

# 「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」に基づく取組

---

2023年6月1日

総務省

- 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)SMAJ・(一社)SIA)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【定期的に開催中】
- 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、2022年10月施行予定】
- 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、2022年10月施行予定】
- 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】

## 0. 前提となる実態の継続的な把握

- ・違法有害情報対策の前提として、プラットフォーム事業者は、自社サービス上の違法・有害情報の流通に関する実態把握とリスク評価を行うことが必要
- ・総務省も、相談機関等における相談件数や内容の傾向、目撃経験や被害経験に関するユーザ調査等を通じた継続的なマクロな実態把握が必要。

## 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

- ・実態把握や分析結果に基づき、産学官民が連携し、引き続きICTリテラシー向上施策が効果的となるよう、青少年に加え大人も含め幅広い対象に対してICTリテラシー向上のための取組を実施することを検討していくことが必要。普及啓発の実施にあたっては、目標の設定と効果分析の実施が重要。
- ・総務省や各ステークホルダーによるICTリテラシー向上の取組状況を把握し、ベストプラクティスの共有や更なる効果的な啓発を行うことが必要

## 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

<プラットフォーム事業者の自主的取組の支援>

- ・プラットフォーム事業者が自らのサービス上での違法・有害情報の流通状況について実態把握とリスク分析・評価を行うことが必要
- ・トラस्टドフラグガーの仕組みの導入・推進にむけて検討を行うことが望ましい。法務省の人権擁護機関からの削除要請に関し、削除に関する違法性の判断基準・判断方法や個別の事業者における削除実績等について関係者間で共有し、円滑な削除対応を促進することが必要
- ・プラットフォーム事業者は、一定の短期間の間に大量の誹謗中傷が集まった場合へのアーキテクチャ上の工夫について、既存の機能や取組の検証や新たな対応の検討を行うことが望ましい

<プラットフォーム事業者による取組の透明性・アカウントビリティの向上と枠組みの必要性>

- ・プラットフォーム事業者は、投稿の削除等に関して透明性・アカウントビリティの確保を国際的な議論も踏まえて果たすことが必要。**前回ヒアリング状況から一部進展が見られるものの、一部項目において、依然、透明性・アカウントビリティの確保が十分とは言えない状況であった。**

## 3. 発信者情報開示に関する取組

- ・2022年10月の法施行に向け、関係事業者及び総務省の間で新制度の具体的な運用に関する協議を進めることが必要
- ・プラットフォーム事業者・行政側の双方で、発信者情報開示に関する申請や開示件数等について集計・公開することが求められる

## 4. 相談対応の充実に向けた連携と体制整備

- ・違法有害情報相談センターにおいて、相談機関間の連携と窓口の周知の強化とともに、引き続き着実な相談対応を実施することが必要

- ・我が国におけるプラットフォーム事業者による投稿削除等に係る体制確保や運用状況等の**透明性・アカウントビリティ確保に向けて、総務省は、行動規範の策定及び遵守の求めや法的枠組みの導入等の行政からの一定の関与について、速やかに具体化することが必要。**

- ・具体化にあたっては、①リスクベースアプローチ、②リスク分析・評価と結果公表、③適切な対応の実施と効果の公表、④継続的モニタリング、⑤データ提供、といったといった大枠としての共同規制的枠組みの構築を前提に検討を進めることが適当。対応状況の分析・評価を継続的に行うことが必要。

