

政策パッケージの進捗状況について

2021年2月25日

事 務 局

- 社会問題となっているインターネット上の誹謗中傷に対応するため、総務省において、2020年9月に「政策パッケージ」を公表。

1. ユーザに対する情報モラル及びICTリテラシーの向上のための啓発活動

- ①「インターネットトラブル事例集(2020年版)追補版」を作成・公表し、全国の総合通信局等や教育委員会等を通じて子育てや教育の現場へ周知【2020年9月公表・周知済】
- ②「e-ネットキャラバン」の講座内容にインターネット上の誹謗中傷に関するものを追加【2020年9月実施済】
- ③「#NoHeartNoSNS 特設サイト」(主催:総務省・法務省人権擁護局・(一社)ソーシャルメディア利用環境整備機構)の拡充等により、社会全体における情報モラルやICTリテラシーが高まるようにするための取組を強化【継続的に実施中】

2. プラットフォーム事業者の自主的取組の支援と透明性・アカウントビリティの向上

- ①実務者検討会を開催し、法務省人権擁護機関からの削除依頼に対する事業者の円滑な対応を促進【定期的に開催中】
- ②事業者及び事業者団体との意見交換を通じ、誹謗中傷対策の実施や有効性の検討を働きかけ【継続的に実施中】
- ③自主的な取組の報告等により、事業者による透明性・アカウントビリティ確保方を促進し、取組の状況把握や評価方法の検討を実施【PF研等の場を通じ今年度中に実施】
- ④国際的な制度枠組みや対応状況を注視し、国際的な対話を深化【今年度中に実施】

3. 発信者情報開示に関する取組

- ①電話番号を開示対象に追加する省令改正の実施を踏まえ、弁護士会照会に応じて電話番号に紐付く氏名・住所を回答可能である旨をガイドラインで明確化【2020年11月実施済】
- ②新たな裁判手続の創設や特定の通信ログの早期保全のための方策について、引き続き検討【2020年12月最終とりまとめ公表済】
- ③開示対象となるログイン時情報を明確化するため、省令改正ほか、必要に応じて法改正を視野に、引き続き検討【2020年12月最終とりまとめ公表済】
- ④要件該当性の判断に資する民間相談機関の設置やガイドラインの充実に関する民間の取組を支援【継続的に実施中】

4. 相談対応の充実に向けた連携と体制整備

- ①違法・有害情報相談センターについて、相談員の増員等による体制強化を図るとともに、相談件数・内容の分析を実施【今年度中に準備、来年度から実施】
- ②相談内容に応じて相談機関間で紹介を行うなど、他の相談機関との連携対応を充実【継続的に実施中】
- ③複数の相談窓口の特徴やメリットを記載した案内図の作成など、ユーザにとって分かりやすい相談窓口の案内を実施【2020年12月公表済】

- 総務省は、「インターネット上の誹謗中傷への対応に関する政策パッケージ」の一環として、2020年9月17日にインターネット上の誹謗中傷に関する注意事項等をまとめた「インターネットトラブル事例集(2020年版) 追補版」を作成・公表し、学校等への周知を実施。

◆ 人格権を侵害する投稿・再投稿

20 SNS等での誹謗中傷による慰謝料請求

有名人の悪口を匿名で投稿したら

発信者が特定され高額な慰謝料請求へ

発信者情報
名誉毀損罪
業務妨害罪
脅迫罪
慰謝料請求

法律事務所

「いつまでか入らない! SNSに匿名で悪口を書いて嫌がらせてやるわ」

テレビやネットでの言動が気に入らない有名人の悪口を匿名投稿したW君。同調する投稿も増え、根拠のない悪口など嫌がらせがネットに広まった。

W君が発信者だと判明したことから、虚偽の投稿内容により名誉を傷つけられたとして、慰謝料などを求める訴訟(裁判)を起こされました。

【ポイント】インターネットトラブル事例集2020年版
④メッセージアプリでの悪口・仲間外れ

考えてみよう!

いら立ちを覚えたり、自分の中の正義感が高じたりして、過激な投稿で個人攻撃をする人がいます。こうした加害行為(再投稿)も含められるをしないために注意したいことは?

※再投稿: 共感したり入り込んだりした投稿をそのまま転載して他者に広める行為。サービスによりリツイート(プログラム)の形で広められる。

A. 誹謗中傷≠批判意見	B. 匿名性による気のゆるみ	C. カツとなって立ち止まらなくて
多くのSNSサービスには「誹謗中傷禁止」という利用規約があります。相手の人格を否定する言葉や言い回しは批判ではなく誹謗中傷です。正しく見極め、安易に投稿・再投稿をしないで。	対面や実名では言えないのに、匿名だと言えたり攻撃性が強まったりすること。たとえ匿名でも、技術的に投稿の発信者は特定できるため、民事上・刑事上の責任を問われる可能性が...	怒りは人の自然な感情ですが、はげ口にされやすいのがSNS。炎上したり訴えられたりしてから「あんな投稿しなればよかった」と悔やんで時間と労力は戻せません。思いどおりに送らない習慣を!

