

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 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

〒104-0031 東京都中央区京橋 3-14-6 斎藤ビル 2 階

TEL : 03-6263-2550 FAX : 03-6263-2551

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
	・投稿対応業務を委託している場合	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」について.....	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 5 月 10 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」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

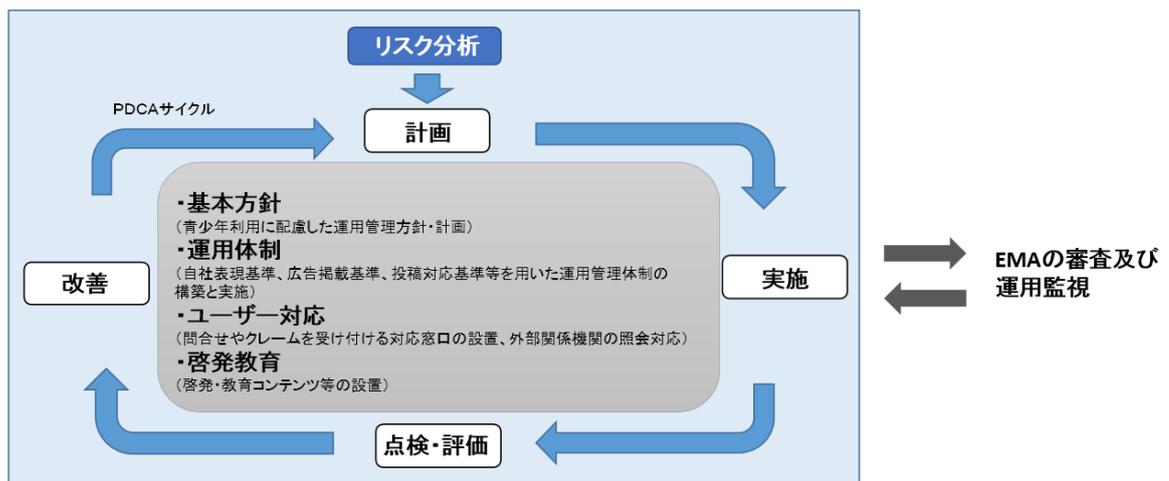
「3-1 本認定基準の構成」について

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、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、基本要素項目とオプション要素項目とに分けられる。

基本要素項目とは、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素項目であり、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、基本要素項目をすべて充足する必要がある。

オプション要素項目とは、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に該当した際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。本オプション要素項目に該当する場合には、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、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じ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、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

解説

「青少年利用に関する基本的な考え方」に記載すべき例を示す。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。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・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、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。

①リスクの特定

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

②リスクの評価

①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。

③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を整備することを求め、最低限充足すべき水準を示すものである。

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、その利用に配慮した措置を講じなければならない。例えば、保護者が利用上限金額を設定できる仕組みの導入、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等が考えられる。

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、以下の (2)、(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「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 Web サイト及びアプリケーションへの誘引行為の制限等により、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

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対策として、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、十分に周知するなど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、事業者は、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 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				LV4
		LV0	LV1	LV2	LV3	
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: 1px solid black; padding: 5px;"> 社会通念上、青少年向けとして容認されないもの </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> 18禁コンテンツ </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> 違法コンテンツ </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、刺青・外ウー等

