

相談センターに寄せられている相談状況の概要

平成26年2月24日

違法・有害情報相談センター
センター長 桑子 博行

違法・有害情報相談センターに寄せられている相談について

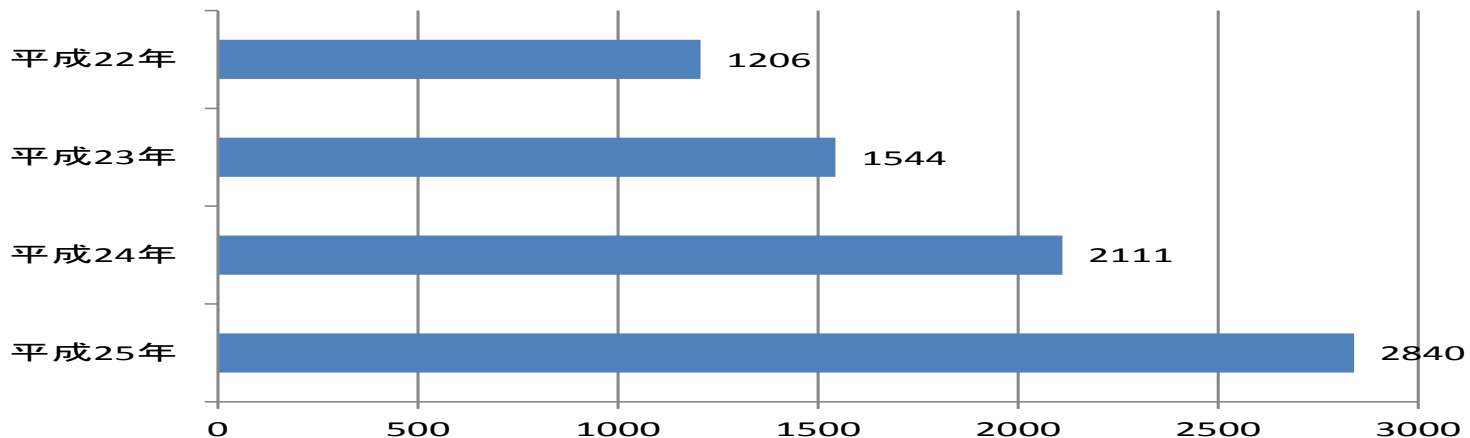
概要

- ・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、個人その他、人権擁護の専門機関である法務局や、企業・団体等の様々な方からの相談を受け付けている。
- ・具体的には、インターネット上に流通する名誉毀損・プライバシー侵害、著作権侵害等の権利侵害情報について、複雑化、多様化する削除方法に関する相談等に応じている。
- ・近年、相談件数が大幅に増加している。

<相談事例>

- ・相談内容：あるサイトに画像を投稿したところ、脅迫と思われるコメントが寄せられた。対応方法はないか。
- ・回答：サイト内に相談者の個人が特定される情報がなく、またコメント内容も辛口の批評の範疇と見受けられた。違法情報として削除依頼などの対応をとることは難しいことを回答。

