

自治大学校からの情報発信vol.22

コンテンツ

- 自治体行政の視点／自治体 DX を推進する力【前編】
 - －DX 推進のための3つの D(デザイン・データ・デジタル)－
 - 狩野 英司(一般社団法人行政情報システム研究所主席研究員)

- 自治大学校における研修講義の紹介／情報化社会と人権
 - 佐藤 佳弘(株式会社情報文化総合研究所 代表取締役/
武蔵野大学名誉教授)

- マネジメントコース研修生のつぶやき

- 今後の今年度実施研修・セミナーのご案内

令和3年10月

自治大学校

自治体行政の視点

自治体 DX を推進する力【前編】

— DX 推進のための3つのD（デザイン・データ・デジタル） —

一般社団法人行政情報システム研究所主席研究員 狩野 英司

編集者注：本稿は、広く地方公共団体の今後の施策に役立てていただけるようなコンテンツを提供すべく御執筆いただいたものです。

※ 後編は、次回発信の予定です。

1. はじめに～自治体にとってのDX

日本でDX（デジタル・トランスフォーメーション）という言葉が広く知れ渡ったのは、経済産業省が2018年に発表した、いわゆる「DXレポート」による。同レポートでは、日本企業が複雑化・ブラックボックス化した既存の情報システムを放置すれば、深刻な経済損失をもたらすとし、新たなデジタル技術を活用して新たなビジネス・モデルを創出・柔軟に改変することが必要であると提唱、大きな反響を呼んだ。その後、この言葉は様々な分野で用いられるようになり、少し遅れて行政にも及んだ¹。

海外の行政機関では、DXはオンライン化やレガシー（旧式）システム刷新を含めた幅広い意味で用いられるが²、日本では特に、業務をデジタルに置き換えるデジタイゼーション、デジタルを前提に業務プロセスを見直すデジタイゼーションとの対比で、業務・サービスそのものを、デジタル技術を駆使しつつ再設計する意で用いられることが多い。

しかし、DXという概念を最初に提唱したとされる、スイスのウメオ大学のストルターマン教授が2004年に発表した論文³では「デジタル技術が人間の生活のあらゆる面に引き起こす／影響を及ぼす変化」とされている。すなわち、

DXには、組織が主体となる「変革」と、組織が客体となる「変化」の両面があるわけである。自治体のDXは、どちらの意味においても、概ね行政、地域社会、地域産業の3つの側面の変革または変化として捉えられている（図1）。

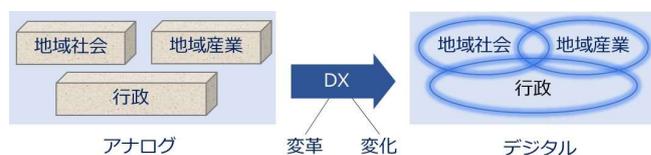


図1：自治体におけるDXの観点（著者作成）

我々の生活はデジタル技術の登場によって大きく変化した。日頃利用しているウェブサイト検索やソーシャルメディア、商品レコメンド、機械翻訳などのサービスは、AI（人工知能）をはじめとする様々なデジタル技術によって支えられており、その恩恵によって我々は、いつでも、どこでも、すぐに、必要とする情報やサービスを得られるようになった。このことは、住民のサービスに対する期待水準を変化させた。かつては15時までに窓口へ並ぶ必要があった銀行は、いまや24時間スマートフォンで取引ができる。

こうした変化から多くの行政機関は取り残されている。自治体は長年にわたり、予算・職員数の制約のなか、着実に住民サービス向上に努めてきた。しかし、漸進的改善では追い付かないほどの変化、いわばゲーム・チェンジが起きている。それがもたらすギャップを人々にはつ

¹ 総務省，自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画，2020 など

² ガートナー社，Gartner Glossary <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/digital-transformation>

³ Erik Stolterman, Anna Croon Fors, Information Technology and the Good Life <https://www8.informatik.umu.se/~acroon/Publikationer%20Anna/Stolterman.pdf>

きりと印象付けたのがコロナ禍への対応だった。それまであまり意識されることのなかった行政の手続きや業務・システムの有り様が、にわか

のみならず、人間以上にきめ細かいサービスの提供や、これまで不可能だった課題の解決すら可能とする、いわば人間の能力の「拡張」をもたらした。例えば、災害、子供への虐待やDV、生活習慣病などの兆候を早期に検知し、対処することも可能となりつつある。

2. ICT とデジタル技術は何が違うのか

では、DX をもたらしたデジタル技術とはそもそも何か。実はデジタル技術という言葉には一定の定義はない。政府の文書でも、用語定義の揺れが確認できる⁴。しかし、デジタル技術の代表格とされるAI、IoT (Internet of Things)、ブロックチェーン、AR (拡張現実) /VR (仮想現実) などの技術を俯瞰すれば、その特徴は明らかであり、「デジタルデータの処理を通じて、新たな付加価値を生み出す技術」に他ならない。

