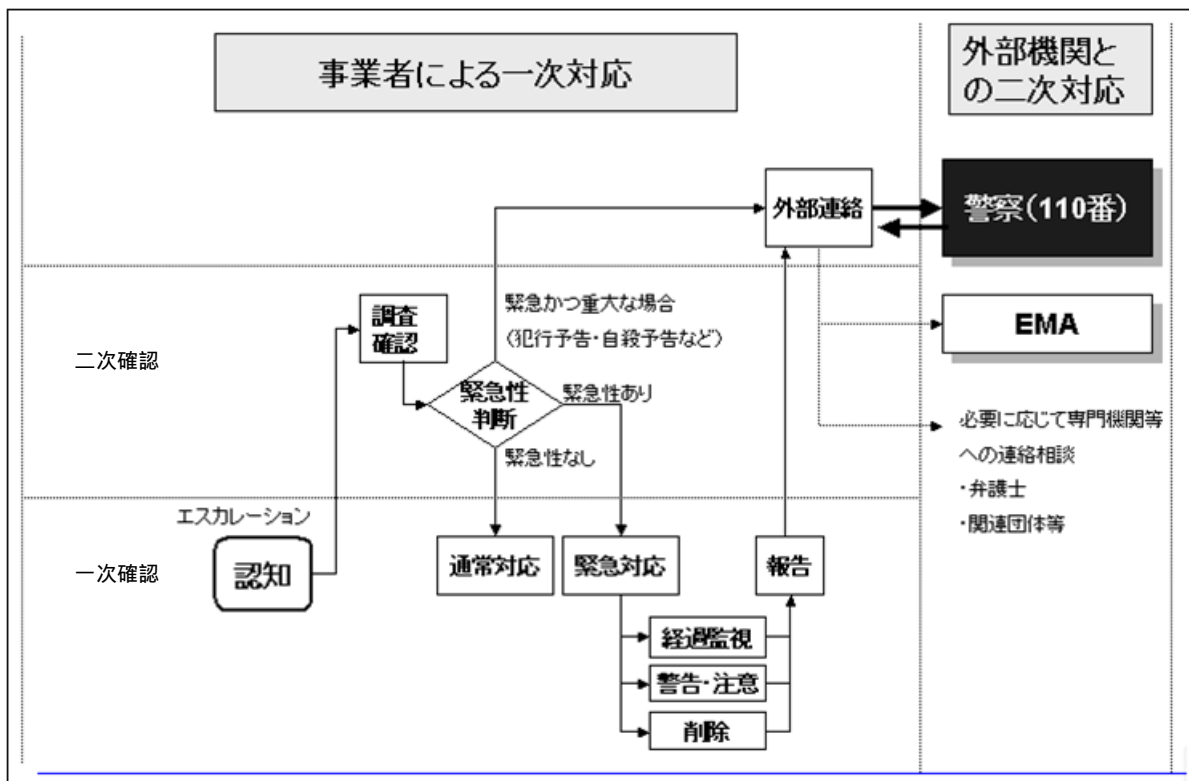
事業者が投稿対応の一部又は全部を委託している場合、当該委託業務についても、自らがなしている場合と同様に確認を行うものとする。

12 「要求項目#14 緊急を要する投稿への対応」について

解説

事業者が緊急対応を要する問題を投稿対応及び問合せ・通報対応等により認識した際には、次の対応フローに準じた対応をただちに実施するものとする。

図1 事業者が実施する緊急時の対応フロー例



13 「要求項目#16 アプリケーションにおける青少年保護対策」について

目的

本要求項目は、認定範囲内のユーザーに青少年が相当割合存在することを前提に、アプリケーションの利用における青少年への配慮を求めるものである。

解説

事業者は、事業者が設置するリンクやユーザー投稿に含まれる URL 等により、申請アプリケーションから認定（申請）対象範囲外の Web サイト等への遷移において、遷移先の表示がアプリケーション内の Web ブラウザ機能を用いて行われる場合、事業者の認定（申請）対象範囲外のサービス等の利用が可能なことから、青少年の利用に配慮し、当該リスクへの対策を講じる必要がある。

以下は、代表的なリスク対策であり、これに限られるものではない。

- ・ アプリケーション内の Web ブラウザ機能を使用せず、フィルタリングが有効なブラウザアプリケーションによって遷移先を開く措置
- ・ 認定（申請）対象範囲外への遷移を、ユーザーが容易に認識できるようにする措置
- ・ アドレスバーや検索窓等を用いて、URL や検索ワードの直接入力を制限する措置
- ・ 認定（申請）対象範囲外に遷移することへのリスク等に関する啓発・教育コンテンツの設置

14 「要求項目#18 ユーザー情報取得におけるプライバシーへの配慮」

目的

本要求項目は、事業者が Web サイト及びアプリケーションにおいてユーザー情報等を取得する場合に、ユーザーのプライバシーに配慮した対応を行うことを求めるものである。

なお、アプリケーションの場合における「ユーザー情報（利用者情報）の定義」及び「透明性の確保」の意味については、総務省「スマートフォン プライバシー イニシアティブ - 利用者情報の適正な取扱いとリテラシー向上による新時代イノベーション - 」を参照。

15 「要求項目#20 ユーザー及び利用機器の特定」について

目的

本要求項目は、「要求項目#21 強制退会処分及び投稿禁止措置の整備と周知」並びに「要求項目#22 注意警告対応・ペナルティ制度の実施」に関し、ペナルティを課すべきユーザーやその利用機器を特定することにより、ペナルティ制度の実効性及び同一ユーザーによる再発を可能な限り防止することを求め、最低限充足すべき水準を示すものである。

16 「要求項目#24 啓発・教育コンテンツの設置」について

解説

EMA 啓発・教育プログラム部会にて策定されたコンテンツ(以下「モデルコンテンツ」という。)を設置する場合は、以下の点に留意する必要がある。

(1) 「モデルコンテンツ」のカスタマイズについて

「モデルコンテンツ」の本文について、趣旨を変えない範囲での文言のカスタマイズは可とする。ただし、カスタマイズを行う場合又は既にカスタマイズしている場合は、当該カスタマイズ箇所について EMA 審査・運用監視委員会の承認を得る必要がある。

(2) モデルコンテンツの追加・更新

EMA 啓発・教育プログラム部会により、事業者の運営する EMA 認定 Web サイト及びアプリケーションからリンク等の方法により設置されている「モデルコンテンツ」が追加・更新され、EMA がこれを事業者に通知したときは、当該事業者は可及的速やかに更新を反映するものとする。

以上

モバイルコンテンツ運用管理体制 認定基準の改定について

2016年3月

一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構(EMA)
基準策定委員会

認定基準改定の背景

1. 青少年インターネット利用環境の変化
 - フィルタリングの利用率の低下
 - グローバルサービスの利用増加

2. EMA中長期ビジョン(2014年)の実現
 - 多様性・柔軟性へのニーズへの対応
 - 事業者自身によるリスク分析に基づいた対策の評価
 - 青少年保護・バイ・デザインの考え方の導入
 - PDCAサイクルにおける「P(Plan)」を重視

3. EMAに蓄積された情報・知見を審査・運用監視に活用
 - 審査ノウハウ
 - 外部機関等から提供される犯罪被害情報
 - 認定外事業者等との意見交換

基本的な考え方

1. 青少年インターネット利用環境の変化

EMA認定制度の開始(2008年7月)以降、フィルタリングの利用率の低下や青少年によるグローバルサービスの利用増加等、様々な環境変化が生じている。

2. 青少年保護の基本的な考え方

青少年保護の基本的な考え方として、「青少年保護・バイ・デザイン*」及び「フィルタリングの利用率の向上」を念頭に置いた取組が推進されている。

* 青少年保護・バイ・デザイン: 機器・サービスの提供者が設計・開発段階から青少年が利用することを想定してネット上の危険性を最小化して提供していくという概念

3. 事業者求められる青少年保護施策

「青少年保護・バイ・デザイン」を実現するための具体的施策として、リスク分析とそれに基づいた対策の実施を行うことが、今後は重要と考えられる。

4. EMAの役割と今後の認定制度

今後の認定制度では、事業者においてリスク分析を行い適切な対策が講じられているかを第三者機関として評価を行い、かつ、より多様なサービスを評価できる認定制度とすることで、青少年保護の実効性を向上させる必要がある。

5. 認定基準の改定と審査・運用監視のポイント

上記1～4に基づき、今回の基準改定において以下の2点を実施する。
・多様なサービスを評価できる基準の策定と審査業務の実現
・対策・手法を限定するのではなく基本理念を要求事項とすることで多様性を確保

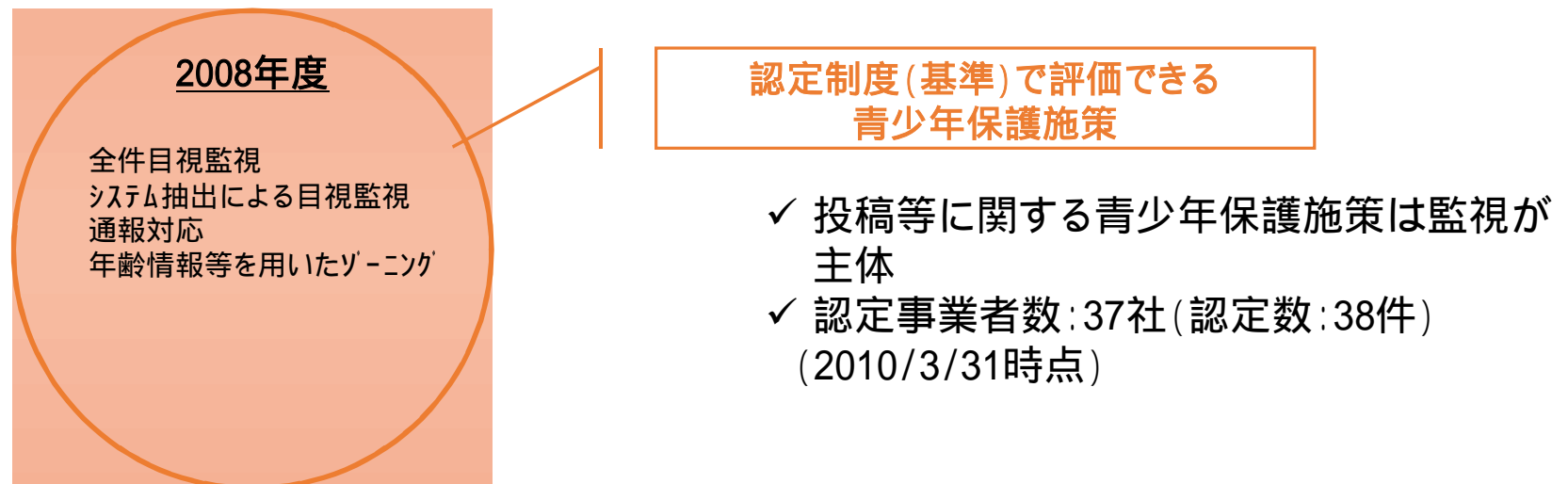
基準改定を実施した後も、「青少年が利用する上で健全な利用環境が整備・維持される」といった目的や考え方は従来と変わらない

1. 青少年インターネット利用環境の変化

• 2008年度(認定制度開始時)のトピック

- フィルタリングの原則提供(携帯電話事業者)
- コミュニケーションカテゴリーの閲覧制限
- EMA認定制度による閲覧制限解除

• 認定制度で評価できる青少年保護施策の範囲

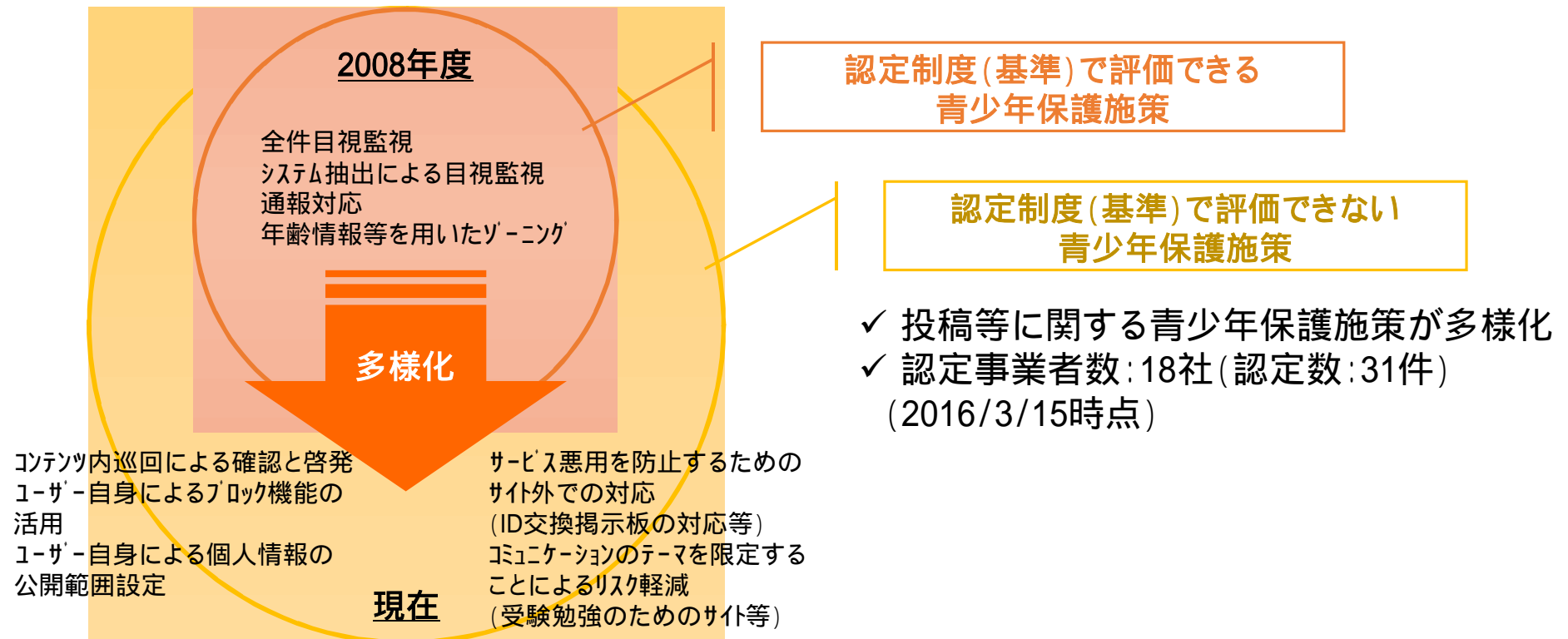


1. 青少年インターネット利用環境の変化

• 2015年度(現在)のトピック

- フィルタリングの利用率低下
- 青少年によるグローバルサービス等の利用増加
- SNSに起因する犯罪被害児童数の増加

• 認定制度で評価できる青少年保護施策の範囲



2. 青少年保護の基本的な考え方

青少年保護・バイ・デザイン

- 青少年の安全・安心なインターネット利用環境を整備する上で、「青少年保護・バイ・デザイン」が基本的な考え方として示されており、事業者が多種・多様なサービスを開始するに当たり、実効的な青少年保護を予め組み込んだ形で、サービスの設計・提供を行う取組の推進が求められている。

