

SNSにおける誹謗中傷等の違法・有害情報の対策に関する意見募集の調査報告書

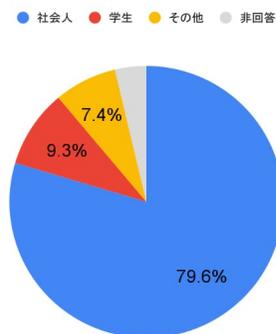
株式会社 PoliPoli
2023年04月07日

1. 意見募集の概要・実施結果
2. 本調査の結果に対する考察の総論：傾向と求められる政策の方向性
3. 結果と全体考察・意見の傾向をもとにした分析
4. 結果と全体考察・各項目に寄せられた意見の抜粋

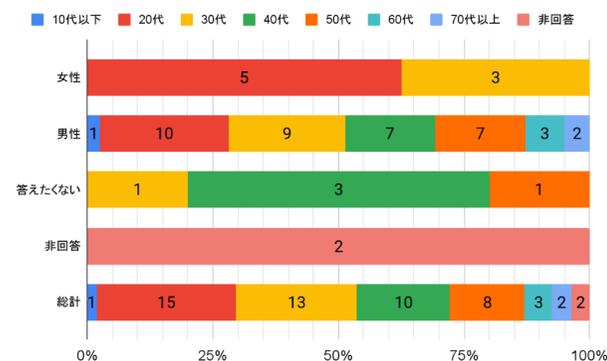
1. 意見募集の概要・実施結果

- **実施内容**：総務省が諮問する「誹謗中傷等の違法・有害情報への対策に関するワーキンググループ」での議論の参考とするために、特に国民と接点のあるSNS利用における誹謗中傷対策に関する意見募集を行った。
- **調査方法**：デジタルツール「PoliPoli Gov(β版)」を用いたインターネットリサーチ
- **意見募集のテーマ**：SNSを使っていて、誹謗中傷対策が必要だと感じる時はどんな時ですか？
- **調査期間**：2023/02/24～2023/03/28（33日間）
- **調査地域**：全国オンライン
- **総コメントユーザー数**：54人（*ユーザーIDの重複を削除した値より、ユニークユーザー(UU)数を算出）
- **総コメント投稿数**：130件（*コメント公開基準に抵触する非公開コメントを除外した値を算出）
- **回答者の属性（自由回答）**：
 - **職業別**：社会人79.6%，学生9.3%，その他7.4%
 - **年齢別**：10代以下1.9%，20代27.8%，30代24.1%，40代18.5%，50代14.8%，60代5.6%，70代以上3.7%，非回答3.7%
 - **性別**：男性72.2%，女性14.8%，答えたくない9.3%，非回答3.7%

意見募集の仕組み



回答者の属性（職業） UU数54人



回答者の属性（性別・年代別） UU数54人

※プラットフォーム内のコミュニティを健全に保つため、投稿されたコメントが攻撃的な内容や広告目的と判断された場合に、運営側でコメントを非公開としています。

2. 本調査の結果に対する考察の総論：傾向と求められる政策の方向性

総務省が諮問する有識者会議「誹謗中傷等の違法・有害情報への対策に関するワーキンググループ」で株式会社PoliPoli代表伊藤が発言する意見を「SNS利用における誹謗中傷等の違法・有害情報に対する対応の在り方」をテーマにPoliPoliGov上で意見調査を行った。本調査の結果を「**政府行政側**」、「**民間側（プラットフォーム）側**」、「**SNS利用者側**」の観点に着目して意見を考察したところ、以下のような傾向と政策の方向性が導き出された。

SNSにおける誹謗中傷の課題と取り組みの方針

政府・行政側の対応	民間側（プラットフォーム）の対応	SNS利用者の対応
<p>○法律、ルールを整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SNSの特性上、個人情報の非公開化によって個人の特定が難しい場合がある。このため被害者が自力で問題を解決するのは困難であり、政府や行政の介入が求められる。 ・虚偽情報や偽情報の拡散や、差別や偏見への助長を防止するため、政府機関が介入し、情報の正確性を保証することが求められる。 	<p>○サービスの機能改善</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット文化には、物議を醸すコンテンツや批判的な意見の発信に話題性が集まる傾向がある。そのため攻撃的な発言に対して賛同する人が現れることがあるため、誹謗中傷が広がりやすくなる。 ・SNSには膨大な情報が流れており、中には批判的なコメントや悪意のある発言も含まれる。このためユーザーが情報を適切に取捨選できる環境を構築する必要がある。 	<p>○SNS利用に関するリテラシーの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SNSは文字でのやりとりが主流で、対面のコミュニケーションと異なる場合がある。そのため、相手の気持ちや表情を読み取れず、誤解が生じたり、攻撃的な発言をしてしまうことがある。 ・日々のストレスや不満が、SNSでの発言に表れることがある。また自分の意見や価値観に反する意見に対して攻撃的な態度をとる人もいるため、それに対処する力が求められる。