DX は、経済社会のあらゆる領域で進んでいる。したがって、自治体のあらゆる部門がDXによる変化の影響を受ける。逆に言えば、あらゆる部門で、デジタル技術を課題解決に活用できる可能性が広がりつつある。

デジタル技術は、広い意味ではICT (情報通信技術) の一類型に含まれる。ICT は、何らかのデータを入力し、処理し、結果を出力する仕組みであり、デジタル技術もその基本原理は変わらない。しかしそこに付加価値が加わる。例えば、AI であれば予測や分類を、IoT であれば知覚の拡張を、ブロックチェーンであれば記録の真正性の担保を、AR/VR であれば仮想的な体験を、ロボティクスであれば自律的な制御といった価値をもたらす (図2)。これによって、デジタル技術は人間が担っていた役割の「代替」

これまでICTの活用は、基本的には情報システム部門と業務部門のシステム担当者にとっての課題であった。これに対し、デジタル技術の活用はすべての部門の、すべての職員にとっての課題となる。それどころか、いずれ自治体職員にはデジタル技術を活用する道義的義務を問われる場面すら出てくるだろう。例えば、AIで事件や災害を予測できれば救えたはずの命を、AI導入の検討を怠ったがゆえに救えなかった、という指摘もなされ得る。

3. なぜDXにデザイン思考が必要なのか

他方で、デジタル技術を新たな用途に適用することは容易ではない。従来のICTは基本的に業務を効率化したり自動化したりする、いわば

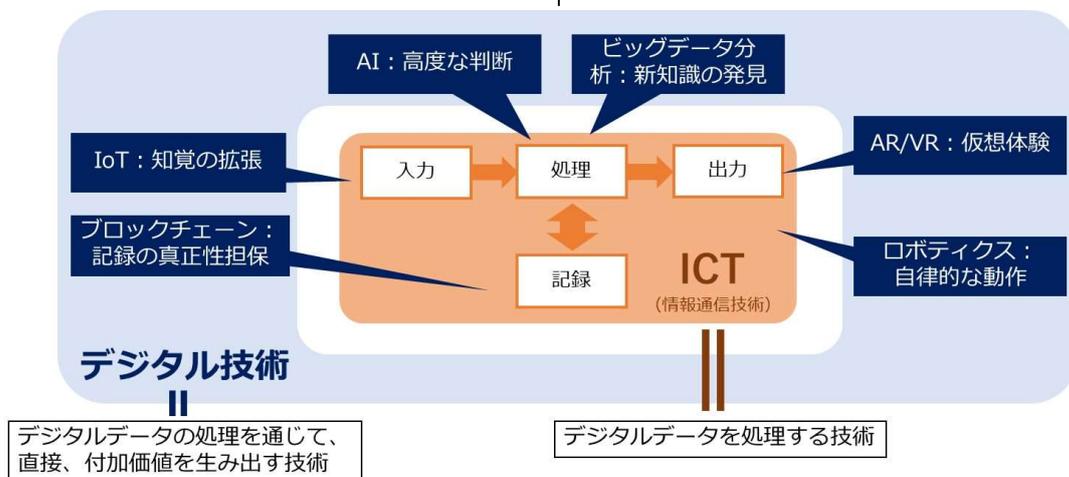


図2: ICT とデジタル技術の違い (著者作成)

⁴ 例えば、デジタル・ガバメント実行計画では、AI はデジタル技術に含まれる一方、デジタル社会の実現

に向けた改革の基本方針では、AI とデジタル技術は別のものとされている。(両文書は同日閣議決定。)

「減らす」ための技術だった。減らすという方向性が与件としてあるがゆえに、とりあえず情報システムを導入すれば、多少出来が悪くてもそれなりに効果を出すことができた。不便や不備があっても、ある程度は工夫でカバーできるし、最終的には人は慣れるからだ。これに対し、デジタル技術には一定の方向性がない。課題設定を見誤るとまったく用をなさない。特に新たなサービスを開発する際は、まず真の課題を特定することが必須となる。

しかし、一見当然に見えるこのことを行えている組織や人は少なく、それは行政も例外ではない。複雑化・多様化しつつある住民の課題を的確に把握するには、利用者の目線に立ち、何を「痛み」として感じているのかを、体験を通じて深く理解しなければならない。

こうした要請に対して、真の課題を特定し、解決策を導出するための方法論がデザイン思考である。国は、2017年に決定した「デジタル・ガバメント推進方針」において、デザイン思考を「サービスを利用する際の利用者の一連の行動に着目し、サービス全体を設計する考え方である」とし、サービス改革の基本に据えた⁵。はじめて「デジタル・ガバメント」という概念を打ち出したこの文書で、「デザイン思考」が同時に登場したのは偶然ではない。

