

# 違法・有害情報相談センターに寄せられている相談状況 および関連機関との連携について

令和3年2月25日

違法・有害情報相談センター  
センター長 桑子博行

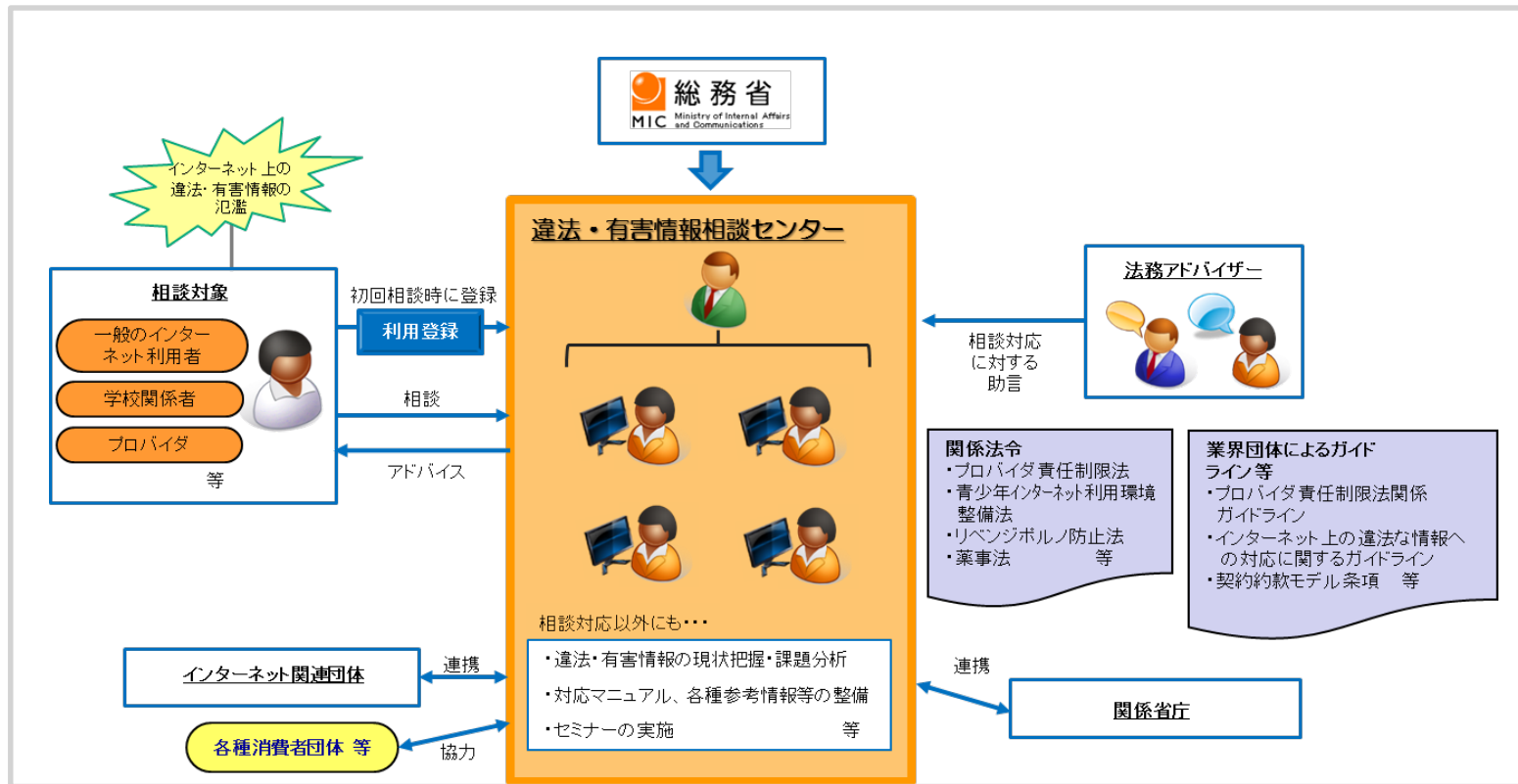
# 1.違法・有害情報に関する相談センターについて

- 違法・有害情報相談センターは、インターネット上の違法・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等を行う相談窓口。
- インターネット上の誹謗中傷、名誉毀損、プライバシー侵害、人権侵害、著作権侵害などに関する書き込みへの対応や削除要請方法、その他トラブルに関する対応方法などについてご案内している。

(総務省委託事業)

