

ISAO、「青少年インターネット利用環境整備法」に対応した『コミュニティサイト運用支援サービス』を開始

CSKグループでコミュニケーションサービスを提供する株式会社ISAO（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：加藤 隆哉、以下ISAO）は、従来から提供する『コミュニティサイト運用支援サービス』を、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）が策定した4分類、22の要求項目からなる「コミュニティサイト運営管理体制認定基準」の基準に準拠させ、コミュニティサイト運営業者に対して新たに2009年2月9日より提供開始いたします。

携帯電話を含むモバイル端末は、今では欠かすことのできないコミュニケーション手段であり、携帯電話向けコミュニティサイトでは新たな文化が生まれています。その一方で、犯罪やいじめなどの問題に発展するケースも後を絶たず、特に未成年者が巻き込まれるトラブルは社会問題としても認識されています。

このような社会環境のなか、2008年6月11日に「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（青少年インターネット利用環境整備法）」が成立し、2009年4月1日の施行が予定されております。これを受け、携帯電話各社では2009年1月下旬から、18才未満（又は青少年）の利用者には、有害サイトの閲覧を抑制するフィルタリングが原則適用されることとなりました。ただし、青少年間のコミュニケーションを中心とするコミュニティサイトは、EMAの認定基準の各項目をクリアする運営体制を構築し、EMAの認定を受けることで、フィルタリングによるアクセス制限の対象外となります。

ISAOは、「基本方針」「監視体制」「ユーザー対応」「啓発・教育」の4分類で構成されるEMAの22の要求項目について、認定基準を満たすための『コミュニティサイト運用支援サービス』を提供します。EMAの22の要求事項を満たすためには、規約やマニュアルの作成、ノウハウの構築が必要なユーザーサポート対応、従業員への教育など、作業負荷が多くかかります。ISAOは、モバイルコミュニティの健全な発展に寄与するため、EMA認定基準を満たす運用管理面でのパートナーとして、これまでに蓄積したノウハウを活かし、コミュニティサイト運営業者のEMA基準に準拠した運営体制の構築を安価に支援いたします。

【『コミュニティサイト運用支援サービス』の概要】

1	サービス・運用体制構築支援サービス	利用規約や各種業務フロー、対応ポリシー、マニュアルなどの構築支援
2	コミュニティ監視サービス	24時間365日有人目視サービス
3	ユーザーサポートサービス	電話、メール窓口業務。 セキュアなCTSシステム「ログノコス」の提供 ※CTS (Call Tracking System)
4	コンテンツ企画・更新サービス	啓発、教育用のコンテンツ企画とサイト作成、FAQ更新支援

※EMAおよびEMA認定制度・審査と、ISAOが提供するサービスとの間に直接的な関連や支援、協力は一切ございません。

【『コミュニティサイト運用支援サービス』に関する株式会社 I S A O の実績について】

①オンラインゲーム運営

月間 80 プロジェクトにおよぶ国内オンラインゲーム、モバイルコンテンツ、アミューズメントサービスなどの体制構築・運営管理に高度なノウハウを提供。

②モバイルコンテンツ運営

約 140 万会員のキャリア公式最大規模のモバイル動画配信サービス「MOVIEFULL (ムービーフル)」の運営、ファッション EC サイト「JJmode」などのコンテンツ運営管理によるさまざまなノウハウを蓄積。

③24 時間 365 日の有人目視体制

二次委託や学生アルバイトは一切使わず、訓練されたプロフェッショナルのみが従事する GM (ゲームマスター) センターにおいて、監視主任を設置し常時有人監視によるコンテンツ/システム/コミュニティ監視業務を実施。

④高度なユーザー対応

顧客のコンテンツ、サービス方針に応じ、テーマパークのキャストや、ホテルのコンシェルジュなどのさまざまな対応手法によるサービスを提供。

【株式会社 I S A O について】 <http://www.isao.co.jp/>

株式会社 I S A O は、1999 年、ネットワークサービス企業として設立されました。現在ではエンターテインメント関連業界におけるデジタル化推進、ユビキタス化対応のソリューションパートナーとして、『安心・安全・便利・快適』なコミュニケーションサービス・プラットフォームを提供する、豊かな発想を活かした“楽しい！”をかなえるサービスカンパニーです。

※記載された内容は発表日現在の情報です。また、文中に記載された会社名および製品名などは該当する各社の登録商標または商標です。

【報道関係に関するお問い合わせ先】

株式会社 I S A O 社長室 松尾

TEL : 03-5919-7177 FAX : 03-5919-7100 E-mail : press_isao@isao.co.jp

【サービス内容に関するお問い合わせ先】

株式会社 I S A O サービスオペレーション本部 藤田・寒川 (そうがわ)

TEL : 03-5919-7183 FAX : 03-5919-7190

【参考資料】

- 一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構 (EMA) が策定した 4 分類、22 の要求項目と I S A O が提供する『コミュニティサイト運用支援サービス』

