令和元年度
インターネット上の違法・有害情報対応
相談業務等請負業務
報告書（概要版）

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

受託　株式会社メディア開発綜研

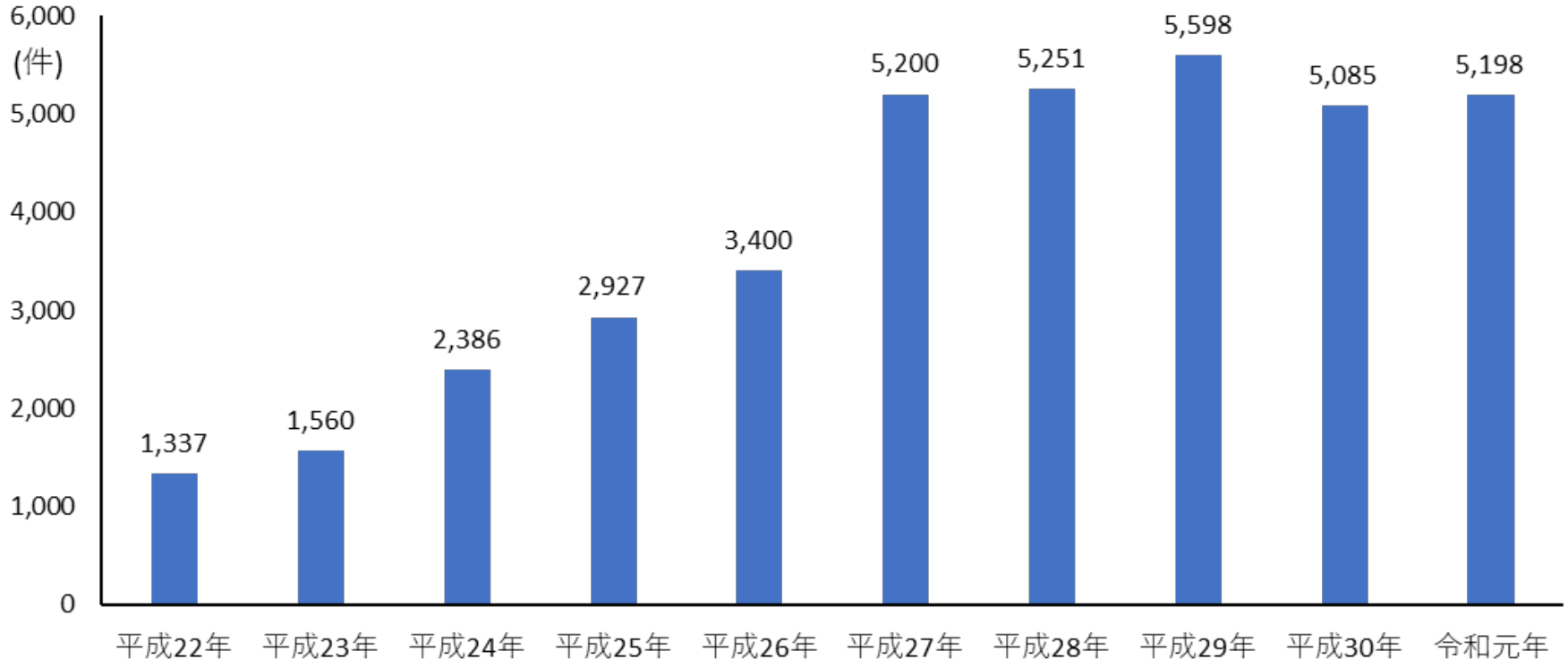
相談窓口に寄せられた相談内容の集計・分析

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。

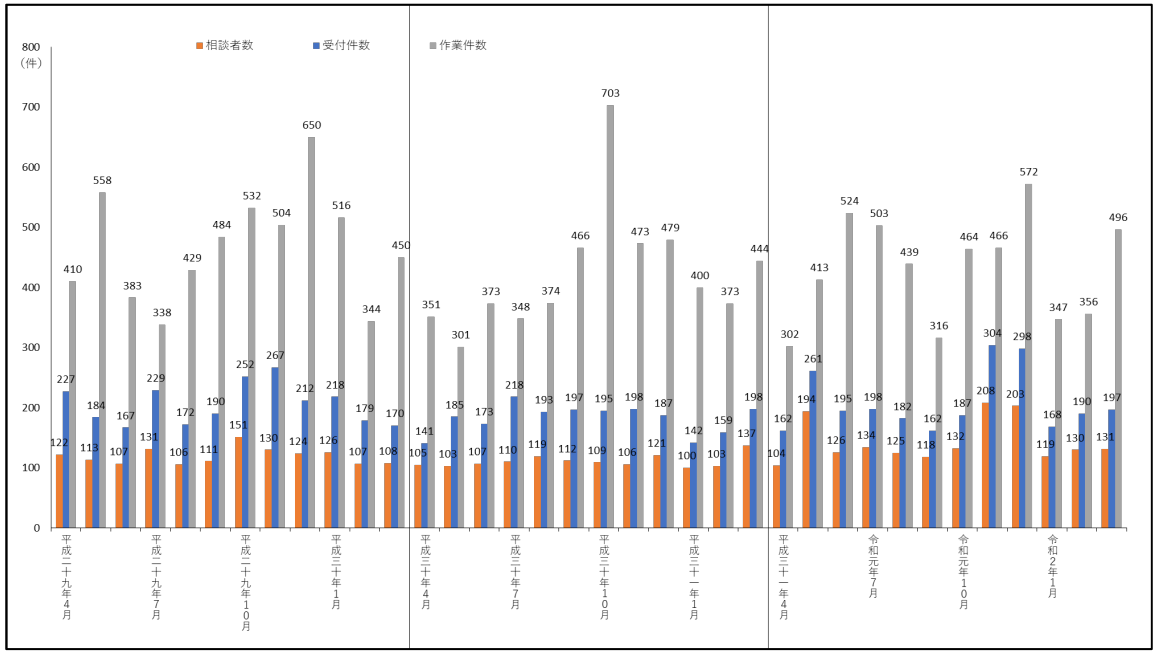
＜平成22年度：1,337件、平成23年度：1,560件、平成24年度：2,386件、平成25年度：2,927件、平成26年度：3,400件、平成27年度：5,200件、平成28年度：5,251件、平成29年度：5,598件、平成30年度：5085件、令和元年度：5,198件＞

