

違法・有害情報相談センターに寄せられている相談状況

平成29年5月16日

違法・有害情報相談センター
センター長 桑子博行

目次

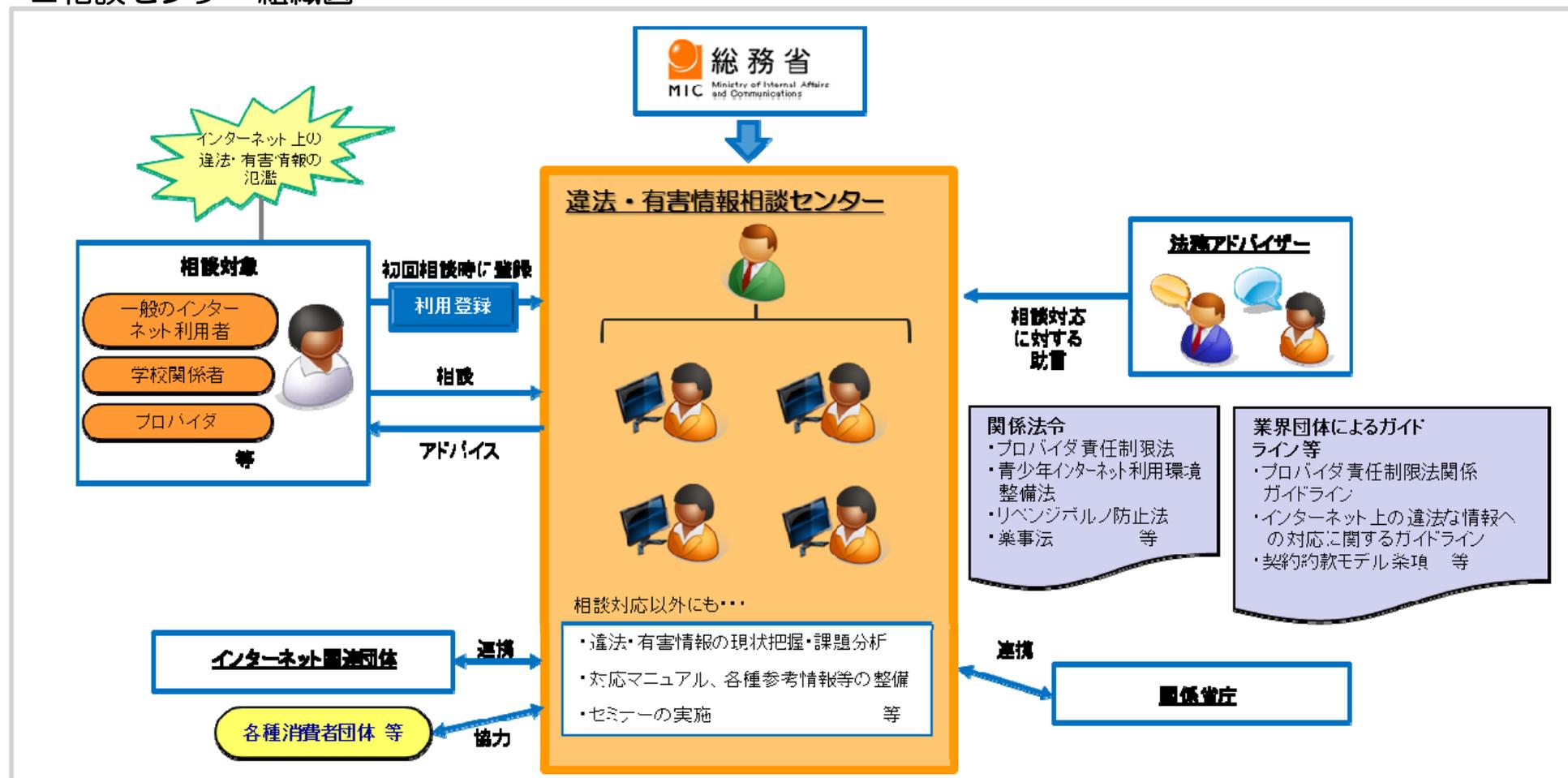
1. 相談センターに寄せられている相談の概要
2. 相談センターに寄せられている相談事例
3. 相談対応における課題など

1-1.相談センターに寄せられている相談の概要（違法・有害情報相談センターについて）

インターネット上では、著作権侵害や名誉毀損を始めとする権利侵害等の違法・有害情報が広く流通して、社会問題となっている。違法・有害情報相談センターはこれらの違法・有害情報に対し適切な対応を促進する目的で関係者等からの相談を受け付け、対応に関するアドバイスや関連の情報提供を行う窓口です。