今回の基準改定においては、自社のサービスについてリスク分析を行い、リスクを最小化する対策を講じることで、青少年保護・バイ・デザインを実現していると評価できるWebサイトやアプリに対し認定を付与する。

フィルタリングの利用率向上

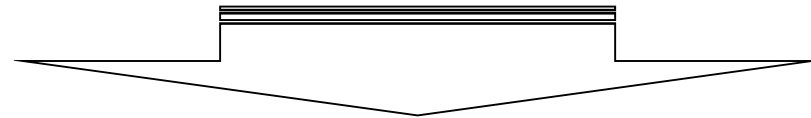
- 青少年が違法・有害情報を読覧する機会を最小化するため、フィルタリング利用の一層の普及を図るとともに、利用者の視点に立ち、フィルタリング等、青少年保護に係る機能を容易に利用できるようにするための施策の実施が、関係事業者に求められている。

「青少年保護・バイ・デザイン」及び「フィルタリングの利用率向上」
の両者が連動する形で、取組が推進されている

3. 事業者求められる青少年保護施策

現状の認定基準で求めている青少年保護施策

- これまでの基準は、基準を策定した当初に事業者において実施されていた青少年保護施策のベストプラクティス(Do)を集約
- EMAが既存のSNSを念頭に、リスクを想定し、必要な対策・手法を指定(Planの欠如)

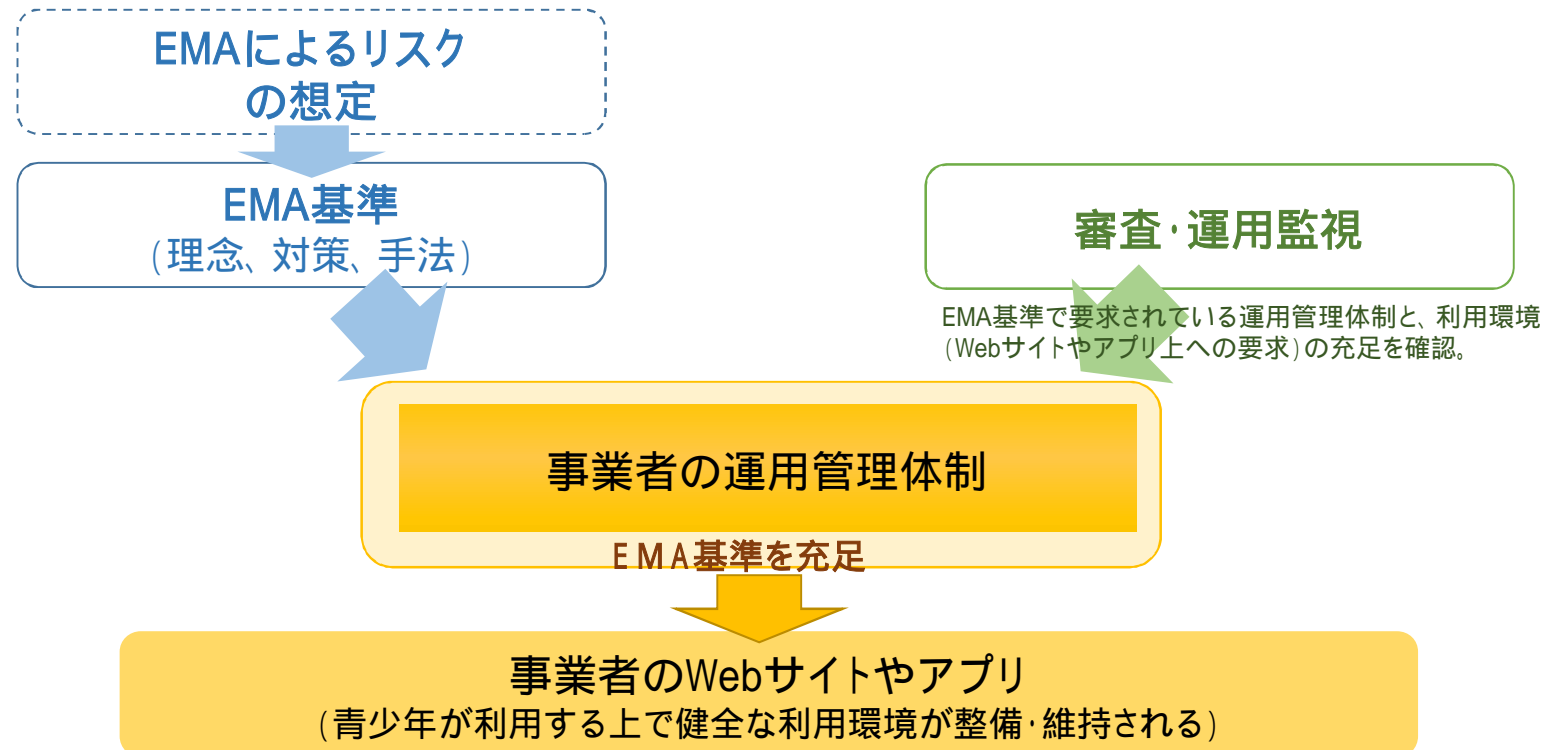


今後の認定基準で求められる青少年保護施策

- それぞれの事業者が、自社サービスに内在する青少年へのリスクを正しく認識し、分析を行い、それを最小化する仕組みをあらかじめサービスに組み込んでいるか(Plan)を評価
- 加えて、Do、Check、Actが実効的に機能する体制が整備されているかについても評価を実施することで「青少年保護・バイ・デザイン」を実現

4. EMAの役割と今後の認定制度：現状の認定制度

- 現状の基準は、基準を策定した当初のコミュニティサイト運営事業者が行っていた運用管理を念頭にEMAが想定したリスクに対して適切に対応できる運用管理体制とはどのようなものか基準で定め要求している。
- 事業者は、EMA基準の要求を充足する運用管理体制を構築、維持することで青少年が利用する上で健全な利用環境が整備・維持されることとなる。
- 従って、審査・運用監視では、事業者の運用管理体制がEMA基準を充足しているか否かを確認してきた。

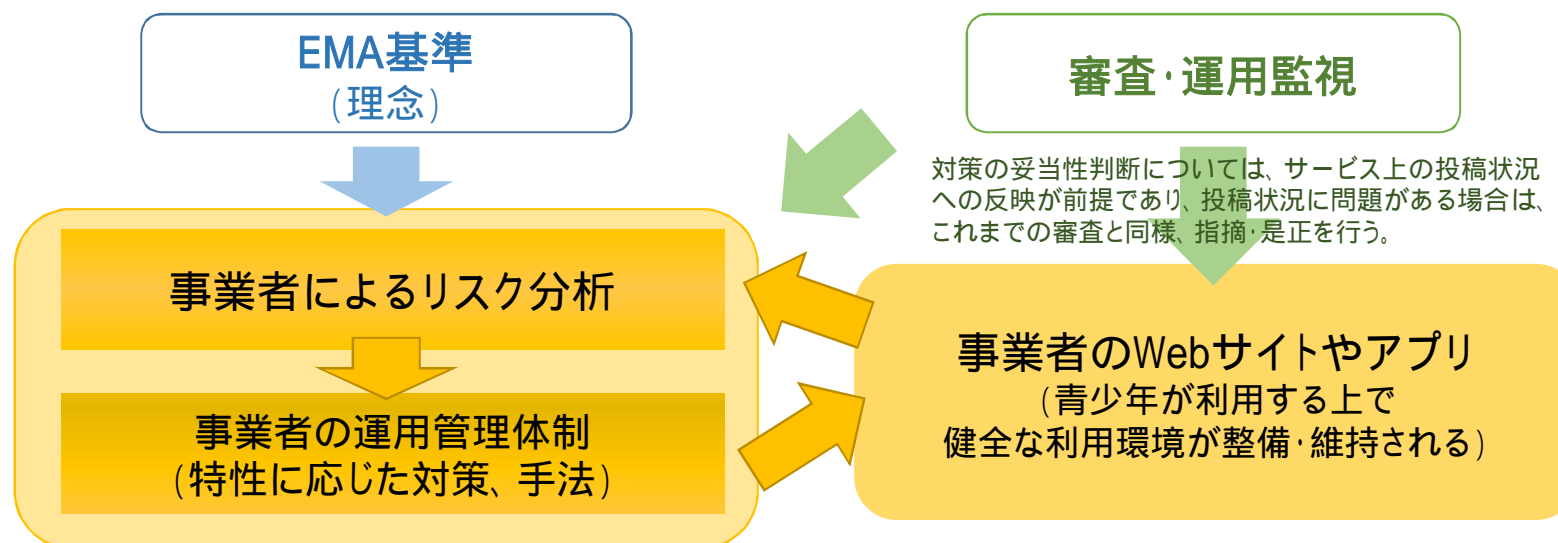


課題

- ✓ 基準を充足するだけの体制や対応となる場合もあり、サービスの利用状況が悪化しても検知できず、問題が発生してからリスク分析と改善を求める事例がある。
- ✓ Webサイトやアプリの特性や規模、投稿機能の種類に関係なく、同等の条件を求めているため、サービスによって過剰な対応を求めているケースがある。

4. EMAの役割と今後の認定制度：新たな認定制度

- 申請事業者の各サービスは、その特性や規模、提供機能に違いがあり、サービスごとに想定されるリスクは異なるため、必要な運用管理体制も異なる。
- そこで、各サービスのリスクを事業者がどのように捉え、どのような対応を計画し実行しているのか、提供サービスごとに確認を行ってその妥当性を判断する。
- 事業者が妥当と考える対応を実施していたとしても、サービスの利用環境に問題が見られる場合は、その対応に不備があると判断し、改善を求めることとなるため、青少年利用を前提とした利用環境の整備について、より具体的かつ実効性のある体制で対応が実施されているかを確認する。



期待できる効果

- ✓ 事業者が自らリスク分析を行い、適切に対応できる運用管理体制を構築していただくため、新たなサービスやユーザーの利用実態に沿ったスピーディーな対応が実施可能で、利用状況の悪化に対して速やかに対応できる。
- ✓ Webサイトやアプリの特性や規模、機能に応じた適切な対策を求めるため、異なるタイプのサービスでも平等に取扱い、時代のニーズに合わせた審査の受付が可能となる。

5. 認定基準の改定と審査・運用監視のポイント： 多様な青少年保護施策の評価

• 現行基準が要求する投稿監視を実施していなかった場合について

- 事業者が投稿監視に代わる効果的な対策を講じていると評価でき、実際に被害が発生していないのであれば、認定を行わない理由はない。一方で、投稿監視に代わる効果的な対策が講じられていない場合には、従来通り、投稿監視について一定の水準を要求することになる。

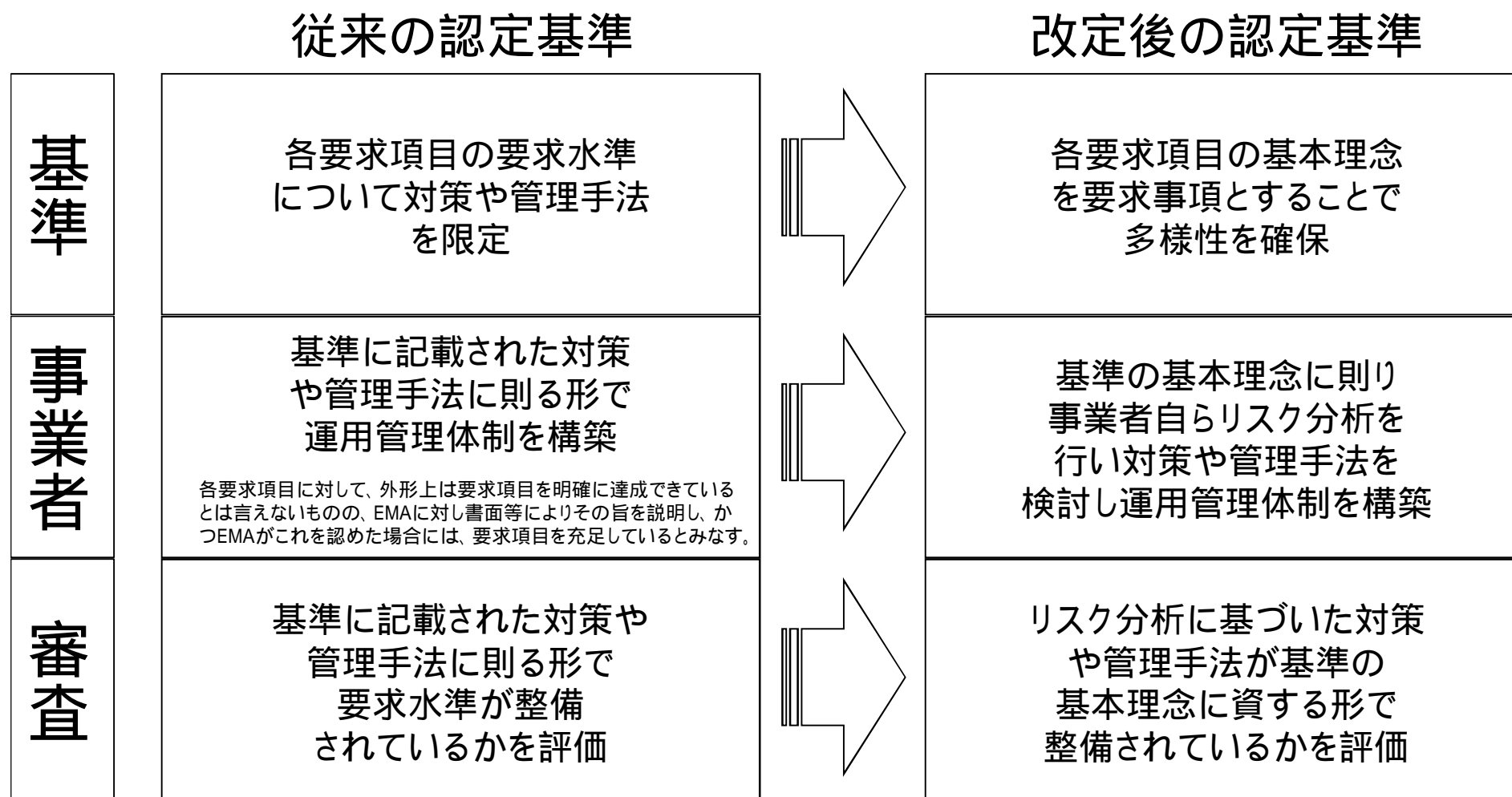
• 今回の改定のポイントについて

- 現行の基準では、公開領域の投稿について監視を求めてきたが、限定されたユーザー間のコミュニケーションについては通信の秘密の観点から監視を義務付けしておらず、対応が課題になっていた。改定基準では、監視に限定せずに対応を求めることとなるため、限定されたユーザー間のコミュニケーションや他のサービスと連動することでリスクが増えるサービスなど、サービスの類型にかかわらず対応を求めることとなり、管理水準が下がるとは考えていない。
- また、リスク分析の結果、事業者自身が実施した対策の効果を評価し、継続的に改善する体制ができているかという点もポイントであり、認定時に投稿監視の水準が一時的に満たされていたとしても、継続的に改善を行える体制が構築されていると評価できない場合は指摘、是正要求の対象となる。
- 対策や手法を柔軟に対応できるようにすることで、従来、EMA認定制度の枠組みに入ってこなかったグローバルサービスの提供事業者に対し、青少年のインターネット利用環境整備の当事者としての認識を持たせることが可能となると考える。