解説 「目立つ存在だから仕方がない」という主張は通用しない

SNS上で、悪意を感じる投稿を見かけることがあります。中には「正義感からやったこと」と主張する人もいますが、「立場」や「事実かどうか」を問わず、人格を否定または攻撃するような投稿は正義ではありません。近年、YouTuber、事件・事故の関係者、感染症の陽性者ほか、「有名名人」と感じる範囲が広がると共に、主体的に投稿する人以外の「安易に再投稿・拡散する人」も増えてきました。たくさん悪口が集まれば、集団攻撃となり人を驚かせます。相手がどのような人であっても、単に再投稿しただけであっても、民事上・刑事上(損害賠償請求、名誉毀損罪による懲役、侮辱罪による拘留等)の責任を問われる可能性があります。このことを踏まえて、法律や利用規約等のルールやモラルを意識した、正しい利用を心がけましょう。

ワンポイントアドバイス

誹謗中傷は、再投稿者でも「広めることに加担した」とみなされます。投稿・再投稿する前に必ず「自分が言われたらどう思うか」を考えて!

特集 こころ・からだ・いのちを守るために!

④ SNSによる誹謗中傷被害への対処方法

SNS上で言い争ってしまうと、さらに悪化してしまう可能性もあります。設定を見直し、信頼できる人・窓口相談する等、冷静に対処しましょう!

炎上投稿に直接参加する人は、ごく限られた一部に過ぎないという研究結果もあります(令和元年版「情報通信白書」「誹謗中傷は多数意見ではない」「世の中の人が全てが攻撃しているわけではない」ということを、思い出してください。それでも、もし、保護者・先生・友人には相談しづらいと思ったときは、専門の窓口を積極的に利用してください。)

その① ミュートやブロック等て距離を置く

攻撃しているのはごく一部と分かっている人も人は傷つきます。まずはできることからやってみましょう

その② 人権侵害情報の削除を依頼

とりえず“見えなくする”設定に

よく使われるSNSには、やり取りをコントロールする機能が備わっています。相手に知られずに投稿する非表示にする機能(ミュート)をうまく活用しましょう。つながらず自分を閉じる機能(ブロック)もありますから、深く傷つく前に「見えなくする」ことをお勧めします。

また、返信やコメントができる相手を制限できる機能もあります。それぞれ、名称や操作方法等はサービスやアプリによって異なります。調べた確認しながら使ってみてください。

削除依頼の流れ

- ① 可能な状況であれば、投稿者に削除してほしいと連絡してみる(無理は禁物)
- ② 該当する投稿のURLやアドレスを控える【画像・動画・音声ファイルや動画の保存も重要】
- ③ 「通報」「報告」「お問い合わせ」など削除依頼等ができるページやメニューを探す
- ④ フォームを使って必要な選択・入力を行い漏れがない内容を確認して、送信!

発信者の特定も可能 ミュートやブロック、削除依頼だけでは解決しない場合、匿名の発信者を特定して、損害賠償請求などを行うことも可能です。発信者開示請求を行いたい場合は、弁護士にご相談ください。

困ったら、傷ついて辛かったら、1人で悩まず相談を!

信頼できる機関に相談する

- 電話、メール、各種SNS、Webチャット等を使って、誰にも知られずに相談することができる公的窓口はいろいろあります。1人で抱え込まず、相談してみましょう。
- インターネット違法・有害情報相談センター <https://www.nabe.jp/> (総務省支援事業)
- 法律者の相談員が、誹謗中傷の書き込みを削除する方法などについて丁寧にアドバイスします。ご自身で削除依頼を行っていただくための適切な対応が可能です。
- 法律者「インターネット人権相談窓口」 <https://www.inken.go.jp/>
- 法律者の人権擁護機関(法務局)ではインターネットでも人権相談を受け付けています。削除依頼の方法について相談者に助言を行うほか、内容に応じて、法務局からプロバイダに削除要請を行います。
- 厚生労働省「まもろうよ、こころ」 [https://www.mhlw.go.jp/mamorousyokoro/](https://www.mhlw.go.jp/mamorousyokokoro/)
- もしもあなたが悩みや不安を抱えて困っているときは、気軽に相談できる場所があります。電話、メール、チャット、SNSなど、さまざまな相談窓口をご紹介します。