# 0. 前提となる実態の継続的な把握

---

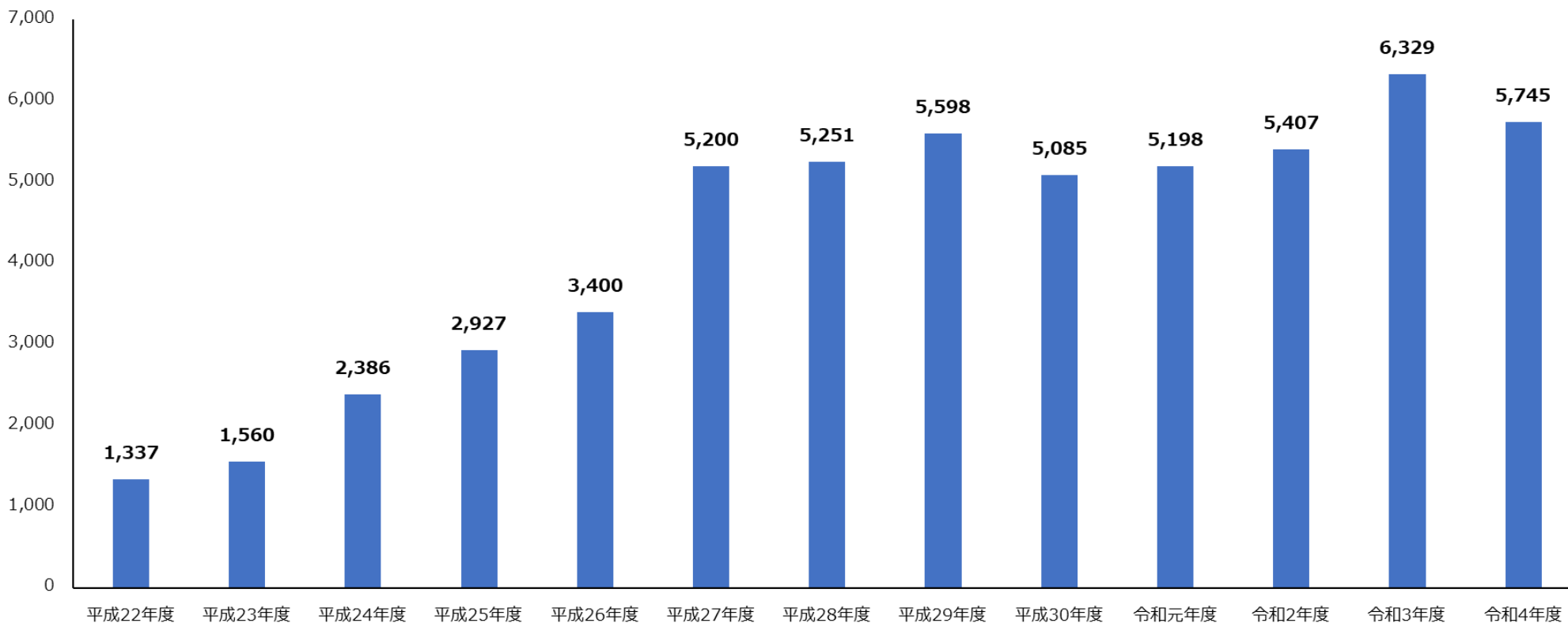
## 論点

- 我が国におけるインターネット上の誹謗中傷の実態が適切に把握されているか。具体的にどのような情報を把握すれば誹謗中傷の流通状況を明らかにすることが可能か。
- 総務省が運営を委託している違法・有害情報相談センターで受け付けている相談件数について、令和4年度の相談件数（5,745件）は前年より減少したものの、依然高止まり傾向にある。令和4年度において相談件数が多い事業者/サービス上位5者は、Twitter、Google、Meta、5ちゃんねる、爆サイ。
- 法務省が相談等を通じて調査救済手続を開始した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は、引き続き高水準で推移している。法務省は、インターネット上の人権侵害情報について、法務省の人権擁護機関による削除要請件数と削除対応率のサイト別の数値を令和4年に引き続き、令和5年も公表した。令和2年1月～令和4年12月の期間内に、人権侵犯事件として処理されたのが5,105件。そのうち、法務局において、当該情報の違法性を判断した上で、実際に削除要請を実施した件数の合計は1,376件、削除対応率は69.26%。さらに、投稿の類型別（私事性的画像記録、プライバシー侵害、名誉毀損、識別情報の摘示）の削除要請件数及び削除対応率についても公表を行った。
- 一般社団法人セーフアーインターネット協会（以下「SIA」という。）が運営する誹謗中傷ホットラインへの連絡件数について、2022年1月1日から12月31日までの受領件数は、2,152件（1,382名）であった。また、861URLに対して削除等の対応を促す通知を行った結果、削除が確認されたものは573URL（削除率67%）であった。
- 三菱総合研究所が総務省の委託を受けて実施したSNS等ユーザを対象としたアンケート調査結果では、SNSユーザを対象としたアンケート調査結果では、「他人を傷つけるような投稿（誹謗中傷）」について、約半数（50.9%）が目撃しており、投稿を目撃したサービスとしては、Twitter（55.5%）が最も多く、匿名掲示板（34.9%）、Yahoo!コメント（ニュース）（32.4%）、YouTube（29.9%）がこれに続いている。また、過去1年間にSNS等を利用した人の1割弱（8.0%）が「他人を傷つけるような投稿（誹謗中傷）」の被害に遭っており、年代別にみると20代（12.5%）及び30代（12.2%）の被害経験が相対的に多かった。

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高止まり傾向にあり、令和4年度の相談件数は、5,745件であった。

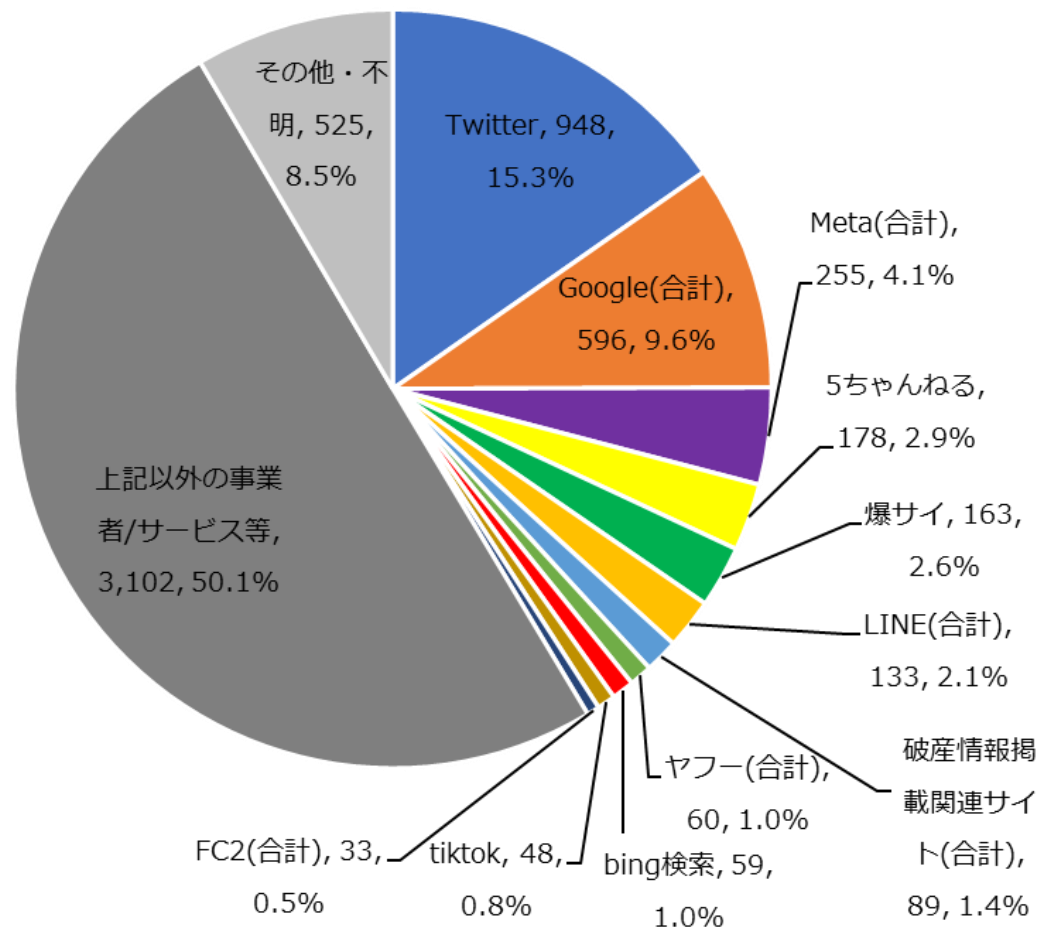
違法・有害情報相談センターにおける相談件数の推移 <平成22年度～令和4年度>





# (参考) 違法・有害情報相談センターに寄せられた相談(作業)件数の事業者別内訳

相談(作業)件数の内訳：事業者/サービス別 (n=6,189) <令和4年度> ※相談(作業)件数 5,745件を対象



事業者/サービス名等	件数	割合	
Twitter	948	15.3%	
Google (合計)	596	9.6%	
	検索		229
	YouTube		158
	map		180
Meta (合計)	255	4.1%	
	Instagram		199
	Facebook		55
	Whatsapp		1
5ちゃんねる	178	2.9%	
爆サイ	163	2.6%	
LINE (合計)	133	2.1%	
	livedoorサービス*		61
	LINEアプリ内サービス		72
破産情報掲載関連サイト(合計)	89	1.4%	
Yahoo!(合計)	60	1.0%	
	検索		17
その他	43		
bing検索	59	1.0%	
tiktok	48	0.8%	
FC2 (合計)	33	0.5%	
上記以外の事業者/サービス等	3,102	50.1%	
その他・不明	525	8.5%	