※本業務は相談者自身による違法・有害情報への対応に関する相談を受け付けるものであり、インターネット上の情報の検閲や監視を行うものではありません。

図表 1 違法・有害情報相談センター組織図



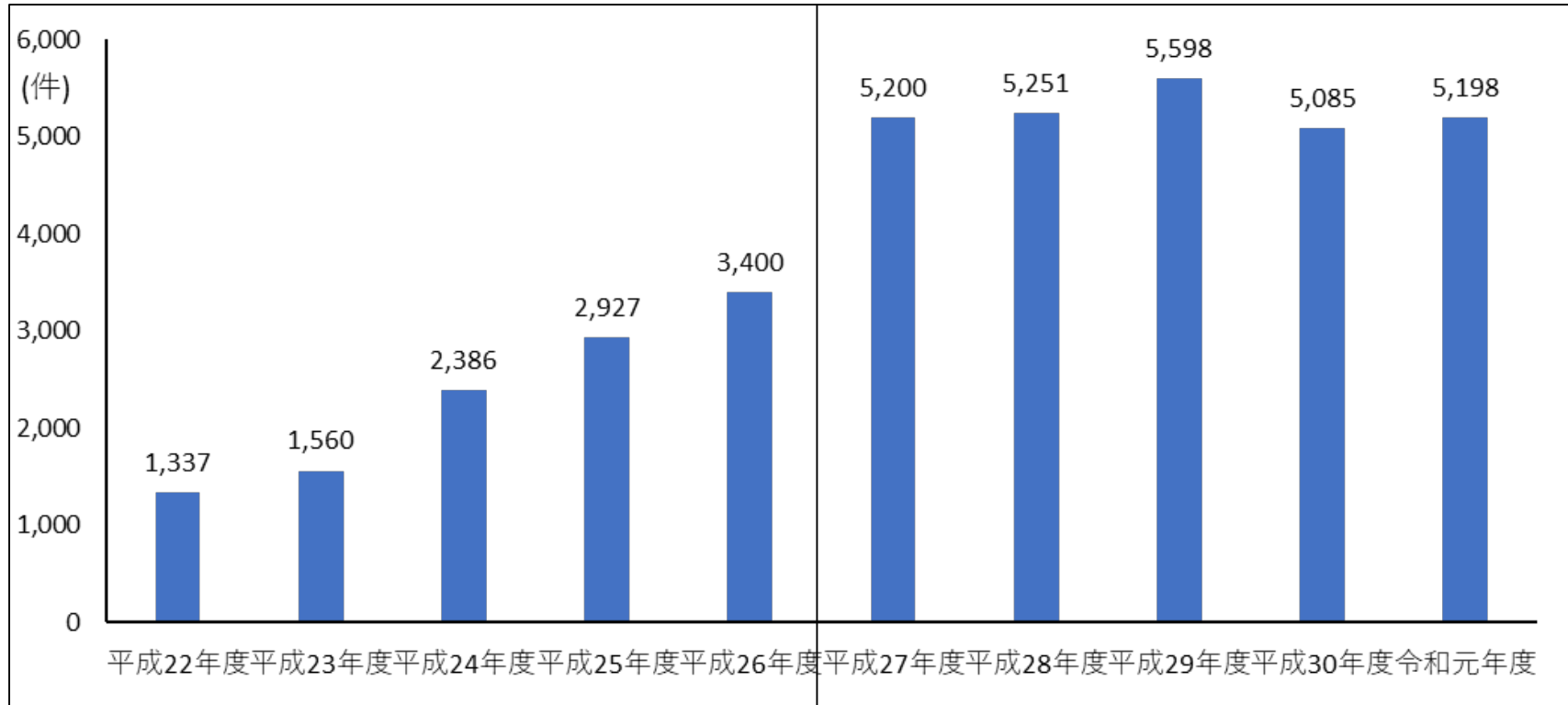
## 2.相談窓口寄せられた相談内容の集計・分析

### 違法・有害情報相談センターにおける相談件数の増加

・違法・有害情報相談センターで受け付けている相談の件数は増加傾向にあり、令和元年度の相談件数は、平成22年度の相談件数の約4倍に増加している。

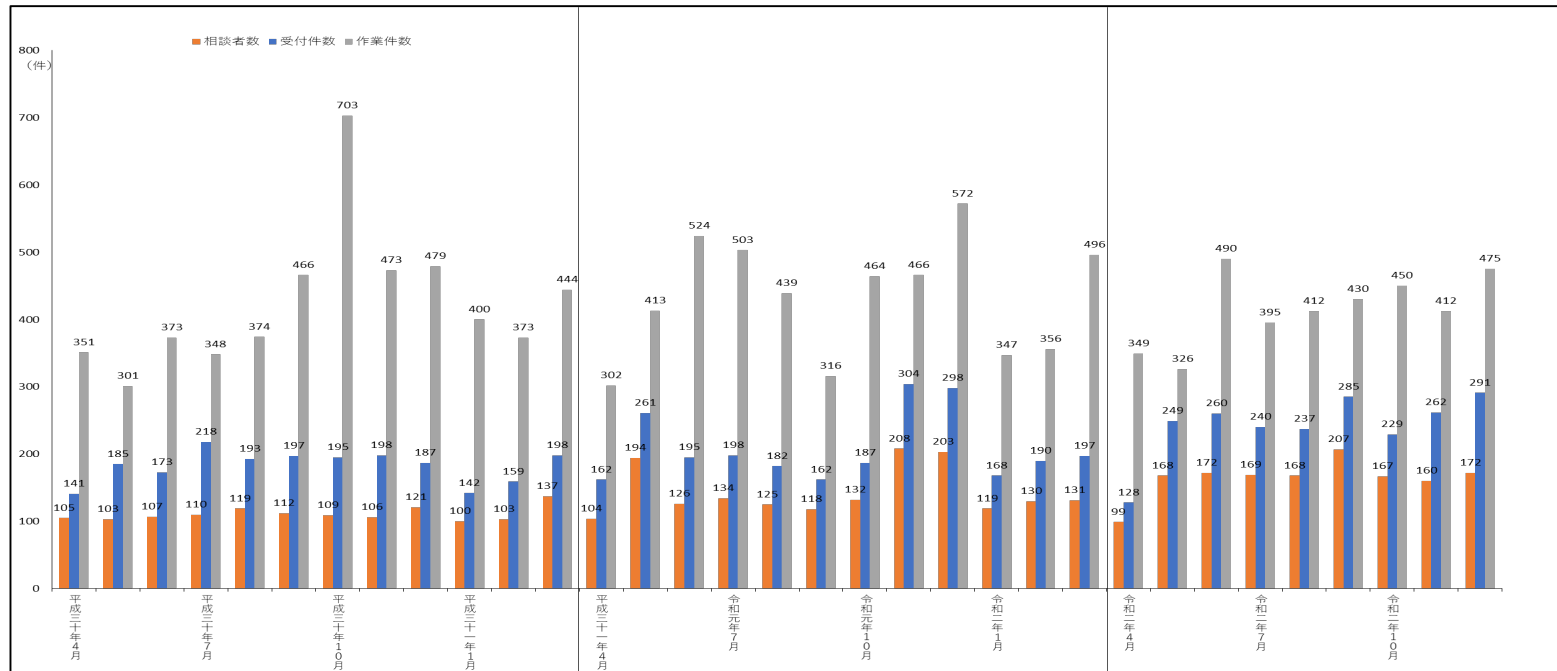
<平成22年度：1,337件、平成23年度：1,560件、平成24年度：2,386件、平成25年度：2,927件、平成26年度：3,400件、平成27年度：5,200件、平成28年度：5,251件、平成29年度：5,598件、平成30年度：5,085件、令和元年度：5,198件>