図表 1　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 2　相談者数、受付件数、作業件数の推移 ＜平成28年度～令和元年度＞



	平成29年度			平成30年度			令和元年度		
	上半期	下半期	合計	上半期	下半期	合計	上半期	下半期	合計
相談者数	690	746	1,436	656	676	1,332	801	923	1,724
受付件数	1,169	1,298	2,467	1,107	1,079	2,186	1,160	1,344	2,504
作業件数	2,602	2,996	5,598	2,213	2,872	5,085	2,497	2,701	5,198

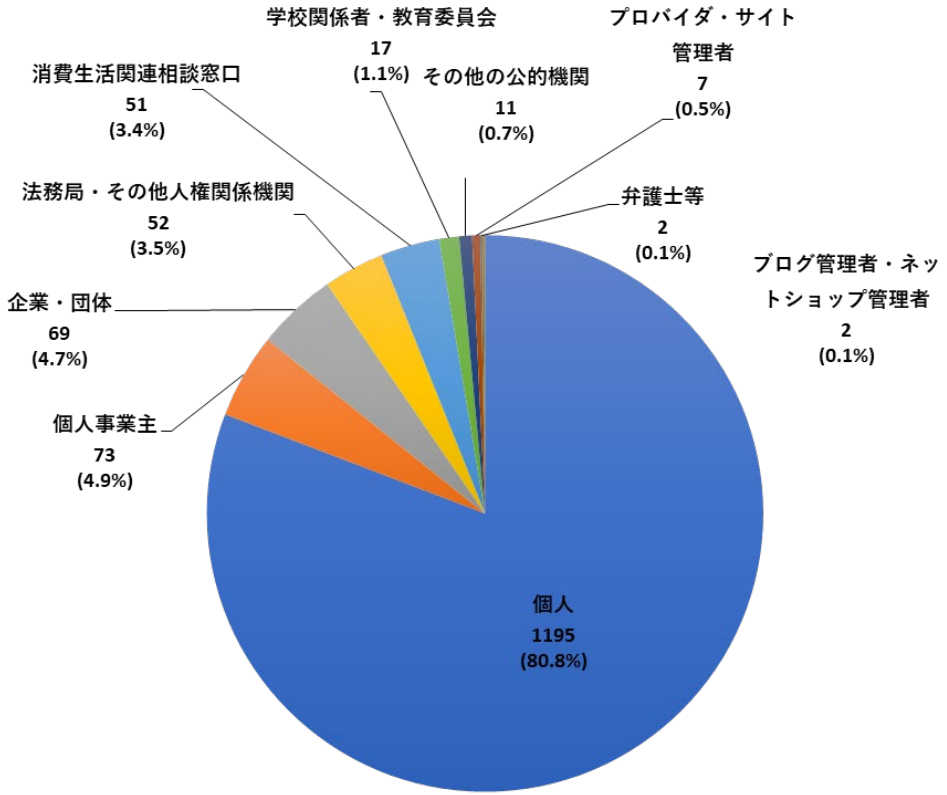
注　月別の相談者数の合計には、複数の相談を寄せてきた相談者の重複があり、年間集計とは数値が異なる。
相談者数：相談を寄せた相談者の人数

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）

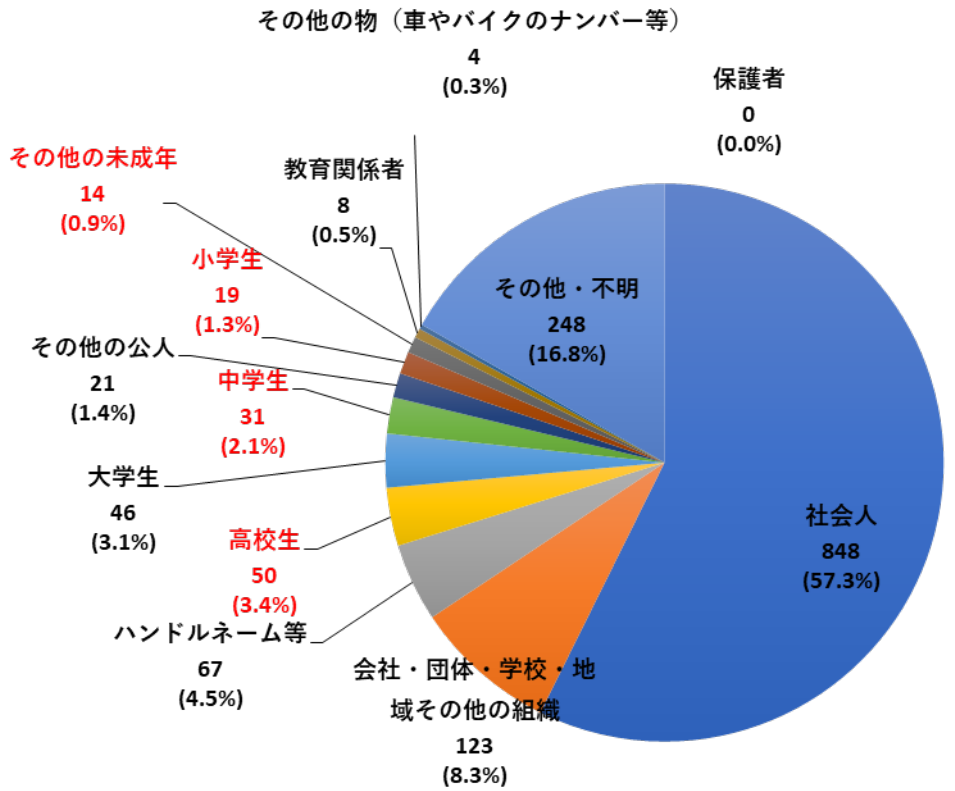
作業件数：相談センターから相談者に回答処理した件数。複数サイトに及んでいる案件について個別に回答する場合や、追加で回答する場合等は、それらを合算した件数となる。

