

令和2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

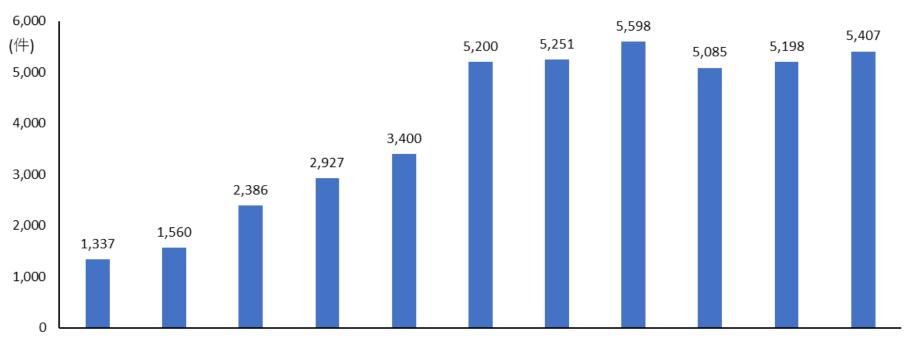
違法・有害情報相談センターにおける相談件数の増加

・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2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、令和2年度:5,407件>

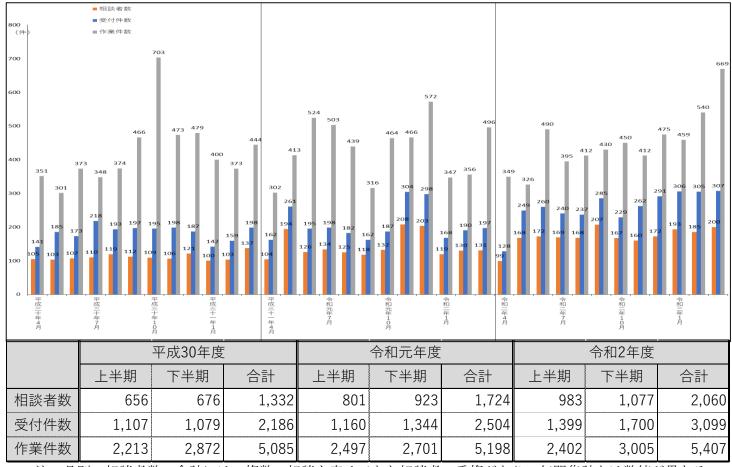
図表 1 違法・有害情報相談センターにおける相談件数の推移 <平成22年度~令和2年度>



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年度令和元年度令和2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30年度 ~ 令和2年度 >



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

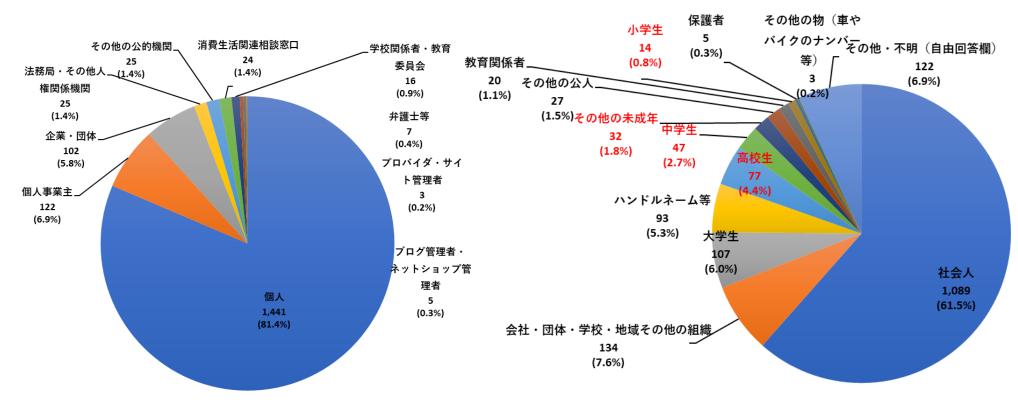
受付件数:相談者から相談を寄せられた件数(WEBフォーム、メール、電話)