図表2 違法・有害情報相談センターにおける相談件数の推移 <平成22年度～令和元年度>



# (1) 相談者数、受付件数、作業件数の推移

図表3 相談者数、受付件数、作業件数の推移 <平成30年度～令和2年度4月～12月（速報値）>



	平成30年度			令和元年度			令和2年度*		
	上半期	下半期	合計	上半期	下半期	合計	上半期	10~12月	合計
相談者数	656	676	1,332	801	923	1,724	983	499	1,482
受付件数	1,107	1,079	2,186	1,160	1,344	2,504	1,399	782	2,181
作業件数	2,213	2,872	5,085	2,497	2,701	5,198	2,402	1,337	3,739

注 月別の相談者数の合計には、複数の相談を寄せてきた相談者の重複があり、年間集計とは数値が異なる。

\* 令和2年度は4月～12月の速報値

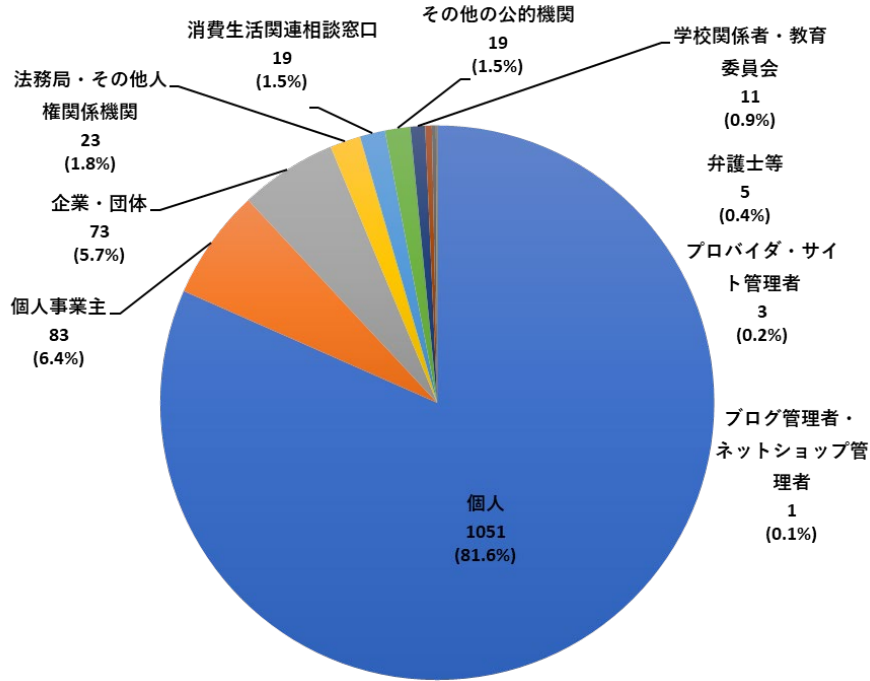
相談者数：相談を寄せた相談者の人数

受付件数：相談者から相談を寄せられた件数（WEBフォーム、メール、電話）

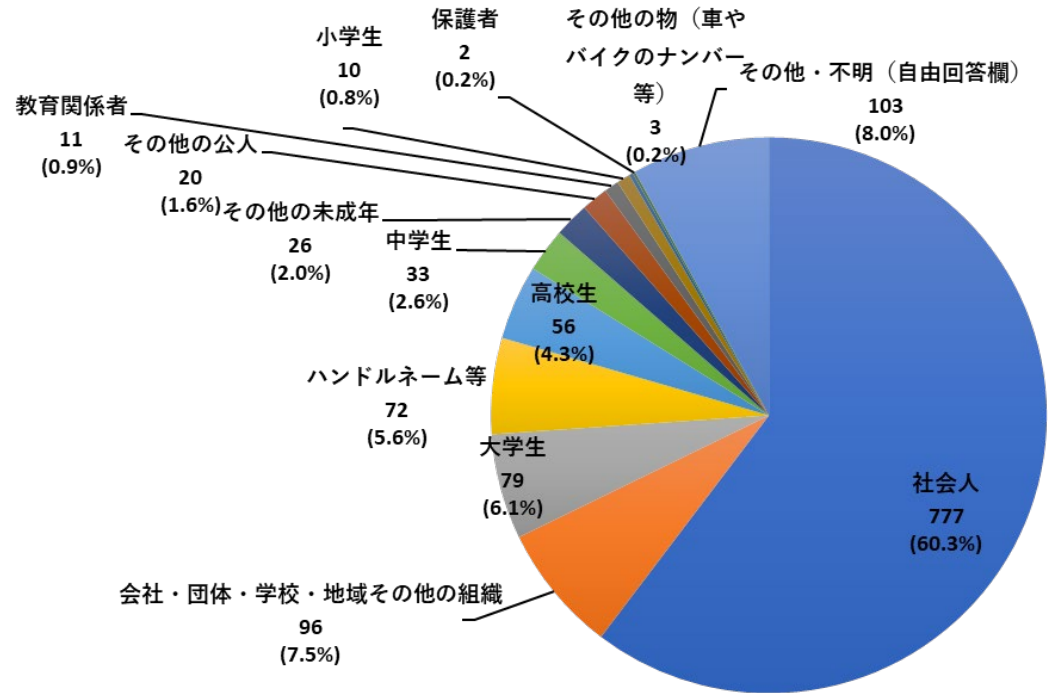
作業件数：相談センターから相談者に回答処理した件数。複数サイトに及んでいる案件について個別に回答する場合や、追加で回答する場合等は、それらを合算した件数となる。