（2）相談者の属性、権利侵害の対象について

図表 3　相談者の属性（相談者数ベース）（n=1,479）＜令和元年度＞



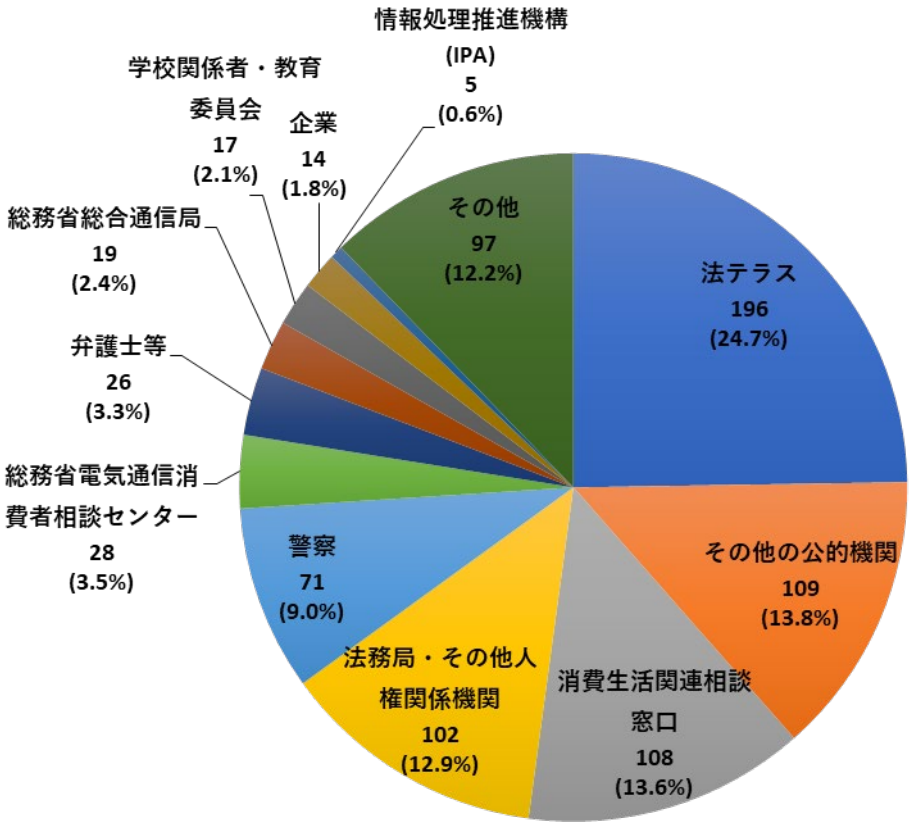
図表 4　権利侵害の対象（相談者数ベース）（n=1,479）＜令和元年度＞



赤字部分＝青少年

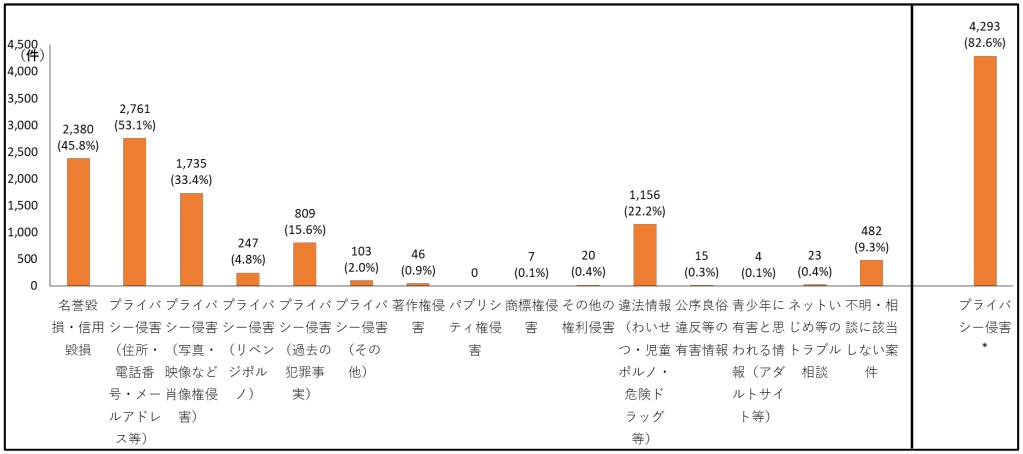
（3）他機関からの紹介

図表 5　他機関からの紹介（相談者数ベース）（n=792件）＜令和元年度＞