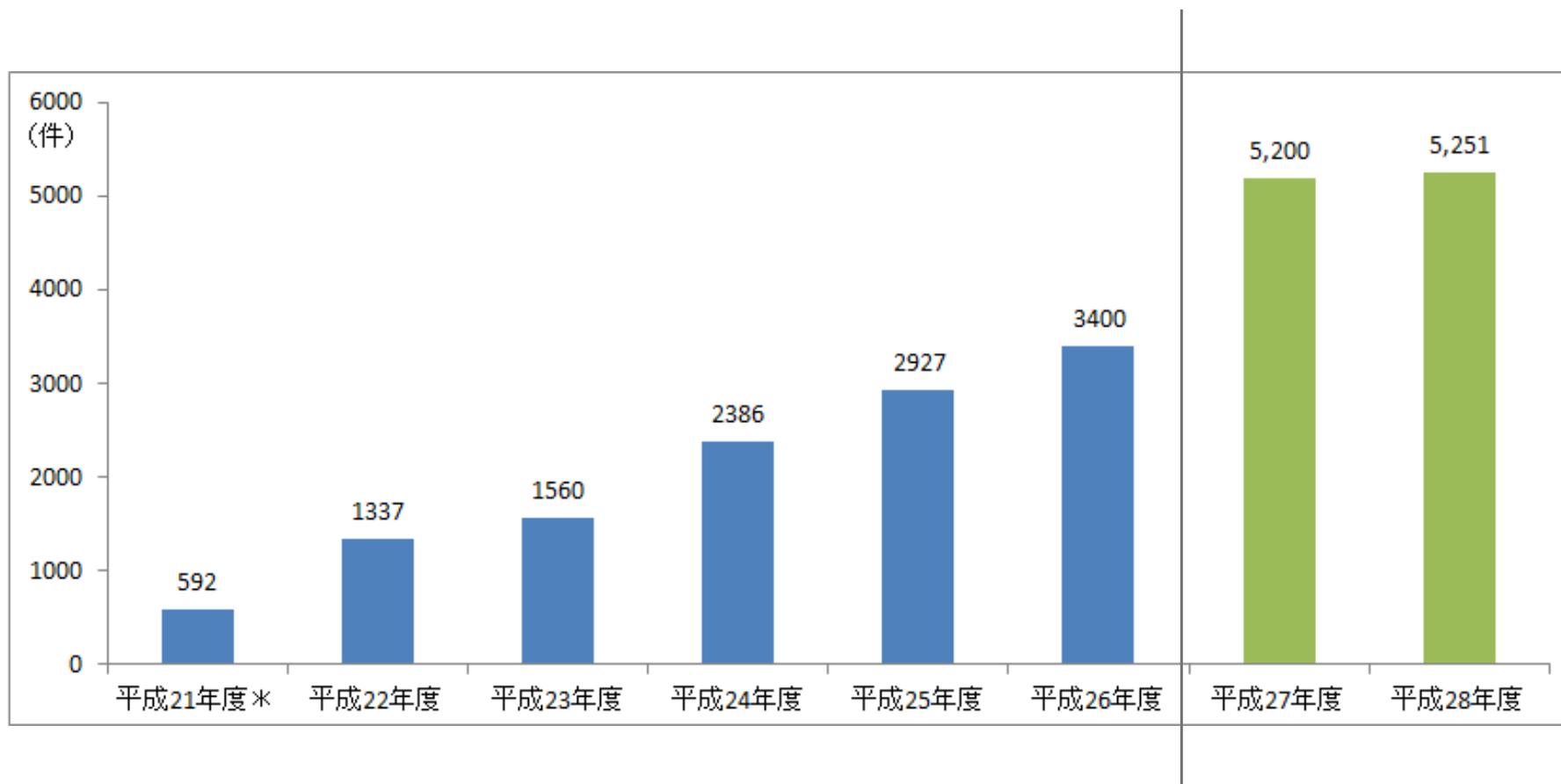
（総務省支援事業）

■相談センター組織図



1-2.相談センターに寄せられている相談の概要（相談状況の概要について）

■相談件数の推移 <平成21年8月～平成28年度>



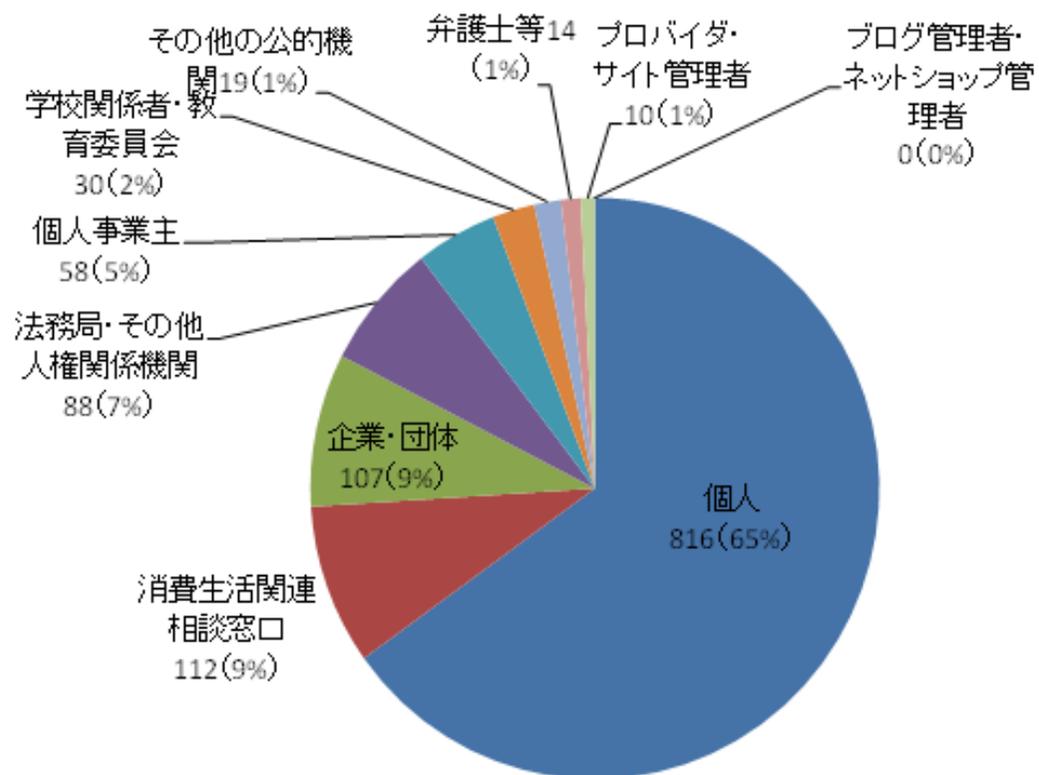
※平成21年度は、平成21年8月(相談センターを開設)から平成22年3月まで。