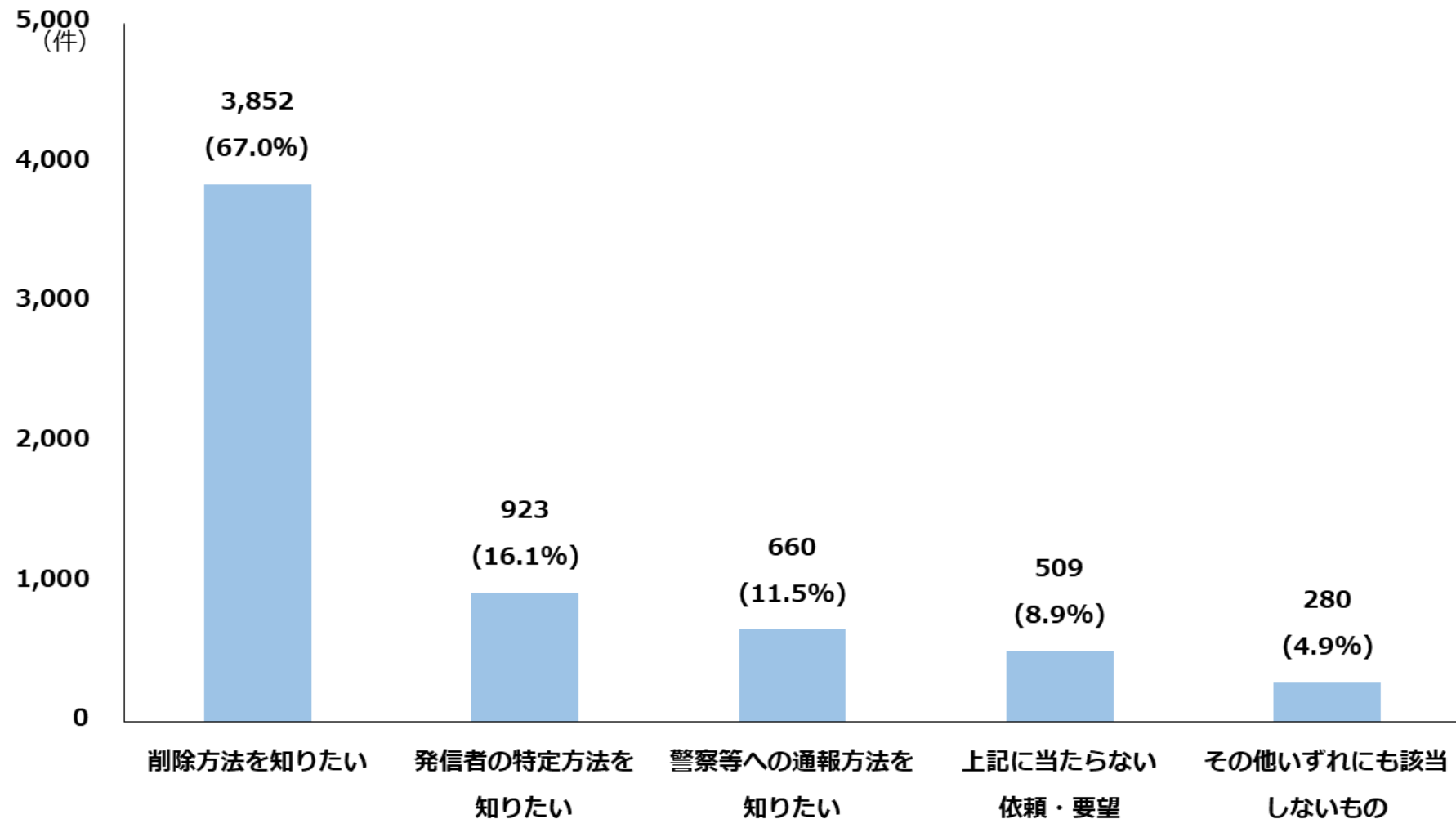
\* livedoorサービスは令和4年12月27日にLINEから売却されたため令和5年1月以降の回答分は含まない。

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1件ごとの代表的なドメインを入力し集計したものであるため、該当箇所が複数サイトに及ぶ場合などがあり、厳密な統計情報とはならない。

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。

相談（作業）件数の内訳：対応手段（作業件数ベース）（n=5,745）＜令和4年度＞





## 【インターネット上の人権侵害情報】法務省の人権擁護機関による削除要請と削除対応率 (サイト別)

番号	サイト名	(種別)	要請件数 ○+△+× =□(件)	削除合計 ○+△ (件)		削除せず × (件)	全部削除率 ○/□ (率)	削除対応率 (○+△)/□ (率)
				全部削除 ○ (件)	一部削除 △ (件)			
1	2ちゃんねるブックマーク	掲示板のコピーサイト	20	20	20	0	100.00%	100.00%
2	爆サイ.com	掲示板	187	186	182	4	97.33%	99.47%
3	FC2	ブログ	26	25	24	1	92.31%	96.15%
4	2ch勢いランキング	掲示板のコピーサイト	17	16	16	0	94.12%	94.12%
5	Amebaブログ	ブログ	16	15	15	0	93.75%	93.75%
6	ログ速	掲示板のコピーサイト	12	11	11	0	91.67%	91.67%
7	ライブドアブログ	ブログ	27	24	22	2	81.48%	88.89%
8	YouTube	画像・動画の共有サイト	110	84	83	1	75.45%	76.36%
9	Imgur	画像・動画の共有サイト	16	12	12	0	75.00%	75.00%
10	Facebook	SNS	13	9	8	1	61.54%	69.23%
11	ホストラブ	掲示板	12	8	6	2	50.00%	66.67%
12	2ちゃんねる(2ch.sc)	掲示板	85	56	44	12	51.76%	65.88%
13	Instagram	SNS	11	7	7	0	63.64%	63.64%
14	Yahoo!知恵袋	Q&Aサイト	22	13	9	4	40.91%	59.09%
15	5ちゃんねる	掲示板	99	50	44	6	44.44%	50.51%
16	みみずん検索	掲示板のコピーサイト	10	3	3	0	30.00%	30.00%
17	Twitter	SNS	143	36	31	5	21.68%	25.17%
18	2ch2.net	掲示板	12	2	2	0	16.67%	16.67%
	その他		538	376	354	22	65.80%	69.89%
	全体		1376	953	893	60	64.90%	69.26%

※ 件数は、個別のプロバイダ等に対する削除要請の件数であり、個別の投稿の件数ではない。通例は、同一の被害者について、特定のサイト等に複数の人権侵害性のある投稿がなされ、そのような複数の投稿について、まとめてプロバイダ等に削除要請を行うところ、このようなプロバイダ等1社に対する要請1回を1件としてカウントしたもの。このうち、全部が削除された場合を「全部削除」、一部が削除されたものを「一部削除」とし、その合計を要請件数で除した数値を削除対応率として示した。

