

令和5年度 インターネット上の違法・有害情報対応 相談業務等請負業務 報告書(概要版)

総務省 総合通信基盤局電気通信事業部利用環境課

受託 株式会社メディア開発綜研

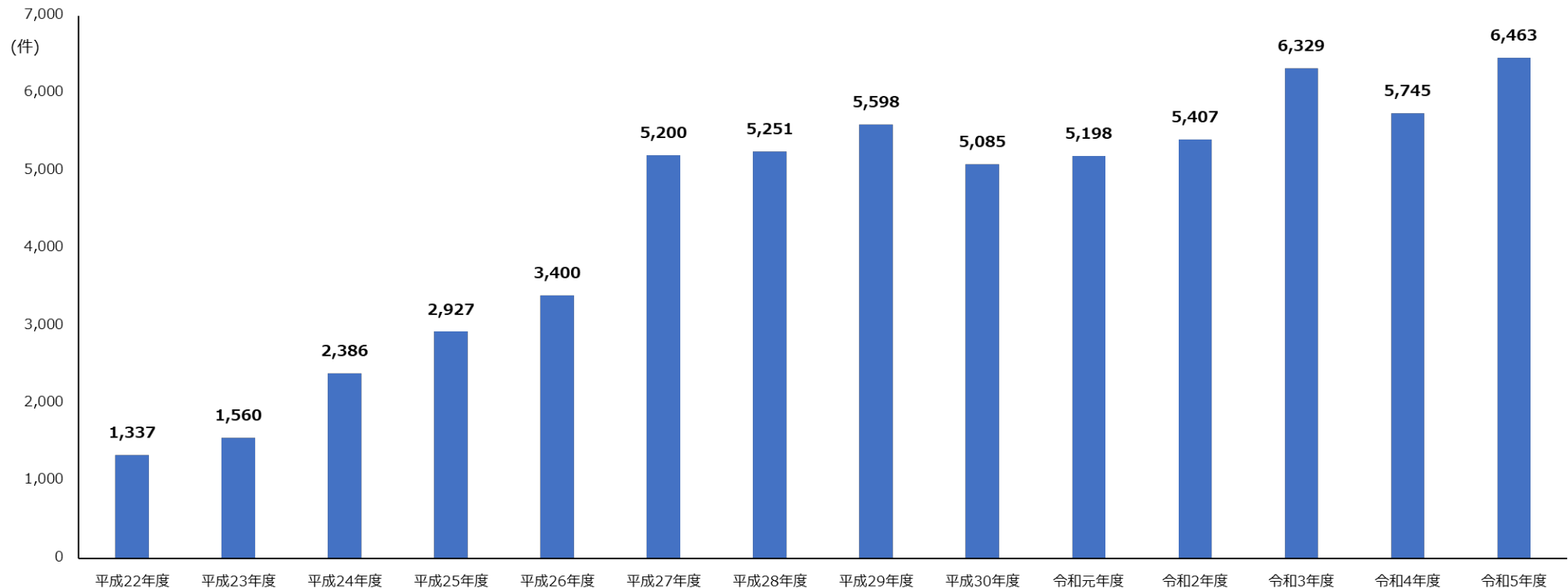
相談窓口寄せられた相談内容の集計・分析

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5年度の相談件数は過去最多となった。

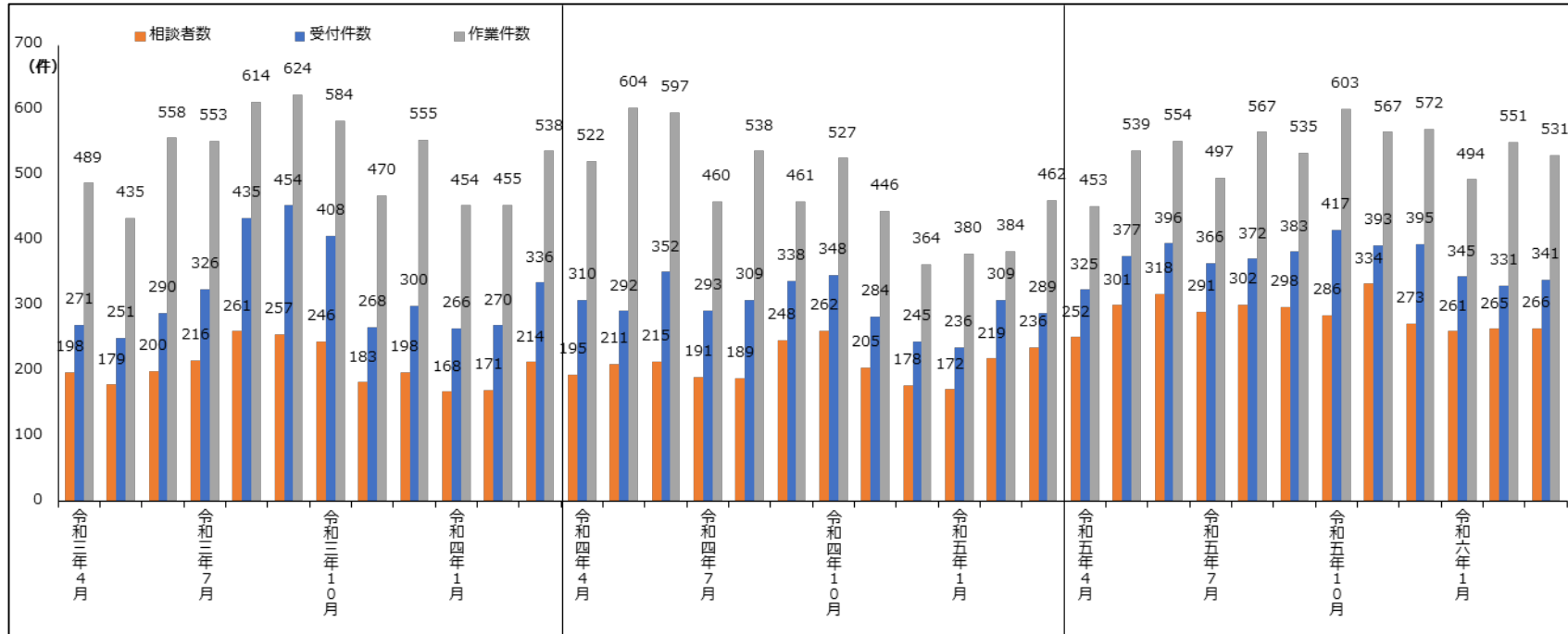
＜平成22年度：1,337件、平成23年度：1,560件、平成24年度：2,386件、平成25年度：2,927件、平成26年度：3,400件、平成27年度：5,200件、平成28年度：5,251件、平成29年度：5,598件、平成30年度：5,085件、令和元年度：5,198件、令和2年度：5,407件、令和3年度6,329件、令和4年度5,745件、令和5年度6,463件＞