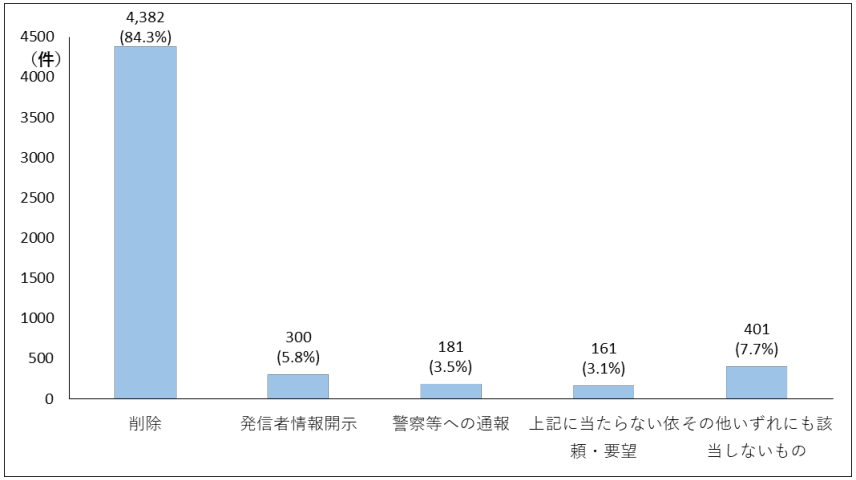
（4）相談内容の内訳、対応手段について

図表 6　相談内容の内訳（作業件数ベース）（n=5,198）＜令和元年度＞



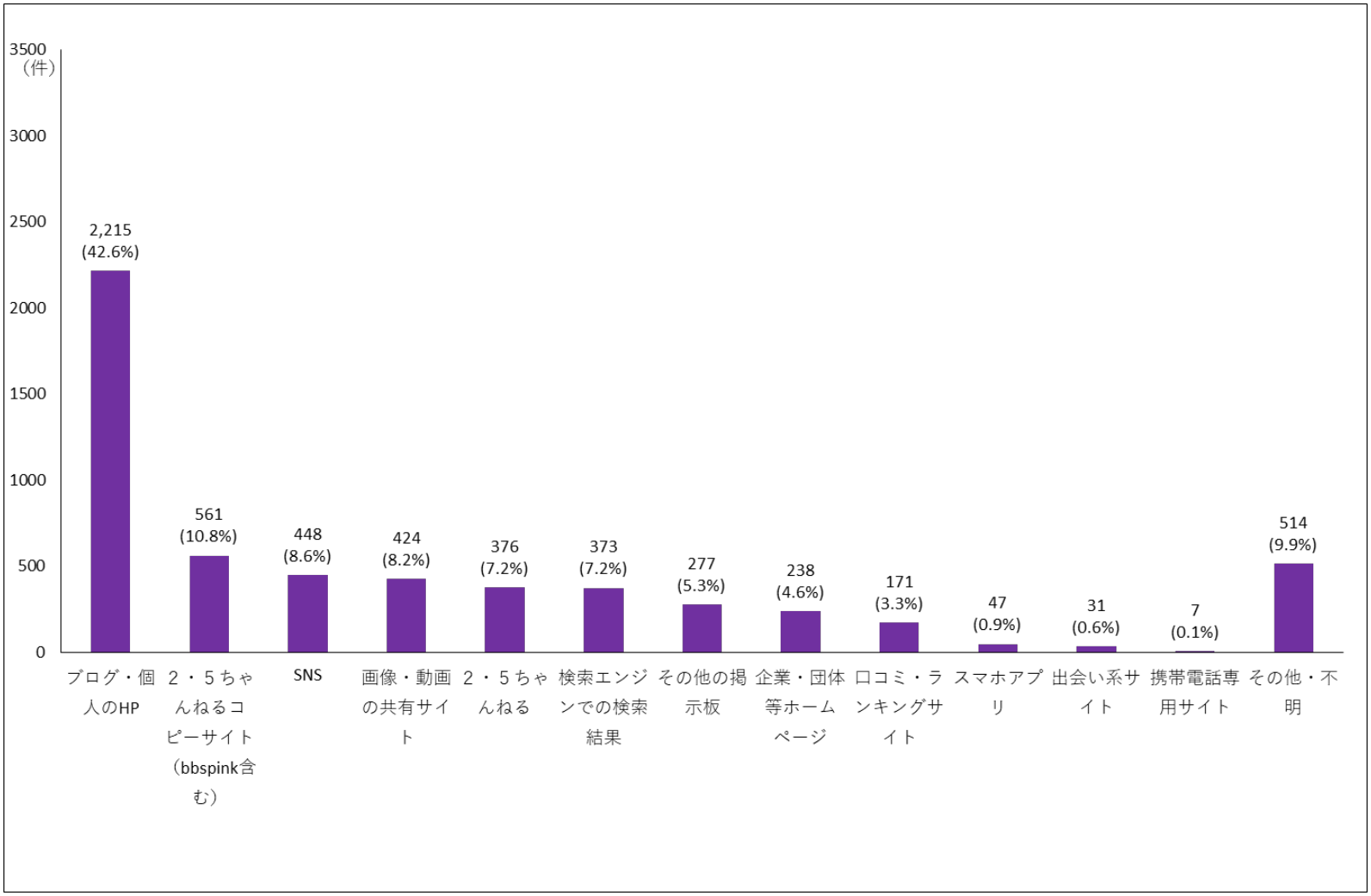
*プライバシー侵害（住所・電話番号・メールアドレス等）（写真・映像など肖像権侵害）（リベンジポルノ）（過去の犯罪事実）（その他）のいずれかに該当し、重複を除いた件数