## (2) 相談者の属性、権利侵害の対象について

図表4 相談者の属性（相談者数ベース）（n=1,288）  
 <令和2年度4月～12月（速報値）>

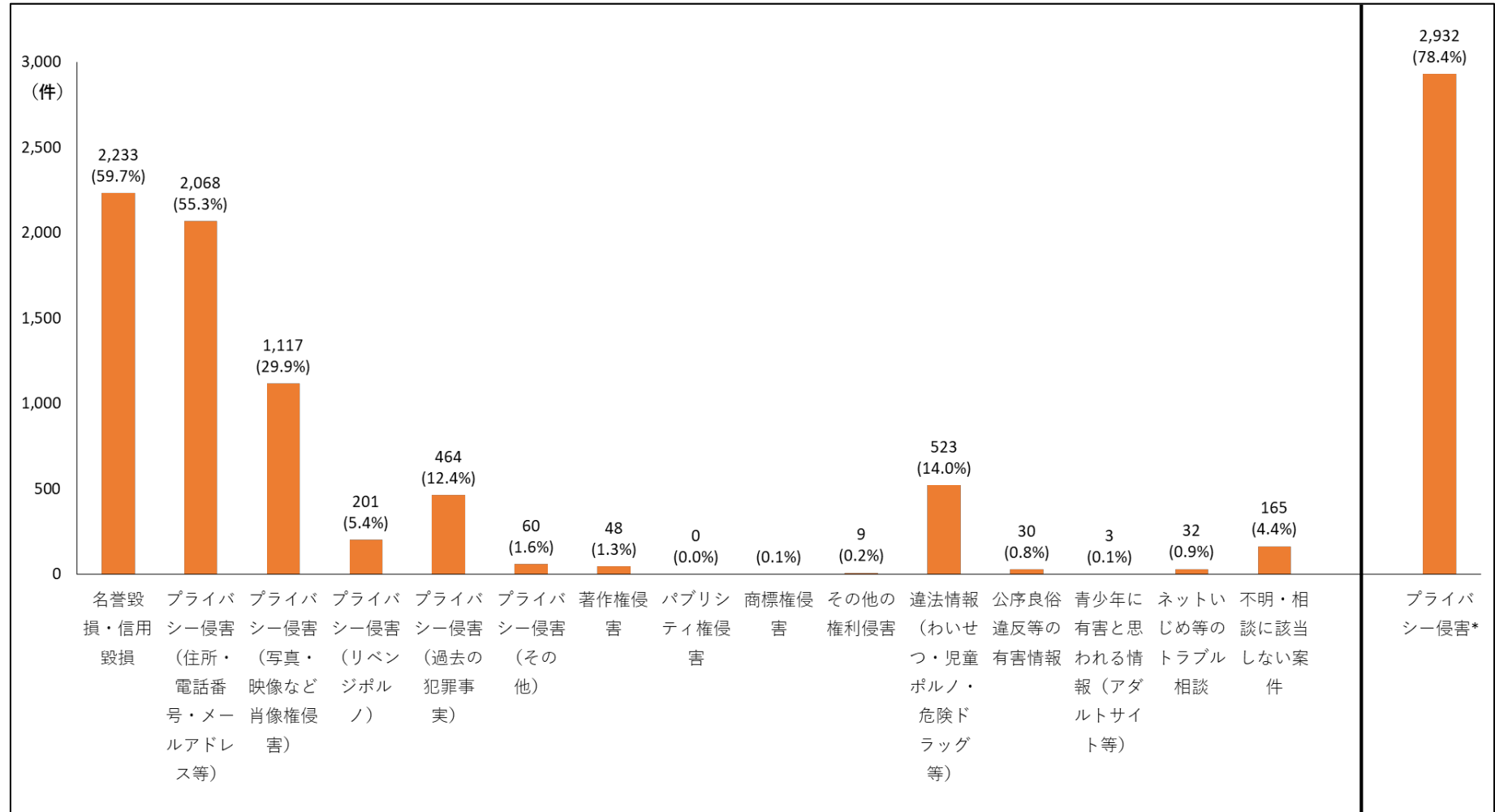


図表5 権利侵害の対象（相談者数ベース）（n=1,288）  
 <令和2年度4月～12月（速報値）>



