

2021年12月2日

1. はじめに

昨今、マッチングアプリは、交際相手や結婚相手を探す手段として定着しつつある。例えば、マッチンググループの調査によると、日本では現在20人に1人がマッチングアプリを通じてお相手を見つけており¹、1年以内に結婚した人の約19%がマッチングアプリを通じて出会った相手と結婚しているという結果もある²。

マッチングアプリの定着の背景には、利用者が安心してサービスを利用できる利用環境整備の進展がある。例えば、マッチングアプリ各社においては、AIを活用した24時間365日のモニタリング、公的証明書の確認、生体認証によるなりすましの防止、ガイドラインによる安心・安全の啓発など、様々な取り組みを行ってきているところである。一方、例えば、米国では、既に10人に1人がマッチングアプリを通じてお相手を見つけており³、諸外国に比べると、日本におけるマッチングアプリはまだまだ普及の余地があり、マッチングアプリのさらなる発展のためには、安心・安全の取り組みを一層強化し、利用者や社会からの高い信頼を得ていく必要がある。

このような背景から、国内最大級⁴の恋活・婚活マッチングアプリ「Pairs」(ペアーズ)などをブランドポートフォリオに持つマッチンググループは、マッチングアプリの安心・安全の更なる環境整備とマッチングアプリ市場の健全な発展に向けて、外部有識者に幅広い知見でご意見をいただくことを目的に、「マッチングアプリの安心・安全を考えるアドバイザリーボード」(以下「アドバイザリーボード」という。)を設置し、議論を行ってきた。

本報告書は、アドバイザリーボードの議論を取りまとめたものである。

2. アドバイザリーボードにおける議論の経緯について

アドバイザリーボードは、2021年6月～9月の間、以下の体制で、3回の会合に分けて議論を行ってきた。

<委員一覧>

- ・座長: 曾我部真裕氏
京都大学教授 / 内閣府「青少年インターネット環境の整備等に関する検討会」委員
- ・委員: 尾花紀子氏
ネット教育アナリスト / 総務省「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース」委員
- ・委員: 名波大樹氏
名波法律事務所代表弁護士 / 出会い系・アダルトサイト被害対策会議所属弁護士
- ・委員: 三上洋氏
ITジャーナリスト

<第1回会議>

日時: 2021年6月22日

テーマ: マッチングアプリを取り巻く様々な課題について

要旨: 冒頭、マッチンググループからアドバイザリーボードへの期待の紹介及び「事業者の視点で見た安心・安全に関わる課題と現在の対応」について情報提供が行われた後、名波委員より「よくあるトラブルの事例と他のデジタルサービスとの比較」について説明をいただき、それらを踏ま

¹ Match Group自社調査(2018、2020) 18歳～59歳の男女 2018年11,576人、2020年15,729人

² 出典:「未婚・既婚に関するアンケート調査(仮称)」株式会社日本総合研究所調べ。調査対象者20～49歳既婚男女238名。実査期間2021年6月15日～6月18日(2021年12月公開予定)

³ Match Group自社調査(2018、2020) 18歳～59歳の男女 2018年11,576人、2020年15,729人

⁴ 出典: アップアニー(2020年11月時点)

え、委員による討議が行われた。

<第2回会議>

日時:2021年8月3日

テーマ:リテラシー向上、安心感の醸成に資するユーザーへの情報提供に関する取り組みについて

要旨:冒頭、座長より、第1回目の論点整理を踏まえ第2回目の会合では「安心」を中心に、リテラシー向上、安心感醸成のための情報提供をテーマとして議論することが提案された。その後、マッチグループからテーマに関連する参考情報として、トラブルの傾向や利用者への情報提供・透明性の取り組みについて情報提供が行われた。また、尾花委員より「他のIT事業者におけるリテラシー向上、ユーザーへの情報提供に関わる好事例と課題」について情報提供が行われた。それらを踏まえ、委員による討議が行われた。

<第3回会議概要>

日時:2021年9月17日

テーマ:安全面での対策の課題について

要旨:冒頭、座長より、第3回目の会合では「安全」を中心に、プライバシーと安全対策、情報開示と悪用リスクなど、相反しうる課題を意識した安全対策の考え方や、安心・安全のための外部連携をテーマとして議論することが提案された。その後、マッチグループから安全対策の基本フローや、プライバシー保護に関する取り組み、業界団体等の外部との連携について情報提供が行われた。それらを踏まえ、委員による討議が行われた。

