



株式会社タップル 消費者保護の取組みについて

2021.12.23

インターネット消費者取引連絡会

1.事業(サービス)紹介

企業概要

社 名：
株式会社タップル

設 立：
2013年12月2日

役 員：
代表取締役社長 飯塚 勇太

所 在 地：
東京都渋谷区宇田川町 4 0－1 Abema Towers

株 主：
株式会社サイバーエージェント100%

資 本 金：
1億2000万円

事業内容：
スマートフォン向けアプリケーションの
開発・運用



マッチングアプリ「タップル」は、2014年5月にサービスを開始。iOS、Androidのアプリにて、サービスを提供しており、2021年に会員数700万人を突破しました。

<https://tapple.me/>

特徴

「趣味」や「いきたい場所・やりたいこと」などをきっかけとしたマッチングの機会を提供し、
年収・職業などの条件だけでなく、好きなことをきっかけに自分らしく過ごせるパートナーと出会えるのが特徴。
20代の男女を中心に支持をいただいております。

趣味タグ



デートプラン



デートプラン

やりたいことや行きたい場所から
気の合う相手ともしっかりつながる

話題の映画や気になるスポットなど、豊富なデートプランをプロフィールに追加できます。
デートプランをきっかけに具体的な話題でつながるから、メッセージやデートも盛り上がります。



おでかけ



基本的な使い方



STEP 1

気軽にフリック

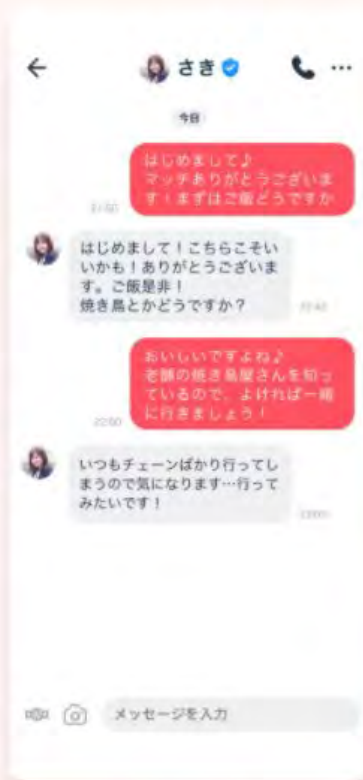
デートプランやプロフィールを見て、気になった相手には気軽にいいかもを送りましょう



STEP 2

マッチング成立

送ったいいかもに相手があるがとうをする、または相手から届いたいいかもにありがとうをしたらマッチング！



STEP 3

メッセージ送信

マッチングした相手とのみメッセージ交換が可能です。メッセージのやりとりには、事前に本人確認が必要になります。

コロナ状況下での取組み

①オンラインデート機能の導入

アプリ内で**オンラインデート**ができるビデオチャット機能を実装。
より安心にご利用いただくため、録画しようとするカメラがオフになる「**録画防止**」システムも備えています。



従来のマッチングアプリでの恋愛のフロー

マッチング メッセージ デート お付き合い

WITH コロナ マッチングアプリでの恋愛のフロー

マッチング メッセージ **オンラインデート** 実際のデート お付き合い

②注意・啓蒙ページの設置(常設)

アプリ内に、コロナ状況下での注意点をまとめたページを作成しており、感染予防の徹底を促しています。

コロナ状況下での注意点

はじめて！
タップルで
電話するのは
初めてです！

新型コロナウイルスの感染は、まだ収束していません。今、実際に会うことは危険と感じたら、無理に会う必要はありません。まずは、コロナに対するお互いの気持ちを、率直に伝え合いましょう。ビデオチャットを使って、オンラインデートをすることもおすすめします。もし、お互いの納得できる時・場所を選べた場合も、感染予防には徹底をお願いします。

大切にポイント

- ✓ マスクをする。
- ✓ 手洗いうがいを徹底する。
- ✓ 換気の良い場所を選択する。

実際のカップル・成婚の事例

毎月1万人※以上の方に、恋人ができたというご報告をいただいております。



「初日に意気投合し連日デート。誕生日にバラとともにプロポーズ！」



「笑いのツボも趣味も合い、将来が見据えられる出会いに感謝です！」



「会って見たら想像以上。趣味がピッタリ合う子に出会いました！」



「令和元年に入籍！田舎の人ほどおすすめしたいです。」



「この春結婚しました。彼女のお腹の中には、新しい命が。」



皆さまのエピソードは「タプルレポート」としてwebで公開中です。

※アプリ内の退会アンケートで「タプルで恋人ができた」を選択した人数(2021年10月時点)