図表 7　対応手段（作業件数ベース）（n=5,198）＜令和元年度＞



（5）書き込みが行われた場所

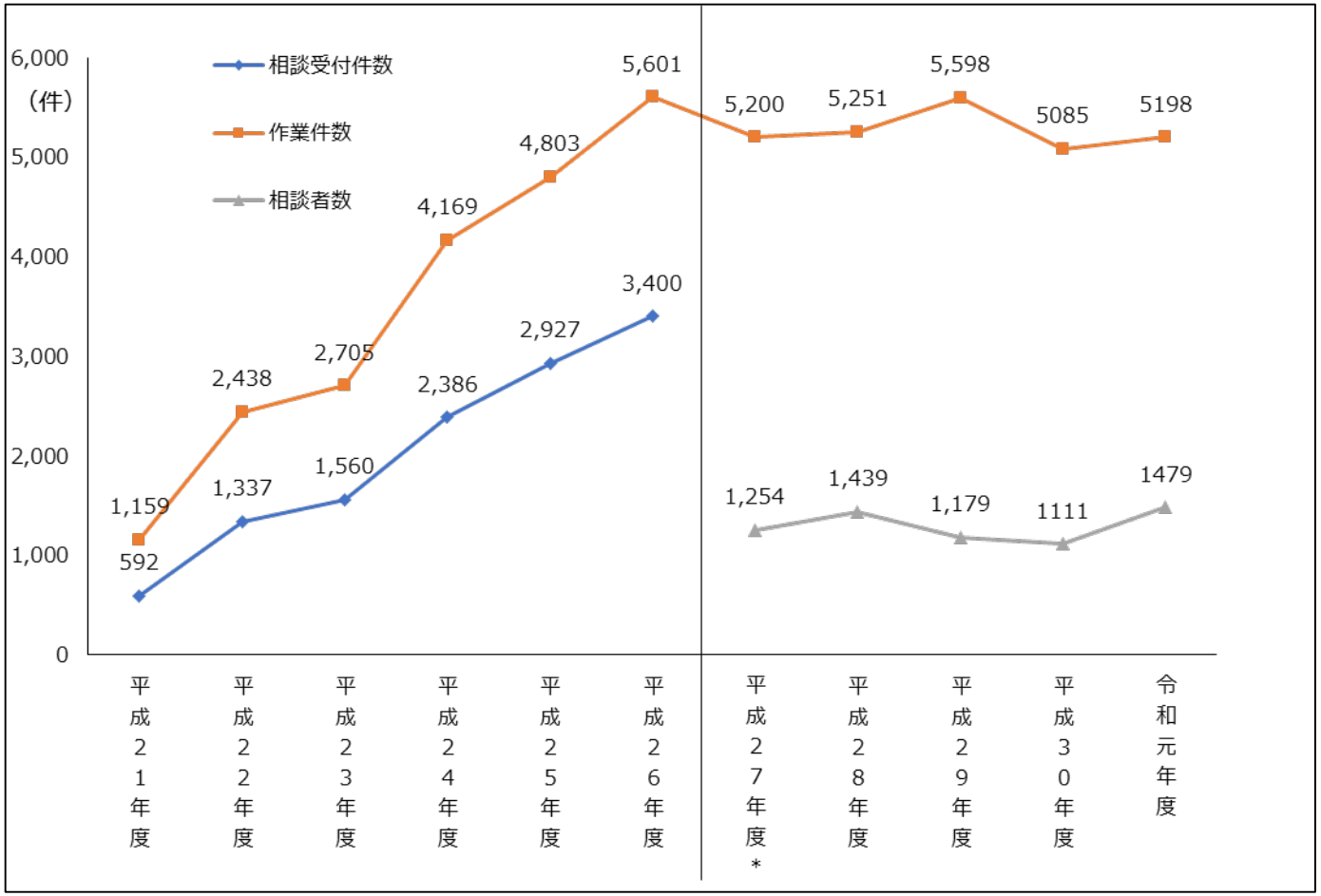
図表 8　権利侵害の書き込みが行われた場所（n=5,198）＜令和元年度＞



（6）データ推移について

①件数

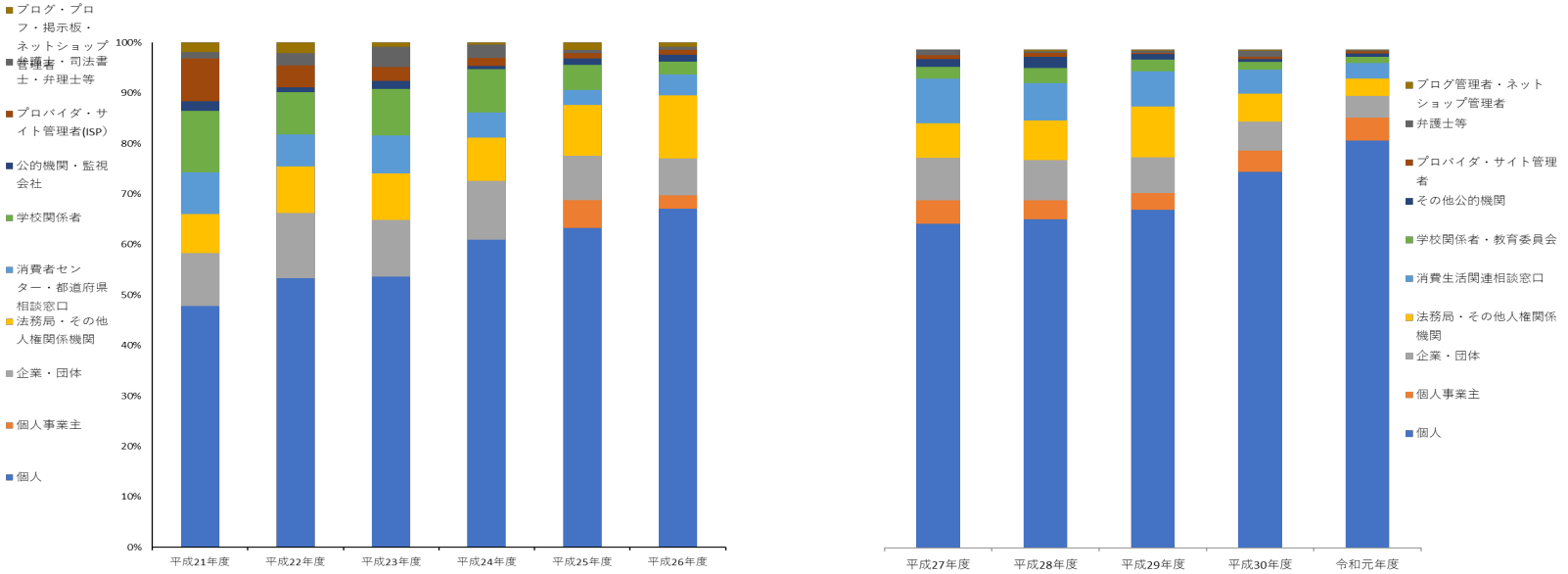
図表 9　件数の推移（平成21年～令和元年度）



※相談センターでは、平成27年度に集計方法を改訂。平成26年度以前は、相談受付件数、作業件数で集計を行い、平成27年度以降は相談者数と作業件数で集計を実施。また作業件数については、名称は同一だが、集計内容が異なる。

