Sony Interactive Entertainment

PlayStation

Sicherheitsbericht

Februar 2025

Einleitung

Wir bei Sony Interactive Entertainment, dem Unternehmen hinter PlayStation, verfolgen das Ziel, allen Spielerinnen und Spielern innovative Erlebnisse zu liefern. Mit weltweit über 100 Mio. aktiven Nutzer:innen im PlayStation Network jeden Monat arbeitet unser funktionsübergreifendes Sicherheitsteam unermüdlich an einer Umgebung, die alle Spieler:innen willkommen heißt und unterstützt.

*Der Sony Verhaltenskodex betont unser Engagement in Sachen Kundensicherheit. Wir streben danach, eine Welt voller Emotionen (*Kando*) für unsere Gaming-Community zu inspirieren. Zu diesem Engagement gehört auch die Bereitstellung von akkuraten und einfach zu verstehenden Informationen.*

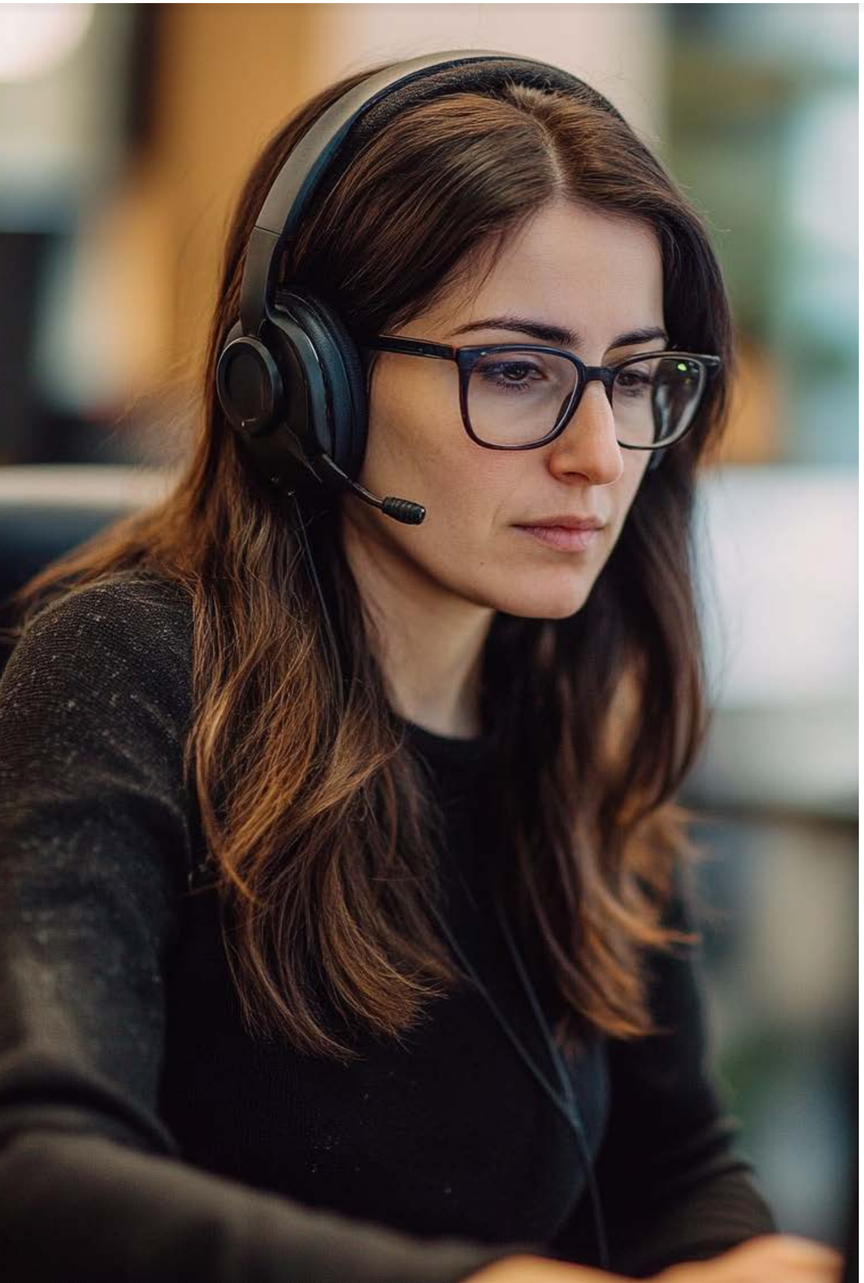
Dieser Bericht stellt die drei Säulen vor, die unsere Philosophie für den Schutz unserer Spieler:innen stützen: Das Erlebnis im Griff, Schutz unserer Spieler:innen und Durchsetzung unserer Standards.

