

# 政策パッケージの進捗状況について

---

2022年2月21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策を促進し、取組の状況把握や評価方法の検討を実施【PF研等の場を通じ継続的に実施】
- 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【継続的に実施中】

## 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、法改正を実施【2021年4月成立】
- ③開示対象となるログイン時情報を明確化するため、法改正を実施【2021年4月成立】
- 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【2021年4月ガイドライン公表】

## 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【2021年度から実施中】
- 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】

# インターネットトラブル事例集

- 子育てや教育の現場での保護者や教職員の活用資するため、インターネットに係るトラブル事例の予防治法等をまとめた「インターネットトラブル事例集」を2009年度より毎年更新・作成し公表。
- 2020年版の追補版から、「SNS等での誹謗中傷による慰謝料請求」を追加。

## インターネットトラブル事例集(2021年版)

2021年版では、SNS等での誹謗中傷に関するトラブル事例に加え、誹謗中傷を受けた場合に相談できる窓口のフローチャートを掲載。

The collage displays several pages from the 'Internet Trouble Case Collection (2021 Edition)'. On the left is the cover page, which features the title 'インターネットトラブル事例集 (2021年版)' and a QR code for downloading the full document. The middle section shows a table of contents with various categories like '日常生活のテーマ' and 'SNS等での誹謗中傷'. The right section features a detailed page titled '19 SNS等での誹謗中傷による慰謝料請求' (Compensation claims for harassment on SNS), which includes illustrations of people and text explaining legal aspects. To the right of this is a flowchart titled 'インターネット上の誹謗中傷に関する窓口のご案内' (Information on reporting harassment on SNS), which provides a step-by-step guide on how to report such incidents to various authorities.

## インターネットトラブル事例集の活用方法

学校の授業、教職員研修、保護者会、相談窓口での相談対応、住民への啓発(広報誌掲載)等、様々な方法で活用可能。総務省のホームページからダウンロード可能。

総務省 トラブル事例集

検索

「上手にネットと付き合いおう! ~安心・安全なインターネット利用ガイド~」

[https://www.soumu.go.jp/use\\_the\\_internet\\_wisely/trouble/](https://www.soumu.go.jp/use_the_internet_wisely/trouble/)

◆テーマ8◆ ネットを介したコミュニケーションで気をつけたいこと

19 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



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。

発信者が特定され高額な慰謝料請求へ



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)を起こされてしまった。

考えてみよう!



学べる! 動画19



併せて見たい事例動画 SNSの誹謗中傷 ~あなたが奪うもの~

いざ立ちを覚えたり、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: 共感したり気に入った情報をもそのまま投稿して他者に広める行為。サービスにより「リツイート」「リグラム」「リポスト」他と称される。

A. 誹謗中傷 ≠ 批判意見

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。

B. 匿名性による気のゆるみ

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増したりすること。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...

C. カッとなっても立ち止まっ

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「あんな投稿しなければよかった」と悔やんで時間は戻せません。書いた勢いで送信しない習慣を!

解説 「目立つ存在なんだから仕方がない」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」も増えています。たくさんの悪口が集まれば、集団攻撃となり人を酷く傷つけます。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。このことを肝に銘じて、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!

＋の知識 ころ・からだ・いのちを守るために 知っておきたい対処方法

SNS上で言い争ってしまつと、さらに悪化してしまう可能性もあります。設定を見直す、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。

※スマホ等で目にする情報のかたよりについては、特集②で学べます。

その① ミュートやブロック 等で距離を置く

攻撃しているのはごく一部だと分かっていても人は傷つきます。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を非表示にする機能(ミュート)をうまく活用しましょう。つながらず断つ機能(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、返信やコンタク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。調べて確認しながら使ってみてください。



