

モバイルコンテンツ審査・運用監視機構
準備委員会での
コミュニティサイト運営体制認定基準(案)
検討状況報告

2008年4月30日

準備委員会 健全コミュニティ検討WG

青少年の利用を前提としたサイトの健全性維持に資する管理体制について

- ・会員規約
- ・サイト運営体制の基本方針
- ・広告掲載基準など

青少年の利用に配慮した基本的な管理方針を設定する。



規約違反投稿等トラブル防止に資する対策・監視手法を設定する。



- ・監視主任者の設置
- ・投稿監視手法の設定
- ・必要人員の充足確認など

サイト管理体制

啓発・教育

適切な利用方法やトラブル予防対策について、ユーザーを十分に啓発する。基本的な情報リテラシーの普及に努める。

- ・ガイドライン・FAQの整備
- ・教育コンテンツの設置など

ユーザー対応

トラブル相談窓口を設け、サイト内のやりとりに起因するトラブル等に対応する。通報連絡先を設置し、ユーザーとの協力関係を構築する。

- ・問い合わせ窓口設置
- ・通報受付
- ・悪質ユーザーの強制退会処分など

認定基準(案)のサマリー

青少年利用を前提としたサービス環境において、大要以下の項目について要求事項が満たされていること。

基本方針

青少年の利用を前提としたサービスの提供に関する基本方針が設定されており、その一部が会員規約・ガイドライン等で適切に開示されていること。

会員規約の存在及び同意
青少年利用を前提とした利用環境の整備
サイト運営体制に関する基本方針の明示
サイト管理体制に関する専門意思決定機関の設置
青少年利用に配慮した投稿削除等基準
青少年利用に配慮した広告掲載基準

監視体制

監視人員構成について、投稿数・監視活動内容等に応じた十分な規模を確保し、認定基準に定めた比率で監視主任者を配備し、うち1名をサイトパトロール管理責任者とする。

緊急を要する投稿に対し、認定基準に定めた時間内に必要な対応を行い得る体制を整備していること。

サイトパトロール(監視)体制における監視人員の定量的な配置
サイトパトロール(監視)体制における管理者の定量的な配置
緊急対応を要する投稿への対応
投稿監視(目視・システム抽出等)体制の整備
監視人員の教育研修及びノウハウ共有制度の実施

ユーザー対応

ユーザー・各種機関等からの連絡を受け付ける問い合わせ対応窓口が設置されていること。

会員規約違反行為を行うユーザーに対し、強制退会を含む適切なペナルティを適用する制度が存在すること。

問い合わせ対応窓口の設置
通報制度等の有無
通報・問い合わせ等対応手順
強制退会処分の有無

啓発・教育

禁止事項の明示、ガイドライン・FAQ等コンテンツの整備・公開、サービス利用法に関する啓発・教育コンテンツの設置等。

禁止事項の整備と対応
ガイドライン・FAQの整備
啓発・教育コンテンツの設置

認定の申請方法(案)

サイト認定の申請に際しては、サイト運営事業者は大要次の項目からなる申請書を作成し、モバイルコンテンツ審査・運用監視機構(EMA)に提出する。

サービス情報

サービスの内容・サイト構成・規模等

各種基本方針

サービスの提供、青少年を保護する取り組み等

組織体制(監視・ユーザー対応)

運用マネジメント組織体制、監視/ユーザー対応チームの組織構成、運用方法等

対象サイトで発生傾向のある問題についての分析

問題の発生傾向分析、対策検討、監視対応/ユーザー問い合わせなどへの対応策の反映

啓発・教育

青少年の利用を前提とした各種ガイドライン・FAQの整備、啓発・教育コンテンツの配置等

申請書フォーマットは、URL、サイトマップ、コンテンツ情報、各種ドキュメントなどを必要事項ごとに記載する方式とする。

認定付与にあたってEMAがサイト特性を深く理解するための材料として、トラブル対応状況、リスク分析資料などを非定型資料として添付することが求められる。