②相談属性について

図表 10　属性の推移（平成21年～令和元年度）

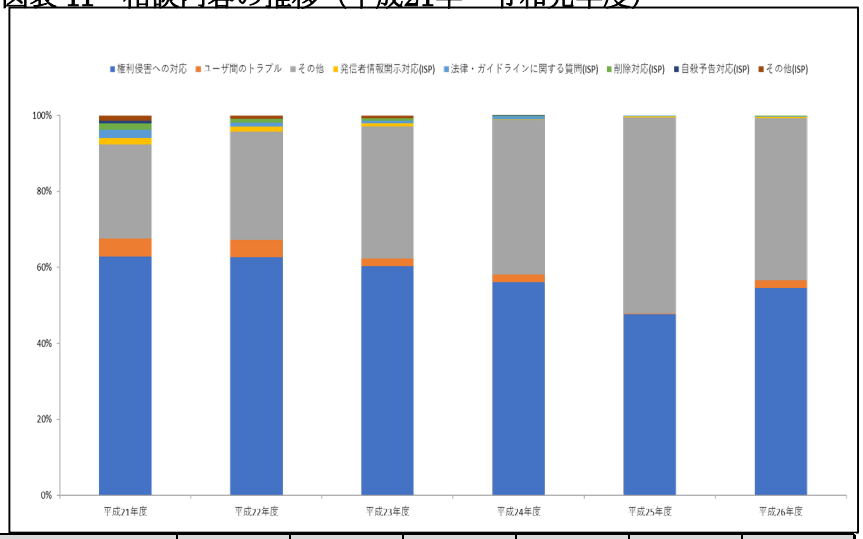


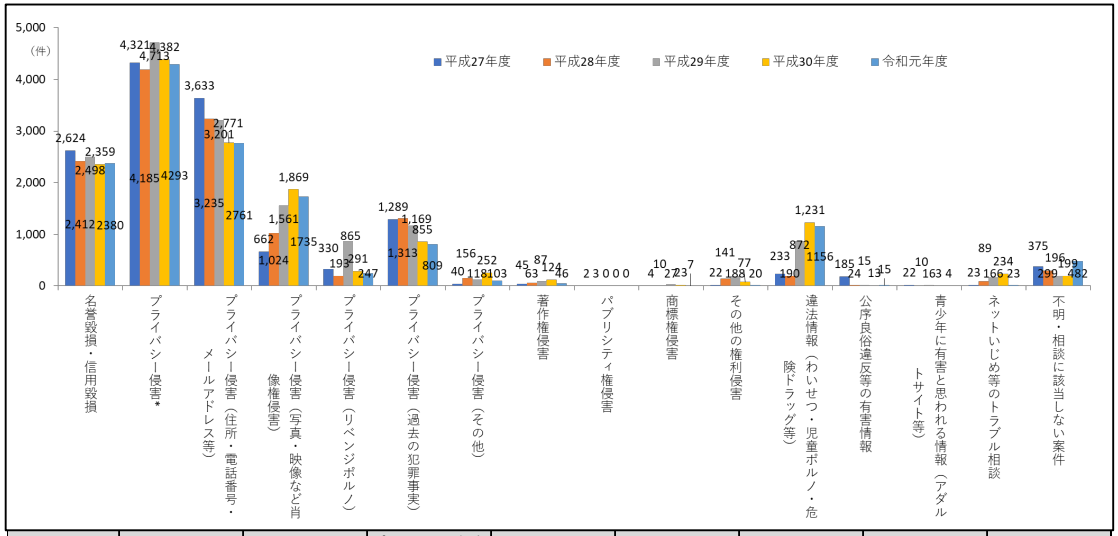
	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
個人	283	713	836	1,455	1,851	2,280
	47.8%	53.3%	53.6%	61.0%	63.2%	67.1%
個人事業主					161	90
					5.5%	2.6%
企業・団体	62	173	176	277	258	249
	10.5%	12.9%	11.3%	11.6%	8.8%	7.3%
法務局・その他人権関係機関	46	122	144	204	294	424
	7.8%	9.1%	9.2%	8.5%	10.0%	12.5%
消費者センター・都道府県相談窓口	49	85	117	118	88	140
	8.3%	6.4%	7.5%	4.9%	3.0%	4.1%
学校関係者	72	112	143	207	144	88
	12.2%	8.4%	9.2%	8.7%	4.9%	2.6%
公的機関・監視会社	11	13	26	15	39	46
	1.9%	1.0%	1.7%	0.6%	1.3%	1.4%
プロバイダ・サイト管理者(ISP)	50	58	43	36	29	33
	8.4%	4.3%	2.8%	1.5%	1.0%	1.0%
弁護士・司法書士・弁理士等	8	33	62	65	19	20
	1.4%	2.5%	4.0%	2.7%	0.6%	0.6%
ブログ・プロフ・掲示板・ネットショップ管理	11	28	13	9	44	30
	1.9%	2.1%	0.8%	0.4%	1.5%	0.9%

