

## インターネットと人権に関するアンケート

企業名：LINE株式会社

対象サービス：LINEタイムライン

回答日：2021年9月3日

以下の質問へのご回答をお願いいたします。なお、回答にあたっては、貴社日本法人としての取り組みやご見解についてお答えください。海外法人について記載される場合には、該当箇所にてその旨明記をお願いいたします。

### 1. 人権方針等

- 1-1. 貴社サービスに伴う人権侵害を予防・軽減するための人権方針を定めていますか。定めている場合には、その内容やリンク先をご教示ください。定めていない場合には、その理由及び今後の策定予定をご教示ください。

(回答)

原則として、LINEグループ役職員は、行動規範に基づく行動が求められており、多様性を理解するとともに、差別等の禁止がなされています。（<https://linecorp.com/ja/company/mission>）

なお、親会社であるZホールディングス株式会社の人権ポリシーを策定しており、当社を含めたグループ各社で遵守していく予定となっております。

- 1-2. 上記の一般的な人権方針に加え、下記の特定の人権侵害に対応するための特別な人権方針・対処方針が存在する場合には、その内容やリンク先を具体的にご教示ください。
- ・ ヘイトスピーチ（特定の個人や集団などの人種、民族、国籍、性別・性的指向などを差別的な意図をもって貶める言動）
  - ・ ヘイトクライムその他暴力犯罪、集団による威力の行使、業務妨害行為の煽動
  - ・ 差別の助長（ヘイトスピーチ以外の何らかの属性や特徴に基づく差別に該当しうる行為を広く含みます）
  - ・ 名誉毀損、侮辱、プライバシー権侵害
  - ・ いじめ（SNSやコミュニティサイトを利用した子どもに対するネット上でのいじめ行為、当該いじめ行為を放置する行為など）
  - ・ 児童ポルノ
  - ・ オンライン・ハラスメント（特に女性に対するハラスメント）
  - ・ 同意の確認できない性的動画・画像の流布（盗撮、性行為動画、AV出演強要被害、ディープフェイク、アスリート等の性的部位を強調した写真撮影等を含む。特に子どもや女性への被害を念頭に置いたものがあればご教示ください）

(回答)

現時点で特別な人権方針・対処方針は定めておらず、サービス利用規約と包括的な行動規範にしたがって対応しております。



- 1-3. 上記に関し、貴社グループ全体のグローバルポリシー等とは別に日本法人独自の人権方針等を定めている場合は、リンク先などをご教示ください。定めていない場合には、その理由及び今後の策定予定をご教示ください。

(回答)

1-1に回答しました通り、現在日本での人権ポリシーを策定中となっております。

- 1-4. 上記人権方針を社内に周知させるための方策（社内研修、eラーニング、外部有識者を招いた社内セミナーなど）をご教示ください。

(回答)

方針策定中のため、方針に基づく方策は行っておりませんが、役職員に対して、ダイバーシティ&インクルージョン研修などを実施しています。

- 1-5. 上記人権方針を社外に周知させるための方策（広報、ウェブサイトでの周知など）をご教示ください。

(回答)

方針策定中のため、行っておりません。

## 2. 人権デュー・ディリジェンス

- 2-1. 貴社サービスに関する人権デュー・ディリジェンス（人権への負の影響を特定し、防止・軽減し、かつ、これに対処するために企業が実施すべきステップであり、人権への影響を評価すること、その結果を事業活動に反映し検証すること、及び、その取り組みや結果を開示することなどをいいます）を実施していますか。実施している場合には、その内容をご教示ください。実施していない場合には、その理由及び今後の実施予定をご教示ください。

(回答)

LINE（株）が所属する、Zホールディングス・グループではリスクマネジメント委員会のもとに、人権分科会を立ち上げ、人権ポリシーを策定するとともに、ERM（全社的リスクマネジメント）サイクルの中で、他のリスクと並列して、リスクベースで、グループ全体の人権デューデリジェンスを進めています。