5. 認定基準の改定と審査・運用監視のポイント： アプリ内Webブラウジング機能への対応

- URLリンク等による認定アプリ外への青少年利用に不適切なWebサイトへの遷移について
 - そのような投稿があった場合に投稿対応基準において削除の対象とする等、アプリ内Webブラウザ起動前に、現行基準においても認定対象外への遷移について一定の抑止が機能している。
 - アプリ内Webブラウザがフィルタリングの抜け穴となることがあってはならないが、一律にフィルタリングの対象とするのではなく、リスクに応じた措置を求めることで、アプリ内のWebブラウジング機能について青少年の利用に配慮していると評価できるアプリはフィルタリングの対象から外すことが考えられる。結果として、フィルタリングの利便性向上に寄与し、利用率の向上にも資することが可能ではないかと考える。

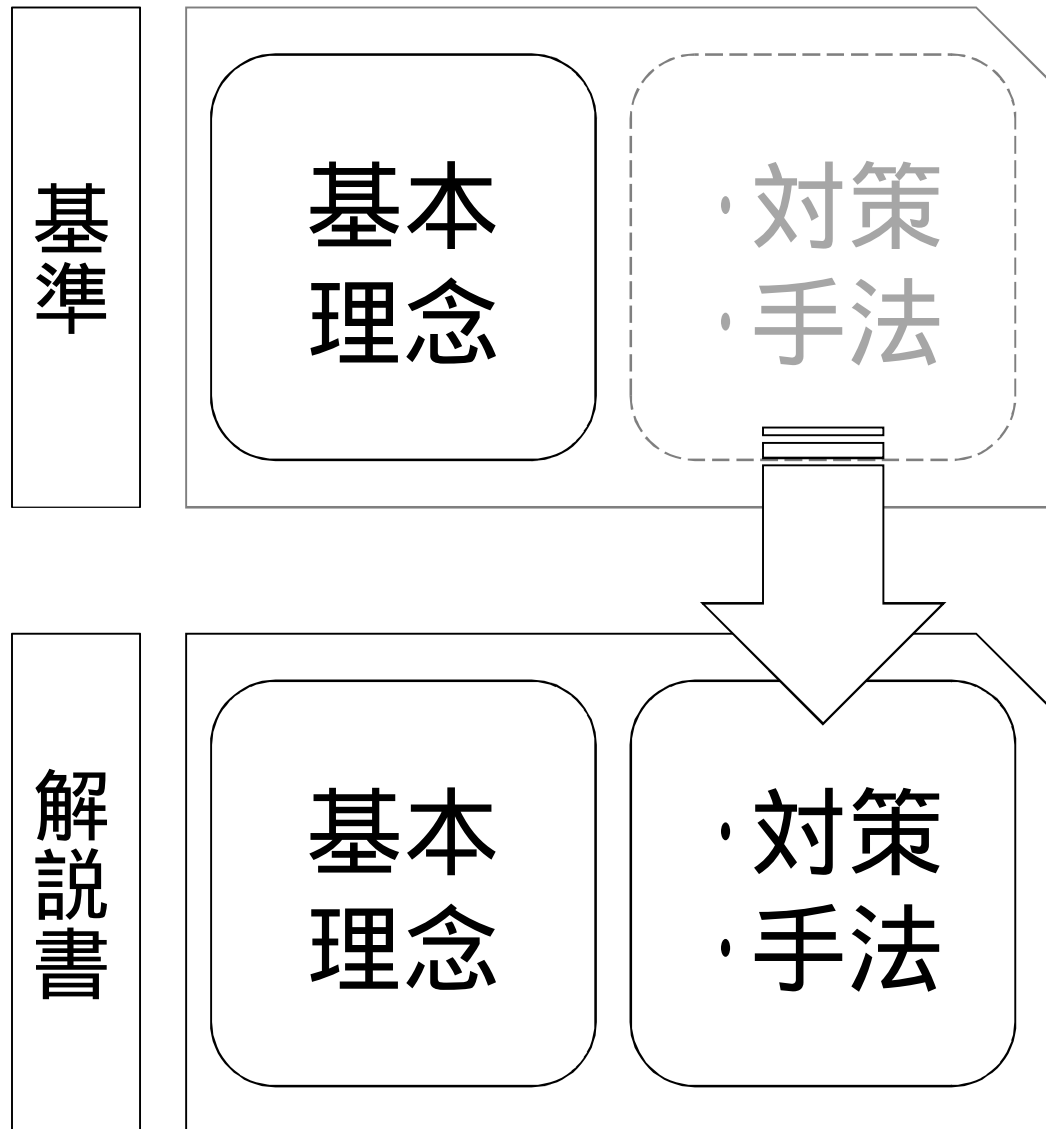
5. 認定基準の改定と審査・運用監視のポイント： 基準改定の方針



基準改定を実施した後も、「青少年が利用する上で健全な利用環境が整備・維持される」といった目的や考え方は従来と変わらない。

上記の基準改定の方針に基づき継続して基準改定の検討を進めると共に、技術だけで対応できない分野についても、事業者自身による啓発・教育活動の強化等を評価できるようにする等、基準の基本理念の分野に関しても引き続き検討を進める。

5. 認定基準の改定と審査・運用監視のポイント： 基準改定の方針



- 今回の基準改定により、各要求項目の基本理念のみを基準に記載する形となるが、具体的な対策・手法については解説書に記載を移動する。
- 審査及び運用監視時に対策が不足していると確認できた場合は、従来と同様に指摘や是正要求を行い、必要な対策を講じてもらう。
- 今後、新たな効果的な対策や手法については、必要に応じて、解説書に追記を行い、対策・手法の蓄積を進める。

5. 認定基準の改定と審査・運用監視のポイント： EMAの審査業務のイメージ(案)

現状の基準

EMA側が予め青少年利用環境におけるリスクを想定し、事業者の運用管理体制に必要な対策・手法を限定し要求する基準。

現状の審査

運用管理体制の整備状況に関する確認

- 運用管理を遂行するための役割分担や組織づくりがなされているか？
専門意思決定機関の設置、評価・改善のための体制 等
- 運用管理に必要な基準は定められているか？
自社表現基準・広告掲載基準・投稿対応基準の策定 等
- 基準類の運用ルールや運用管理の実施手順は適切か？
- ユーザーへの周知事項や啓発・教育コンテンツが定められているか？

運用管理の実施状況に関する確認

- Webサイトやアプリ上の提供コンテンツ・広告の状況が、青少年利用に配慮されたものになっているか？
- 投稿を有する場合、投稿対応が適切に実施されているか？
- 運用管理の実施記録を有し、適切に管理されているか？
- Webサイト及びアプリケーションの利用環境が、青少年を前提に適切に配慮されたものになっているか？

改定基準(案)

基準の基本理念に則り、事業者自らが自社の提供するサービスについてリスク分析を行い、その上で運用管理体制に必要な対策・手法を講じることを要求する基準。

基準改定後の審査(案)

追加確認項目

申請Webサイトやアプリについての事業者によるリスク分析を確認

- 申請するWebサイトやアプリ上の提供コンテンツ、広告、機能、及びユーザー投稿について十分なリスク分析がなされているか？
- リスク分析の結果と対応計画は青少年が利用する上で健全な利用環境を整備・維持できるものであるか？

リスク分析を行うにあたって、犯罪被害等を事前に確認している場合は、その点について十分に考慮しているか確認する。

リスク分析の結果が適切に反映され、且つ個別要求項目を充足しているか確認する。

運用管理実施状況とWebサイトやアプリの状況を確認し、懸念が生じている場合は、運用管理体制全般の点検・評価を実施し改善することを求める。

新申請書の追加
リスク確認用の例示集
提供

懸念や不足がある場合は、
従来と変わりなく**指摘、是正**
要求を通知し対応を求める。

是正要求に妥当な対応が
実施されない場合は、不適合
状態となり、認定を付与しない。

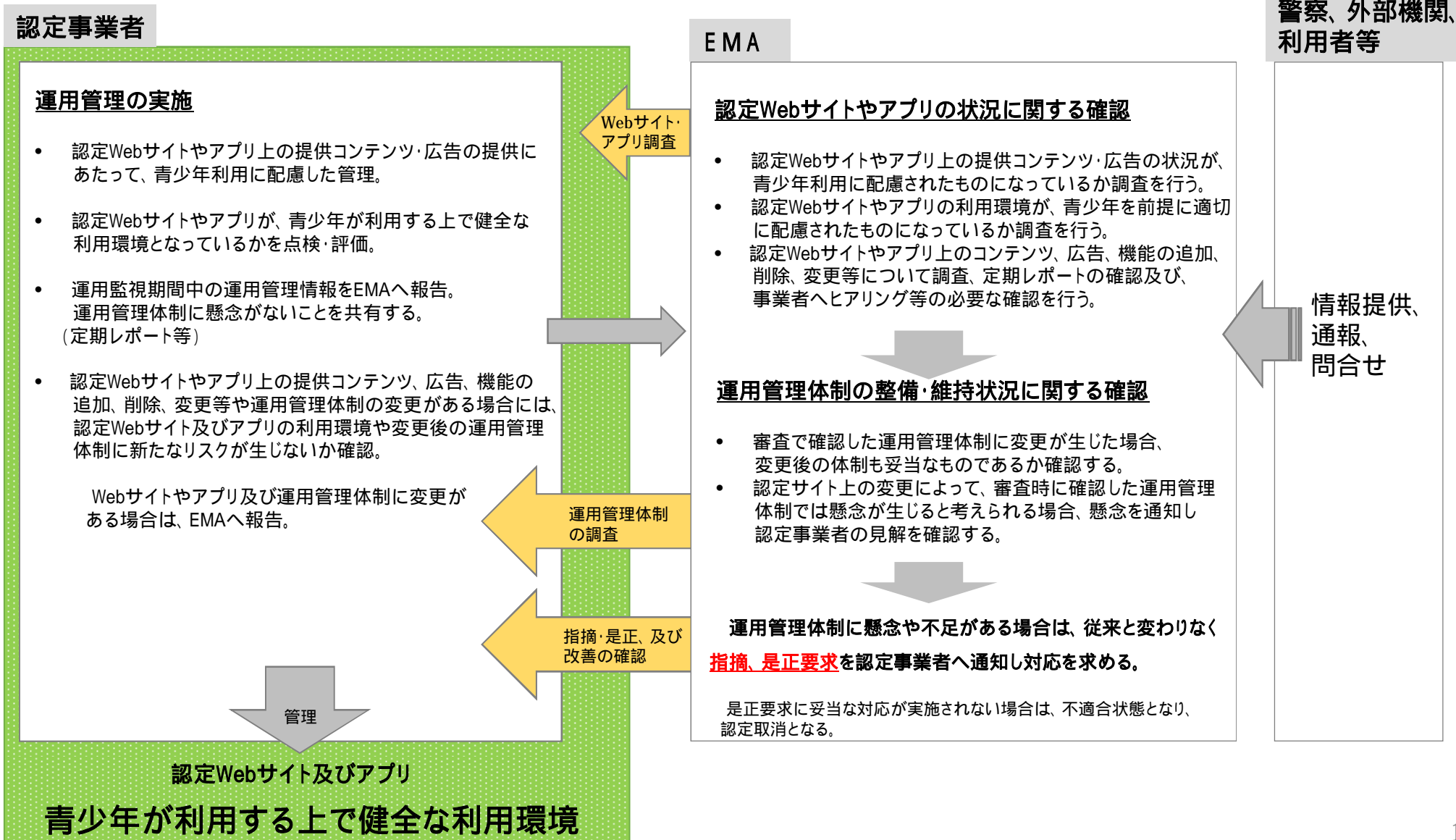
基準改定後も求める
利用環境の水準は
変わらない。

認定

青少年が利用する上で健全な利用環境

5. 認定基準の改定と審査・運用監視のポイント： 運用監視のイメージ(案)

青少年が利用する上で健全な利用環境が整備・維持されることを目的としEMAが実施する運用監視業務における確認内容に変更はない。
EMAは、認定Webサイトやアプリ、及びその運用管理体制について、EMAの運用監視による調査や外部からの情報提供等により問題を確認した場合、都度、認定事業者へ運用管理体制の点検・評価の実施と改善を求め、その要求水準については、従来と変わらない。



モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準 新旧対照表

No.	頁	旧	頁	新	備考
1	P.1	<p>1 本認定基準設定の目的</p> <p>本認定基準は、次の2つを目的として設定する。</p> <p>(1)EMA が策定した本認定基準に適合した運用管理を行うことで、認定を付与した Web サイト及びアプリケーションにおいて、青少年が利用する上で健全な利用環境が整備・維持されること。</p> <p>(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、また認定を付与した Web サイト及びアプリケーションの監視等を行うことで、当該 Web サイト及びアプリケーション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。</p> <p>EMA における審査は、当該 Web サイト及びアプリケーションにおいて、青少年の利用について配慮した運用管理が実施されていることを審査するものであり、認定範囲内のサービス等の内容そのものについて審査するものではない。</p>	P.1	<p>1 本認定基準設定の目的</p> <p>本認定基準は、次の2つを目的として設定する。</p> <p>(1)EMA が策定した本認定基準に適合した運用管理を行うことで、認定を付与した Web サイト及びアプリケーションにおいて、<u>認定基準に適合した運用管理が行われる結果、</u>青少年が利用する上で健全な利用環境が整備・維持されること。</p> <p>(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、また認定を付与した Web サイト及びアプリケーションの監視等を行う<u>とともに</u>ことで、<u>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、認定基準に適切に反映させることにより、認定当該</u>Web サイト及びアプリケーションの運用管理体制の健全性<u>が適切に維持され</u>、青少年がモバイルコンテンツを健全に利用できる環境<u>をつづくる</u>りを目指すこと。</p> <p><u>本認定基準 EMA における審査は、認定を申請する当該</u>Web サイト及びアプリケーションにおいて、青少年の利用について配慮した運用管理<u>体制が整備実施</u>されている<u>かについて</u>ことを審査する<u>ための基準</u>ものであり、<u>認定範囲内の</u>サービス等の内容そのものを<u>について</u>審査する<u>基準</u>ものではない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 記載の修正
2	P.1 ~ P.2	<p>3 本認定基準</p> <p>3-1 本認定基準の構成</p> <p>本認定基準は、「基本方針」、「運用体制」、「ユーザー対応」及び「啓発・教育」の4分野に亘る25件の要求項目で構成する。</p> <p>本認定基準は、すべての申請事業者が充足すべき基本要件項目のほかに、申請する Web サイト及びアプリケーションの様態（投稿機能の有無、第三者（サードパーティ）の提供するサービス等の有無）に応じて必要となるオプション要件項目を含む。基本要件項目及びオプション要件項目は、以下のとおりとする。</p> <p>【基本要件項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> 該当要求項目：要求項目#1、2、3、4、5、6、7、9、16、17、18、23、24 <p>【オプション要件項目】</p> <p>a. 投稿機能を有する場合</p> <ul style="list-style-type: none"> 該当要求項目：要求項目#8、10、11、12、13、14、19、20、21、22、25 	P.1 ~ P.2	<p>3 本認定基準</p> <p>3-1 本認定基準の構成</p> <p>本認定基準は、「基本方針」、「運用体制」、「ユーザー対応」及び「啓発・教育」の4分野に<u>わたる</u>25件の要求項目で構成する。</p> <p>本認定基準は、すべての申請事業者が充足すべき基本要件項目のほかに、申請する Web サイト及びアプリケーションの様態（投稿機能の有無、第三者（サードパーティ）の提供するサービス等の有無）に応じて必要となるオプション要件項目を含む。基本要件項目及びオプション要件項目は、以下のとおりとする。</p> <p>【基本要件項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> 該当要求項目：要求項目#1、2、3、4、5、6、7、9、<u>13</u>、16、17、18、23、24 <p>【オプション要件項目】</p> <p>a. 投稿機能を有する場合</p> <ul style="list-style-type: none"> 該当要求項目：要求項目#8、10、11、12、13、14、19、20、21、22、25 	<ul style="list-style-type: none"> 基準改定に伴う記載の変更

	<p>b. 第三者（サードパーティ）の提供するサービス等を有する場合</p> <p>・ 該当要求項目：要求項目#15</p>	<p>b. 第三者（サードパーティ）の提供するサービス等を有する場合</p> <p>・ 該当要求項目：要求項目#15</p>	
<p>3</p> <p>P.2 ~ P.3</p>	<p>1. 自主的改善のための運用管理プロセスの構築・維持</p> <p>事業者は、健全化に資する運用方針のもと、本基準の全要求項目を満たし、かつ関係法令*1 を遵守するため、「計画」、「実施」、「点検・評価」及び「改善」のプロセスを含む運用管理体制を構築し、維持しなければならない。</p> <p>本運用管理プロセスは、運用管理体制に関する専門の意思決定機関又はそれに相当する会議体の下で構築・維持されなければならない。</p> <p>そのそれぞれの内容は以下のとおりとする。</p> <p>(1) 計画について</p> <ul style="list-style-type: none"> Web サイト及びアプリケーションの特性に応じた運用管理体制を構築し、維持するために具体的な計画を作成し文書化すること。 <p>(2) 実施について</p> <ul style="list-style-type: none"> 立案した計画を実施すること。 本基準を満たす運用管理体制の証跡となる実施記録を作成、管理すること。 <p>(3) 点検・評価について</p> <ul style="list-style-type: none"> 運用管理にかかわる各部署において、以下の点について、業務実施状況の定期的な点検を適切に行うこと。 <ul style="list-style-type: none"> 問合せ対応業務 広告掲載管理業務 コンテンツ管理業務 投稿監視業務（投稿機能を有している場合） 通報対応業務（投稿機能を有している場合） Web サイト及びアプリケーションの状況が青少年利用に配慮された状態であるか否か、以下の点について、定期的な点検を適切に行うこと。 <ul style="list-style-type: none"> 掲載している広告 掲載しているコンテンツ 投稿状況（投稿機能を有している場合） 点検の結果をもとに、運用管理業務並びに Web サイト及びアプリケーションの状況について評価を実施すること。 <p>(4) 改善について</p> <ul style="list-style-type: none"> 評価結果に基づき改善すべき事柄を明確にし、運用管理にかかわる各部署で共有すること。 運用管理業務や Web サイト及びアプリケーションの状況に問題があった場合、問題の原因を究明し、改善策について検討すること。 	<p>P.3 ~ P.4</p> <p>24. 「青少年利用に関する基本的な考え方」に基づいた自主的改善のための運用管理体制プロセスの構築・維持</p> <p>事業者は、<u>自社の「青少年利用に関する基本的な考え方」健全化に資する運用方針のもと、申請する Web サイト及びアプリケーションにおいて想定される青少年利用上のリスクを分析し、その内容に応じた運用管理体制を構築しなければならない。</u></p> <p><u>運用管理体制においては、本基準の全要求項目及びを満たし、かつ関係法令*1 を遵守した状態を維持するため、「計画」に加え、「実施」、「点検・評価」及び「改善」のプロセスが含まれ、運用管理体制を構築し、維持しなければならない。</u></p> <p>本運用管理プロセスは、運用管理体制に関する専門の意思決定機関又はそれに相当する会議体の下で構築・維持されなければならない。</p> <p><u>「計画」、「実施」、「点検・評価」及び「改善」それぞれの内容は以下のとおりとする。</u></p> <p>(1) 計画について</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>リスク分析の結果を踏まえ、</u> Web サイト及びアプリケーションの特性に応じた運用管理体制を構築し、<u>維持すること。</u> <u>構築した運用管理体制を規定するために具体的な計画を作成し文書を作成化すること。</u> <p>(2) 実施について</p> <ul style="list-style-type: none"> 立案した計画<u>された運用管理を確実に</u>実施すること。 本基準を満たす運用管理体制の証跡となる実施記録を作成、管理すること。 <u>問題が発生した場合は、速やかに適切な対応を行うこと。</u> <p>(3) 点検・評価について</p> <ul style="list-style-type: none"> 運用管理にかかわる各部署において、以下を含むの点について、運用管理業務の実施状況の定期的な点検を<u>適切</u>に行うこと。 <ul style="list-style-type: none"> 問合せ対応<u>業務</u> 広告掲載管理<u>業務</u> コンテンツ管理<u>業務</u> 投稿<u>対応</u>監視業務（投稿機能を有している場合） 通報対応<u>業務</u>（投稿機能を有している場合） Web サイト及びアプリケーションの状況が青少年利用に配慮された状態であるか否か、以下の点について、定期的な点検を適切に行うこと。 <ul style="list-style-type: none"> 掲載している広告 掲載しているコンテンツ 投稿状況（投稿機能を有している場合） 	<ul style="list-style-type: none"> 要求項目#、名称の変更 PDCA に関する記載の変更 リスク分析に関する記載の追加

				<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>問題を確認した場合は、原因を特定し、明らかにすること。</u> ・ <u>点検の結果をもとに、運用管理業務並びにWebサイト及びアプリケーションの状況について評価を実施すること。</u> <p>(4) 改善について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 評価結果に基づき改善すべき事柄を明確にし、運用管理にかかわる各部署で共有すること。 ・ 運用管理業務やWebサイト及びアプリケーションの状況に問題があった場合、<u>問題の原因を究明し、改善策について検討すること。</u> 	
4	P.3 ~ P.4	<p>2. 利用規約の存在及び同意</p> <p>事業者は、Webサイト及びアプリケーション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。なお、非会員による投稿等が可能なWebサイト及びアプリケーションの場合には、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。</p>	P.4	<p>32. 利用規約の存在及び同意</p> <p>事業者は、Webサイト及びアプリケーション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<u>求め要する運用を実施し</u>なければならない。なお、非会員による投稿等が可能なWebサイト及びアプリケーションの場合には、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<u>求め要する運用を実施し</u>なければならない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 要求項目#の変更 ・ 記載の修正
5	P.4	<p>3. 健全化に資する運用方針の明示</p> <p>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を、Webサイト及びアプリケーション上に明示しなければならない。</p> <p>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、運用管理体制における重要な4分野である「基本方針」、「運用体制」、「ユーザー対応」及び「啓発・教育」とする。</p> <p>「健全化に資する運用方針」の設置方法・場所は、以下のとおり。</p> <p>(1) Webサイトの場合 EMA認定Webサイト上に、ユーザーが容易に視認することができるような形での設置。</p> <p>(2) アプリケーションの場合 EMA認定Webサイト上又はアプリケーション内のいずれかの場所に、ユーザーが容易に視認することができるような形での設置。</p>	P.2	<p>13. <u>「青少年利用に関する基本的な考え方」健全化に資する運用方針の明示</u></p> <p>事業者は、事業者の代表者<u>が</u>により定められた<u>「青少年利用に関する基本的な考え方」</u>、<u>健全化に資する運用方針</u>を、<u>ユーザーが容易に視認することができるような形でWebサイト及びアプリケーション上に明示</u>しなければならない。</p> <p><u>ここには、3-1に規定する4分野それぞれにおいて認定基準に適合している状態を維持するための考え方が含まれている必要がある。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、運用管理体制における重要な4分野である「基本方針」、「運用体制」、「ユーザー対応」及び「啓発・教育」とする。</u></p> <p>「健全化に資する運用方針」の設置方法・場所は、以下のとおり。</p> <p>(1) Webサイトの場合 EMA認定Webサイト上に、ユーザーが容易に視認することができるような形での設置。</p> <p>(2) アプリケーションの場合 EMA認定Webサイト上又はアプリケーション内のいずれかの場所に、ユーザーが容易に視認することができるような形での設置。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 要求項目#、名称の変更 ・ 基準改定の基本方針（対策・手法を限定するのではなく基本理念を要求事項とする）に基づく記載の変更
6	P.4	<p>4. 運用管理体制に関する専門意思決定機関の設置</p> <p>事業者は、健全化に資する運用管理体制を十分な水準に維持するため、専門の意思決定機関又は会議体を設置し、会合を定期的開催しなければならない。この会合には、運用</p>	P.4	<p>4. 運用管理体制に関する専門意思決定機関<u>及び責任者</u>の設置</p> <p>事業者は、<u>「青少年利用に関する基本的な考え方」に基づいた健全化に資する運用管理体制</u>を十分な水準に維持するため、専門の意思決定機関又は<u>それに相当する</u>会議体を設置</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 要求項目名称の変更 ・ 基準改定の基本方針（対策・手法を限定するのではなく基本理念を要求事項とする）に基づく記