【相談件数の推移】

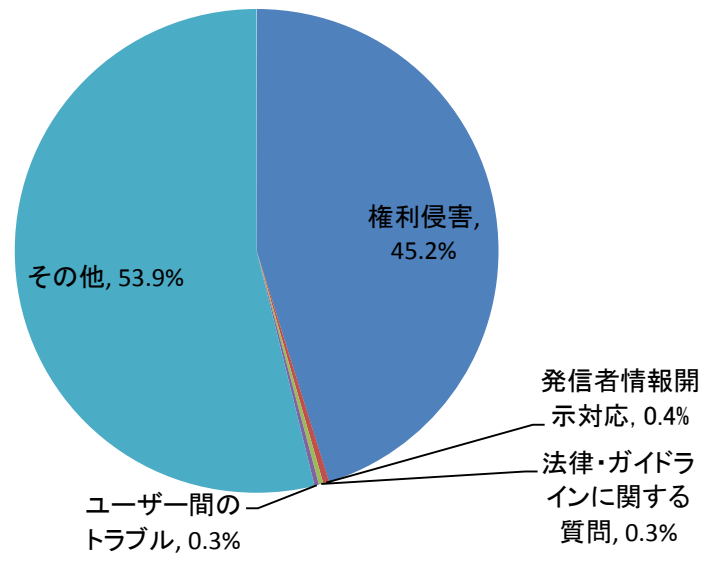


これまでに寄せられている相談内容／相談者の内訳について

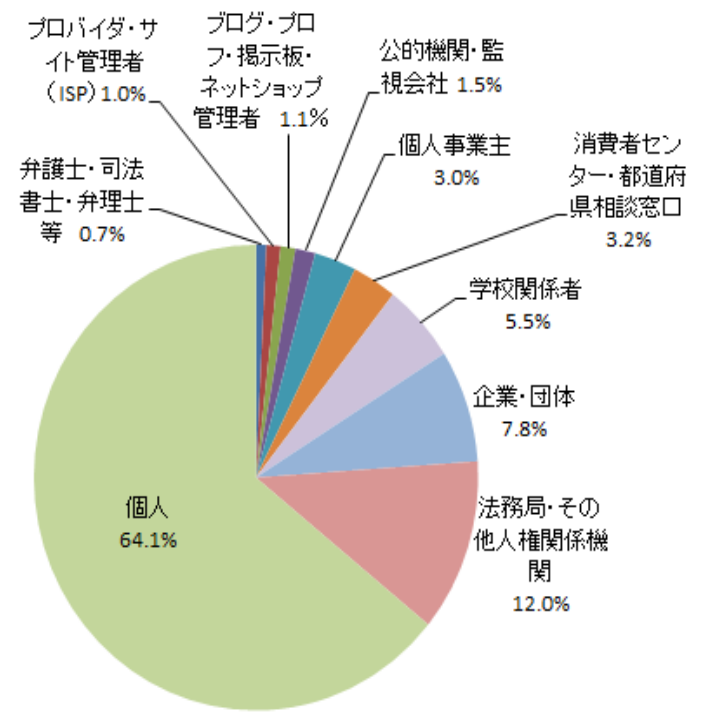
相談内容／相談者の内訳

- ・相談内容としては、権利侵害が最も多く(名誉棄損・プライバシー侵害等)、全体の半数を占める。また相談者の内訳は個人が多くなっている。
- ・相談者の内訳としては、個人以外では、プロバイダ・サイト管理者、学校関係者、法務局・その他人権関係機関、および企業・団体等から相談が寄せられている。

相談内容の割合 (H25年4～12月)



相談者の割合 (H25年4～12月)



最近の相談の傾向について

相談内容の多様化・複雑化

- ・相談件数が増加しており、寄せられる内容についても権利侵害に加え、ユーザー間のトラブルに関する相談、詐欺に関するサイトについての相談等、多岐にわたる。
- ・また、アプリ等について情報提供を求められるケースも増えており、アプリに関する相談は既存の削除依頼方法での対応が難しい為、事業者へ問い合わせたり、弁護士に相談するなど、個々に対応が必要である。
- ・海外SNSサイトでのトラブルが増加しているが、海外SNSサイトはシステムが複雑であること、また多数の外部サイトに情報が引用されるケースが多いことなどから、問題が複雑になり対応に苦慮している。
- ・昨今ではウェブを閲覧する機器が多様化しており、機器ごとに閲覧状況や対応方法が異なるケースもあるため、問題がより複雑になるケースがある。

相談者も様々な方に

- ・スマートフォンが若年層に普及してきた影響か、青少年(特に中学生)に関する相談が目につく。中には中学生本人がセンターへ相談するケースなども見受けられる。
- ・なお、企業が信用棄損情報について相談を寄せるケースも増えている。中には大企業からの相談もあり、ウェブ上の案件の対応の難しさが伺える。
- ・また、権利侵害の被害者のみならず、加害者からの相談、情報提供依頼などについても昨今の特徴といえる。