図表 1 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5年度>



(1) 相談者数、受付件数、作業件数の推移

図表 2 相談者数、受付件数、作業件数の推移 <令和3年度～令和5年度>



	令和3年度			令和4年度			令和5年度		
	上半期	下半期	合計	上半期	下半期	合計	上半期	下半期	合計
相談者数	1,311	1,180	2,491	1,249	1,272	2,521	1,762	1,685	3,447
受付件数	2,027	1,848	3,875	1,894	1,711	3,605	2,219	2,222	4,441
作業件数	3,273	3,056	6,329	3,182	2,563	5,745	3,145	3,318	6,463

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。

相談者数：相談を寄せた相談者の人数

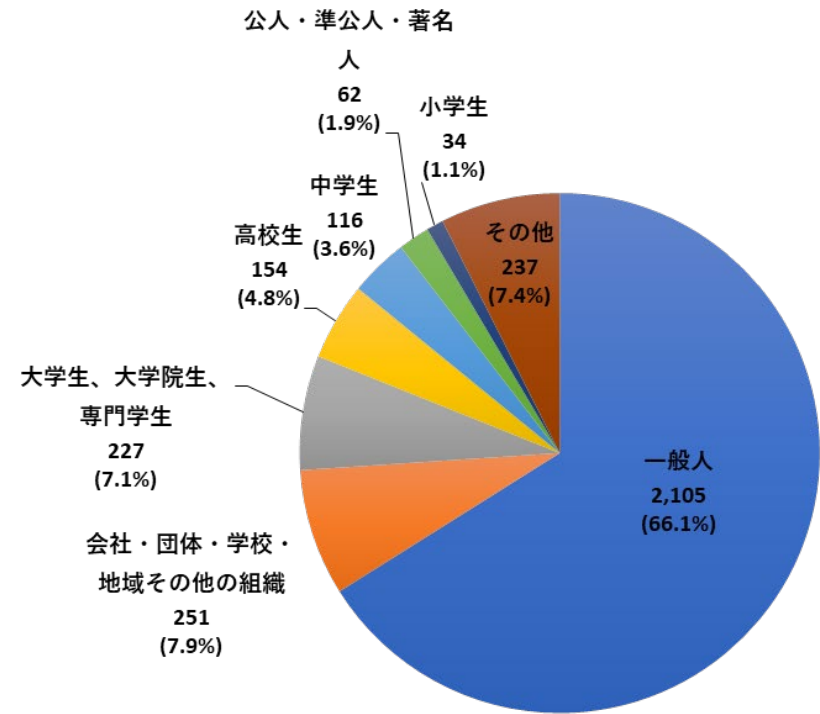
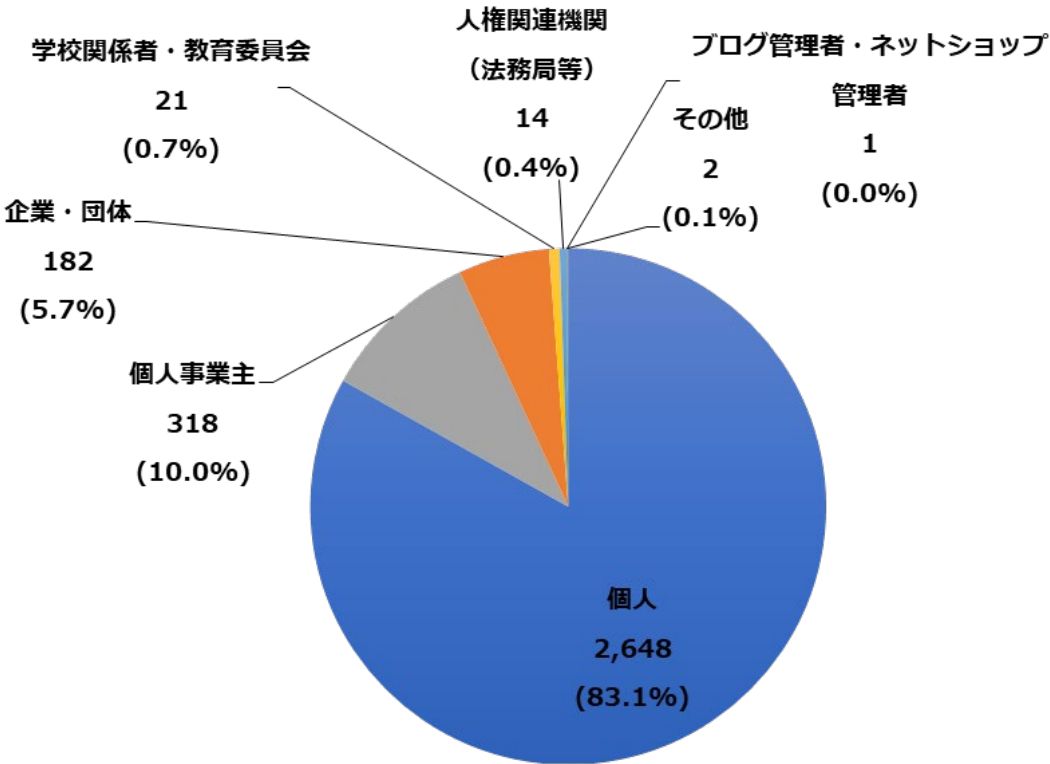
受付件数：相談者から相談を寄せられた件数

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 3 相談者の属性（相談者数ベース）（n=3,186）＜令和5年度＞