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

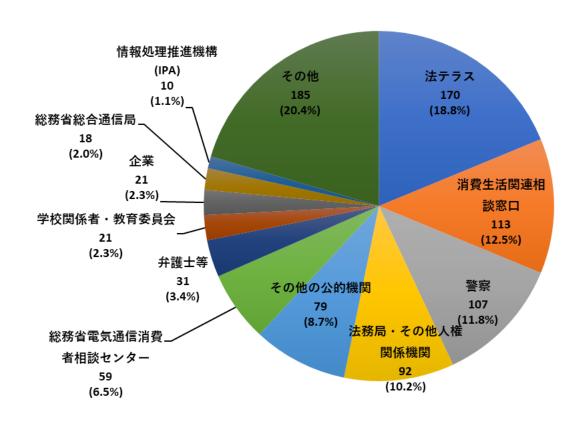
図表 3 相談者の属性(相談者数ベース) (n=1,770) <令和2年度> 図表 4 権利侵害の対象(相談者数ベース) (n=1,770) <令和2年度>



赤字部分=青少年

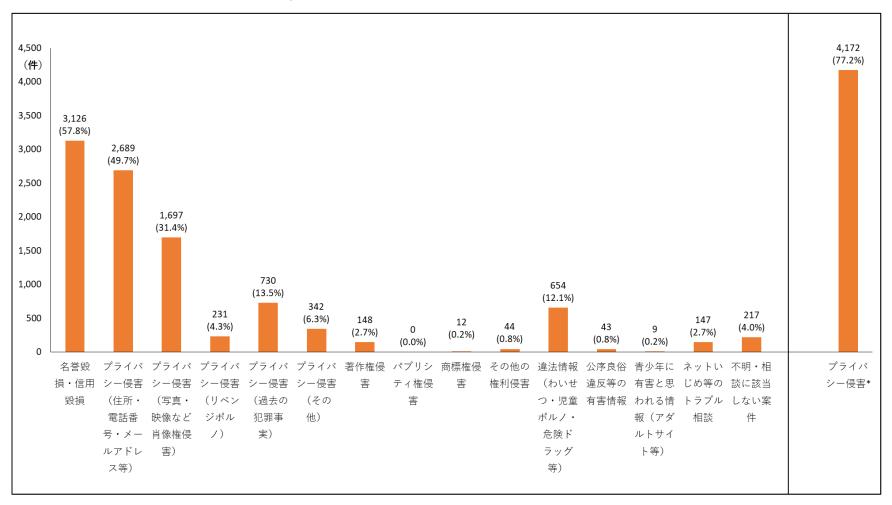
(3)他機関からの紹介

図表 5 他機関からの紹介(相談者数ベース) (n=906件) < 令和2年度>



(4)相談内容の内訳

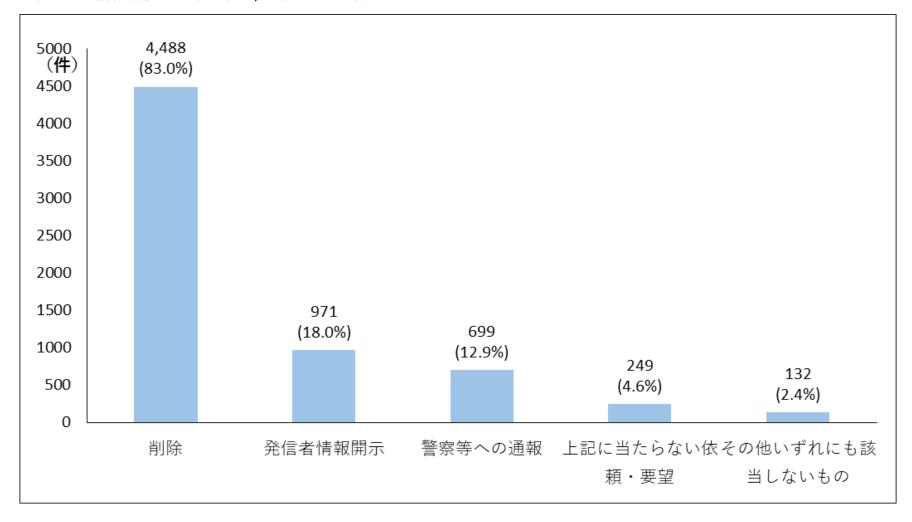
図表 6 相談内容の内訳(作業件数ベース) (n=5,407) < 令和2年度>



