

違法・有害情報相談センターに寄せられている相談状況 および関連機関との連携について

令和4年2月21日

違法・有害情報相談センター

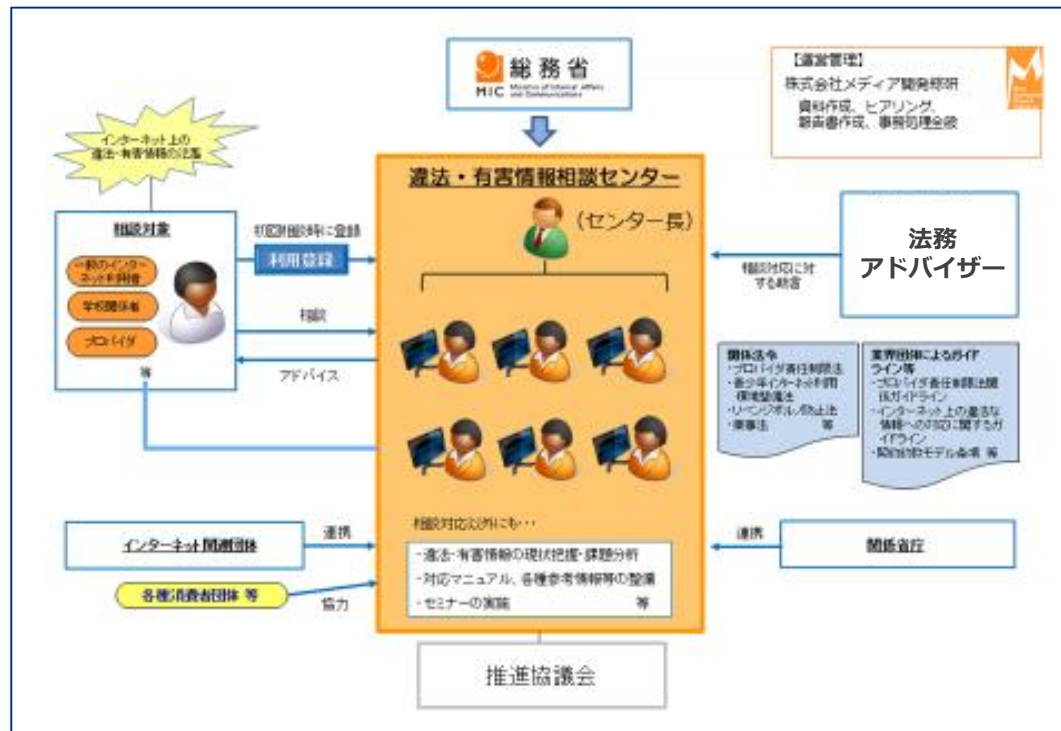
1. 違法・有害情報相談センター(総務省委託事業)について

違法・有害情報相談センターは、インターネット上の違法・有害情報に対し適切な対応を促進する目的で、関係者等からの相談を受け付け、対応に関するアドバイスや関連の情報提供等を行う相談窓口。

インターネット上の誹謗中傷、名誉毀損、プライバシー侵害、人権侵害、著作権侵害などに関する書き込みへの対応や削除要請方法、その他トラブルに関する対応方法などについてご案内している。

令和2年9月 総務省が発表した「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」に沿って、体制強化、相談件数や内容の分析、相談機関間の連携を図るとともに相談を必要とするユーザにとってわかりやすく相談窓口を示す等の取組みを行っている。

図表1 体制図



【主な相談内容】

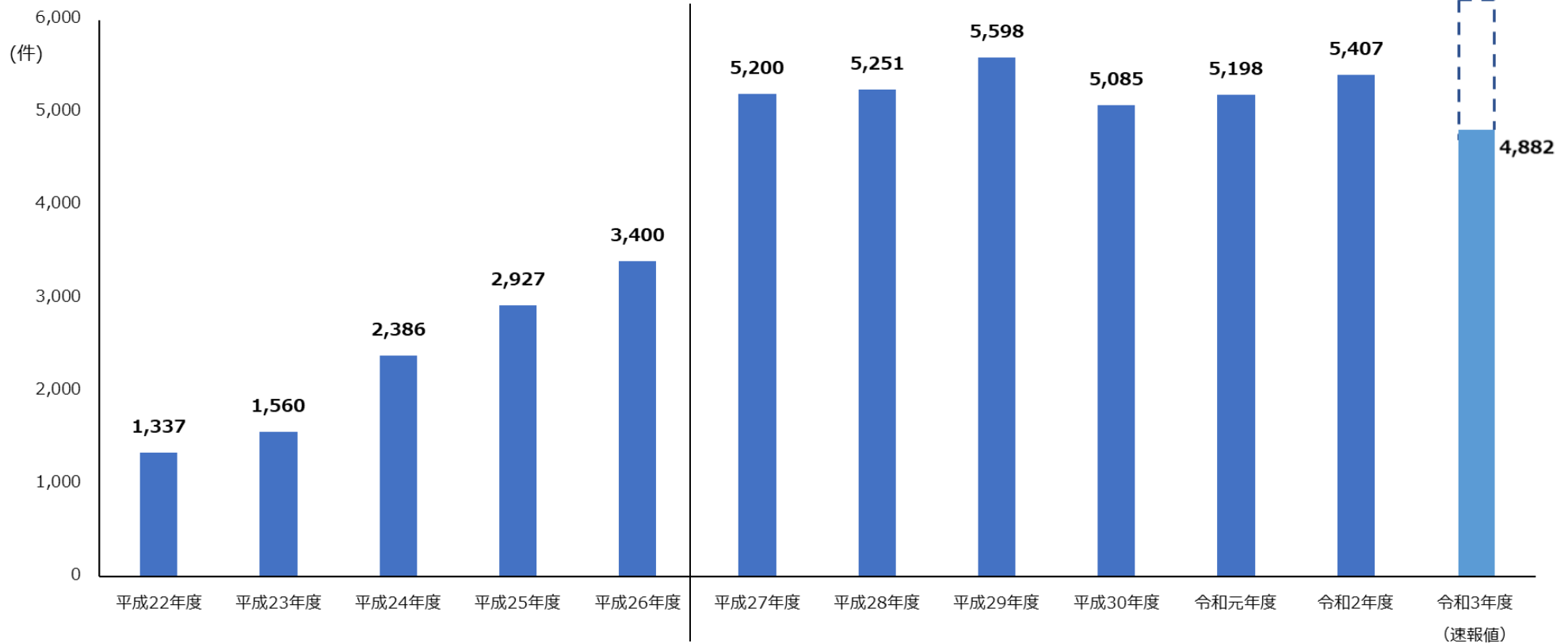
- (1) インターネット上の権利侵害（著作権侵害、名誉棄損、プライバシー侵害等）への対応
- (2) インターネット上の違法情報（児童ポルノ、違法薬物等）への対応
- (3) インターネット上の青少年の健全な成長を著しく阻害する有害な情報への対応
- (4) なりすまし、ネットいじめ等への対応
- (5) インターネット上の自殺に関する情報への対応
- (6) プロバイダ責任制限法等、インターネット上の違法有害情報に関する法令関連
- (7) その他、関連機関からのインターネット上の権利侵害情報の削除依頼への対応
- (8) その他インターネット上の違法・有害情報関連