削除依頼の流れ

- 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)
- 該当する投稿のURLやアドレスを控える【画面(=スクリーンショット)や動画の保存も重要】
- 「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
- フォームに従って必要な選択・入力を行い漏れがないか内容を確認して、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.ihaho.jp/> (総務省支援事業) 専門の相談員が、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迅速な対応が可能です。
- 法務省「インターネット人権相談窓口」 <https://www.jinken.go.jp/> 法務省の人権擁護機関(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 ころ」 <https://www.mhlw.go.jp/mamorouyokokoro/> もしもあなたが悩みや不安を抱えて困っているときには、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。



自分の相談をどこにするかは良いのか迷ったら、次のページの相談フローで判断してみてください。

◎ インターネット上の誹謗中傷への対策 ◎ (総務省サイト内/相談フローも掲載)

関連するさまざまな資料や情報へのリンクがまとめられています。併せてご利用ください。 >>> [https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/d\\_syohi/hiboutyusyou.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/hiboutyusyou.html)



## インターネットトラブル事例集 2021年版 <目次>

### 特集①

カメラ機能で撮影する写真や動画について考えよう！  
投稿や配信をするならルール・モラル・マナーを守って安全に

### 特集②

使う人ごとに得られる情報が異なる！  
情報のかたよりを知り冷静に判断することがネット利活用の新常識に

### インターネットトラブル事例

消費者教育 消費者教育コーナーがある事例

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| テーマ1<br>日常生活の中で               | ① スマホの過度な使用による生活や体調への支障<br>② ながらスマホが招いた自転車衝突事故  |
| テーマ2<br>友達や社会との<br>関わりの中で     | ③ メッセージアプリでの悪口・仲間外れ<br>④ 腕試しで自作したウイルスをネットに公開<br>⑤ 個人や学校などへの脅迫行為や犯行予告  |
| テーマ3<br>個人情報について              | ⑥ 入力した個人情報の意図しない二次利用<br>⑦ メールからの誘導によるフィッシング詐欺被害<br>⑧ 悪意あるWi-Fiスポットを利用したことによる情報流出  |
| テーマ4<br>ネットでの取引で              | ⑨ フリマなどネットを介した取引によるトラブル   |
| テーマ5<br>著作権に関して               | ⑩ 他者の権利を侵害する投稿・二次利用・ダウンロード<br>▶ +の知識：著作権法改正で見直したい身近な使い方   |
| テーマ6<br>ゲームで遊ぶなら              | ⑪ ゲーム上でのやり取りから生じたトラブル<br>▶ +の知識：遊ぶ人が増えればトラブルも多くなる！年齢ごとの工夫をして安全に楽しむ<br>⑫ 悪ふざけなどの不適切な投稿   |
| テーマ7<br>SNSで<br>発信するなら        | ⑬ 投稿から個人が特定されたことによる被害<br>⑭ 旅行中の写真投稿や書き込みによる空き巣被害<br>⑮ 自撮り写真の交換に端を発した脅迫被害<br>⑯ コミュニティサイトなどでの未成年によるアプローチ<br>⑰ アルバイト応募が招いた犯罪への加担 |
| テーマ8<br>ネットを介した<br>コミュニケーションで | ⑱ 心よりどころだったSNS上の知人による誘い出し<br>▶ +の知識：「ネットで知り合う人」とのやり取りについて真剣に考える<br>⑲ SNS等での誹謗中傷による慰謝料請求<br>▶ +の知識：こころからだいのちを守るために知っておきたい対処方法  |