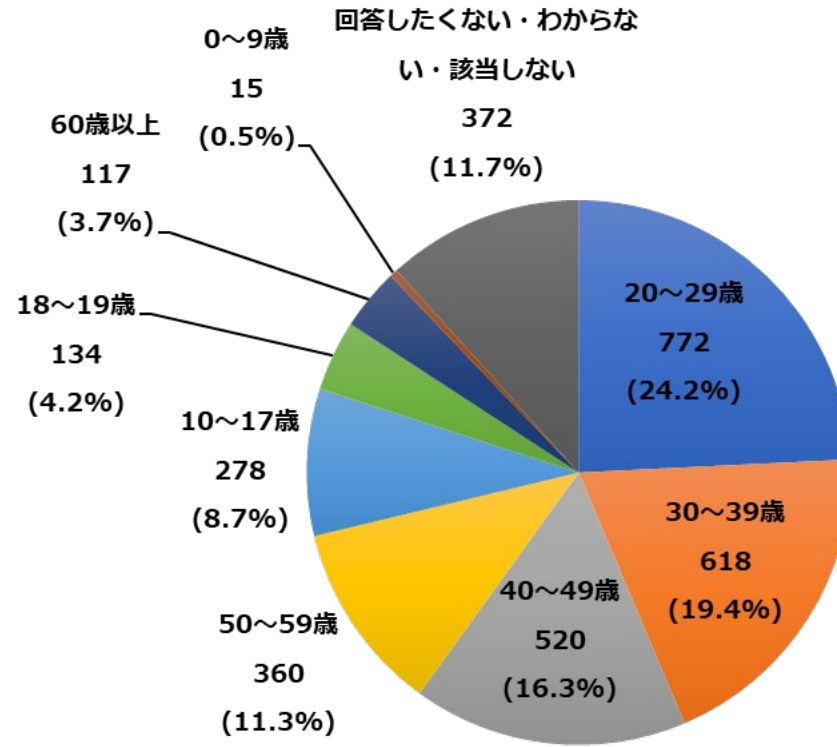
図表 4 権利侵害の対象（相談者数ベース）（n=3,186）＜令和5年度＞



注 令和5年度から集計項目を変更したため、令和4年度までの項目とは異なる

(3) 権利侵害対象者の年代

図表 5 権利侵害対象者の年代（相談者数ベース）
(n=3,186) <令和5年度>



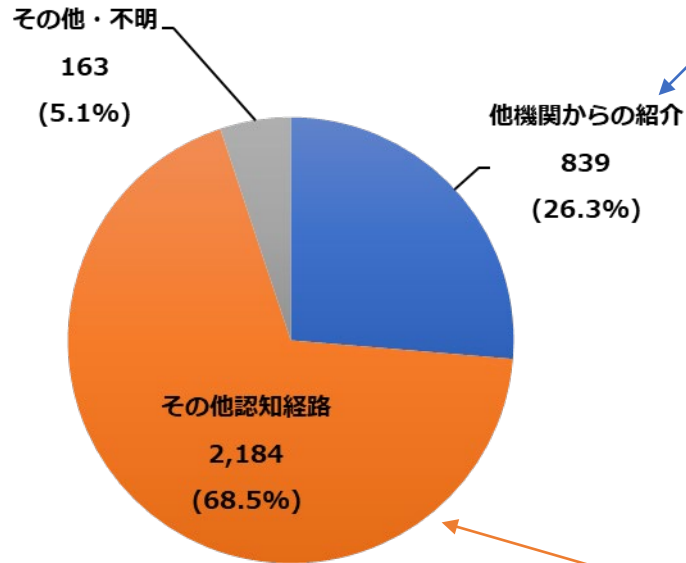
注 令和5年度からの新規集計項目のため令和4年度までの本項目の集計はない

(4) 他機関からの紹介等・認知経路の詳細

図表 7 他機関からの紹介 (相談者数ベース)
(n=839) <令和5年度>

他機関からの紹介	件数	割合
警察からの紹介	278	33.1%
法テラスからの紹介	158	18.8%
消費生活関連相談窓口 (消費生活センター) からの紹介	108	12.9%
人権関連機関 (法務局等) からの紹介	103	12.3%
総務省からの紹介	59	7.0%
学校関係者・教育委員会からの紹介	31	3.7%
弁護士からの紹介	31	3.7%
企業からの紹介	21	2.5%
個人情報保護委員会からの紹介	20	2.4%
IPAからの紹介	7	0.8%
その他の紹介	23	2.7%
総計	839	100.0%

図表 6 認知経路・他機関からの紹介 (相談者数ベース)
(n=3,186) <令和5年度>



図表 8 その他認知経路 (相談者数ベース)
(n=2,184) <令和5年度>

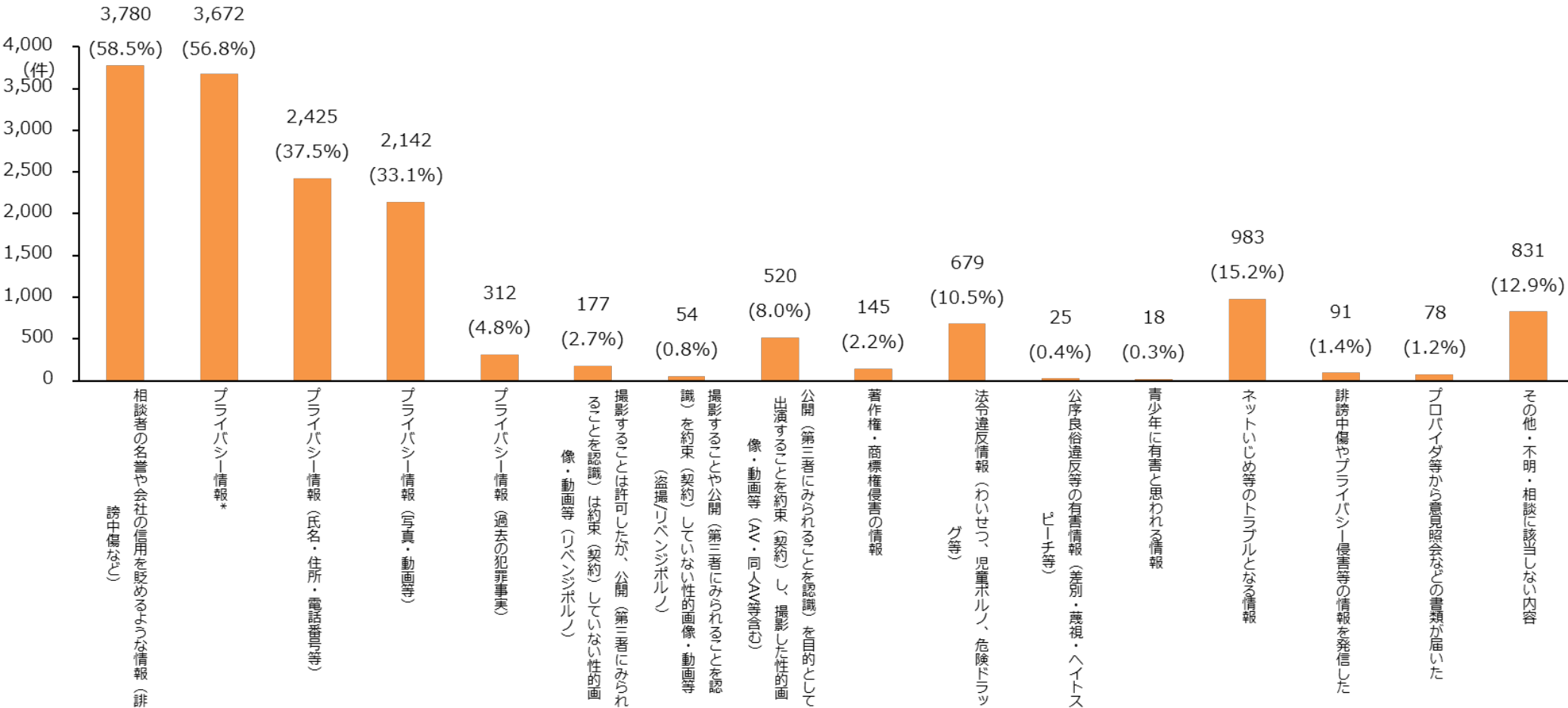
その他認知経路	件数	割合
インターネットで検索して見つけた	1,783	81.6%
総務省のホームページやSNSの公式アカウントを見て	156	7.1%
公的機関のホームページやSNSの公式アカウントを見て	122	5.6%
その他のホームページやSNSを見て	63	2.9%
チラシ・パンフレット等を見て	21	1.0%
テレビ番組・新聞等を見て	39	1.8%
総計	2,184	100.0%

