



一般社団法人セーフインターネット協会

Safer Internet Association

誹謗中傷対策

2023/3/3

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
以下の対応を検討してみませんか？



投稿の削除

誹謗中傷ホットラインへの連絡



悩みの相談

相談機関のご紹介



警察への通報

最寄りの警察署

誹謗中傷ホットラインへの連絡



誹謗中傷ホットラインが国内外のプロバイダ等に利用規約に沿った削除等の対応を促す通知を行います。

誹謗中傷ホットラインに連絡する▶

※連絡を行う前に、「連絡にあたって」「FAQ」を一読ください

- 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**利用規約に基づいた削除等**の対応を促す通知を行う。
- 立場の弱い私人や個人商店等が対象。
- 被害者が児童/生徒の場合には、保護者や学校関係者からの連絡も受付ける。
- 2020年6月29日運用開始。
- 新型コロナウイルス感染症罹患者やアスリートに対する誹謗中傷も対象。

連絡件数

誹謗中傷ホットラインが2022年1月1日～12月31日までの間に受理した連絡件数は**2,152件**。
前年（2,711件）から減少傾向。

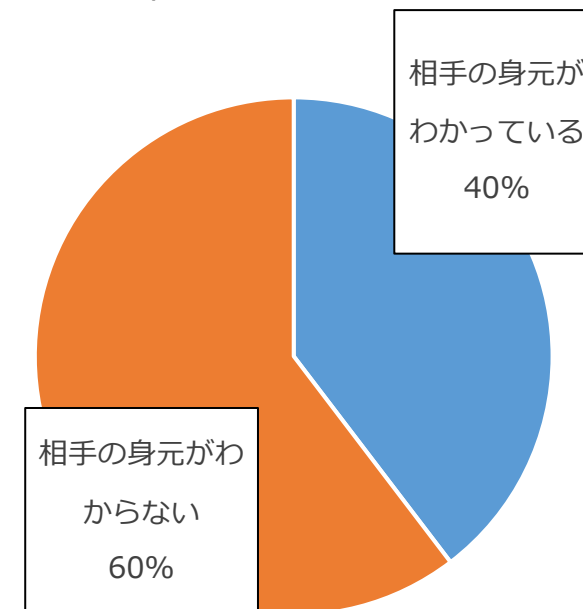
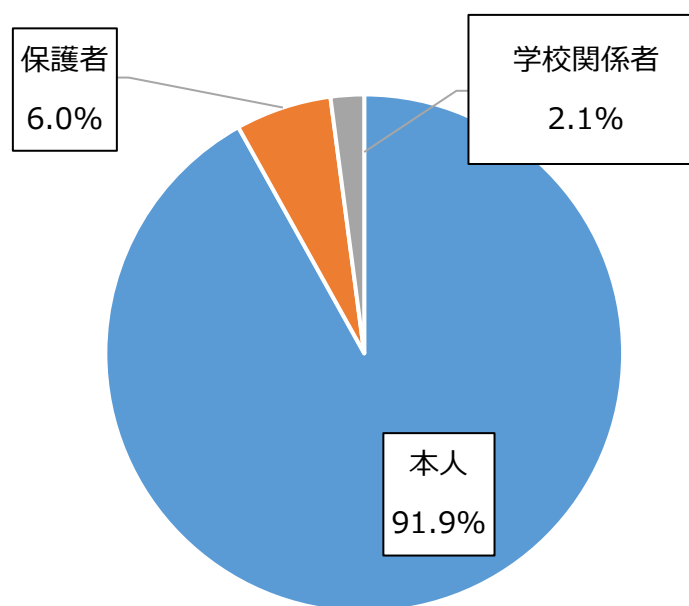
◆件数
2,152件