3. マッチングアプリに関連する主なトラブルについて

アドバイザリーボード第1回会合では、マッチングアプリに関連する主なトラブルについて、マッチグループ及び名波委員からの情報提供を元に整理を行った。

- 出会い系サイト規制法事犯の検挙状況⁵を見ると、2010年の412件から、2019年には67件となり、法規制が元々想定していた児童被害等のトラブルは減少している。
- マッチングサービス(注:「マッチングアプリ」のみならずマッチングサービス全般)のトラブルとしては、1)サイトやアプリの運営者が不正行為を行っている場合、2)不正な「業者」が会員になりすましている場合、3)純粋な個人である会員の不正行為の3タイプに分けられる。
- マッチングアプリのトラブルの種類としては、デート商法、犯罪(窃盗、詐欺、性的暴行)、金銭問題(貸し借り)、プロフィール詐称などが挙げられる。一方、他のデジタルサービスの場合は、以下のようなトラブルが挙げられる。
 - 例えば、SNS・その他コミュニティづくりのサービスの場合、誹謗中傷や名誉毀損や脅迫など、いわゆるデジタル上での被害が頻発しており、社会問題になっている。
 - 例えば、一対一の人間関係という意味ではマッチングアプリに類似する就職活動用のOB訪問アプリは、非対等性(上下関係)があるため、セクハラ被害が多いことが問題視されている。
 - 例えば、事業者と消費者のマッチングは、人間関係で泥沼にはまって被害が大きくなるケースとは異なり、被害金額は比較的軽微であるが、互いの素性が知れない、信頼度が計れないといった点に問題があるとされている。
- いずれのサービスにおいてもマッチングアプリと共通するのは、相手に関する情報不足や密行性(2人だけの世界)の問題があり、直接会う前にどの程度まで情報を出させるか、第三者の目をどうやって入れていくのかということが課題としてある。

⁵ 出典:警察庁統計「令和元年における少年非行、児童虐待及び子供の性被害の状況」

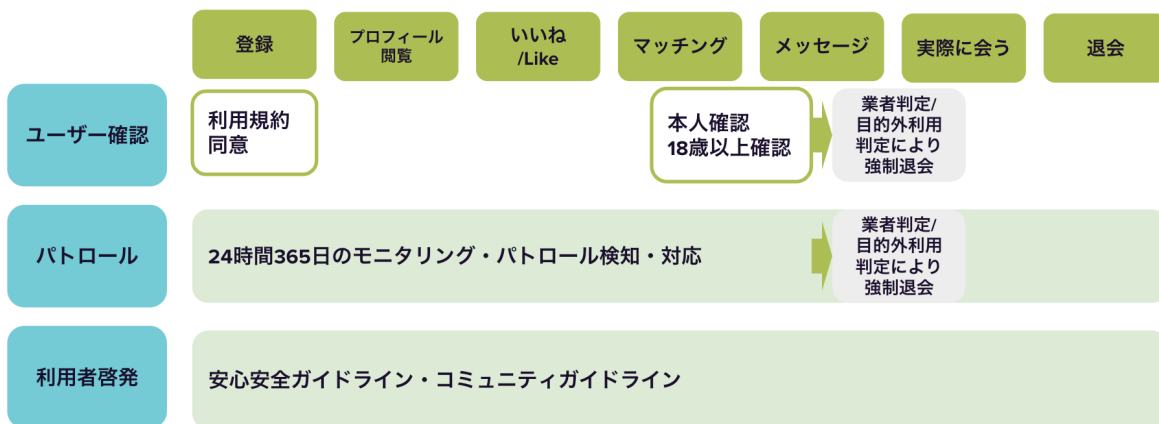
4. 事業者の安心・安全対策

次に、本アドバイザーボード第1回会合では、マッチングアプリにおける基本的な安心・安全対策についてマッチグループから情報提供があった。実施している安心・安全対策は概ね以下のとおりである。