注 令和5年度から集計項目を変更したため、令和4年度までの項目とは異なる

(5) 相談(作業)件数の内訳について

① 相談内容

図表 9 相談(作業)件数の内訳:相談内容(作業件数ベース) (n=6,463) <令和5年度>



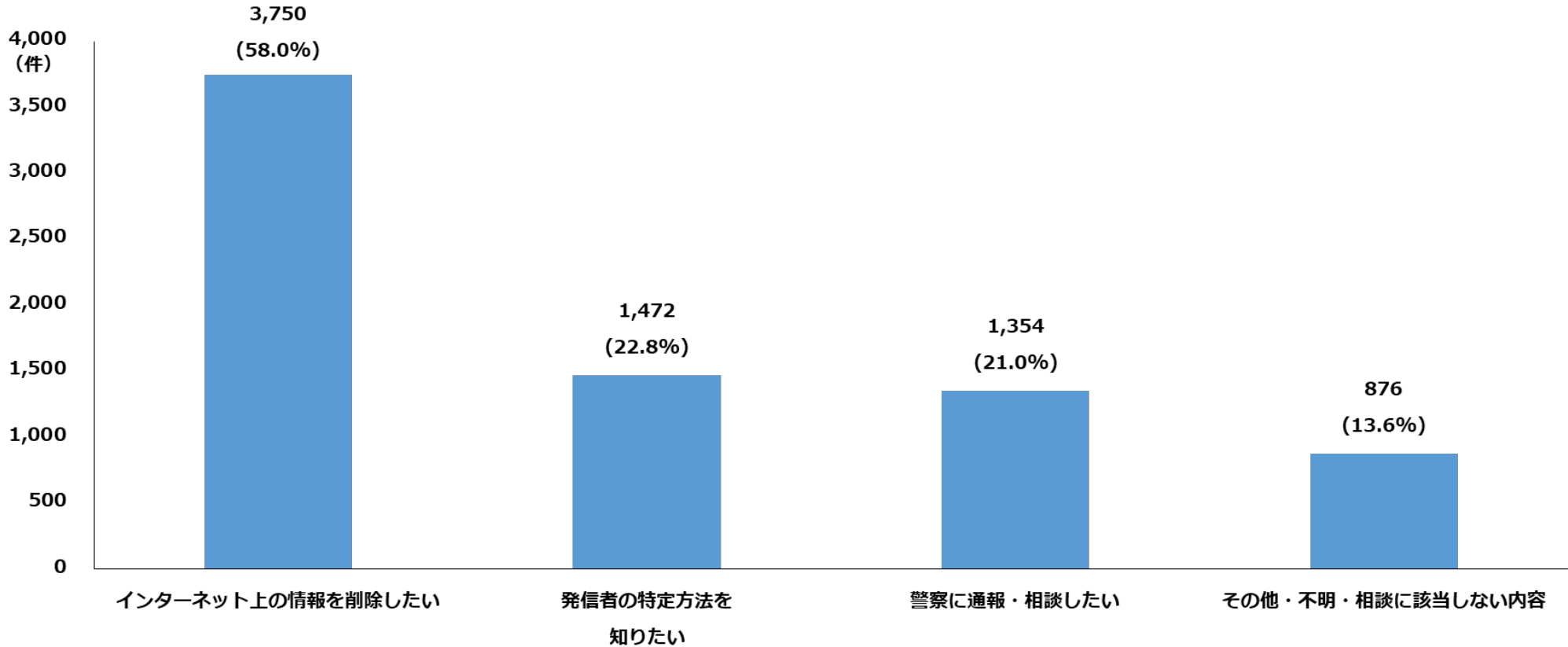
*プライバシー情報(氏名・住所・電話番号等)(写真・動画等)(過去の犯罪事実)(リベンジポルノ)(盗撮/リベンジポルノ)のいずれかに該当し、重複を除いた件数

