

インターネット上に公開された
個人に関する情報等の取扱いに関する研究会
(迅速な対応の実現に向けた方策検討について)

平成29年5月
総務省総合通信基盤局
電気通信事業部消費者行政第二課

現状の課題

- インターネット上における個人に関する情報についての削除要請への対応について、特にノウハウの少ない事業者が対応に苦慮しているケースがあるのが現状。
- また、事業者によっては、集団に対する悪質なヘイトスピーチなど、個人に関する権利侵害情報でないものについても自主的な削除対応を行うなど、他社にとって参考となる取組を行っているものの、事業者間の情報共有のチャンネルは必ずしも十分ではない。
- そのため、各事業者における自主的取組や、削除対応の判断について、主要事業者間での情報交換がスムーズに可能となる枠組みを作ること、業界全体における自主的対応のレベルアップを図ることが重要。

考えられる対応案

- 既存の民間事業者の組織（ネット社会の健全な発展に向けた連絡協議会など）や、相談受付機関（違法・有害情報相談センターなど）を情報ハブとして、主要事業者間において、（各事業者にとって差し支えない範囲で）自主基準や削除対応事例を共有する枠組みを作ることはいか。

現状の課題

- インターネット上の個人に関する情報のうち、プライバシー等の権利侵害に該当するものであっても、プロバイダや掲示板管理者等への削除請求を全て個人で行うには多大な時間・手間がかかるケースも多く、特に多数のサイトに拡散しているような場合には、現実的に救済を受けることが困難となっている場合がある。
- また、特に青少年については、スマートフォン等の低年齢層への利用拡大の一方で、被害を受ける機会が増大しており、青少年保護の観点からも迅速な救済が求められている。
- そのため、従来よりも一層迅速な救済に向けた具体的方策の実現が重要。

考えられる対応案

- 違法・有害情報相談センターが個別のプロバイダ等と連携体制を確立した上で、
①プロバイダ責任制限法ガイドラインに照らして権利侵害が明らかであり、かつ
②18歳未満の青少年に関する書込みについては、(相談者の了解を得た上で)当該センターから当該プロバイダ等に対して問題事案の情報を直接提供し、自主的な判断による削除を促す試みを実施することはできないか。

セーフライン



- ・ (一社)セーフインターネット協会による民間の取組。
- ・ 違法・有害情報の通報を受け付けて運用ガイドラインに照らし分類を行い、違法な情報や有害な情報が掲載された国内外のプロバイダに対して迅速な削除措置を要請するとともに、内容に応じて警察への通報を行う。特に立場の弱い個人に対する権利侵害(リベンジポルノ、ネットいじめ、児童ポルノ等)や、違法ではないが有害な情報など、公的活動の対象としにくい情報にも対応。

インターネット・ホットラインセンター



- ・ 警察庁委託事業
- ・ インターネット上の(特に刑事罰に関する)違法情報の通報を受け付け、運用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、サイト管理者等に送信防止措置を依頼。

法務省人権相談窓口



- ・ 国が設置する相談窓口であり、全国の法務局にて相談を受付。
- ・ 差別, いじめ, 嫌がらせ等、人権に関する問題が対象。
- ・ 被害者自ら削除を求めることが困難な場合や被害者からの削除依頼にプロバイダなどが応じない場合などには、法務局からプロバイダなどへの削除の要請を行う。

インターネット上の被害に関する主な相談機関 (違法・有害情報相談センター)

illegal
harmful
hotline

- ・ 総務省委託事業
- ・ 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(一般のインターネット利用者、プロバイダー、掲示板管理者、学校関係者、消費生活相談センターや法務局・人権擁護機関等)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。

関係法令等

- ・ プロバイダ責任制限法・ガイドライン
- ・ 青少年インターネット利用環境整備法 等

違法・有害情報相談センター

<http://www.ihaho.jp/>

法務アドバイザー

実務アドバイザー

問い合わせへの
対応、助言

相談・
問い合わせ

具体的対応方法
のアドバイス

啓発・研修
(セミナーの開催等)



電気通信事業者



掲示板の管理者



学校等関係者



消費者相談セン
ターの相談員等



ウェブサイト
監視事業者



インターネット
利用者