PlayStation ist für alle. Wir sind dankbar für die Unterstützung unserer Spieler:innen und ihr gemeinsames Engagement, eine sichere und inklusive Online-Community für alle zu schaffen und zu erhalten.

Catherine Jensen
VP, Global Consumer Experience
Sony Interactive Entertainment

Mehr erfahren

Sony Verhaltenskodex



Unsere Sicherheitsphilosophie baut auf drei Säulen auf:

- **Das Erlebnis im Griff:** Wir stellen Tools bereit, die Spieler:innen und ihren Eltern die Möglichkeit geben, ihr Online-Erlebnis ganz auf ihre Bedürfnisse zuzuschneiden. Dazu gehören viele Aspekte – von der Anpassung der Kommunikation und Spielzeit bis zur Gewährleistung von Datenschutz und Kontosicherheit. Unsere Funktionen für Familien ermöglichen Eltern und Erziehungsberechtigten, informierte Entscheidungen zu treffen.

- **Schutz unserer Spieler:innen:** Wir nutzen fortschrittliche Technologie, um Spieler:innen proaktiv vor vielen verschiedenen Onlinebedrohungen zu schützen, darunter anstößige URLs, beleidigende Texte und Bilder, ausbeuterische Ausdrucksweise und ernsthafte Bedrohungen wie die sexuelle Ausbeutung und der Missbrauch von Kindern. Unser proaktiver Ansatz minimiert schädliche Inhalte, bevor sie das Spielererlebnis beeinträchtigen.

- **Durchsetzung unserer Standards:** Unsere kompetenten menschlichen Moderator:innen sorgen dafür, dass Spieler:innen den Verhaltenskodex einhalten und dass Verstöße Konsequenzen haben. Widrige Inhalte identifizieren wir mithilfe von proaktiven Meldungen von Spieler:innen und automatisierten Tools, die dann von unseren menschlichen Moderator:innen überprüft werden. Unsere Richtlinien sind darauf ausgelegt, ein Gleichgewicht zwischen der freien Meinungsäußerung und dem Schutz der Spieler:innen vor schädlichen Inhalten zu schaffen und Fairness, Klarheit und Konsistenz bei der Durchsetzung zu fördern.

Das Erlebnis im Griff

Wir stärken Spieler:innen und Familien, die richtige Entscheidung für sich und ihre Familien zu treffen.

Erleben Spieler:innen negative Interaktionen, können sie im PlayStation Network mit Funktionen wie „Blockieren“, „Stummschalten“ und „Melden“ die Kontrolle behalten. Außerdem haben wir uns das Feedback der Spieler:innen zu Herzen genommen und Lösungen zu ihrem weiteren Schutz implementiert. So haben wir z. B. Anfang 2024 eine Funktion zur automatischen Blockierung aktiviert, damit sich ein gemeldetes negatives Erlebnis nicht wiederholt.

Wir testen und erkunden neue Technologien und Richtlinien aktiv, um die Sicherheit im PlayStation Network weiter zu verbessern. Gerade prüfen wir eine Altersüberprüfung für Spieler:innen, die neue Konten in ausgewählten Ländern einrichten.

Wir arbeiten weiter an Innovationen unserer Online-Sicherheitslösungen und entwickeln sie ständig weiter, um eine sichere und freundliche Community für alle zu schaffen.

Mehr erfahren

Spieler:innen im PlayStation Network blockieren

Mehr erfahren

PS5 Party-Sprach-Chat

Mehr erfahren

Verhalten im PlayStation Network melden

Schutz unserer Spieler:innen

Funktionen und Technologie, die unsere Spieler:innen schützen.