デザイン思考では、行政の意思決定でよく見られるように、サービス提供側が一方的に行っ



写真：デザイン思考による課題探索の風景

た課題設定の妥当性を、有識者へのヒアリングや住民へのアンケートによって裏付けるためのものではなく、そもそもの課題自体を探索するため、行動観察や参与観察（調査対象者と一緒に行動する方式）、カスタマージャーニーマップを用いたワークショップ、プロトタイプによる評価・軌道修正といったアプローチをとる。プライドの高い職員は「今さらワークショップなんて」という反応をしがちだが、思考が柔軟で、洞察力に富む職員は、幹部クラスのベテランであっても、ワークショップを通じて優れた発想を、楽しみながら生み出していく。デザイン思考はワークショップなどを通じた利用者体験（User Experience）なくして理解は困難である。

4. なぜDXにとってデータが重要なのか

課題が特定でき、解決の方向性を見出せたとしても、適切なデータがなければデジタル技術は意味をなさない。AIはデータから事象の特徴や傾向を導出する技術であるし、IoTの価値は現実世界の情報とデジタルデータを相互に変換し合うことにある。しかし、デジタル技術が必要とするデータがすぐに使える状態で用意されていることはまずない。データが活用可能であるためには、データ項目の種類や対象範囲、データ量が十分であるとともに、データの形式や入力方法が部門間、職員間で一貫していなければならない。さらに、個人情報保護、機密性、ライセンス、情報システムの機能等の制約で利用できないことも多い。結局、データはどこかに眠っている宝ではなく、「作り出す」ものなのである。データを利活用可能な状態に維持し、継続的に改善していく活動をデータマネジメントという。この活動がデジタル技術活用の前提となる。データは日々の業務を通して生成・蓄積される。利活用を意識し、それに耐え得るデータを得るためには、職員一人ひとりの意識付

⁵ 国では「サービスデザイン思考」と表現している。

けと行動も重要となる。

データは、不確実な時代に、組織が的確な判断を行うための拠り所となる。現状を的確に把握するためにはバイアスを極力排して事実を理解し、意思決定に役立てることが不可欠になる。EBPM（エビデンス・ベースト・ポリシー・メイキング）の本旨も、主張の裏付けではなく、意思決定の妥当性を高めることにある⁶。

5. 3つのD

変革としてのDXを推進するにあたっては、デジタル技術の活用に関する知識とスキルが求められる。そして、デジタル技術は、デザイン思考による課題の特定、質・量を備えたデータの整備を経て、はじめて威力を発揮する。英国政府部内で政策立案の支援を担ってきた組織であるポリシー・ラボは、政策形成においては、デザイン・データ・デジタルの「3つのD」を重ね合わせることを重要であると提唱した⁷

（図3）。この考え方は、わが国の自治体関係者の間でも受け入れられつつある。筆者も5年前にこの考え方に触れて以降、デジタル・ガバメントに関する活動の機軸とし続けている。

3つのDはいずれも従来の自治体職員の仕事にはなかったものである。いまだ体系だった教育訓練のしくみも整備されておらず、一部の

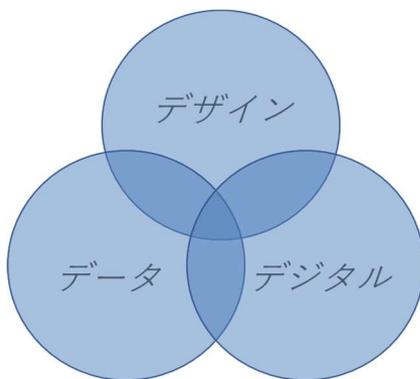


図3：政策立案における3つのD（Policy Lab）

（出典）英国 Policy Lab ウェブサイトの図表をもとに筆者作成

自治体で部分的な取組みが始まったばかりである。しかし今この瞬間も、経済社会の変化は進行しており、自治体の既存の業務・サービスとの矛盾は拡大している。自治体には、3つのDの観点から、従来にない発想で業務・サービスの改革を進めることが求められる。

6. おわりに

冒頭に述べたように、行政におけるDXは、オンライン化やレガシーシステム刷新といった、従来から取り組まれてきたICT化の施策を指す語としても用いられている。総務省の「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（2020年）で掲げられている施策も、基本的にはこうした手堅い取組みが中心である。

現状、自治体の多くは紙文化の中に取り残されており、デジタル技術以前に、従来型のICTの活用も進んでいない。その意味では、変革としてのDXは、一足飛びに最先端のデジタル技術の活用を目指すだけでなく、目先のICTの活用からデジタル技術の活用までを含めた連続的な取組みであると捉えていくことが重要である。

DXをどこまで実践できるかは、それを担う人材如何にかかっている。後編では、自治体DXを推進する人材にはどのような能力・スキルが求められ、それをいかに獲得すべきかを論じる。