「インターネットトラブル事例集(2020年版)」は、総務省ホームページで公開中。
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/kyouku_joho-ka/jireishu.html

ハートがけが SNSじゃない! 『#NoHeartNoSNS』特設サイト
<https://no-heart-no-sns.sma.jr.jp/> も、併せてご利用ください!>>>

発行: 総務省 総合通信基盤局 消費者行政第一課 監修: 尾花 紀子(ネット教育アナリスト)

○ 「インターネットトラブル事例集(2020年版) 追補版」については、総務省としてスマホでの閲覧を考慮した啓発ページを作成したほか、政府広報室と連携して広告を掲載、関係省庁・関係団体と連携して全国の学校等やSNSユーザ等へ周知するなど、様々なチャネルを活用して周知を実施。

【公開から約10万回アクセス】

○ 総務省の周知広報

- ・総務省の公式Twitter(総務省・ICTツイート)、公式Facebookにて周知
- ・総務省啓発ページに掲載 ※スマホでも閲覧しやすいようにHTML形式で掲載
- ・総務省広報誌2月号に掲載 ※全国の都道府県・市区町村等に対して10,800部発行

＜総務省公式Twitterでの投稿＞



＜総務省啓発ページへの掲載＞



○ 内閣府政府広報室と連携した周知広報

- ・Yahoo! JAPANのトップページにバナー広告を掲載(2020年9月18日～9月24日 の7日間)し、追補版掲載ページに誘導→表示回数51,449,055回

＜Yahoo!JAPANトップページにバナー広告を掲載＞



○ 関係省庁・関係団体と連携した周知広報

- ・全国の総合通信局・総合通信事務所管内のe-ネットキャラバン主催者、講師及び受講者に周知
管内の自治体、教育委員会、PTA連合会、学校に周知
管内会議にて配布、SNSでの投稿
- ・文部科学省
全国の教育委員会を通じて学校等に周知
- ・関係団体・事業者※
ホームページにリンク掲載、SNSでの投稿、会員向けに情報発信
会報誌に掲載、会議体等で情報共有



※ (一社) 安心ネットづくり促進協議会、(一社) 全国携帯電話販売代理店協会、全国高等学校PTA連合会、
(一社) ソーシャルメディア利用環境整備機構、デジタルアーツ株式会社、(一社) テレコムサービス協会、
(一社) 電気通信事業者協会、(一財) マルチメディア振興センター

- 子どもたちのインターネットの安全な利用に係る普及啓発を目的に、児童・生徒、保護者・教職員等に対する学校等の現場での無料の「出前講座」を全国で開催。
- 2019年度は、2,660件の講座を実施し、約52万人が受講。（2006年度開始以来の実績：22,583件、のべ約369万人）

協力団体

通信事業者等の民間企業(470社)、公益法人等(17団体)、政府(総務省及び文部科学省)、自治体(53団体)、その他(57団体)

対象者

小学生(小3～小6)、中学生、高校生、保護者、教職員等

講座内容

ネット依存、ネットいじめ(誹謗中傷含む)、不確かな情報の拡散、ネット誘引(誘い出し・なりすまし)、ネット詐欺、著作権の侵害等のトラブル事例を用いて、予防策等を啓発。

* 企業等が講師を派遣。(認定講師数:5,265名)

(2021年1月末時点)



e-ネットキャラバン講座実施の様子

- 公開日: 2020年7月21日
- 主催: 総務省、法務省人権擁護局、一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構(SMAJ)、一般社団法人セーファーインターネット協会(SIA)
- 後援: 消費者庁
- 概要: SNSのより良い利用環境実現に向けたスローガン及びSNSで悩んでしまった際に役立ててもらうための特設サイトを開設し、周知を実施。2020年12月25日には新たに電気通信事業者団体等(7団体)を協力団体として追加するとともに、インターネット上の誹謗中傷に関する相談窓口のご案内へのリンクを掲載。2021年2月25日には一般社団法人セーファーインターネット協会(SIA)を主催団体として追加。
- URL : <https://no-heart-no-sns.smaj.or.jp/>



**SNSはハートをつなげるもの
誰かを傷つけるためにあるんじゃない!**

#NoHeartNoSNS #傷つけてしまいそうなら

**もし、あなたが
誰かを傷つけてしまいそうなら**
覚えておいてほしい言葉は刃(やいば)にもなり
集まれば銃弾の雨にもなって誰かの全てを
奪ってしまうこともある。
SNSであなたがしたかったことは何ですか?

NoHeartNoSNS #傷ついたなら

もし、あなたが傷ついたなら
あなたを守る方法があることを
覚えておいて欲しい。

それはあなたの大切な人ですか?
ブロックやミュートで距離を置こう

あなたを傷つけようとする人が大切な人でないなら、少し距離を置きましょう。SNSには、見たくない投稿を見ないようにするための「ブロック」や「ミュート」機能があります。「ブロック」や「ミュート」を使ってひと休みしましょう。