自治体と連携した取組み

佐賀県有田町との連携協定を
2019年8月1日に締結



若い世代のライフデザイン構築支援に関する連携協定

本協定は、佐賀県有田町がスマホ時代に適応した様々な政策の転換を進めていく一環として、当社と連携し出会うの機会の創出や恋愛・結婚支援といった、**若い世代のライフデザイン構築を支援**する取り組みです。

佐賀県嬉野市との連携協定を
2019年8月1日に締結



本協定では、当社が佐賀県嬉野市の発表した『みんなの「恋」全力応援宣言 ～「うれしい」がいっぱいあるまち～』に賛同したことにより、当社と佐賀県嬉野市が連携して、**出会うの機会の創出や恋愛・結婚支援を通じて、若者の「恋」を応援**してまいります。

2.消費者保護の取組みについて

標準的な取組み



監視・サポート体制

HDI 3 つ星評価のカスタマーサポートが 24 時間 365 日サポート監視しています。



本人確認が必須

メッセージのやりとりには、公的書類による本人確認が必須です。



実名は非公開

公開プロフィールにはニックネームでの登録が可能で実名は表示されません。



悪質ユーザーの取締り

監視・報告機能により悪質なユーザーには、警告・強制退会に対応しています。



個人情報の管理

個人情報は適切に保護・管理しており、TRUSTeマークを取得しています。

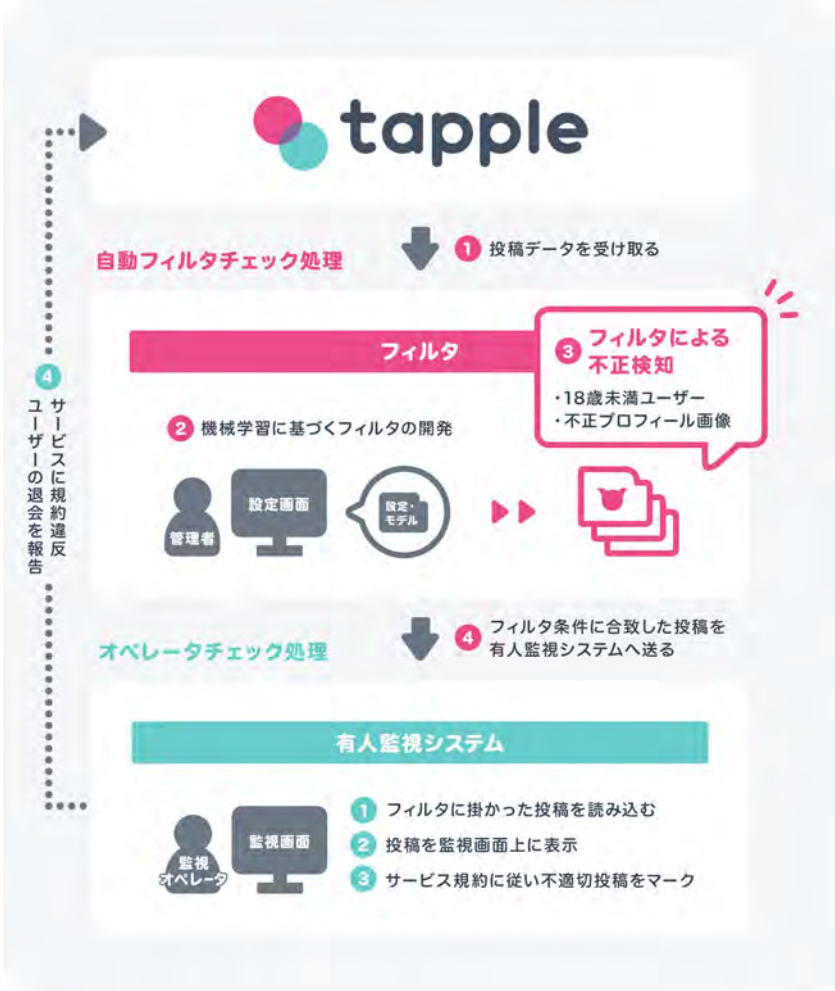


ガイドライン厳守

安心・安全ガイドラインを設定し、ビジネス勧誘等の行為を禁止しています。

独自の取組み①機械学習を活用した不正検知フィルタ(2019年5月～)