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
個人	816	949	800	839	1195
	65.1%	65.9%	67.9%	75.5%	80.8%
個人事業主	58	54	40	47	73
	4.6%	3.8%	3.4%	4.2%	4.9%
企業・団体	107	117	84	64	69
	8.5%	8.1%	7.1%	5.8%	4.7%
法務局・その他人権関係機関	88	115	121	63	52
	7.0%	8.0%	10.3%	5.7%	3.5%
消費生活関連相談窓口	112	107	83	53	51
	8.9%	7.4%	7.0%	4.8%	3.4%
学校関係者・教育委員会	30	44	28	18	17
	2.4%	3.1%	2.4%	1.6%	1.1%
その他公的機関	19	33	13	6	11
	1.5%	2.3%	1.1%	0.5%	0.7%
プロバイダ・サイト管理者	10	11	2	5	7
	0.8%	0.8%	0.2%	0.5%	0.5%
弁護士等	14	5	5	14	2
	1.1%	0.3%	0.4%	1.3%	0.1%
ブログ管理者・ネットショップ管理者	0	4	3	2	2
	0.0%	0.3%	0.3%	0.2%	0.1%

③相談内容について

図表 11　相談内容の推移（平成21年～令和元年度）





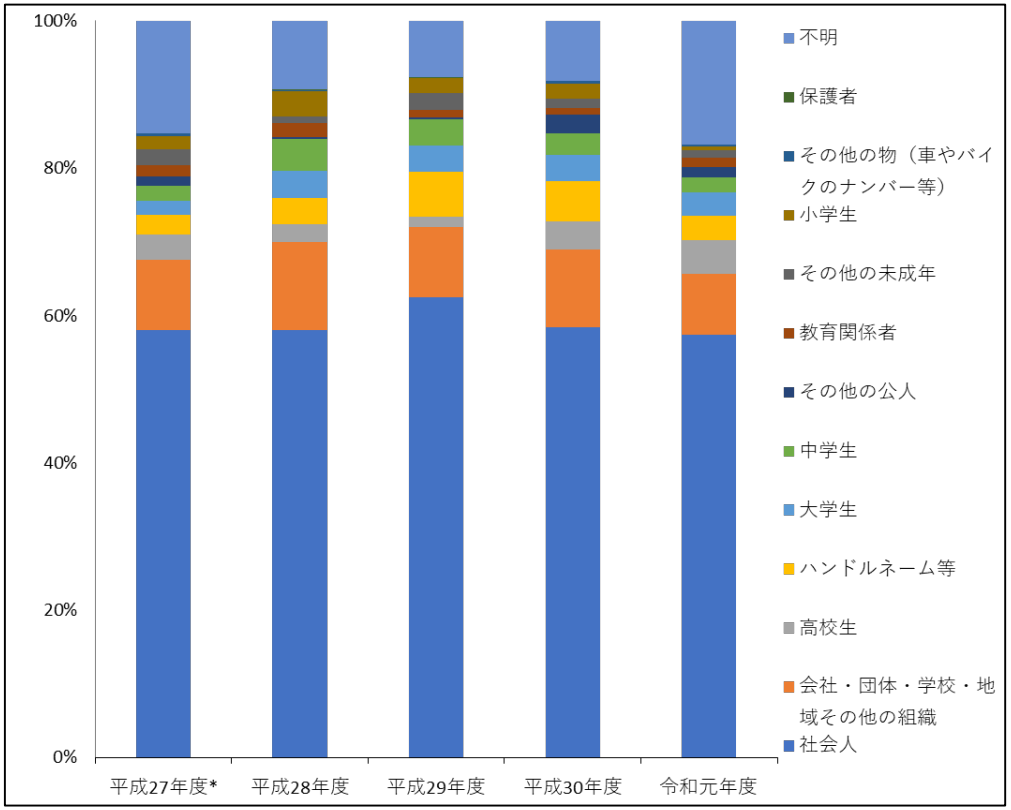
	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
権利侵害への対応	372	838	941	1336	1393	1853
	62.8%	62.7%	60.3%	56.0%	47.6%	54.5%
ユーザ間のトラブル	28	60	31	52	9	71
	4.7%	4.5%	2.0%	2.2%	0.3%	2.1%
その他	147	382	543	970	1508	1450
	24.8%	28.6%	34.8%	40.7%	51.5%	42.6%
発信者情報開示対応(ISP等)	10	16	14	4	11	13
	1.7%	1.2%	0.9%	0.2%	0.4%	0.4%
法律・ガイドラインに関する質問(ISP等)	12	16	8	18	6	8
	2.0%	1.2%	0.5%	0.8%	0.2%	0.2%
削除対応(ISP等)	10	13	11	5	0	5
	1.7%	1.0%	0.7%	0.2%	0.0%	0.1%
自殺予告対応(ISP等)	4	1	0	1	0	0
	0.7%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
その他(ISP等)	9	11	12	0	0	0
	1.5%	0.8%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%

	名誉毀損・信用毀損	プライバシー侵害*	プライバシー侵害（住所・電話番号・メールアドレス等）	プライバシー侵害（写真・映像など肖像権侵害）	プライバシー侵害（リベンジポルノ）	プライバシー侵害（過去の犯罪事実）	プライバシー侵害（その他）	著作権侵害
平成27年度	2,624	4,321	3,633	662	330	1,289	40	45
	50.5%	83.1%	69.9%	12.7%	6.3%	24.8%	0.8%	0.9%
平成28年度	2,412	4,185	3,235	1,024	193	1,313	156	63
	61.6%	79.7%	61.6%	19.5%	3.7%	25.0%	3.0%	1.2%
平成29年度	2,498	4,713	3,201	1,561	865	1,169	118	87
	44.6%	84.2%	57.2%	27.9%	15.5%	20.9%	2.1%	1.6%
平成30年度	2,359	4,382	2,771	1,869	291	855	252	124
	46.4%	86.2%	54.5%	36.8%	5.7%	16.8%	5.0%	2.4%
令和元年度	2,380	4,293	2,761	1,735	247	809	103	46
	45.8%	82.6%	53.1%	33.4%	4.8%	15.6%	2.0%	0.9%