平成22年度と比べて、平成28年度の相談件数は 3.9倍 となっている。

1-3.相談センターに寄せられている相談の概要（相談者の属性について）

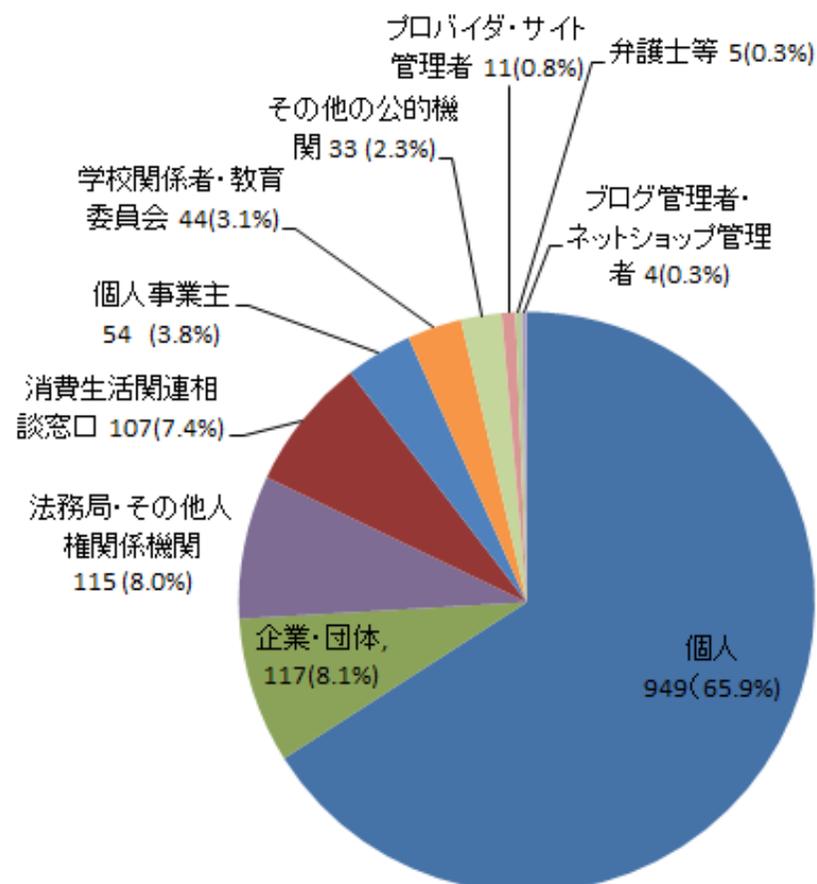
■相談者の属性（相談者数ベース）（n=1,254）

＜平成27年度＞



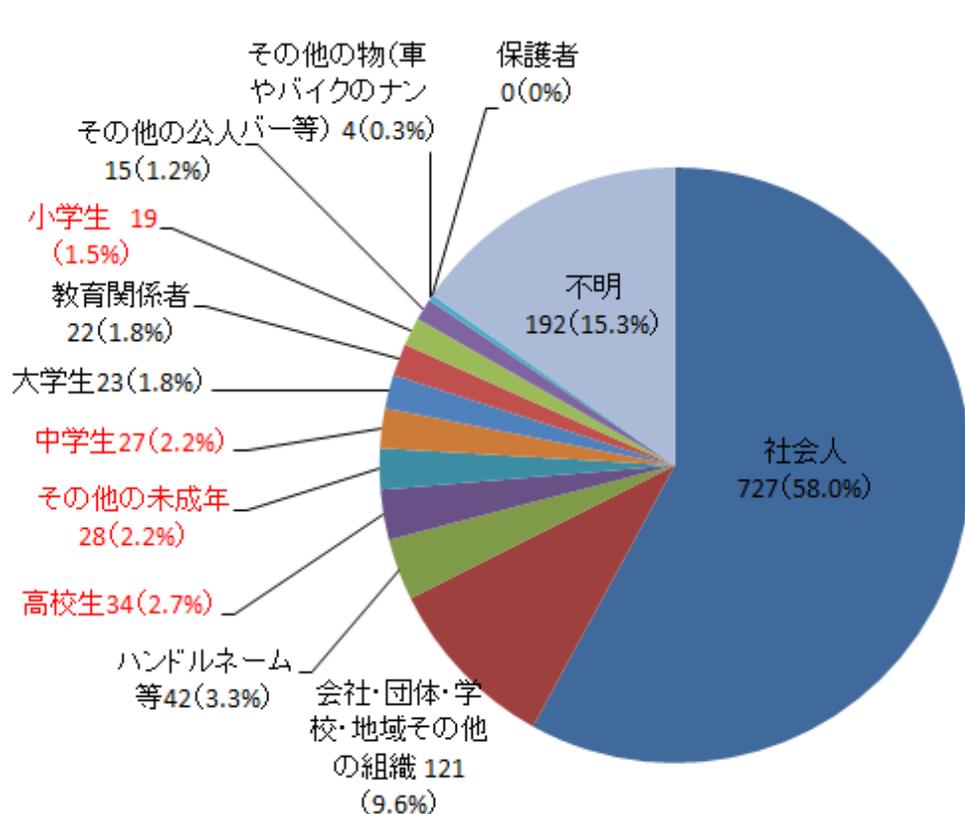
■相談者の属性（相談者数ベース）（n=1,439）