^{*}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

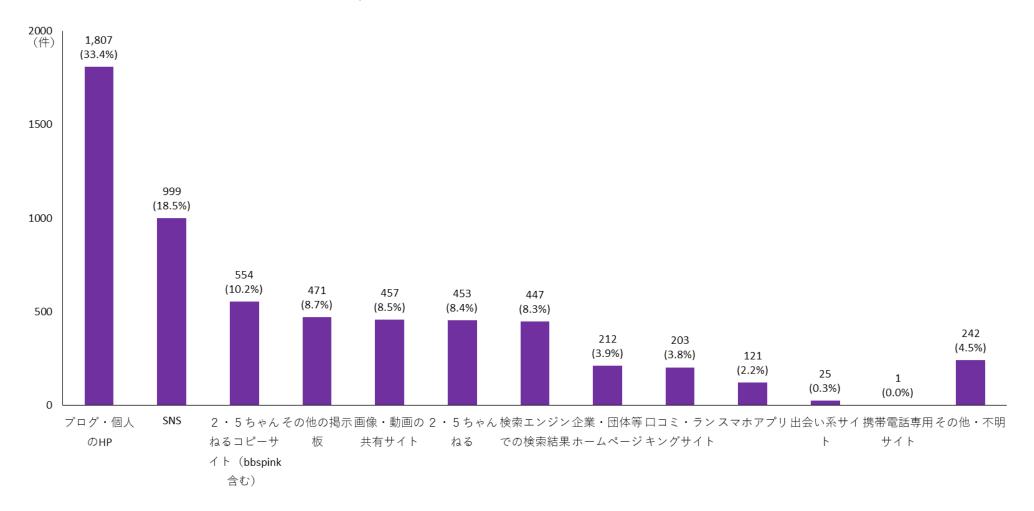
(5)対応手段について

図表 7 対応手段(作業件数ベース) (n=5,407) < 令和2年度>



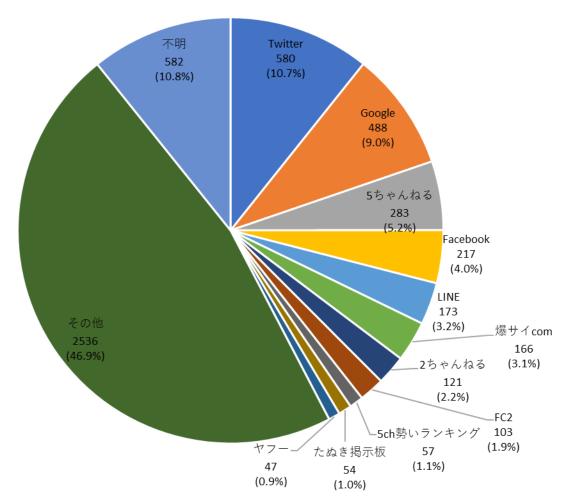
(6)書き込みが行われた場所

図表 8 権利侵害の書き込みが行われた場所 (n=5,407) <令和2年度>



(7)相談(作業)件数の内訳

図表 9 相談(作業)件数の内訳(n=5,407) < 令和2年度>



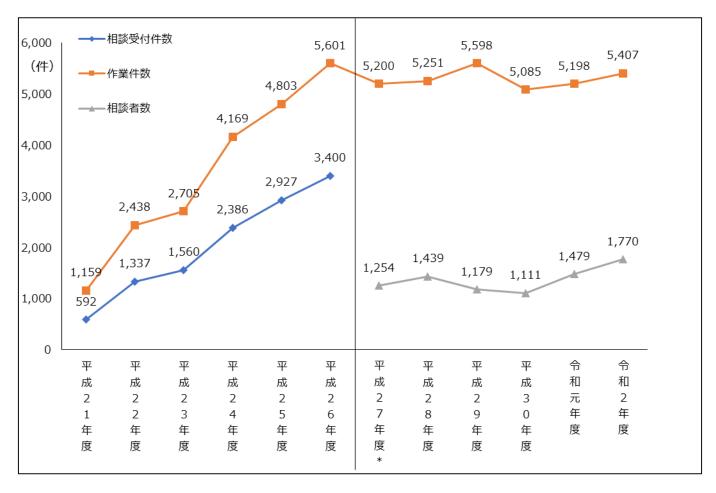
	内訳	相談件数	割合		
	Twitter	580	10.7%		
Google (台	5計)	488			
	検索	224			
	YouTube	134	9.0%		
	マップ	103			
	その他	27			
	5ちゃんねる	283	5.2%		
	Facebook	217			
	Instagram	168	4.0%		
	Facebook	49			
	LINE(全体)	173			
	livedoor blog/News	120	3.2%		
	LINEアプリ内サービス	52			
	爆サイcom	166	3.1%		
	2ちゃんねる	121	2.2%		
	FC2	103	1.9%		
50	ch勢いランキング	57	1.1%		
	たぬき掲示板	54	1.0%		
	ヤフー	47			
	検索	6			
	知恵袋	21	0.00/		
	ファイナンス	3	0.9%		
	オークション	6			
	その他	11			
	その他	2536	46.9%		
	不明	582	10.8%		