サイバーエージェント・秋葉原ラボ(※1)が機械学習技術を用いて開発した「18歳未満の可能性があるユーザーを自動検知するシステム」及び「プロフィール画像において掲載基準に満たない画像を自動検知するシステム」を導入いたしました。



<概要>

- 1.投稿されたメッセージに、フィルタを通すことにより、18歳未満のユーザを検知
- 2.投稿されたプロフィール画像に、フィルタを通すことにより、不正画像を検知

※1 秋葉原ラボ
株式会社サイバーエージェントのメディア事業における研究開発組織で、大規模データ処理やデータ分析、機械学習などを専門とするエンジニア約40名が在籍しています。サイバーエージェントのメディアサービスから得られるデータを活用することで、メディアサービスと会社の発展に寄与することを目的として2011年4月、秋葉原にオフィスを開設しました。

独自の取組み②パナソニック顔認証技術による本人確認強化(2019年11月～)

パナソニック株式会社のディープラーニング技術を応用した顔認証技術の活用による本人認証機能および本人確認済マークを導入。

パナソニックの顔認証技術で、 出会う前の不安を払拭。



<概要>

- 1. パナソニックの顔認証技術を活用し、本人確認を強化
(本人確認のSTEP2の導入)
- 2. 本人確認STEP2では、自撮り写真・プロフ写真・証明書の顔写真
の3点一致の確認を行う。
- 3. 本人確認のSTEP2をクリアするとユーザープロフィール画面に
「本人確認済みマーク」を表示



独自の取組み③セーフティーセンターの設置(2021年7月～)

サービスの安全対策に関する情報を集約した「セーフティセンター」を設置

<概要>

- 1. サービス利用時のよくあるお悩みを事例ごとに紹介。解決方法を簡単に探せます。
- 2. 万が一トラブルが起こった場合、LINE電話でタップルカスタマーサポートにすぐに相談できます。
- 3. デート前のチェックリストで、お相手と会うまでの心配や不安を軽減します。

※LINE電話のサポート対象

- 全国の男女
- サポート対応時間は平日10時～18時



タップルの現会員数が
700万人を
突破しました

サービスの安全対策に関する情報を
集約した**セーフティセンター**を設置



お悩みをすぐに解決



何かお困りですか？

- 悪質な行為に気がついた
- 嫌な気分になった
- 自分・知人の写真が利用されている
- 本人確認が承認されない

万が一のトラブルも 電話で相談

受付時間
平日・土日・祝日 24時間受付

問い合わせる

LINE

緊急電話リクエスト

トラブルにあった時、通話でタップルへご相談いただけます。まずは、以下よりタップル公式LINEから案件を通知してください。

受付時間
平日 10時-18時

友達追加する



デートの不安も スツキリ解消

タップルでのマナールール

- 安全に会うためのアドバイス
- こんな人には注意
- 快適にご利用いただくための約束

安心・安全のための機能

- 本人確認
- 通報
- ブロック

独自の取組み④会う前の連絡先交換の禁止(2021年10月～)

サービス外での詐欺被害の増加を受け、会う前の連絡先交換を禁止化(規約改定も実施)

15:34

検索

お知らせ

連絡先交換によるトラブル

マッチングサービスでは、実際に会う前は、相手について分からないことがたくさんあります。

近年、LINEなどの連絡先を交換した後、違法な商業活動や、ネットワークビジネスへの勧誘等を受けたり、トラブルに発展するケースの報告が増加しています。

会う前の連絡先交換の禁止

2021年10月から実施

サービス内での連絡先の聞き出し・交換を禁止しています。個人の連絡先を教えると、トラブルに巻き込まれてしまったり、危険な目に遭う可能性があります。実際に会うまでは、**タップルのメッセージ**でやりとりをしましょう。メッセージの他、通話やビデオチャットをすることもできます。