Wir wollen, dass Spieler:innen bei jedem Besuch ein Gefühl der Freude und Gemeinschaft spüren. Alle Spieler:innen sollten beim Gaming sie selbst sein können – und sich dabei sicher fühlen. Bei Sony Interactive Entertainment nutzen wir eine Reihe von Sicherheitsmaßnahmen, damit unser Spielererlebnis positiv und sicher bleibt. Eine unserer sichtbarsten Maßnahmen ist ein Filter, der Hassnachrichten oder anstößige Ausdrücke in unterschiedlichen Sprachen in für andere Spieler:innen sichtbaren Bereichen wie z. B. der Online-ID oder den Bios blockiert. So wird verhindert, dass schädliche Inhalte andere Spieler:innen erreichen.

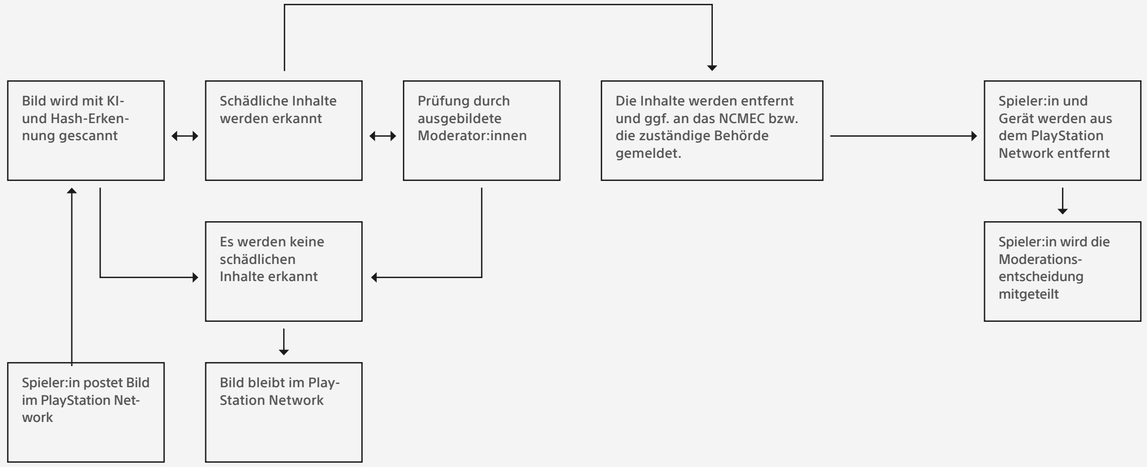
Darüber hinaus setzen wir weniger sichtbare, aber genauso wichtige Schutzmaßnahmen wie fortschrittliche Spam-Blockierung ein. Wir nutzen Machine-Learning-Tools, um den Einsatz von Technologie zur Massenversendung schädlicher Nachrichten an unsere Spieler:innen zu erkennen. Um unsere Community weiter zu schützen, nutzen wir unsere eigenen Bots, um schädliche Bots zu erkennen und zu entfernen.

Da das Teilen von Links im PlayStation Network die offene Kommunikation und den Austausch spielrelevanter Inhalte fördert, ist es erlaubt. Wir behalten dies jedoch mit einem wachsamen Auge im Blick. URLs, die gegen unseren Verhaltenskodex verstoßen, werden aktiv identifiziert und eingeschränkt, damit unsere Plattform sicher und respektvoll für alle bleibt. URLs, die gegen unseren Verhaltenskodex verstoßen, werden auf eine Blockierungsliste gesetzt, und können ab diesem Zeitpunkt nicht länger im PlayStation Network angesehen werden. Links zu Seiten mit Hassinhalten, Pornographie oder extremer Gewalt verstoßen gegen den Verhaltenskodex im PlayStation Network und sind streng verboten.

Mit anderen zu spielen – oder manchmal auch gegen sie – ist ein Eckpfeiler des Online-Gaming. Es kann Spieler:innen ungemein motivieren, wenn sie immer besser werden und es ihnen dadurch gelingt, schwierige Herausforderungen im Spiel zu überwinden. Ein gesunder Wettkampf macht den Spieler:innen Spaß, aber niemand möchte gegen jemanden antreten, der sich mit unerlaubter Software einen unfairen Vorteil erschleicht. Unsere Systeme erkennen solche Technologien proaktiv und sperren diese Konten, damit die Spielumgebung fair und ausgeglichen bleibt.

Alle Spieler:innen sind auf PlayStation willkommen, einzeln oder mit Freunden zu spielen. Spielersicherheit ist eine Toppriorität und wir ergreifen zusätzliche Maßnahmen, um Kinder im PlayStation Network zu schützen.

