

平成 29 年 1 月 26 日

## 平成 28 年度総合セキュリティ対策会議（第 2 回）

### 発言要旨

#### 1. 開会

#### 2. 生活安全局長挨拶

今年度のテーマである「コミュニティサイトに起因する児童被害防止のための官民連携のあり方」について、サイバー空間における少年の保護の必要性が高まる中で、警察では的確な取り締まりはもとより、関係機関との連携に努めているところである。ただ、事業者における自主的な被害防止対策が十分でないサイトにおいて、被害児童が増加する傾向にあることから、事業者間における情報共有の促進などにより、事業者における被害防止対策を推進いただくことが重要ではないかと考えているところである。

本日は、第 2 回目の検討として、コミュニティサイト事業者の 3 社の皆様から発表していただき、引き続きコミュニティサイトに起因する児童被害防止のための今後のあり方についてご議論をいただきたいと考えている。

#### 3. サイト健全化に向けた D e N A の取り組みについて

##### 【委員から、サイト健全化に向けた D e N A の取り組みについて説明】

○（委員長） サイバーパトロールを行い、通報をしているということだが、同業他社もあるかもしれない、また、ホットラインセンターや、同じように児童の健全性を守るという組織があるが、サイバーパトロールや、そこで得られた情報はクローズドなもので、ほかとの情報共有とかいうのは一切やっていないということではよろしいか。

○（委員） クローズドなもので、他社等との情報共有は行っていない。例外で、生命の危険のあるものについては、警察にも相談となる場合がある。その場合は被害児童というよりは自殺案件などで、必要に応じて D e N A から警察にも具体的な通報をすることはある。内容については、業界でオープンにし

ておらず、クローズドな情報となっている。

○（委員長） 性質からいって当然クローズドだとは思いますが、今の話の中では、生命、身体につながるようなものでは警察と連携しているということだが、警察との連携というのは、組織化されたもの、制度化されたものというよりは、個別の事件でこれを伝えたほうがいいからやっているというものなのか。

○（委員） はい、警察との連携は個別事案での判断となる。被害児童に関する、例えば出会いにつながる書き込みで警察に通報というのは事例はこれまでにない。

○（委員） サイトパトロールを300人体制で行っているとのことだが、1日でどのぐらいのトラブルを発見できているかなどの情報は教えていただくことは可能か。

○（委員） 違反投稿件数については非公開となるがあまりない。しかし、1件でも見逃すと、それが事件になってしまう可能性があることから、パーセンテージにしてみたら、例えば0.0何%の世界であっても見逃せないということで、このサイトパトロールを行っている。

パトロールの中には、当然被害児童が生まれてしまうような、直接の大人と子供とのやりとりもあるが、それ以外に、例えば大人同士がサイト内でけんかをして誹謗中傷合戦になるとか、爆破予告などを悪ふざけで書いてしまう方もいることから、広く問題になりそうな書き込みについてはチェックしていると捉えていただければと思う。

○（委員） 体制というのは、毎年増やさなくてはいけないような状態なのか。

○（委員） カスタマーサービス部は約300名が在籍しているが、そのうち主にサイトパトロールを行っているメンバーは約100名となる。100名のメンバーで24時間、365日展開している。ただ、それ以外のメンバーも、お客様からのメール対応等で、こういった悪い書き込みをしている人がいるということなども含めると、総勢300名となる。主に、いわゆる監視業務のメンバーだと約100名ということで、24時間、365日の対応を行っている。

最大で400名を超える体制に近い時期もあったが、今は被害児童も減り、かつ、業務効率化も並行して行っていることから、サイトパトロール業務は約

100名で対応している。被害児童ゼロをキープできるような体制にしていきたいと考えている。

○（委員） ドコモも携帯電話教室を開催しているが、御社のほうで、こうして毎年400、500と啓蒙されているが、子供たちの反応の変化やどんな感想を持っているかを教えていただきたい。

○（委員） 研修は、昨年度577回で、今年も増えてはきているが、1つは、依頼される先生方の反応が大きく変わっている。これまでは中学校や高校からの講座依頼が多かったが、昨年度と今年度が小学校からの講座以来が増加して実施割合の半数以上になっている。

これまでよりも低年齢から子供たちがスマートフォンを持ち始める、その持ち始めたときにトラブルが多い。小学校3年生、4年生、中学校1年生など、子供たちの多くがスマートフォン等を持つ前のタイミング、またはトラブルになる前にといいことで、先生方からトラブルを未然に防ぐための啓発講座依頼が増えてきている。