2. 相談窓口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。
- ・速報値であるが、令和3年4～12月の相談件数、相談者数ともに、前年同期を上回っている。

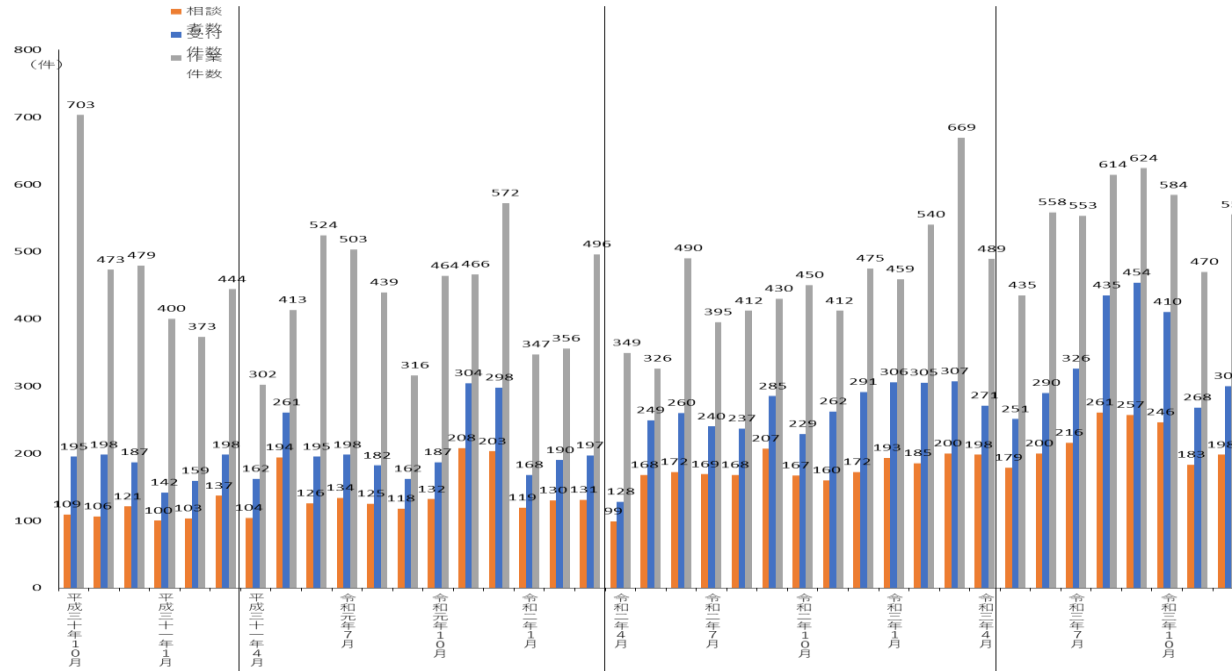
図表 2 違法・有害情報相談センターにおける相談件数の推移 <平成22年度～令和3年度*（速報値）>



* 令和3年度 4,882件は4月～12月の速報値

(1) 相談者数、受付件数、作業件数の推移

図表3 相談者数、受付件数、作業件数の推移 <平成30年度～令和3年4月～12月（速報値）>



	令和元年度			令和2年度			令和3年度		
	上半期	下半期	合計	上半期	下半期	合計	上半期	10-12月	合計*
相談者数	801	923	1,724	983	1,077	2,060	1,311	627	1,938
受付件数	1,160	1,344	2,504	1,399	1,700	3,099	2,027	978	3,005
作業件数	2,497	2,701	5,198	2,402	3,005	5,407	3,273	1,609	4,882