Ablauf der Bilderkennung



Wir arbeiten mit weltweit anerkannten Organisationen wie dem Family Online Safety Institute (FOSI), dem National Center for Missing and Exploited Children (NCMEC), der Tech Coalition und anderen etablierten Organisationen zusammen, um die Sicherheit der Spieler:innen zu fördern.

Dazu gehören Aktivitäten wie die Förderung der Onlinesicherheit von Jugendlichen und Digital Citizenship mit FOSI zur Entwicklung von Tools, die schädliche Inhalte erkennen und entfernen, z. B. Material über die sexuelle Ausbeutung und den Missbrauch von Kindern mit dem NCMEC und der Tech Coalition.

Um unsere Community zu schützen, wird jedes im PlayStation Network hochgeladene Bild mit Hash-Matching-Technologie gescannt, um mögliche Übereinstimmungen mit schädlichen Bildern zu entdecken. Tools zum Hash-Matching weisen Inhalten eine eindeutige digitale Signatur, die sogenannte „Hash“, zu, die dann mit einer Datenbank an bekannten Signaturen abgeglichen wird. Wird ein Match erkannt, werden die Inhalte zur Prüfung an ein spezialisiertes Moderationsteam weitergeleitet. Bestätigte Fälle von Material über sexuellen Missbrauch von Kindern werden direkt an das NCMEC weitergeleitet. Neben Hash-Matching setzen wir auch Machine-Learning-Technologie ein, um Material über sexuellen Missbrauch von Kindern aufzuspüren, das noch nicht gemeldet wurde. Trotz unterschiedlicher Erkennungsmechanismen bleibt der Moderationsprozess gleich.

Weil die Erkennung von Material über sexuellen Missbrauch von Kindern so wichtig ist, werden alle gekennzeichneten Inhalte einer gründlichen Überprüfung durch ausgebildete Spezialist:innen unterzogen. Ist ein Verstoß bestätigt, werden sowohl das betroffene Konto als auch die entsprechenden PlayStation-Konsolen dauerhaft aus unserem Netzwerk ausgeschlossen.

Durchsetzung unserer Standards

Kompetente menschliche Moderation, Spielerkommnikation und Widerspruch.

Bei der Moderation werden von Nutzer:innen gemeldete Inhalte im PlayStation Network anhand unseres Verhaltenskodex bewertet. Bei bestätigten Verstößen werden entsprechende Maßnahmen ergriffen. Unser menschliches Moderationsteam wird umfassend in der Bewertung von Inhalten geschult und ist rund um die Uhr im Einsatz. Wir moderieren aktiv eingehende Meldungen zu Nachrichten, Sprach-Chats, Profilinhalten, Game-Base-Gruppennamen, Online-IDs und Kommunikation im Spiel.

Unser Moderationsteam beherrscht über 30 Sprachen und zieht kulturellen bzw. historischen Kontext sowie die Gesetzgebung vor Ort in Betracht, um faire und respektvolle Entscheidungen zu treffen. Wir nehmen alle Meldungen ernst und alle in Bezug auf gemeldete Konten ergriffenen Maßnahmen erfolgen erst, nachdem die Inhalte von menschlichen Moderator:innen überprüft wurden. Wir kommunizieren Maßnahmen klar und deutlich und klären unsere Spieler:innen proaktiv über die Auswirkungen von negativem Verhalten im PlayStation Network auf, einschließlich möglicher Konsequenzen wie vorübergehende oder dauerhafte Sperrungen. In 40 Ländern, in denen das PlayStation Network verfügbar ist, haben Spieler:innen außerdem die Möglichkeit, Widerspruch gegen eine dauerhafte Sperrung einzulegen. Dieses Widerspruchsverfahren soll in Zukunft auf vorübergehende Sperrungen und weitere Regionen ausgeweitet werden.