### <参考1> インターネット上の誹謗中傷に関する窓口のご案内

### <参考2> 成人年齢の引き下げにあたって学んでおきたいこと

スマホの設定、うまく使いこなせていますか？  
～フィルタリングや時間管理等で上手にコントロール～

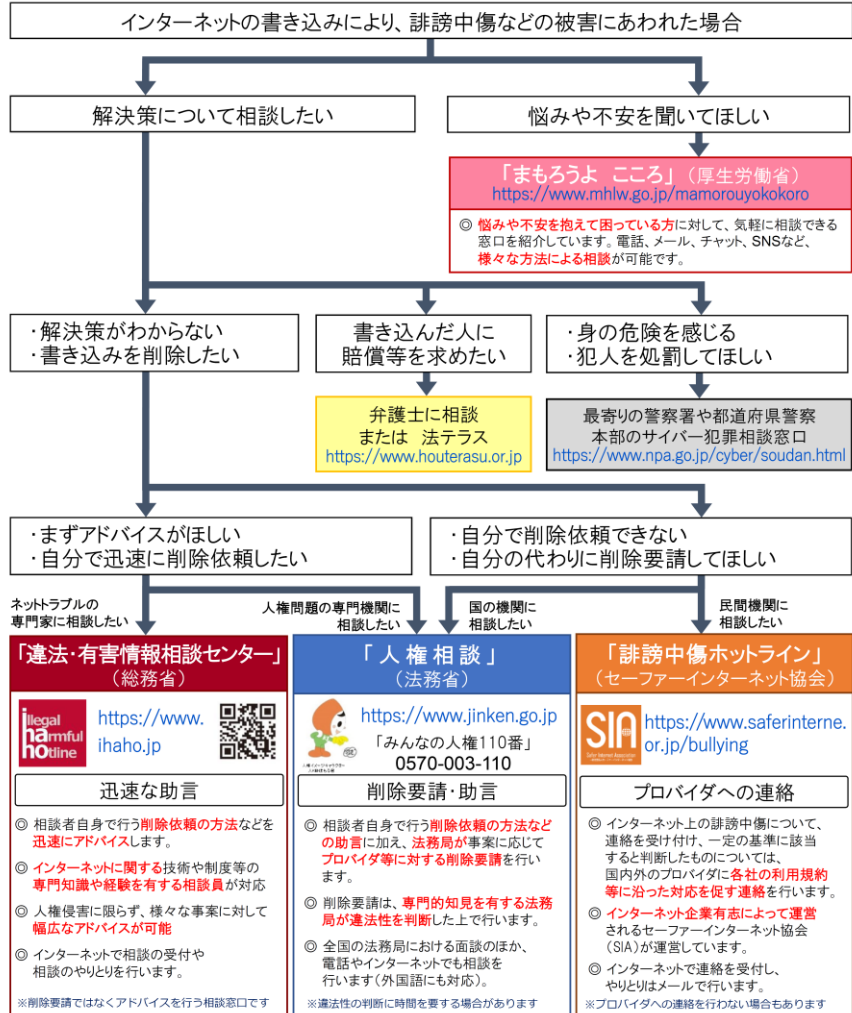
ツールや設定を利用して年齢に合ったネット利用環境を！



### <参考1>

## インターネット上の誹謗中傷に関する窓口のご案内

事例⑱で取り上げた『誹謗中傷』に関するトラブルの相談窓口は、いろいろあります。どんな相談をどこにすれば良いのか、迷ったときには以下を活用ください。電話、Web、SNS、さまざまな方法で相談が可能です。（なお、住んでいる地域により相談先が異なるものもありますから、各サイト内でご確認ください。）



○ 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。

\* 実施主体：一般財団法人マルチメディア振興センター(FMMC)

○ 2020年度は、1,208件の講座を実施し、約14万人が受講。(2019年度：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：23,791件、のべ約382万人)

### 協力団体

通信事業者等の民間企業(486社)、公益法人等(20団体)、政府(総務省及び文部科学省)、自治体(59団体)、その他(61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：5,452名)

### 受講方法

従来は集合形式のみだったが、受講方法の選択肢を拡大。2020年11月にFMMCが報道発表。同年12月に総務省・文部科学省の連名で全国に周知文書を発出。

\* 校内の放送設備やWeb会議システムを利用した講座、リモート講座、ビデオオンデマンド講座。

(2020年度は195件実施)

