

## コミュニティサイト運用管理体制認定制度の審査・運用監視業務について

### 1. EMA の審査業務について

コミュニティサイト運用管理体制認定制度の審査は、「予備審査」と「本審査」の2段階に分かれています（【図1 審査フロー】参照）。

「本審査」の結果、「適合」と判定され、本認定制度の認定有効期間である1年を経過した後も認定の継続を希望する場合には、更新審査を受ける必要があります。

#### (1) 予備審査

申請対象範囲や申請者の事業内容等を確認し、完了後に本審査へと進みます。

#### (2) 本審査

本審査では申請サイトの運用監視体制が本認定基準に充足しているか提出された書類の審査と、PCや携帯端末を用いたサイト調査を実施します。

また、申請者を訪問し、申請事項のヒアリング、作業環境や管理ツール仕様等を確認する実地調査も並行して行います。

#### (3) 更新審査

1年毎に本審査と同様の審査、調査を実施します。

### 2. EMA の運用監視業務について

認定付与後は認定サイトに対して以下の運用監視業務を継続的に行い、本認定制度の実効性を担保します（【図2 運用監視フロー】参照）。

#### (1) 認定サイトから提出されるレポートの確認

##### ① 定期レポート

認定サイトの運営事業者にはEMA指定書式による3ヶ月ごとの定期的なレポート提出が義務付けられています。EMAはこの定期レポートにより、認定サイトの規模、通報・監視等の対応状況や、機能の追加・変更等の変化状況を確認します。

##### ② 臨時レポート

認定サイトの状況について、必要に応じてレポートの提出を求め、随時確認を行います。

#### (2) ユーザーからの通報対応

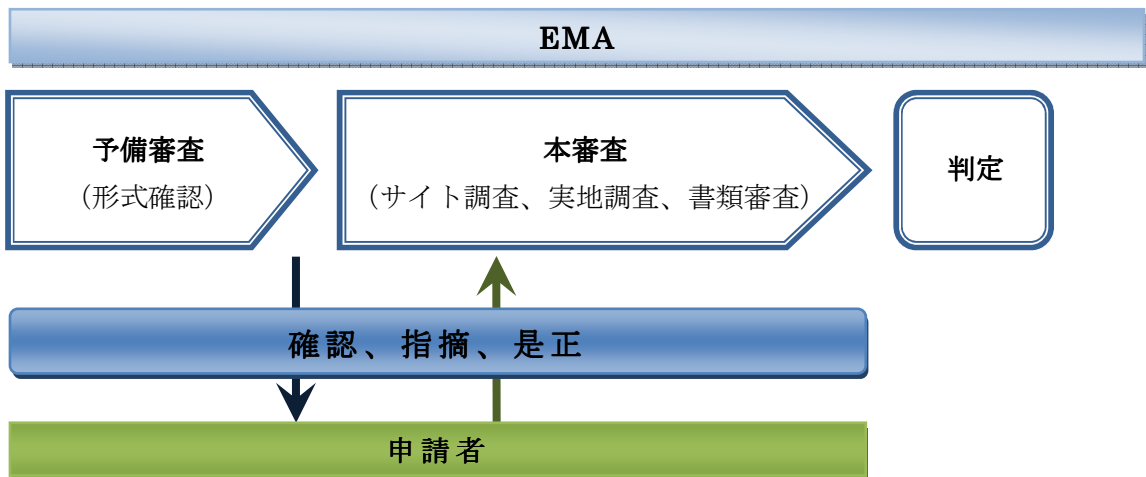
認定サイトのトップページにはEMAの認定番号を表示することが義務付けられています。ユーザーはこの番号をクリックすると、認定サイトに対するクレーム等をEMAに通報することが可能なページへアクセスできます。

ユーザーからの通報に対して、EMA は内容に応じた内部調査及び確認を PC や携帯端末を用いて実施しています。

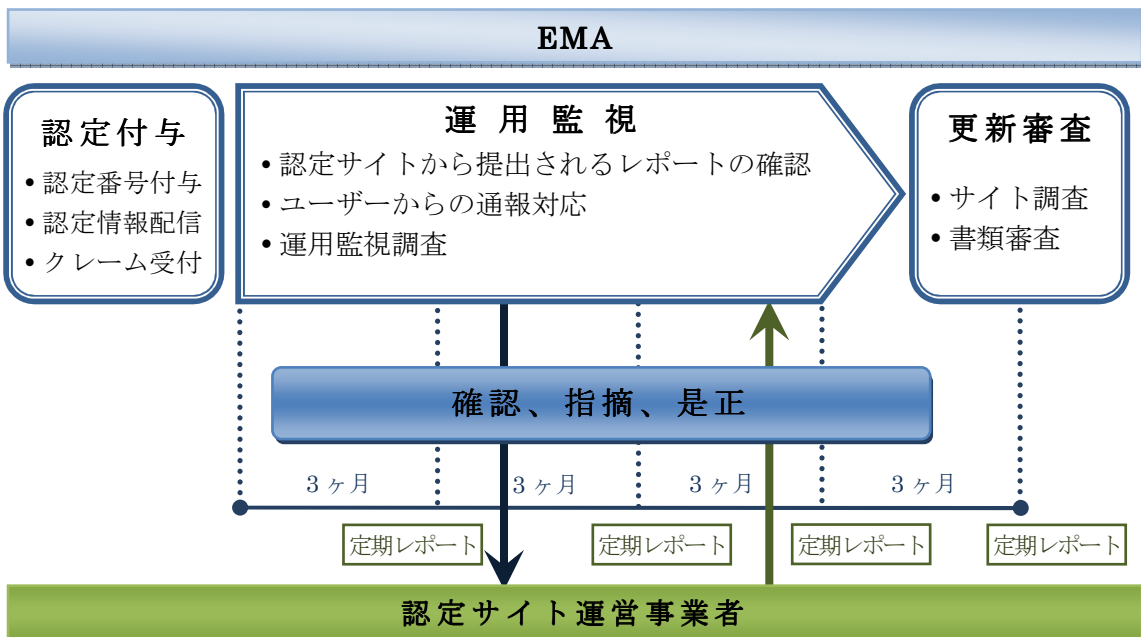
(3) 運用監視調査

認定サイトの運用監視体制について、認定後も一定のレベルを保ち、認定基準を充足しているか継続的に調査を実施します。

【図1 審査フロー】



【図2 運用監視フロー】



認定期間1年