		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）と運用管理業務の最高責任者が原則として参加するものとする。当該運用管理業務の最高責任者は、広告掲載管理業務、コンテンツ管理業務、サイトパトロール業務を統括する者として、EMA に登録しなければならない。		し、 当該運用管理体制の責任者を任命会合を定期的に開催しなければならない。この会合には、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）と運用管理業務の最高責任者が原則として参加するものとする。当該運用管理業務の最高責任者は、広告掲載管理業務、コンテンツ管理業務、サイトパトロール業務を統括する者として、EMA に登録しなければならない。	載の変更
7	P.4 ~ P.5	5. 青少年利用を前提とした利用環境の整備 (略) なお、申請する Web サイト及びアプリケーションが投稿機能を有している場合には、Web サイト及びアプリケーション内での児童誘引行為等を含めたトラブル防止のため、Web サイト及びアプリケーションの状況に応じた十分な監視体制の整備を行わなければならない。また、Web サイト及びアプリケーションの運営において、姓名等の個人情報の公開を前提としている場合には、想定されるリスクについてユーザーに十分に説明するなどの安全確保策を施さなければならない。	P.4	5. 青少年利用を前提とした利用環境の整備 (略) なお、申請する Web サイト及びアプリケーションが投稿機能を有している場合には、Web サイト及びアプリケーション内での児童誘引行為等を含めたトラブル防止のため、Web サイト及びアプリケーションの状況に応じた十分な投稿対応の監視体制の整備を行わなければならない。また、Web サイト及びアプリケーションの運営において、姓名等の個人情報の公開を前提としている場合には、想定されるリスクについてユーザーに十分に説明するなどの安全確保策を施さなければならない。	・ 基準改定に伴う記載の変更
8	P.5 ~ P.6	6. 青少年利用に配慮した自社表現基準 事業者は、自社における認定範囲内のコンテンツの表現の取扱いに関する見解を明記した「自社表現基準綱領」を有し、Web サイト及びアプリケーション上に明示するとともに、認定範囲内のコンテンツが、青少年の健全な育成を著しく阻害するような違法・有害情報に当たるか否かの判断を行うための、Web サイト及びアプリケーションの特性に応じた「自社表現基準」を有していなければならない。 (略) 「自社表現基準綱領」の設置方法・場所は、以下のとおり。 (1) Web サイトの場合 Web サイト上に設置する「健全化に資する運用方針」と同一階層又は「健全化に資する運用方針」の本文中に設置。 (2) アプリケーションの場合 EMA 認定 Web サイト上又はアプリケーション内のいずれかの場所に、ユーザーが容易に視認することができるような形で設置。	P.5 ~ P.6	6. 青少年利用に配慮した自社表現基準 事業者は、 自社における認定範囲内のコンテンツの表現の取扱いに関する見解を明記した「自社表現基準綱領」を有し、Web サイト及びアプリケーション上に明示するとともに、 認定範囲内のコンテンツが、青少年の健全な育成を著しく阻害するような違法・有害情報に当たるか否かの判断を行うための、Web サイト及びアプリケーションの特性に応じた 自社が提供するコンテンツの表現の取扱いに関する基準（以下「自社表現基準」という。） を有していなければならない。 (略) 「自社表現基準綱領」の設置方法・場所は、以下のとおり。 (1) Web サイトの場合 Web サイト上に設置する「健全化に資する運用方針」と同一階層又は「健全化に資する運用方針」の本文中に設置。 (2) アプリケーションの場合 EMA 認定 Web サイト上又はアプリケーション内のいずれかの場所に、ユーザーが容易に視認することができるような形で設置。	・ 基準改定の基本方針（対策・手法を限定するのではなく基本理念を要求事項とする）に基づく記載の変更
9	P.11	<u>運用体制（要求項目#9 から#15 まで）</u>	P.10	運用体制（要求項目#9 から#165まで）	・ 基準改定に伴う記載の変更
10	P.11	9. ノウハウ共有制度の実施	P.10	9. ノウハウ共有制度の実施	・ 要求項目名称の変更

		(略)		(略)	
11	P.11	10. 投稿ログの保存【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】 事業者は、Web サイト及びアプリケーションに関する投稿ログを、ユーザーに周知の上、3ヶ月以上の間、保存する運用を行わなければならない。	P.10	10. 投稿ログの保存【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】 事業者は、 Web サイト及びアプリケーションに関する 投稿ログを、ユーザーに周知の上、3ヶ月間以上の間、保存する運用を行わなければならない。	・ 記載の修正
12	P.11	11. 目視・システム抽出等によるユーザー投稿等の監視と問合せ・通報対応の実施【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】 事業者は、ユーザー（会員・非会員）による Web サイト及びアプリケーション内で公開される投稿等について、常時、目視・システム抽出確認等の監視を実施し、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、実施しなければならない。 (略)	P.11	11. 目視・システム抽出等によるユーザー投稿等 の監視と問合せ・通報対応の実施【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】 事業者は、ユーザー（会員・非会員）による Web サイト及びアプリケーション内で公開される投稿等について、 <u>青少年の利用上のリスクが最小化されるよう、常時、目視・システム抽出確認等の監視若しくはその他の手法等により、Web サイト及びアプリケーションの特性に応じた十分な対策を講じなければならない。また実施し、規約違反投稿等への</u> について必要な対応（削除、注意・警告、経過確認等）を行うとともに <u>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、実施しなければならない。</u> (略)	・ 要求項目名称の変更 ・ 基準改定の基本方針（対策・手法を限定するのではなく基本理念を要求事項とする）に基づく記載の変更 ・ リスク分析に関する記載の追加
13	P.11～ P.12	12. サイトパトロール体制の構築・維持【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】 事業者は、十分な規模のサイトパトロール要員をもつ運用管理体制を構築・維持しなければならない。 (1) 必要なサイトパトロール 事業者は、能動的に行う監視業務（目視・システム抽出等による投稿監視）と受動的に行う問合せ・通報対応業務（ユーザーからの問合せ・通報対応、外部関係者からのトラブル相談対応等）の双方を適切に実施しなければならない。 (2) サイトパトロールの実施時間帯 Web サイト及びアプリケーションのサービスにユーザーがアクセス可能な時間帯において常時サイトパトロールを行うものとする。 (3) 監視、問合せ・通報対応を業務委託している場合の考え方 事業者がサイトパトロール業務の一部又は全部を委託している場合、当該委託業務についても、自らがなしている場合と同様に必要なサイトパトロール体制の確認を行うものとする。	P.11	12. 投稿に関する運用管理 サイトパトロール体制の構築・維持【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】 事業者は、 <u>投稿に関する運用管理を実施するための十分な規模のサイトパトロール要員をもつ運用管理体制を構築・維持しなければならない。</u> (1) 必要なサイトパトロール 事業者は、能動的に行う監視業務（目視・システム抽出等による投稿監視）と受動的に行う問合せ・通報対応業務（ユーザーからの問合せ・通報対応、外部関係者からのトラブル相談対応等）の双方を適切に実施しなければならない。 (2) サイトパトロールの実施時間帯 Web サイト及びアプリケーションのサービスにユーザーがアクセス可能な時間帯において常時サイトパトロールを行うものとする。 (3) 監視、問合せ・通報対応を業務委託している場合の考え方 事業者がサイトパトロール業務の一部又は全部を委託している場合、当該委託業務についても、自らがなしている場合と同様に必要なサイトパトロール体制の確認を行うものとする。	・ 要求項目名称の変更 ・ 基準改定の基本方針（対策・手法を限定するのではなく基本理念を要求事項とする）に基づく記載の変更
14	P.12	13. サイトパトロール体制における管理者の配置割合【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】		13. サイトパトロール体制における管理者の配置割合【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】	・ 基準改定の基本方針（対策・手法を限定するのではなく基本理

		<p>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 名任命しなければならない。</p> <p>なお、「サイトパトロール最高責任者」及び「サイトパトロール主任者」については、EMA に登録しなければならない。</p>		<p>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 名任命しなければならない。</p> <p>なお、「サイトパトロール最高責任者」及び「サイトパトロール主任者」については、EMA に登録しなければならない。</p>	念を要求事項とする) 基づく要求項目の削除
15	P.12	<p>14. 緊急を要する投稿への対応【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】</p> <p>事業者は、個人の生命・身体・自由が侵害されるおそれがあ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可及的速やかに投稿削除、関係外部機関への連絡、その他必要な対処を行い得る体制を整備しなければならない。</p>	P.11	<p>14. 緊急を要する投稿への対応【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】</p> <p>事業者は、個人の生命・身体・自由が侵害されるおそれがあ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可及的速やかに投稿削除、関係外部機関への連絡、その他必要な対処を行い得る体制を整備しなければならない。</p>	・ 基準改定に伴う記載の変更
16	P.12	<p>15. 第三者(サードパーティ)の提供するサービス等に関する管理【オプション要求項目：b. 第三者(サードパーティ)の提供するサービス等を有する場合】</p> <p>事業者の申請する Web サイト及びアプリケーションにおいて、第三者(サードパーティ)がサービスを提供している場合、当該 Web サイト及びアプリケーションの運用管理にあたり、事業者は、本認定基準設定の目的の範囲において、当該第三者(サードパーティ)により提供されるサービス及び当該サービスに関する運用管理体制についても、必要とされる要求項目を満たすよう適切に管理しなくてはならない。</p>	P.12	<p>15. 第三者(サードパーティ)の提供するサービス等に関する管理【オプション要求項目：b. 第三者(サードパーティ)の提供するサービス等を有する場合】</p> <p>事業者の申請する Web サイト及びアプリケーションにおいて、第三者(サードパーティ)がサービスを提供している場合、当該 Web サイト及びアプリケーションの運用管理にあたり、事業者は、本認定基準設定の目的の範囲において、当該第三者(サードパーティ)により提供されるサービス及び当該サービスに関する運用管理体制についても、<u>青少年の利用上のリスクが最小化されるよう</u>、必要とされる要求項目を満たす <u>ためによう適切に管理を</u>しなくてはならない。</p>	・ リスク分析に関する記載の追加
17			P.12	<p><u>16. アプリケーションにおける青少年保護対策</u></p> <p><u>事業者の申請するアプリケーションにおいて、認定(申請)対象範囲外の Web サイト等への遷移が生じる場合、当該 Web サイト等への遷移にともない青少年保護に欠けることにならないよう、対策を講じなければならない。</u></p>	・ アプリ内 Web ブラウザへの対応に関する要求項目の追加
18	P.13	<u>ユーザー対応(要求項目#16 から#22 まで)</u>	P.12	<u>ユーザー対応(要求項目#176 から#22 まで)</u>	・ 基準改定に伴う記載の変更
19	P.13	<p>16. 問合せ対応窓口の設置</p> <p>事業者は、問合せを受け付ける窓口(ユーザーからの問合せに加え、教育機関・警察等からの問合せにも対応するもの)を設置しなければならない。</p>	P.12	<p>176. 問合せ対応窓口の設置</p> <p>事業者は、<u>ユーザーが常時利用可能な</u>問合せを受け付ける窓口(ユーザーからの問合せに加え、教育機関・警察等からの問合せにも対応するもの)を設置しなければならない。</p>	・ 要求項目#の変更 ・ 基準改定に伴う記載の変更
20	P.13	17. 問合せ・通報対応手順	P.11	137 . 問合せ・通報対応手順	・ 要求項目#の変更

		(略)		(略)	
21	P.14	<p>19. 通報窓口の設置【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】</p> <p>事業者は、投稿に起因するユーザー間のトラブルや不適切投稿等の早期認知のため、通報ボタン・通報窓口等を Web サイト及びアプリケーション上の適切な場所に設置しなければならない。</p>	P.13	<p>19. 通報窓口の設置【オプション要求項目：a. 投稿機能を有する場合】</p> <p>事業者は、投稿に起因するユーザー間のトラブルや不適切投稿等の早期認知のため、<u>ユーザーが常時利用可能な</u>通報ボタン・通報窓口等を Web サイト及びアプリケーション上の適切な場所に設置しなければならない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 基準改定に伴う記載の変更
22	P.15 ~ P.16	<p>24. 啓発・教育コンテンツの設置</p> <p>事業者は、サービスの利用法に関する啓発・教育コンテンツを、Web サイト及びアプリケーション上の適切な場所へ設置しなければならない。</p> <p>前項のコンテンツは、EMA 啓発・教育プログラム部会にて承認若しくは策定されたコンテンツ(以下「モデルコンテンツ」という。)又は EMA 審査・運用監視委員会の承認を得てこれをカスタマイズしたものとし、EMA 啓発・教育プログラム部会が「モデルコンテンツ」を追加・更新し、EMA がこれを事業者に通知したときは、当該事業者は可及的速やかに更新を反映するものとする。</p> <p><u>設置方法</u></p> <p>事業者は、啓発・教育の観点から多数のユーザーが閲覧できることを目的として、「モデルコンテンツ」をリンク等の方法により設置するものとする。リンクにより設置を行う場合は、次のいずれかの方法を選択して設置する必要がある。</p> <p>(1) 同一ページに「モデルコンテンツ」のタイトルを併記してリンクを設置。 (2) 「モデルコンテンツ」専用のブリッジページを設けて、当該ブリッジページに「モデルコンテンツ」のタイトルを併記してリンクを設置。</p> <p><u>設置場所</u></p> <p>「モデルコンテンツ」の設置場所は、以下のとおり。</p> <p>(1) Web サイトの場合</p> <p>Web サイトの TOP ページからユーザーが簡単に視認できる場所及び 次のいずれかの場所の、合計 2 箇所以上に設置。</p> <ul style="list-style-type: none"> ユーザーの閲覧表示回数が多い場所。 会員登録など初心者が利用する機会が多い場所。 啓発・教育関連のメニューを集約して提供する場所。 確認メールやメールマガジンなど、ユーザーに認識しやすい方法により導かれる場所。 その他、EMA が適切と判断する場所。 <p>(2) アプリケーションの場合</p> <p>ユーザーが容易に視認することができるような形で設置。</p>	P.14	<p>24. 啓発・教育コンテンツの設置</p> <p>事業者は、サービスの利用法に関する啓発・教育コンテンツを、Web サイト及びアプリケーション上の適切な場所へ設置しなければならない。</p> <p>前項のコンテンツは、EMA 啓発・教育プログラム部会にて承認若しくは策定されたコンテンツ(以下「モデルコンテンツ」という。)又は事業者自らが策定したコンテンツとする。EMA 審査・運用監視委員会の承認を得てこれをカスタマイズしたものとし、EMA 啓発・教育プログラム部会が「モデルコンテンツ」を追加・更新し、EMA がこれを事業者に通知したときは、当該事業者は可及的速やかに更新を反映するものとする。</p> <p><u>設置方法</u></p> <p>事業者は、啓発・教育の観点から多数のユーザーが閲覧できることを目的として、「モデルコンテンツ」をリンク等の方法により設置するものとする。リンクにより設置を行う場合は、次のいずれかの方法を選択して設置する必要がある。</p> <p>(1) 同一ページに「モデルコンテンツ」のタイトルを併記してリンクを設置。 (2) 「モデルコンテンツ」専用のブリッジページを設けて、当該ブリッジページに「モデルコンテンツ」のタイトルを併記してリンクを設置。</p> <p><u>設置場所</u></p> <p>「モデルコンテンツ」の設置場所は、以下のとおり。</p> <p>(1) Web サイトの場合</p> <p>Web サイトの TOP ページからユーザーが簡単に視認できる場所及び 次のいずれかの場所の、合計 2 箇所以上に設置。</p> <ul style="list-style-type: none"> ユーザーの閲覧表示回数が多い場所。 会員登録など初心者が利用する機会が多い場所。 啓発・教育関連のメニューを集約して提供する場所。 確認メールやメールマガジンなど、ユーザーに認識しやすい方法により導かれる場所。 その他、EMA が適切と判断する場所。 <p>(2) アプリケーションの場合</p> <p>ユーザーが容易に視認することができるような形で設置。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 基準改定の基本方針(対策・手法を限定するのではなく基本理念を要求事項とする)に基づく記載の変更

モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準 解説書 新旧対照表

No.	頁	旧	頁	新	備考
1	P.1	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（本認定基準の目的）》</p> <p>1「1 本認定基準設定の目的」について</p> <p>EMA は、認定基準「1 本認定基準の目的」で定めた目的を達成するために設定した認定基準の要求 25 項目に基づき、申請する Web サイト及びアプリケーションの運用管理体制が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 Web サイト及びアプリケーションに対して認定を付与する。認定後は、十分な運用管理体制が維持されているか定期的に監視を実施し、是正処置・認定取消等の適切な対処を行うことで、認定の実効性を維持する。</p> <p>ただし、EMA は、認定した Web サイト及びアプリケーションを運営する事業者並びに認定範囲内におけるユーザーの作為・不作為について責任を負うものではない。</p> <p>また認定基準は、EMA が実施する運用管理体制認定制度の審査基準であり、その他の業界における基準となることを想定したものではない。</p>	P.1	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（本認定基準の目的）》</p> <p>1「1 本認定基準設定の目的」について</p> <p>EMA は、認定基準「1 本認定基準設定の目的」で定めた目的を達成するために設定した認定基準の要求 25 項目に基づき、申請する Web サイト及びアプリケーションの運用管理体制が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 Web サイト及びアプリケーションに対して認定を付与する。認定後は、十分な運用管理体制が維持されているか定期的に監視を実施し、是正処置・認定取消等の適切な対処を行うことで、認定の実効性を維持する。</p> <p>ただし、EMA は、認定した Web サイト及びアプリケーションを運営する事業者並びに認定範囲内におけるユーザーの作為・不作為の結果について責任を負うものではない。</p> <p>また認定基準は、EMA が実施する運用管理体制認定制度の審査基準であり、その他の業界における基準となることを想定したものではない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 記載の修正
2	P.2～ P.3	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（本認定基準）》</p> <p>2「3 本認定基準」について</p> <p>「3-1 本認定基準の構成」について</p> <p>認定基準は、青少年の利用を前提とした Web サイト及びアプリケーションの運用管理体制構築のために欠かせない、4 分野に亘る 25 件の要求項目から構成される。</p> <p>以下に図示するように、Web サイト及びアプリケーションの運用管理体制における重要な要素を「基本方針」、「運用体制」、「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、運用管理体制を評価する。</p> <p>なお、審査の手順詳細については、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る。</p>	P.2～ P.3	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（本認定基準）》</p> <p>2「3 本認定基準」について</p> <p>「3-1 本認定基準の構成」について</p> <p>認定基準は、青少年の利用を前提とした Web サイト及びアプリケーションの運用管理体制構築のために欠かせない、4 分野にわたる 25 件の要求項目から構成される。</p> <p>以下に図示するように、Web サイト及びアプリケーションの運用管理体制における重要な要素を「基本方針」、「運用体制」、「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、運用管理体制を評価する。</p> <p>なお、審査の手順詳細については、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る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> リスク分析に関する記載の追加 基準改定に伴う記載の変更

	<p>認定基準は、基本要件項目とオプション要件項目とに分けられる。</p> <p>基本要件項目とは、青少年が Web サイトやアプリケーションを利用する上で、健全な利用環境を整備・維持するために必要となる、基本的な要件項目を設定しているもので、申請する Web サイト及びアプリケーションの様態にかかわらず、事業者は、基本要件項目をすべて充足する必要がある。</p> <p>オプション要件項目とは、a. 投稿機能を有する場合、b. 第三者（サードパーティ）の提供するサービス等を有する場合、そのそれぞれに該当する場合の運用管理体制として、それぞれに要求されるものである。</p> <p>a. 投稿機能を有する場合とは、申請する Web サイト及びアプリケーションが、そのサービス内にユーザー間のコミュニケーション機能を有している場合をいう。投稿機能を有する場合には、事業者によるサイトパトロール（監視、問合せ・通報対応）体制について定める、要件項目#8、10、11、12、13、14、19、20、21、22、25を充足する必要がある。</p> <p>Web サイト及びアプリケーションの健全性維持に資する運用管理体制を構築するには、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受動的なサイトパトロールにとどまらず、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る。</p> <p>また、事業者により能動的になされる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）に区分される。</p> <p>本オプション要件項目は、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ているものである。</p> <p>（略）</p>	 <p>事業者の運用管理体制</p> <p>①計画</p> <p>②実施</p> <p>③評価</p> <p>④改善</p> <p>EMAの審査及び運用監視</p> <p>・基本方針 (青少年利用に配慮した基本的な運用管理方針・計画)</p> <p>・運用体制 (自社表現基準、広告掲載基準、投稿対応基準等を用いた運用管理を実施するために必要となる体制の構築、ノウハウ共有制度の実施)</p> <p>・ユーザー対応 (問合せやフレームを受け付ける対応窓口の設置、外部関係機関の照会対応)</p> <p>・啓発・教育 (啓発・教育コンテンツ等の設置)</p>	<p>認定基準は、基本要件項目とオプション要件項目とに分けられる。</p> <p>基本要件項目とは、青少年が Web サイトやアプリケーションを利用する上で、健全な利用環境を整備・維持するために必要となる、基本的な要件項目を設定しているもので、申請する Web サイト及びアプリケーションの様態にかかわらず、事業者は、基本要件項目をすべて充足する必要がある。</p> <p>オプション要件項目とは、a. 投稿機能を有する場合、b. 第三者（サードパーティ）の提供するサービス等を有する場合、そのそれぞれに該当する場合の運用管理体制として、それぞれに要求されるものである。</p> <p>a. 投稿機能を有する場合とは、申請する Web サイト及びアプリケーションが、そのサービス内にユーザー間のコミュニケーション機能を有している場合をいう。投稿機能を有する場合には、事業者による 投稿サイトパトロール（監視、問合せ・通報対応を行うための）体制について定める、要件項目#8、10、11、12、13、14、19、20、21、22、25を充足する必要がある。</p> <p>Web サイト及びアプリケーションの健全性維持に資する運用管理体制を構築するには、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 適切な対応が受動的なサイトパトロールにとどまらず、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られている。</p> <p>また、事業者により能動的になされる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）に区分される。</p> <p>本オプション要件項目は、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ているものである。</p> <p>（略）</p>
3	<p>P.4</p> <p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（要件項目#1）》</p> <p>3「要件項目#1 自主的改善のための運用管理プロセスの構築・維持」について</p> <p>目的</p> <p>本要件項目は、事業者が認定基準を満たし、かつ関係法令を遵守する運用管理体制を構</p>	<p>P.5</p> <p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（要件項目#24）》</p> <p>43「要件項目#24 「青少年利用に関する基本的な考え方」に基づいた自主的改善のための運用管理体制プロセスの構築・維持」について</p> <p>目的</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 項番の変更 ・ 要件項目#、名称の変更 ・ リスク分析に関する記載の追加 ・ 基準改定に伴う記載の変更

		<p>築し、維持するために必要な運用管理プロセスについて提示するものである。</p> <p><u>解説</u></p> <p>・運用管理プロセス</p> <p>事業者の運用管理対象となる Web サイト及びアプリケーションの運用管理においては、「計画」、「実施」、「点検・評価」及び「改善」の運用管理プロセスを含む必要がある。</p>	<p>本要求項目は、事業者が行う <u>Web サイト及びアプリケーションについてのリスク分析と</u>、認定基準を満たし、かつ関係法令を遵守する運用管理体制を構築し、維持するために必要な運用管理プロセスについて提示するものである。</p> <p><u>解説</u></p> <p><u>(1) リスク分析について</u></p> <p><u>事業者は、申請する Web サイト及びアプリケーションについて、内容や機能等の特性の評価と利用状況の確認を行い、青少年の利用上のリスクを予測し、特定したリスクを可能な限り最小化する対策を講じる必要がある。リスク分析に関する内容は以下のとおりとする。</u></p> <p><u>リスクの特定</u></p> <p><u>申請する Web サイト及びアプリケーションについて、青少年の利用上のリスクを、具体的に列挙すること。なお、以下の要求項目が示すリスクも十分に勘案すること。</u></p> <p><u>・機能：要求項目#5、#16</u></p> <p><u>・コンテンツ：要求項目#6</u></p> <p><u>・広告：要求項目#7</u></p> <p><u>・投稿：要求項目#8</u></p> <p><u>リスクの評価</u></p> <p><u>で特定したリスクそれぞれについて、重大性及び蓋然性の観点から評価すること。</u></p> <p><u>リスク対策の検討</u></p> <p><u>リスク評価の結果に対応した具体的な対策を検討すること。</u></p> <p><u>(2) 運用管理プロセスについて</u></p> <p>事業者の運用管理対象となる Web サイト及びアプリケーションの運用管理においては、「計画」、「実施」、「点検・評価」及び「改善」の運用管理プロセスを含む必要がある。</p>		
4	P.5	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（要求項目#3）》</p> <p>4「要求項目#3 健全化に資する運用方針の明示」について</p> <p><u>目的</u></p>	P.4	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（要求項目#13）》</p> <p>34「要求項目#13 <u>「青少年利用に関する基本的な考え方」健全化に資する運用方針の明示</u>」について</p> <p><u>目的</u></p> <p><u>「青少年利用に関する基本的な考え方」に本要求項目について、事業者が健全化に資す</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 項番の変更 ・ 要求項目#、名称の変更 ・ 基準改定の基本方針（対策・手法を限定するのではなく基本理念を要求事項とする）基づく、解説書への具体的な対策・手法の移動

本要求項目について、事業者が健全化に資する運用方針を公開する際の記載様式を以下に示す。認定基準の4分野にわたる要求項目を充足していることを、以下の体裁に従い、かつ細部に各事業者独自の方針を盛り込みつつ表現することを求める。

健全化に資する運用方針

株式会社（以下「当社」という。）は、[Web サイト名]（以下「本サイト」という。）の運営に当たり、青少年の主体性を確保しつつ違法・有害情報から保護することの重要性を認識するとともに、本サイトが第三者機関である一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構（略称・EMA）により個別分野ごとに定められる健全な運営管理体制等の基準に適合している状態を維持すべく、次のとおり健全化に資する運用方針を定めております。

1. 基本方針に関して
 当社は、本サイトの健全性維持のため、青少年利用を前提として当社が適切と考える利用規約を制定し、会員登録時には利用規約に同意を頂いております。また、青少年ユーザーが本サイトを利用することに配慮した「自社表現基準」、「広告掲載基準」、「投稿対応基準」を当社内部で定めております。
2. 運用体制に関して
 当社は、本サイトの健全性維持のため、運用体制において、当社が適切と考える手法・自社表現基準、広告掲載基準、投稿対応基準・規模・組織体制・緊急対応手順・教育研修制度・ノウハウ共有制度を設定しております。また、ユーザーによる投稿等に対してサイトパトロールを[常時/毎日]実施しております。
3. ユーザー対応に関して
 当社は、本サイトの健全性維持のため、問合せ対応窓口（外部からの問い合わせ対応を含む。）及び本サイト内での通報制度を設置し、当社が適切と考える手順等を定めて対応しております。また、利用規約違反行為を行うユーザーに対し、退会処分を含むペナルティ制度等を設けております。
4. 啓発・教育に関して
 当社は、本サイトにおいてユーザー向けに禁止事項を明示するとともに、FAQを整備、適切な場所において公開しております。また、ユーザー向け啓発・教育コンテンツの設置や、サイト上での個人情報の記載について注意喚起することにより、ユーザーの皆様へ健全なサービス利用を促す取組を行っております。

年 月 日

株式会社
代表取締役

下記は、申請対象がWebサイトで、かつ投稿機能を有している場合の記載例。

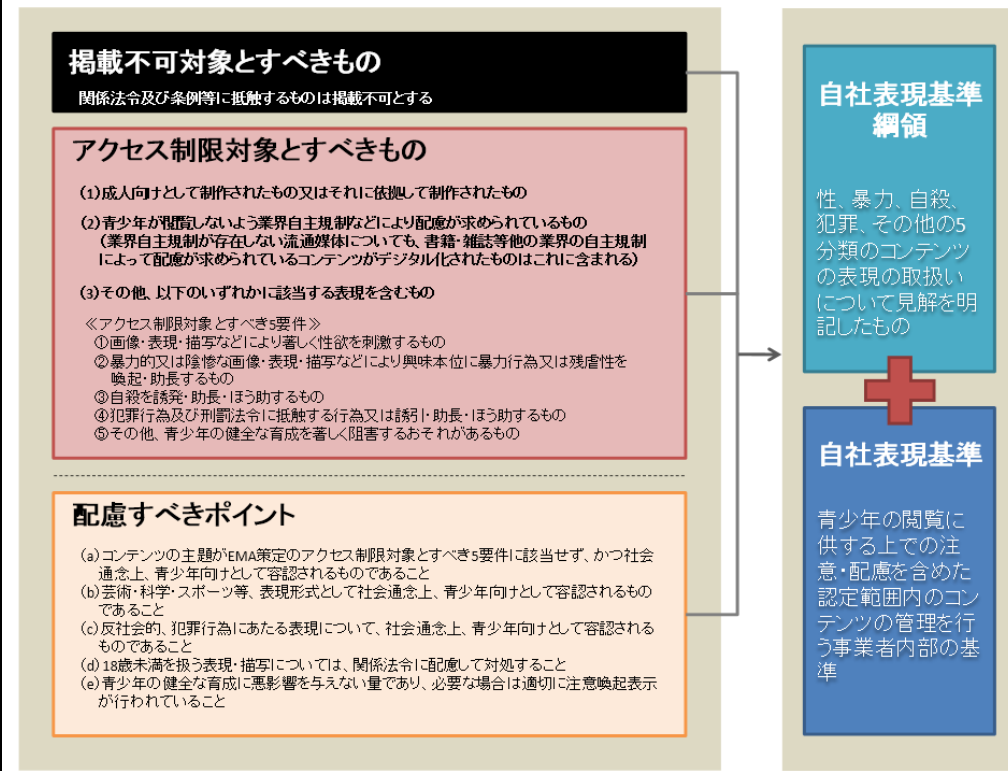
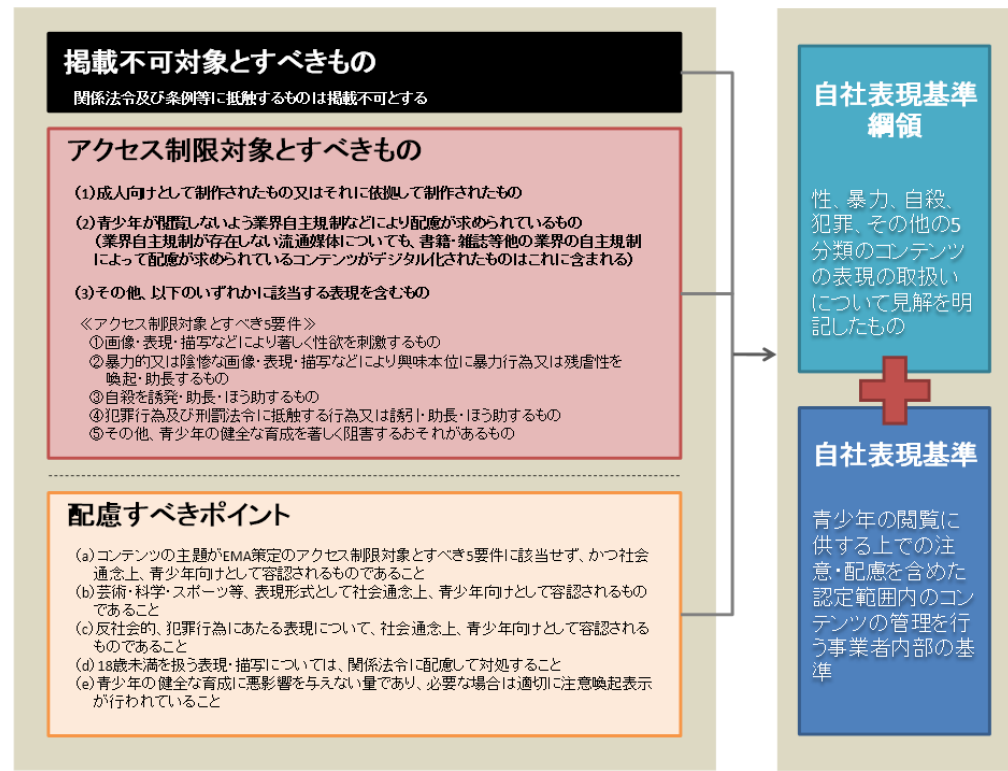
~~る運用方針を公開する際の記載されるべき事項の例様式を以下に示す。認定基準の4分野にわたる要求項目を充足していることを、以下の体裁に従い、かつ細部に各事業者独自の方針を盛り込みつつ表現することを求める。~~