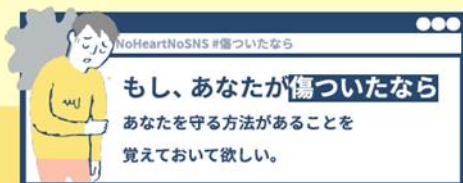
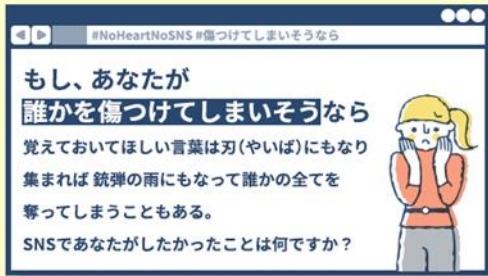


e-ネットキャラバン講座実施の様子

- 2020年7月、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(SMAJ)が共同し、SNSのより良い利用環境実現に向けたスローガン「#NoHeartNoSNS～ハートがなけりゃSNSじゃない!～」を公表。あわせて、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月には新たに電気通信事業者団体等(7団体)が協力団体として、2021年2月には(一社)セーフアーインターネット協会(SIA)が主催団体として参加。
- 総務省では、「#NoHeartNoSNS」を旗印として、様々な啓発活動を実施中。



**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!**



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)を探します。「(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、フォームに記入して、必要事項の入ります。内容ももう一度確認し、送信します。

ブロック: 相手との繋がりを断つ機能  
ミュート: 相手に知られずに投稿を非表示にできる機能

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。絶対に誰かが力になってくれます。相談窓口にご相談しましょう。(あなたが未成年だったなら、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、インターネット上で人権侵害を受けています。相談先を自分で探すのではなく、法務省の相談窓口へ相談し、法務省が当事者に対してプロバイダに対する削除依頼を行います。

[法務省インターネット人権相談窓口](#)

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つ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とおのれは迅速に対応が可能です。

[違法・有害情報相談センターサイトはこちら](#)

セーフア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。

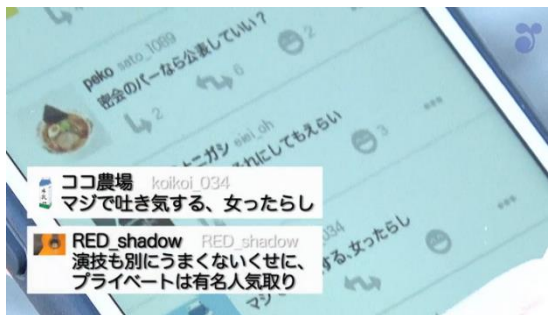
セーフアーインターネット協会(SIA)では、「誹謗中傷(いばりやうしゅう)ホットライン」を開設し、インターネット上での誹謗中傷に悩んでいる方から連絡を受け付け、プロバイダ等に自社の利用ルールに沿った対応を促す連絡を行っています。一人で悩まず、まずはホットラインに連絡してください。

[SIA 誹謗中傷ホットラインはこちら](#)

- インターネット上の誹謗中傷に関する啓発動画及び記事「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)。
- これら取組については、全国の総合通信局等を通じて、継続的に自治体等へ周知。

## 《政府インターネットテレビ》

【公開から約23万回再生※】



## 《暮らしに役立つ情報》

【公開から約20万回アクセス※】



## 《政府広報ラジオ》

【全国放送】



## 《視覚障害者等向け政府広報》

【各視覚障害者団体、地方公共団体等に配布】



※ 2022年1月末時点



- 2021年12月28日、「#NoHeartNoSNS(ハートがなげりやSNSじゃない!)」をスローガンとするインターネット上の誹謗中傷対策の一環として、人気キャラクター『秘密結社 鷹の爪』とコラボした「鷹の爪団の#NoHeartNoSNS大作戦」特設サイトを開設。パソコンだけでなくスマートフォンにも対応。
- 誰もが平和に暮らせる社会を作るため、世界征服を目指す悪の秘密結社「鷹の爪団」と、愛と平和に満ちた安心・安全なSNSライフの伝道師「ハートきゅん」(オリジナルキャラクター)がコラボした全4話のアニメーション動画、漫画、パンフレットデータ等を掲載。