＜平成28年度＞

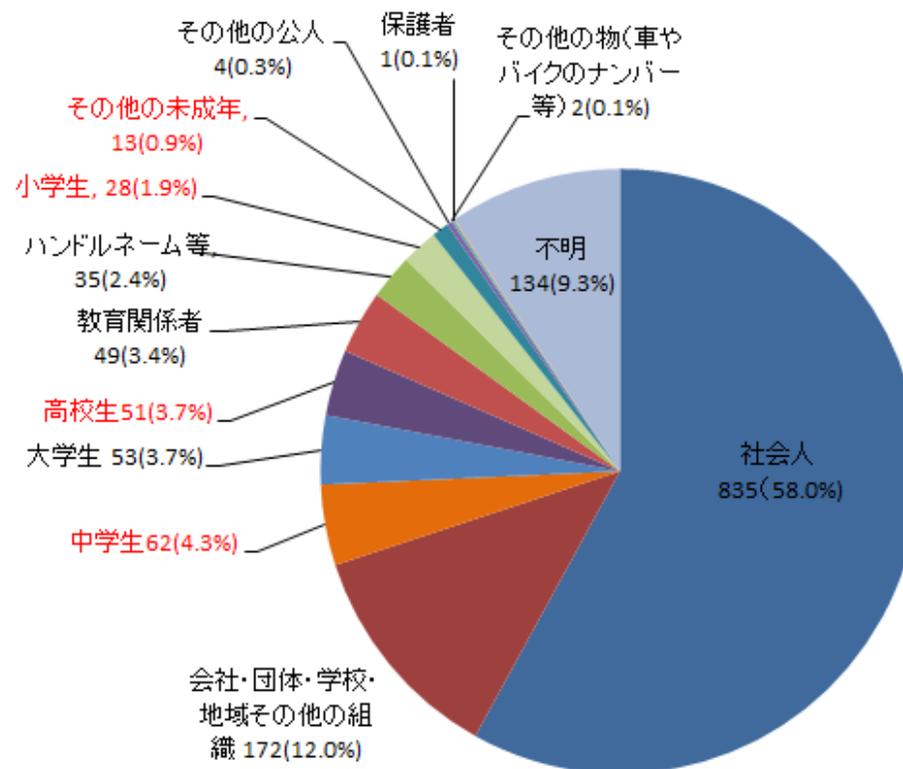


1-4.相談センターに寄せられている相談の概要（権利侵害などを受けている方について）

■権利侵害の対象（相談者数ベース）（n=1,254）
 <平成27年度>



■権利侵害の対象（相談者数ベース）（n=1,439）
 <平成28年度>



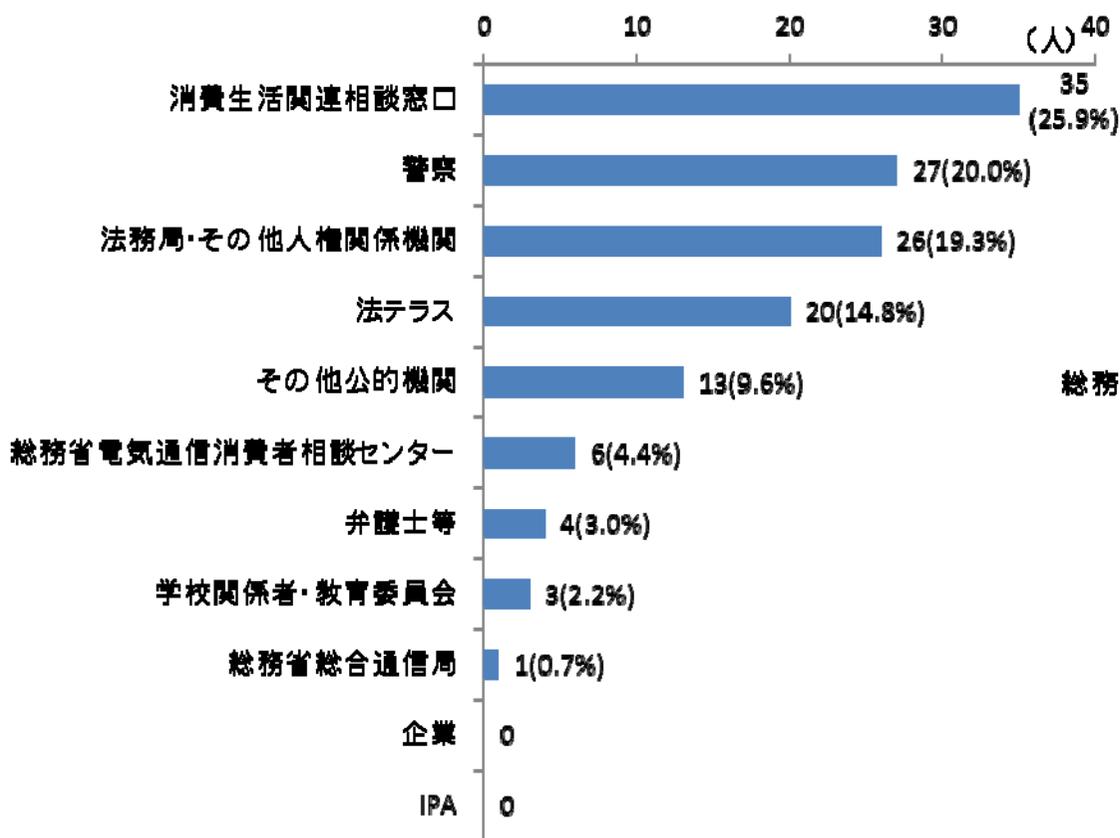
