

子どもを^{まも}るために

(安心ネットづくり促進協議会 コミュニティサイト検証作業部会報告書)

第1. 検討の視点

本作業部会は、広範に及ぶ違法・有害情報問題のうち、コミュニティサイトの利用を契機として発生している問題について、その課題整理と新たな対策を検討したものである。

青少年は大人と比べて責任能力や判断能力などあらゆる点で未成熟な存在であるため、各事業者は、このような未成熟な青少年を対象としたビジネスを展開している点を深く理解した上で、次世代の健全な利用者を育む観点からも、大人を対象としているサービスとは異なる特別の配慮を行う必要があり、個々に対策を実施するとともに互いに協力して効果的な対策を推進する必要がある。

第2. 青少年が犯罪に巻き込まれる構図

本作業部会での検討の結果、コミュニティサイトなどを通じて青少年が犯罪に巻き込まれるケースにおいて次のような加害者・被害者像が浮びあがって来た。

<加害者像>

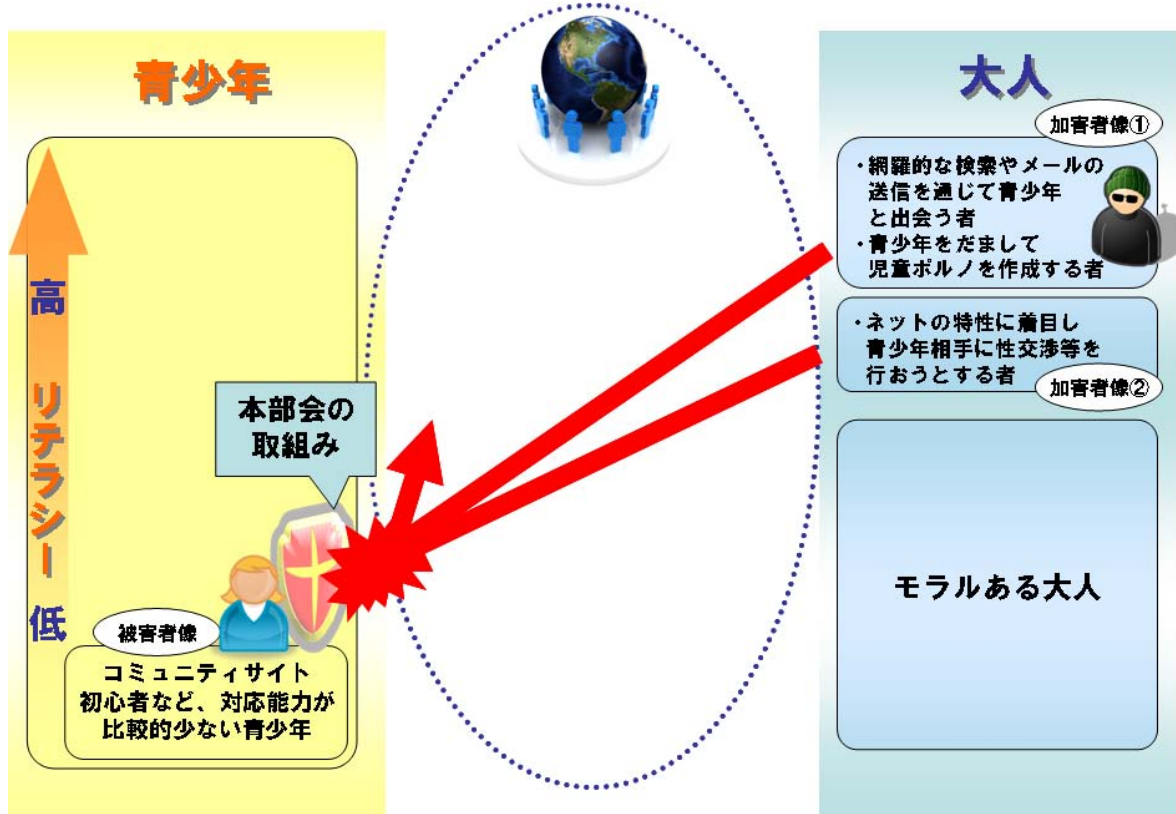
- ① 網羅的な検索やメールの送信を通じて青少年と出会う者／青少年をだまして児童ポルノを作成する者
- ② ネットの特性に着目し青少年相手に性交渉等を行おうとする者