- 注1 相談(作業)件数を集計したものであり、個別の相談が権利侵害にあたるか相談センターでは判断していない。
- 注2 作業件数1件ごとの代表的なドメインを入力し集計したものであるため、該当箇所が複数サイトに及ぶ場合などがあり、厳密な統計情報とはならない。
- 注3 独自ドメインを利用しているものがあり、実際のドメインが判明しない場合がある。

(8)データ推移について

①件数

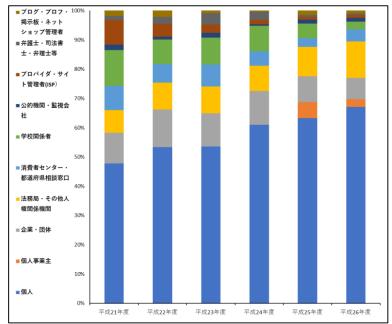
図表 10 件数の推移(平成21年~令和2年度)



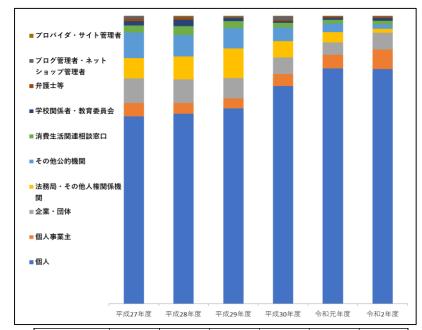
※相談センターでは、平成27年度に集計方法を改訂。平成26年度以前は、相談受付件数、作業件数で集計を 行い、平成27年度以降は相談者数と作業件数で集計を実施。また作業件数については、名称は同一だが、 集計内容が異なる。

②相談属性について

図表 11 属性の推移(平成21年~令和2年度)



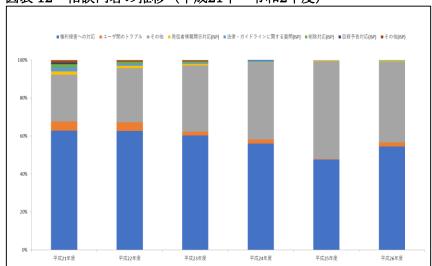
個人	283	713	836	1,455	1,851	2,280
八四	47.8%	53.3%	53.6%	61.0%	63.2%	67.1%
個人事業主					161	90
四八 争未土					5.5%	2.6%
企業・団体	62	173	176	277	258	249
正来 · 凶仲	10.5%	12.9%	11.3%	11.6%	8.8%	7.3%
法務局・その他人権関係	46	122	144	204	294	424
機関	7.8%	9.1%	9.2%	8.5%	10.0%	12.5%
公的機関・監視会社	11	13	26	15	39	46
公的俄民 面代云仁	1.9%	1.0%	1.7%	0.6%	1.3%	1.4%
消費者センター・都道府	49	85	117	118	88	140
県相談窓口	8.3%	6.4%	7.5%	4.9%	3.0%	4.1%
学校関係者	72	112	143	207	144	88
子仪岗派有	12.2%	8.4%	9.2%	8.7%	4.9%	2.6%
弁護士・司法書士・弁理	8	33	62	65	19	20
士等	1.4%	2.5%	4.0%	2.7%	0.6%	0.6%
プロバイダ・サイト管理	50	58	43	36	29	33
者(ISP)	8.4%	4.3%	2.8%	1.5%	1.0%	1.0%
ブログ・プロフ・掲示	11	28	13	9	44	30
板・ネットショップ管理	1.9%	2.1%	0.8%	0.4%	1.5%	0.9%