著者略歴

一般社団法人行政情報システム研究所主席研究員
狩野 英司（かのう えいじ）

中央官庁、大手シンクタンク、大手メーカーを経て現職。行政のデジタル化に関する調査研究、業務改革、システム構築に、ユーザー/コンサルタントの両方の立場で携わる。

近年は、「月刊J-LIS」連載ほか専門誌への寄稿、自治体・団体等への講演・講義、委員会委員、アドバイザー、メディア取材対応等の活動も広く展開。

著書に「自治体職員のための入門デジタル技術活用法」（単著、ぎょうせい、2020）

筑波大学大学院非常勤講師。同院ビジネス科学研究科修了、修士（経営学）、博士（システムズ・マネジメント）。

⁶ 青柳恵太郎、EBPMが継承すべきEBMの思考法、行政&情報システム2018年10月号

⁷ Policy Lab, Data and design, <https://openpolicy.blog.gov.uk/2016/12/08/data-and-design/>, 2016

情報化社会と人権

株式会社情報文化総合研究所 代表取締役/
武蔵野大学名誉教授 佐藤 佳弘

編集者注：本稿は、自治大学校で令和3年6月15日（火）に行われた第1部課程第136期における研修講義の内容を整理したものです。

はじめに

インターネットは子どもから大人まで誰もが使う道具になった。この利用者の拡大に伴って、ネット上でのトラブルや事件、犯罪も多く発生するようになってきている。本稿のテーマである人権侵害も、その中のひとつである。

1. ネット社会の現状

(1) 平成元年の社会

2019年5月に元号が「平成」から「令和」に変わった。平成は1989年1月から使用された元号である。平成元年（1989年）は、昭和の歌姫と称された美空ひばりさんが亡くなった年である。この年に漫画家の手塚治虫さんも亡くなっている。海外では、ベルリンの壁が崩壊し、中国では天安門事件が勃発した。

当時はこのようなニュースをスマホやインターネットで知った人はいない。平成元年は、スマホもインターネットもない社会だったのである。インターネットが社会に普及するのは、それから7年後の平成7年（1995年）からである。この年の新語・流行語大賞トップテンに「インターネット」という用語がエントリーされた。

(2) インターネットの普及

インターネットは、社会に普及を始めてから歴史が浅い技術でありサービスである。この20数年の間、インターネットは社会の各分野に普及しながら利便性をもたらしてきた。そして、

同時に多くの問題も引き起こしてきている。すなわち、インターネットの光と影である。本稿では人権侵害がテーマであることから、影の側面に着目して議論を進める。

(3) ネットがもたらした問題

インターネットは様々な問題を引き起こしてきた。それらは、ネット上の人権侵害、ネット上への個人情報の流出、ネット上にある著作物を無断で流用する著作権侵害、ワンクリック詐欺に代表される詐欺、アダルトサイトなどの有害・違法サイト、迷惑メール、コンピュータ・ウイルス、出会い系サイト、不正アクセス、スマホ中毒、依存症などがある。他にも、リベンジポルノ、なりすましメール、サクラサイト商法など数え上げれば、すでに50を超える問題が引き起こされている。

(4) 警察に寄せられる相談件数

インターネットは多くの問題を引き起こしている。そのため、多くの人が被害を受けている。被害を受けた人は警察に相談を寄せている。全国の警察に寄せられるネットトラブルの相談件数は、年間12万件を超えている。それらの相談の内訳で最も多い相談は詐欺悪徳商法である。2番目は迷惑メール、3番目は不正アクセス、そしてネット上での誹謗中傷に関する相談件数は、毎年1万件を超えている。

年間1万件という数字は、警察に相談した人の数である。警察に相談せず、友人や家族に相談した人、また、ネット上で誹謗中傷を受けながら誰にも相談せずに我慢している人がいることを考えれば、年間1万件という数字は、まさ

に氷山の一角であり、もっともっとはるかに多くの人がネット上の誹謗中傷の被害を受けているだろうということを容易に想像できる。

2. ネット上での人権侵害

ネット上での人権侵害には様々な形がある。それらを分類すると9つに分けることができる。

(1) 名誉毀損 (2) 侮辱 (3) 信用毀損 (4) 脅迫 (5) さらし (6) ネットいじめ (7) 児童ポルノ (8) セクハラ (9) 差別、の9分類である。これらの中から、自治体職員として知っておくべき名誉毀損と差別の2つの分野を取り上げる。

2.1 名誉毀損

(1) SNSでの名誉毀損

ネット上では誹謗中傷のトラブルが多く発生している。2020年5月に女子プロレスラーの木村花さんが多くの中傷投稿を受けて自殺した。中傷投稿のことをアンチコメントともいう。木村花さんはインスタグラムに「まじで早く消えてくれよ」などのアンチコメントを毎日多く書き込まれ、自ら命を絶った。警視庁によると、亡くなる前の2020年3月～5月に200アカウントから約300件の中傷コメントが書き込まれている。

2019年9月に山梨のキャンプ場で小1の女児が行方不明になった。娘を懸命に捜索する母親の姿がテレビで放映されると、ネット上に母親に対するバッシングや中傷コメントが多く投稿された。「悲劇のヒロイン気取ってんじゃねえよ」「子どもがいなくなっているのに髪切りに行ってるんですか？ 信じられない」。

事情も知らない赤の他人が匿名で人を中傷するのである。時には中傷投稿は被害者を死に迫りやることもある。多くの人たちがSNSを使うようになり、無責任な中傷投稿が被害者を作っているのである。