<被害者像>

- ① コミュニティサイト初心者など、対応能力が比較的低い青少年

これらの加害者像及び被害者像を相関的に示すと図1のような構図となる。

<図1：加害者と被害者との相関関係>



被害者を減らしていくための取組みを各事業者が行っていくことが重要であるが、社会全体での啓発の果たす役割の重要性も認識し、各事業者とも事業者内部での取組みに限定することなく幅広い対応を行っていくことも忘れてはならない。

第3. 事業者等の取り組みとその課題

1. コミュニティサイト運営事業者

通常取り組みとして、(1) 書き込み時における匿名投稿の禁止 (ID表示投稿の義務付け)、(2) 利用規約による悪用禁止、についてはほぼ全ての事業者が行っていることがわかった。また、多くの事業者が、(3) 不適切な投稿の削除、(4) カスタマー部門による 24 時間 365 日の監視体制などを実施しており、特に、(4) の精度や頻度を高めることに力を注いでいることが伺えた。未だこれらの対策を強化していない事業者も世の中には多々あるが、「事後監視」について、大手事業者の多くがコストをかけて積極的に取り組んでいることが、問題の拡大を防いでいる効果もあげていると評価できるのではないかと。また、大手事業者においても、「メールアドレスや、文字

に置き換えられた電話番号等が削除されていない」など、課題のあるサイトが見られるため、これらの課題について引き続き対応していくことが期待される。

さらに、「事前の対策」については、多くの事業者で改善の余地があることがわかった。この点、前述のとおり悪意を持つ大人が青少年との出会いを目的として、検索その他の機能を悪用しているという問題が指摘されているところであり、(A) 大人による青少年の検索またはメッセージ送信の禁止、(B) メッセージの同時多数送信や個人情報・写真掲載者に対する注意喚起・警告・ID停止、(C) 利用者の年齢やスキルレベルに応じて利用可能なサービスを設定する「ゾーニング」機能等の提供など、不適切な利用を目的とした大人が青少年に対してコンタクトを取ることができないような仕組み作りが必要との意見が多く出され、今後は機能面の制御を中心とした対策が最重要であるとの認識が確認された。

また、一部の事業者においては、青少年からの各種相談窓口の設置や事例紹介などの取り組みも行っていることの紹介があった。こうした取り組みは、トラブルに巻き込まれることの予防、トラブルに巻き込まれてしまった際の被害の最小化といった面に留まらず、保護者には相談しにくいという青少年特有の問題の解決に繋がる可能性があり、有効な取り組みと考えられる。

2. 携帯電話事業者、フィルタリング事業者

コミュニティサイトは、コミュニケーションの経験が乏しい青少年にとっては扱い難いものであり、これを安全に利用するためには、大人のサポートや機能制限が必要であるとの意見が出され、フィルタリングの有用性を活かす方策を考えていくことが適当との認識で一致した。携帯電話事業者やフィルタリング事業者は、カスタマイズ等のフィルタリングサービスの多様化を推進しているところであるが、その取り組みを進め、加入の促進や解除率の低減に向けた取り組みを一層加速していく必要がある。尚、フィルタリングの対象外とする基準は第三者審査機関認定のものとフィルタリング事業者独自のもの等複数存在していることから、利用者へのサービス提供に際してはサービス内容の周知をしっかりと行う必要がある。

3. 監視事業者

コミュニティサイト運営事業者の一部はサイト監視業務を監視事業者にアウトソーシングしているケースがあり、監視事業者の果たす役割は大きいと言える。本作業部会においては主要な監視事業者において 24 時間 365 日の監視体制の構築や専門性の向上に取り組んでいることが確認されたところであり、これらに加え主要事業者主体の取り組みとして情報・知見の共有や関係事業者・団体との連携の強化が進められていることが報告されている。監視体制の強化がコミュニティサイト運営事業者の取り組みの一つの柱であることを考慮すると、監視事業者における継続的な監視レベルの維持・向上が