Mehr erfahren

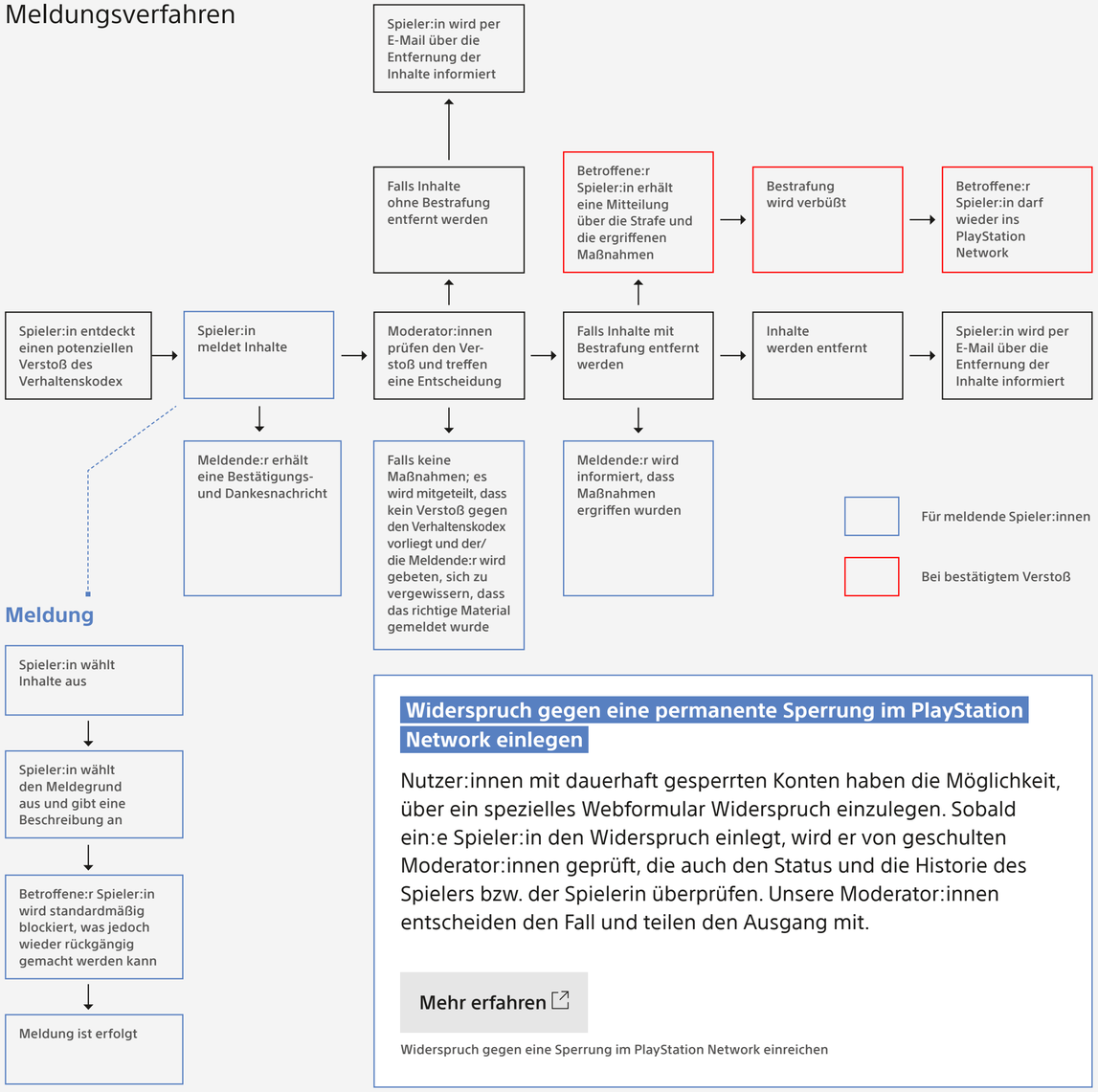
Sperrungen im PlayStation Network

Die Entscheidungen der Moderator:innen orientieren sich an einer umfassenden Struktur, die einheitliche und faire Reaktionen auf Verstöße gegen den Verhaltenskodex vorsieht. Wie genau die Sperrung aussieht, wird durch die Schwere des Verstoßes und die disziplinarische Vorgeschichte des Spielers bzw. der Spielerin bestimmt. So genügt bei einem erstmaligen geringfügigen Verstoß oft eine Verwarnung, wiederholte oder schwerwiegende Verstöße können hingegen zu eskalierenden Sperrungen von 30 Tagen, 60 Tagen oder auch einer permanenten Sperrung des Kontos führen. Im Allgemeinen führen Moderationsentscheidungen zu folgenden Maßnahmen: Verwarnung, Sperrung von 3, 7, 30, 60 Tagen oder permanent. Manche Sperrungen beschränken sich auf die Spieler-kommunikation (nur PS5), während schwerwiegende Verstöße zu einer Konsolensperre führen können, bei der sich die Konsole nicht mehr mit unserem Netzwerk verbinden kann.