注1 複数回答

注2 令和5年度から集計項目を変更したため、令和4年度までの項目とは異なる

②対応手段

図表 10 相談（作業）件数の内訳：対応手段（作業件数ベース）（n=6,463）〈令和5年度〉

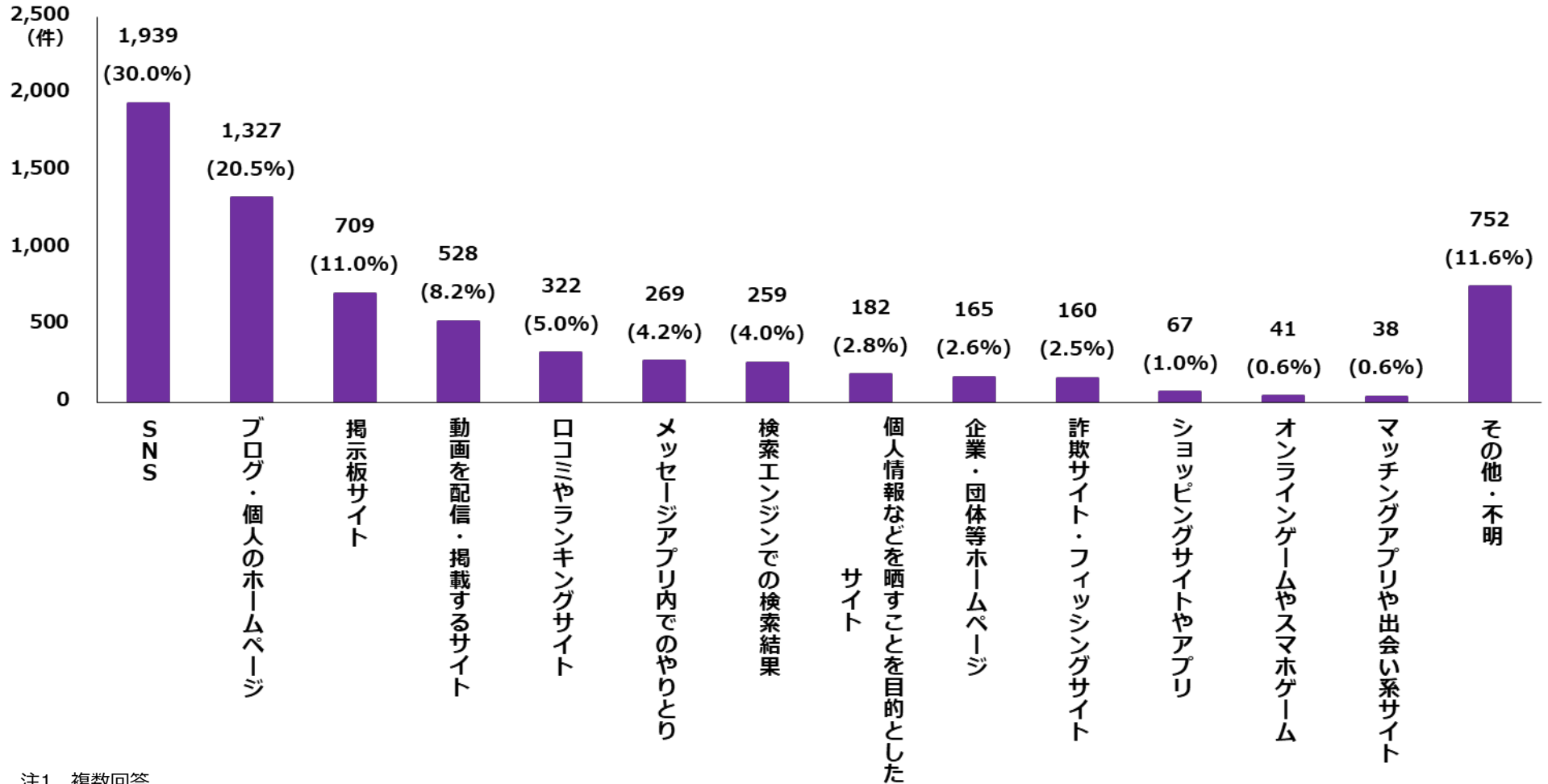


注1 複数回答

注2 令和5年度から集計項目を変更したため、令和4年度までの項目とは異なる

③場所

図表 11 相談（作業）件数の内訳：場所（作業件数ベース）（n=6,463）＜令和5年度＞

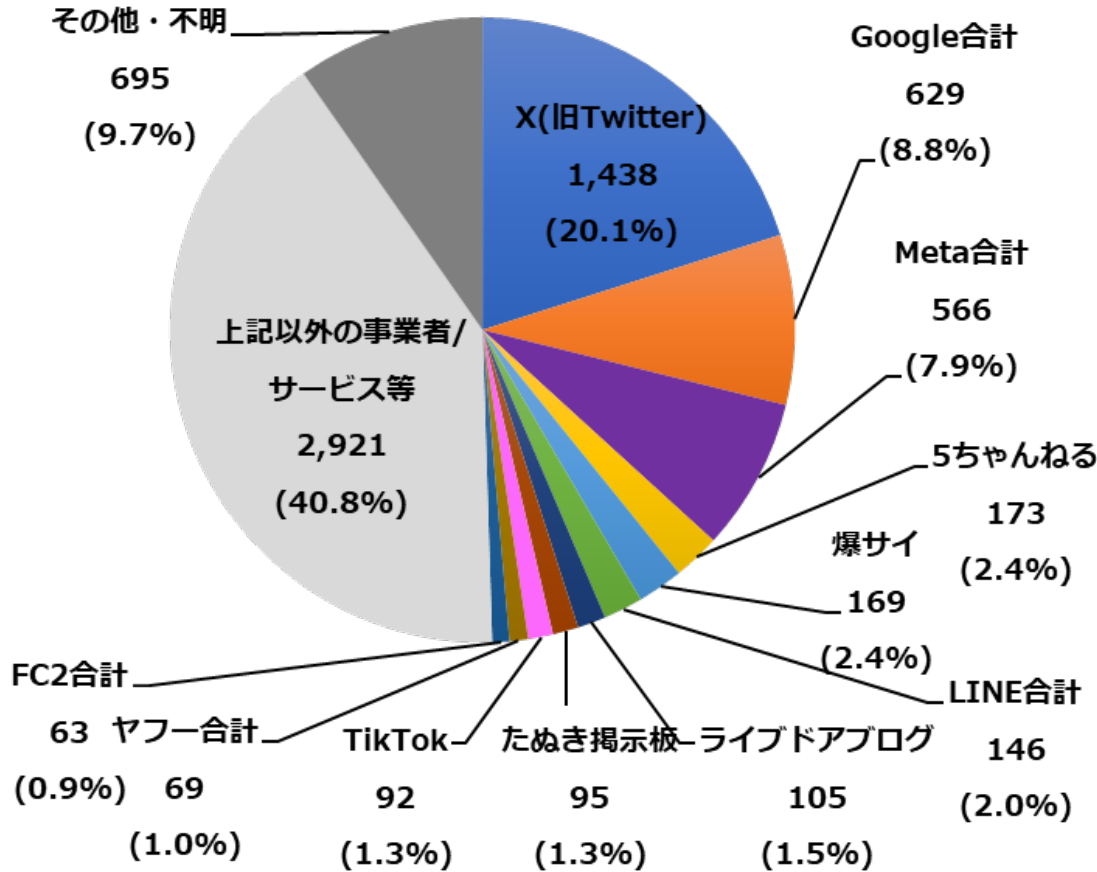


注1 複数回答

注2 令和5年度から集計項目を変更したため、令和4年度までの項目とは異なる

④事業者/サービス別

図表 12 相談（作業）件数の内訳：事業者/サービス別（n=7,161）＜令和5年度＞ ※相談（作業）件数 6,463件を対象



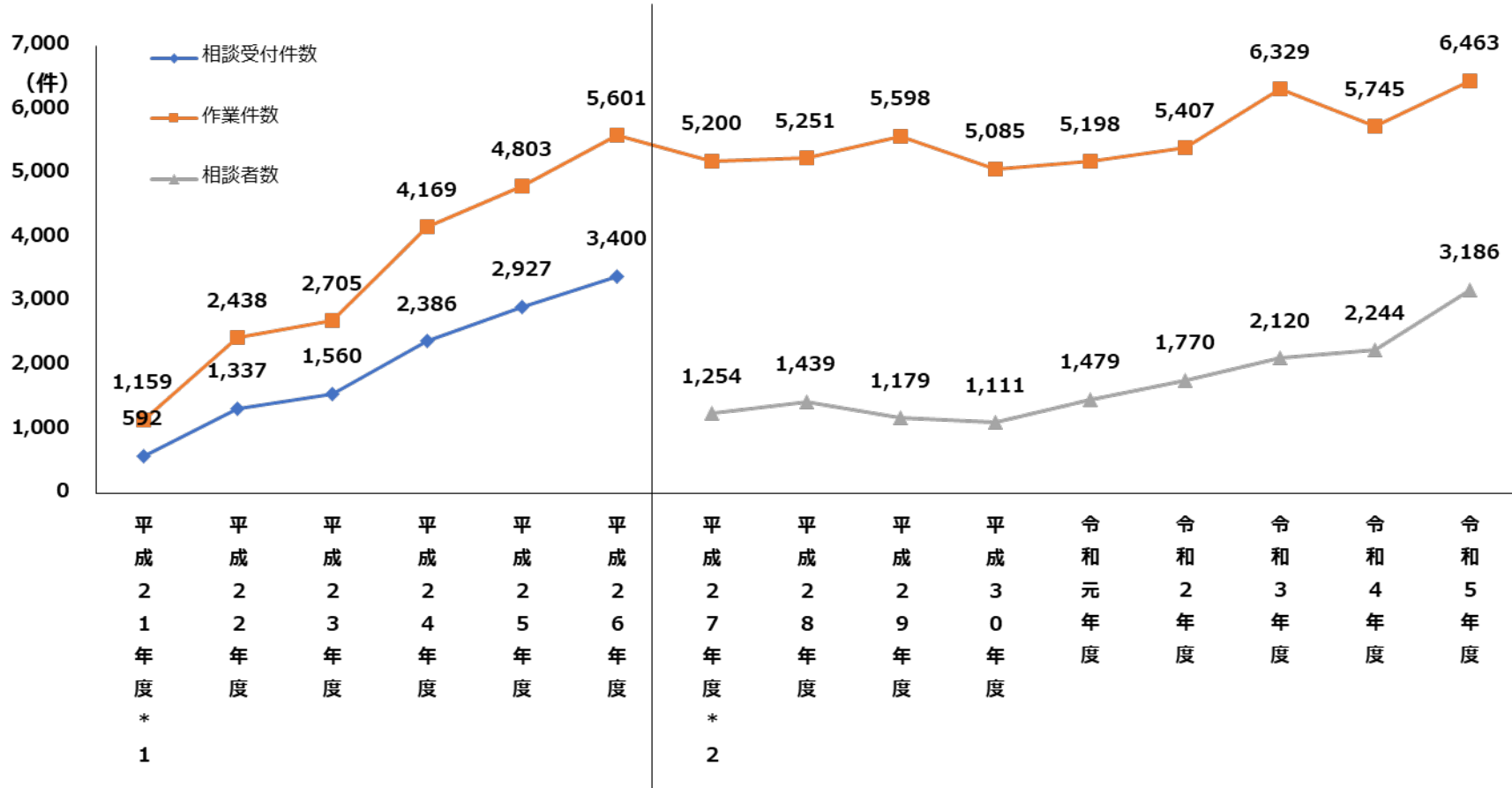
事業者/サービス名等		件数	割合
X(旧Twitter)		1,438	20.1%
Google (合計)	検索	230	8.8%
	map	204	
	YouTube	164	
	その他	31	
Meta (合計)	Instagram	422	7.9%
	Facebook	139	
	threads	5	
5ちゃんねる		173	2.4%
爆サイ		169	2.4%
LINEヤフー*		215	3.0%
LINEヤフー* (合計)	LINE(合計)	146	2.0%
	ヤフー(合計)	69	
	ヤフー検索	18	
	ヤフー(その他)	51	1.0%
ライブドアブログ		105	1.5%
ためき掲示板		95	1.3%
TikTok		92	1.3%
FC2 (合計)		63	0.9%
上記以外の事業者/サービス等		2,921	40.8%
その他・不明		695	9.7%

* 「LINEヤフー（合計）」は、LINEとヤフーが合併した令和5年10月1日以前も含めた「LINE合計」と「ヤフー合計」の合計件数
 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（6,463件）と上記グラフの総計（7,161件）が一致しない。
 注3 相談によっては同じサービスを複数回答する場合もあるため、厳密な統計情報とはいえない。
 注4 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。

(6) データ推移について

① 件数

図表 13 件数の推移 (平成21年度～令和5年度)