期待される場所である。

4. 第三者審査機関

その他の取り組みとしては、コミュニティサイトの運用管理体制を審査する第三者審査機関の活動が挙げられる。かかる第三者審査機関は、各コミュニティサイトにおいて、主にコミュニティサイト運営事業者による利用者に対する運営監視等の対策が担保されているかについて審査し、かつ審査後のコミュニティサイト運営事業者の運用状況を監視することを通じて、一定水準の利用環境の整備やその維持に貢献している。一方、第三者審査機関の認定したサイトで事件が発生していると指摘されていることは十分に認識し、引き続き事件の実態の解明につとめ、コミュニティサイト運営事業者のさらなる監視レベル向上に向けた認定基準の拡充等、社会の期待に応えていくための努力の継続が必要であることも認められた。

＜図2：各事業者等における現状の取り組み＞



※(★)は今後も引き続き強化が必要な取り組み

第4. 課題別のアプローチ

コミュニティサイトの問題に対しては、上述のとおり、各プレイヤーによって取り組みが多角的に行われているところはあるが、決定的な解があるわけでもなく、未だ検討しなければならない課題も多く残っている。

1. 年齢認証の確実性担保

悪意ある大人と青少年の接触を制限する対策を確実なものとするためには、その前提として正確な年齢認証が必要不可欠である。コミュニティサイト運営事業者が利用者の年齢情報を正確に取得するためには、運営事業者自らの取り組み強化に加え、携帯電話事業者が取得した情報の提供を受ける方法が考えられる。しかし、年齢情報取得のための制度的担保の検討をするとともに、個人情報保護法を踏まえ、利用者からの同意取得、及び情報提供先の適格性や目的外利用の防止に関するルール作りが必要となるため、社会インフラとして携帯電話事業者が何らかの情報の提供が可能かということ、電気通信事業法を所管する総務省も交えながら整理する必要がある。

2. メッセージの内容の確認

コミュニティサイト内のメッセージ（ミニメール）機能を利用して、悪意のある大人が青少年を誘引することを防ぐためには、コミュニティサイト運営事業者がメッセージの内容を監視しメッセージ内容に問題のあるものについては厳格かつ迅速に対処する必要があるが、メッセージ内容の監視については、「通信の秘密」との関係で法的に認められるのか否かで意見が分かれている。この点については、総務省を交えて法的な整理をした上で、適切な監視に求められる基準の策定及び監視体制の構築に向けた取り組みを行うことが重要である。

3. 認定サイトにおける期待への対応

第三者審査機関によって認定されたコミュニティサイトにおいても、利用方法（規約違反等の悪質な利用）によって青少年が犯罪に巻き込まれる事案が発生することがあると指摘されている点について、課題分析に必要なデータが十分に得られていないことも踏まえ、どのサイトのどの機能がこういった被害に結びついたか等、詳細なデータによる事実関係の把握と分析が必要である。

4. 中小サイトにおける取り組み

今回の検討で被害防止という観点からの定量的評価は出来ないものの大手サイトにおける取り組みがなされていることが分かったが、大手サイトから他サイトに移行して犯罪行為に発展することも踏まえ、その他の中小サイトの取り組みも必要になると想定される場所であり、コミュニティサイトの適正な運用・監視の必要性についての意識が高い事業者が主導し、運営ノウハウ（標準的な約款、監視体制など）の共有を積極的に進めていくことが必要になるものと考えられる。しかしながら、このような情報共有を進めていく適切な枠組みが現時点では存在しないことから、この点について行政も含めた関係者で引き続き検討を行っていく必要がある。

第5. 取り組みの実効性の検証方法

警察庁が発表する統計データは、全体的な取り組みの実効性を検証するためには重要な指標ではあるが、現在の公表内容では犯罪類型や原因別の統計がなされておらず、コミュニティサイト（非出会い系サイト）関連の被害が占める割合なども判別できないものであるため、現在の警察庁の公表データだけを以って効果検証の指標とするには不十分な状況である。この点、警察庁にさらなる情報提供の協力を求めるほか、他に適切な指標がないか検討する必要がある。また、各事業者の個別具体的な取り組みの効果を検証するためには、各事象者の役割に合わせた適切な指標を設けることが必要である。具体的には、携帯電話事業者については、フィルタリング加入率の向上及び解約率の低減、コミュニティサイト運営事業者については、例えば一定の基準に基づいた違反投稿の削除件数や捜査関係事項照会書による照会件数など、各プレイヤーが自らの取り組みを検証するための指標として相応しい数値設定を行うべきと考える。

