

「有害なコンテンツへの対応方針」へのパブリックコメント募集に対して お寄せいただいたご意見と当社からの回答等について

LINE 株式会社（所在地：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤剛、以下「当社」）は、LINE サービス上における安全で自由なコミュニケーションとプラットフォームとしての品質の維持と、そのバランスの明確化を目的に「有害なコンテンツへの対応方針」を発表した結果、12 件のご意見をお寄せいただきましたので、お寄せいただいたご意見に個別に回答させていただきます。この度の皆様のご協力に、改めて厚く御礼申し上げます。

引き続き、LINE グループでは、安心安全にご利用いただける健全なプラットフォームを提供するべく、社会状況などを勘案しつつ、有害なコンテンツへの対応方針について、検討を進めてまいります。

■パブリックコメントの対象および意見提出期間

- ・有害なコンテンツへの対応方針に関して <https://linecorp.com/ja/security/article/313>
- ・意見提出期間：2020 年 8 月 3 日(月)～2020 年 8 月 31 日(月)まで

※ご意見の件数は、意見提出者数で算出しており、パブリックコメントは受領順の本文をそのまま掲載させていただいております。

No	パブリックコメントの内容	当社からのご回答
1	<p>有害コンテンツかどうかが恣意的に判断される可能性は排除しなくてはならない。その判断を誰がして、何故そうしたのかを明確に説明出来ることが最優先だと思う。</p> <p>それ以前に、韓国本社、政府であろうと中国共産党であろうとデータをお漏らしさせない、かつ、出来ない状況を作らない限り有害コンテンツ以前の問題である事は自覚して欲しい</p>	<p>貴重なご意見をお送りいただいたことに感謝申し上げます。当社は、表現の自由は尊重されなければならない重要な権利であり、不当に侵害されることがあってはならないと考えています。そのため、関連法令や当社の規約に基づき違反または有害と判断されるコンテンツを対象として、具体的な方策・取組を検討し、提供するサービスの反映・改善へとつながるよう取り組んでまいります。また、当該取組につきましては、透明性レポートの公開などを通じて、アカウントビリティの確保などに勤めます。</p> <p>また、当社は日本に本社を置く日本国籍の企業であり、日本の東京証券取引所 1 部に上場しております。また、日本の国内法令に準拠した事業運営を行っています。主要株主が外国企業である日本企業は多くありますが、他のいわゆる外資系企業と何ら変わりありません。</p> <p>なお、各事業は、日本の国内法令に準拠して運営しており、主要なサーバー等についても日本国内に設置しております。したがって、当社においては、電気通信事業法の定めにより通信内容を「通信の秘密」として厳格に保護しており、ユーザー間でやり取りしているメッセージや画像・動画の内容などのトーク内容および通話内容を無断で閲覧・利用することはありません。</p>