Spieler:innen, die einen Verstoß melden, erhalten eine Empfangsbestätigung und werden benachrichtigt, sobald die Moderationsentscheidung getroffen wurde. Dabei teilen wir auch mit, ob der gemeldete Inhalt gegen unseren Verhaltenskodex verstößt. Kann ein Verstoß nicht bestätigt werden, erhalten die Spieler:innen Informtionen darüber, wie sie in Zukunft effektive Meldungen machen können.

Spieler:innen, die nachweislich gegen den Verhaltenskodex verstoßen haben, werden per E-Mail benachrichtigt.

Meldungsverfahren



Widerspruch gegen eine permanente Sperrung im PlayStation Network einlegen

Nutzer:innen mit dauerhaft gesperrten Konten haben die Möglichkeit, über ein spezielles Webformular Widerspruch einzulegen. Sobald ein:e Spieler:in den Widerspruch einlegt, wird er von geschulten Moderator:innen geprüft, die auch den Status und die Historie des Spielers bzw. der Spielerin überprüfen. Unsere Moderator:innen entscheiden den Fall und teilen den Ausgang mit.

Mehr erfahren

Widerspruch gegen eine Sperrung im PlayStation Network einreichen

Unser Engagement zur Spielersicherheit und kriminelle Eskalationen

Unsere Moderationsteams können nicht nur auf das betroffene Konto zugreifen, sondern sind auch befugt, Meldungen zur weiteren Überprüfung weiterzuleiten, wenn ein Verstoß eine potenzielle Bedrohung für das Leben, die Spielersicherheit oder andere ungesetzliche Handlungen darstellt. Dazu gehört bei Bedarf auch die Benachrichtigung von Strafverfolgungsbehörden o. ä.

Gegenüber sexueller Ausbeutung und Missbrauch von Kindern gilt bei uns eine Null-Toleranz-Politik. Alle festgestellten Fälle von sexueller Ausbeutung und Missbrauch von Kindern werden gleichzeitig dem NCMEC und Strafverfolgungsbehörden gemeldet.

Die Bedrohung von Personen oder Eigentum und beabsichtigte Selbstverletzung werden in einem mehrstufigen Verfahren geprüft. Glaubwürdige Drohungen werden direkt an Strafverfolgungsbehörden gemeldet.

Erkanntes, entferntes und gemeldetes Material über sexuelle Ausbeutung und Missbrauch von Kindern pro Jahr

Kalenderjahr	Anzahl der CyberTips
2021	2.071
2022	4.102
2023	3.974

Der Anstieg der Sony Interactive Entertainment-Meldungen von 2021 auf 2022 und 2023 ist auf die bessere Erkennung von ausbeuterischen Inhalten zurückzuführen.

Vereinfachter Verhaltenskodex

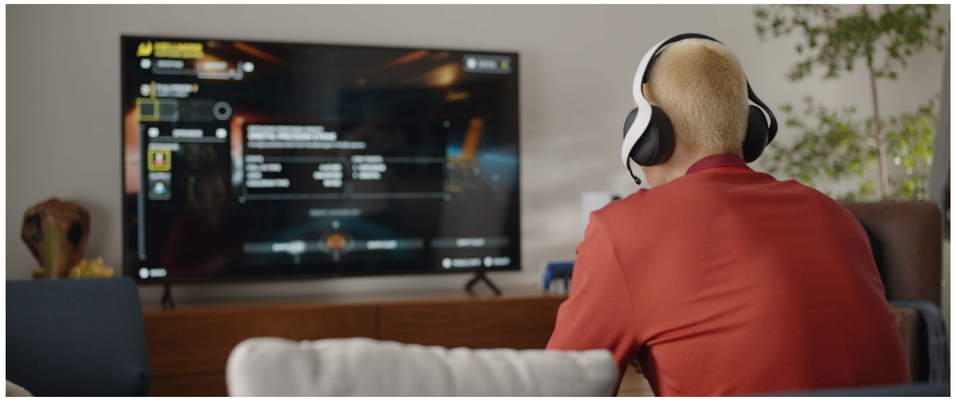
Unser Verhaltenskodex hilft Spieler:innen, eine positive und respektvolle Community im PlayStation Network zu pflegen. Wir haben die Richtlinien vereinfacht und aktualisiert, damit sie leichter zu verstehen, weltweit einheitlich und für alle Spieler:innen zugänglich sind. Bevor sie online spielen können, müssen alle Nutzer:innen die aktualisierten Regeln durchlesen und ihnen zustimmen. Außerdem ermutigen wir Spieler:innen, den Verhaltenskodex und unsere Richtlinie gegen Hassreden regelmäßig zu wiederholen, um zum akzeptablen Spielverhalten informiert zu bleiben.

