

個人情報・利用者情報等に関する相談事例等の状況

平成27年2月5日

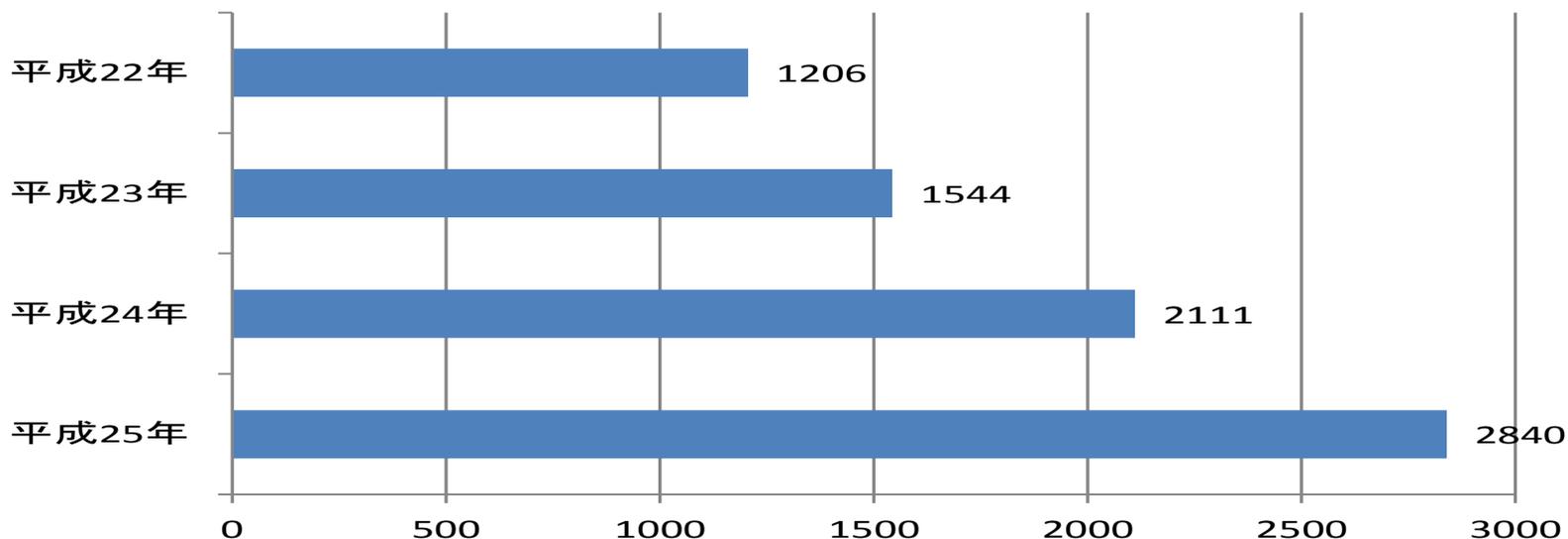
違法・有害情報相談センター
センター長 桑子 博行

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】



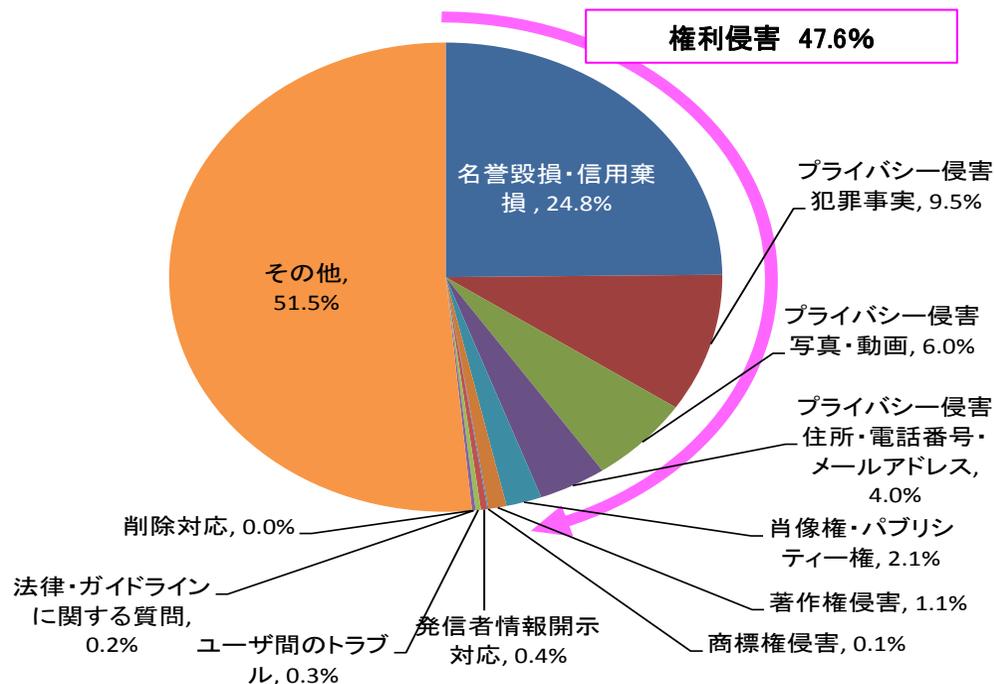
これまでに寄せられている相談内容／相談者の内訳について

相談内容／相談者の内訳

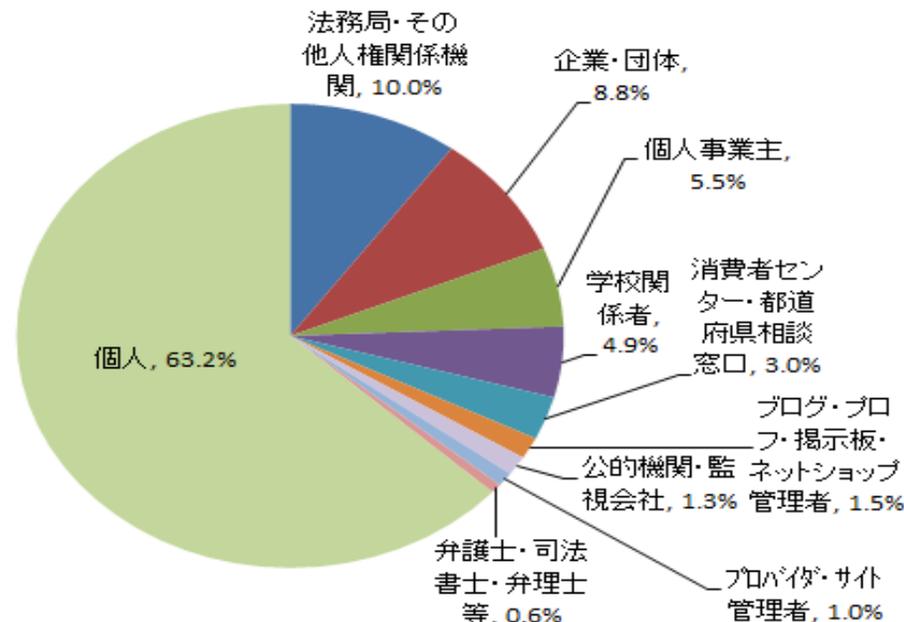
- ・相談内容としては、権利侵害が最も多く(名誉毀損・プライバシー侵害等)、全体のほぼ半数を占める。また相談者の内訳は個人が多くなっている。
- ・相談者の内訳としては、個人以外では、プロバイダ・サイト管理者、学校関係者、法務局・その他人権関係機関、および企業・団体等から相談が寄せられている。
- ・権利侵害に関する相談のうち、34%は海外サーバを利用するサイトに関する相談である(注)。

(注)海外サーバを利用して開設されている掲示板等への書き込みに関する相談、海外事業者が提供するサービスに関する相談等。

相談内容の割合



相談者の割合



2013年4月～2014年3月

最近の相談の傾向について

相談件数の増加