被害者が削除や損害賠償を求めて提訴しよう

とすると、大きな壁が立ち上がる。それは、加害者の特定である。匿名の発信者を特定しようとする、手続きと費用、時間が必要であり、被害者には精神的な苦痛も伴う。

(2) 無関係でも中傷被害

まったく無関係の一般の人が標的となり、中傷被害を受ける事例も発生している。根も葉もないデマによって無関係の人がネット上で中傷されるのである。

2019年8月に常磐道あおり運転殴打事件が起きた。あおり運転の後、車を停車させてドライバーに暴行した事件である。同乗していた女性がガラケーで暴行の様子を撮影した。その事件をマスコミが報じると、「ガラケー女は誰だ」としてネット上の魔女狩りが始まった。

その結果、まったく無関係の一般女性がガラケー女とされ、実名や写真がネット上にさらされた。この女性はインスタグラムに自撮り写真を掲載していたところ、ガラケー女に仕立てられてしまったのである。

女性のもとにはデマが流れた当日だけで、迷惑電話280件、誹謗中傷メッセージ1,000件が寄せられ、1週間でSNSに10万件が投稿されている。その後、この女性は弁護士の支援を受けながら、約200件の中傷投稿について発信者情報開示の手続きを進めている。

2017年6月の東名あおり運転事件でもデマ被害が発生している。あおり運転の後、高速道路上で停車させて死亡事故を引き起こした事件である。ネット上では容疑者が住む隣の市にあった会社が勤務先だとするデマが流された。そして、その会社の社長が容疑者の父とされた。この会社には1日100件の迷惑電話がかかるようになり、休業を余儀なくされている。

常磐道あおり運転殴打事件でも、東名あおり運転事件でも、デマを拡散させる行為は犯罪となる。どちらの事件でも裁判所はデマの拡散行為を名誉毀損と認定している。

2.2 差別

(1) 差別・偏見を受ける人たち

差別・偏見の被害を受けているのは、一部の限られた分野の人だけではない。もちろん、同和問題という部落差別は存在している。また、外国人、特に在日の中国籍の人や韓国籍・朝鮮籍の人はヘイトスピーチという差別被害を受けている。障害のある人、生活困窮者。人口の半数を占める女性も、結婚しているだのいないだの、子どもがいるだのいないだので、いわれのない言葉をネット上で投げつけられている。病気の人。2020年2月からは新型コロナウイルス感染症にまつわる差別が起きている。

性的マイノリティ。レズビアン、ゲイなどの頭文字をとってLGBTとも呼ばれている。LGBTの人は見かけ上わかりにくいかも知れないが、どのくらいの割合の人がLGBTだと想像しているだろうか。6万人を対象とした調査によると、11人に1人がLGBTであることがわかっている。もしも、学校で40人クラスを受け持ったならば、その中の3人もしくは4人の児童生徒はLGBTの可能性があると認識して教育にあたらなければならないとなっている。

他にも、性同一性障害、少数民族、犯罪被害者、子どもや高齢者、婚外子など。

こうして見ると、一部の限られた分野の人だけではなく、多くの人が差別・偏見の被害者になっていることがわかる。

(2) 部落差別

部落差別は特定の地域の出身であることや、そこに住んでいることを理由に差別される日本固有の人権問題である。これまで結婚差別、就職差別、土地差別などが行われてきた。

起源については諸説ある。かつて日本では、死・出産・自然災害など非日常的なものは「穢れたもの」と考えられた。その穢れを払ったり清めたりする役割を担った職人がいた。葬送、

牛馬の処理、行刑、造園、清掃などをする人たちで、「キヨメ」と呼ばれた。やがてこれらの人を「穢れた者」として敬遠するようになり、江戸時代には武士・百姓・町人などとは「別の民衆」として、地域社会から排除されたとされる。

(3) 部落地名総鑑事件

同和問題を象徴している事件のひとつに部落地名総鑑事件がある。部落地名総鑑は、政府の外郭団体（財団法人中央融和事業協会）が1936年に刊行した「全国部落調査」をもとに作られた。全国5,300か所の被差別部落の名前・所在住所が一覧となった差別図書で、企業や個人に売り付けられ、就職や結婚での差別に使われた。

部落地名総鑑の存在は、1975年12月に発覚し、これまでに9種類の部落地名総鑑が発見されている。発見され次第、解放同盟の立会いの下で焼却処分されてきた。

焼却処分によって紙媒体の部落地名総鑑はなくなったのかも知れない。しかし、ネット時代になり、この事件が再燃している。

(4) ネット上での部落差別

本来は私たちの生活や仕事を支援すべきインターネットの便利な機能が差別に悪用されている。便利な機能とは、インターネット掲示板、質問サイト、Googleマップ、フリーマーケット、動画共有サイトなどである。

インターネット掲示板では被差別部落の地名リスト作りが呼びかけられて、住所一覧が作られている。また、質問サイトは部落地名を尋ねることに使われている。地図情報に部落位置が示されたことがある。これらは部落差別を助長する事象である。