青少年（赤字部分）に関する相談が増加した。

平成27年度：108件（8.6%） → 平成28年度：147件（12.2%）

1-5.相談センターに寄せられている相談の概要（他機関から紹介を受けて相談を寄せた相談者の紹介元について）

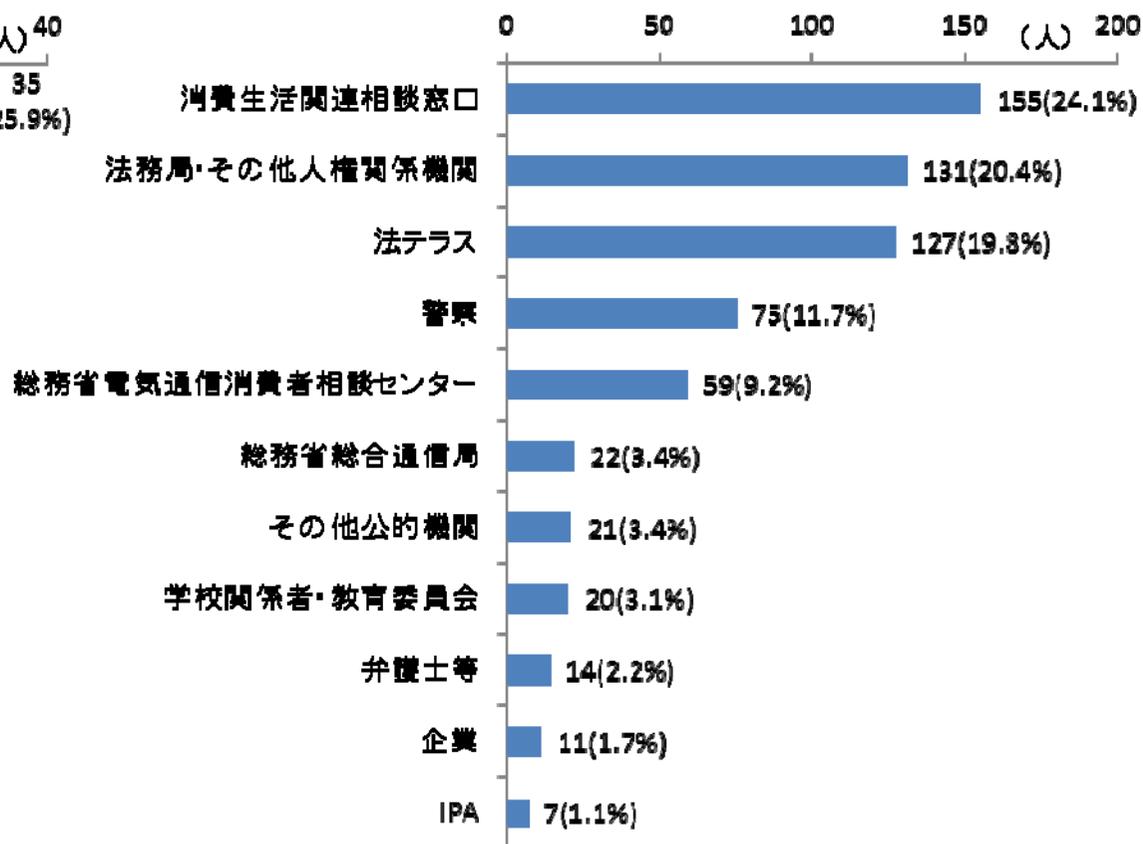
■他機関からの紹介（相談者数ベース）（n=135）

<平成27年度>