- ・相談件数は年々増加傾向にある。(平成25年は前年比、1.35倍、平成24年は前年比、1.37倍、平成23年は前年比、1.28倍。)

相談内容の多様化・複雑化

- ・単純な削除対応に関する相談に加え、ユーザー間のトラブルに関する相談や『なりすましECサイト』の対応方法、ファイル共有ソフトでのトラブルに関する相談なども寄せられている。また、権利侵害の被害者のみならず、自分のアカウントが削除できない、書き込みについて発信者情報開示請求が届いたといった自身がサービスを利用する上でトラブルが発生したケースなどについても相談が寄せられている。
- ・従来の掲示板やブログサービス、サイトに加え、海外SNSサイトやアプリなど新しいサービスでのトラブルについての相談が寄せられている。海外SNSサイトやアプリは削除依頼方法や対応基準などが従来のサービスとは異なる場合が多い。また、一度トラブルが発生した場合、複数のサイトへ被害が広がるケースもある。
- ・センターで対応できる内容かどうかの線引きが難しい相談が多くなっているため、広い視野で状況を整理し、他の専門機関(ホットラインセンター、消費生活センター、迷惑メール相談センター、情報処理推進機構等)と連携を深めながら相談にあたる必要がある。
- ・昨今ではウェブを閲覧するデバイスがパソコンの他、スマートフォン、タブレットなど多様化している。中には、デバイスごとにサービスの提供方法を変えているサイトもあるため、それぞれの機器に応じた対応方法を調べている。