SNSで相手を見えなくする方法
「ブロック」や「ミュート」の機能は、サービスによって名称や操作方法が異なります。詳しくは、ソーシャルメディア利用環境整備機構が提供する安心・安全なサービス利用のための情報をご確認ください。

[各サービスの安心・安全な利用のための情報▶](#)

我慢ばかりする必要はない!
自分でも削除依頼ができる

傷つけてくる言葉に、あなたがじっと我慢している必要はありません。SNSにもルールはある。「通報」や「問い合わせ」からサービスの運営側に伝えることで、ルール違反の投稿の削除を依頼することができます。あなたを傷つけようとする人がルールを守らなくても、ルールがあなたを守ってくれます。

削除の依頼手順

削除依頼をしたい投稿のURLやアドレスなどを控えめします。
(画面や動画も保存しておきましょう)

サービスの「通報」や「お問い合わせ」(削除依頼等の専用ページ)を見ます。「通報」や「お問い合わせ」は、サービスによって場所が異なります。詳しくは、お使いのサービスのヘルプ等を確認してください。

「通報」や「お問い合わせ」(削除依頼等の専用ページ)が表示されたら、フォームに就いて、必要事項の入力します。内容ももう一度確認し、送信します。

一人で悩まないで・・・
困ったら一人で悩まず相談しましょう

SNSのことで、一人で悩まないで、声を聴かせてください。相談に乗ってくださいます。相談窓口を開設しました。【あなたが青少年だった場合、保護者や先生など信頼できる大人にも相談しましょう。】
【インターネット上の誹謗中傷に関する相談窓口のご案内】

法務省インターネット人権相談

その投稿、大丈夫ですか?

法務省では、インターネットでも人権相談を受け付けています。相談者自身で「有害情報」の通報の申請に加え、法務省が被害者に対してプロバイダに対する削除依頼も行います。

[法務省インターネット人権相談受付窓口▶](#)

**違法・有害情報相談センター
(総務省支援事業)**

**専門知識を持った
相談員が対応
いたします!**

違法・有害情報相談センターは、インターネット上の誹謗中傷に関する削除依頼の方法について、インターネットに関する技術や制度の専門知識を持った相談員によるアドバイスを行っております。ご自身で削除依頼を行っていただくための迅速な対応が可能です。

[違法・有害情報相談センターサイトはこちら▶](#)

**セーファーインターネット協会
誹謗中傷ホットライン**

**ネットの誹謗中傷の被害にあわれたら
一人で悩まず連絡してください。**

誹謗中傷ホットラインがプロバイダ等に連絡をします。

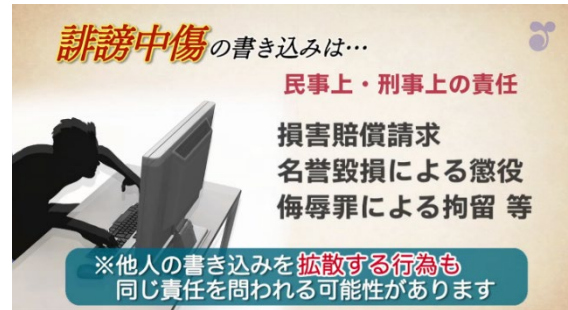
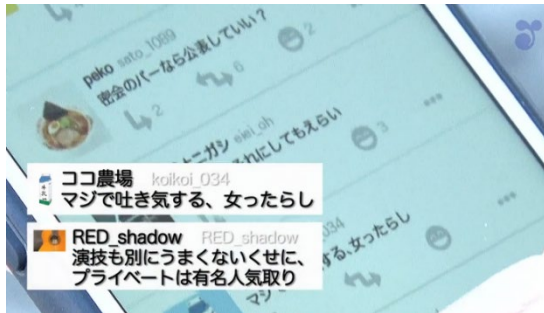
セーファーインターネット協会(SIA)では、「誹謗中傷(いばりやうしゅう)ホットライン」を開設し、インターネット上での誹謗中傷に悩んでいる方から連絡を受け付け、プロバイダ等に各社の利用ルールに沿った対応を依頼を行っています。一人で悩まず、まずはネットラインに連絡してみませんか。

[SIA 誹謗中傷ホットラインはこちら▶](#)