第6. 啓発活動

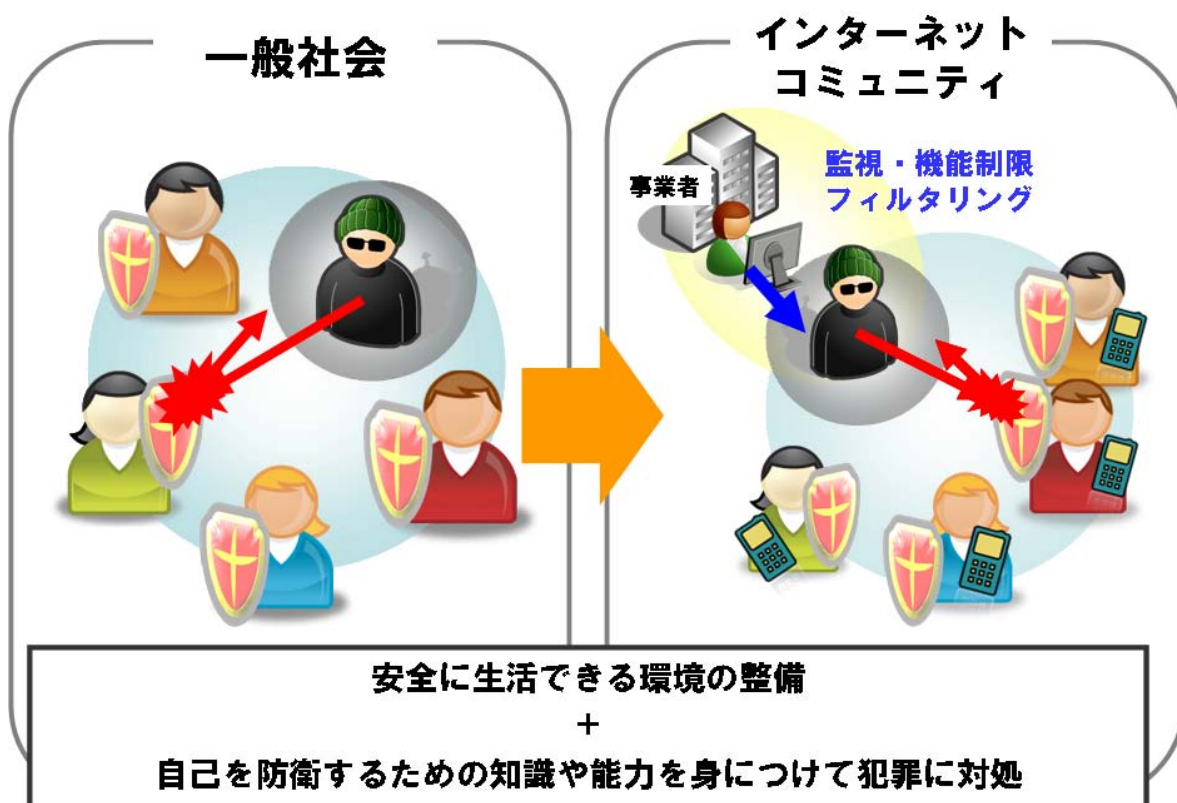
対策の推進にあたっては、インターネットやその中のコミュニティサイトの本質的な位置付けや役割についても十分に認識する必要があるとの意見も出されている。すなわち、インターネットは既に社会的に不可欠なインフラとして定着しているとともに、大手のコミュニティサイトは一千万規模の利用者を抱えるなど、その規模は実在する地域コミュニティを超えるものとなっているところもある。加えて、時間と場所を超えた新たな可能性を創造するコミュニティとして社会的な役割を果たすようになって来ている点も特性として挙げられる。

こうした点を考慮しつつ、また、一般社会において犯罪者がいなくなることが難しいことと同様に、インターネットを悪用しようとする犯罪者がいなくなることが難しいという現実を踏まえ、事業者自身が各種対策を講じるとともに実効性をあげるための不断努力を継続するとともに、社会啓発の重要性もあわせて認識し、自らはもちろんのこと、国や自治体、学校、PTA などと一体となつての各種取り組みも行っていかなければならない。