また、これまでは小学校に行ってもケータイやスマートフォンを所持の生徒が多く、よく分からないという生徒が多かったが、今の生徒はケータイやスマートフォンのことをよく分かっている。例えばゲームで課金してしまう子供たちもいることから、何か遠い知らないことというよりは、自分のことと感じたいうえで子供たちも啓発授業を受けているところが、直近の変化と感じている。

○（委員） 教室は子供向けが主なのか。つまり、親向けの教室と子供向けの教室があるかと思うが、子供たち向けの啓発活動は親向けのもと同等の重要性があると考えている。なお、親向けの教室を行う場合来ていただきたい親がいらっしやらない場合もあると聞いているが、その辺のお話がいただければ。

○（委員） 弊社の場合、約7割が子供向けとなる。残り3割が大人向けだが、恐らく他社より大人向けの講座の割合が高いと思う。1つの理由はスマートフォンの実機を活用した講座実施をしているためで、200台ほど啓発活動用スマートフォン端末を全国持ち回り、PTA研修会など実際に保護者に子供たちがよく利用するメッセージアプリ等を使っただき、なぜ子供たちが楽しくてはまってしまうのか、といったところを体験していただき、どんなケースでトラブルや事件になってしまうか、また学校のクラスの友達同士でけんか

になってしまうのかといったところを、実際にスマートフォンに触れていただき体感していただきながらという講座を行っている。先ほど、来てほしい保護者の方がなかなか来てくれないという話があったが、地域によっては、いつも来てくれない保護者が、スマートフォンの実機体験できる啓発講座を保護者会で行うとアナウンスしたところ、参加したいといって来てくれたというような話も聞いている。

各社啓発活動に取り組んでいる中で、各社の色があると思うが、DeNAでは実機を活用しできるだけ講座受講者に体感してもらえようという取り組みで、保護者の方にもご理解いただけるような工夫をしている。

#### 4. グリーの取り組みについて

##### 【委員から、グリーの取り組みについて説明】

○（委員） 報告の中で、法的整理ができていないことを理由に着手が遅れたという振り返りと、被害防止の実効性を優先してあらゆる対応を行うという話があったが、こうした話は、事前の目視監査を実施する妥当性に関わってくると思う。

現状では、この部分の法的整理ができていないのかどうか。また、できていなかったと仮にした場合、正当性をどのような根拠をもとに説明するようにしているのか御教示願いたい。

○（委員） 通信の秘密に関わる問題になるかと思うが、総務省からSNS内でのメール監視を実施する上での指針が示されている。メッセージを確認するに当たって、これは必要に応じて監視されていますよという旨を事前にユーザーに承認をとる形で行っている。つまり、ユーザーに対する承認をとることによって、そちらをやりましょうということで行っている。

○（委員） DeNAは7割が子供向けで、残りは親向けということである。今のお話を伺っている意識の高い先生や、学校現場、教材を作成するなど学校現場に対する啓発が主になっているという印象を受ける。一方LINEは1,085回の教室を開催しており、あ) 児童・生徒、い) 教職員、う) 保護者という、3方向というか、子供、親、PTA、教員が対象となっている。

グリーとしては、この子供向け、親向け、学校向けの啓発活動はどのような

配分か。感覚値、ないし回数でも結構なので御教示願いたい。御社の特徴として啓発活動に関して何か御教示いただければ。

○（委員） 生徒向けというところは多いかと思う。ただ、我々も、こうした対応ができる人材、リソースを無制限に対応できるわけではないことから、行く地域についても、今まで行けていない、若しくはスマートフォン、インターネットに対して若干閉鎖的、風当たりが少し強目なエリアを中心に入り込み、そうした中での情報も収集し、我々の考え方も伝えていくというのを行っている。

先ほど必要な生徒、親にお伝えできていないという話があったが、我々も全く同じ考えをしている。実際に、意識の高い親の子供はほとんど問題を起こさない。こうした勉強会に来る人も意識の高い人ばかりだが、そういうところに情報が伝わっているからいいかということ、そうではない。一番最初にグラフを出したが、被害数はずっと伸び続けているわけなので、少しアプローチを変えながらやっていく必要があると思う。

教育熱心、勉強熱心な親、子供、そういう人たちだけに情報のインプットをしても、なかなか効果にはつながらないと思っているところもある。

## 5. LINEの取り組みについて

### 【委員から、LINEの取り組みについて説明】

○（委員） 事実確認だが、資料にある学年別LINE利用率に関する数値は、2013年の値でよいか。

○（委員） 2014年の値である。

○（委員） 高校合格を契機に携帯電話、つまりスマートフォンを取得するケースが多いとあるが、その根拠はどこから来ているのか。今、青少年のインターネット利用環境の世界で問題になっているのは低年齢化であることから、少し現時点とは数字が違うという気がしたので確認をした。

