

# モバイルコンテンツ運用管理体制認定基準

平成 28 年 5 月 10 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 5 月 10 日	<ul style="list-style-type: none"><li>・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</li><li>・青少年利用上のリスク分析に関する記載を追加</li><li>・「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</li><li>・「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</li><li>・その他、表記・用語等の統一、修正</li></ul>

## 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することにより、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、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。

#### 【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、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、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、自社の代表者が定めた「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できるよう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」の下、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の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、本認定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」のプロセスが含まなければならない。

「計画」、「実施」、「点検・評価」及び「改善」の各内容は以下のとおり。

- (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、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、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場合には、事業者は、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、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を整備しなければならない。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を判断するための、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>

- ① 画像・表現・描写などにより著しく性欲を刺激するもの
- ② 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
- ③ 自殺を誘発・助長・ほう助するもの
- ④ 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
- ⑤ 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、パブリシティー権、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場合には、「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1 注意、配慮が必要な商品・サービス業態例

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
---

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	①法律等において、青少年か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、取扱い若しくは撰取等（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。 ②(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	①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。 ②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。 ③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撰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	①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。 ②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に、適切に周知すること。周知は「青少年利用に関する基本的な考え方」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。

### 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
- ・ フィルタリングを利用している端末からのアクセスを確認し、フィルタリングを利用していない端末からの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

#### (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」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てはならない。

- (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、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、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、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り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】**

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行わなければならない。

**16. アプリケーションにおける青少年保護対策**

アプリケーションにおいて、認定範囲外の Web サイト等への遷移が生じる場合、事業者は、当該 Web サイト等への遷移に伴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。

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>**

- ① 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
- ② 取得される情報の項目

- ③ 取得方法
- ④ 利用目的の特定・明示
- ⑤ 通知・公表又は同意取得の方法、利用者関与の方法
- ⑥ 外部送信・第三者提供・情報収集モジュールの有無
- ⑦ 問合せ窓口
- ⑧ 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 Web サイト及びアプリケーションの場合）やその利用機器を特定しなければならない。個体識別番号等、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体識別番号等、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、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。

当該コンテンツは、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、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