SNSの誹謗中傷に関する普及啓発活動(政府広報室と連携)

- インターネット上の誹謗中傷に関する普及啓発動画及び記事「SNSの誹謗中傷 あなたが奪うもの、失うもの～#NoHeartNoSNS(ハートがなけりゃSNSじゃない!)～」を作成・公表(2020年11月16日公開)。
- 政府広報ラジオ番組「柴田阿弥とオテンキのりのジャパン5.0」の中で、インターネット上の誹謗中傷について全国放送(2020年12月27日・28日放送)。
- 視覚障害者等向けの音声広報CD「明日への声」及び点字・大活字広報誌「ふれあいらしんばん」の中で、インターネット上の誹謗中傷に関する内容を取り上げ、作成・公表(2021年1月15日発行)。

《政府インターネットテレビ》 【公開から約16万回再生】



《暮らしに役立つ情報》

【公開から約14万回アクセス】



《政府広報ラジオ》

【全国放送】



《視覚障害者等向け政府広報》

【全国の都道府県・市区町村等に約4,300部配布】



※全国の総合通信局・総合通信事務所等を通じて、継続的に自治体等への周知広報を実施

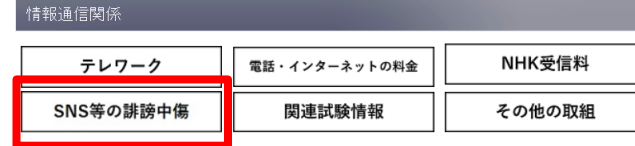
新型コロナウイルス関連の誹謗中傷に対する取組み

- 新型コロナウイルスに関連した誹謗中傷が発生していることを受け、総務省ホームページ（新型コロナウイルス関連情報）に「SNS等の誹謗中傷」の項目を掲載するとともに、総務省の公式Twitter、Facebookにて呼びかけを実施。

《総務省ホームページ（新型コロナウイルス関連情報）》



総務省トップ > 政策 > 業務管理・その他 > 新型コロナウイルス感染症対策関連 > 情報通信関係



SNS等の誹謗中傷

新型コロナウイルス感染症等に関連したSNS等の誹謗中傷が発生しています。

SNS等の誹謗中傷について、相談窓口を設置しています。

https://www.soumu.go.jp/main_content/000720648.pdf

SNS等の誹謗中傷に対して、「#NoHeartNoSNS(ハートがなかりゃSNSじゃない!）」をスローガンとした取組みを紹介しています。

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/kyouiku_joho-ka/no-heart-no-sns.html

《総務省公式SNS》



※全国の総合通信局・総合通信事務所等を通じて、継続的に自治体等への周知広報を実施

インターネット上の人権侵害に関する書き込みへの円滑な対応を可能とするため、平成30年10月より、法務省とともに、大手海外事業者や業界団体等の通信関連事業者との意見交換の場となる実務者検討会を継続的に開催。

通信関連事業者との意見交換

- 昨年9月の「政策パッケージ」公表後、インターネット上の誹謗中傷への円滑な対応を図ることを目的として、実務者検討会を合計3回開催。

※参加事業者の具体的な対応等について議論を行うため、非公開での実施

<参加者>

グーグル合同会社、ツイッター ジャパン株式会社、ByteDance株式会社※、
フェイスブック ジャパン株式会社、ヤフー株式会社、LINE株式会社

※ ByteDance株式会社は②の会合から参加

(一社) 日本インターネットプロバイダー協会、(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) 日本ケーブルテレビ連盟、違法・有害情報相談センター
総務省、法務省

<日時・議題>

① 令和2年9月15日

→ インターネット上の誹謗中傷への対応に関する政策パッケージについて
令和元年におけるインターネット上の人権侵害情報に関する人権侵犯事件について

② 令和2年11月20日

→ インターネット上の人権侵害情報に対する法務省の人権擁護機関による削除依頼の現状と課題について

③ 令和3年2月17日

→ インターネット上の誹謗中傷に対する削除に向けた取組の促進について
違法・有害情報相談センターにおける相談件数及び法務省人権擁護機関からの削除要請件数に関する
状況分析について

誹謗中傷を始めとしたインターネット上の違法・有害情報対策に関する国際的な制度枠組みや対応状況を注視し、対応方針について国際的な調和(ハーモナイゼーション)を図るため、国際的な対話を深化させる。

日EU・ICT政策対話

- 令和3年2月24日(水)、第26回日EU・ICT政策対話を実施。
- 日本側からは、「インターネット上の誹謗中傷(Online Harassment)」及び「フェイクニュース("Fake news" & disinformation)」に関する政策動向として、「インターネット上の誹謗中傷への対応に関する政策パッケージ」及び「プラットフォームサービスに関する研究会における最終報告書」について紹介。
- EU側からは、Digital Services Act(DSA: デジタルサービス法)及びDigital Market Act(DMA: デジタル市場法)について紹介があった。