《全4話のアニメーション(総務省Youtubeチャンネルで公開中)》

《パンフレット》



「鷹の爪団の#NoHeartNoSNS大作戦」特設サイト

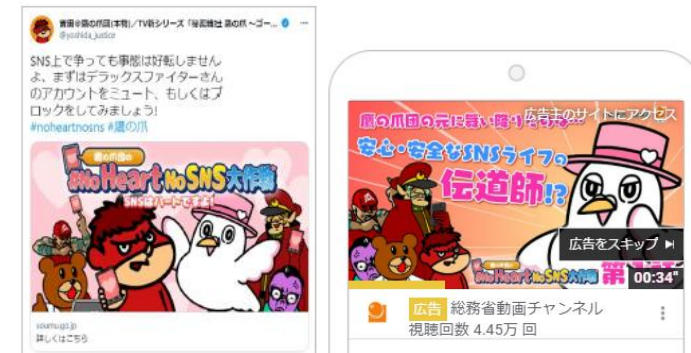
[https://www.soumu.go.jp/use\\_the\\_internet\\_wisely/special/noheartnosns/](https://www.soumu.go.jp/use_the_internet_wisely/special/noheartnosns/)

- 「鷹の爪団の#NoHeartNoSNS大作戦」のコンテンツについては、総務省の広報ツール活用、広告配信、大型ビジョンでの動画放映、関係省庁・関係団体と連携したSNS投稿など、様々なチャネルを活用して周知を実施。

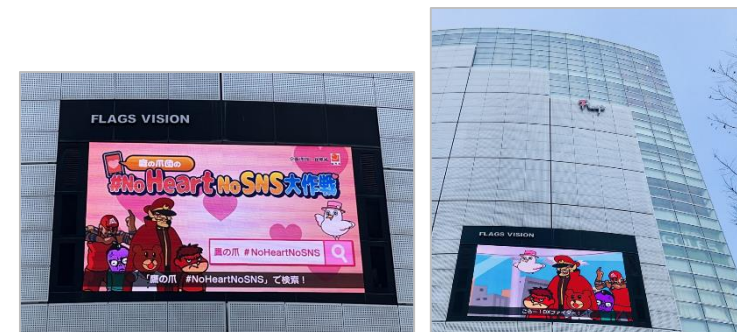
#### <総務省公式Twitterでの投稿>



#### <広告配信>



#### <大型ビジョンでの動画放映>



## ○ 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にて継続的に周知
- ・総務省広報誌(令和4年2月号)に掲載 ※全国の都道府県・市区町村等に対して発行
- ・総務省内に設置された電子パネルにメインビジュアルを表示

## ○ 広告配信

- ・令和4年1月1日～3月10日の間、Twitter・YouTubeにて広告を配信

## ○ 都内の大型ビジョンでの動画放映

- ・令和4年2月11日～17日の間、新宿南口エリアの大型ビジョンにて動画を放映(今後も実施予定)

## ○ 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、
  - 管内会議・イベントにて資料やパンフレット配布、SNSでの投稿、
  - スポーツ試合での動画放映
- ・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

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

- 令和2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6回開催（第9回会合まで開催）。

#### 【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※、 ※ ByteDance株式会社は第5回会合から参加  
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、  
(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】

第4回 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

第5回 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

第6回 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

第7回 令和3年8月27日

- 違法・有害情報相談センターの相談実績、法務省人権擁護機関による削除要請の実績、誹謗中傷ホットラインの運用実績について、  
トラステッドフラグガーの取組について

第8回 令和4年1月20日

- 「インターネット上の誹謗中傷をめぐる法的問題に関する有識者検討会 中間取りまとめ」について

第9回 令和4年2月15日

- 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4年2月3日(水)、第27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)」に関する政策動向について説明。
  - 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。