<p>2</p>	<p>コンテンツテイクダウンに関連する施策に関して。 LINE オープンチャットにおいて、公開しているオープンチャットで不審者が入ってきて、不審な情報を流して退出するというスパム行為のような事例が発生しています。無作為にオープンチャットに出入りするアカウント（不審者）の特定および罰則を検討して頂きたいと思えます。 オープンで安全なコミュニケーションを取るための施策があると、オープンチャットももっと利用しやすくなると思えます。</p>	<p>貴重なご意見をお送りいただいたことに感謝申し上げますと共に、現在ご不便をおかけしている点についてお詫びいたします。</p> <p>LINE オープンチャットにて発生している事案につきまして、関連法令などに基づき、適切に対処し、発生防止策を検討・実施いたします。</p> <p>また、LINE が提供する各サービスに関して更なるご意見・ご要望がございましたら、以下お問合せフォームよりご意見いただきますようお願いいたします。</p> <p>お問い合わせフォーム http://contact-cc.line.me/ ※LINE を利用できない方は「ログインせずにつづける」をご選択ください</p>
<p>3</p>	<p>LINE は小学生から使われている。スマホを持っていて当然の時代で持っていなければ仲間外れにもなる。一方持っていないもいじめの温床にもなっている。最近ではAPPLE でもペアレントコントロール出来るようになってきているがソフトの起動の制御だけで子供がどのような内容をやり取りしているか分からない。また、子供にとってはトークはいいけど他のタイムラインやニューやウォレットは見せたくない。LINE のソフト内にペアレントコントロールをできるような仕組みを作り子供のやり取りを親が遠隔でチェックできるようにして欲しい。有害コンテンツに対応を色々やるよりまず自分の子供は親である自分自身に対応できる環境を用意して欲しい。特に中学生以下の子供を持つ親はこの機能は欲しいと思う。</p>	<p>貴重なご意見をお送りいただいたことに感謝申し上げますと共に、現在ご不便をおかけしている点についてお詫びいたします。</p> <p>お子様達が安心・安全に LINE を利用できるよう、頂いたご意見なども踏まえつつ、引き続き検討・取組を進めさせていただきます。</p> <p>また、LINE が提供する各サービスに関して更なるご意見・ご要望がございましたら、以下お問合せフォームよりご意見いただきますようお願いいたします。</p> <p>お問い合わせフォーム http://contact-cc.line.me/ ※LINE を利用できない方は「ログインせずにつづける」をご選択ください</p>
<p>4</p>	<p>貴社が8月3日に発表した「テロや暴力などにつながる過激な情報やフェイクニュースの投稿がないかを監視するための指針」</p> <p>以下「検閲予告」という、について以下の通り意見を述べます。 > 2. コンテンツテイクダウンに関連する施策 > ・政府や同様の取り組みを実施する企業や団体との連携強化 > 2.2. テロや暴力行為に関連するコンテンツに対する施策</p> <p>同条項については、各国政府による自由や民主主義の否定に繋がる発言や圧力(*1)が相次いでいる状況にあり、テロや過激な情報やフェイクという漠然とした対象が指す実態が、時の権力者の意向によっていかようにも拡大解釈され、規制されること、あるいはそれを予告することによって、自由な言論や政治的議論や社会研究者らによる自由闊達な意見交換を妨げ、あるいは萎縮を招く蓋然性が高く、法律上違法となる場合に限った対応に留めるべきです。</p> <p>(*1)自民党の石破茂氏は2013年12月2日、「デモとテロは本質</p>	<p>貴重なご意見をお送りいただいたことに感謝申し上げます。当社は、表現の自由は尊重されなければならない重要な権利であり、不当に侵害されることがあってはならないと考えています。</p> <p>頂いたご意見を踏まえ、不当な圧力や表現活動の萎縮につながるような十分留意しながら今後の施策を検討・実施してまいります</p>

	<p>においてあまり変わらない」と発言。トランプ米大統領は2020年に入り、軍を投入して平和的なデモ参加者を暴力によって排除。香港は2020年7月、国家安全法（テロ対策法）によって平和的なデモや言論の自由が規制されている。</p>	
	<p>>・モニタリングの補助を目的とする確認ツールの開発および改良 AIによる解析によって特定の語法を使う特定人だけが厳重な監視下に置かれるなどの不平等が世界各地で起きている。 特にフェイスブックではテロを止めるためにテロリストの思想を研究していた複数の学者や研究者のアカウントが永久凍結されている。その他のSNSにおいてもAIによる冤罪的排除は社会問題となっているため、プラットフォームによる言論への積極的な介入は避けるべきである。</p>	<p>AIを活用した解析、対策のリスクを十分に認識し、自由な言論空間を過度に侵食しないように、十分に留意して取組を検討・実施いたします。</p>
	<p>>2.1. フェイクニュースに対する施策 最近の各国の政治情勢からして、たとえ真実性がある情報であっても独裁者によるフェイクニュースとのレッテル張りによって、ジャーナリズムや自由な言論が攻撃されている現状をふまえ、プラットフォームによる積極的な介入は避けるべきである。</p> <p>昨今誹謗中傷や有害情報についてセンセーショナルに報道されることが多いため、大勢の国民が感情的になっているが、有害な情報を完全に排除することは現実的ではなく、経時変化として副作用のほうが目立つようになる(*2)。 また、何が有害情報であったり不愉快な情報となり得るかについては、受け手側の個性すなわち感受性によるところが大きく、こうした問題に対する実効性のある代替案としては、受け手側つまり閲覧者側のアカウント設定などによって、特定のキーワードを非表示とできるような個別のかつ任意性のある実装としていただきたい。</p> <p>(*2)出典：日本が北朝鮮になる日「安全、安心、その先にあるもの」の項参照 今後ともLINEが自由かつ民主的な言論空間であり続けることを切望します。</p>	<p>フェイクニュースに対する施策につきましては、表現の自由に十分に留意した上で、検討・実施してまいります。特に、フェイクニュースの識別につきましては、社会的インパクトに注意しつつ、恣意性が混在しないよう留意いたします。</p>
5	<p>こどもの連絡用に古いスマホにLINEモバイルのSIMをいれてLINEを使用しているのですが、マンガがみられるらしく、見てしまいませんか？ どうしても消し方がわかりませんし、けせないのでしょうか？ こどもに使わせているひとは他にもいると思うので、連絡ができればいいので、シンプルな作りになってもらえませんか？せめて、非表示の設定ができるようにしてもらえると、小屋としては安心してつかわれれます。</p>	<p>貴重なご意見をお送りいただいたことに感謝申し上げますと共に、現在ご不便をおかけしている点についてお詫びいたします。</p> <p>LINEが提供する各サービスに関して、更なるご意見・ご要望がございましたら、以下のお問合せフォームよりご意見いただきますようお願いいたします。</p> <p>お問い合わせフォーム http://contact-cc.line.me/ ※LINEを利用できない方は「ログインせずにつづける」をご選択ください</p>
6	<p>「オープンなコミュニケーションの場における社内でのモニタリングに加え、ユーザー自らが通報できる機能の提供」についてですが、2018年に更新された「情報利用」について気になる部分があります。 個人的な話ですが、LINEを個人的なメモ代わりに使っており、特に公式アカウントについては何も知らず他人に知られたいく情報や画像を載せておりました。ところが公式アカウントのトーク内容を全て</p>	<p>貴重なご意見をお送りいただいたことに感謝申し上げます。ユーザーの皆様からデータ取得・利活用に関するプライバシーポリシーや利用規約などについては、皆様ごわかりやすく理解できるよう検討・改善を図ってまいります。</p>