部落地名総鑑の原典とされる全国部落調査が、2016年3月にネットに掲載された。これに対して、同年4月18日に横浜地裁相模原支部が「削除」の仮処分決定を行っている。しかし、掲載元は横浜地裁の決定に従わずに、数か月以上の

間、ネット上に放置していた。いったんネットに掲載したならば、データの複製は容易である。すでに、大阪府版部落地名総鑑、滋賀県版部落地名総鑑などがネット上に公開され、差別を助長している。

メルカリやヤフーオークションなどのフリーマーケットアプリケーションやオークションサイトも悪用された。メルカリに全国部落調査が出品され、佐賀県からの指摘により2週間後に削除されたものの、すでに3冊が落札された後だった。

全国部落調査の出品・落札については衆議院でも問題になり、「悪用される可能性があるので、回収する必要がある」として、政府の見解を尋ねる質問書が令和元年（2019年）10月8日に立憲民主党の議員から提出されている。これに対して、安倍総理（当時）は、「個別具体的な事案に関する事柄であるため」答えないと回答している（内閣衆質二〇〇第一八号 令和元年十月十八日）。「答えない」ということが、ネット上での「全国部落調査」売買に対する政府の公式見解である。

動画共有サイトである YouTube では、同和地区を動画で紹介するチャンネルが開設されており、20万回以上も再生された動画もある。

（5）コロナ差別

2020年2月から感染が始まった新型コロナウイルス感染症にまつわる差別事象も発生している。深刻な被害となるのは飲食店の風評被害である。「会社の社長が感染した」「店の家族が感染した」という根も葉もない虚偽のデマが流されて、売り上げに大きな被害が出た例がある。

自治体が感染者の発生を公表すると、さっそく「コロナ狩り」が始まる。個人情報の暴きである。その結果、氏名や勤務先、家族までがさらされ、日常生活にまで影響が及んでいる。

「クリーニング店で断られた」「身内の葬儀への参列を断られた」「病院で異常なしと診断され

たのに、出勤停止を命じられた」など、新型コロナウイルス感染症にまつわる差別は多く報告されている。

3. 安心・安全のネット社会へ

3.1 ネット時代の法制度

（1）悪質書き込みの違法性

ネット上には様々な悪質書き込みがある。それらの違法性は一律ではない。およそ3つのレベルに分けられる。それは、A) 社会的に許されない悪質書き込みでありながら違法とされていない書き込み、B) 被害者は違法だと主張できるものの直ちに対処できない書き込み、C) 違法行為として直ちに対処される書き込み、である。

A) に該当する書き込みは、プライバシー侵害、個人情報無断掲載、肖像権侵害、差別書き込み（障害者差別、ヘイトスピーチ、部落差別）である。これらの行為を違法とする根拠の法が日本には存在しない。

B) に該当する書き込みは、名誉毀損、侮辱、脅迫、信用毀損、著作権侵害である。これらの行為を違法とする根拠の法はある。刑法や著作権法である。しかしながら、被害者が違法であると主張しても、当事者間では決着が付かない。違法か否かを判断するのは当事者ではなく、裁判所だからである。裁判手続きを経て、違法か否かの判断が下され、その結果として処罰されるのである。

C) に該当する書き込みは、いわゆるポルノ画像である。児童ポルノ禁止法やリベンジポルノ被害防止法、刑法（わいせつ物頒布罪）で処罰される。また、爆破予告はウソや冗談であっても、直ちに警察が捜査することになる。業務妨害罪となるからである。児童誘引、いわゆる援助交際を求める書き込みは、援助交際の行為に至らなくとも、出会い系サイト規正法違反で逮捕の対象となる。

(2) 差別解消三法（人権三法）

2016年に差別解消のための法律が相次いで施行された。差別解消三法とも人権三法とも称されている。

- ・障害者差別解消法（2016年4月1日施行）
- ・ヘイトスピーチ解消法（2016年6月3日施行）
- ・部落差別解消推進法（2016年12月16日施行）

これらの3つの法律は、ともにネット上での差別書き込みを禁止していない。制限もしていない。罰則規定もない。従って、ネット上に障害者差別を書き込む行為、ヘイトスピーチを書き込む行為、部落差別をする行為は違法となっておらず、法的には事実上「やってもよい」状態になっている。

(3) サイトの常時監視義務

違法とする根拠の法がないため、サービス事業者は、利用者の投稿をむやみに削除できない状況にある。しかし、通常はサービスを提供している企業には、お客様に健全なサービスを提供する義務がある。欠陥品を販売してはならないし、不当なサービスを提供してはならない。それは企業の社会的責任（CSR:Corporate Social Responsibility）である。

店舗であれば店内のお客様が怪我をしないように安全管理義務がある。公園であれば利用者が怪我をしないように安全管理義務がある。ネットの書き込みの場も、削除ができないまでも、お客様が被害にあうような悪質な書き込みに対して不適切な表現が含まれていることを表示したり、投稿者に対して警告したりすることは、技術的に可能である。