相談者も様々な方に

- ・小学生から高齢者まで幅広い年齢の方に関する相談が寄せられている。
- ・スマートフォンが若年層に普及してきた影響か、青少年に関する相談も多く寄せられる。(全体の15%程度) なお、小、中学生では画像、動画に関するトラブルの割合が多い。
- ・トラブルにあっている当事者の方のみならず、各窓口(法務局、消費生活センター、学校関係、公的機関等)からの相談も多く寄せられている

センターに寄せられる個人情報に関する相談について

書き込まれている個人情報等

氏名、住所、電話番号、メールアドレス、所属、年齢、銀行口座番号、クレジットカード番号、免許証番号
無料コミュニケーションアプリのID、顔などのわかる画像、IPアドレス、車のナンバー、
センシティブデータ（犯罪事実、病歴、門地、民族など）

書き込みの元となる個人情報等について

犯罪事実、メディア掲載情報（テレビ、新聞等）、名簿（NTTの電話帳等）、事業者が所有する情報、
第三者が所有する情報、自身が所有する情報

書き込まれている場所について

ホームページ、ブログ、掲示板、SNS、アプリ等

（注1）問題が発生した経緯については、時間の経過により権利を侵害する情報になった場合や個人情報の流出に巻き込まれた場合、テレビなどで放送された情報がネットに転載されたことで問題が発生した場合などもある。また自分でネット上に公開していた情報のために被害が拡大したケースもある。

（注2）相談者が情報の削除を希望している場合、サイト管理者やサービス運営会社へ削除を依頼する方法を調べ回答している。

（注3）当相談センターで取り扱う、個人情報・利用者情報に関する相談では、情報の流出など、事業者が所有する情報により問題が発生しているケースは稀である。

センターに寄せられる個人情報に関する相談内容

個人情報に関する相談内容のイメージは下記の通り。

書き込まれる情報

氏名、住所、電話番号、メールアドレス、所属、年齢、銀行口座番号、クレジットカード番号、免許証番号、無料コミュニケーションアプリのID、画像、IPアドレス、車のナンバー、犯罪事実、病歴、門地、民族など