※ 削除には、被害者や地方公共団体による削除依頼に基づく削除のほか、投稿者による自主的な削除もある。

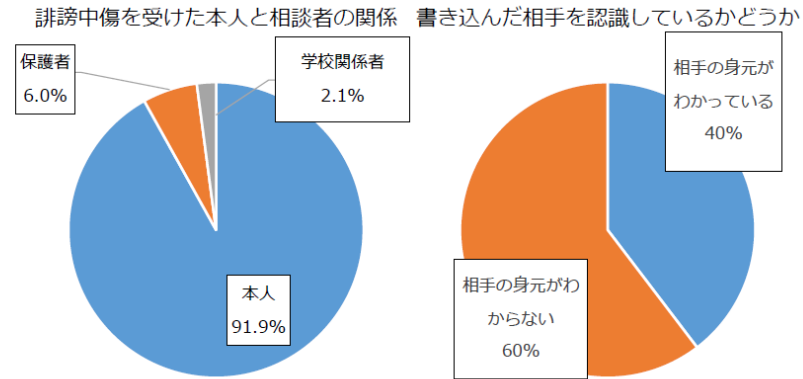
※ 法務省の人権擁護機関による削除要請と削除との条件関係は、厳密に特定できるものではない。

※ 対象期間は、令和2年1月～令和4年12月。対象期間中に処理を終えた要請件数が10件以上のサイト名を掲げた（閉鎖が確認された破産者情報サイトを除く。）。

## 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。

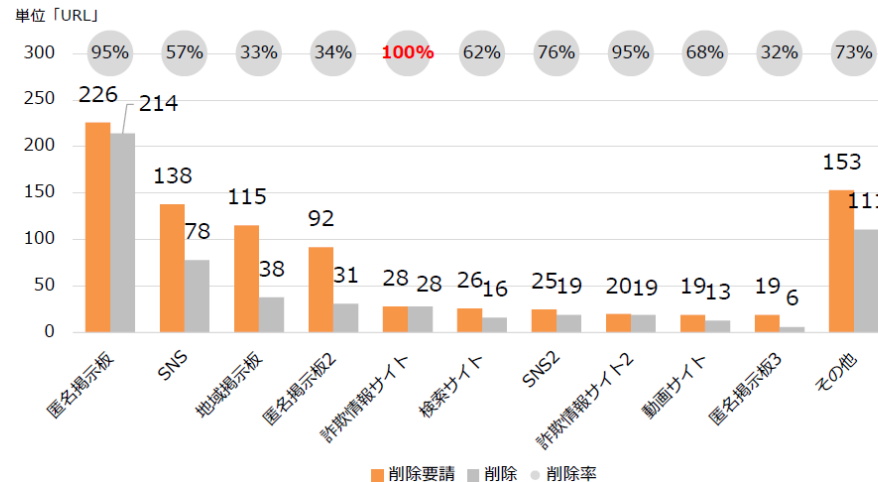
- ◆ 件数  
2,152件
- ◆ 人数  
1,382名
- ◆ 属性  
本人 1,978件 (1,270名)  
保護者 129件 ( 76名)  
学校関係者 45件 ( 36名)



## 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%未満に留まる。

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

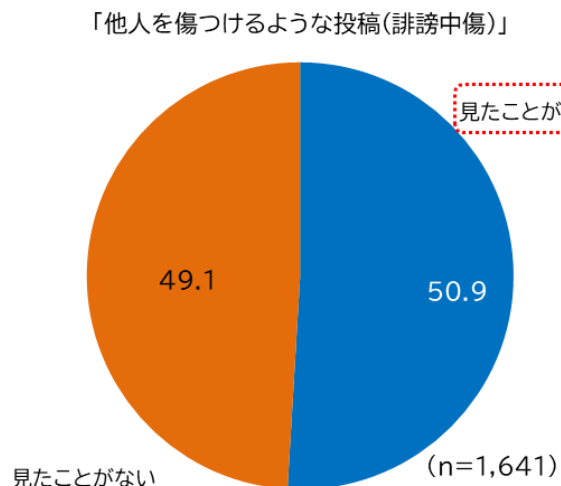


「該当」案件1件につき複数の通知を行う場合があるため、「該当数」と「通知数」は異なる

- 調査実施期間: 2022年10月31日(月)~11月1日(火)
- 調査方法: インターネットアンケート調査
- 調査対象: 日本国内の15歳から99歳までの男女(特段の条件なし)
- 回答者数: 2,000名
- 回答割付: 住民基本台帳人口(2022年1月1日付)の性別・年齢階級別人口に、通信利用動向調査(令和3年度)のインターネット利用率によりインターネット利用人口を算出。回収総数を2,000人とし、算出したインターネット利用人口の構成比に基づいて、性別・年代別の回収数を割付

## 誹謗中傷等に関する投稿の目撃経験

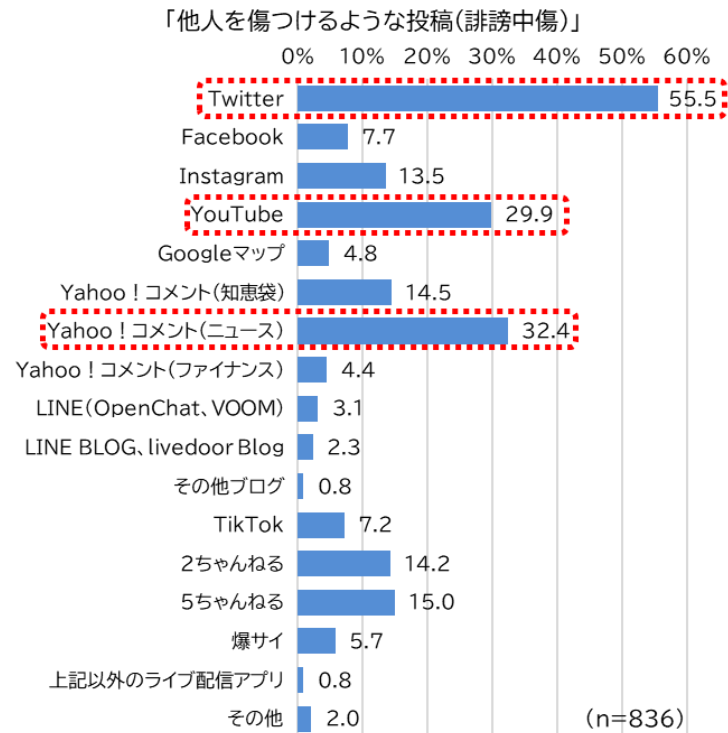
Q あなたはインターネット上で次のような投稿を**見たこと**がありますか。それぞれ「見たことがある」又は「見たことがない」のいずれかでお答えください。(SA)  
(自分が対象となった場合を除きます。)