	<p>提供対象にするということを知らずに提供を許可しており、今まで送った内容についてプライバシーが守られていないように感じ不安になってしまいました。この件につきましては、自分の認識不足も含め深く反省しております。この原因については、コンテンツが増えますます便利になった反面、プライバシーについての変更等がわかりづらく、読み落としてしまった点にあると思います。このことより、オープンな場と個人利用の場の線引きをより明確にさせていただければ、本来起こり得なかった事態の発生も減るかと思えます。</p>	
7	<p>「2. コンテンツテイクダウンに関連する施策」について。</p> <p>・有害情報については、テイクダウンする以外にも1) 一定の人が有害であると報告していることを示す、2) そのように報告されている情報は明示的に意思表示がなければ表示しないようにする（Twitter の手法）、3) 有害であるとする理由（性表現・暴力表現・マイノリティへのヘイト・など）を複数種類用意した上で、報告内容と閲覧する側の細かい設定を元にデフォルト非表示の対象を、といったアプローチがあると思います。</p> <p>これは、有害とされる表現の中でも、不用意にその表現を目にすることで人を不快にする効果があるものについて被害を抑制しつつ、そのような表現自体を抹殺はしない点で、テイクダウンよりも優れた対応になる場合があると思います。</p> <p>また、虚偽であるために有害である可能性が示唆されている表現（フェイクニュースなど）についても、「第三者が内容に疑問を呈している」ことを示唆することで受け手側に注意を喚起し、不用意な拡散を抑制しつつもそのような表現を抹殺はしない点で、テイクダウンよりも優れた対応になる場合があると思います。</p> <p>ご参考になれば幸いです。</p>	<p>貴重なご意見をお送りいただいたことに感謝申し上げます。頂いたご意見・提案を踏まえつつ、コンテンツテイクダウンに関連する施策を検討してまいります。当該施策につきましては、表現の自由に十分に配慮しつつ、効果・効率的な施策となるよう努めてまいります。</p>
8	<p>LINE 経由でコンタクトがあり、なりすましによってインターネット詐欺の被害に遭いました。警察にはすでに通報済みですが、御社におかれましても LINE への新規登録・または会員の身元確認（特に海外アカウント）を厳重にお願いします。パスポート番号や運転免許証の提出では不十分だと考えます。具体的には身元確認書類の提出とスマートフォンのセルフイによる身元確認の二重確認が最低限必要と考えます。</p> <p>ご考慮をお願いします。</p>	<p>貴重なご意見をお送りいただいたことに感謝申し上げます。LINE アカウントの登録につきましては、本人情報の提出（電話番号など）を求め、本人確認を行ったうえで発行しております。引き続き、不正利用などが発生しないような対策を検討・実施いたします。</p>
9	<p>同対応方針では、ヘイトスピーチに関する明示的記載がないが、ヘイトスピーチに対する対応も同方針に盛り込むべきである。</p> <p>インターネット上では、誰もが誹謗中傷のターゲットになる可能性がある。しかしながら、その中でも特に女性、外国人、被差別部落出身者、障がい者、性的マイノリティ、アイヌ民族等の特にターゲットに「なりやすい」人々がいる。それらのマイノリティに対するヘイトスピーチも深刻な問題であり、被害は「不平等に」起こるという問題は決して見過ごしてはならない。</p> <p>違法情報等対応連絡会が作成した「違法・有害情報への対応等に関する契約約款モデル条項の解説」は、「本邦外出身者に対する不当な差別的言動の解消に向けた取組の推進に関する法律」（以下、「ヘイトスピーチ解消法」という。）施行後の2017年3月15日に改訂され、「特定個人」に向けられたヘイトスピーチだけでなく、「不特定」の者に対するヘイトスピーチについてもプロバイダが契約者に対して当該情報の削除措置等をとることができる情報に含まれることが明記された。プロバイダの多くは上記のモデル条項に即した約款を作成しており、貴社においても同モデル約款を参</p>	<p>貴重なご意見をお送りいただいたことに感謝申し上げます。頂いたご意見を踏まえ、ヘイトスピーチ等への対応につきましても、検討いたします。</p>