検討すべき施策の例

<p>○発信者情報開示請求の条件整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ● オンライン情報開示請求を可能に。開示請求用の入力フォームを裁判所のHPに設ける。 <p>○SNSの誹謗中傷に関する量刑の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ● アカウントに投稿歴を紐付け、点数制度の累積罰則を設ける。 ● 被害者が被った損失をもとにした罰金額を規定する。 <p>○表明の権利の担保と、誹謗中傷規制の両立</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 表現の自由及び通信の秘密を保証しつつ、有害情報やその発信者を規制する。 	<p>○誹謗中傷アカウントの停止や非表示の迅速化</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 本人確認の強化。ユーザーアカウントの匿名性を下げる。 ● 警告表示による誹謗中傷投稿の抑制。 <p>○テクノロジーを活用した誹謗中傷の防止・対処</p> <ul style="list-style-type: none"> ● AIを用いた誹謗中傷コメントの検出。 ● マイナンバーとSNSアカウントの紐付け。 <p>○プラットフォーム事業者間の連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 業界内の研究会やフォーラムの定期開催。 ● 共通ガイドラインやルールの整備。 	<p>○ユーザーリテラシーの育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 未成年だけでなく、全年代に向けたSNS利用講習の実施。 ● 処罰の事例の周知。SNS上での誹謗中傷は犯罪である認知を広げる ● 誹謗中傷をおこなった人物の発信者情報開示請求が短期間でできるようになったことの周知。 ● テレビやニュースなど、多くの人の目に触れるメディアで、SNS誹謗中傷の報道や教育機会の増加。
---	--	--

3. 結果と全体考察・意見の傾向をもとにした分析

PoliPoli Govで「SNSを使っていて、誹謗中傷対策が必要だと感じる時はどんな時ですか？」という問いを設定し意見募集をした結果、誹謗中傷等の違法・有害情報に対する対応の在り方に求められることについて以下の4点のことが分かった。次に考察も述べている。

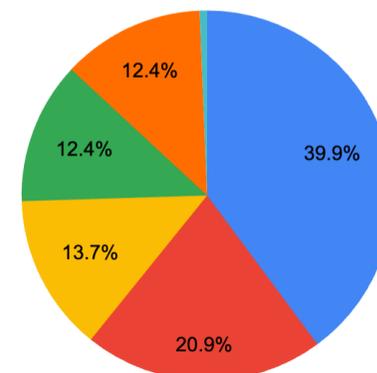
1. 意見全体の**39.9%**が、**プラットフォームを運営する事業者に対する施策や実装のアイデア**で、誹謗中傷をしたアカウントの停止や非表示手続きの迅速化を図るために設けるべきルールや、テクノロジーを活用した誹謗中傷の未然防止や対策に関する意見が寄せられた。
2. **20.9%**の意見が、**司法行政に対する施策や実装のアイデア**で、発信者情報開示請求の手続きを簡素化することや、SNSにおける誹謗中傷に関する量刑の整備を進めることへの意見が寄せられた。
3. **13.7%**の意見が、**施策を検討するにあたっての大局的な展望**を述べているもので、消費者ひとりひとりのメディアリテラシーを育成することや、誹謗中傷を防止するための広報の強化などに対する意見が寄せられた。
4. **12.4%**の意見には、**対策が必要だと感じる時**が述べられており、情報の拡散によるプライバシーの侵害や名誉毀損の発生、また、信念の衝突による対立などが例として挙げられた。

意見の傾向

このことから上記の4点をまとめると、SNSは比較的若いメディアであることから、SNSとの付き合い方に課題を感じる国民も多く、運用の実態に沿ったルール整備や法規制が十分になされていないと考えるユーザーが多いことが分かった。



- 施策や実装のアイデア（民間側）
- 施策や実装のアイデア（司法行政側）
- 施策に対する大局的な展望
- 対策が必要だと感じる時
- その他の意見 ● 対象外（意見なし）