	パブリシティ権侵害	商標権侵害	その他の権利侵害	違法情報（わいせつ・児童ポルノ・危険ドラッグ等）	公序良俗違反等の有害情報	青少年に有害と思われる情報（アダルトサイト等）	ネットいじめ等のトラブル相談	不明・相談に該当しない案件
平成27年度	2	4	22	233	185	22	23	375
	0.0%	0.1%	0.4%	4.5%	3.6%	0.4%	0.4%	7.2%
平成28年度	3	10	141	190	24	10	89	299
	0.1%	0.2%	2.7%	3.6%	0.5%	0.2%	1.7%	5.7%
平成29年度	0	27	188	872	15	16	166	196
	0.0%	0.5%	3.4%	15.6%	0.3%	0.3%	3.0%	3.5%
平成30年度	0	23	77	1,231	13	3	234	199
	0.0%	0.5%	1.5%	24.2%	0.3%	0.1%	4.6%	3.9%
令和元年度	0	7	20	1,156	15	4	23	482
	0.0%	0.1%	0.4%	22.2%	0.3%	0.1%	0.4%	9.3%

④権利侵害の対象について

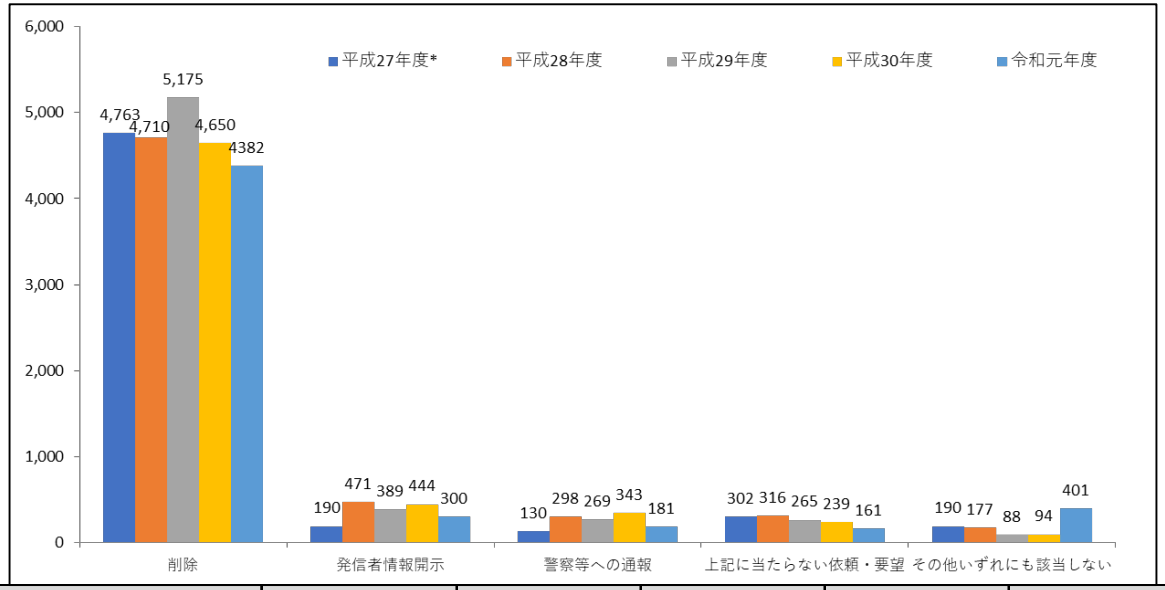
図表 12　権利侵害の対象の推移（平成27年～令和元年度）



	平成27年度*	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
社会人	727	835	736	649	848
	58.0%	58.0%	62.4%	58.4%	57.3%
会社・団体・学校・地域その他の組織	121	172	113	117	123
	9.6%	12.0%	9.6%	10.5%	8.3%
ハンドルネーム等	42	35	16	43	67
	3.3%	2.4%	1.4%	3.9%	4.5%
高校生	34	51	73	60	50
	2.7%	3.5%	6.2%	5.4%	3.4%
大学生	23	53	42	40	46
	1.8%	3.7%	3.6%	3.6%	3.1%
中学生	27	62	42	32	31
	2.2%	4.3%	3.6%	2.9%	2.1%
その他の公人	15	4	3	28	21
	1.2%	0.3%	0.3%	2.5%	1.4%
小学生	19	28	12	11	19
	1.5%	1.9%	1.0%	1.0%	1.3%
その他の未成年	28	13	26	13	14
	2.2%	0.9%	2.2%	1.2%	0.9%
教育関係者	22	49	24	24	8
	1.8%	3.4%	2.0%	2.2%	0.5%
その他の物（車やバイクのナンバー等）	4	2	1	3	4
	0.3%	0.1%	0.1%	0.3%	0.3%
保護者	0	1	1	1	0
	0.0%	0.1%	0.1%	0.1%	0.0%
不明	192	134	90	90	248
	15.3%	9.3%	7.6%	8.1%	16.8%

⑤対応手段の推移について

図表 13　対応手段の推移（平成27年～令和元年度）



	平成27年度*	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
削除	4,763	4,710	5,175	4650	4382
	91.6%	89.7%	92.4%	91.4%	84.3%
発信者情報開示	190	471	389	444	300
	3.7%	9.0%	6.9%	8.7%	5.8%
警察等への通報	130	298	269	343	181
	2.5%	5.7%	4.8%	6.7%	3.5%
上記に当たらない依頼・要望	302	316	265	239	161
	5.8%	6.0%	4.7%	4.7%	3.1%
その他いずれにも該当しないもの	190	177	88	94	401
	3.7%	3.4%	1.6%	1.8%	7.7%