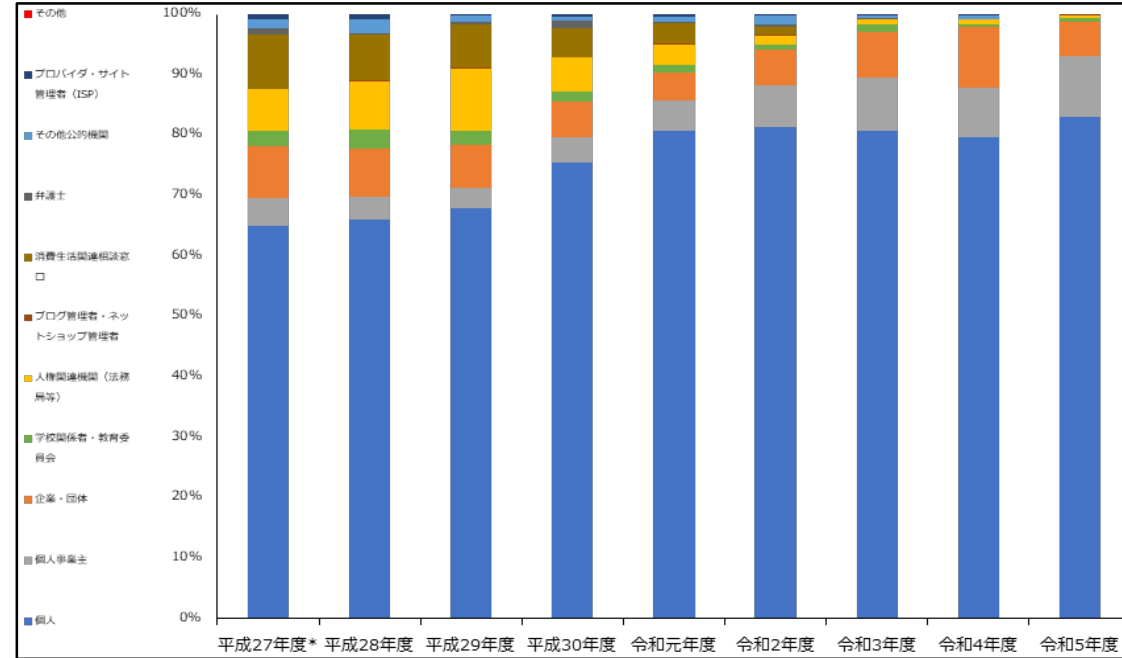
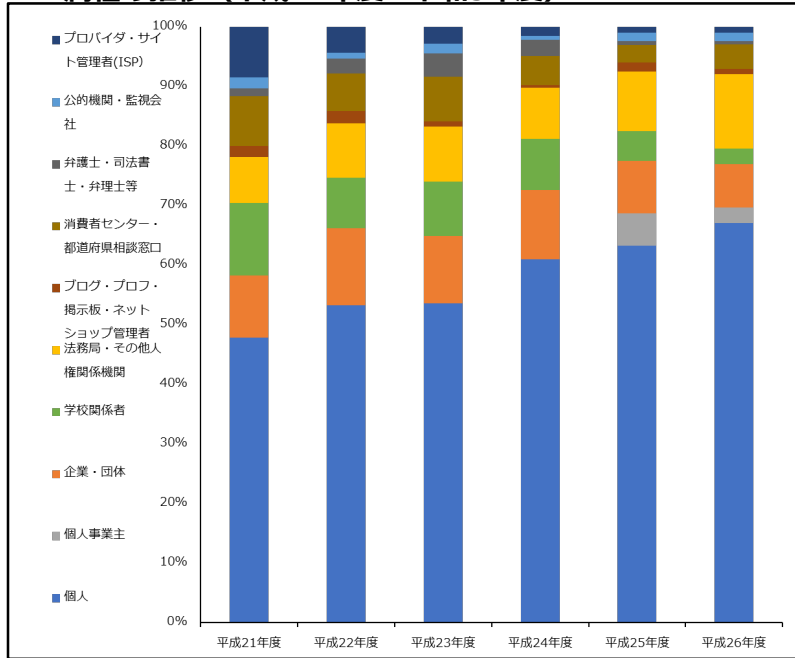


*1 平成21年8月から相談開始したため、平成21年8月から平成22年3月の件数となる。

*2 相談センターでは、平成27年度に集計方法を改訂。平成26年度以前は、相談受付件数、作業件数で集計を行い、平成27年度以降は相談者数と作業件数で集計を実施。また作業件数については、名称は同一だが、集計内容が異なる。

②相談属性について

図表 14 属性の推移 (平成21年度～令和5年度)



	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
個人	283 47.8%	713 53.3%	836 53.6%	1,455 61.0%	1,851 63.2%	2,280 67.1%
個人事業主				161 5.5%	90 2.6%	
企業・団体	62 10.5%	173 12.9%	176 11.3%	277 11.6%	258 8.8%	249 7.3%
学校関係者	72 12.2%	112 8.4%	143 9.2%	207 8.7%	144 4.9%	88 2.6%
法務局・その他人権関係機関	46 7.8%	122 9.1%	144 9.2%	204 8.5%	294 10.0%	424 12.5%
ブログ・プロフ・掲示板・ネットショップ管理者	11 1.9%	28 2.1%	13 0.8%	9 0.4%	44 1.5%	30 0.9%
消費者センター・都道府県相談窓口	49 8.3%	85 6.4%	117 7.5%	118 4.9%	88 3.0%	140 4.1%
弁護士・司法書士・弁理士等	8 1.4%	33 2.5%	62 4.0%	65 2.7%	19 0.6%	20 0.6%
公的機関・監視会社	11 1.9%	13 1.0%	26 1.7%	15 0.6%	39 1.3%	46 1.4%
プロバイダ・サイト管理者(ISP)	50 8.4%	58 4.3%	43 2.8%	36 1.5%	29 1.0%	33 1.0%

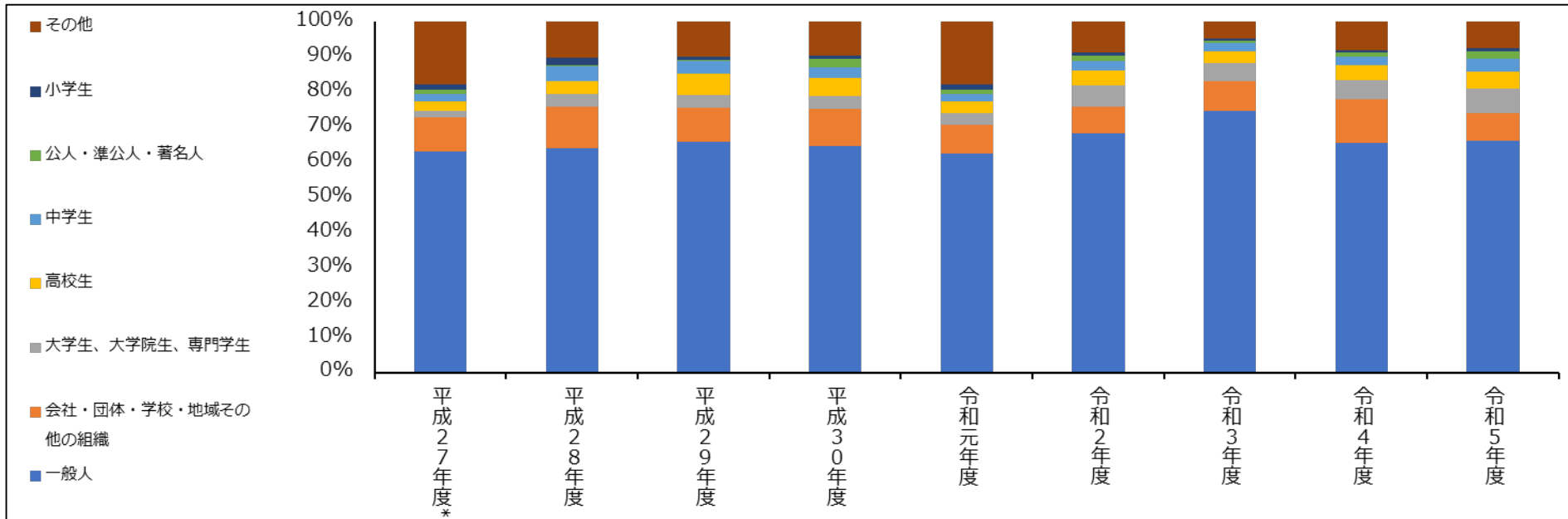
	平成27年度*	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
個人	816 65.1%	949 65.9%	800 67.9%	839 75.5%	1,195 80.8%	1,441 81.4%	1,712 80.8%	1,787 79.6%	2,648 83.1%
個人事業主	58 4.6%	54 3.8%	40 3.4%	47 4.2%	73 4.9%	122 6.9%	187 8.8%	186 8.3%	318 10.0%
企業・団体	107 8.5%	117 8.1%	84 7.1%	64 5.8%	69 4.7%	102 5.8%	160 7.5%	223 9.9%	182 5.7%
学校関係者・教育委員会	30 2.4%	44 3.1%	28 2.4%	18 1.6%	17 1.1%	16 0.9%	27 1.3%	10 0.4%	21 0.7%
人権関連機関(法務局等)	88 7.0%	115 8.0%	121 10.3%	63 5.7%	52 3.5%	25 1.4%	15 0.7%	18 0.8%	14 0.4%
ブログ管理者・ネットショップ管理者	0 0.0%	4 0.3%	3 0.3%	2 0.2%	2 0.1%	5 0.3%	1 0.0%	2 0.1%	1 0.0%
消費生活関連相談窓口	112 8.9%	107 7.4%	83 7.0%	53 4.8%	51 3.4%	24 1.4%	2 0.1%	0 0.0%	0 0.0%
弁護士	14 1.1%	5 0.3%	5 0.4%	14 1.3%	2 0.1%	7 0.4%	5 0.2%	2 0.1%	0 0.0%
その他公的機関	19 1.5%	33 2.3%	13 1.1%	6 0.5%	11 0.7%	25 1.4%	9 0.4%	13 0.6%	0 0.0%
プロバイダ・サイト管理者(ISP)	10 0.8%	11 0.8%	2 0.2%	5 0.5%	7 0.5%	3 0.2%	2 0.1%	3 0.1%	0 0.0%
その他	-	-	-	-	-	-	-	-	2 0.1%