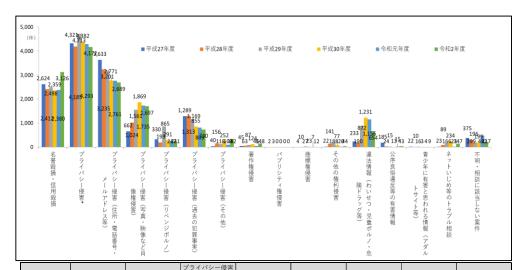
個人	816	949	800	839	1,195	1,441
	65.1%	65.9%	67.9%	75.5%	80.8%	81.4%
個人事業主	58	54	40	47	73	122
四八 争未工	4.6%	3.8%	3.4%	4.2%	4.9%	6.9%
企業・団体	107	117	84	64	69	102
正来 - 四座	8.5%	8.1%	7.1%	5.8%	4.7%	5.8%
法務局・その他人権	88	115	121	63	52	25
関係機関	7.0%	8.0%	10.3%	5.7%	3.5%	1.4%
スの44公64後門	19	33	13	6	11	25
その他公的機関	1.5%	2.3%	1.1%	0.5%	0.7%	1.4%
消費生活関連相談窓	112	107	83	53	51	24
	8.9%	7.4%	7.0%	4.8%	3.4%	1.4%
学校関係者・教育委	30	44	28	18	17	16
員会	2.4%	3.1%	2.4%	1.6%	1.1%	0.9%
弁護士等	14	5	5	14	2	7
并设工寺	1.1%	0.3%	0.4%	1.3%	0.1%	0.4%
ブログ管理者・ネッ	0	4	3	2	2	5
トショップ管理者	0.0%	0.3%	0.3%	0.2%	0.1%	0.3%
プロバイダ・サイト	10	11	2	5	7	3
管理者	0.0%	0.8%	0.2%	0.5%	0.5%	0.2%

③相談内容について

図表 12 相談内容の推移(平成21年~令和2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
惟削反古八の別心	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
ユーリ面のドラブル	4.7%	4.5%	2.0%	2.2%	0.3%	2.1%
その供	147	382	543	970	1508	1450
その他	24.8%	28.6%	34.8%	40.7%	51.5%	42.6%
発信者情報開示対応	10	16	14	4	11	13
(ISP等)	1.7%	1.2%	0.9%	0.2%	0.4%	0.4%
法律・ガイドラインに	12	16	8	18	6	8
関する質問(ISP等)	2.0%	1.2%	0.5%	0.8%	0.2%	0.2%
削除対応(ISP等)	10	13	11	5	0	5
的欧洲心(ISF 寺)	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
口水). 口 /] / (121. 会)	0.7%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
その他(ISP等)	9	11	12	0	0	0
-(の底(13上会)	1.5%	0.8%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%