連絡先の交換は、会って、相手を信頼してからにしましょう。

※禁止行為を発見した場合は、削除等の措置を行う場合があります

タップル内メッセージに関しての、安心安全の取組み

報告機能

不快な体験や不審な相手を見つけた時、誰でもすぐに「報告」機能にて、運営に知らせることができます。報告したことが、相手に通知されることはありません。

AIを用いた悪質ユーザーの早期検知

AIを用い、悪質ユーザーの行動特性・特徴など多岐にわたる情報のデータ分析をしています。これにより、タップルでは、アプリに紛れ込む悪質ユーザーをすばやく発見し、対処することが可能です。

迷惑メッセージ防止機能

不適切な言葉を含んだメッセージを相手に送信しようとする時、**送信実行を確認する警告アラート**が表示されます。タップルは、相手への思いやりをもったコミュニケーションを推奨しています。

独自の取組み⑤仮想通貨詐欺に関する啓蒙施策の実施(2021年10月～)

仮想通貨詐欺の高まりを受け、下記の2つの施策も開始

専用の特別啓蒙ページ設置

注意喚起のKWアラート

具体の事例などを記載し、毎月注意喚起のお知らせをサービス内で実施。

仮想通貨に関するKWを発言したタイミングで、アラートを出す対応を実施

ご注意ください

暗号資産(仮想通貨)の投資詐欺が増えています!

投資をしていますか?一緒にチャンスを探みたいですよ!

詳しくはこちら

暗号資産(仮想通貨)を用いた投資詐欺にご注意ください

近頃、暗号資産(仮想通貨)を用いた投資詐欺のトラブル・事件が増加しています。

暗号資産(仮想通貨)を用いた投資詐欺

インターネット等で入手した写真でマッチングアプリに登録し、マッチングした相手に暗号資産(仮想通貨)などの投資を持ちかけ金銭を騙し取る手口です。

マッチングアプリで出会った後は、他SNSに誘導し、やりとりで相手を信用させます。

その後、海外のFXサイトや暗号資産取引所サイトに勧誘するケースが報道・報告されています。不審な勧誘・誘導にはご注意ください。

暗号資産(仮想通貨)を用いた投資詐欺の事例

一緒に稼ぎたい

写真の人物になりました裏表ユーザー

入金

暗号資産(仮想通貨)の取引所

準備

ユーザー

マッチングアプリを登録

SNS

マッチングサービス以外のSNS

秘密なメッセージ

他のSNSで秘密なメッセージを交換後、海外の取引所や暗号資産サイトへの登録を案内します。

まずは少額の投資から始め、徐々に多額

投資を勧誘するメッセージやりとりの例

裏表ユーザー

私は、投資をしています!あなたの資産を増やしたいのですが、仮想通貨はとても簡単で、誰でも出来るのでオススメです。興味ありませんか?

興味はあるけど、投資はちょっと経験がないし...

裏表ユーザー

知人が暗号資産(仮想通貨)の投資をしていて詳しいです。私と一緒に勉強しましょう。~投資や市場の詳しい話~

裏表ユーザー

私や知人が使っている取引所がおすすめです。今は相場がいいので、送金して始めてみましょう。分らなかったら代わりに、投資しますよ!

投資について詳しいし、親切に教えてくれるから信用できるかも。

裏表ユーザー

あなたと一緒にチャンスをつかみたいです!利益が出たら、会いましょう。

9:41

← みさき ...

プロフィールを確認 >

今日

私は、投資をやっています。あなたの資産を増やしたいです。仮想通貨はとても簡単なので誰でもできるのでおすすめです。興味ありますか?

21/45

ご注意ください。暗号資産(仮想通貨)を用いた投資詐欺が増えています

独自の取組み⑥不正会員の登録防止のブロックリスト運用

過去に検知した不正アカウントが、再度利用されることを防止するよう、ブロックリストの運用を実施

サービス内で不正アカウントを検知

不正アカウントの情報※をリストに追加

サービス・プロフ登録時に照合を実施

一致が確認できたら、アカウントを停止

※端末情報や、プロフ画像・・・etc。詳細は非開示だが、随時アップデートを実施。