具体的には、携帯電話事業者が、フィルタリングの確実な普及を行うとともに、青少年が初めて携帯電話に触れる機会を活用した啓発活動を一層充実させる必要があるほか、コミュニティサイト運営事業者においても、自社サイトでの啓発活動を行う必要がある。

また、事業者側から PTA や学校、国や自治体に働きかけることで協力体制の確保に努め、積極的に啓発活動に参画する。

<図3：一般社会とインターネットコミュニティ>



第7. 将来的な課題

今回の検討は現時点における子どもたちの環境（すなわち携帯電話からのコミュニティサイトへのアクセス）を中心に検討を行って来たが、今後スマートフォンの普及や携帯電話以外のネット接続機器の普及等のメディア環境の変化を踏まえた対策についても検討が必要ではないかとの意見も出された。スマートフォンや携帯電話以外の機器（ゲーム機、デジカメなど）に対するフィルタリングの普及については、将来的な課題として保護者の意識向上のあり方や青少年インターネット環境整備法などの制度面での検討を行っていく必要がある。

第8. 終わりに

本作業部会は、コミュニティサイト運営事業者・携帯電話事業者・監視事業者・第三者審査機関・PTA・有識者が一同に会し、青少年被害の防止に向けて議論を深めたものであり、一定の意義があったといえよう。今後も、コミュニティサイトから青少年の被害を確実に減らしていくためには、「子どもを護るために今何が自分たちにできるか」という視点に立って対策を推進するほか、本報告書取り纏め後も、引き続き各事業者が課題を模索していくことが重要であり、関係者が綿密に連携して、効果検証の軸を定め、具体的な効果の出る取り組み（Good Practice）を継続させていくべきである。

このような各事業者の取り組みは、事業者の共通基盤として結実していくべきであり、本作業部会に参加した全事業者が、これを目指して進めていくという意思を共有できたことを Good Practice のスタート地点としていきたいと考える。

尚、対策の推進にあたっては、下記のような好循環を生み出すことが重要であり、関係者はこのような理念の下に取り組みを推進していくことが期待される。



本作業部会は、今回の報告書取り纏めをもって一旦休会とするが、各対策の推進状況等について定期的にレビューを行う場を設けるなど、継続的な取り組みを推進していく。

以上

安心ネットづくり促進協議会
コミュニティサイト検証作業部会 部会員一覧
 (2009/10/28現在)

部会員名称	会員種別	
一般社団法人インターネットコンテンツ審査監視機構	特別会員	
一般社団法人インターネットユーザー協会	特別会員	
財団法人インターネット協会	特別会員	
上沼紫野(弁護士)	特別会員	
奥村徹(弁護士 大阪弁護士会)	特別会員	
特定非営利活動法人CANVAS	特別会員	
主婦連合会	特別会員	
社団法人全国高等学校PTA連合会	特別会員	
社団法人テレコムサービス協会	特別会員	
特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟	特別会員	
社団法人電気通信事業者協会	特別会員	副主査
中村伊知哉(慶應義塾大学 教授)	特別会員	
社団法人日本インターネットプロバイダー協会	特別会員	
藤川大祐(千葉大学教育学部 准教授)	特別会員	主査
森亮二(弁護士)	特別会員	
一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム	特別会員	
一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構	特別会員	
吉川誠司(WEB110代表)	特別会員	
アルプスシステムインテグレーション株式会社	正会員	
イー・ガーディアン株式会社	正会員	
イー・モバイル株式会社	正会員	
株式会社ウィルコム	正会員	
株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ	正会員	
株式会社ガイアックス	正会員	
グリー株式会社	正会員	
グローヴァレックス株式会社	正会員	
KDDI株式会社	正会員	
ソフトバンクモバイル株式会社	正会員	
株式会社ディー・エヌ・エー	正会員	
株式会社ドワンゴ	正会員	
ニフティ株式会社	正会員	
ネットスター株式会社	正会員	
株式会社魔法のいらんど	正会員	
マイクロソフト株式会社	正会員	
株式会社ミクシィ	正会員	
ヤフー株式会社	正会員	
株式会社ライブドア	正会員	
楽天株式会社	正会員	
株式会社エムティーアイ	賛助会員	

【オブザーバー】

名称		
内閣府		
警察庁		
総務省		
文部科学省		
経済産業省		
齋藤長行(青山学院大学総合研究所／慶應義塾大学大学院)		