- 本人確認等により業者・目的外利用など不正な利用を入り口で可能な限り排除しつつ、同時に、24時間365日のモニタリング・パトロールにより業者・目的外利用を検知し、強制退会等の措置を行うのが基本的な対策の流れである(図1参照)。

<図1>

- 公的証明書による本人確認を実施。
- 24時間365日のモニタリング・パトロール検知・対応により、業者・目的外利用を排除。
- 安心安全ガイドラインにより、利用者への注意喚起を実施。



注: 図は業界の標準的な安全対策フローのイメージ

- 本人確認やモニタリング・パトロールにおいては、最新のテクノロジーも活用しており、例えば、なりすましアカウントを排除するための生体認証や、実際に会おう前に相手の信頼性を確認するためのビデオデート、AIを活用したモニタリング等を実施している。モニタリングでは、AIやオペレーターによる積極的な検知のほか、利用者からの違反報告に基づく措置も行っている。
- また、個人情報の保護については、例えば、マッチグループの各サービスにおいて、個人情報のライフサイクルに関する方針を策定し、保持する個人情報に関するカテゴリーごとの保存期間等を規定するとともに、Privacy by Designの考え方に沿ったプライバシー評価プロセスを導入したり、プライバシーの第三者認証(TRUSTe等)も取得している。
- 業界全体の取り組みとしては、2017年6月に「一般社団法人結婚・婚活応援プロジェクト(MSPJ)」⁶の中にマッチングアプリ事業者で組織する「インターネット婚活サービス分科会」が創設され、2018年2月には自主規制ガイドライン「MSPJ7つの約束」を策定し、安心・安全に関する業界全体の取り組みを推進している。
- さらに、マッチングアプリの安心・安全の制度改善に関する議論も進んでいる。例えば、2021年9月には国会議員有志による「マッチングアプリに関する国会議員勉強会」が、事業者からの提案を受けて、マッチングアプリの健全な発展に向けて、所管省庁の明確化・出会い系サイトとは区分したルールなどを求める提言書を経済産業省に提出したところである。

⁶ <https://kekkon-konkatsu.jp/>

5. さらなる安心・安全対策について

現在の事業者の対応を踏まえ、さらなる安心・安全対策について議論を行った。その際に、安心・安全対策を議論する際に前提となる、インターネットやマッチングサービスの特徴・留意すべき前提について整理し、その後、安心に関する課題と安全に関する課題に大きく分類した上で、議論が行われた。

(1) インターネットやマッチングサービスの特徴・留意すべき前提について

- 悪意があるユーザーがいる前提での検討: 前提として、インターネットは、使う人によって、同じサービスでも良いようにも悪いようにも使える。システム上での安全対策の精度を高めても、人間同士の出会いである限り、悪意のあるユーザーがいるという前提で対策を考える必要がある。また、マッチングアプリの問題はある種の密行性であり、密行性を前提に、第三者の目をどう入れていくかの考慮が必要である。
- (主なユーザー層である)若者に見られる傾向:
 - 20代全般の特徴としてVDT(Visual Display Terminals)機器の利用が増えている、テレビを見る時間よりもネットを使用している時間の方が長い、テレビ番組はリアルタイムではなくて自分のタイミングでスマホで見る、テレビ放送以外の番組やコンテンツを楽しむ人が多い、といった特徴が挙げられる。また、日常のあらゆるコンテンツをスマホやタブレットで活用して見ているため、細かいものや厄介なものは受け入れづらい傾向がある。
 - ネットから得た情報により、言動、行動、考え方への影響を受けやすく、都合のいい情報を好んで、都合の悪い情報を排除・無視するような傾向がある。例えば、マッチングアプリの場合、自分が真剣なのに相手に振られるなどの経験をした後に、マッチングアプリに関するネガティブな情報を見ると、「相手は本気で付き合う気がない人だった→そんな人がたくさんいるサービスだ」というようなネガティブな発想(サービスへの責任転嫁)に切り替わってしまうことが起こりうる。
 - 同じ趣味や共通の話題で共感し合える人を信用する傾向があり、悪意を持って接する人にとってのカモになってしまうことがある。例えば、動画や写真を共有したり、DM(ダイレクトメッセージ)のやりとりをすることで信頼に直結してしまい、警戒が薄れた結果、危険やトラブルに発展してしまうこともある。
 - 普段あまり深く考えずにネットを利用する若者にとって、現実をのぞき見しているように作られた作品「恋愛リアルショー」などでの出来事と、自分が直面している現実(ネットを介した出会い)は、どちらも同じ画面上で展開されることから、虚偽が混在=ボーダレスになっていて、グレーゾーンが存在する。こうした感覚が、コミュニケーションや恋愛観に影響を及ぼしている。
- 安全とプライバシーを含む相反する利益のバランス: 安全対策を高める(例えば、不正利用対策を強化する)ためには、一定の個人情報の利用が必要となるため、プライバシーの保護と安心のための対策強化のバランスを考慮する必要がある。また、安心感醸成のために安全対策の情報開示を進めると、その情報を不正に利用されることもあり得、こうした相反する利益についてバランスを取る必要がある。
- サービス外のトラブルについての外部の巻き込み: ストーカー等のサービス外のトラブルは、事業者の責任の範疇で完全に防止するのは難しく、プラットフォームを離れたユーザー間でのトラブルについて、警察等の外部との連携が必要になる。
- 安心と安全の違い及び相互の関係: 「安全」は客観的な安全性、「安心」は心理的な安心感であり、異なるものであるが、相互に関係している。例えば、実施している安全対策をユーザーに伝えることで安心感を醸成することができ、反対に、安心感の醸成が悪質な利用者が居づらくなることにつながり、安心が安全につながっていくこともある。