低年齢化について、特徴があれば教えていただきたいと、ほかのコミュニティサイトについても思っている。

○（委員） 2014年から15年の3月にかけて行ったものは、LINEで全国の学校に呼ばれて、講師を派遣した学校でとったものである。よって、

ほぼランダムでとったもので、回収数が3万848件である。

## 6. その他

○（委員長） やはり、この会の中心テーマは児童被害ということだが、その広がりをごとまで見るか、ネットトラブルの危険性の低いものをどこまでを入れて考えるかという問題があるが、それもまた逆に絞り込み過ぎると、また議論が深まらないという面があると思う。

この会としては防止という観点で、そうすると、先ほどの議論で出てきたように、通信の秘密や、プライバシーなどで、どこまで防止のために干渉しているかという話の問題が一方である。その前提として、各社がどのような取り組みをされているのか、我々としても初めて何う話が多い。意外に各社、似ているというか、共通のところもあるという印象を持った。

○（委員） DeNAとグリーの場合は、性格は少し違うとは思いますが、年齢について細かくしていたが、LINEの場合、例えばDeNAが考えていたような、つながりについて何らかの年齢制限は、今のところはしていない、しないということか。

○（委員） そのとおり。

○（委員） 今、年齢認証の話が出たが、私たちキャリアができることの1つなので、皆様、それぞれ対策をとられているが、ぜひ多くの方々にこの仕組みは使っていただきたいと思っている。

それから、3社ともとても熱心に現場のこともやられていて、大変心強いなと思った。ただ、3社ともアプローチがそれぞれ少し異なると思った。日常のネットのモラルの教育、それから個別のサービスの危険性については、多分、本人たち、教育現場、先生たち、親たちは、どっちの知識も十分必要だと思っているが、多分、教育現場側は構造的にそのカリキュラムを考えて、皆さんに来ていただいて、子供に話してもらおうということを考えているところはあまりないと思うので、ネット全体を見たときに、どんな構造で子供たちに教育をしたら、より短い時間にしっかりと知識がつくかという、そういうカリキュラム的なことを少し考えると効率的になるのではないか。教える側も効率的になり多くの子供たち、教育現場にそういった知識が定着してくるかなというように

強く思った。

○（委員） LINEの取り組みは非常におもしろいと思い伺っていた。特にデータを使っていろいろな予測をして、リスクのある人物を推定していくということは、データの使い方としては非常に有益だと思っている。

通信の中身に介入するよりも、今後のデータ解析のあり方としては、ログデータ等のほうがより精度高く推定するうえで重要になってくるのではないかと考えている。

大分悪用されているものも減ったという話をされていたが、今後の分析の精度をこれからも高めていく予定なのか、そして、そうした応用の仕方を、それがそのまま使えるかどうかはわからないが、もう少し多くの会社に共有などをしていかれる予定があるのか伺いたい。

○（委員） LINEプレイというサービスは、DeNAがやっているサービスや、グリーがやっているサービスと似ており、コミュニケーションで知らない者同士がつながることを前提にしているサービスなので、監視しますということを宣言して、チャット画面の上に常に表示がされているというサービスであるからこそ使えた。

これをLINEに持ってくる다고すると、プライバシーの話が出てくるため、一手間、二手間、変えなくてはならないが、統計手法を使えば、もう少し追えると思っている。これを実際にやっているのは、東京大学と、国際大学GLOCOM、あと九州大学と、多摩大学の先生、データを扱う専門家と、生物学の先生とか、群衆心理学の先生などを集めて、データだけではなくて、データで出てくるものが何だという想像をしながらプログラムを当ててみてという、トライ・アンド・エラーを繰り返しながら、今やっている。

公表に関しては、定期的に、4半期に一度ぐらい論文を学术界に出している。そこで、もう少し精度を高めてくると、ほかに使えるような仕組みや考え方は出せるとは思っている。

最終的には、DeNAの100人規模という監視の方々、あれを100人規模じゃなくて、AIを使って1,000人とか、2,000人ぐらいのマンパワーをAIで回すというところにうまく行き着ければなど考えている。この考え方ややり方、対応する先ほどのクラスターのルールなどをホームページで公

開し、誰もが使えるような形にする。

少し話は飛ぶが、先ほどDeNAがやっていること、グリーがやっていること、LINEがやっていることは類似性があるというのは当たり前で、例えばDeNAも最初、グリーも最初はそうだったと思うが、こういう問題があったときに、どうしていいかわからず、あたふたする。皆さん考えて、先ほど伝えられたように対応したが、LINEはその後追いなので、いきなり急激に子供たちの事件が起きて、当然ばたばたしたわけである。当然やることは1つで、グリーとDeNAのやることを真似するという、まずはそこからスタートするわけである。