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。

* 令和3年は4月～12月の速報値

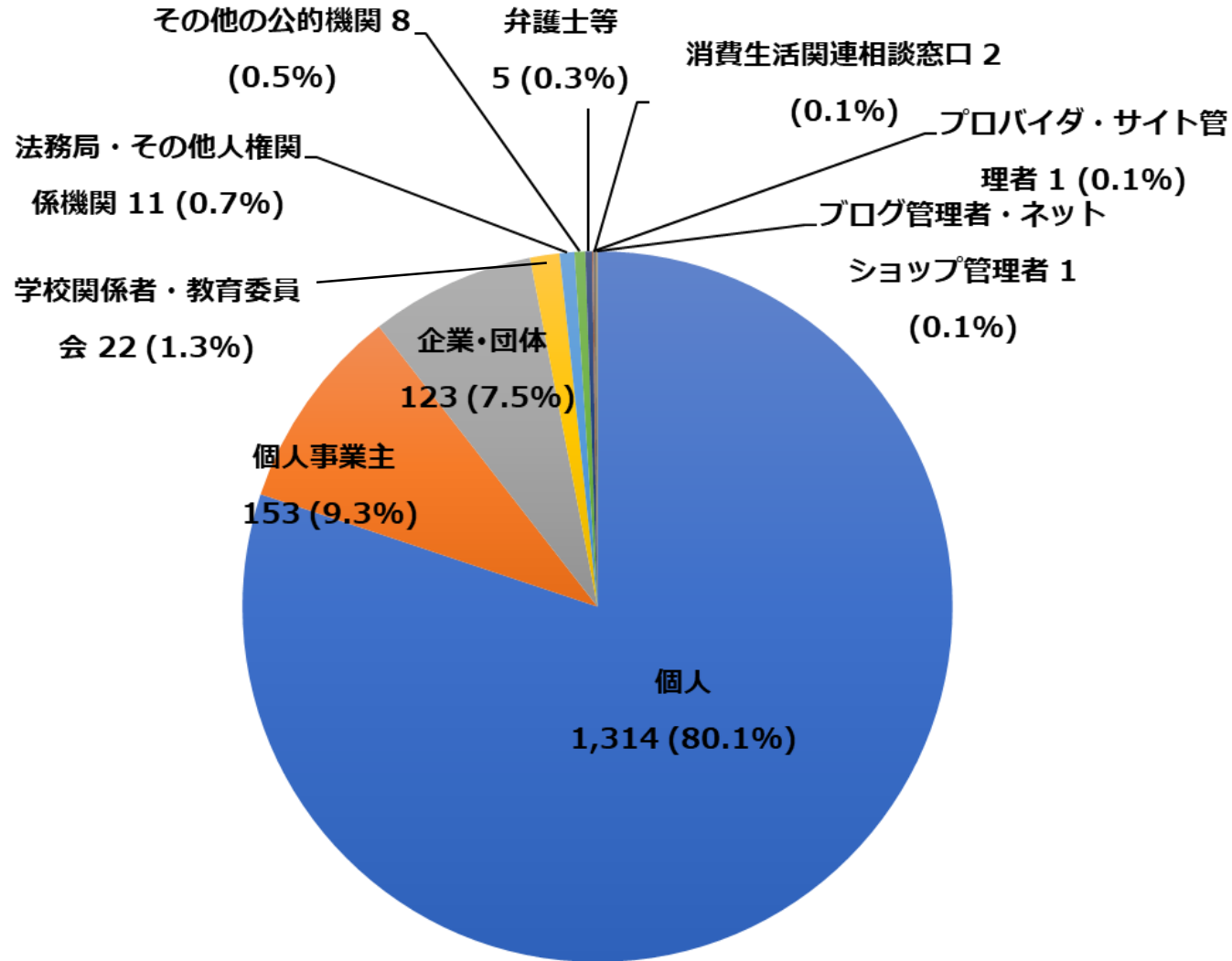
相談者数：相談を寄せた相談者の人数

受付件数：相談者から相談を寄せられた件数（相談受付及び相談者からの追加質問）