◆人数
1,382名

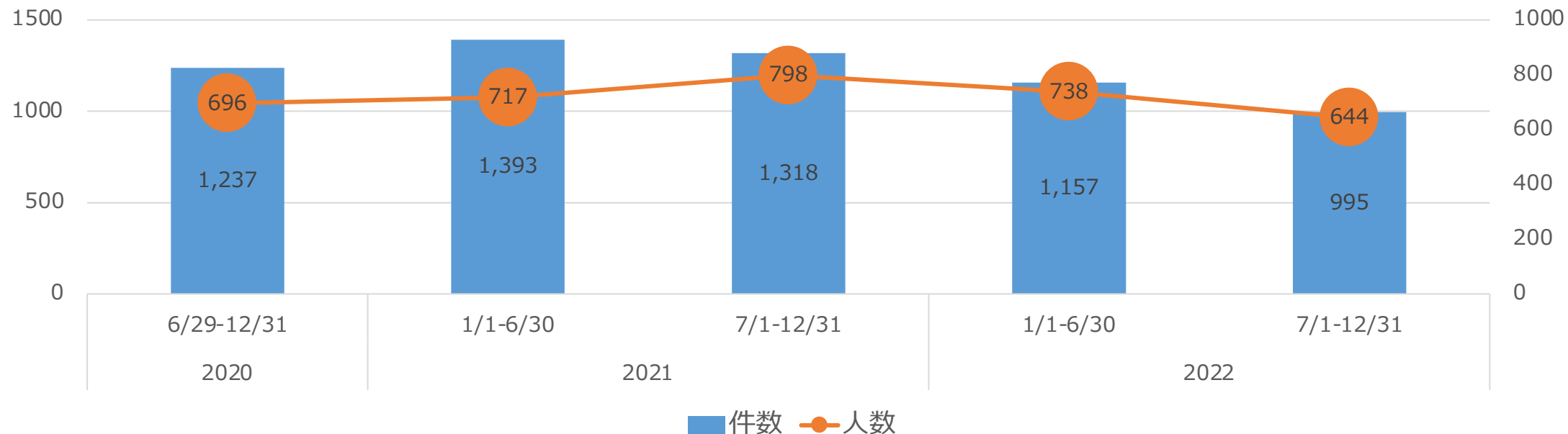
◆属性

本人	1,978件	(1,270名)
保護者	129件	(76名)
学校関係者	45件	(36名)

誹謗中傷を受けた本人と相談者の関係 書き込んだ相手を認識しているかどうか



参考：連絡件数（6ヶ月比較）



期間	2020年		2021年			2022年		
	6/29-12/31	合計	1/1-6/30	7/1-12/31	合計	1/1-6/30	7/1-12/31	合計
件数	1,237件	1,237件	1,393件	1,318件	2,711件	1,157件	995件	2,152件
人数	696名	696名	717名	798名	1,515名	738名	644名	1,382件

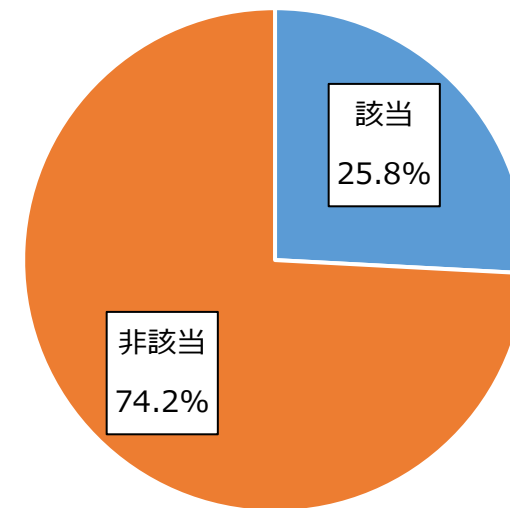
誹謗中傷情報の該当性

誹謗中傷情報に該当したのは556件（25.8%）。非該当は1,596件（74.2%）。前年（796件、27.8%）から240件減少したものの、比率はほぼ横ばい。該当事例では、実生活もしくは氏名を公表したネット上での活動の、**個人対個人のトラブルに起因し、被害者の氏名や住所や顔写真を晒した上で、人格や存在を否定する**言葉で行われるケースが多数。非該当事例は実在の個人が特定できないケースが多数。ただし前年(587件)からは15件と微減。

主な非該当理由（※複数該当を含む）

実在の個人が特定できない （ハンドルネーム等で実在の個人が特定できない等）	572件	35.8%
公共公益目的でないことが明らかとはいえない	88件	5.5%
社会的評価が低下する内容や侮辱的な内容とはいえない	148件	9.3%
内容不明（連絡者指定の投稿を特定できない等）	365件	22.9%
その他 （被害者本人ではない、企業からの連絡、内容重複等）	423件	26.5%