~~なお、以下は代表的な記載事項であり、これに限られるものではない。認定を申請するWebサイト又はアプリケーションの特性に照らし、自社の方針が明確に記載されていることを求める。~~

- ・ 4分野それぞれにおいて認定基準に適合している状態を維持するための考え方
 1. 基本方針（青少年利用に配慮した基本的な運用管理方針・計画）
 2. 運用体制（自社表現基準、広告掲載基準、投稿対応基準等を用いた運用管理を実施するために必要となる体制の構築、ノウハウ共有制度の実施）
 3. ユーザー対応（問合せやクレームを受付ける対応窓口の設置、外部関係機関の照会対応）
 4. 啓発・教育（啓発・教育コンテンツ等の設置）
- ・ 青少年のモバイルインターネット利用の有用性とリスクに対する考え方
- ・ 青少年の表現の自由や知る権利に対する考え方
- ・ 青少年がモバイルインターネットを通じて行うコミュニケーションに対する考え方
- ・ 青少年の心身の健全な発達とモバイルインターネット利用に対する考え方
- ・ 青少年のモバイルインターネット利用と保護者の役割に対する考え方
- ・ 青少年の犯罪被害に対する考え方
- ・ 青少年のプライバシーに対する考え方

				<p style="text-align: center;"><u>健全化に資する運用方針</u></p> <p>株式会社 (以下「当社」という。)は、[Web サイト名](以下「本サイト」という。)の運営に当たり、青少年の主体性を確保しつつ違法・有害情報から保護することの重要性を認識するとともに、本サイトが第三者機関である一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構(略称・EMA)により個別分野ごとに定められる健全な運営管理体制等の基準に適合している状態を維持すべく、次のとおり健全化に資する運用方針を定めております。</p> <p>5. 基本方針に関して 当社は、本サイトの健全性維持のため、青少年利用を前提として当社が適切と考える利用規約を制定し、会員登録時には利用規約に同意を頂いております。また、青少年ユーザーが本サイトを利用することに配慮した「自社表現基準」、「広告掲載基準」、「投稿対応基準」を当社内部で定めております。</p> <p>6. 運用体制に関して 当社は、本サイトの健全性維持のため、運用体制において、当社が適切と考える手法・自社表現基準、広告掲載基準、投稿対応基準・規模・組織体制・緊急対応手順・教育研修制度・ノウハウ共有制度を設定しております。また、ユーザーによる投稿等に対してサイトパトロールを[常時/毎日]実施しております。</p> <p>7. ユーザー対応に関して 当社は、本サイトの健全性維持のため、問合せ対応窓口(外部からの問い合わせ対応を含む。)及び本サイト内での通報制度を設置し、当社が適切と考える手順等を定めて対応しております。また、利用規約違反行為等を行うユーザーに対し、退会処分を含むペナルティ制度等を設けております。</p> <p>8. 啓発・教育に関して 当社は、本サイトにおいてユーザー向けに禁止事項を明示するとともに、FAQを整備、適切な場所において公開しております。また、ユーザー向け啓発・教育コンテンツの設置や、サイト上での個人情報の記載について注意喚起することにより、ユーザーの皆様へ健全なサービス利用を広める取組を行っております。</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p> <p style="text-align: right;">株式会社 代表取締役</p> <p style="color: red;">—下記は、申請対象がWebサイトで、かつ投稿機能を有している場合の記載例。—</p>	
5	P.6	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書(要求項目#4)》</p> <p>5「要求項目#4 運用管理体制に関する専門意思決定機関の設置」について</p> <p><u>解説</u> 運用管理体制に関する専門意思決定機関は、運用管理業務を管掌する役員等と運用管理業務の最高責任者を兼務し、ひとりでその任にあたることもできる。なお、運用管理業務の最高責任者に変更が生じた場合は、EMAに変更申請を行う必要がある。</p>		<p style="color: red;">—《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書(要求項目#4)》—</p> <p style="color: red;">5「要求項目#4 運用管理体制に関する専門意思決定機関の設置」について</p> <p style="color: red;"><u>解説</u> 運用管理体制に関する専門意思決定機関は、運用管理業務を管掌する役員等と運用管理業務の最高責任者を兼務し、ひとりでその任にあたることもできる。なお、運用管理業務の最高責任者に変更が生じた場合は、EMAに変更申請を行う必要がある。—</p>	<ul style="list-style-type: none"> 基準改定に伴う記載の削除
6	P.7	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書(要求項目#5)》</p> <p>6「要求項目#5 青少年利用を前提とした利用環境の整備」について</p> <p>(略)</p> <p>(2) 児童誘引行為等のトラブル防止対策の実施 (プロフィール検索やWebサイト及びアプリケーション内メッセージ機能等の機能制限又はメッセージを含む投稿に対する十分な監視体制の整備)</p> <p>事業者は、Webサイト及びアプリケーションの運営において、児童誘引行為等のトラブルを防止し、青少年の犯罪被害ができるだけ少なくなるように努めなければなら</p>	P.6 ~ P.7	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書(要求項目#5)》</p> <p style="color: red;">56「要求項目#5 青少年利用を前提とした利用環境の整備」について</p> <p>(略)</p> <p>(2) 児童誘引行為等のトラブル防止対策の実施 (プロフィール検索やWebサイト及びアプリケーション内メッセージ機能等の機能制限又はメッセージを含む投稿に対する十分な監視体制の整備)</p> <p>事業者は、Webサイト及びアプリケーションの運営において、児童誘引行為等のトラブルを防止し、青少年の犯罪被害ができるだけ少なくなるように努めなければなら</p>	<ul style="list-style-type: none"> 項番の変更 記載の修正 基準改定に伴う記載の変更

		<p>ない。検索を含むプロフィール機能や Web サイト及びアプリケーション内のユーザー間のメッセージ機能等の関連機能の利用制限やメッセージを含む投稿に対する重点的な監視体制、外部サイト及びアプリケーションへの誘引行為の制限を整備することにより、必要かつ十分な抑止 / 防止対策を柔軟に実施できるよう措置を講じなければならない。その際には、多様な表現活動が行えるインターネットの特性に配慮しつつ、規模、サービス形態・機能、ユーザーの利用状況に応じた対策を常時講じるとともに、Web サイト及びアプリケーションを利用するユーザーの年齢情報等を活用した方法を用いる場合は、ユーザーのプライバシーが保護されるよう十分な注意を払うと同時に、ユーザーの年齢情報の真正性を考慮し、青少年の犯罪被害防止の実効性を高めるよう努める必要がある。</p> <p>なお、Web サイト及びアプリケーションを通じてユーザー間で送受信されるメッセージ等を監視する場合には、要求項目#11 を参照のこと。</p> <p>(略)</p>		<p>ない。検索を含むプロフィール機能や Web サイト及びアプリケーション内のユーザー間のメッセージ機能等の関連機能の利用制限やメッセージを含む投稿に対する重点的な監視体制、外部サイト及びアプリケーションへの誘引行為の制限等を整備することにより、必要かつ十分な抑止 / 防止対策を柔軟に実施できるよう措置を講じなければならない。その際には、多様な表現活動が行えるインターネットの特性に配慮しつつ、規模、サービス形態・機能、ユーザーの利用状況に応じた対策を常時講じるとともに、Web サイト及びアプリケーションを利用するユーザーの年齢情報等を活用した方法を用いる場合は、ユーザーのプライバシーが保護されるよう十分な注意を払うと同時に、ユーザーの年齢情報の真正性を考慮し、青少年の犯罪被害防止の実効性を高めるよう努める必要がある。</p> <p>なお、Web サイト及びアプリケーションを通じてユーザー間で送受信されるメッセージ等を監視する場合には、要求項目#11 を参照のこと。</p> <p>(略)</p>	
7	P.9～ P.10	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（要求項目#6）》</p> <p>7「要求項目#6 青少年利用に配慮した自社表現基準」について</p> <p>目的</p> <p>本要求項目は、認定範囲内のユーザーに青少年が相当割合存在することを前提に、Web サイト及びアプリケーションの特性に応じた自社表現基準を設けることを求め、最低限充足すべき水準を示すものである。</p> <p>解説</p> <p>事業者は、Web サイト及びアプリケーションの特性に応じて図1の自社表現基準の考え方に基づき、「自社表現基準綱領」及び「自社表現基準」を策定する必要がある。</p> <p>図1 自社表現基準の考え方</p>	P.8～ P.9	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（要求項目#6）》</p> <p>67「要求項目#6 青少年利用に配慮した自社表現基準」について</p> <p>目的</p> <p>本要求項目は、認定範囲内のユーザーに青少年が相当割合存在することを前提に、Web サイト及びアプリケーションの特性に応じた自社表現基準を設けることを求め、最低限充足すべき水準を示すものである。</p> <p>解説</p> <p>事業者は、Web サイト及びアプリケーションの特性に応じて図1の自社表現基準の考え方に基づき、「自社表現基準綱領」及び「自社表現基準」を策定する必要がある。</p> <p>図1—自社表現基準の考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 項番の変更 ・ 基準改定に伴う記載の変更



「自社表現基準綱領」は自社における認定範囲内のコンテンツの表現の取扱いについて見解を明記し、Web サイト及びアプリケーション上に明示する必要がある。

「自社表現基準」は、「自社表現基準綱領」に基づき事業者が策定する。これは青少年の閲覧に供する上での注意・配慮を含めた認定範囲内のコンテンツの管理を行う事業者内部の基準であり、公開は要しない。

「自社表現基準」の策定にあたっては、図2の「自社表現基準のレベル判定表」及び「EMA サイト表現に関する例示集」のコンテンツ判定レベルに劣後しない形で、Web サイト及びアプリケーションの特性に応じたものとする。

図2 自社表現基準のレベル判定表

(略)

~~「自社表現基準綱領」は自社における認定範囲内のコンテンツの表現の取扱いについて見解を明記し、Web サイト及びアプリケーション上に明示する必要がある。~~

~~「自社表現基準」は、「自社表現基準綱領」に基づき事業者が策定する。これは青少年の閲覧に供する上での注意・配慮を含めた認定範囲内のコンテンツの管理を行う事業者内部の基準であり、公開は要しない。~~

~~「自社表現基準」の策定にあたっては、図12の「自社表現基準のレベル判定表」及び「EMA サイト表現に関する例示集」のコンテンツ判定レベルに劣後しない水準形で、Web サイト及びアプリケーションの特性に応じた「自社表現基準」を策定する必要があるものとする。~~

図12 自社表現基準のレベル判定表

(略)

8	P.11	《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（要求項目#7）》 8「要求項目#7 青少年利用に配慮した広告掲載基準」について (略)	P.10～ P.11	《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（要求項目#7）》 78 「要求項目#7 青少年利用に配慮した広告掲載基準」について (略)	・ 項番の変更
9	P.13	《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（要求項目#8）》 9「要求項目#8 青少年利用に配慮した投稿対応基準」について	P.12	《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（要求項目#8）》 89 「要求項目#8 青少年利用に配慮した投稿対応基準」について	・ 項番の変更