■他機関からの紹介（相談者数ベース）（n=642）

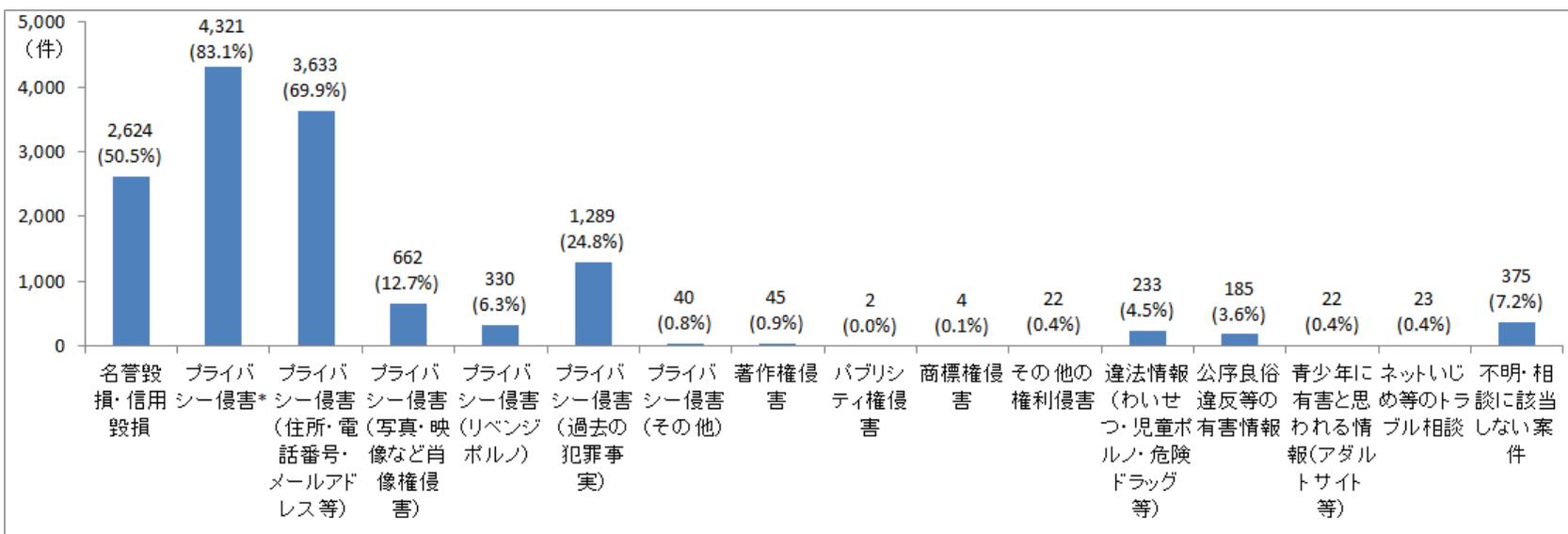
<平成28年度>



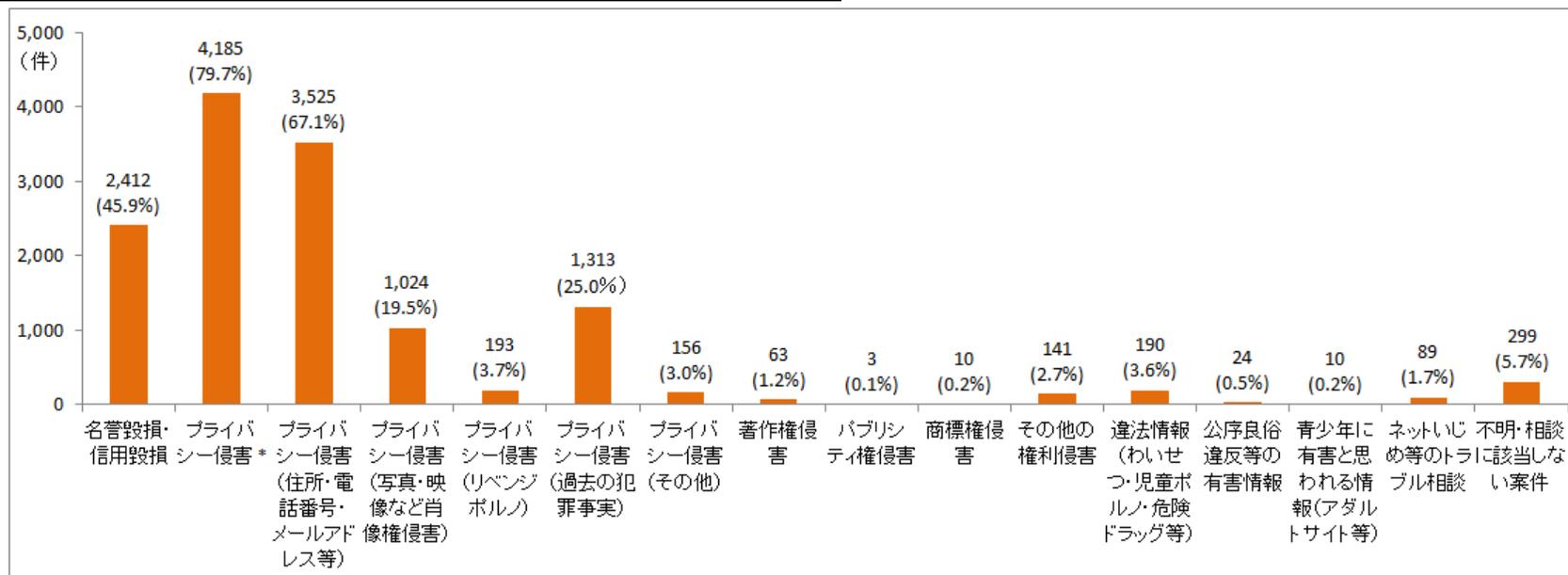
注 平成28年4月より使用している現行の利用登録フォームには紹介元記入欄を新たに設けた。
平成27年度までは、相談内容から他機関からの紹介と分かる場合に紹介元を集計していた。