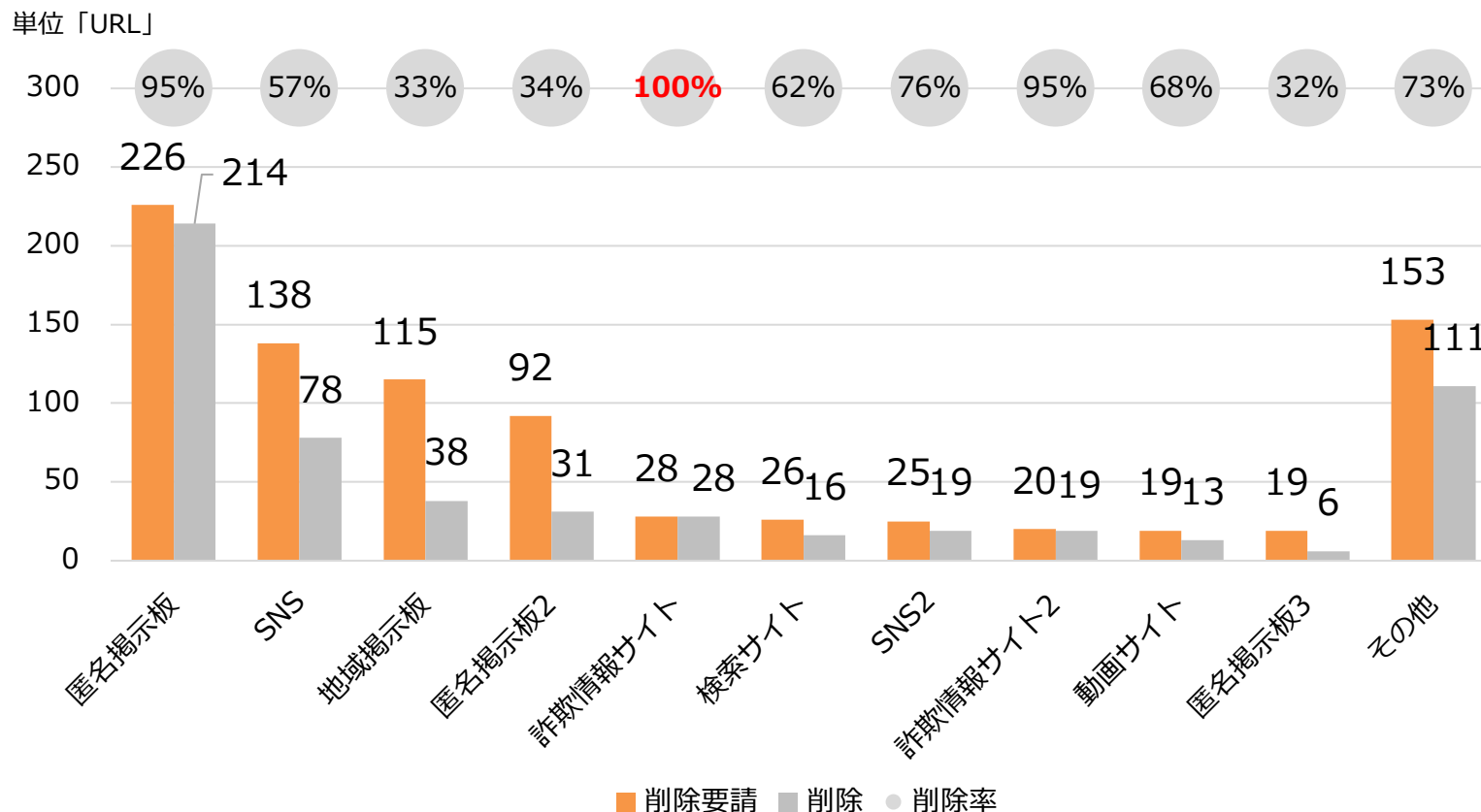
誹謗中傷情報該当性



通知結果

各社の利用規約に基づいた削除等の対応を促す通知を行った結果、削除が行われたのは**573URL**、削除率は**67%**。前年の74%から7p減少。減少の理由は「匿名掲示板2」「地域掲示板」の削除率の低下による。なお「SNS」の削除率は本年も60%未済に留まる。

- ◆ 該当数
556件
- ◆ 通知数
861URL
- ◆ 削除確認
573URL
- ◆ 削除率
67%



「該当」案件1件につき複数の通知を行う場合があるため、「該当数」と「通知数」は異なる

活動を通じての感想と意見

- 規模に比して当協会への対応依頼自体が少ないサービスについては、当該サービスの通報窓口がわかりやすく、適切な削除措置やユーザーコミュニケーションが迅速に講じられているためと推測。
- 課題が生じた場合も意見交換が可能な場合は齟齬を無くし円滑な対処に繋がった事もあるため、対話できる事が重要。被害者全部との対話が出来ないとすると、第三者機関と事業者の対話が進む仕掛けがあっても良い。

第三者機関の位置づけについて

■ 自主的な取組の場合

民間ホットラインは、事業者の利用規約に基づく措置を促すものであり、措置の責任は事業者にあるため、第三者機関での確認への期待は一定程度に留まることから、迅速な通知が実現している。時間の経過とともに被害が拡大することに鑑みると利点がある。

■ 法的拘束力・強制力をもたせた場合

削除要請に一定の法的拘束力・強制力をもたせるとすると、削除要請発出の判断をより慎重に行う必要が生じるため、確実性が上がる反面、スピードは落ちると予想。

その他意見

・ 透明度を上げることについて

- 本来、透明性レポートというものは、ユーザーや社会に対して、自らのサービスで生じていることや自らの施策について説明し、安心して利用してもらうために公開するものである。不足している指摘があれば、真摯に受け止めて改善していくことが自然。
- 先行している企業らのそれを参考にして推進する工夫はあってもよい。項目については先行事業者の意見を十分にヒアリングすることが有用。

・ 海外事業者への効力

削除されるべき問題投稿の多くが一部の海外事業者のサービスに残存している事実からすると、仮に何かしらの新制度を設けるとした場合は、確実に執行ベースで当該海外事業者にも有効に働く仕掛けにすることが必要。