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。

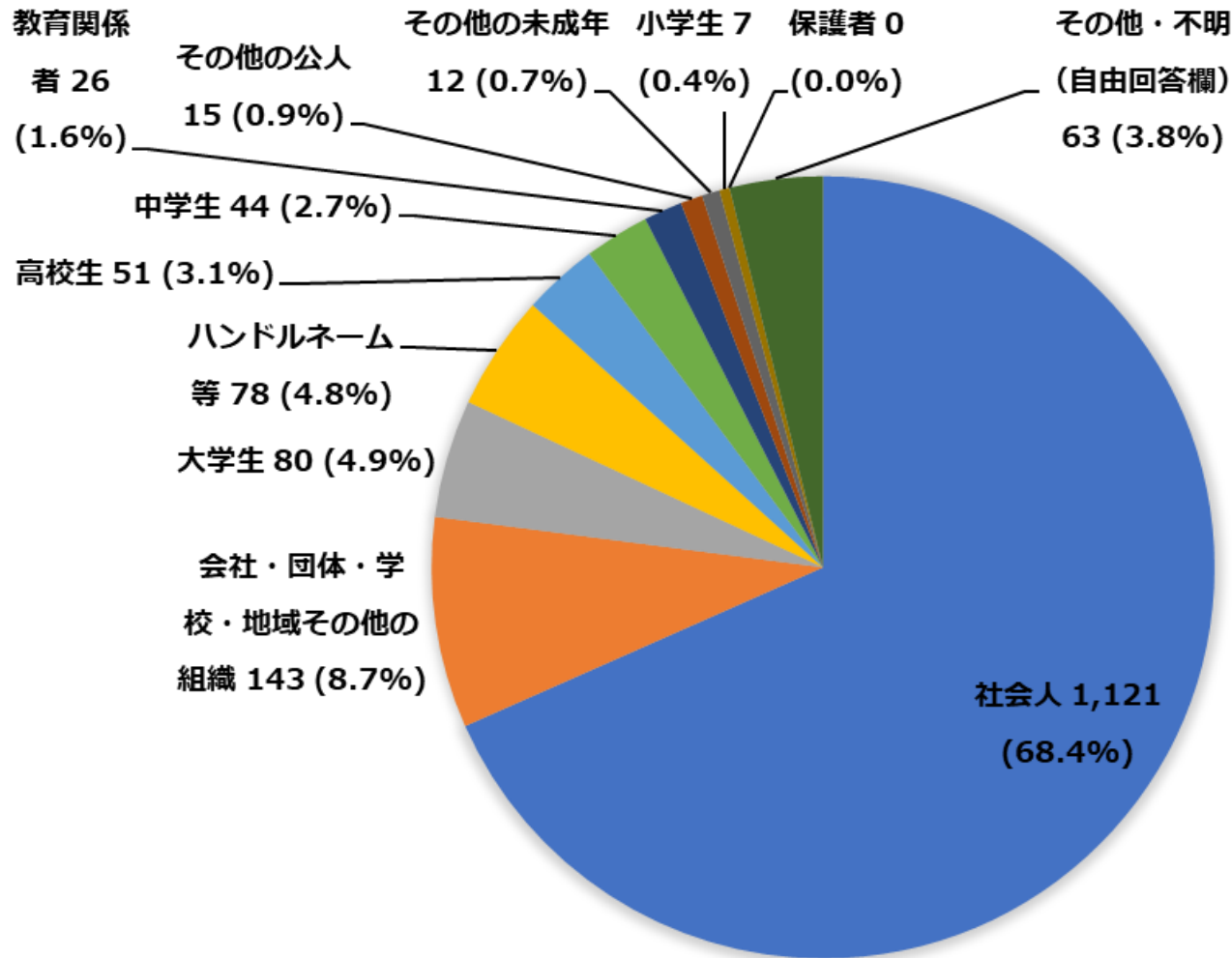
(2) 相談者の属性、権利侵害の対象について

図表 4 相談者の属性（相談者数ベース）（n=1,640）
＜令和3年4月～12月（速報値）＞



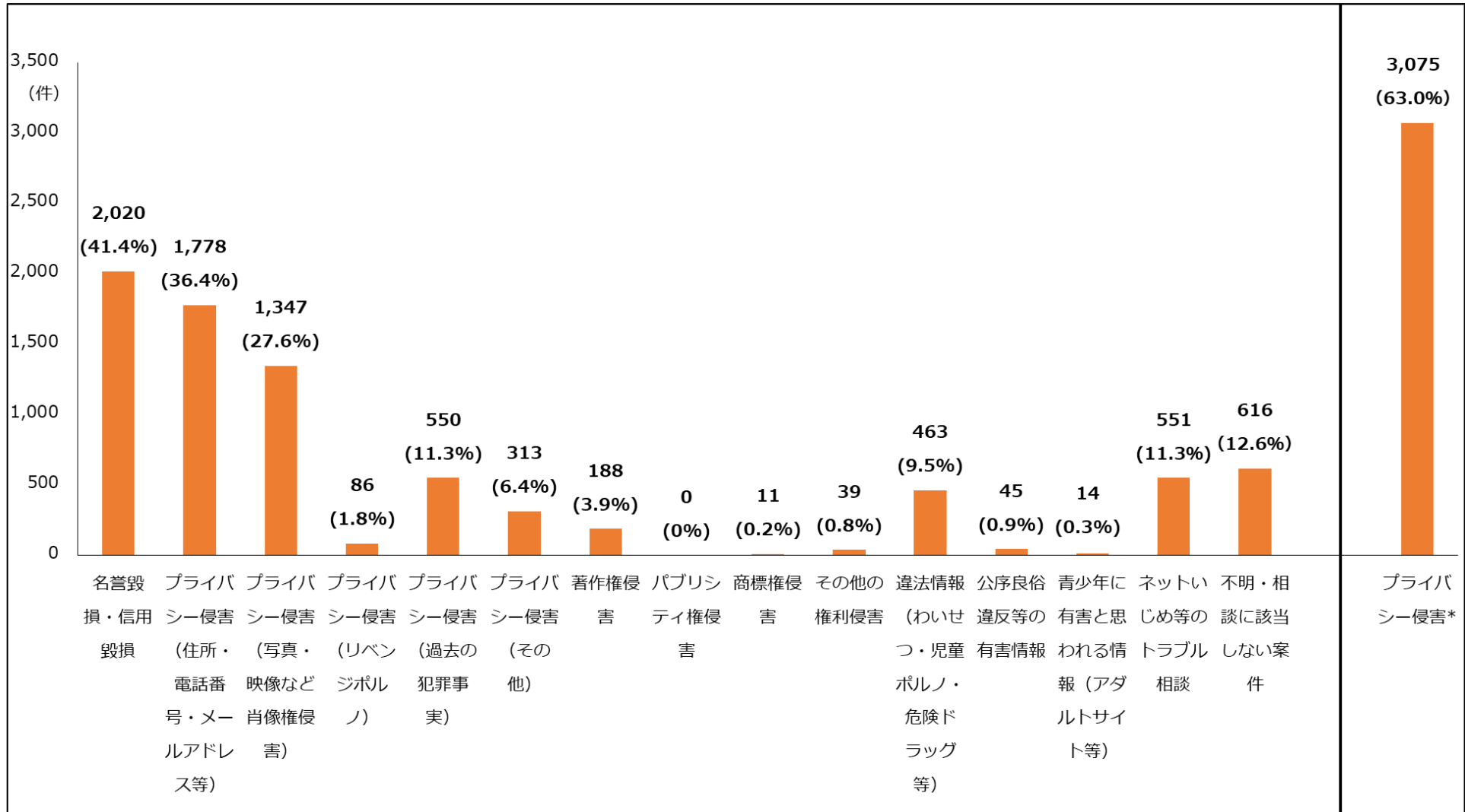