(注意) 「コミュニティサイト運用管理体制認定基準」の詳細は、EMA のホームページ (<http://ema.or.jp/>) よりご確認ください。

<<基本方針>>

項目	EMA 要求事項	I S A O のサービス
(1) 利用規約の存在及び同意	事業者は、サイトの会員向けに利用規約を定め、ユーザーによる会員登録の際にあらかじめ利用規約への同意を要する運用を実施しなければならない。非会員による投稿等が可能なサイトの場合には、事業者は、当該投稿等の際にあらかじめ利用規約への同意を要する運用を実施しなければならない。	当社にて利用規約の案を作成。利用規約の表示場所や個人情報保護方針の掲載場所など適切なご提案をいたします。
(2) 健全化に資する運用方針の明示	事業者は、事業者の代表者により定められた、健全化に資する運用方針について、サイト上に明示しなければならない。健全化に資する運用方針として記載が求められる項目は、サイト運用管理体制における重要な 4 カテゴリーである「基本方針」、「監視体制」、「ユーザー対応」、及び「啓発・教育」である。	個人情報保護方針同様、「健全化に資する運用方針」を確定し、掲載するための運用方針案を当社にて作成します。
(3) サイト運用管理体制に関する専門意思決定機関の設置	事業者は、健全化に資するサイト運用管理体制に関する専門の意思決定機関又は会議体を設置し、会合を定期的に行う必要がある。かかる会合には、サイト運用管理業務を管掌する役員等（共同事業においてはいずれかの事業者の管掌役員等）とサイトパトロール最高責任者の原則参加を規定するものとする。	サイト運用管理基準書を作成し、意思決定体制やエスカレーションフローをご提案させていただきます。
(4) 青少年利用を前提とした利用環境の整備	事業者は、利用規約等（利用規約及びそれに類する規約等並びに内部細則を含む。以下同じ。）及び事業者が提供するコンテンツを、青少年利用を前提に設定（又は利用者年齢区分に応じたサイト構造を前提に設定）しなければならない。	全ての規約・規定、FAQ 等において青少年が閲覧することを前提とした内容であることをチェック、指摘させていただきます。

項目	EMA 要求事項	ISA Oのサービス
(5) 青少年利用に配慮した投稿 対応基準	事業者は、利用規約違反投稿に対し必要な対応（削除、注意・警告、経過確認等）を行う基準について、青少年の利用に配慮した基準設定を行わなければならない。	利用規約内あるいはサポートポリシー内等に記載される禁止事項や処罰規定などを立案いたします。
(6) 青少年利用に配慮した広告 掲載基準	事業者は、サイトへの広告掲載について、青少年の利用に配慮した広告掲載基準を有していなければならない。	広告掲載基準を立案いたします。

<<監視体制>>

項目	EMA 要求事項	ISA Oのサービス
(7) 投稿ログの保存	事業者は、サイトに関する投稿ログを、3ヶ月以上の間、保存する運用を行わなければならない。	事業者様のシステムで実装していただきます。
(8) 目視・システム抽出等による サイトパトロール（監視）の 実施	事業者は、ユーザー（会員・非会員）による投稿等サイト内で公開される情報について、常時、目視・システム抽出確認等を実施し、規約違反投稿等について必要な対応（削除、注意・警告、経過確認等）を行わなければならない。	一日に数回の投稿チェックから、24時間 365 日有人目視体制まで幅広いレベルの監視をご提供いたします。 （システムによる抽出は事業者様により実装していただきます。）
(9) サイトパトロール（監視）体制 における監視員の規模	事業者は、規約違反投稿等に対するサイト監視をサービス提供時、常時実施しており、かつ、①不適切語句抽出・抽出後精査・目視等能動的な監視活動と②ユーザーからの通報・トラブル相談対応等受動的な監視活動の双方をなすに当たって、十分な監視員体制を維持していなければならない。	当社スーパーバイザーの管理のもと、各シフトの業務責任を持つリーダーと実際の監視や対応を行うオペレータの体制を 24 時間 365 日ご提供いたします。
(10) サイトパトロール（監視）体制 における管理者の配置割合	事業者は、規約違反投稿等に対するサイト監視員について、①「監視員」としてサイト運営事業者所定の研修を受講している者をサイト監視に従事させ、②「監視主任者」としておおむね半年以上の同種業務経験に相当する者として所定の研修を受講している者を全サイト監視員の 1/15 以上の規模で確保し、かつ③監視主任者から「サイトパトロール最高責任者」を 1 名任命している体制を維持しなければならない。	①：当社独自の教育カリキュラムを履修した監視員により業務を遂行します。 ②③：経験年数 1 年以上のリーダーと 2 年以上のスーパーバイザーによる体制をご提供いたします。