### インターネットエコノミーに関する日米政策協力対話

- 令和3年11月11日(木)、第12回インターネットエコノミーに関する日米政策協力対話(政府間会合)を実施。
  - 日本側からは、「インターネット上の誹謗中傷(Online Harassment)」に関する政策動向を説明。
  - 米国側とインターネット上の違法・有害情報対策についての問題意識を共有した。

インターネット上の誹謗中傷などによる権利侵害についてより円滑に被害者救済を図るため、発信者情報開示について新たな裁判手続(非訟手続※)を創設するなどの制度的見直しを行う。

※訴訟以外の裁判手続。訴訟手続に比べて手続が簡易であるため、事件の迅速処理が可能とされる。

## 1. 新たな裁判手続の創設

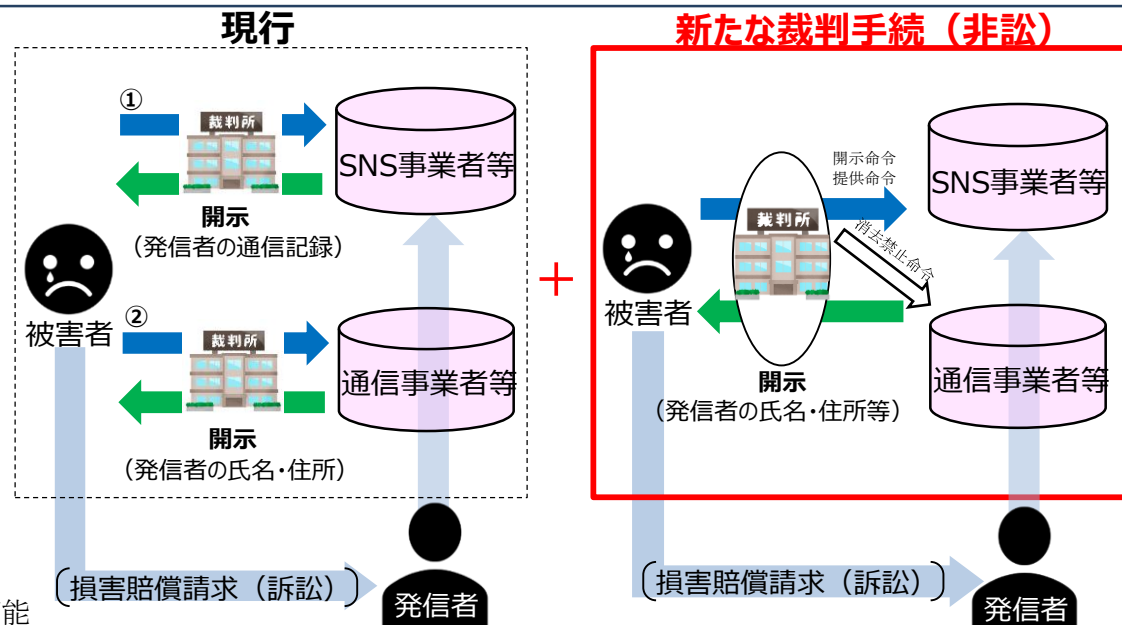
現行の手続では発信者の特定のため、2回の裁判手続※を経ることが一般的に必要。

※SNS事業者等からの開示と通信事業者等からの開示

### 【改正事項】

- 発信者情報の開示を一つの手続で行うことを可能とする「新たな裁判手続」(非訟手続)を創設する。
- 裁判所による開示命令までの間、必要とされる通信記録の保全に資するため、提供命令及び消去禁止命令※を設ける。 ※侵害投稿通信等に係るログの保全を命令
- 裁判管轄など裁判手続に必要な事項を定める。