(2) 相談者の属性、権利侵害の対象について

図表 5 権利侵害の対象（相談者数ベース）（n=1,640）
 <令和3年4月～12月（速報値）>



(3) 相談（作業）件数の内訳について

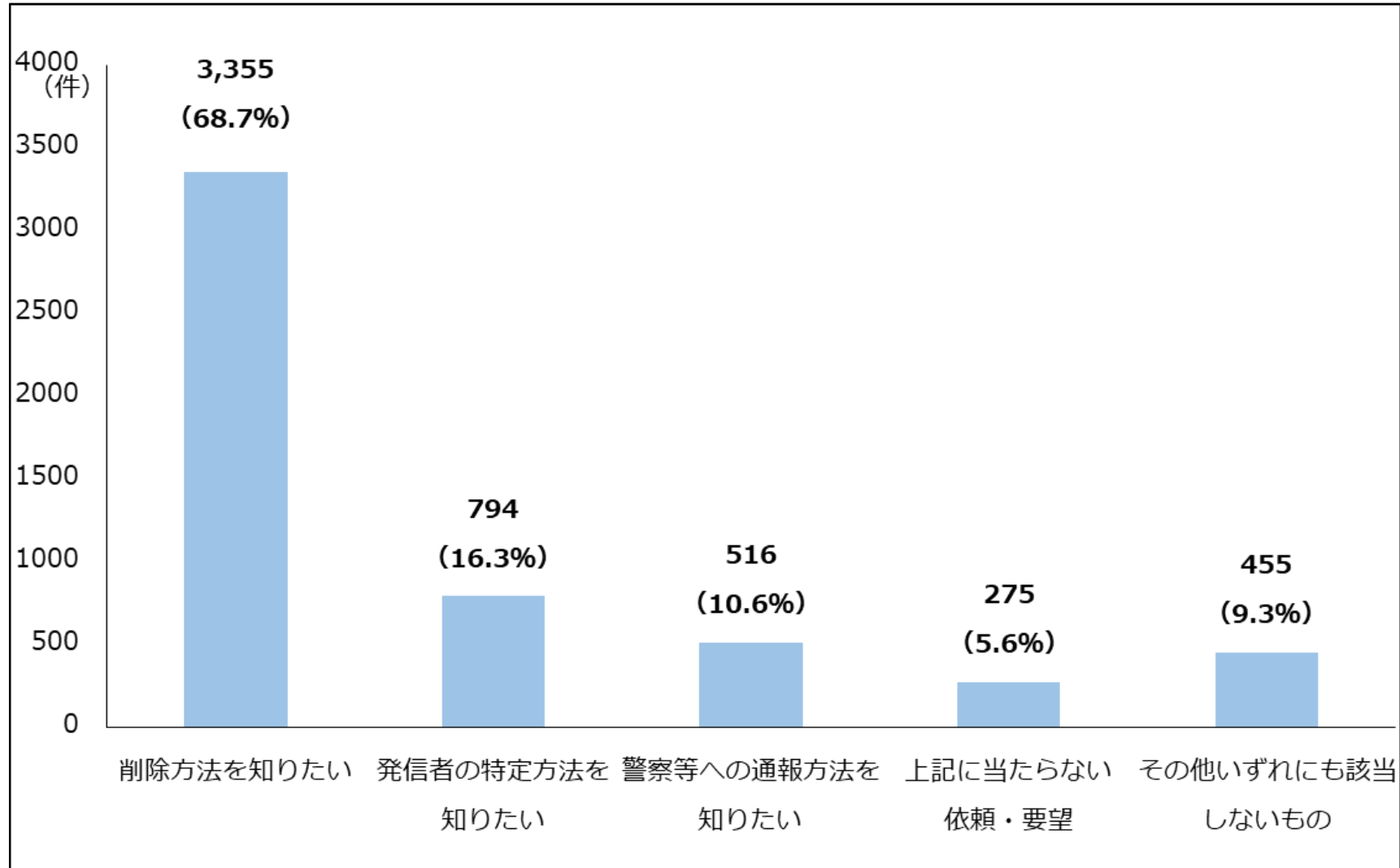
図表 6 相談（作業）件数の内訳：相談内容（作業件数ベース）（n=4,882）＜令和3年4月～12月（速報値）＞