1-6.相談センターに寄せられている相談の概要（相談内容の内訳について）

■相談内容の内訳(作業件数ベース)(n=5,200) <平成27年度>



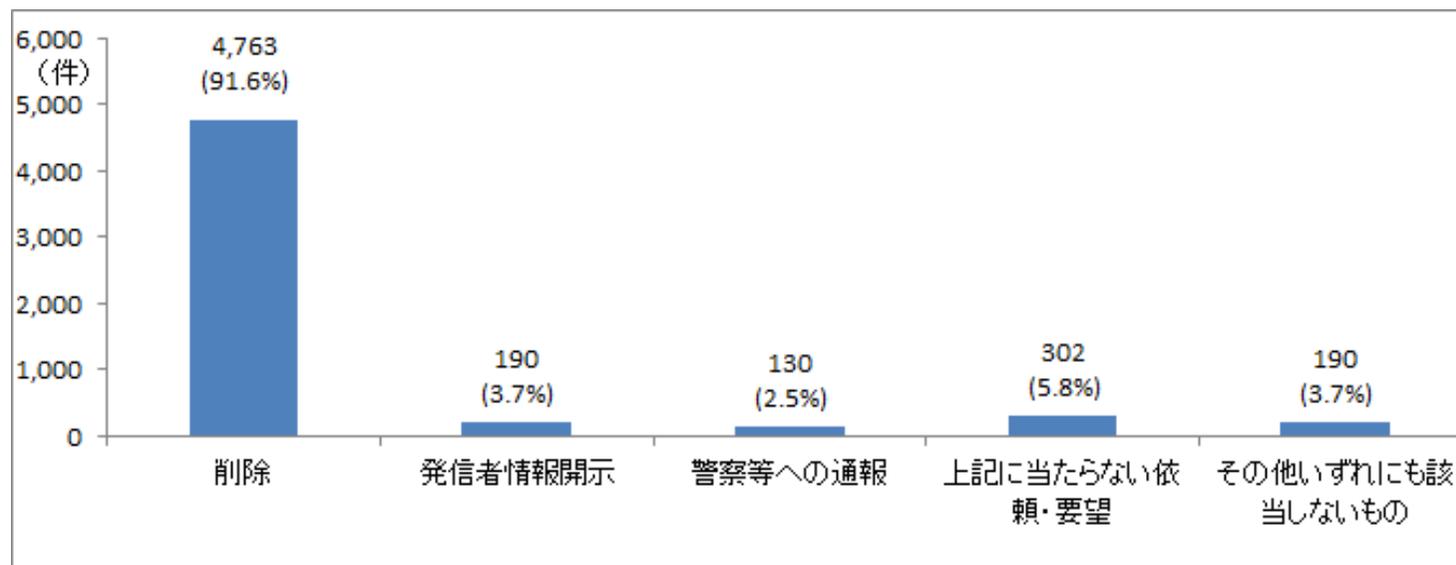
■相談内容の内訳(作業件数ベース)(n=5,251) <平成28年度>



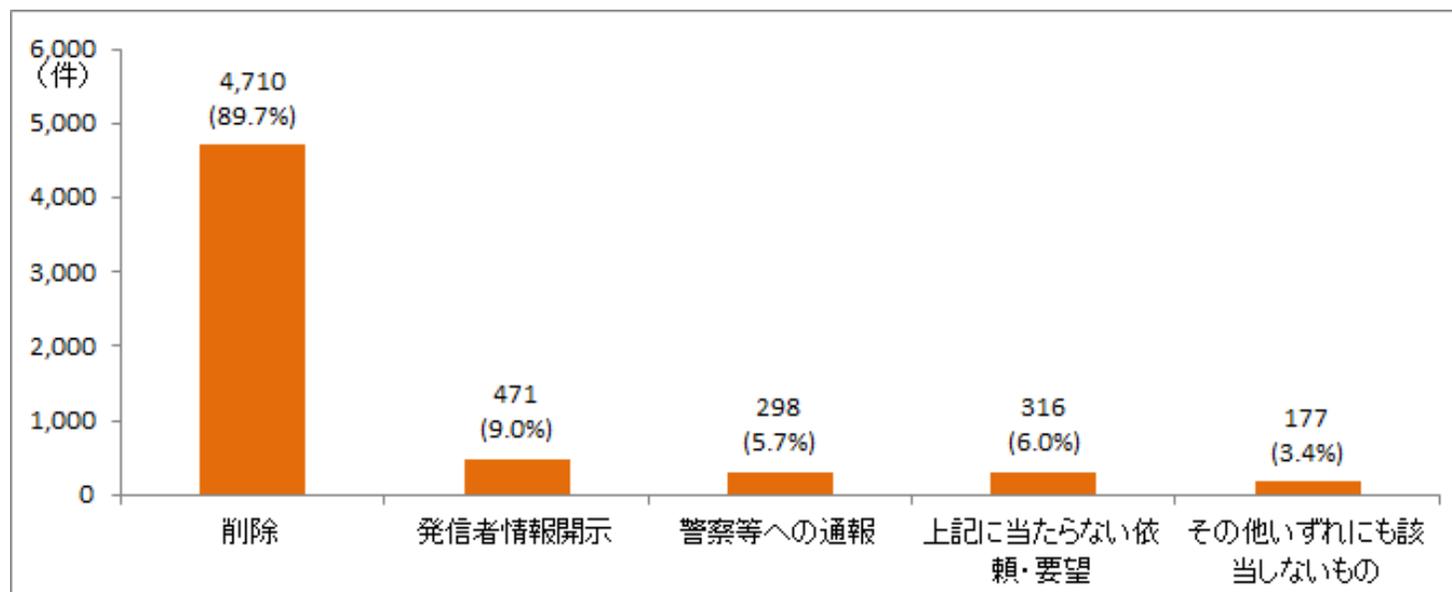
* プライバシー侵害の(住所・電話番号・メールアドレス等)(写真・映像など肖像権侵害)(リベンジポルノ)(過去の犯罪事実)(その他)のいずれかに該当するもので、重複を削除したもの

1-7.相談センターに寄せられている相談の概要(対応として考えている手段について)

