

プレスリリース

トリップアドバイザー、初の「ロコミの透明性に関するレポート」を発表

- 2018年に100万件以上の虚偽のロコミについてサイトへの掲載を阻止
- 2018年のすべてのロコミ投稿のうち2.1%を虚偽のロコミとして特定

世界中で多くの旅行者から信頼されている旅行のプラットフォーム「TripAdvisor®」は、ロコミの透明性に関する初のレポートを発表しました。

本レポートでは、2018年にトリップアドバイザーに投稿された虚偽のロコミの件数に関する統計データ、およびロコミの審査のプロセスについて詳しく説明しています。さらに、2018年にトリップアドバイザーに投稿されたロコミの総数のほか、サイトのガイドラインに準拠したロコミを掲載するため、トリップアドバイザーが採用している多層的な取り組みや、却下または削除されたロコミの割合についての詳細な内訳も公表しています。

トリップアドバイザーのトラスト&セーフティ部門シニアディレクターを務めるベッキー・フォーリーは次のように述べています。「最も重要なのは、トリップアドバイザーが旅行者や施設オーナーにとって信頼できるプラットフォームであることです。近年、業界をリードする不正検出に新たな手法を加えてきましたが、現在も攻防は続いており、現状に満足しているわけではありません。トリップアドバイザーが虚偽のロコミに対抗できているとしても、それはインターネットの中の一部にすぎません。ロコミを投稿できる他のプラットフォームが積極的な措置を講じない限り、不正行為者は引き続き、金銭を得るために中小企業を標的にするでしょう。GoogleやFacebookなどのプラットフォームも、トリップアドバイザーのように、こうした問題に真正面から取り組み出しています」

主要なレポート結果の概要

- 2018年には、世界中の旅行者から**6,600万件**のロコミがトリップアドバイザーに投稿されました。すべてのロコミは**高度な不正検出技術**を使用して分析され、そのうち**270万件**が別途調査の必要なロコミとして人による分析の対象となりました。
- すべてのロコミ投稿のうち**4.7%**は、トリップアドバイザーの高度な分析技術を使用、もしくはコンテンツモデレーションチーム(以下、審査を担当するチーム)によって**却下または削除**されました。トリップアドバイザーがロコミを却下または削除する場合、その理由は、ガイドラインの違反から不正なロコミまで様々です。
- **すべてのロコミ投稿のごく一部(2.1%)のみが不正なロコミと判断され**、その大半(73%)は掲載される前に却下されました。
- 100万件を超えるロコミが虚偽のロコミとして判断され、サイト上に掲載されませんでした。
- **旅行者または施設オーナーから**、トリップアドバイザーのガイドラインに違反している可能性がある**と報告されたロコミは1%未満**でした。トリップアドバイザーの審査を担当するチームは、ほとんどの場合、このような報告が提出されてから6時間以内に内容を確認しました。
- **34,643軒の施設オーナーがランキングへのペナルティの対象**となりました。これは、人気ランキングまたは旅行者ランキングでの順位が引き下げられることを意味します。ランキングへのペナルティは、施設オーナーが虚偽のロコミを投稿しようとしたことが発覚した場合に適用されます。

この他、レポートには、金銭の授受を伴う口コミの投稿者を捕捉する取り組みについても説明しています。金銭の授受を伴う口コミの投稿者とは、サイトに掲載されている施設オーナーから報酬をもらって口コミを投稿しようとする個人または法人の事です。2015年以降、トリップアドバイザーは口コミを販売しようとした75件を超えるウェブサイト을停止させました*1。この中には、昨年イタリアのレッツェ刑事裁判所による9か月の懲役刑を宣告された人物が含まれています。

この度発表した口コミの透明性に関するレポートでは、審査方法(モデレーション)に関するデータを初めて公開したことに加え、トリップアドバイザーがプラットフォームに掲載する口コミの公正性を守るために実施している以下のような数々の取り組みについても取り上げています。

- 不正行為を特定して、不正行為者にペナルティを適用できるよう、継続的にシステムを改善する
- 審査を担当するチームのトレーニングにさらに投資をする
- 法執行機関との連携を強化して、オンライン上の虚偽の口コミに対処する取り組みを支援する
- TripAdvisor Insights(トリップアドバイザーインサイト)でトリップアドバイザーの審査のプロセスと不正調査に関する分析結果を共有することにより、透明性への強固な取り組みを構築する

トリップアドバイザーの口コミの透明性に関するレポートは、以下のリンクから全文をダウンロードいただけます。

<https://www.tripadvisor.jp/TripAdvisorInsights/w5144>

*1: 引用されている数値は、2015年1月1日から2018年12月31日までのものです

本レポートの Infographic:

2019 年度トリップアドバイザー口コミの透明性に関するレポート

主な調査結果



口コミのモデレーション



トリップアドバイザーについて:

世界最大の旅行プラットフォーム*、トリップアドバイザー(本社:米国マサチューセッツ州ニーダム、NASDAQ:TRIP)は、毎月 4 億 9,000 万人**に利用され、最高の旅の実現をサポートしています。国内外の旅行者はトリップアドバイザーのサイトやアプリにアクセスすることで、840 万件の宿泊施設、レストラン、ツアーやチケット、航空会社、クルーズについて投稿された 7 億 9,500 万件を超える口コミ情報や評価を参照できます。旅マエでも旅ナカでも、宿泊プランや航空券のお得な料金を比較したり、人気のツアーやチケット、そして素敵なレストランの予約をしたりできます。トリップアドバイザーは頼れる旅のパートナーとして、世界 49 の国と地域、28 言語でサービスを展開しています。

TripAdvisor, Inc. は、トリップアドバイザーブランドサイトやビジネスのほか、以下の旅行関連サイトを子会社を通じて管理・運営しています:

www.airfarewatchdog.com, www.bokun.io, www.bookingbuddy.com, www.cruise critic.com,
www.familyvacationcritic.com, www.flipkey.com, www.thefork.com (www.lafourchette.com,
www.eltenedor.com, www.restorando.com を含む), www.holidaylettings.co.uk,
www.holidaywatchdog.com, www.housetrip.com, www.jetsetter.com, www.niumba.com,
www.onetime.com, www.oyster.com, www.seatguru.com, www.smartertravel.com,
www.tingo.com, www.vacationhomerentals.com, www.viator.com.

*出典: Jumpshot for TripAdvisor Sites, worldwide, April 2019

**出典: TripAdvisor internal log files, average monthly unique visitors in Q3 2018

本件に関する報道機関からのお問合せ先

トリップアドバイザー株式会社 広報担当

Tel: 03-4510-3109 E-mail: jp-pr@tripadvisor.com