*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

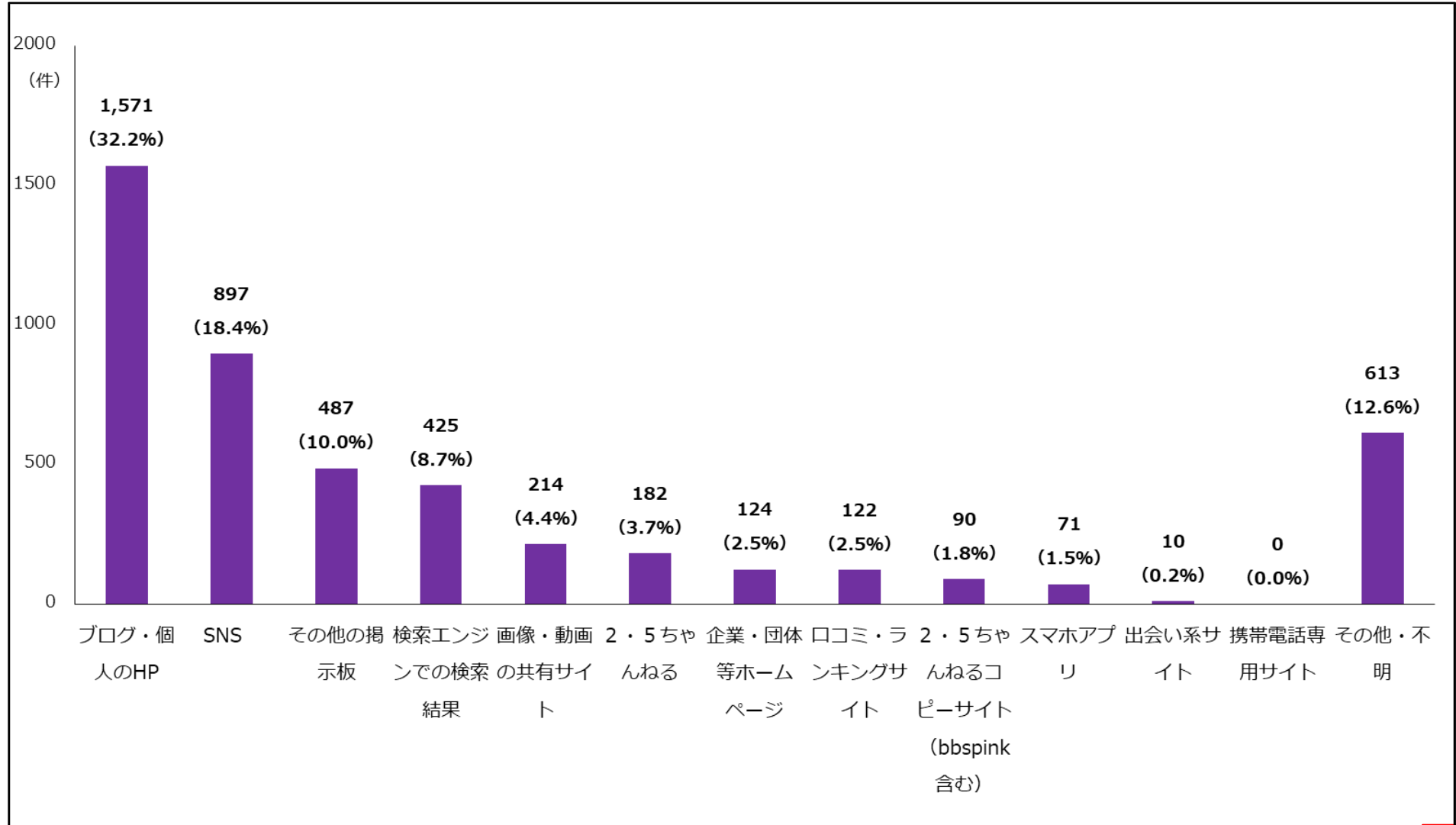
(3) 相談（作業）件数の内訳について

図表 7 相談（作業）件数の内訳：対応手段（作業件数ベース（n=4,882）＜令和3年4月～12月（速報値）＞



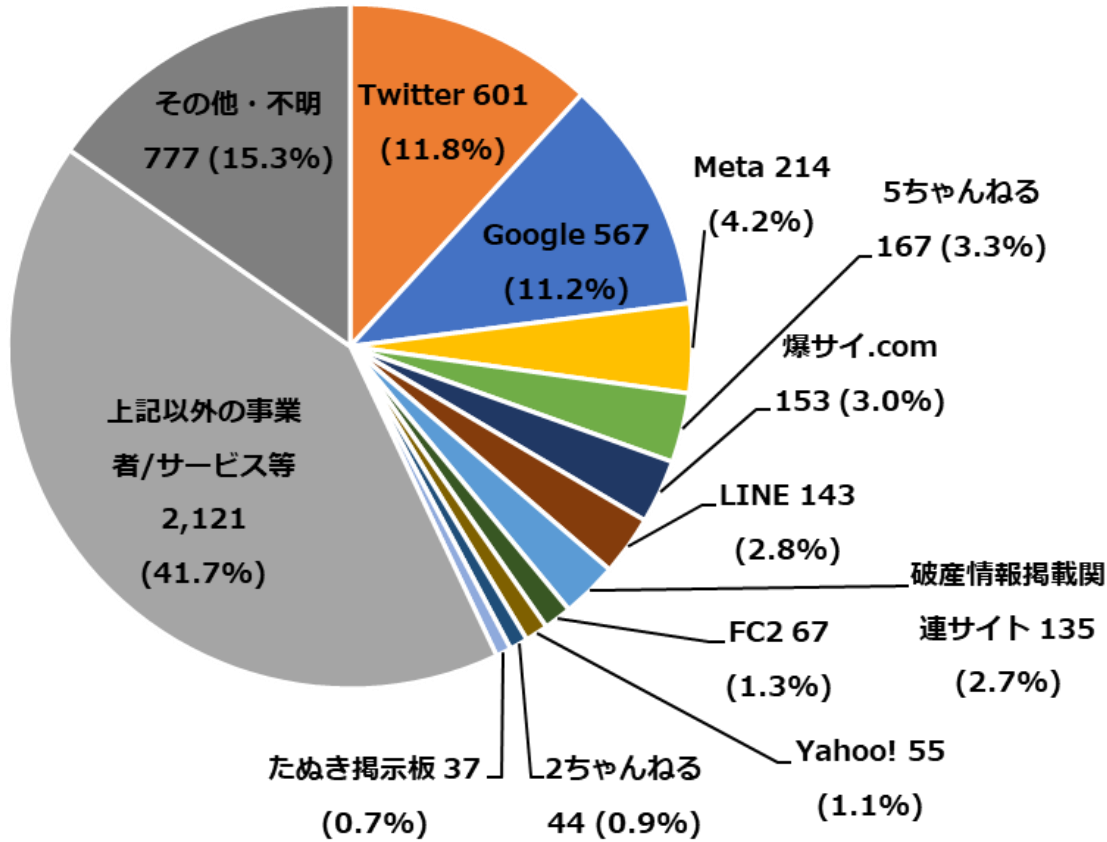
(3) 相談（作業）件数の内訳について

図表 8 相談（作業）件数：場所（作業件数ベース（n=4,882）〈令和3年4月～12月（速報値）〉



(3) 相談（作業）件数の内訳について

図表 9 相談（作業）件数の内訳：事業者/サービス別（n=5,081）
 <令和3年4月～12月（速報値）>
 ※相談（作業）件数 4,882件を対象



事業者名/サービス名等	件数	割合	
Twitter	601	11.8%	
Google (合計)	検索	305	6.0%
	YouTube	75	1.5%
	map	166	3.3%
	その他	21	0.4%
Meta (合計)	instagram	152	3.0%
	facebook	62	1.2%
5ちゃんねる	167	3.3%	
爆サイ.com	153	3.0%	
LINE(合計)	livedoorサービス	99	1.9%
	LINEアプリ内サービス	44	0.9%
破産情報掲載関連サイト(合計)	135	2.7%	
FC2(合計)	67	1.3%	
Yahoo!(合計)	検索	9	0.2%
	知恵袋	8	0.2%
	オークション	12	0.2%
	ファイナンス	5	0.1%
	その他	21	0.4%
2ちゃんねる	44	0.9%	
ためき掲示板	37	0.7%	
上記以外の事業者/サービス等	2,121	41.7%	
その他・不明	777	15.3%	