Zホールディングス・グループの2021年度のERMでは、リスクアセスメントする全122の小項目のうち、19項目が人権に関する事項です。それらには、「人権・多様性」「労働者」「個人情報・プライバシー」「カントリー・地域」「サプライチェーン・調達」の領域に関するリスクが含まれ、リスクアセスメントと同時に人権デューデリジェンスを実施しています。その内容については、必要に応じ、人権分科会を通し、リスクマネジメント委員会へ報告される仕組みがあります。LINE（株）においても、引き続き人権を含むリスクアセスメントを実施し、実効性のある対策を推進していく予定です。



- 2-2. 上記人権デュー・ディリジェンスのプロセスや結果を公開している場合には、そのリンク先をご教示ください。非公開の場合には、その理由をご教示ください。

(回答)

ございません。

- 2-3. (人権デュー・ディリジェンスを実施した場合) 貴社サービスに伴う人権侵害リスクとして特定された問題についてご教示ください。

(回答)

N/A

- 2-4. 対応すべき人権問題が複数ある場合、対応の優先度や今後の具体的なスケジュールをご教示ください。

(回答)

N/A

### 3. 人権侵害への対応、救済手続 (グリーンバンスメカニズム)

- 3-1. 貴社サービスに伴う人権侵害に対応するための方法や救済手続 (上記1-2に列挙した各問題等について利用者や被害者から削除要請、人権侵害や差別の通報、発信者情報開示請求などがあった場合の対応策や救済手続などを含みます) の内容をご教示ください。その際には、各問題の類型に応じて、対応策の種類 (削除、アカウント停止、退会措置、発信者情報開示、ブロッキング、表示除外など) やその判断基準を具体的にご説明ください。通報を受けずに貴社が人権侵害等を発見して対応する場合の対処についてもご説明ください。

(回答)

弊社では、LINE利用規約 ([https://terms.line.me/line\\_terms?lang=ja](https://terms.line.me/line_terms?lang=ja)) の13.において禁止行為を定め、禁止行為が行われた場合にはアカウント停止や削除等の措置を講じることができるとしています。

権利を侵害された方からの削除依頼、不適切掲載に関する通報は通報機能より承っております。

このほか、発信者情報開示請求については、郵送にて承っております。

また、弊社スタッフで公開領域を24時間365日モニタリングし、規約に反する投稿の削除、アカウント停止等も実施しています。

- 3-2. 上記対応や救済手続の実施体制 (対応部署、役割分担、規模・人数、AIの利用など) をご教示ください。

(回答)



CS部門内で10名程度の人員を配置し、入信対応および関連部署へのエスカレーションを行っております。わいせつ画像や出会い系、不快画像などの違反画像、誹謗中傷やスパムなどの違反テキストの検知にAIを活用する取組みを進めており、精度向上に向けて対応を継続しています。

- 3-3. 上記体制について、その適正を確保するための措置（AIに対するダブルチェックや人員に対する人権トレーニングの実施など）を具体的にご教示ください。

（回答）

担当者は適宜研修を実施し、ミスやヌケモレのないように業務を行っています。万一ミスが発生した場合には、振り返りと再発防止策を策定し、同じミスのないように留意しております。

- 3-4. 対応や救済手続について、通報件数、通報内容、対応内容などの実績や定量的なデータをご提供ください。

（回答）

ユーザからの削除申告への対応としてTransparency Report（<https://linecorp.com/ja/security/transparency/top>）にて公表しております。

2019/4/1~2020/3/31の期間において、誹謗中傷等にかかるCSを通じた要請件数は、Openchat、タイムライン、LINE Blog等で合計157件であり、91件を削除しました。

- 3-5. 対応や救済手続について、対象者や権利に応じた特別の配慮事項（女性や子どもの権利への配慮、ヒューマンライツ・ディフェンダー（人権の擁護や推進のために行動する人権活動家をいいます）の保護、表現の自由と人権尊重のバランスの確保など）がある場合には、その内容をご教示ください。