※ 過去1年間にいずれかのSNSなどのサービスを利用したと答えた回答者を抽出して集計

## 目撃した際のサービス

Q 前問で「見たことがある」と回答した投稿について、どのサービスで見ましたか。(MA)

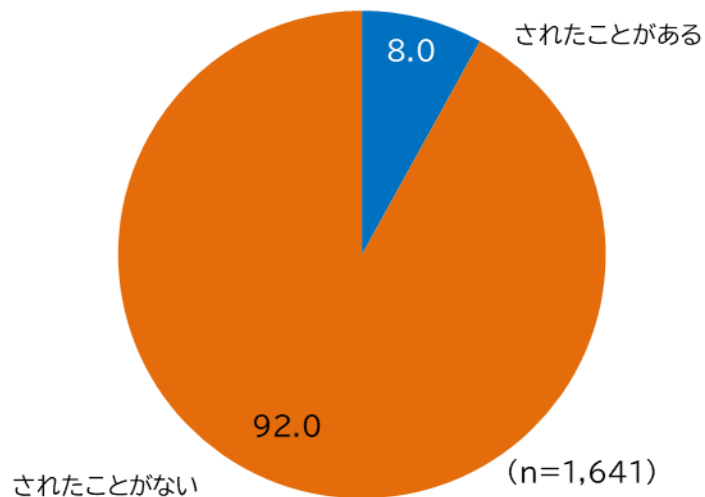


- 調査実施期間: 2022年10月31日(月)~11月1日(火)
- 調査方法: インターネットアンケート調査
- 調査対象: 日本国内の15歳から99歳までの男女(特段の条件なし)
- 回答者数: 2,000名
- 回答割付: 住民基本台帳人口(2022年1月1日付)の性別・年齢階級別人口に、通信利用動向調査(令和3年度)のインターネット利用率によりインターネット利用人口を算出。回収総数を2,000人とし、算出したインターネット利用人口の構成比に基づいて、性別・年代別の回収数を割付

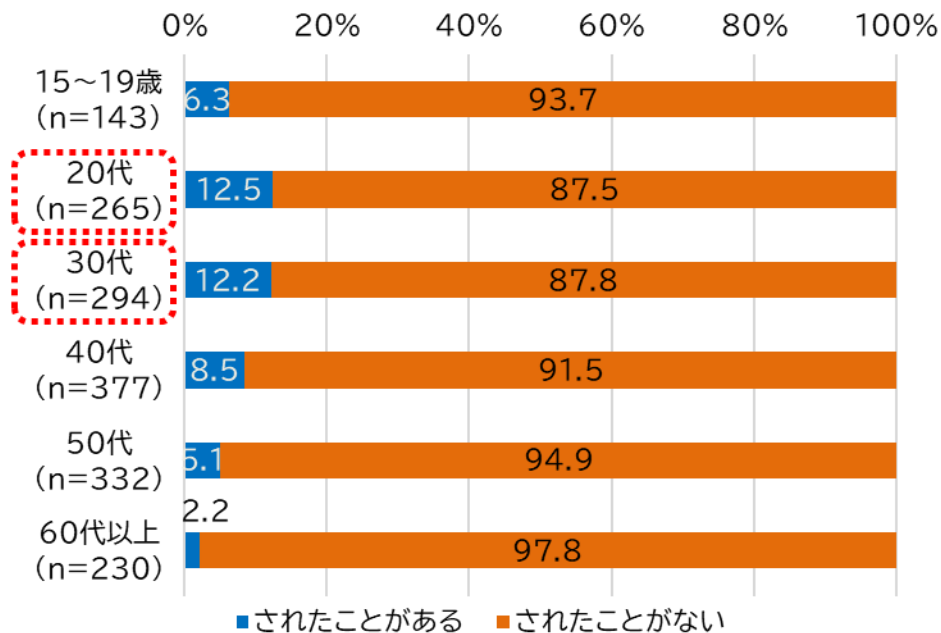
## 違法・有害情報に関する投稿の被害経験

Q あなたはインターネット上で次のような投稿をされたことがありますか。以下の投稿について、「されたことがある」又は「されたことがない」のいずれかでお答えください。(SA)

「他人を傷つけるような投稿(誹謗中傷)」



「他人を傷つけるような投稿(誹謗中傷)」・年代別



※ 過去1年間にいずれかのSNSなどのサービスを利用したと答えた回答者を抽出して集計

# 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

---

## 論点

## ＜政策パッケージの進捗状況について＞

- 政府及び各ステークホルダーにおける啓発活動は十分か。
- 総務省では、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様々な啓発活動を実施。
- 2023年3月にインターネット上の誹謗中傷に関する注意事項等をまとめた「インターネットトラブル事例集（2023年版）」を作成・公表し、学校等への周知を実施。2023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。関係省庁・関係団体との連携のもと、様々なチャネルを活用し、全国の学校、SNSユーザ等へ周知を実施。
- 学校等での出前講座「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。2022年度は、2,226件の講座を実施し、約36万人が受講。
- SNSで悩んでしまった際に役立ててもらうため、「#NoHeartNoSNS 特設サイト」を開設し、周知を実施。（主催：総務省、法務省人権擁護局、一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構、一般社団法人セーフインターネット協会、協力団体：電気通信事業者団体等7団体）
- 2021年12月に#NoHeartNoSNSの取組の一環として、『秘密結社 鷹の爪』とコラボし、「鷹の爪団の#NoHeartNoSNS大作戦」特設サイトを開設。総務省の広報ツール、広告配信、都内の駅前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。2022年12月28日には、改正プロバイダ責任制限法（2022年10月1日施行）をわかりやすく解説したアニメーション動画の最新話（第5話）を公開。







○ 「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。

## ○ 総務省の周知広報

- ・総務省の公式Twitter(総務省・ICTツイート)、公式Facebook、公式Instagramにて周知
- ・総務省広報誌(令和4年2月号、令和5年5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5年1月23日～2月28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5年3月10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