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 作業件数につき、複数のサービスを回答する場合もあるため、作業件数と上記グラフの総計が一致しない。
 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。

3. 相談機関の連携 ①(令和3年度新設)違法有害情報相談機関連絡会

<趣旨>

昨今深刻化しているSNS上での誹謗中傷をはじめ、インターネット上の違法有害情報の流通への対応にあたっては、関係事業者や国の取組のみならず、被害者からの相談を受け付ける相談機関の取組が一層重要となっている。これら相談機関は、それぞれ対応分野や強みが異なっており、またリソースの制約もある。本連絡会では、相談者への最適な解決策の提供（相談対応の質の向上）や各相談機関の有する機能の相互補完等を目指して、各機関の更なる連携の在り方を検討する。

<検討の進捗>

- ・令和3年度より連絡会を新設、年2回の開催を想定（令和3年11月に第1回開催、3月に第2回開催予定）
- ・第1回では、各機関の取組や強み等を相互に紹介し、相互理解を促進
- ・他の適切な相談機関のスムーズな紹介など更なる連携に向けて、各機関の特徴をまとめた資料の作成に着手

<参加機関、主査>

梅本 大祐（主査/ブレイクモア法律事務所・弁護士）
 一般社団法人セーフアークインターネット協会（誹謗中傷ホットライン、セーフライン）
 インターネット・ホットラインセンター
 公益社団法人全国消費生活相談員協会
 東京都（こたエール）
 違法・有害情報相談センター（事務局）

※上記機関ほか、オブザーバとして、総務省、法務省、警察庁、独立行政法人国民生活センター、個人情報保護委員会事務局、東京法務局、日本司法支援センター（法テラス） が参画

②各機関連携

各関係機関について「違法有害情報相談機関連絡会」への参画と併せ、個別に連携を図っている。



法務局

- 法務局は、人権侵害全般についての相談を受けており、インターネット上の誹謗中傷等については、相談者の意向に応じて、違法性を判断した上でプロバイダ等に対し削除要請を行っている。
- ⇒従来より相談者に対し相互に窓口紹介を行うとともに、法務局職員の求めにもとづき技術的な助言を実施。適宜情報交換を行い連携して相談者への対応にあたっている。また各法務局へ違法・有害情報相談センターのチラシ配布を通じて連携の強化を図った。



警察

- 警察では、寄せられた相談に対し、相談内容に応じて指導、助言、他の専門機関の教示等必要な措置を講じるとともに、捜査機関として事件に対処している。
- ⇒従来より、相談者に対し相互に窓口紹介を行っている。今年度は各都道府県警察へ違法・有害情報相談センターのチラシ配布を通じて、連携の強化を図った。



インターネット・ホットラインセンター

- 児童ポルノ、規制薬物の広告に関する情報等の違法情報等に関する通報を受理し、警察への通報、サイト管理者等への削除依頼等を行っている。
- ⇒従来より、インターネット・ホットラインセンターのHPにおいて違法・有害情報相談センターへのリンクを掲載している。



セーフライン (SIA)

- インターネット利用者から違法・有害情報に関する情報提供を受け付け、一定の基準に従って情報を選別した上で、警察への情報提供、電子掲示板の管理者等への対応依頼等を行う。
- ⇒従来より、相談者に対し窓口紹介を行う。今年度は窓口情報の交換、意見交換などを実施。

誹謗中傷ホットライン (SIA)

- ネット上で誹謗中傷に晒されている被害者からの連絡を受け、コンテンツ提供事業者に、各社の利用規約に基づき削除等の対応を促す通知を行う。
- ⇒従来より、相談者に対し窓口紹介を行う。今年度は窓口情報の交換、意見交換などを実施。

消費者生活関連相談窓口 (全国消費生活相談員協会)

- アダルト情報サイトや出会い系サイト、オークションなど、インターネットに関連する相談についても、消費者からの相談を専門の相談員が受け付け、公正な立場で処理に当たっている。
- ⇒従来より、相談者に対し相互に窓口紹介を行う（相談センターHPにもリンクを掲載）。今年度は相談員向けのメールマガジンでのセンターの周知や、センターのチラシ配布などを通じて、連携体制の強化を図った。

4. 事業者・自治体との連携

①民間事業者等との意見交換の実施（年10社）

②自治体や事業者等によるホームページや制作物等の連携

法務省、埼玉県、三重県、岡山県、山口県、米沢市、神戸市、三次市、松山市、国民生活センター、明治大学、日本データ通信協会、全国防犯協会、Google、ByteDance

③チラシ等による当センターの紹介

和歌山県、さいたま市、高松市、埼玉県警察、Jリーグほか

④自治体等への講演活動

自治体や関係機関等に向けたインターネット上の違法・有害情報に対する取組等を内容とする講演を実施

実施	自治体等	実施内容
令和3年9月	大阪府	府下市町村人権担当向けに利用者意識と関係者対策、実務研修を実施
9月	高松市	市内事業者および市民向けに利用者意識と関係者対策、違法有害対応等の研修を実施
10月	山口県	県下市町人権担当向けに違法有害対応、実務研修を実施
11月	江戸川区議会	子育て教育力向上特別委員会で利用者意識と関係者対策、違法有害対応等の研修を実施
12月	群馬県	県の相談業務受託機関に、利用者意識と関係者対策、実務研修を実施
令和4年1月	大津商工会議所	商工会事業者向けに利用者意識と関係者対策の研修を実施
2月	滋賀県	県内人権担当、教育関係者等向けに利用者意識と関係者対策の研修を実施
2月	明石市教育委員会	教員向けに利用者意識と関係者対策、違法有害対応等の研修を実施