この状況下、LINEの次に来るサービスに、またあたふたさせないというのがすごく重要だと思っている。こういう会議の場や、先行している我々の会社がつくった、こういうふうになれば事件は減るし、こういうふうになれば子供たちは助かるといったような、何かメソッドみたいなものを作って残していけるようにということは、この場やいろいろなところを通じてできたらいいなと思っている。

○（委員） 事後の対策では足りないもので、事前の対策が一番大事だということところは、ほぼ共通の認識だと思う。

そういう意味で、お三方の方策が似通っているのは、ある意味当然で、事前にどう防ぐかという観点から考えているということだと思う。また、個人的にちょっと気になったのは、LINEは、「プライバシーを尊重しているので、同意の有無にかかわらずメッセージ内容の確認は行わない」との説明をされていたが、その後、実際の施策として説明されたLINEの統計データから危険行動を推測するというのは、プロファイリングとしてプライバシー上の問題となり得るのではないかと思われ、そのようなご説明に矛盾を感じていらっしやらないのか、という点である。しかし、統計データの分析が効率的であるならば、そういう方法をうまく共通化して検討していただければと思う。

どの会社も非常な費用をかけていると思われるが、一番気になっているのは、その費用の投下が、実際の事業へうまく連動する仕組みがないと、事業者としてつらいのではないかなと思われる点である。対策への費用投下へのインセンティブを高める仕組みが一緒がないと、一生懸命やっている会社が事実上損を

することになりかねない。つまり、リソースの配分として、サービスの便利さの部分に対してかけられるリソースが、対策をしていない会社より少なくなってしまう。

現状起こっているのがまさにそれではないかと思う。対策に対し、費用をかけていないSNS事業者の利用率が高く、そこで被害が起こっている。そういう事業者を、例えば公的機関がアナウンス等の手段に使っているのはどうなのかなと個人的には前々から思っている。そういうことも含め、全体的に、対策に費用をかけている事業者をもっとバックアップしてあげる仕組みをつくっていただけるといいかなと、前々から思っている。

○（委員長） プライバシーを徹底的に守るということと、ビッグデータとか、ビッグでなくてもデータでプロファイリングに近いようなことをやっていくということで、どちらをとるかということではなく、やはり最大限の極大値、いいものをどう探していくか。もちろん、各社それを目指してやっておられるし、一方ではプライバシーということを非常に明確に意識されておられるのもよく分かる。

ただ、やはり防止のために最大限の、最先端の分析をやっていただいているというのもわかる。対立軸を見ることももちろん大事だと思うが、そういうものを前に進めることにつながるのは何より大事だと思う。対立軸を見ることももちろん大事だと思うが。

それから、利用者によって違うということも非常に重い御指摘で、警察にとっても、対策としては重要なところだと思うが、それもあまり強圧的な対応というのも難しい。

○（委員） 3社とも非常に熱心に取り組まれているという状況の中で、やはり、CP（コンテンツプロバイダ）がこの活動に取り組んでいただくということは非常に効果的で大事なことと思っている。そういった意味では、3社に続き、ほかの青少年が利用しているサービスに関しても、同様にやはりCPのほうで、この活動に熱心に取り組んでいただけるような仕組みをやはり検討していく必要があるかと思っている。

また、その中で、先ほどもあったように、メソッドといったものを情報共有していく。その中でこの活動を高めていくということが必要なのかなと思って

いる

○（委員） 話の性質上、事前に予防するということは何より大事だということ。その事前予防のやり方は、やはり最終的には人次第だという話もあったが、どうしても人の行動に踏み込んで行かざるを得ないところがある。

その中で、グリーの統計データがてきめん示しているが、2010年ごろまでは、やはり行動の自由というのを最大限に尊重するべきであるという流れだった。それも1つ、大事な価値判断であるが、それだけでいくと実際こういう現状が起きてしまうという中で、それでは何ができるのかという対策をいろいろととっていただいている。そうした中で、ネット空間での通信、あるいはネットを通じた人間の活動の中で、その保護されるべきプライバシーとは何か、あるいは一部そのプライバシーに制約を加えても、こういう対策はやってほしいというような、多分、新しい考え方ができつつある、そういう時期なのかなというような気はしている。