## ○ 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

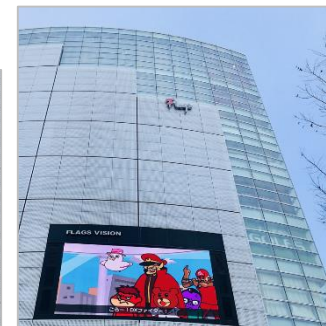
<総務省公式Twitter、Instagramでの投稿>



<広告配信>



<大型ビジョンでの動画放映>



## 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・アカウンタビリティの向上

---

## 論点

- 法務省による削除要請に対してプラットフォーム事業者は適切に対応しているか。
  - 法務省の人権擁護機関は、インターネット上の人権侵害事案において、名誉毀損、プライバシー侵害等に該当する場合には、被害者からの人権相談を端緒として削除要請をサイト運営者に対して行っている。
  - 総務省は法務省と連携し、サイト運営者による迅速な削除等の対応が行われる環境を整備するため、大手海外事業者等のPF事業者や業界団体との意見交換の場となる実務者検討会を継続的に開催。法務省の人権擁護機関への相談事案に関する認識について関係者間で共有を図るとともに、法務省の人権擁護機関からの申告について透明化の向上を行い、サイト運営者による円滑な対応を促進。
  - 法務省人権擁護局は、公益社団法人商事法務研究会が主催し、2021年4月から開催されている「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」に参加し、削除要請に関する違法性の判断基準や判断方法等の議論に積極的に関与。議論の結果は、2022年5月に公表された。同有識者検討会には、総務省も参加。
  - 法務省は、インターネット上の人権侵害情報について、法務省の人権擁護機関による削除要請件数と削除対応率のサイト別の数値を令和4年に引き続き、令和5年も公表した。令和2年1月～令和4年12月の期間内に、人権侵害事件として処理されたのが5,105件。そのうち、法務局において、当該情報の違法性を判断した上で、実際に削除要請を実施した件数の合計は1,376件、削除対応率は69.26%。さらに、投稿の類型別（私事性的画像記録、プライバシー侵害、名誉毀損、識別情報の摘示）の削除要請件数及び削除対応率についても公表を行った。

### 論点

- 民間の相談機関からの削除要請に対してプラットフォーム事業者は適切に対応しているか。
  - SIAは、2020年6月29日より、「誹謗中傷ホットライン」を運用開始。インターネット上で誹謗中傷を受け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っている。
  - 立場の弱い私人や個人商店等が対象。コロナ罹患者やアスリートに対する情報も対象。
  - SIAが運営する誹謗中傷ホットラインへの連絡件数について、2022年1月1日から12月31日までの受領件数は、2,152件。
  - そのうち、ガイドラインに基づき削除通知対象となる「誹謗中傷情報」に該当するものが556件（25.8%）、非該当が1,596件（74.2%）
  - 861URLに対して削除等の対応を促す通知を行った結果、削除が確認されたものは573URL（削除率67%）。なお「SNS」の削除率は2022年も60%未滿。

## 論点

- 誹謗中傷等への対応に関して、国際的な対話が深められているか。
- 2023年2月に、第28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への対応に関する政策パッケージ」及び第二次とりまとめについて紹介。EU側からは、Digital Services Act(DSA: デジタルサービス法) の概要やその施行状況等について紹介があった。また、第28回日EU定期首脳協議（2022年5月）において立ち上げられた「日EUデジタルパートナーシップ」に基づき、オンライン上の違法・有害コンテンツに関するプラットフォームにおける透明性と説明責任の確保に向けて、DSA所管部局と意見交換等を実施するとともに、現地業界団体ともDSA施行に向けた準備状況や受け止め等意見交換を行った。
- 日EU・ICT政策対話の機を捉え、ドイツ当局ともDSA施行に向けた準備の状況や発信者情報開示に関する取組等について意見交換を実施。
- 2023年3月に、第13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への対応に関する政策パッケージ」及び第二次とりまとめについて紹介。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。また、現地プラットフォーム事業者とも、インターネット上の違法・有害情報対策に関して意見交換を行った。
- 2022年12月、デジタル分野における日英間の協力を更に強化するべく、両国間で大臣級の日英デジタルパートナーシップが立ち上げられ、同パートナーシップに基づき、ユーザー（特に子ども）の保護を助け、違法コンテンツに取り組むオンライン安全性へのリスクベースのシステムとプロセスアプローチを採用し提唱するために緊密に協力するべく、継続的に意見交換等を実施。

## 論点

- 誹謗中傷等への対応に関して、国際的な対話が深められているか。(続き)

- 2023年4月には、G7群馬高崎デジタル・技術大臣会合が開催され、自由でオープンなインターネットの維持推進等について議論。未来のインターネットに関する宣言 (DFI) とその原則に対するコミットメントが再確認された。

閣僚宣言文 (仮訳)

24. 我々は、未来のインターネットに関する宣言 (DFI) とその原則に対する我々のコミットメントを再確認し、その実践に協力することを約束する。また、我々は、今日のオープンで自由なインターネットを支える DFI の重要な原則の世界的な遵守を目指し、民主主義的価値を支持する国々からなるグローバル・ファミリーの中でこのコミットメントを拡大する努力を続けていく。我々は、DFI が発展途上国や新興国を含む地理的・経済的多様性を持つことを歓迎し、国際社会に参加を呼びかける。この観点から、我々は、DFI とその原則を実践する上で、世界中のステークホルダーとの連携を強化することを目指す

24. We reconfirm our commitment to the Declaration for the Future of the Internet (DFI) and its principles, and to cooperating in implementing them. We also continue to strive to expand this commitment within the global family of countries that also support democratic values, aiming for a global protection of the DFI 's crucial principles that underpin today 's open and free Internet. We welcome DFI 's geographic and economic diversity, including developing countries and emerging economies and invite the global community to join the effort. In this regard, we continue to strengthen our collaboration with stakeholders around the world in implementing DFI and its principles.



### 3. 発信者情報開示に関する取組

---



## 論点

- 法施行にむけた準備が適切に行われたか。着実な運用が図られているか。
- 総務省は、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、①発信者情報開示について新たな裁判手続（非訟手続）を創設し特定の通信ログを早期保全すること、②開示対象となるログイン時情報を明確化すること等を内容とする、プロバイダ責任制限法の改正を実施（2021年4月に改正法成立）。2022年10月1日施行。
- SIAにおいて設置された有識者会議において、2020年7月から2021年3月までの間に、任意開示の促進に向けた施策の検討が行われ、2021年4月5日に「権利侵害明白性ガイドライン」が策定・公表された。また、同ガイドラインに関する理解を深めるため、プロバイダからの同ガイドラインに関する相談を受け付ける窓口が設置された。同ガイドラインは、適切な任意開示の促進につながるよう、容易に名誉毀損が明白であると判断可能な類型を示すことで、プロバイダにおける任意開示の判断に際して参考となる判例を集積したもの。
- コンテツプロバイダ・アクセスプロバイダ・有識者・専門性や実務的知見を有する者が協力して発信者の特定手法について支援協力を行える体制やノウハウ共有を行う場として、2021年2月以降、「発信者情報開示に関する実務者勉強会」が継続的に開催されている。
- 2022年8月31日、通信関連団体や著作権・商標権関連の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作成する「プロバイダ責任制限法 発信者情報開示関係ガイドライン」において、プロバイダ責任制限法の改正に伴い必要となる記述の見直しや裁判例要旨の更新、法改正に対応する書式の見直し等が行われた。また、改正法で新たに創設された発信者情報開示命令事件の手続きのうちプロバイダ等の対応が必要となる部分に関し、円滑な実務対応に資する情報を整理した開示関係ガイドライン別冊「発信者情報開示命令事件の手引き」の策定・公表が行われた。