しかしながら、サイト管理者には書き込みを常時監視することは義務付けられていない。プロバイダ責任制限法を運用するためのガイドラインがある。このガイドラインは法務省と関係団体が一緒に作成したもので、法務省自身も削

除要請をする際に拠り所としている。そのガイドラインに「プロバイダ、サイト管理者、掲示板管理者に監視義務はない。」と明記されている。そのような文脈になっているとか、行間を読めばそう解釈できるというレベルではない。明記されているのである。

従って、サービス事業者は胸を張って監視しなくてよいことになっている（自主的に監視してサービスの健全性の維持に努めている事業者は存在している）。

現在のインターネットは、「法規制なし、削除義務なし、監視義務なし」の書きたい放題、書かせたい放題の状態のほぼほぼ無法状態で運営されているのである。このようなインターネットを私たちは毎日、仕事や生活で利用している。この現状をネットの利用者全員に知ってもらいたいものである。

3.2 悪質書き込みへの対処

(1) プロバイダ責任制限法

インターネットによる被害者が多く発生するようになり、2002年5月にプロバイダ責任制限法が施行された。この法律は自治体や人権センターが発行しているパンフレットや冊子に必ず記載されている。そこには「書き込み記事削除や発信者の情報開示を求めることができます」と紹介されている。これを読んだ被害者は、削除や開示ができると理解するだろう。

プロバイダ責任制限法は、2つのことを可能にした。それは、「掲載内容の削除」と「発信者の身元情報の開示」である。

「掲載内容の削除」については、第3条で「権利侵害があれば、削除してもプロバイダは損害賠償責任を負わない。」とした。削除を求める依頼書の様式も整備された。誰でも無料で入手できる。しかしながら、この法に基づき依頼書を提出しても、サービス事業者は任意では削除しない。なぜかと言うと、第3条には「権利侵害があれば」という要件があるからである。権利

侵害があったかどうかは当事者間で主張し合っても決着は付かない。それは裁判所が判定するものである。裁判所が行うような判断を、いち民間企業であるサービス事業者が行うことは困難である。従って、サービス事業者は任意では削除しないのである。

また、「発信者の身元情報の開示」については、第4条で「権利を侵害された者は、プロバイダに発信者情報の開示を請求できる。」と規定している。開示を求める請求書も整備された。誰でも無料で入手できる。しかしながら、この法に基づき請求書を提出しても、サービス事業者は任意では開示しない。なぜかと言うと、第3条と同じく権利侵害が要件となっているからである。

削除も開示も義務化されていない。そのうえ、裁判所が行うような判断が求められる。当然のことながら、サービス事業者は、削除も開示も任意では行うことができない。

(2) 書き込み削除の難しさ

悪質書き込みの被害者は、一刻も早く書き込みを削除してもらいたいと望むだろう。それは、当然の要望である。ネット上にある限り、時間の経過とともに多くの人たちに閲覧されるからである。しかしながら、ネット上の書き込み削除は、壁に貼られた中傷ビラを剥がすようには簡単にできない。その原因は、ネットのいくつかの特質が関係している。

第1に関係者が複数存在するということである。もちろん、発信者本人がいる。書き込んだ先がある。掲示板やブログであった場合は、掲示板やブログの管理人がいる。ネット利用者は誰でも掲示板やブログを持つことができるので、一般のネット利用者が管理人であることも多い。ソーシャルメディアでの投稿であれば、Twitter、Instagram、facebook などの運営会社がある。また、発信者が書き込む際にはインターネットに接続する。発信者が契約しているインターネ

ット接続事業者、いわゆるプロバイダがある。少なくともこれらの会社や個人が関係している。さらに転載や拡散されていれば、転載先や拡散先のサイトがあり、その運営事業者がいる。これらが拡散した数だけネズミ算的に増えているのである。

日本にソーシャルメディア各社の日本法人はあるものの、それらは営業拠点にすぎない。削除の手続きは米国の本社に対して英文で行う必要がある。大手 SNS の削除率は非常に低い。およそ1%である。

法務省の人権擁護機関（法務局）に被害を申告して相談すると、法務局がプロバイダに削除要請をすることもある。しかし、法務局からの削除要請には強制力がないため、削除される保証はなく、事業者側の任意の措置となる。

(3) 削除の仕組み整備

現行の法制度では被害者を救済できない。救済できるのであれば、木村花さんのような被害者は出なかったはずである。被害者救済のためには削除の仕組みを整備することが必要である。

自治体にできることは、総務省や法務省に法整備を働きかけることである。現状のプロバイダ責任制限法では、第3条も第4条も権利侵害の明白性が要件となっているために、現実には削除も開示もできず、被害者を救済できない。免責規定の緩和が必要である。また、権利侵害という要件を障害者差別、ヘイトスピーチ、部落差別まで拡大しなければ実効性はないだろう。