※上記のほか、教育関係者、保護者、児童生徒に向けた「インターネット上の違法・有害情報に対する取組等」に関する講演を25カ所で開催（年度内予定数を含む、小学校8、中学校8、高校5、その他4）

5. LINE公式アカウント

ユーザにとって分かりやすく相談窓口を案内し利便性を高めるために、令和3年10月よりLINE公式アカウントを新設し、センターHPと相談システムの連携や、各種相談窓口をチャットボットで案内

図表10 LINE公式アカウント

各種窓口のチャートへ

センターHPへ

【LINE友だち状況_令和3年12月31日現在】

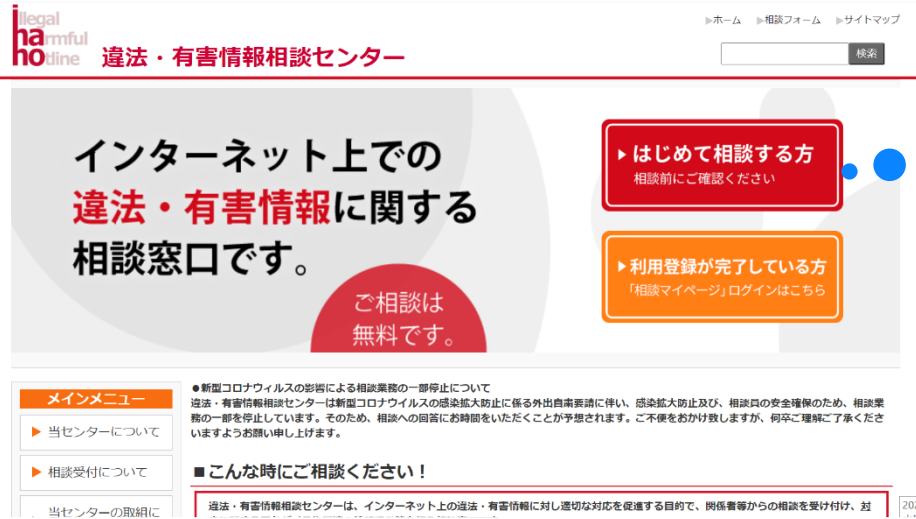
LINE利用			相談センターシステム側		
友だち登録数	友だち登録数		チャート利用数	通知設定した相談者数	作業件数*1
	累計	(ブロック)			
214人	207人	(7人)	83件	168人*2 (メール & LINE94人) (LINE74人)	452件

*1 作業件数とはLINE通知を設定している相談者に対して回答を送信した数
 *2 新規相談者の約3割がLINE通知を選択

(参考) 違法・有害情報相談センター紹介

センターのホームページ (<https://ihaho.jp/>)

相談センターでは、専用の相談ツールで相談対応を行っています。



相談画面イメージ (内容はダミー)



あやまってほしい！！

ツイッターに私の画像と誹謗中傷が書かれている。
こんな投稿絶対許せない
元カレの作業ではないかと思ってますが、とにかく、相手の人を特定してあやまってもらいたい

▼ 詳細を見る

お困りの内容はどのようなことですか。

相談者の名や会社等の信用を貶めるような情報を掲載された
プライバシー情報（写真・動画等）をネット上に掲載された

困っている方の属性を教えてください。

大学生

相談内容について、困っている方は誰ですか

自分自身（本人）

お困りの情報が掲載されている場所はどこですか。

SNS

お困りの情報が掲載されているサイトのURLを記入してください。

<https://twitter.com/flower11jiro/status/1377239270973349888>

お困りの情報が掲載された時期はいつ頃でしょうか。

相談したい内容は何ですか。

発信者を特定したい

お困りの情報が掲載されている箇所の画像（スクリーンショット）を添付してください。



違法・有害情報相談センター
LINE公式アカウント

センターの紹介チラシ (データ <https://ihaho.jp/aboutus/pamphlet.html>)



こんな時にご相談ください!



Q 氏名、住所などを公開され、誹謗中傷にあたると思われる書き込みをされた。

Q 自分の画像や映像が許可なく掲載されているので、削除したい。

Q アルバイト先で友人とふざけた姿を撮影し、SNSに投稿したところ、他のサイトに拡散されてしまった。削除したいがどうすればよいか分からない。

Q 自分が撮影した写真をブログに掲載したところ、コピーされて、まったく知らないサイトで使われている。削除方法について知りたい。

Q 以前の交際相手が、交際当時の写真を投稿している。削除してほしいが、どうすればよいか分からない。

Q 自分の誹謗中傷を書込んだ人を特定したい。

Q サーバを借り、サイトを運営していたところ、プロバイダからプロバイダ責任制限法に基づく送信防止措置依頼書が届いた。対応方法について教えてほしい。



センターチラシについてご用命ありましたら
メール等でご連絡ください info@ihaho.jp



自分の行動がトラブルの原因と なってしまう事もあります!

何気なくネット上に書込んだり、投稿した画像や動画が拡散されてしまったりすると、完全に削除することが難しくなります。こんなトラブル例があります。



はいコイツらアウト〜
撮影禁止読めないクス
本人確認しました

本名を使ったアカウントで、美術館での自分と友人の写真を投稿した。写真撮影禁止の場所だったので、他サイトに転載され、誹謗中傷されている。



画像まとめサイト
ネットで拾ったwww

家族や友人と共有しようとして自分の子供の写真をSNS上に投稿した。その写真が他のサイトへ転載されてしまった。

違法・有害情報相談センター・チラシより