(2) 安心の向上に向けた対応について

利用者が安心感を持ってサービスを利用できるようにするための方向性として、以下のように、信頼できるサービスとそうでないものを判断するための線引き・目安の提供、行政・メディアへの適切な情報提供による信頼感醸成、トラブルや事故が起きた際の警察等や第三者との連携の仕組みやフォローアップ体制の周知による安心感の醸成、サービス利用のリテラシーに留まらない恋愛リテラシー向上などが提案された。また、全般的に、マッチングアプリのユーザー層の価値観や考え方なども踏まえた上で、行動変容につながる分かりやすい情報提供の必要性が指摘された。

- 出会い系サイトとの違いの周知: マッチングアプリと出会い系サイトの区別が、現状では一般やユーザーには見えにくい。両者を切り分けて、一般のユーザーにも違いを周知することが第一歩ではないか。
- 恋愛リテラシーの向上: 「気持ちはあるけれども行動に移せない」層には過剰な期待やリスク回避の問題があると考えられる。サービスに直接関係するリテラシー以外にも、一般的な婚活・恋愛に対するリテラシーを啓発する活動も行うと良い。
- 安全対策や相談体制の構築・周知による安心感の醸成: 既に実施している安全対策についても、実際に起こりうるトラブルと一緒に、対策がどのように成果をあげているのか伝えていくことで安心感の醸成につながるのではないかと。また、ユーザーが相談・通報しやすい仕組みを作り、相談・通報に対してどのように対応したかを周知することで、安心感の醸成とともに、悪質な利用者が入りにくい状況を作り、安全性の確保にもつながるのではないかと。
- メディアや行政への情報公開: マッチングアプリ全体のイメージ改善や信頼性獲得のためには、特に一般的なイメージに影響を与えるメディアや行政機関に対する適切な情報の公開、説明が大切である。
- パブリックな役割の発揮: 自治体の地域振興への協力やワクチン関係の情報提供など、公的な機能を担うことによる安心感や信頼感の醸成も考えられる。
- 透明性の向上: 情報開示により透明性が向上し信頼性の確保・安心感の醸成が期待される。その際、情報開示により安全対策が悪用されるおそれについては、対策の技術的な内容までは開示しなくとも、安全対策と透明性向上でジレンマが生じないような開示の仕方を検討する余地があるのではないかと。
- 行動変容につながる啓発: 啓発については、ターゲット層がサービス内で自然に気付く・気になる仕掛けで提供するのが一番良い。その際には、見て、知って、学んでもらうだけでなく、意識や行動変容につながるものであるべきである。
- 業界団体における取り組み: ウェブサイトにおけるわかりやすいコンテンツの作成や、社会の耳目を集めた際のメッセージの発信、被害事例の共有といった個別サービスとして出しづらい情報の提供など、各種情報発信に力をいれてはどうか。