そして、削除猶予期間の短縮である。発信者に照会してから7日間という猶予期間を、2日程度に短縮すべきである。すでにドイツでは、ネットワーク執行法が24時間以内に削除することを求めている。

自治体からの働きかけには事例がある。三重県は平成30年9月5日に総務省に対して要望書を提出している。「インターネット上の人権侵害等への対策強化について（要望）」として、プ

ロバイダ責任制限法の免責規定の緩和を求めている。

自治体にできるもう一つのことは、権利侵害を審査する外部機関（有識者会議、審査会）を設置することである。これは権利侵害を認定する第三者機関である。いち民間企業であるサービス事業者には、権利侵害の判定ができない。第三者機関によって「権利侵害の明白性」が認定されれば、サービス事業者は裁判所の判定を待つことなく削除に取り組めるようになる。

自治体が条例を作っても、モニタリングしても、ネット人権侵害は解決しない。被害者の救済は、まず削除なのである。

著者略歴

株式会社情報文化総合研究所代表取締役/
武蔵野大学名誉教授
佐藤 佳弘（さとう よしひろ）

東北大学を卒業後、富士通（株）に入社。その後、東京都立高等学校教諭、（株）NTT データを経て、現職。

ほかに、西東京市 情報政策専門員、東京都人権施策に関する専門家会議 委員、愛知の人権施策に関する有識者会議 委員、埼玉県 人権施策推進懇話会 委員、東久留米市 個人情報保護審査会 会長、東村山市 情報公開運営審議会 会長、東久留米市 情報公開審査会 委員、東村山市 個人情報保護運営審議会 委員、京都府・市町村インターネットによる人権侵害対策研究会 アドバイザー、オール京都で子どもを守るインターネット利用対策協議会 アドバイザー、西東京市 社会福祉協議会 情報対策専門員、NPO 法人 市民と電子自治体ネットワーク 理事、大阪経済法科大学 アジア太平洋研究センター 客員研究員。（すべて現職）。

マネジメントコース研修生のつばやき

編集者注：このコンテンツは、マネジメントコース(※)の研修生が持ち回りで担当し、それぞれの所感等を述べたものです。

※ 自治大学校における一年間の研修であり、研修期間中の概ね半分は自治大学校における実務に参画し、もう半分は通常の研修(第1部課程等)を履修することにより、実践的に高度の政策形成能力及び行政管理能力の向上を図るもの。

自治大の素晴らしい就労環境にすっかり慣れてしまい、地元に戻る日を思うと今から言葉に尽くし難い気持ちになる今日この頃です。皆様いかがお過ごしでしょうか。

我々のような転勤の少ない「地方公務員」にとって、都道府県・市町村・地域の垣根を越えて職員同“志”で交流を持てる場は、大変貴重です。未だコロナ渦の厳しい情勢ではありますが、オンラインでは得られない経験を数多くの方からしていただきたいと感じますし、そのお手伝いに邁進する毎日です。

◆図書室のご紹介◆

「陸王」、「神様のカルテ」
「プリンセス・トヨトミ」
…と、目を引かれる書籍が展開されているのは、図書室の「地域小説」のコーナーです。

自治大2階の図書室は
研修に関わる参考図書
だけでなく、地方自治、
労務管理・法律・DX…

といった「日頃気になっているけれど学び直す機会がない」という方に嬉しい配架となっているのではないのでしょうか。



室内には無人貸出機や、自習に使える閲覧スペース、コピー機等が用意されています。また、研修生からのアンケートでは「司書の方が一緒に本を探していただけて助かった」「よい本が見つかった」という声が多く聞かれました。



他にも「地方自治」「地方行政」といった雑誌や白書、歴代の研修生が作成した「政策立案演習報告書」、各社発行の新聞も閲覧することが出来ます。

自治大にお越しの際は図書室の活用もオススメです。

(M. O)

今後の今年度実施研修・セミナーのご案内

自治大学校では、今後、下記の研修・セミナーの実施を予定しております。皆様のご参加をお待ちしております。

| 研修・セミナー名 | 概要 | 対象者 | 研修期間 | 申込受付期間 |
|-----------------------------|---|--|---------------------------|---------------------------------|
| 第2部課程 (第195期) | 地方公共団体の幹部候補生が、行政課題の解決に向けた施策を企画、立案する上で必要な政策形成能力等の養成に主眼を置いた演習主体の研修 | 市区町村（指定都市・中核市除く）及び市区町村を構成団体とする一部事務組合等の職員 | 令和4年 1月18日～ 3月10日 | 令和3年 10月18日～ 10月29日 |
| 人材育成担当部 局幹部セミナー (第3期) | 地方公務員の人材育成を担う立場にある幹部・中堅職員に対し、人材育成の考え方や課題等についての認識の共有を図り、関連する情報提供を目的としたセミナー | 都道府県、市町村及び一部事務組合等において人材育成・研修を担当している職員 | 令和3年 11月17日～ 11月19日 | 令和3年 9月17日～ <u>10月15日</u> |

当初期限（10/8）から
1週間延長しました！