

サイト表現運用管理体制認定基準

平成 25 年 11 月 14 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・解説されるサイト表現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.	はじめに	1
2.	本認定基準設定の目的	1
3.	認定対象サイトの定義	2
4.	本認定基準	2
4.1	本認定基準の構成:	2
4.2	本認定基準の要求 15 項目:	2

【修正履歴】

平成 21 年 7 月 14 日	一般公開
平成 23 年 7 月 6 日	<p>項目間での表記・用語等の修正</p> <p>概説書との整合性による加筆修正</p> <p>「3. 認定対象サイト」: 認定範囲に関する定義を追加</p> <p>「4-1 本認定基準の構成」: サイト管理体制の図を変更</p> <p>要求項目「(1) 自主的改善のための運用管理プロセスの構築・維持」を追加</p> <p>要求項目の追加に伴い、要求項目番号を変更</p> <p>要求項目: 「要求14 項目」→「要求15 項目」に変更</p> <p>要求項目「(5) 青少年利用を前提とした利用環境の整備、(7) 青少年利用に配慮した広告掲載基準、(12) ユーザー年齢管理」: 各要求項目の本来の趣旨に合わせ説明文を変更</p> <p>要求項目「(6) 青少年利用に配慮した自社表現基準」: 説明文及び<配慮すべき 5 つの point>を変更</p> <p>別紙: サイト表現運用管理体制 要求項目リストを削除</p>
平成 23 年 9 月 7 日	<p>「1. はじめに」、「2. 本認定基準の目的」、「3. 認定対象サイト」、</p> <p>「(15) 啓発・教育コンテンツの設置」: 用語等の修正</p>
平成 24 年 4 月 18 日	<p>「4-2 本認定基準の要求 15 項目」: アプリケーションにより提供されるサービスの運用管理体制に関する記載を追加</p>
平成 25 年 8 月 23 日	<p>要求項目「(1) 自主的改善のための運用管理プロセスの構築・維</p>

	持」:関係法令の遵守に関する記載を追加 要求項目「(5) 青少年利用を前提とした利用環境の整備」:有料サービス提供に関する記載を追加
--	---

1. はじめに

現在各携帯電話事業者が実施している「18歳未満のアクセス制限サービス」は、特定のフィルタリング会社が採用しているカテゴリー分類に依存したフィルタリングサービスです。モバイルコンテンツ審査・運用監視機構(以下、EMA)では、現状の限られた選択肢である携帯事業者提供リスト方式(いわゆるホワイトリスト方式)と特定分類アクセス制限方式(いわゆるブラックリスト方式)の中で、それぞれの方式の役割分担を明確にし、多様な利用者ニーズを満たせるような改善を行うべきと考え「アクセス制限対象カテゴリー選択基準に関する意見書(2008年9月)」を公表いたしました。その中で、既存のアクセス制限サービスにおけるアクセス制限対象カテゴリーの基準と改善について、携帯電話事業者及びフィルタリング会社に向けて意見を表明しました。これを受けて、携帯電話事業者は、EMAのカテゴリー基準について、必要に応じて改善を行うことが表明されました。しかしながら一部のカテゴリーが、フィルタリング会社のカテゴリー分類の中に、都合上含まれるがために、依然青少年^{*1}に著しく有害とは言えないサイトが、アクセス制限の対象となっています。EMAはこうした現状を踏まえ、フィルタリングの改善について青少年が安心してインターネットを利用する環境を整備すべく取り組んでいます。

2. 本認定基準設定の目的

EMAは、申請対象サイトが本認定基準に適合しているかどうかの審査を実施し、審査を通過したサイトに対して認定を付与します。またEMAは、認定後において十分なサイト運用管理体制が維持されているか否かについて定期的に監視を実施し、注意・警告・認定取消等の適切な対処をなすことで、認定の実効性を維持します。ただし、EMAは、認定サイトを運営する事業者及び認定サイトのユーザーの作為・不作為について責任を負うものではありません。

本認定基準は、コミュニケーション機能を有しないサイト^{*2}におけるサイト内のテキストによる表記及び文章表現、画像、動画、デジタルコミック、デジタルブックなどの電子書籍類、ゲームなどのサイト運営者がユーザーに発信する多様な表現部分を対象とします。