4. 結果と全体考察・各項目に寄せられた意見の抜粋

- **民間による施策や実装のアイデア（39.9%）**に寄せられた意見
 - 中傷をされた人が加害者からの投稿を止める簡単な方法があればよいのでは。もしその方法があるのであれば啓蒙すべき。（男性、50代、学生）
 - マイナンバーとSNSの紐付けに賛成。また、18歳以下はSNSを閲覧のみとしてリプライやコメント禁止とするとよいと考える。（女性、20代、社会人）
 - 誹謗中傷の発生は双方の信条や常識の違いで生じる場合がある。そこで互いの認識の相違訂正をうながすAIの仕組みによって、争いを事前に防ぐ仕組みを提案する。（性別非回答、30代、社会人）
- **行政司法による施策や実装のアイデア（20.9%）**に寄せられた意見
 - 有害投稿は削除する一方で、アカウントには投稿歴を紐付け、累積罰則を講じることで、交通違反と同様にプラットフォーム間で共通した点数制度を実施するのはどうか。（男性、20代、社会人）
 - 誹謗中傷行為で立件が行われた際に、裁く側（裁判官、警察、検察、弁護士）なども現段階のSNS環境や誹謗中傷の現状を認識する必要がある。今後Web3.0の環境になれば、各個人が誹謗中傷行為に関して立件しやすくなることから、より研修などで最新の環境に触れることが重要だと考える。（男性、20代、社会人）
- **施策に対する大局的な展望（13.7%）**に寄せられた意見
 - 誹謗中傷を一括りに考えずに、発生パターンごとに分類した上で適正な量刑をわりあてるなどの対処を行うことが重要。（男性、30代、職業その他）
- **対策が必要だと感じる時（12.4%）**に寄せられた意見
 - 個人や企業が、事実と異なる批判を受けている際に、弁明をしてもしきれないほど大量の誹謗中傷の言葉でコメント欄が埋め尽くされて、議論が公平にならないとき。（性別非回答、30代、社会人）
 - 迷惑行為による炎上で、行為をした当人たちへの度を越えたバッシングや個人情報流出が発生していたとき。法律で禁止されている私刑による制裁が発生していると言わざるを得ない状況で、対処の必要性を感じる。（男性、20代、社会人）
- **その他（12.4%）**に寄せられた意見
 - SNSでの炎上や誹謗中傷が発生する原因にマスコミによる情報発信が起因する場合もある。（性別非回答、30代、社会人）
 - SNSメインユーザーには未成年者が多いため、通り一遍の口頭教育ではなく、演習形式などで実際に誹謗中傷が行われたらどうなるのか、どのように対策をすればよいかを教育してはどうか。（男性、20代、社会人）

4. 結果と全体考察・加害者側を考えた意見の抜粋

- **デジタルタトゥーで職場を辞職せざるを得なくなった経験から、匿名表現の自由を訴える意見**
 - デジタルタトゥーと言われる通り、今後ずっと残ってしまうため、失敗が許されない文化になりつつあると感じています。安易にシェアした場合は罰則するようなことも検討した方がいいと思います（男性、30代、社会人）
 - インターネット掲示板の誹謗中傷が元のデジタルタトゥーで辞職をせざるを得なくなったことがある者です。誹謗中傷の責任を取るための発信者開示の簡便化なども大切ですが、インターネットにおける匿名表現の自由は是非とも守られてほしいと感じます。開示の前から個人情報をSNSに公開したりプラットフォームに登録することは通信の秘密においても重大な問題となります。（男性、40代、社会人）
- **加害者に対する行き過ぎたバッシングも処分の対象とするべきという意見**
 - 先日のスシローでの問題行為後、もちろんその行為をした当人は悪いですが、SNSなどであらゆる情報が拡散され、バッシングを受け続けていました。当人は高校も退学することになったらしく(という情報もSNSで回ってきました)、あまりにも過大な罰を受けてしまっていると感じました。これらは十分私刑に相当するものだと思いますし、そうであるなら法律で禁止されている内容です。正しく裁判で罰を決めて、過不足なく罰を受けるためにもこういった行為への対処の必要性を感じています。（男性、20代、社会人）
- **加害者側を擁護する意見**
 - 誹謗中傷をする人は、きっと心のどこかに寂しさを抱えているのだと思います。わざと炎上するような投稿をして、多くの反響を受けることで自分の存在を認めてもらいたい、見つけてもらいたいのではないのでしょうか。根本的に解決するのであればSNSのみならず、社会の居場所作りや活躍の場の提供による、孤独感の解消へのアプローチが必要なのかなと想像しております。（男性、20代、社会人）