

Pairsの安心・安全

Pairsにとっての最優先課題は、ユーザーの皆様が安心・安全にサービスを利用できる環境作りです。高精度な本人確認とパトロール監視体制など業界最高水準の体制を構築しつつ、ユーザーの皆様や外部の関係者や有識者らと連携しながら、安心・安全な環境整備のために進化し続けています。

Pairsの安心・安全は、1) プラットフォームの環境整備、2) ユーザーへの注意喚起や啓発、3) 業界・公的機関・有識者との連携、の3つ要素から体系的に構成されています。

1) プラットフォームの環境整備

Pairsが禁止していること

安心・安全にサービスを利用していただくため、Pairsはプラットフォーム上での禁止事項を定めています。Pairsは「18歳以上の交際相手を探している独身の方のためのサービス」を前提とするため、まず18歳未満の利用、既婚者の利用は禁止しています。また、援助交際・売春・パパ活、金銭・結婚詐欺、マルチ商法等のビジネス・宗教等への勧誘、体の関係目的等の目的外利用、その他、性的暴行、嫌がらせ・暴言・誹謗中傷・画像流出・さらし(晒し)、なりすまし、メールアドレスや外部ID等の個人情報掲載、プロフィール詐称なども不適切な行為として禁止しています。

監視・チェック体制

上記のような禁止対象者や禁止行為をプラットフォームから排除するため、サービス利用開始時に、18歳以上・独身であることについての確認を行い、また禁止事項の内容について同意を得ます。また、公的証明書による本人確認を義務付け、さらになりすまし防止として、金融機関で導入実績のある生体認証技術であるeKYCを活用し、証明書の厚みや本人の顔と写真を照合することによって、本人確認の精度を向上させています。

利用開始後は、カスタマーサポートのスタッフによる目視と、AI(人工知能)の組み合わせにより、目的外利用やその他の禁止行為の検知を行っています。詐欺等の犯罪を目的とした組織的犯罪や悪質ユーザーについては、それらの悪質ユーザーに特異的な動きに反応する自動検知システムも導入しており、最新の技術によって検知効果の向上に取り組んでいます。これらの監視に加え、ユーザーからの違反報告による検知も実施しており、Pairsカスタマーサポートが違反報告を受け付けています。

違反行為が確認された場合は、即時強制退会、あるいは事前に警告等を行った上で改善が見られない場合は強制退会などの措置をとります。犯罪に関係する案件で警察から照会があった場合は全面協力しており、違反報告のあったユーザーに関しては、状況に応じて警察やその他外部の相談窓口の紹介なども行っています。

個人情報・プライバシー保護

Pairsは、マッチグループとしてのグローバル基準に基づく強力なプライバシーポリシーに基づき、ユーザーの個人情報・プライバシーの保護についても安心安全に利用できる環境を整備しています。広告等によるユーザーデータの収益化は行っていません。また、第三者機関による個人情報保護認証(TRUSTe)を取得しています。

2) ユーザーへの注意喚起や啓発

安心・安全にサービスを利用していただくため、ユーザーの皆様に必要な情報を提供しています。[コミュニティガイドライン](#)では、禁止行為に関する説明や、サービスを利用する上でのマナーなど守っていただきたい内容を紹介、[安心・安全ガイドライン](#)では、個人情報を守るための注意事項や、トラブルに巻き込まれないための注意事項、トラブルにあった場合の相談窓口などについてわかりやすく解説しています。[セーフティセンター](#)に、それらガイドラインの紹介を含め、安心・安全に関するユーザーのための情報が集約されています。

ユーザーの皆様により注目して見てもらうため、サイトでの情報提供だけでなく、アプリ内でのお知らせやメール、またPairs Twitterでもイラストなどを用いた注意喚起を行っています。

3) 業界・公的機関・有識者との連携

恋活婚活・マッチングアプリ業界

Pairsは、安心・安全に関するマッチングアプリ全体の底上げが重要であると考え、エウレカ代表取締役CEO石橋準也が共同代表理事を務める結婚・婚活応援プロジェクト(MSPJ)(共同代表理事:石橋準也、飯塚勇太)にて、業界他社とともに健全化を推進しています。

外部有識者

安心・安全対策の推進において外部有識者の知見を反映するため、2021年6月にMatch Groupとして「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」を設置。外部有識者から幅広い知見で意見をいただき、報告書を取りまとめ、これを受けてPairsは安心・安全のさらなる環境整備を推進しています。また2022年4月から外部有識者による「Pairs セーフティコンテンツ有識者会議」を設置し、「ロマンス詐欺」をテーマに、それぞれの有識者の経験や知見を踏まえた助言を、動画やイラストなどの啓発コンテンツにして、ユーザーの皆様に配信しています。

行政機関や政策関係者

マッチングアプリの安心・安全にかかわる政策等について必要な議論を行うため、国会議員の政策勉強会において、マッチングアプリ業界の課題を共有し、同勉強会は、マッチングアプリと出会い系サイトを区別したルールの検討、独身証明書のデジタル化等を含む提案を経済産業省に提案しました。このほかにも、関係行政機関との安心・安全対策のさらなる発展に向けた情報交換や意見交換を継続しています。

〈参考〉

プラットフォームの安心・安全対策の基本的なフロー