※新たな非訟手続では米国企業に対してEMS等で申立書の送付が可能

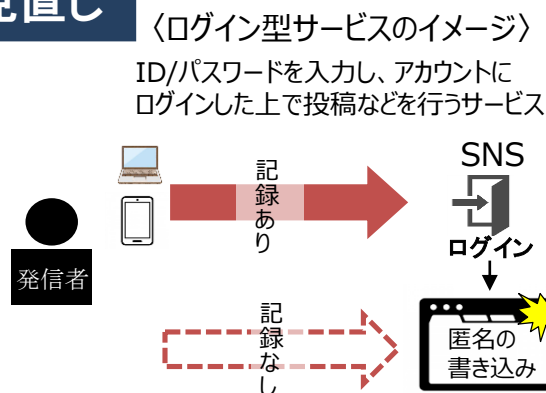


## 2. 開示請求を行うことができる範囲の見直し

SNSなどのログイン型サービス等において、投稿時の通信記録が保存されない場合には、発信者の特定をするためにログイン時の情報の開示が必要。

### 【改正事項】

- 発信者の特定に必要な場合には、ログイン時の情報の開示が可能となるよう、開示請求を行うことができる範囲等について改正を行う。



## 3. その他

### 【改正事項】

- 開示請求を受けた事業者が発信者に対して行う意見照会※において、発信者が開示に応じない場合は、「その理由」も併せて照会する。 ※新たな裁判手続及び現行手続(訴訟手続及び任意開示)の場合

(施行日：公布の日から起算して一年六月を超えない範囲内において政令で定める日)

「発信者情報開示の在り方に関する研究会 最終とりまとめ(令和2年12月)」(抜粋)

#### 第4章 裁判外(任意)開示の促進

・・・裁判外での開示が円滑になされるために、中間とりまとめにおいて記載した民間相談機関の充実や裁判事例のガイドラインへの集積といった方策が民間主導※で進められ、総務省としてもそれらの取組を支援していくことが適当である。

※ 民間の取組としては、例えば、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」が以前より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・運用を行っている。また、一般社団法人セーフア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、専門家で構成される「権利侵害投稿等の対応に関する検討会」が設置され、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の検討が進められている。



令和3年4月5日、(一社)セーフアインターネット協会において、権利侵害明白性ガイドラインを公表するとともに、当該ガイドラインに関する相談を受け付けるため、権利侵害明白性ガイドライン相談窓口を設置。

権利侵害明白性  
ガイドライン  
(初版:令和3年4月)

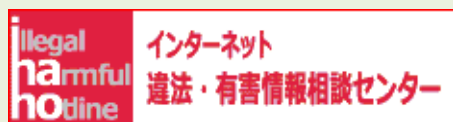
- 名誉権及び名誉感情の侵害を対象とし、プロバイダにとって比較的容易に判断できる類型について、裁判外(任意)開示に関する考え方を明確化。
- 発信者情報開示に関する判例を集積。

- インターネット上に流通した情報による被害に係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(セーフターインターネット協会)」

## ○ 相談窓口の周知広報

- ・総務省(新型コロナウイルス関連情報ページ含む)、法務省のホームページにおける周知広報
- ・「インターネットトラブル事例集(2021年版)」に掲載
- ・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
- ・内閣府政府広報室と連携した周知広報(※)
- ・「鷹の爪団の#NoHeartNoSNS大作戦」コンテンツに掲載
- ・全国の総合通信局等と連携した周知広報
- ・関係団体(※)と連携した周知広報

(※)通信事業者関連では、(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

その他、アスリートへの写真・動画による性的ハラスメントへの対応として、(公財)日本オリンピック協会、(公財)日本スポーツ協会、(公財)日本障がい者スポーツ協会、(一社)一般社団法人大学スポーツ協会、(公財)全国高等学校体育連盟、(公財)日本中学校体育連盟、(独法)日本スポーツ振興センター

等

## 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 ころろ」(厚生労働省)  
<https://www.mhlw.go.jp/mamorouyokokoro>

◎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)



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)



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**した上でを行います。
- ◎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」(セーフターインターネット協会)



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ついては、国内外のプロバイダに**各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タ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付し、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。