項目	EMA 要求事項	ISA Oのサービス
(11) 緊急を要する投稿への対応	事業者は、個人の生命・身体・自由を侵害するため緊急対応を要すると客観的・合理的に認められる投稿に対し、自らのサイト監視又はユーザーからの通報等を通じて当該投稿事実を知った時から速やかに削除等を含む一次対応を実施したうえ、当該時から原則 12 時間以内に必要に応じて関係外部機関への連絡等を含む必要な対処を行い得る体制を整備しなければならない。	当社では、これまで数多くのオンラインゲームなど、コミュニティサービスの監視実績があり、緊急時におけるさまざまな対応で高い信頼性を維持した体制をご提供いたします。
(12) 監視員教育研修及びノウハウ共有制度の実施	事業者は、サイト運用管理に関与する監視員全員及び監視主任者に対し、定期的な研修等を実施しなければならない。また事業者のサイトパトロール最高責任者は、監視主任者の習得レベルを把握し、監視員向けに対応（削除、注意・警告、経過確認等）基準・マニュアル等を整備していなければならない。加えて、事業者はユーザーからの通報、問合せ対応の結果や監視内容について、事例として監視員・問合せ対応窓口適切にフィードバック・共有しなければならない。	当社就業者全員に対して定期的なコンプライアンス研修等を実施しています。また、業務マニュアルを完備し、日次、週次、月次での監視内容レポートをご提供いたします。

<<ユーザー対応>>

項目	EMA 要求事項	ISA Oのサービス
(13) 問合せ対応窓口の設置	事業者は、サイト内のやりとりから発生するトラブル等に対応する窓口（ユーザーに加え、教育機関・警察等にも対応）を設置しなければならない。	事業者様のご要望により、エスカレーション先を確定し、電話連絡などの体制をご提供いたします。
(14) 通報制度等の設置	事業者は、通報制度等、ユーザーからの情報提供によりコミュニティ健全化を推進する制度を導入し、かつ、通報ボタン・通報窓口等をサイト上の適切な場所に設置しなければならない。	通報ボタンやサイト上の投稿フォームは事業者様にて実装していただきます。
(15) 通報・問合せ等対応手順	事業者は、通報、問合せ等に関するユーザー向け対応に関して適切な社内手順を設けなければならない。	メール、電話、チャットなど複数のチャネルで受け付けた案件の対応に対する手順書を完備しております。

項目	EMA 要求事項	ISA Oのサービス
(16) ユーザー情報管理	事業者は、会員及び非会員投稿者（非会員による投稿が可能なサイトの場合）に対し、携帯端末を特定する個人識別番号等を取得しなければならない。	携帯端末の固体識別番号の取得に関しては、事業者様のシステムで実装していただきます。
(17) ユーザー年齢管理	事業者は、サイトが会員制である場合に、会員登録時に生年月日情報を、少なくとも会員の自己申告により入手しなければならない。	会員属性の収集は事業者様のシステムで実装していただきます。
(18) 強制退会処分及び投稿禁止措置の実施	事業者は、悪質会員に対する強制退会処分制度を定め、その制度概要をユーザー向けに適切に開示するとともに、悪質な非会員投稿者（非会員による投稿が可能なサイトの場合）に対して投稿を禁止する仕組みを備えなければならない。	禁止事項の規定や処罰規定などの作成を支援させていただきます。（投稿禁止の仕組みは事業者様のシステムで実装していただきます。）
(19) 注意警告対応・ペナルティ制度の実施	事業者は、規約違反投稿等を発信するユーザーや不正を行うユーザー等に対して、注意警告、投稿禁止（非会員投稿者向け）、利用停止（会員向け）、強制退会（会員向け）等のペナルティを適用する体制を維持しなければならない。	禁止事項の規定や処罰規定などの作成を支援させていただきます。また、夜間であっても規則に従い、当社により処置を実施いたします。

<<啓発・教育>>

項目	EMA 要求事項	ISA Oのサービス
(20) 注意喚起と禁止事項の整備	事業者は、ペナルティ等の実施を含めて注意喚起を行い、サイト上に禁止事項を分かりやすく明示しなければならない。	禁止事項の規定や処罰規定などの作成を支援させていただきます。
(21) FAQ 等の整備	事業者は、サイト内でのトラブル発生の傾向・発生頻度に応じて、ユーザー向け利用指針として FAQ 等のコンテンツを整備・公開し、適宜更新を行い、サイト上の適切な場所へのリンク設置を行わなければならない。	当社にて FAQ 案を作成し、ご承認していただき次第、サイトにアップいたします。
(22) 啓発・教育コンテンツの設置	事業者は、サービスの利用法に関する啓発・教育コンテンツの設置、適宜情報の追加・更新を行い、サイト上の適切な場所へのリンク設置を行わなければならない。	EMA からの各種啓発コンテンツやリンクの組み込みなど、当社の WEB サイト運営サービスにてご支援させていただきます。

以上