(3) 安全の向上に向けた対応について

安全の向上についての方向性として、利用者のプロフィール詐称を防ぐ仕組み、プライバシー保護の充実、警察等の外部機関との連携などの提案がなされた。

- 利用者のプロフィール詐称を防ぐ仕組み: 年収、経歴、独身であることなどの情報について、より客観的に確認できたほうがより安全・安心が高まる。全員に必須化することは難しいかもしれないが、例えば、任意で証明書を提出する仕組みを作り、確認レベルをアイコン化することで、提出するモチベーションにつながるのではないかと。
- プライバシー保護: 安全対策のためには、一定の個人情報の保持は必要であるが、個人情報の利用目的・第三者提供範囲の明確化および承諾範囲の明確化、それらのわかりやすい表示を心がけるとよいのではないかと。また、利用者が提供する情報が事業者のみに

開示されるもの（例えば、本人確認のために提供される情報）なのか、他のユーザーにも見えるものなのか分かりやすく伝えることで抵抗感が減るのではないか。

- サービス外でのトラブルへの外部連携: サービス外（対面での交際に移行したあとなど）のユーザー同士のトラブルへの対応として警察との連携は重要であり、警察等との連携フローを見える化することは安心感の醸成にもつながるのではないか。また、個々のサービスや事業者の枠を超える取り組みとしては、不正利用者のリストを事業者間で共有することを検討してもよいのではないか。
- 疑わしい利用者の積極的な利用停止: 利用停止された側に異議申し立てを認めるなどの対応をとるのを前提としつつ、アカウント削除までいかなくても、例えば、AIの自動プログラムで条件に合致した場合に利用停止にするなど、疑わしいものは積極的に一旦止める方向もよいのではないか。

6. 安心・安全の向上に向けた各主体の取り組みの必要性

5における安心・安全の向上に向けた議論を踏まえると、マッチングアプリにおける安心・安全の向上のためには、サービス運営者による安全な利用環境の整備や安心感醸成のための情報開示等は前提として重要であるが、それだけではなく、悪意がある相手に対して利用者が自ら判断していけるリテラシーを持つことも必要である。また、サービスを離れて発生してしまったトラブルへの対応であったり、業界全体の安心・安全の水準の引き上げや信頼性向上のためには、警察等の外部機関との連携、関係省庁との連携、業界での取り組みの推進、専門家との協力なども不可欠である。このため、サービス運営者の安心・安全の対策を中心としながらも、以下のように、様々な関係者が連携して取り組んでいくことが重要である。

(1) サービス運営者の役割

- 不正利用者への対応強化、利用者のプロフィール詐称を防ぐ仕組みの構築など、利用環境やシステムのさらなる整備
- 安全対策やトラブル対応の仕組みについての情報提供、リテラシー向上のための周知啓発など、利用者が適切に判断するために必要な情報の共有
- 単一のサービス運営者では解決が難しい課題についての業界他社、警察機関、政府機関等との連携の推進

(2) 利用者の役割

- 恋愛リテラシーの向上も含め自ら主体的に判断していくリテラシーの習得

(3) 業界、行政、政府の役割

- サービス利用外のトラブルについての警察機関とサービス運営者の連携強化
- （現在書面でしか請求・交付されていない）独身証明書等のデジタル化など、安心感の醸成に寄与する制度面での改善
- 過去に問題が発生していた出会い系サイトとの混同をなくすための出会い系サイトとマッチングアプリの線引きの明確化と周知
- 業界としての取り組みの見える化、業界健全化施策の推進

終わりに

近年、特にインターネットサービスを中心とする様々な課題に対して、マルチステークホルダーアプローチや官民連携による取り組みが提案されている。今回、マッチグループが設置した「マッチングアプリの安心・安全を考えるアドバイザリーボード」は、マッチングアプリ業界ではじめて外部有識者を交えて安心・安全を議論したものである。少子化・未婚化が社会課題となる中で、婚活

の重要なツールとしてのマッチングアプリに対する期待は大きい。さらに現在懸念が高まっている孤独孤立の問題に関するマッチングアプリの役割の重要性にも鑑み、業界をリードする企業が、外部と連携しつつ、安心安全の更なる環境整備に向けて取り組みを進めることが重要である。

以上