Mehr erfahren

Verhaltenskodex

Mehr erfahren

Richtlinie gegen Hassreden



Richtlinie gegen Hassreden

Wir fördern Inklusivität und Individualität auf PlayStation, sowohl im Spiel als auch online. Das PlayStation Network dient einer Community für Spieler:innen jeglichen Hintergrunds, um ein unterhaltsames Spielerlebnis zu ermöglichen. Spieler:innen können sich und ihre Ansichten ausdrücken, aber Hassreden und -inhalte werden nicht toleriert.

Bei der Kontoerstellung stimmen Spieler:innen dem Verhaltenskodex zu, der erklärt, welche Interaktionen wir von Spieler:innen im PlayStation Network erwarten. Spieler:innen helfen unserer Community, indem sie freundlich und inklusiv sind, sich angemessen verhalten und Fehlverhalten an Sony Interactive Entertainment melden. Es gibt keine Ausnahmen bei der Verwendung von hasserfüllten Ausdrücken oder Beleidigungen in jeglicher Form im PlayStation Network, auch wenn sie nicht ernst gemeint oder als Geusenwort/Trotzwort verwendet werden. Im Freundeskreis halten manche Spieler:innen Schimpfwörter eventuell für angemessen oder beleidigen sich im Scherz. Im PlayStation Network gibt es jedoch Konsequenzen für beleidigende Inhalte oder die Verwendung von Schimpfwörtern. Es gilt stets der Verhaltenskodex.

Unterstützung und Wohlbefinden für Spieler:innen und Moderator:innen

Das Wohlergehen unserer PlayStation-Community liegt uns sehr am Herzen. Deswegen suchen wir stets nach neuen Möglichkeiten, eine Verbindung zu unseren Spieler:inen aufzubauen und sie bei Bedarf zu unterstützen.

Erfährt unser Team von menschlichen Moderator:innen, dass ein:e Spieler:in Probleme haben könnte, senden wir eine Nachricht mit handlungsorientierten Hilfsressourcen.

Auf regionaler Ebene arbeiten wir mit Crisis Text Line, Shout, Anata no Ibasho und auf globaler Ebene mit ThroughLine zusammen, um rund um die Uhr kostenlose Live-Unterstützung für psychische Erkrankungen und Krisenintervention durch geschulte ehrenamtliche Mitarbeitende anzubieten.

Auch ohne Nachrichten von unserem Sicherheitsteam kann unsere Spieler-Community unsere Partnerschaften nutzen, um in schwierigen Zeiten mit geschulten Krisenberater:innen Kontakt aufzunehmen.

Unsere Kund:innen in den USA und Großbritannien können das Schlüsselwort „CIRCLE“ nennen, um anderen eine direkte Verbindung zu Crisis Text Line und Shout ohne Eingriff von Moderator:innen zu ermöglichen. „CIRCLE“ ist nicht nur ein Symbol für PlayStation sondern steht für eine Einheit, die zusammenhält.

Alle unsere Partner arbeiten absolut vertraulich und geben nur dann Informationen an Notfalldienste weiter, wenn dies für die Sicherheit der Spieler:innen oder anderer Personen unbedingt erforderlich ist.

Informationen über diese Dienste und die Verwendung der Daten sind direkt in den jeweiligen Geschäftsbedingungen des Partners einsehbar.

Das Wohlbefinden der Moderator:innen hat für Sony Interactive Entertainment ebenfalls Priorität. Im Februar 2024 hat Sony Interactive Entertainment Online Safety für unser Engagement für das Wohlbefinden und den Schutz der Moderator:innen den Great British Workplace Wellbeing Award for Best Strategy gewonnen.

Sony
Interactive
Entertainment
PlayStation