

大規模特定電気通信役務提供者として、施行規則第18条第6項に定める7つの法的カテゴリに基づき、以下の自己評価項目を策定します。

自己評価カテゴリ (施行規則第18条第6項)	自己評価基準項目	2025/5/30~2026/3/31までの自己評価
(1) 削除申出方法の利便性	削除申出の方法が、申出を行おうとする者に過重な負担を課するものでないか。	<p>以下の点から、削除申出方法の利便性として十分であると評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報流通プラットフォーム対処法に基づき、申出窓口を公表しており、トップページ及びヘルプ画面のどちらからも迷うことなく数クリックのみで容易にアクセスが可能。</li> <li>・文字数制限のない文章記入欄が設けられており、十分に情報提供が可能な申出フォームとなっている。</li> <li>・アカウント非保有者でも申出が可能である。</li> <li>・申出者のプライバシーに関わる情報を第三者に提供することはせず、申出者の権利及び利益の侵害を生じさせない形である。</li> <li>・申出を行ったことを理由として、申出以後のサービス利用に当たって不利益を受けるような対応はしていない。</li> </ul>
(2) 送信防止措置の実施状況	申出から7日以内(省令で定める期間)に、削除の成否を通知できているか。	申出受領から24時間以内の返信・対応を基本ルールとしており、申出から7日以内に削除の成否を通知できていると評価できる。
(3) 申出者に対して7日間以内に削除しなかった理由の合理性	削除しないと判断した理由が、個別具体的に説明できるものになっているか。	<p>削除申出を受けた投稿について、対象投稿の表現内容、文脈、申出者との関係性、申出時に提示された資料等を個別に検討した上で、削除可否を判断している。削除しない場合は、「対象者を特定できる情報がないため」「批判的な意見の範疇であるため」などと、当該案件において削除に至らなかった理由を申出者に対して個別に通知できている。</p> <p>なお、誹謗中傷の申出等において、具体的に削除不可理由を通知することでのユーザー間のトラブルを考慮し、「権利侵害が認められなかったため」と具体的に通知しないケースもある。</p> <p>よって、申出者に対して個別具体的に説明できていると評価できる。</p>

<p>(4) a 人的・技術的体制 (人的体制)</p>	<p>侵害情報対応部門とカスタマーサポート部門、その他関連部門との連携体制整備ができていないか。 マニュアルの有無や、適正な上申フローが構築されているか。</p>	<p>主管部門の担当者4名(専任1名、兼務3名)に加え、カスタマーサポート部門および関係部門と連携し、365日対応可能な運用体制を整備。対応マニュアルに基づき運用している。 判断が困難な事案については、法務部門および侵害情報調査専門員(1名選任・届出済)への上申フローを段階的に構築している。 よって、十分な体制整備ができていないと評価できる。</p>
<p>(4) b 人的・技術的体制 (技術的体制)</p>	<p>社内ツール等を活用し、対応記録が正確かつ客観的に集計されているか。</p>	<p>社内ツールを活用し、誰がどのように判断・対応したかの記録を正確かつ客観的に集計・管理できている。  投稿に対するAIによる自動監視技術は自らの違反探知において導入済みであり、記事やコメント投稿の多くについては、AIによる違反指摘理由を参考に人による最終チェックを行っている。また、AIによる自動監視技術の正確性向上のための取組として、毎月AIにより判定された結果のサンプリングチェックを実施し、精度向上・維持に努めている。  また、投稿内容の文面を解析することにより不適切な投稿を抽出するとともに、ボットによる投稿の検出にも対応し、適切に対処できていると評価できる。</p>
<p>(5) 送信防止措置基準の内容</p>	<p>基準が具体的でわかりやすいか。</p>	<p>送信防止措置の実施に関する基準は、具体的でわかりやすいように、Ameba利用規約第13条(禁止事項)に体系的に定めており、Amebaヘルプセンター上で公表している。同条は禁止事項を6カテゴリ(①良識・品位に欠けるもの、②他者の名誉・権利を侵害するもの、③社会倫理・法令に反するもの、④承諾のない商業行為、⑤スパム・検索操作、⑥その他)に分類し、各カテゴリの下に計30以上の具体的禁止行為を明示している。これは情報流通プラットフォーム対処法第26条に関するガイドラインで例示される権利侵害情報・法令違反情報の類型を網羅的にカバーする内容である。また、違反時の措置(削除、利用停止、退会処分等)の段階性も明示している。 よって、送信防止措置基準をわかりやすく提供できていると評価できる。</p>
<p>(6) 実施状況((2)を除く)</p>	<p>(2)を除く実施状況について、適切に取り組みがなされているか。</p>	<p>削除申出の対応以外に、通報窓口にて違反があるものへの削除や、自らパトロール対応を行っている。 パトロール対応(パトロール対応による件数は公表事項No.14を参照)により、削除申出件数(件数は公表事項No.1を参照)を大幅に上回る件数の違反情報を自主的に削除しており、適切な取組ができていると評価できる。</p>

<p>(7) 違法・有害情報の流通状況</p>	<p>違法・有害情報の傾向や特徴を把握できているか。</p>	<p>テーマ別では、法令違反に関する件数が最多で、次いで名誉毀損・誹謗中傷に関する件数が多い傾向にある。また、他のウェブサイト等に掲載された写真やイラストの無断転載など、著作権に関する申出が直近では増加傾向にある。よって、違法・有害情報の傾向や特徴を適切に把握できていると評価できる。</p>
-------------------------	--------------------------------	--