### (3) 相談内容の内訳、対応手段について

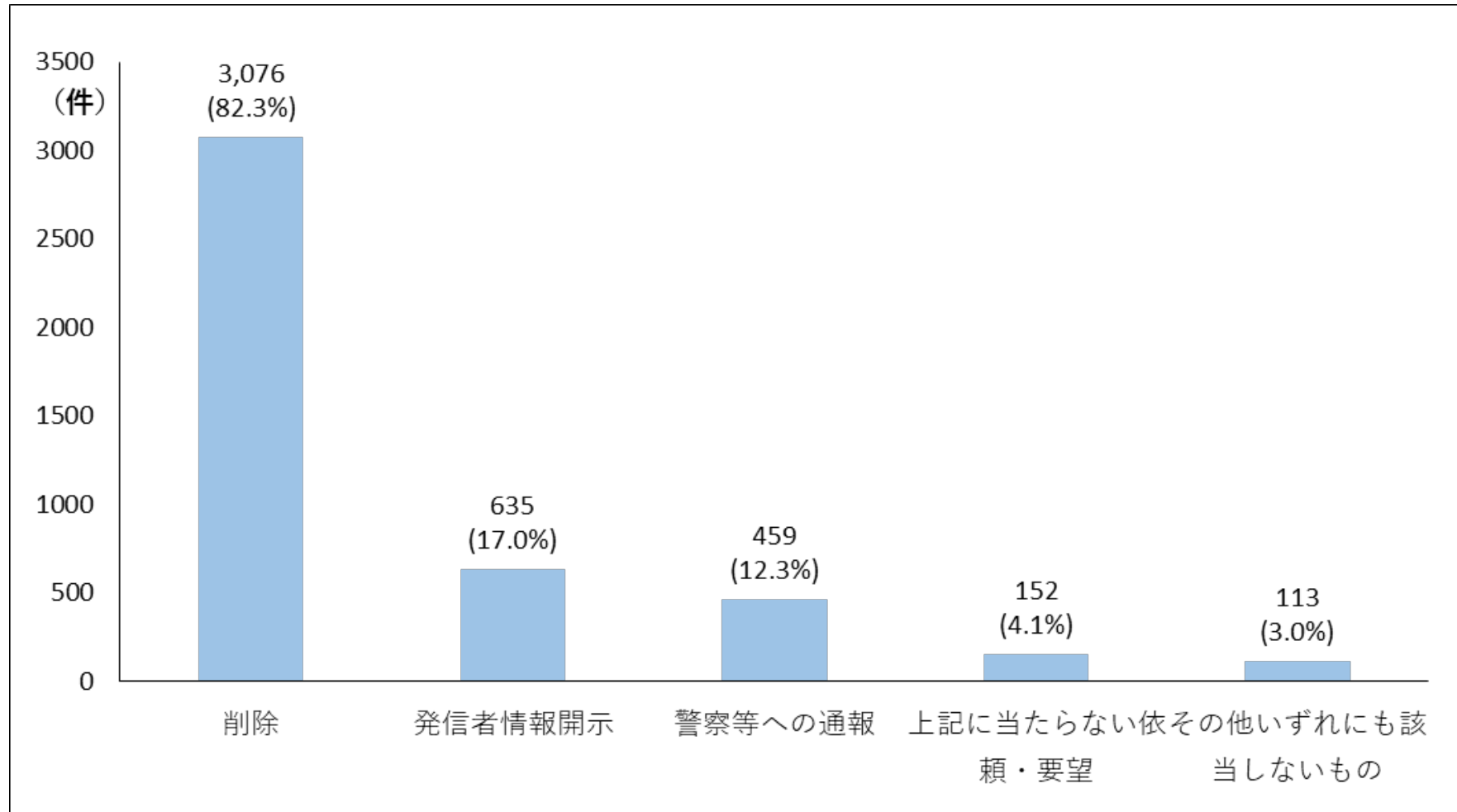
図表 6 相談内容の内訳（作業件数ベース）（n=3,739）＜令和2年度4月～12月（速報値）＞



\*プライバシー侵害（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）のいずれかに該当し、重複を除いた件数