さらに本認定基準では、サイト内に混在する多様な情報(コンテンツ)について適切な管理体制が整備され青少年の閲覧に配慮したゾーニング^{*3}を行うことで、青少年が健全にサイトを利用できる環境が整備・維持されることを目的としています。従って、EMAにおける審査は、当該サイトが、青少年の利用について配慮した運用管理体制が実施されていることを審査するもので、サイト内のすべてのコンテンツの内容について保証するものではありません。

また本認定基準は、EMAが実施するコミュニケーション機能を有しないサイトにおける運用管理体制認定制度の審査基準であり、その他出版、放送など他のメディアにおける青少年の閲覧に関する基準となることを想定したものではありません。

*1 本基準における「青少年」とは、18歳未満をいう。

*2 本基準における「コミュニケーション機能を有しないサイト」とは、コミュニケーション機能を単独でまたは他のサービスと共に提供してユーザー間のコミュニケーションをサービスの中心としているサイト以外のものをいう。

*3 本基準における「ゾーニング」とは、青少年利用に配慮した領域とアクセス制限対象とする領域をURL構成によって分けること。

3. 認定対象サイト

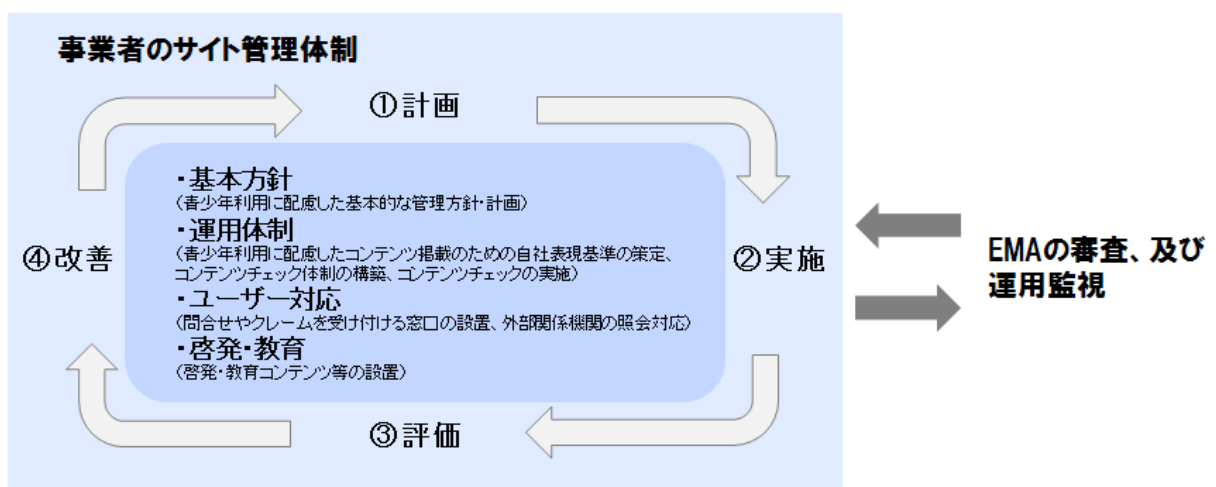
モバイルインターネットにおけるコミュニケーション機能を有しないサイト全般(いわゆるコミュニティサイトについては別途設定済みの「コミュニティサイト運用管理体制認定基準」を適用)。なお、認定範囲については、ドメイン、又はサブドメインにて定義を行い、認定範囲内では、表示するデバイスを問わず、EMAの認定基準を満たすサイト運用がなされる必要があります。

4. 本認定基準

4-1 本認定基準の構成:

本認定基準では、青少年の利用を前提としたサイトの管理体制構築のために欠かせない、4分野に亘る15件の項目にて構成されています。認定付与のためには、15項目のすべてを充足することが求められます。以下に図示するように、サイト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、サイト内の表現基準を一定レベルに維持します。

なお、認定の手順詳細については、本認定基準に従い、EMA 審査・運用監視委員会において策定されます。



4-2 本認定基準の要求15項目:

本認定基準は、事業者がすべての要求項目を充足していることを求めます。サイト内の表現基準が一定水準を充足しているサイトの認定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水準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、全要求項目を満足することを必須とします。

なお、サイト運営事業者が申請サイトの一部としてアプリケーションを申請^{*4}する場合、当該アプリケーションにより提供されるサービスの運用管理体制についても、以下の要求項目を満たす必要があります。