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	

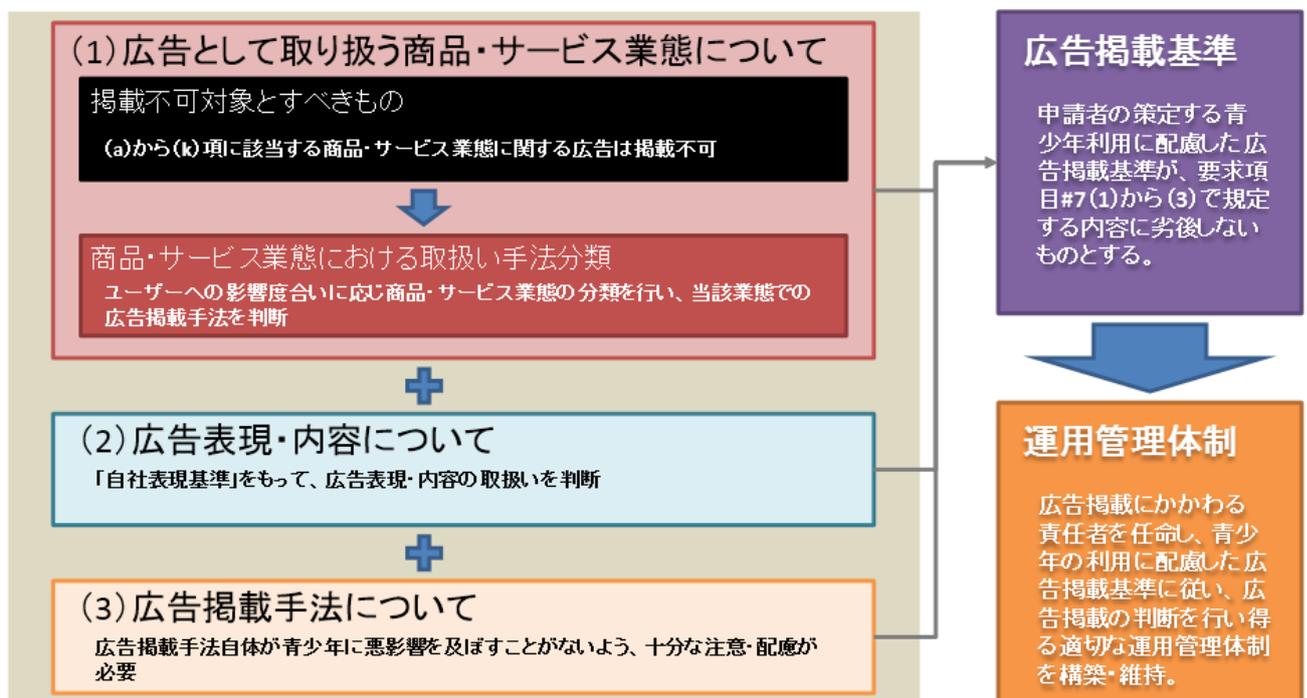
7 「要求項目#7 青少年利用に配慮した広告掲載基準」について

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、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」に劣後しない水準で「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必要がある。また、メッセージ機能（ミニメール等）による投稿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

- ・投稿対応業務を委託している場合

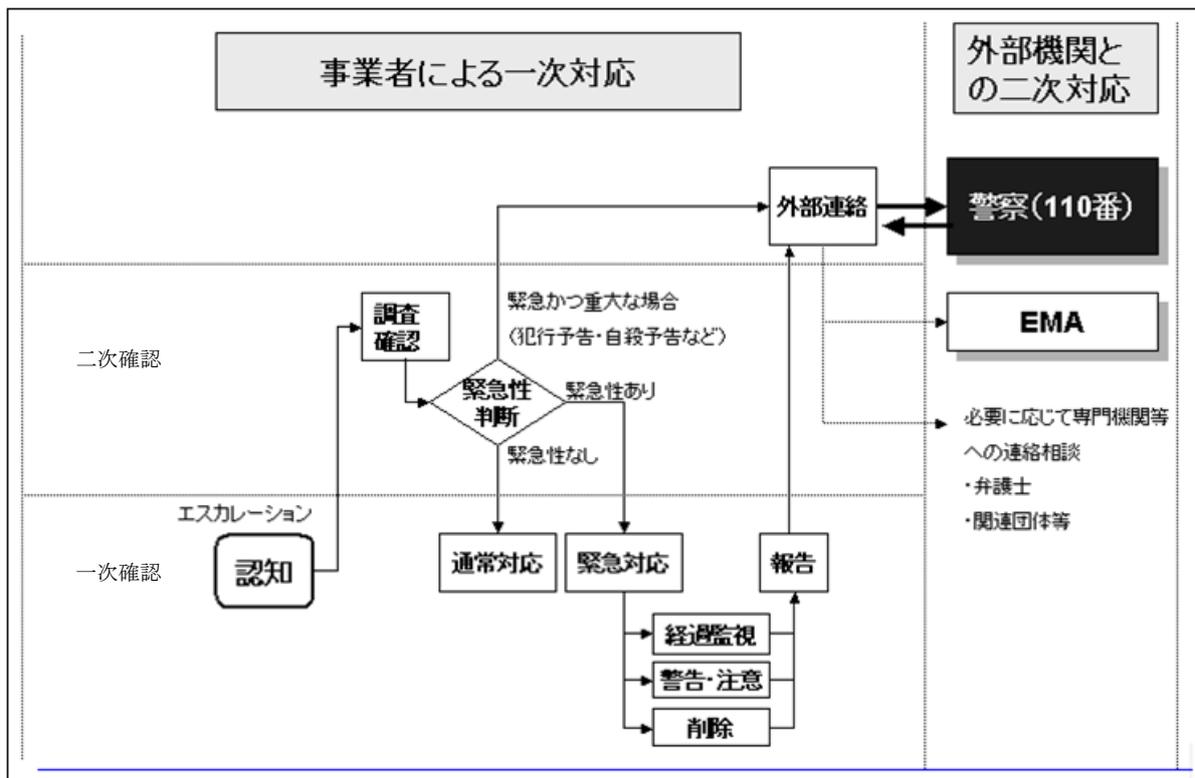
事業者が投稿対応の一部又は全部を委託している場合、当該委託業務についても、自らがなしている場合と同様に確認を行うものとする。

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、問合せ・通報対応等により認識した際は、次の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、アプリケーションから認定範囲外の 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、事業者の認定範囲外のサービス等が利用可能なことから、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」について

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–」を参照のこと。

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」及び「要求項目#22 注意警告対応・ペナルティ制度の実施」に関して、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で、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、「モデルコンテンツ」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。

以上