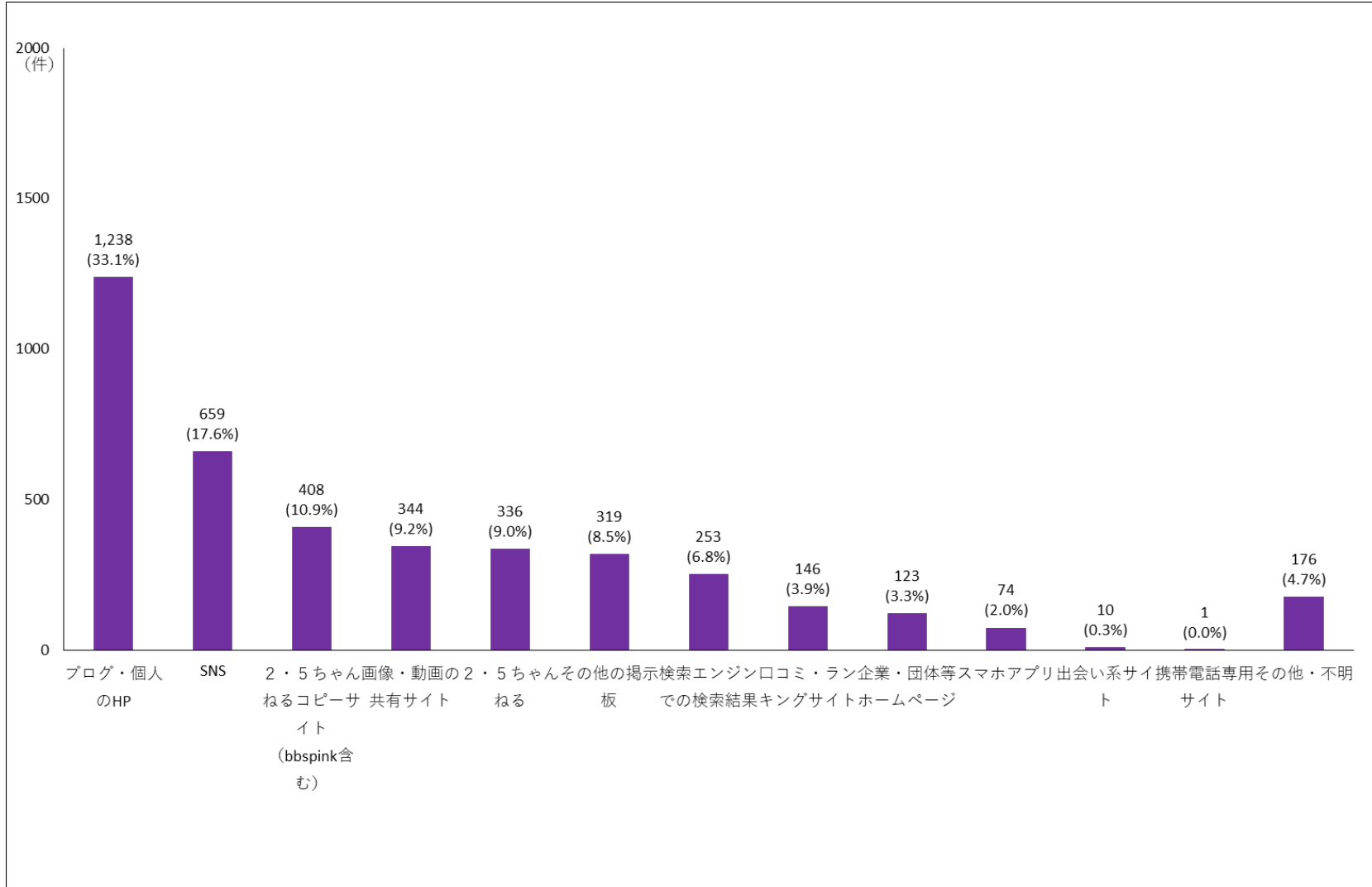
### (3) 相談内容の内訳、対応手段について

図表 7 対応手段（作業件数ベース（n=3,739）＜令和2年度4月～12月（速報値）＞



# (4) 書き込みが行われた場所

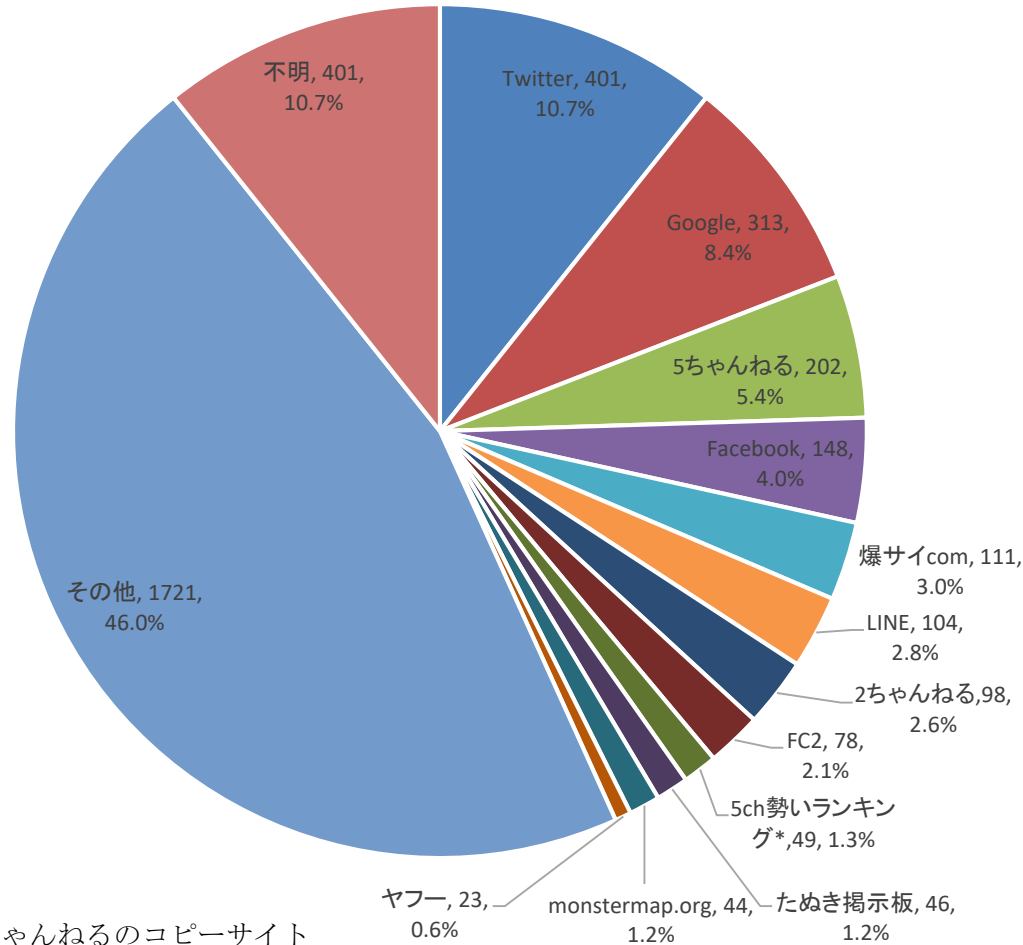
図表 8 権利侵害の書き込みが行われた場所 (n=3, 739) <令和2年度4月~12月 (速報値)>