（回答）

特別な配慮をしておらず、規約とガイドラインに則って対応しています。また、関係者を集めた定期的な意見交換を実施し、社会的情勢に乗り遅れないようにしています。

- 3-6. 対応や救済手続について、利用者など外部への周知方法をご教示ください。

（回答）

オンラインではLINE Safety Center-LINEの安心安全ガイド- (<https://linecorp.com/ja/safety/index>) を用意し、不快表現・迷惑行為を禁止などのガイドを確認できるようにしています (<https://linecorp.com/ja/safety/contributionStandard>)。

LINEオープンチャット安心安全ガイド (<https://openchat-blog.line.me/archives/1735046.html>) を用意し、正しくご利用いただくためのルールを分かりやすく説明しています。



その他教材の開発や、地方公共団体、専門家と協力した授業・講演活動などを行っています。

業界団体である一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構（SMAJ）を通じて、総務省及び法務省と共同で啓発キャンペーン「#NoHeartNoSNS」の取り組みを進め、団体ホームページで救済方法の周知を行っています。

- 3-7. 対応や救済手続の利用・アクセスを容易にし、又は促進するための方策を講じている場合には、その内容をご教示ください。

（回答）

上記の通りです。

#### 4. ステークホルダーエンゲージメント、第三者との協力等

- 4-1. 人権方針の策定、人権デュー・ディリジェンスの実施、人権侵害への対応・救済手続の運用などに関し、利用者、投資家、NGO、政府機関・国際機関などのステークホルダーとエンゲージメントや話し合いを実施しましたか。

（回答）

現時点で、ステークホルダーとのエンゲージメントや直接の話し合いなどは実施していませんが、政府機関・国際機関が指し示すガイドブック等に則り、人権方針の策定、人権デュー・ディリジェンスの実施、人権侵害への対応・救済手続の運用などの整備を行っております。今後、必要に応じ、ステークホルダーとのエンゲージメントや直接の話し合い等を検討いたします。

- 4-2. 上記エンゲージメント等を実施した場合には、その内容（対象者、頻度、テーマ、経営方針への反映など）をご教示ください。実施していない場合には、その理由及び今後の実施予定をご教示ください。

（回答）

実施予定も含め検討中です。

- 4-3. 人権侵害を予防・軽減するために、同業他社や業界団体との協力や共同での取り組みなどを行っている場合には、その内容をご教示ください。

（回答）

弊社が加盟する一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構では、法務省人権擁護局、総務省、一般社団法人セーフアーインターネット協会と共同で、SNS 利用に関するスローガン #NoHeartNoSNS のもと、SNS の利用で悩んでしまった際に役立てていただくための特設サイト (<https://no-heart-no-sns.smaj.or.jp/>) を開設しております。

#### 5. その他



- 5-1. 貴社サービスに伴う人権侵害を予防・軽減する上で、事業構造、サービスの内容、外部環境、法令などに起因する制約・困難性がある場合には、その内容や懸念事項をご教示ください。

(回答)

グローバルでサービス提供しているため、各地の風習や慣習、ご当地キャラクターや歴史上の人物などをすべて網羅するのが困難です。

- 5-2. 貴社サービスに伴う人権侵害を予防・軽減する上で、日本固有の事情や日本法人の権限に基づく制約・困難性がある場合には、その内容や懸念事項をご教示ください。

(回答)

上記に記載の通り。

- 5-3. テクノロジーの発達や業界におけるサービスの拡大・流行など（AIの進化、音声SNSの流行、有料やプレミアムサービスなどの新たなマネタイズ方法等）に関し、今後貴社又は業界において注視すべき事項（救済の促進などのメリット/新たな人権侵害の懸念などのデメリットの両方を含みます）がある場合には、その内容をご教示ください。

(回答)

GDPR・CBPRの問題回避のためむやみにユーザーデータを開示できません。また、表現の自由の問題もあり、削除も慎重にならざるをえません。事業者が緊急避難的な対応をする場合に、万一ミスをしてセーフガードが働き、安心して対処できるような仕組みが必要かと思います。

- 5-4. その他、コメントやご意見がございましたら、ご自由にご記載ください。

(以上です。ご協力ありがとうございました。)