		(略)		(略)	
10	P.14	《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書(要求項目#10)》 10「要求項目#10 投稿ログの保存」について (略)	P.13	《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書(要求項目#10)》 910 「要求項目#10 投稿ログの保存」について (略)	・ 項番の変更
11	P.15	《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書(要求項目#11)》 11「要求項目#11 目視・システム抽出等によるユーザー投稿等の監視と問合せ・通報対応の実施」について <u>解説</u> 本要求項目において、Web サイト及びアプリケーション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場合は、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。	P.14	《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書(要求項目#11)》 101 「要求項目#11 <u>目視・システム抽出等によるユーザー投稿△等の監視と問合せ・通報対応の実施</u> 」について <u>解説</u> 本要求項目において、Web サイト及びアプリケーション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場合は、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。 <u>・ 投稿対応の手法例</u> <u>事業者は、規約違反投稿等に対して、Web サイト及びアプリケーションの特性に応じた十分な対策を講じる必要がある。</u> <u>以下は、投稿対応の手法の例であり、これに限られるものではない。</u> <u>・ 投稿の「全件目視監視」</u> <u>・ 抽出用のワードを含む投稿をシステム抽出し目視監視を行う「システム抽出監視」</u> <u>・ NG ワードに該当する投稿をブロックする「NG ワードブロック」</u> <u>・ ユーザー自身がプロフィール情報や自らの投稿の公開範囲を限定する「セキュリティ設定」</u> <u>・ 年齢等により、コミュニケーションの範囲を限定する「機能制限」</u>	・ 項番の変更 ・ 要求項目名称の変更 ・ 基準改定の基本方針(対策・手法を限定するのではなく基本理念を要求事項とする)に基づく、解説書への具体的な対策・手法の移動
12	P.16	《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書(要求項目#12)》 12「要求項目#12 サイトパトロール体制の構築・維持」について <u>目的</u> 本要求項目は、事業者が提供するサービスに応じて、十分なサイトパトロール要員の規模をもつ運用管理体制の構築・維持を求めるものである。 <u>解説</u> 本要求項目「(2) サイトパトロール対応の実施時間帯」については、メンテナンスのための閉鎖時間帯や天変地異等不可抗力等によりサービス提供を中止している時間帯を除	P.15	《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書(要求項目#12)》 112 「要求項目#12 <u>投稿に関する運用管理サイトパトロール体制の構築・維持</u> 」について <u>目的</u> 本要求項目は、事業者が提供するサービスに応じて、十分なサイトパトロール要員の規模をもつ運用管理体制の構築・維持を求めるものである。 <u>解説</u> 本要求項目「(2) サイトパトロール対応の実施時間帯」については、メンテナンスのための閉鎖時間帯や天変地異等不可抗力等によりサービス提供を中止している時間帯を除	・ 項番の変更 ・ 要求項目名称の変更 ・ 基準改定に伴う記載の変更

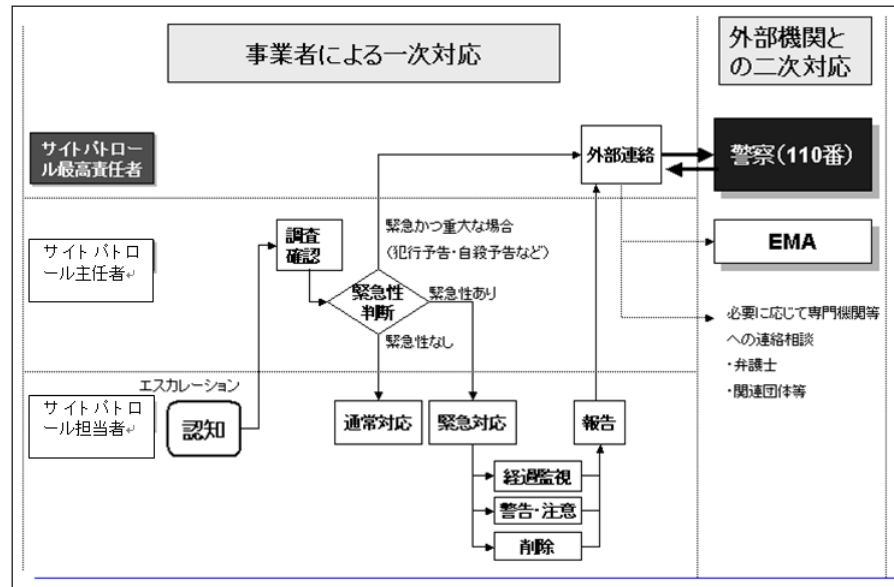
		<p>き、原則 24 時間 365 日のサイトパトロール対応を求める。ただし、Web サイト及びアプリケーションの規模やユーザーの利用状況などにかんがみ、規約違反投稿等が発生する可能性が低いと判断できる場合は、EMA は「常時」を「毎日（投稿実績に基づく統計的判断によって必要と判断できる時間帯）」に置き換えて適用することができる。</p> <p>本要求項目「(3) 監視、問合せ・通報対応を業務委託している場合の考え方」を充足するためには、事業者がそのために必要な数値を業務委託先から入手する必要がある。</p>	<p>き、原則 24 時間 365 日のサイトパトロール対応を求める。ただし、Web サイト及びアプリケーション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場合は、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。</p> <p>本要求項目「(3) 監視、問合せ・通報対応を業務委託している場合の考え方」を充足するためには、事業者がそのために必要な数値を業務委託先から入手する必要がある。</p> <p>・ 投稿対応を業務委託している場合</p> <p>事業者が投稿対応の一部又は全部を委託している場合、当該委託業務についても、自らがなしている場合と同様に確認を行うものとする。</p>	
13	P.17	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（要求項目#13）》</p> <p>13「要求項目#13 サイトパトロール体制における管理者の配置割合」について</p> <p>解説</p> <p>サイトパトロール関係者のネットワークを構築することにより、有効な情報交換体制を目指す。</p> <p>当該ネットワークに対しては、メーリングリスト等を用いて EMA より適宜情報を配信し、サイトパトロール関係者の対応スキルの向上、平準化を目的として運用を行う。なお、サイトパトロール最高責任者及びサイトパトロール主任者に変更が生じた場合は、EMA に変更申請を行う必要がある。</p> <p>図 1 認定 Web サイト及びアプリケーションにおけるサイトパトロール関係者ネットワーク（イメージ図）</p>	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（要求項目#13）》</p> <p>13「要求項目#13 サイトパトロール体制における管理者の配置割合」について</p> <p>解説</p> <p>サイトパトロール関係者のネットワークを構築することにより、有効な情報交換体制を目指す。</p> <p>当該ネットワークに対しては、メーリングリスト等を用いて EMA より適宜情報を配信し、サイトパトロール関係者の対応スキルの向上、平準化を目的として運用を行う。なお、サイトパトロール最高責任者及びサイトパトロール主任者に変更が生じた場合は、EMA に変更申請を行う必要がある。</p> <p>図 1 認定 Web サイト及びアプリケーションにおけるサイトパトロール関係者ネットワーク（イメージ図）</p>	<ul style="list-style-type: none"> 基準改定に伴う記載の削除
14	P.18	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（要求項目#14）》</p> <p>14「要求項目#14 緊急を要する投稿への対応」について</p> <p>目的</p> <p>本要求項目は、事業者に義務付けられる緊急を要する投稿への対応を求め、最低限充足</p>	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（要求項目#14）》</p> <p>14「要求項目#14 緊急を要する投稿への対応」について</p> <p>目的</p> <p>本要求項目は、事業者に義務付けられる緊急を要する投稿への対応を求め、最低限充足</p>	<ul style="list-style-type: none"> 項番の変更 基準改定に伴う記載の変更

すべき水準を示すものである。

解説

事業者が緊急対応を要する問題を監視及び問合せ・通報対応等により認識した際には、次の対応フローに準じた対応をただちに実施するものとする。

図1 事業者が実施する緊急時の対応フロー

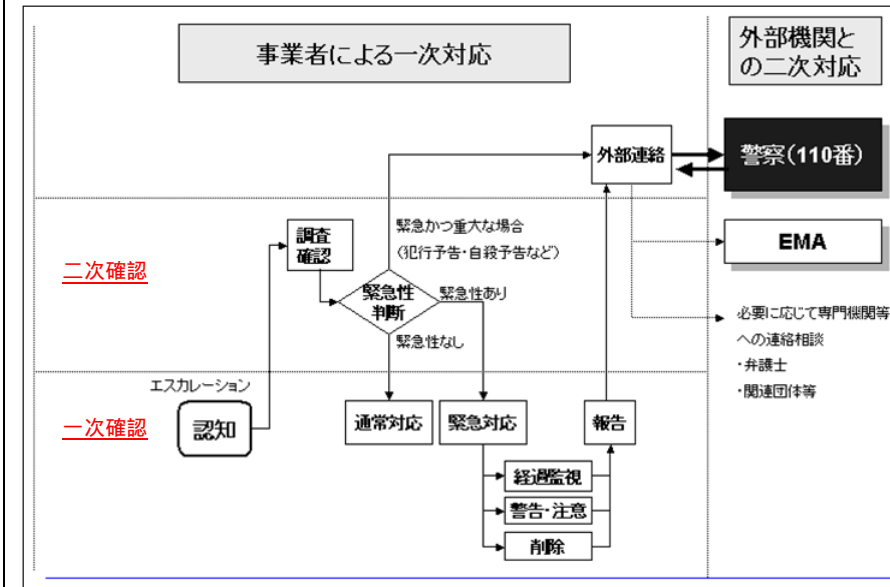


すべき水準を示すものである。

解説

事業者が緊急対応を要する問題を投稿対応監視及び問合せ・通報対応等により認識した際には、次の対応フローに準じた対応をただちに実施するものとする。

図1 事業者が実施する緊急時の対応フロー例



15

P.17

《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書(要求項目#16)》

13「要求項目#16 アプリケーションにおける青少年保護対策」について

目的

本要求項目は、認定範囲内のユーザーに青少年が相当割合存在することを前提に、アプリケーションの利用における青少年への配慮を求めるものである。

解説

事業者は、事業者が設置するリンクやユーザー投稿に含まれる URL 等により、申請アプリケーションから認定(申請)対象範囲外の Web サイト等への遷移において、遷移先の表示がアプリケーション内の Web ブラウザ機能を用いて行われる場合、事業者の認定(申請)対象範囲外のサービス等の利用が可能なることから、青少年の利用に配慮し、当該リスクへの対策を講じる必要がある。

以下は、代表的なリスク対策であり、これに限られるものではない。

- ・ アプリケーション内の Web ブラウザ機能を使用せず、フィルタリングが有効なブラウザアプリケーションによって遷移先を開く措置
- ・ 認定(申請)対象範囲外への遷移を、ユーザーが容易に認識できるようにする措置
- ・ アドレスバーや検索窓等を用いて、URL や検索ワードの直接入力を制限する措置
- ・ 認定(申請)対象範囲外に遷移することへのリスク等に関する啓発・教育コンテンツ

- ・ アプリ内 Web ブラウザへの対応に関する要求項目の追加

				<u>ツの設置</u>	
16	P.19	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（要求項目#18）》</p> <p>15「要求項目#18 ユーザー情報取得におけるプライバシーへの配慮」</p> <p><u>目的</u></p> <p>本要求項目は、事業者が Web サイト及びアプリケーションにおいてユーザー情報等を取得する場合に、ユーザーのプライバシーに配慮した対応を行うことを求め、充足すべき水準を示すものである。</p> <p>なお、アプリケーションの場合における「ユーザー情報（利用者情報）の定義」及び「透明性の確保」の意味については、総務省「スマートフォン プライバシー イニシアティブ - 利用者情報の適正な取扱いとリテラシー向上による新時代イノベーション - 」を参照。</p>	P.18	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（要求項目#18）》</p> <p>145「要求項目#18 ユーザー情報取得におけるプライバシーへの配慮」</p> <p><u>目的</u></p> <p>本要求項目は、事業者が Web サイト及びアプリケーションにおいてユーザー情報等を取得する場合に、ユーザーのプライバシーに配慮した対応を行うことを求める、充足すべき水準を示すものである。</p> <p>なお、アプリケーションの場合における「ユーザー情報（利用者情報）の定義」及び「透明性の確保」の意味については、総務省「スマートフォン プライバシー イニシアティブ - 利用者情報の適正な取扱いとリテラシー向上による新時代イノベーション - 」を参照。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 項番の変更 ・ 基準改定に伴う記載の変更
17	P.20	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（要求項目#20）》</p> <p>16「要求項目#20 ユーザー及び利用機器の特定」について</p> <p>（略）</p>	P.19	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（要求項目#20）》</p> <p>156「要求項目#20 ユーザー及び利用機器の特定」について</p> <p>（略）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 項番の変更
18	P.21	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（要求項目#24）》</p> <p>17「要求項目#24 啓発・教育コンテンツの設置」について</p> <p><u>目的</u></p> <p>本要求項目は、啓発・教育コンテンツの設置を義務付けることを求め、最低限充足すべき水準を示すものである。</p> <p><u>解説</u></p> <p>(1)「モデルコンテンツ」のカスタマイズについて</p> <p>「モデルコンテンツ」の本文について、趣旨を変えない範囲での文言のカスタマイズは可とする。ただし、カスタマイズを行う場合又は既にカスタマイズしている場合は、当該カスタマイズ箇所について EMA 審査・運用監視委員会の承認を得る必要がある。</p> <p>(2) モデルコンテンツの追加・更新</p> <p>EMA 啓発・教育プログラム部会により、事業者の運営する EMA 認定 Web サイト及びアプリケーションからリンク等の方法により設置されている「モデルコンテンツ」が追加・更新され、EMA がこれを事業者に通知したときは、当該事業者は可及的速やかに更新を反映するものとする。</p>	P.20	<p>《モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準解説書（要求項目#24）》</p> <p>167「要求項目#24 啓発・教育コンテンツの設置」について</p> <p><u>目的</u></p> <p>本要求項目は、啓発・教育コンテンツの設置を義務付けることを求め、最低限充足すべき水準を示すものである。</p> <p><u>解説</u></p> <p>EMA 啓発・教育プログラム部会にて策定されたコンテンツ（以下「モデルコンテンツ」という。）を設置する場合は、以下の点に留意する必要がある。</p> <p>(1)「モデルコンテンツ」のカスタマイズについて</p> <p>「モデルコンテンツ」の本文について、趣旨を変えない範囲での文言のカスタマイズは可とする。ただし、カスタマイズを行う場合又は既にカスタマイズしている場合は、当該カスタマイズ箇所について EMA 審査・運用監視委員会の承認を得る必要がある。</p> <p>(2) モデルコンテンツの追加・更新</p> <p>EMA 啓発・教育プログラム部会により、事業者の運営する EMA 認定 Web サイト及びアプリケーションからリンク等の方法により設置されている「モデルコンテ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 項番の変更 ・ 基準改定に伴う記載の変更

				ツ」が追加・更新され、EMA がこれを事業者へ通知したときは、当該事業者は可及的速やかに更新を反映するものとする。	

2016年 月 日

一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構 宛
Email: pbc@ema.or.jp
FAX: 03-5775-3885

「(案)モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準」に対するご意見

該当項目	ご意見

「(案)モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準 解説書」に対するご意見

該当項目	ご意見