# (5) 相談(作業)件数の内訳

図表 9 相談(作業)件数の内訳 (n=3,739)  
 <令和2年度4月~12月(速報値)>



内訳	相談件数	割合
Twitter	401	10.7%
Google (合計)	313	8.4%
検索	127	
YouTube	100	
マップ	76	
その他	10	
5ちゃんねる	202	5.4%
Facebook (合計)	148	4.0%
Instagram	107	
Facebook	41	
爆サイcom	111	3.0%
LINE (合計)	104	2.8%
livedoor Blog	77	
LINE アプリ内サービス	27	
2ちゃんねる	98	2.6%
FC2	78	2.1%
5ch勢いランキング*	49	1.3%
ためき掲示板	46	1.2%
monstermap.org	44	1.2%
ヤフー (合計)	23	0.6%
知恵袋	13	
ファイナンス	3	
オークション	3	
その他	4	
その他	1721	46.0%
不明	401	10.7%

\* 5ちゃんねるのコピーサイト

注1 相談(作業)件数を集計したものであり、個別の相談が権利侵害にあたるか相談センターでは判断していない。

注2 作業件数1件ごとの代表的なドメインを入力し集計したものであるため、該当箇所が複数サイトに及ぶ場合などがあり、厳密な統計情報とはならない。

注3 独自ドメインを利用しているものがあり、実際のドメインが判明しない場合がある。

## (6) 相談機関との連携について



### 法務局

- インターネット上での誹謗中傷、差別など人権侵害全般についての相談を受け付け、事案に応じて、違法性を判断した上でプロバイダ等に対し削除要請を行っている。
- ⇒従来より、相談者に対し、相互に窓口紹介を行っている。また、法務局職員に対し、技術的な助言を行っている(二次相談への対応、具体的なウェブサイトの削除方法等を内容とした研修の実施)。適宜情報交換を行い、連携して対応にあたっている。



### 警察

- 警察では、国民から寄せられた相談に対し、相談内容に応じて指導、助言、他の専門機関の教示、相手方への警告、検挙等必要な措置が講じられている。
- ⇒従来より、相談者に対し、窓口紹介を行っている。今年度、一部の県警察と意見交換を実施して、相談窓口情報を交換し連携を図った。



### インターネット・ホットラインセンター

- インターネット上の違法情報に関する通報を受け付け、ガイドラインに照らして判断した上で警察に情報提供するとともに、サイト管理者等に削除依頼を行っている。
- ⇒従来より、相談センターの相談者に対し、窓口紹介を行っている(相談センターHPにもリンクを掲載)。その他、窓口情報の交換、意見交換などにより連携を行っている。今年度、意見交換を実施し、引き続きの連携を確認した。



### セーフライン(SIA)

- インターネット利用者から違法・有害情報に関する情報提供を受け付け、一定の基準に従って情報を選別した上で、警察への情報提供、電子掲示板の管理者等への対応依頼等を行う。
- ⇒従来より、相談センターの相談者に対し、窓口紹介を行っている。その他、窓口情報の交換、意見交換などにより連携を行っている。今年度、意見交換を実施し、引き続きの連携を確認した。

### 誹謗中傷ホットライン(SIA)

- ネット上で誹謗中傷に晒されている被害者からの連絡を受け、コンテンツ提供事業者、各社の利用規約に基づき削除等の対応を促す通知を行う。
- ⇒従来より、相談センターの相談者に対し、窓口紹介を行っている。その他、窓口情報の交換、意見交換などにより連携を行っている。今年度、意見交換を実施し、引き続きの連携を確認した。

### 消費者生活関連相談窓口

- アダルト情報サイトや出会い系サイト、オークションなど、インターネットに関連する相談についても、消費者からの相談を専門の相談員が受け付け、公正な立場で処理に当たっている。
- ⇒従来より、相談者に対し、相互に窓口紹介を行っている(相談センターHPにもリンクを掲載)。また相談員に対し、技術的な助言を行っている(二次相談への対応)。相談員向けのメールマガジンでのセンターの周知や、センターのチラシの配布など通じて、連携体制の強化をはかった。今年度、意見交換を行い、引き続きの連携を確認した。