それが、どういった方向に行くのかというのは、最終的には世論、全体の中で決まってくるため、ある日突然、こういうように行きましょうというふうには、なかなかならないと思うが、こういう事業者の取り組みの中でそういった新しい考え方が生み出されていくということ、私としては注目していきたいと思っている。

○（委員） 我々ISP（インターネットサービスプロバイダ）は、このような活動に対し、ビジネス的モチベーションを持ちづらい状況であるが、3社の方々は、實際上、このような活動にビジネス的なモチベーションを持って対応しているのか、それとも、やらざるを得ないので、無理やりやっているんだというような状況なのか、どちらなのか。

我々みたいなISP事業者は、インターネットをユーザが自由に使えるようなサービスを提供することが基本であり、このような活動が、必ずしもISPのビジネス的な差別化要素につながらず、それなりの費用をかけてまで実施すべきなのかという声があるのも事実。CP（コンテンツプロバイダ）においては、ISPとは異なり、例えば、提供しているコミュニケーションツールを、安心安全に使える状況になっていないとなると、会員の方々が安全に使える他の事業者に乗り換えるようなことが起こり、ビジネスにならないとか、こ

のような活動により、自サービスの優位性を訴求することによるメリットがあって、我々よりも少しはビジネス的モチベーションがあるのかと感じたが、その辺りの感想や見解をお聞きできれば。

○（委員） DeNAでは、M o b a g e以外にもいろいろなサービスを展開している。いまはクローズしているがc o m mという無料通話アプリをサービス提供していたが、基本としているのは、被害児童を発生させないこと。そういうサービスは出さないというのが企業としてあるので、お金がどうという話ではなく、根底として青少年保護ありきのサービスを出す。

当然、企画担当者は少しとがったサービスも企画提案してくるが、青少年保護の観点も十分に踏まえた協議を行っており、逸脱するものはこれはやらないサービスという線引きを基本的にはしている。

グリー社も同じ思いだと思うが、M o b a g eやグリーで子供たちがたくさん使ってくれていたなら、現状はしっかりと監視しているため、安心安全に使ってもらえる状況ではあるが、多くの子供たちの利用がほかのサービスに移っている。

悪い大人と子供たちがそういった監視のないところや、フリーで出会えるところに行ってしまうということが、非常に残念で悲しいことでもある。いま一度、私どもでそういったサービスを展開し、子供たちに安心安全に使っているサービスのもとで、使ってもらえるような環境をつくらなくてはならないと考えている。

一方で、そもそも子供たちにもモラルをはじめとするインターネット利用時の注意点やルールをしっかりと理解してもらった上で利用していただくといったところもセットで両方対応していかななくてはいけないのではないかと考えている。

投稿監視については、いろいろな制限があることを、当然我々も承知している。投稿内容の確認を行わなくても、利用者の年齢制限等で、無料通話アプリに関しても被害児童の発生抑制効果を我々のサービスでも確認しているので、各事業者、投稿監視以外にも青少年保護のための様々な工夫と対策ができると思う。そういったノウハウをDeNAからもいろいろなサービス会社に展開し、業界全体で被害児童減少に向けた取り組みを行い、よくなるようにしていきたい

いと思っている。

○（委員） モチベーションという意味では、社内的にはだましましやっているのが正直なところ。10万人のアンケートというのは数千万ぐらいかかる。講演者を20人ほど抱えているが、旅費・交通費など全部合わせると数億になる。数億出しているものに対するリターンは何だろうといったとき、社内的には説明がつかない。

取締役会など何のためにやっているんだ、これだけの予算を出す意図は何だと言われたときに答えに窮するのが正直なところである。

講演活動で、うちの場合は子供向けよりも先生向けに比重を置いている。

いつかはこれで金もうけしてやろうという野心は持ちつつ、頑張っているというのが正直なところ。結論的に言うと、会社としてここまでコストを出している好意的な理由はまだ見出していない。

○（委員長） この会としては、1つは児童という単語がキーで、児童の被害をどう守るか。だから、プライバシーについても、我々の業界でも、みんな人権があり、個人がと言うけれども、パターナリズムというのがあって、子供のことについては、ある程度介入してもいい。それは、程度問題はあるものの、どこの国でも認められている。

一方で、小学校からスマホを使い、人格の主体として、通信の秘密を持つ主体としての小学生というものとのバランスをどう考えるか。1つの軸としては、それを考えてやっていきたい。

ただ、一番大事なものは、ネット空間をいかに発展させていくかというとき、出発点は官民連携である。民間の力をいかに伸ばしていくか。そのために官がある。もちろん、官が弱いところをいかに民に助けをいただくかという面もある。それを考えながら、児童の保護という観点も入れながら、次回以降進めていきたい。

## 7. 閉会