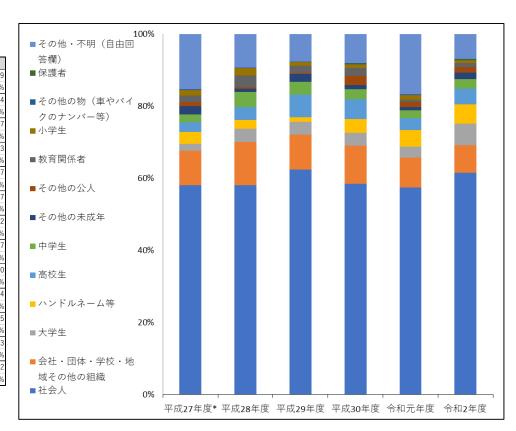


	名誉毀損 •信用毀損	プライバシー 侵害*	ファイハシー侵害 (住所・電話番 号・メールアドレ ス等)	プライバシー侵害 (写真・映像など 肖像権侵害)	プライバシー侵害 (リベンジボル ノ)	プライバシー侵害 (過去の犯罪事 実)	プライバシー侵害 (その他)	著作権侵害
平成27年度	2,624	4,321	3,633	662	330	1,289	40	45
十,以21年及	50.5%	83.1%	69.9%	12.7%	6.3%	24.8%	0.8%	0.9%
平成28年度	2,412	4,185	3,235	1,024	193	1,313	156	63
1 1/4/20-1/2	61.6%	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
十八,234及	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
1 1/2,50 — 1/2	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
11和九千及	45.8%	82.6%	53.1%	33.4%	4.8%	15.6%	2.0%	0.9%
令和2年度	3,126	4,172	2,689	1,697	231	730	342	148
17/412千及	57.8%	77.2%	49.7%	31.4%	4.3%	13.5%	6.3%	2.7%
	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・児童ボルノ・ 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
₩. # 97 / # #		商標権侵害		つ・児童ポルノ・	公序艮俗違反等の	われる情報(アダ	ネットいじめ等の トラブル相談 23	不明・相談に該当 しない案件 375
平成27年度		商標権侵害 4 0.1%	その他の権利侵害	つ・児童ポルノ・ 危険ドラッグ等)	公序艮俗違反等の 有害情報	われる情報(アダ ルトサイト等)	ドラブル作政	しない条件
	権侵害 2	4	その他の権利侵害	つ・児童ボルノ・ 危険ドラッグ等) 233	公序艮俗違反等の 有害情報 185	われる情報(アダ ルトサイト等) 22	23	375
平成27年度	権侵害 2	4 0.1%	その他の権利侵害 22 0.4%	つ・児童ボルノ・ 危険ドラッグ等) 233 4.5%	公序良俗違反等の 有害情報 185 3.6%	われる情報(アダ ルトサイト等) 22 0.4%	23 0.4%	375 7.2%
平成28年度	権侵害 2 0.0% 3	4 0.1% 10	その他の権利侵害 22 0.4% 141	つ・児童ボルノ・ 危険ドラッグ等) 233 4.5% 190	公序良俗違反等の 有害情報 185 3.6% 24	われる情報(アダ ルトサイト等) 22 0.4% 10	アクプル作品 23 0.4% 89	375 7.2% 299
	権侵害 2 0.0% 3	4 0.1% 10 0.2%	その他の権利侵害 22 0.4% 141 2.7%	つ・児童ボルノ・ 危険ドラッグ等) 233 4.5% 190 3.6%	公序良俗違反等の 有害情報 185 3.6% 24 0.5%	われる情報(アダ ルトサイト等) 22 0.4% 10 0.2%	23 0.4% 89 1.7%	375 7.2% 299 5.7%
平成28年度	権侵害 2 0.0% 3 0.1% 0	4 0.1% 10 0.2% 27	その他の権利侵害 22 0.4% 141 2.7% 188	つ・児童ボルノ・ 危険ドラッグ等) 233 4.5% 190 3.6% 872	公序良俗違反等の 有害情報 185 3.6% 24 0.5% 15	われる情報 (アダ ルトサイト等) 22 0.4% 10 0.2%	23 0.4% 89 1.7%	375 7.2% 299 5.7% 196
平成28年度	権侵害 2 0.0% 3 0.1% 0	4 0.1% 10 0.2% 27 0.5%	その他の権利侵害 22 0.4% 141 2.7% 188 3.4%	つ・児童ポルノ・ 危険ドラッグ等) 233 4.5% 190 3.6% 872 15.6%	公序見俗道反等の 有害情報 185 3.6% 24 0.5% 15	われる情報 (アダ ルトサイト等) 22 0.4% 10 0.2%	23 0.4% 89 1.7% 166 3.0%	375 7.2% 299 5.7% 196 3.5%
平成28年度 平成29年度 平成30年度	権侵害 2 0.0% 3 0.1% 0 0.0% 0 0.0%	4 0.1% 10 0.2% 27 0.5% 23	その他の権利侵害 22 0.4% 141 2.7% 188 3.4%	つ・児童ポルノ・ 危険ドラッグ等) 233 4.5% 190 3.6% 872 15.6%	公序見俗道反等の 有害情報 185 3.6% 24 0.5% 15 0.3%	われる情報 (アダ ルトサイト等) 22 0.4% 10 0.2% 16 0.3% 3	23 0.4% 89 1.7% 166 3.0% 234	375 7.2% 299 5.7% 196 3.5%
平成28年度	権侵害 2 0.0% 3 0.1% 0 0.0% 0 0.0%	4 0.1% 10 0.2% 27 0.5% 23 0.5%	その他の権利侵害 22 0.4% 141 2.7% 188 3.4% 77 1.5% 20	つ・児童ポルノ・ 危険ドラッグ等) 233 4.5% 190 3.6% 872 15.6% 1,231 24.2%	公序見俗道反等の 有害情報 185 3.6% 24 0.5% 15 0.3% 13	われる情報 (アダ ルトサイト等) 22 0.4% 10 0.2% 16 0.3% 3	23 0.4% 89 1.7% 166 3.0% 234 4.6%	375 7.2% 299 5.7% 196 3.5% 199 3.9%
平成28年度 平成29年度 平成30年度	権侵害 2 0.0% 3 0.1% 0 0.0% 0 0.0% 0 0.0%	4 0.1% 10 0.2% 27 0.5% 23 0.5%	その他の権利侵害 22 0.4% 141 2.7% 188 3.4% 77 1.5% 20	つ・児童ボルノ 危険ドラッグ等) 233 4.5% 190 3.6% 872 15.6% 1,231 24.2% 1,156	公序良俗道反等の 有害情報 185 3.6% 24 0.5% 15 0.3% 13 0.3%	われる情報(アダ ルトサイト等) 22 0.4% 10 0.2% 16 0.3% 3 0.1%	23 0.4% 89 1.7% 166 3.0% 234 4.6%	375 7.2% 299 5.7% 196 3.5% 199 3.9% 482