## (7) 事業者・自治体との連携について

### ○民間事業者等との意見交換の実施（年10社程度）

- ・相互の相談対応等に役立てている

### ○地方自治体からの問合せ対応、連携など

- ・自治体におけるインターネット関連の啓発資料への相談センターの掲載やホームページへのURL掲載など。具体的な連携先及び連携内容は以下の通り。（下記は、自治体から連絡等が入ったもの）

自治体名	連携内容
青森県	誹謗中傷等への対応や削除方法の相談窓口として「違法・有害情報相談センター」を県HPに掲載し活用を呼びかけ
群馬県	群馬県庁のHP「インターネット上の誹謗中傷相談窓口」のページに相談センターのURL掲載
埼玉県	新聞広告内に相談センターのURL掲載 保護者・地域の方向けにいじめに関する啓発チラシへの相談センターURL掲載
山梨県	県のホームページ（「ネット上の誹謗中傷に関する相談」について、県民等への情報提供のため）へURL掲載
静岡県	知事記者会見で「各種相談窓口」として、相談窓口として相談センターを案内
岐阜県	岐阜県庁のHP「インターネット上での人権侵害防止」のページに相談センターのURL掲載
京都府	新聞広告に相談センターのURL掲載 人権啓発パンフレットへのURLの記載
広島県	小学生向けネット適正利用啓発資料へのURLの記載
香川県	香川県庁のHP「新型コロナウイルス感染症に関連した人権への配慮について」の相談窓口情報に相談センターのURLを記載
愛媛県	小中学生へ配布する人権啓発資料への相談センターURL掲載
京都市	イベントでの啓発パネルにて相談センターURLの掲載
尼崎市	「SNSと人権」をテーマにしたリーフレットの相談センターURL掲載
神戸市	女性・子ども・高齢者などのテーマ（人権課題）ごとに、関係する官公庁等の相談窓口の連絡先をまとめた冊子に相談窓口として案内記載

## (8) 自治体における相談窓口との連携

- 地方自治体においては人権侵害への取り組みが重要課題であり、独自の相談窓口が設けられている自治体も存在。
- 例えば、群馬県は「群馬県インターネット上の誹謗中傷被害者支援条例（仮称）の検討に係る有識者会議」での議論をふまえ、令和2年12月「群馬県インターネット上の誹謗中傷等の被害者支援等に関する条例」を制定・施行し、「被害者への支援」ならびに「県民のインターネットリテラシー向上」に向けた対策を行うこととしている。
- 「被害者への支援」として、SNS等のインターネット上の誹謗中傷やプライバシー侵害等の相談窓口（群馬県インターネット上の誹謗中傷相談窓口）を開設しており、1. 相談フォーム、2. メール相談、3. 電話相談 により受付を行っている（必要に応じて、弁護士による法律相談や臨床心理士による心理的ケアを受けることができる）。
- 当センターにおいて、群馬県インターネット上の誹謗中傷相談窓口と以下の連携を行っている。  
なお、相談窓口の開設にあたり、相談員、関係所属職員を対象にした研修会をセンター長・主任相談員で実施した。

### 違法・有害情報相談センターと地方自治体における相談窓口との連携事例



## (9) 自治体での講演活動について

### ○地方自治体への講演活動等

- ・以下のとおり自治体から講演依頼等が寄せられており、それらにも対応している。

#### ○滋賀県 広報誌「滋賀プラスワン」および講演

- ・滋賀県広報誌への取材依頼（2020年9月8日）テーマ「その書き込み、誰かを傷つけていませんか」
- ・インタビュー取材「ネット上での誹謗中傷をなくすために」（9月17日、広報誌「滋賀プラスワン」Vol.188 発行）
- ・2019年10月、滋賀県庁職員向けにネット上の人権侵害の講演を実施

#### ○京都府 人権ロコミ情報および講演

- ・人権週間に合わせて、京都新聞・ロコミ情報へ寄稿（2020年7月30日）。テーマ「SNSによる誹謗中傷」
- ・2020年12月1日に京都府職員研修・研究支援センターで「インターネットにおける人権問題」の講演を実施（ネット配信）
- ・2018年3月及び2019年8月、京都府庁でネット上の人権侵害の講演を実施

#### ○山口県 人権研修

- ・2020年10月22日に県およびすべての市町職員向けに「インターネットにおける人権侵害」の講演を実施（オンライン）
- ・2018年10月及び2019年10月、山口県庁でネット上の人権侵害の講演を実施

#### ○群馬県 相談員等への研修

- ・2020年10月23日、県職員・相談員に対する講演を実施

#### ○滋賀県長浜市 市民向け人権侵害の講演

- ・2021年1月18日に市民向けじんけん講演を実施。テーマ「インターネットにおける誹謗中傷など人権侵害への対応」
- ・2018年3月、長浜市青少年センター主催で少年補導員・職員向け講演を実施

#### ○各自治体においては、誹謗中傷への対応は非常に重要であり、通信業界の立場も兼ねて、例年、自治体向け（教育委員会等を含む）の講演活動は多い状況にある。

- ・2018年度 11回（愛媛県松山市、滋賀県、神奈川県、茨城県水戸市など）
- ・2019年度 11回（兵庫県、京都府、千葉県、千葉県野田市など）