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、サイトの多様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サイト運営事業者が合理的に考える場合には、サイト運営事業者がEMA に対し書面等によりその旨を疎明し、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します。

本認定基準の要求 15 項目を以下に示します。

《基本方針》

(1) 自主的改善のための運用管理プロセスの構築・維持

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、かつ関係法令を遵守^{*5}するため、計画、実施、評価、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。

(2) 利用規約の存在及び同意

サイトの会員、及び非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は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。

(3) 運用方針の明示

サイト運営者の代表者により定められた運用方針について、サイト上に明示しなければならない。

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、サイト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」である。

(4) サイト運用管理体制に関する専門意思決定機関の設置

健全化に資するサイト運用管理体制に関する専門の意思決定機関又は会議体を設置し、そこにはサイト運用管理業務を管掌役員等（共同事業においてはいずれかの事業者の管掌役員等）とサイト運営責任者が原則参加するものとする。

(5) 青少年利用を前提とした利用環境の整備

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。）及びサイト運営者が提供するコンテンツやサイトの構造を、青少年利用を前提に設定（又は利用者年齢区分に応じたサイト構造を前提に設定）しなければならない。また、有料サービスを

^{*4}サイト運営事業者の申請するアプリケーションが、第三者（サードパーティ）の提供するアプリケーションである場合、サイト運営事業者は、当該第三者（サードパーティ）のアプリケーションにより提供されるサービスについても適切に管理し、要求項目を満たす必要がある。

^{*5}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。

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。なお、利用者の年齢情報を利用した整備を行う場合には、利用者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。

(6) 青少年利用に配慮した自社表現基準

サイト内コンテンツが、青少年の健全な育成を著しく阻害するような違法・有害情報か否かの判断を行うための、詳細な自社表現基準を有していなければならない。自社表現基準には、サイト全体、又はレイティングやゾーニングによって青少年のアクセスを想定している範囲に、i. 成人向けとして制作されたものもしくはそれに依拠して制作されたもの、ii. 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）、又はiii. 以下のEMAが定める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ものがあっ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。

<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

また、静止画像（イラスト・写真等）・動画像（アニメーション・実写等）・文章等、表現方法によっても自社基準を詳細に策定すること。

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」をさら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、事業者は予め(a)-(e)の項目を具体化した基準（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、サイト内の認定対象範囲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を有していなければならない。

《運用体制》

(8) サイト内コンテンツチェックの実施

コンテンツ監査責任者によって、サイト内コンテンツが、自社表現基準に合致しているか否かを確認し、必要な対応を行わなければならない。ただし、コンテンツ監査責任者は、チェック対象のコンテンツ(サービス)担当者を兼任することはできない。

(9) ノウハウ共有制度の実施

サイト運営責任者、及びコンテンツを管理する者に対し、自社表現基準を周知しなければならない。また、ユーザーからのクレーム、問合せ対応の結果について、事例として問合せ対応窓口適切にフィードバック・共有しなければならない。

《ユーザー対応》

(10) 問合せ対応窓口の設置

クレーム、及び問合せ等に対応する窓口を設置しなければならない。

(11) 問合せ対応手順

クレーム、及び問合せ等に関する適切な社内手順を設けなければならない。

(12) ユーザー年齢管理

年齢に応じてサイト内コンテンツを適切に表示する場合は、ユーザーの申告に基づく年齢情報を取得する等、必要な対応を行わなければならない。ユーザーの自己申告以外の方法で入手する場合は、会員登録前に確認できる方法で、その旨を周知しなければならない。

《啓発・教育》

(13) 注意喚起と禁止事項の整備

当該サービスを利用する上で必要と認められる場合には、ユーザーの啓発を目的とした注意喚起やサイトの禁止事項等について、利用規約とは別に分かりやすく明示しなければならない。

(14) FAQ 等の整備

ユーザー向け利用指針として FAQ 等のコンテンツを整備・公開し、適宜更新を行い、サイ

ト上の適切な場所へのリンク設置を行わなければならない。

(15) 啓発・教育コンテンツの設置

インターネット利用に関する啓発・教育コンテンツの設置、適宜情報の追加・更新を行い、サイト上の適切な場所へのリンク設置を行わなければならない。

以上