インターネット上に書き込まれる

書き込まれる場所

ホームページ

ブログ

SNS

掲示板

アプリ

等

国内のサーバを使用 66%

海外のサーバを使用 34%

権利侵害情報として削除を依頼する

削除依頼先

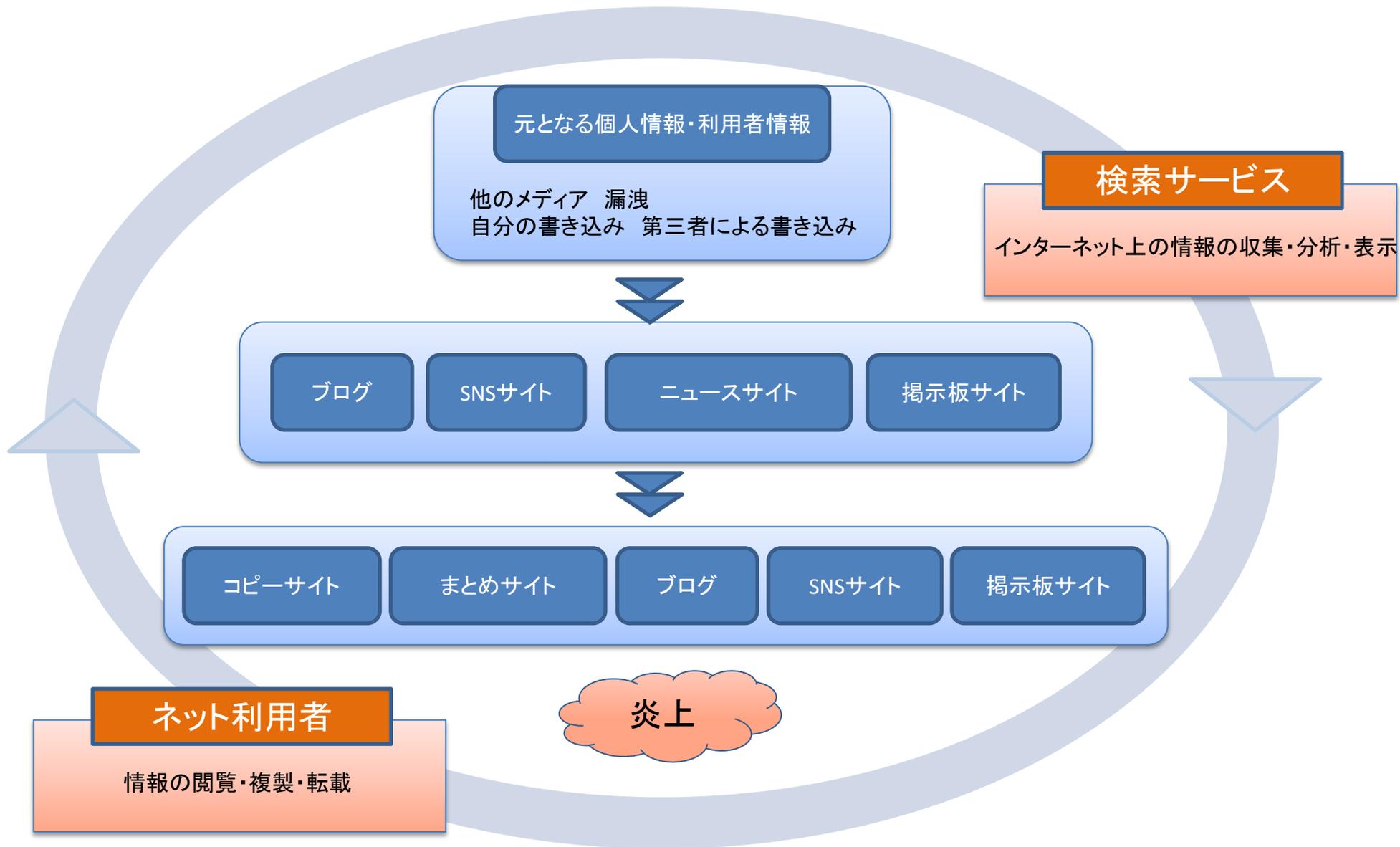
サイト管理者、ブログ作成者、SNSサイトユーザー、掲示板管理者、アプリ開発者

サーバ管理会社

サービス提供会社

具体的事例一覧

	題名	書き込まれた場所	書き込まれた情報
事例1	過去の犯罪事実に関する事例	掲示板、SNS、画像投稿サイト、コピーサイト、ブログ等	氏名、住所、年齢、犯罪事実
事例2	過去に発信された個人情報に関する事例	掲示板	住所、氏名
事例3	ニュース報道等に関する事例	掲示板、SNS	犯罪事実、住所、氏名、所属、画像
事例4	なりすましトラブルに関する事例	掲示板、SNS	氏名、学校名、画像
事例5	利用者情報流出に関する事例	掲示板、コピーサイト	氏名、住所、電話番号、勤務先情報
事例6	青少年に関する事例	画像投稿サイト	画像
事例7	アプリに書き込まれた個人情報に関する事例①	出会い系アプリ	氏名、画像、メールアドレス
事例8	アプリに書き込まれた個人情報に関する事例②	コミュニケーションアプリ	画像
事例9	リベンジポルノに関する事例	ブログ	画像
事例10	地図情報サイトに関する事例	地図情報サービスサイト	画像、位置情報



参考：「違法・有害情報への対応に関する契約約款モデル条項」について

業界4団体(※)による違法情報等対応連絡会において、電子掲示板の管理者やインターネットサービスプロバイダー等が自らの提供するサービスの内容に応じて、自らが必要とする範囲内で契約約款に採用してもらうことを目的として平成18年11月に策定。

※(一社)電気通信事業者協会、(一社)テレコムサービス協会、(一社)日本インターネットプロバイダー協会、(一社)日本ケーブルテレビ連盟

(1) 電子掲示板等のサービス内における禁止事項を列挙

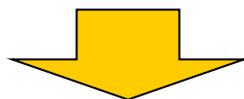
- 他者のプライバシー、肖像権を侵害する行為等
- 他者を誹謗中傷・侮辱し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為等
- わいせつ、児童ポルノ、児童虐待等の画像の送信及びそれらの販売に関する行為等
- その行為が上記のいずれかに該当することを知りつつ、それを助長する態様等でリンクをはる行為
- 犯罪や違法行為に結びつく情報や誹謗中傷、プライバシー侵害の掲載を助長する行為 等

(2) 情報の削除等の対応（警告、削除要請、削除等）

契約者によるサービスの利用が(1)の禁止事項に該当する場合などには、当該情報の削除等の対応を行う

(3) 利用の停止

(4) 解約



モデル約款を示すことにより、各社における約款・利用規約等の整備を促し、電子掲示板の管理者等によるこれらの情報に対する契約等に基づく対応を効果的に支援