④権利侵害の対象について

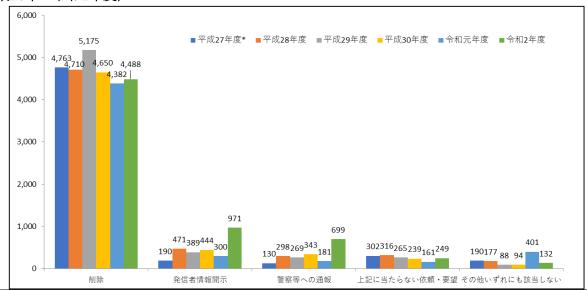
図表 13 権利侵害の対象の推移(平成27年~令和2年度)

	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	令和2年度
—————————————————————————————————————	727	835	736	649	848	1,089
任芸人	58.0%	58.0%	62.4%	58.4%	57.3%	61.5%
会社・団体・学校・地域その他の組織	121	172	113	117	123	134
	9.6%	12.0%	9.6%	10.5%	8.3%	7.6%
1.84	23	53	42	40	46	107
大学生	1.8%	3.7%	3.6%	3.6%	3.1%	6.0%
ハンドルネーム等	42	35	16	43	67	93
ハントルホーム寺	3.3%	2.4%	1.4%	3.9%	4.5%	5.3%
高校生	34	51	73	60	50	77
尚仪生	2.7%	3.5%	6.2%	5.4%	3.4%	4.4%
中学生	27	62	42	32	31	47
T + 工	2.2%	4.3%	3.6%	2.9%	2.1%	2.7%
その他の未成年	28	13	26	13	14	32
その他の未成年	2.2%	0.9%	2.2%	1.2%	0.9%	1.8%
その他の公人	15	4	3	28	21	27
その他の公人	1.2%	0.3%	0.3%	2.5%	1.4%	1.5%
教育関係者	22	49	24	24	8	20
狄月	1.8%	3.4%	2.0%	2.2%	0.5%	1.1%
小学生	19	28	12	11	19	14
小子王	1.5%	1.9%	1.0%	1.0%	1.3%	0.8%
保護者	0	1	1	1	0	5
休護伯	0.0%	0.1%	0.1%	0.1%	0.0%	0.3%
その他の物(車やバイクのナンバー等)	4	2	1	3	4	3
てい他の物(単ヤハイクのナンハー寺)	0.3%	0.1%	0.1%	0.3%	0.3%	0.2%
7.00	192	134	90	90	248	122
不明	15.3%	9.3%	7.6%	8.1%	16.8%	6.9%



⑤対応手段の推移について

図表 14 対応手段の推移(平成27年~令和2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	令和2年度
削除	4,763	4,710	5,175	4,650	4,382	4,488
月川水	91.6%	89.7%	92.4%	91.4%	84.3%	83.0%
発信者情報開示	190	471	389	444	300	971
光后有用拟册外	3.7%	9.0%	6.9%	8.7%	5.8%	18.0%
警察等への通報	130	298	269	343	181	699
言分守への地報	2.5%	5.7%	4.8%	6.7%	3.5%	12.9%
上記に当たらない	302	316	265	239	161	249
依頼・要望	5.8%	6.0%	4.7%	4.7%	3.1%	4.6%
その他いずれにも	190	177	88	94	401	132
該当しないもの	3.7%	3.4%	1.6%	1.8%	7.7%	2.4%