#### 論点

- 法制度整備にむけた準備が適切に行われたか。着実な運用が図られているか。（続き）
- プロバイダ責任制限法の施行に向けて、弁護士会や通信事業者業界団体、スポーツ団体、クリエイター関連の業界団体等に説明会を開催するとともに、改正概要についてまとめた動画の作成・公開やポスターの頒布等を進めた。
- プロバイダ責任制限法の改正により創設された新しい規定に基づく発信者情報開示命令の申し立ての受付件数は、東京地方裁判所において、令和4年10月から同年12月までの3ヶ月間の速報値で約550件であった。  
（※令和元年に東京地方裁判所において受け付けた発信者情報開示仮処分の申し立ての件数は年間で約630件。）

## 4. 相談対応の充実に向けた連携と体制整備

---

## 論点

- 相談窓口に関するユーザへのわかりやすい案内は十分か。相談機関間の連携は十分か。
- 2021年度より、違法・有害情報相談センターにおける相談員の増員等により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。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、相談システムからの通知や各種相談窓口をチャットボットで案内できるよう、公式LINEアカウントを開設。
- 相談内容に応じて相談機関間（法務局、警察、インターネットホットラインセンター、セーフライン、誹謗中傷ホットライン、消費者生活相談窓口等）で紹介を行うなど、他の相談機関との連携対応を充実。2021年度からは、違法・有害情報相談センターにおいて違法・有害情報相談機関連絡会を開催し、各機関の取組に関する相互の理解の促進と、機能の相互補完を目指した連携を図っており、各相談機関において対応できない場合に相談者に最適な相談先をスムーズに案内できるよう、各機関の情報をまとめた一覧表を作成・共有している。
- ユーザにとって分かりやすい相談窓口の案内を実施するため、インターネット上の誹謗中傷に関する複数の相談窓口（違法・有害情報相談センター（総務省）、人権相談（法務省）、誹謗中傷ホットライン（SIA））に関する案内図を作成し、2020年12月に公表。様々な方法で全国に周知広報を実施。また、上記違法・有害情報相談機関連絡会を通じて、インターネットホットラインセンターやセーフライン（SIA）を追加するなど、案内図の更新版を作成し、2023年2月に公表した。
- 総務省においては、違法・有害情報相談センターの認知度向上のため、政府広報（BS放送やインターネット動画）を通じた周知広報を2022年12月に実施。

- インターネット上に流通した情報による被害に関係す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アドバイス等を行う「違法・有害情報相談センター」を2009年度から設置・運営。
- 2021年度より、「違法・有害情報相談機関連絡会」を新設し、相談機関間の円滑な連携による相談者への最適な解決策の提供等を目的に、相談機関間での連携強化を図っている。



## 違法・有害情報相談機関連絡会の設置

- 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。
- 2021年度から、違法・有害情報相談機関連絡会を新設。2022年12月に第4回会合を開催。

### <参加機関>



(事務局)



インターネット  
ホットラインセンター



セーフアール  
インターネット協会



東京都



全国消費生活  
相談員協会

### <オブザーバ>

- ・警察庁
- ・個人情報保護委員会事務局
- ・総務省
- ・法務省
- ・法テラス
- ・国民生活センター



# (参考) 複数の相談窓口の連携強化

## ○ 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・更新

(※)「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・セーフライン(セーフインターネット協会)」、「インターネットホットラインセンター」(警察庁)

## ○ 相談窓口の周知広報

- ・内閣府政府広報室と連携した周知広報 (BS放送(※1)、インターネット動画(※2)、暮らしに役立つ情報(※3))
- ・総務省、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(2023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
- ・「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(※4)と連携した周知広報

(※1) サキドリ情報便! ~インターネット上でのトラブル相談~違法・有害情報相談センター~ : <https://www.gov-online.go.jp/pr/media/tv/jouhoubin/movie/20221223.html>

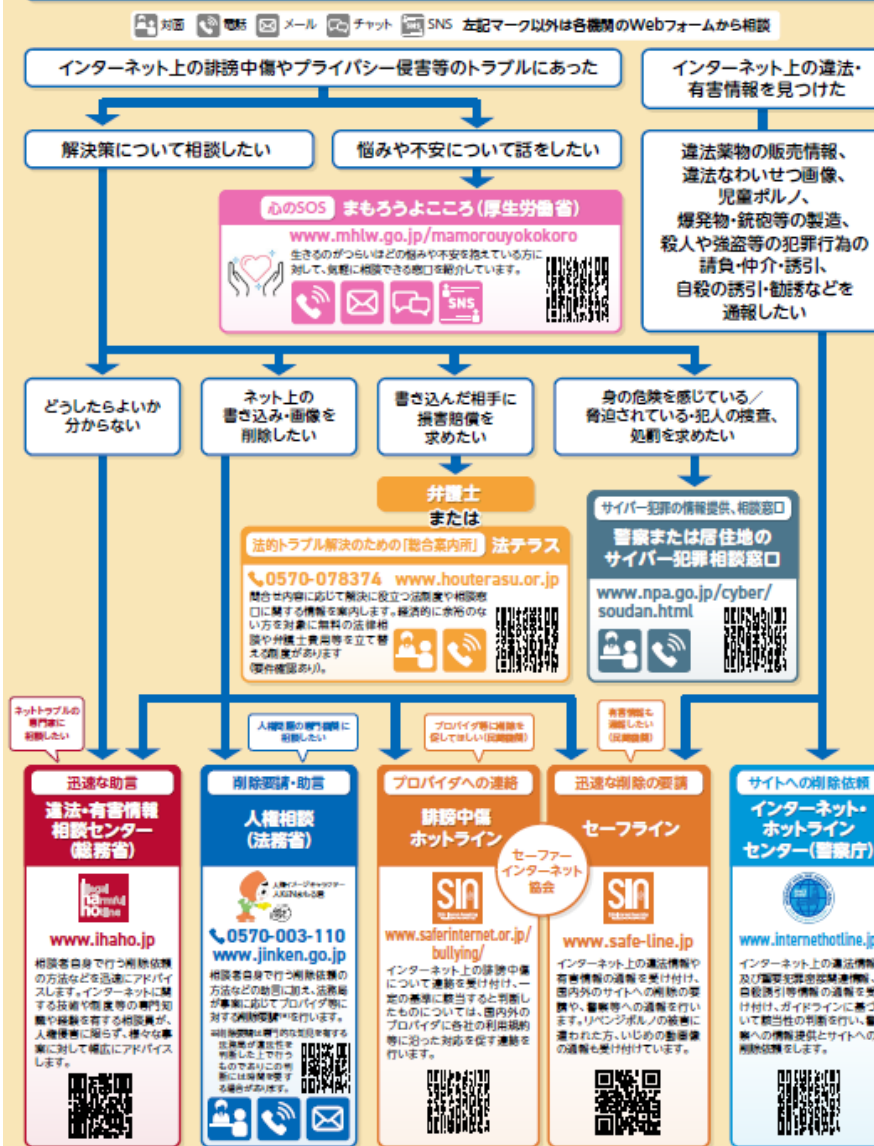
(※2) ネット上の誹謗中傷トラブル 相談してください! 違法・有害情報相談センター : <https://nettv.gov-online.go.jp/prg/prg25642.html?nt=1>