日独ICT政策対話

- 令和3年3月11日(木)、第5回日独ICT政策対話を実施予定。
- 日本側からは、「インターネット上の誹謗中傷(Online Harassment)」及び「フェイクニュース("Fake news" & disinformation)」に関する政策動向を紹介予定。

電話番号の開示対象への追加及び 「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドラインの解説」の改正

電話番号の開示対象への追加

・総務省令(※)において、発信者情報開示の対象となる情報を列挙しているところ、新たに電話番号を開示対象として追加。8月31日、公布・施行(同日公表)。

(※)特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律第四条第一項の発信者情報を定める省令(平成十四年総務省令第五十七号)

- 発信者の氏名又は名称 (省令第一号)
- 発信者の住所 (同第二号)
- 発信者の電話番号 (同第三号)**
- 発信者の電子メールアドレス(同第四号)
- 侵害情報に係るIPアドレス (同第五号)
- 携帯電話端末等の利用者識別符号 (同第六号)
- SIMカード識別番号 (同第七号)
- タイムスタンプ(侵害情報が送信された年月日及び時刻) (同第八号)

「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドラインの解説」の改正

・令和2年11月、「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン(平成29年総務省告示第152号。最終改正平成29年総務省告示第297号)の解説」に、弁護士会照会により電話番号に対応する加入者の住所・氏名の提出を求める場合における通信の秘密の解釈を追記する改正を行った。

特定電気通信による情報の流通によって自己の権利を侵害されたとする者が増加する中で、発信者情報の開示請求についてその事案の実情に即した迅速かつ適正な解決を図るため、新たな裁判手続を創設するとともに、当該請求の相手方となる者（開示関係役務提供者）の範囲を見直す等の措置を講ずる。

背景

SNS等の普及により、インターネット上において匿名で権利侵害が行われる事案が増加する傾向にあるところ、発信者情報の開示請求は一般に裁判上で行われるため、特に権利侵害が明らかな誹謗中傷等の事案についてより迅速な被害者救済の要請が高まっていることから、事案の性質に応じた柔軟・迅速な審理が可能な裁判手続の整備等、所要の規定の整備を行う必要がある。

改正の概要

1. 発信者情報の開示請求に係る新たな裁判手続の創設

① 発信者情報の開示命令（仮称）の創設

- ・ 従来の訴訟手続に加えて、裁判所は、特定電気通信による情報の流通によって自己の権利を侵害されたとする者（被害者）の申立てにより、発信者情報の開示請求について、決定（非訟手続）で、その開示を開示関係役務提供者に命ずること（開示命令）ができることとする。
- ・ 開示命令の申立てについての決定に不服がある場合は、異議の訴えを提起できることとする。

② 発信者情報の提供命令（仮称）の創設

- ・ 現行の制度において複数の相手方（例：SNS事業者とインターネット接続事業者）に発信者情報の開示請求を段階的に行うことが必要とされている課題に対応するため、裁判所は、一定の要件の下で、開示命令の申立てをした者の申立てにより、決定で、開示関係役務提供者（当該開示命令の申立ての相手方に限る。）に対し、発信者情報等の提供を命ずることができることとする。

③ 発信者情報の消去禁止命令（仮称）の創設

- ・ 裁判所は、一定の要件の下で、開示命令の申立てをした者の申立てにより、決定で、開示関係役務提供者（当該開示命令の申立ての相手方に限る。）に対し、当該開示命令の申立てに係る事件（異議の訴えが提起された場合にはその訴訟）が終了するまでの間、その保有する発信者情報の消去禁止を命ずることができることとする。

2. 開示関係役務提供者の範囲の見直し

- ・ 他人の権利を侵害したとされる情報の発信者が当該情報の送信に関連して行った他の通信（サービス利用開始時のID・パスワードを入力する通信等）を媒介する電気通信役務を提供した者を開示関係役務提供者として追加し、被害者は、一定の要件の下で、当該者に対し、当該通信に係る発信者情報の開示を請求できることとする。

- 事業者団体や権利者団体等で構成する「プロバイダ責任制限法 ガイドライン等検討協議会」は、従来、プロバイダ責任制限法に関する各種ガイドラインの策定・運用を実施。
- 加えて、一般社団法人セーフティーインターネット協会において、任意開示の促進に向けた施策の検討を行うために、民間における相談機関の充実及び誹謗中傷に関する発信者情報開示のガイドラインの充実に向けた検討を実施中。