■対応手段(作業件数ベース)(n=5,200) <平成27年度>

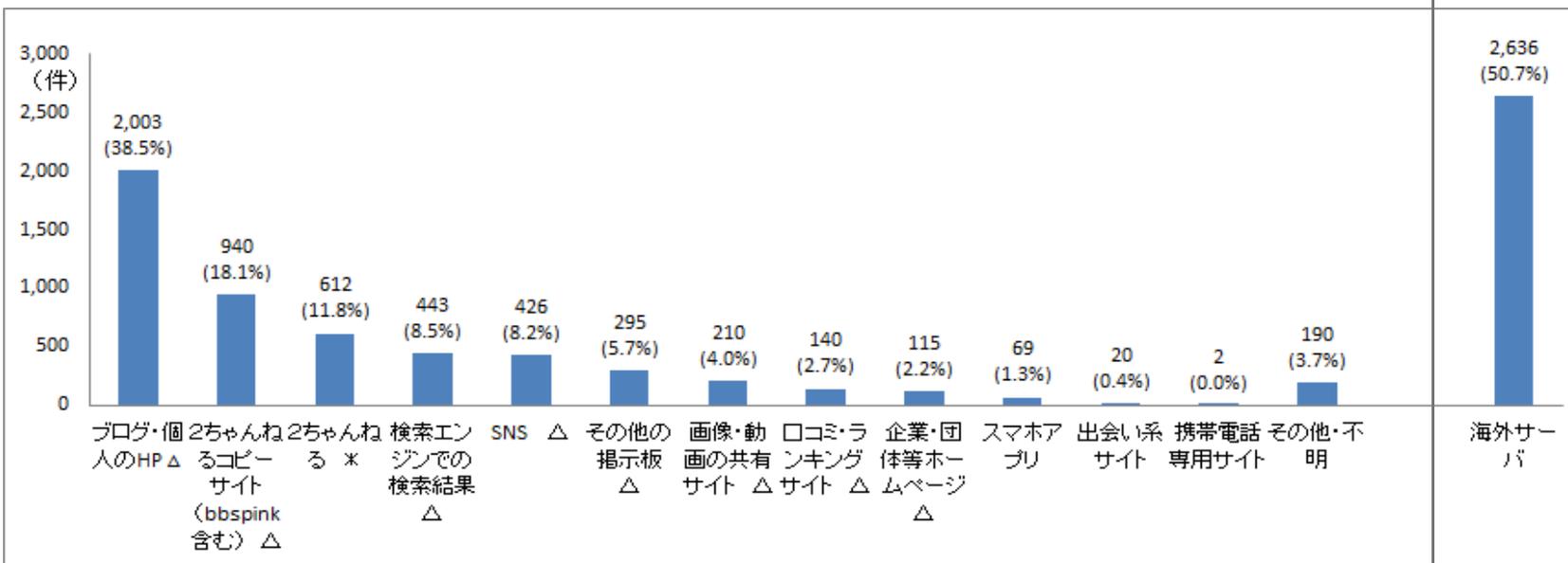


■対応手段(作業件数ベース)(n=5,251) <平成28年度>

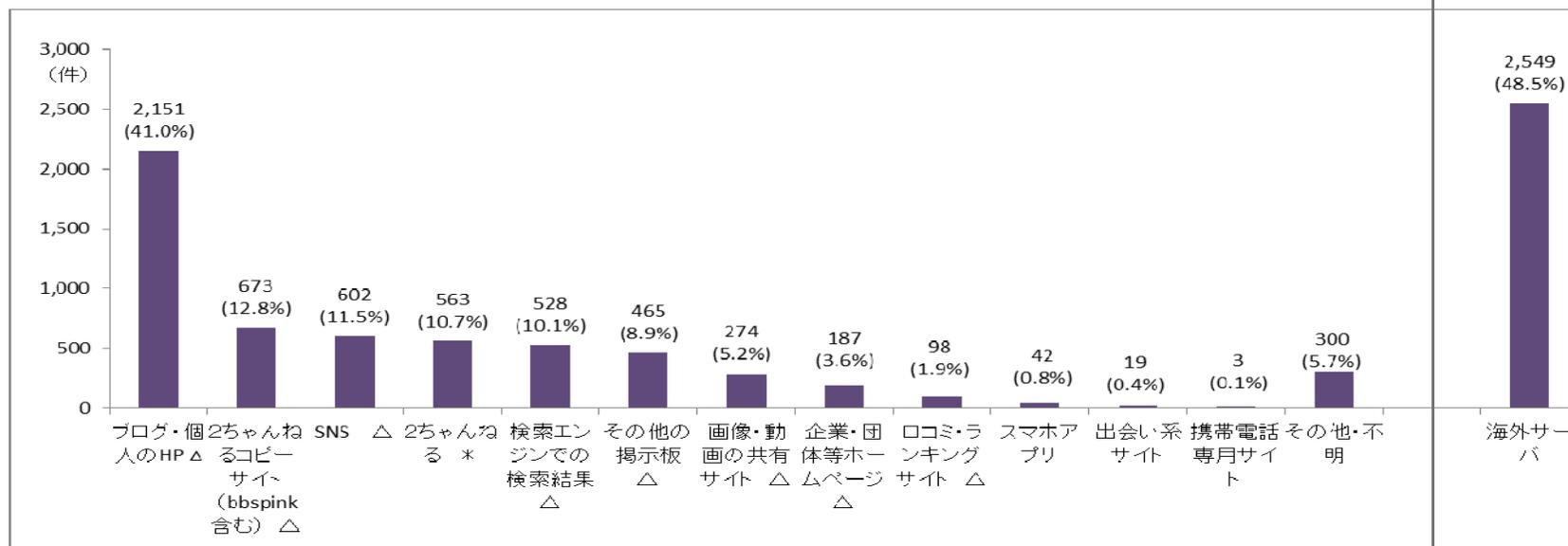


1-8.相談センターに寄せられている相談の概要(権利侵害が書き込まれている場所について)

■権利侵害の書き込みが行われた場所(作業件数ベース)(n=5,200) <平成27年度>



■権利侵害の書き込みが行われた場所(作業件数ベース)(n=5,251) <平成28年度>



*・・・すべて海外サーバ、△・・・一部海外サーバ含む

3.相談対応における課題など

- 緊急を要する案件への対応を、より迅速に対処したい。
- 権利侵害情報が拡散するケースが増えているが、削除依頼により多くの手間と時間がかかっている。
- ネットに不慣れな相談者も多く、相談センターからのアドバイスについて十分理解できているのか、相談者本人から削除対応ができるのか、等の不安が生じる場合も多い。
- リベンジポルノなどのプライバシー侵害に関する相談案件では、依頼者の氏名を明らかにして削除依頼を行うことに相談者が抵抗を感じることも多い。
- 児童ポルノ画像などの相談案件では、本人からの削除依頼がなくとも迅速に対処してもらえるケースがある。
- 学校などからの相談案件では、権利を侵害された生徒の保護者の協力が得られない場合があり、削除対応される可能性のある情報でも削除に至らないケースがある。
- 違法・有害情報相談センターとして、相談者に対してセンターの対応や要望等のアンケート調査を年2回実施してるが、要望として削除対応等のアドバイスのみでなく、直接、プロバイダ等に対して削除依頼も行って欲しいとの声が寄せられている。