(※3) あなたは大丈夫? SNSでの誹謗中傷 加害者にならないための心がけと被害に遭ったときの対処法とは? :

<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/202011/2.html>

(※4) 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

## インターネット上の書き込みなどに関する相談・通報窓口のご案内

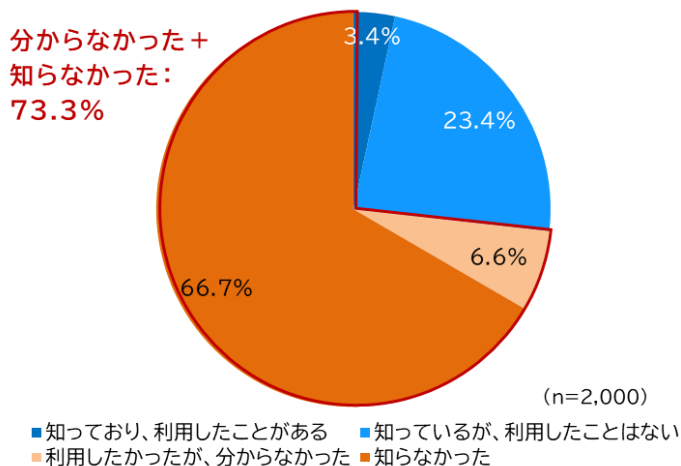


※上記欄外に、一般的な情報セキュリティ(主にウイルスや不正アクセス)に関する技術的な相談に対してアドバイスを提供する窓口としてIPA「情報セキュリティ安心相談窓口」があります。  
 ※上記のほか、学校や地方公共団体にある相談窓口も活用してください。

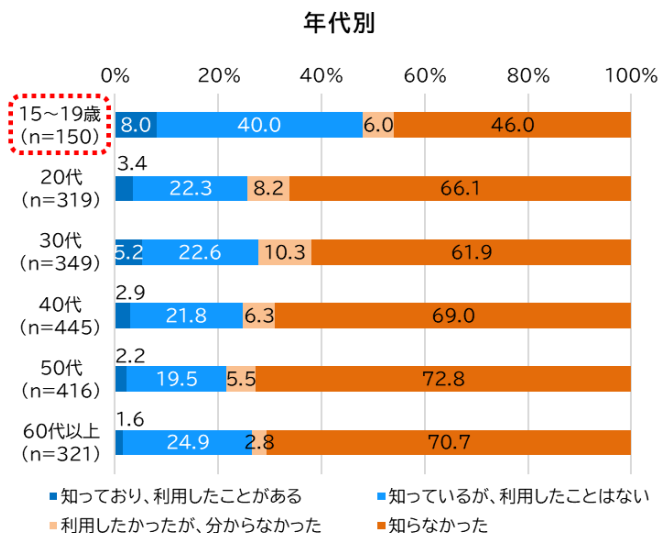
- 調査実施期間: 2022年10月31日(月)~11月1日(火)
- 調査方法: インターネットアンケート調査
- 調査対象: 日本国内の15歳から99歳までの男女(特段の条件なし)
- 回答者数: 2,000名
- 回答割付: 住民基本台帳人口(2022年1月1日付)の性別・年齢階級別人口に、通信利用動向調査(令和3年度)のインターネット利用率によりインターネット利用人口を算出。回収総数を2,000人とし、算出したインターネット利用人口の構成比に基づいて、性別・年代別の回収数を割付

## 相談窓口の認知度

Q あなたは、SNSなどのインターネットのサービス上で不適切な投稿をされたときに、相談できる窓口があることを知っていますか。(SA)



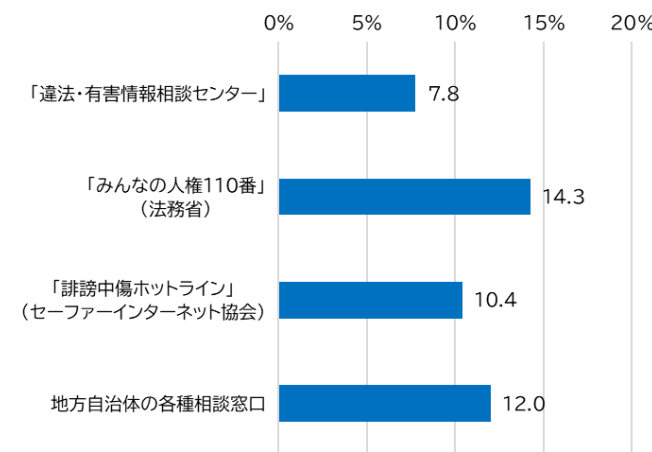
## 相談窓口の認知度(年代別)



## 各相談窓口の認知度

Q あなたは、以下の相談窓口について知っていますか。以下のそれぞれの相談窓口について、「知っている」又は「知らない」のいずれかでお答えください。なお、1~4以外で知っている相談窓口がある場合は5で「知っている」を選択の上、具体的な窓口名を教えてください。(SA)※「その他」については具体的な窓口の名称を記載

※ 原設問は、相談窓口の存在を知っていると答えた回答者を対象としていたが、「分からなかった」「知らなかった」回答者は具体的な窓口も知らないと仮定して、全回答者における認知度を算出。



\* 上記以外に、Googleや楽天の相談サイト、インターネット上の相談窓口、警察が各1件ずつ挙げられた。