	考に、ヘイトスピーチに対する対応についても明示的に同方針に盛り込んで頂きたい。	
10	1対1のトークルームからも退出できるようにしてください。 ネット等で簡単にいろんな人と繋がることができるような時代で、相手のトークルームから消えたいと思うことがありましたが、方法がアカウント削除しかありませんでした。 カカオトーク等の別のツールでは、1対1でも退出機能があったので、ぜひラインにも取り入れてほしいです。	貴重なご意見をお送りいただいたことに感謝申し上げます。頂いたご意見を踏まえ、今後のサービス設計・改善などに努めます。
11	全体として、納得感のある方針である一方で、「今後検討・強化していく対策」についての記述であるため、具体性に欠けるところがある様に見受けられる。 この方針発表を皮切りに、各施策について今後の進捗や結果の公表、またより具体的な施策の案内を続けて発信してほしい。 また、「今後の方針」にある各サービスの利用規約について、「LINEの投稿基準」 https://linecorp.com/ja/safety/contributionStandard の様なわかりやすい説明があるのは有益だが、社会の状況に合わせて細かく修正する必要があるのではないかと。 Blacklivesmatter や児童虐待のニュースなどを反映し、「ヘイトスピーチ」「児童に対する虐待」「成人に対する性的搾取」などのより具体的な項目を追加してほしい。さらに、これらの点について利用者が検索しやすい様に工夫してほしい。	貴重なご意見をお送りいただいたことに感謝申し上げます。健全な環境整備に向けた、具体的な施策の実施に繋がるように、引き続き検討を進めてまいります。 また、社会状況や各種関連法令などを踏まえ、各サービスの利用規約についても引き続き検討し、必要に応じてこれらの検討結果を反映してまいります。
12	・モニタリングの補助を目的とする確認ツールの開発および改良 情報ストレスに対する耐性が薄い未成年者に対する対策が課題と考えております。 未成年者は感情的になりやすく、他者への攻撃に発展するケースが非常に多いという点が理由です。 未成年者から幅広く意見を聞き、他者が公開した情報に対してどういう時に悲しみや怒りなど負の感情を覚えたかを調査して、きっかけになりやすいワードや画像をAIで判断、モニタリングすることで事前に抑制できる範疇が少しでも広がるのではないのでしょうか。	貴重なご意見をお送りいただいたことに感謝申し上げます。既存研究の分析や未成年者への調査などを通じて、モニタリングの補助を目的とする確認ツールの開発及び改良を検討いたします。

※その他、LINEグループが提供する各サービスに関して、更なるご意見・ご要望がございましたら、以下のお問合せフォームよりご意見いただきますようお願いいたします。

お問い合わせフォーム

<http://contact-cc.line.me/>

「LINE」を利用していない場合、「ログインせずにつづける」をご選択ください。