プロバイダ責任制限法 ガイドライン等検討協議会

- プロバイダ責任制限法 ガイドライン等検討協議会において、プロバイダがインターネット上の権利侵害情報に関する送信防止措置の要請や発信者情報開示請求を受けた場合にプロバイダの迅速かつ適切な対応を促進するため、発信者情報開示関係ガイドラインや名誉毀損・プライバシー関係ガイドラインなどを策定している。

<参加者>

(一社) 日本インターネットプロバイダー協会、(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) 日本ケーブルテレビ連盟、総務省 (オブザーバ) 等

権利侵害投稿等の対応に関する検討会

- 一般社団法人セーフティーインターネット協会において、任意開示の促進に向けた施策の検討を行うために、①民間における相談機関の充実に向けた取組の検討、②誹謗中傷に関する発信者情報開示の要件該当性の判断に資する裁判例をガイドラインに集積していく取組を検討。

<事務局>

一般社団法人セーフティーインターネット協会

<委員>

宍戸 常寿 (東京大学大学院法学政治学研究科 教授)、清水 陽平 (法律事務所アルシエン 弁護士)
曾我部 真裕 (京都大学大学院法学研究科 教授)、長瀬 貴志 (山崎法律事務所 弁護士)、
丸橋 透 (明治大学法学部 教授)、森 亮二 (弁護士法人英知法律事務所 弁護士)

<オブザーバ>

(一社) 日本インターネットプロバイダー協会、(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) 日本ケーブルテレビ連盟、総務省

- インターネット上に流通した情報による被害に関係する一般利用者などからの相談を受け付け、具体的な削除要請の方法等についての的確なアドバイス等を行う「違法・有害情報相談センター」を平成21年度より総務省事業として設置・運営。
- 令和3年度より、相談員の増員等による体制強化を図るとともに、相談件数・内容の更なる分析を実施。



違法・有害情報相談センターと他機関との連携強化

- 違法・有害情報相談センターでは、インターネット上の人権侵害等に関する被害者救済を図るため、他の相談機関との連携強化を実施。



法務局



警察



インターネット・
ホットラインセンター
INTERNET HOTLINE CENTER JAPAN



・セーフライン
・誹謗中傷ホットライン



群馬県

等

○ インターネット上の誹謗中傷に関する複数の相談窓口（※）に関する相談窓口の案内図を作成

（※）「違法・有害情報センター」（総務省）、「人権相談」（法務省）、「誹謗中傷ホットライン」（セーフティーインターネット協会）」

○ 相談窓口の周知広報

- ・総務省、法務省のホームページにおける周知広報

- ・総務省広報誌2月号に掲載

※全国の都道府県・市区町村等に対して10,800部発行

- ・内閣府政府広報室と連携した周知広報

※政府広報室「暮らしに役立つ情報」に掲載

- ・全国の総合通信局・総合通信事務所と連携した周知広報

- ・関係団体と連携した周知広報

※（一社）安心ネットづくり促進協議会、（一社）全国携帯電話販売代理店協会、全国高等学校PTA連合会、（一社）ソーシャルメディア利用環境整備機構、（一社）テレコムサービス協会、（一社）電気通信事業者協会、（一財）マルチメディア振興センター等に情報共有

- ・e-ネットキャラバンの相談窓口に関する参考資料に追加

- ・#NoHeartNoSNS特設サイトにおける掲載

- ・総務省ホームページ（新型コロナウイルス関連情報）に掲載し、総務省SNSを通じて周知

- ・青少年の保護者向け普及啓発リーフレット「保護者が正しく知っておきたい4つの大切なポイント（児童・生徒編）」に掲載

○ 今後、全国の総合通信局等を通じて、教育の現場や地方自治体等に配布予定

インターネット上の誹謗中傷に関する相談窓口のご案内

インターネットの書き込みにより、誹謗中傷などの被害にあわれた場合

解決策について相談したい

悩みや不安を聞いてほしい

「まもろうよ こころ」（厚生労働省）
<https://www.mhlw.go.jp/mamoroukokoro>
 ◎悩みや不安を抱えて困っている方に対して、気軽に相談できる窓口を紹介しています。電話、メール、チャット、SNSなど、様々な方法による相談が可能です。

・解決策がわからない
・書き込みを削除したい

書き込んだ人に賠償等を求めたい
・身の危険を感じる
・犯人を処罰してほしい

弁護士に相談
または 法テラス
<https://www.houterasu.or.jp>

最寄りの警察署や都道府県警察本部のサイバー犯罪相談窓口
<https://www.npa.go.jp/cyber/soudan.html>

・まずアドバイスがほしい
・自分で迅速に削除依頼したい

・自分で削除依頼できない
・自分の代わりに削除要請してほしい

ネットトラブルの専門家に相談したい

人権問題の専門機関に相談したい

国の機関に相談したい

民間機関に相談したい

「違法・有害情報相談センター」（総務省）

<https://www.illegalharmfulhotline.jp>
<https://www.ihaho.jp>

迅速な助言

◎相談者自身で行う削除依頼の方法などを迅速にアドバイスします。
 ◎インターネットに関する技術や制度等の専門知識や経験を有する相談員が対応
 ◎人権侵害に限らず、様々な事案に対して幅広いアドバイスが可能
 ◎インターネットで相談の受付や相談のやりとりを行います。

※削除要請ではなくアドバイスを行う相談窓口です

「人権相談」（法務省）

<https://www.inken.go.jp>
 「みんなの人権110番」
 0570-003-110

削除要請・助言

◎相談者自身で行う削除依頼の方法などの助言に加え、法務局が事案に応じてプロバイダ等に対する削除要請を行います。
 ◎削除要請は、専門的知見を有する法務局が違法性を判断した上で行います。
 ◎全国の法務局における面談のほか、電話やインターネットでも相談を行います（外国語にも対応）。

※違法性の判断に時間を要する場合があります

「誹謗中傷ホットライン」（セーフティーインターネット協会）

<https://www.saferinternet.or.jp/bullying>

プロバイダへの連絡

◎インターネット上の誹謗中傷について、連絡を受け付け、一定の基準に該当すると判断したものに 대해서는、国内外のプロバイダに名社の利用規約等に沿った対応を促す連絡を行います。
 ◎インターネット企業有志によって運営されるセーフティーインターネット協会（SIA）が運営しています。
 ◎インターネットで連絡を受けし、やりとりはメールで行います。

※プロバイダへの連絡を行わない場合もあります

※上記のほか、学校や地方公共団体にある相談窓口も活用してください。

	2020年		2021年	
	9月	10~12月	1~3月	4月~
1. ユーザに対する情報モラル及びICTリテラシーの向上のための啓発活動	①	「インターネットトラブル事例集(2020年版)追補版」を作成・公表 全国の総合通信局等や教育委員会等を通じて子育てや教育の現場へ周知		
	②	「e-ネットキャラバン」の講座内容にインターネット上の誹謗中傷に関するものを追加		
	③	「#NoHeartNoSNS特設サイト」の拡充等により、社会全体における情報モラルやICTリテラシーが高まるようにするための取組を強化		
2. プラットフォーム事業者の自主的取組の支援と透明性・アカウントビリティの向上	①	総務省、法務省人権擁護局及びプラットフォーム事業者・事業者団体間の意見交換の場となる実務者検討会を継続的に開催し、法務省人権擁護機関からの削除依頼に対する事業者の円滑な対応を促進		
	②	事業者及び事業者団体との意見交換を通じ、誹謗中傷対策の実施や有効性の検討を働きかけ		
	③	プラットフォーム事業者や事業者団体と対話を行いながら、事業者による透明性・アカウントビリティ確保方策に関する状況把握や評価の在り方について検討	自主的な取組の報告等により、事業者による透明性・アカウントビリティ確保方策を促進	
	④	国際的な制度枠組みや対応状況を注視し、国際的な対話を深化		

	2020年			2021年	
	8月	9月	10～12月	1～3月	4月～
3. 発信者情報開示に関する取組	8/31 省令改正 (電話番号の追加)				
	① 「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」(総務省告示)の解説を改正				
	② 新たな裁判手続の創設や特定の通信ログの早期保全のための方策について、引き続き検討		研究会 最終とり まとめ	左記の取組を踏まえ、必要な措置を実施	
	③ 開示対象となるログイン時情報を明確化するため、省令改正ほか、必要に応じて法改正を視野に、引き続き検討		研究会 最終とり まとめ	左記の取組を踏まえ、必要な措置を実施	
④ 要件該当性の判断に資する民間相談機関の設置やガイドラインの充実に関する民間の取組を支援					
4. 相談対応の充実に向けた連携と体制整備	① 「違法・有害情報相談センター」について、相談件数等に応じた相談員の増員や研修の強化を図るなどの方策も含めた体制強化を図るとともに、当該センターで受け付けた相談件数や内容の分析・把握を行うための準備を実施				左記の取組を実施
	② 相談内容に応じて相談機関間で紹介を行うなど、他の相談機関との連携対応を充実				
	③ 複数の相談窓口の特徴やメリットを記載した案内図の作成など、ユーザにとって分かりやすい相談窓口の案内を実施				