*相談属性の見直しを行ったが、集計の基となる相談フォームのシステムが未改修のため、相談員が利用者の相談から類推し、集計した。

注 令和5年度から集計項目を変更したため、平成27年度から令和4年度の集計は、新項目で再集計を行った。

③権利侵害の対象について

図表 15 権利侵害の対象の推移（平成27年度～令和5年度）



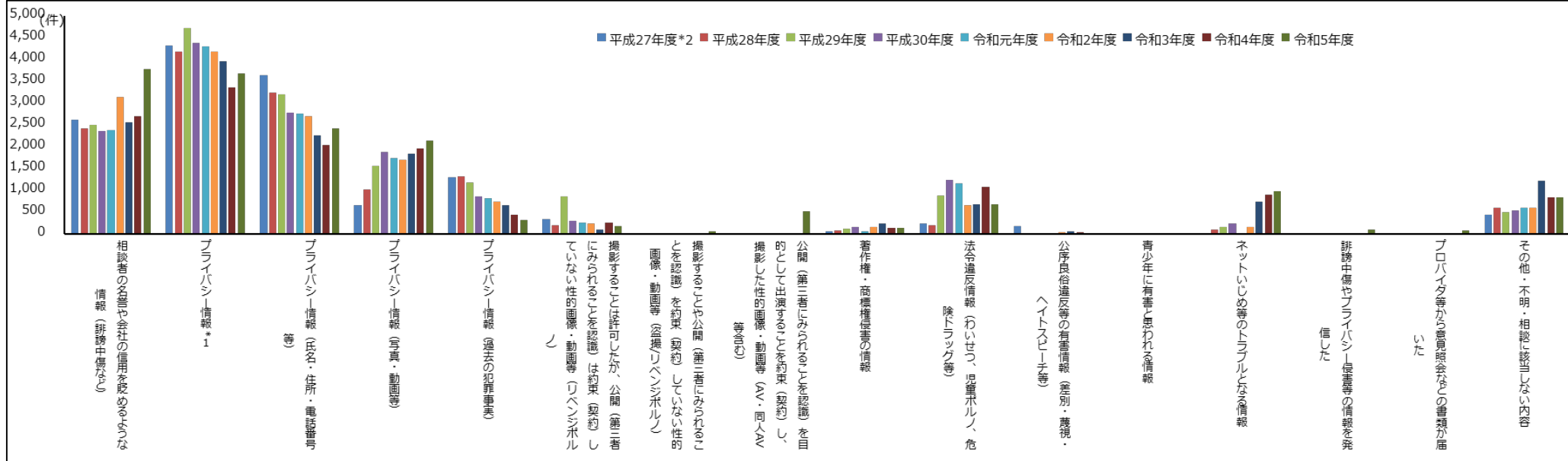
	平成27年度*	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
一般人	791 63.1%	920 63.9%	777 65.9%	717 64.5%	923 62.4%	1,207 68.2%	1,578 74.4%	1,469 65.5%	2,105 66.1%
会社・団体・学校・地域 その他の組織	121 9.6%	172 12.0%	113 9.6%	117 10.5%	123 8.3%	134 7.6%	182 8.6%	282 12.6%	251 7.9%
大学生、大学院生、専門 学生	23 1.8%	53 3.7%	42 3.6%	40 3.6%	46 3.1%	107 6.0%	110 5.2%	121 5.4%	227 7.1%
高校生	34 2.7%	51 3.5%	73 6.2%	60 5.4%	50 3.4%	77 4.4%	69 3.3%	96 4.3%	154 4.8%
中学生	27 2.2%	62 4.3%	42 3.6%	32 2.9%	31 2.1%	47 2.7%	55 2.6%	51 2.3%	116 3.6%
公人・準公人・著名人	15 1.2%	4 0.3%	3 0.3%	28 2.5%	21 1.4%	27 1.5%	12 0.6%	27 1.2%	62 1.9%
小学生	19 1.5%	28 1.9%	12 1.0%	11 1.0%	19 1.3%	14 0.8%	15 0.7%	15 0.7%	34 1.1%
その他	224 17.9%	149 10.4%	117 9.9%	106 9.5%	266 18.0%	157 8.9%	99 4.7%	183 8.2%	237 7.4%

*集計項目の新設を行ったが、集計の基となる相談フォームのシステムが未改修のため、相談員が利用者の相談から類推し、集計した。

注 令和5年度から集計項目を変更したため、平成27年度から令和4年度の集計は、新項目で再集計を行った。

④相談内容について

図表 16 相談内容の推移 (平成27年度～令和5年度)

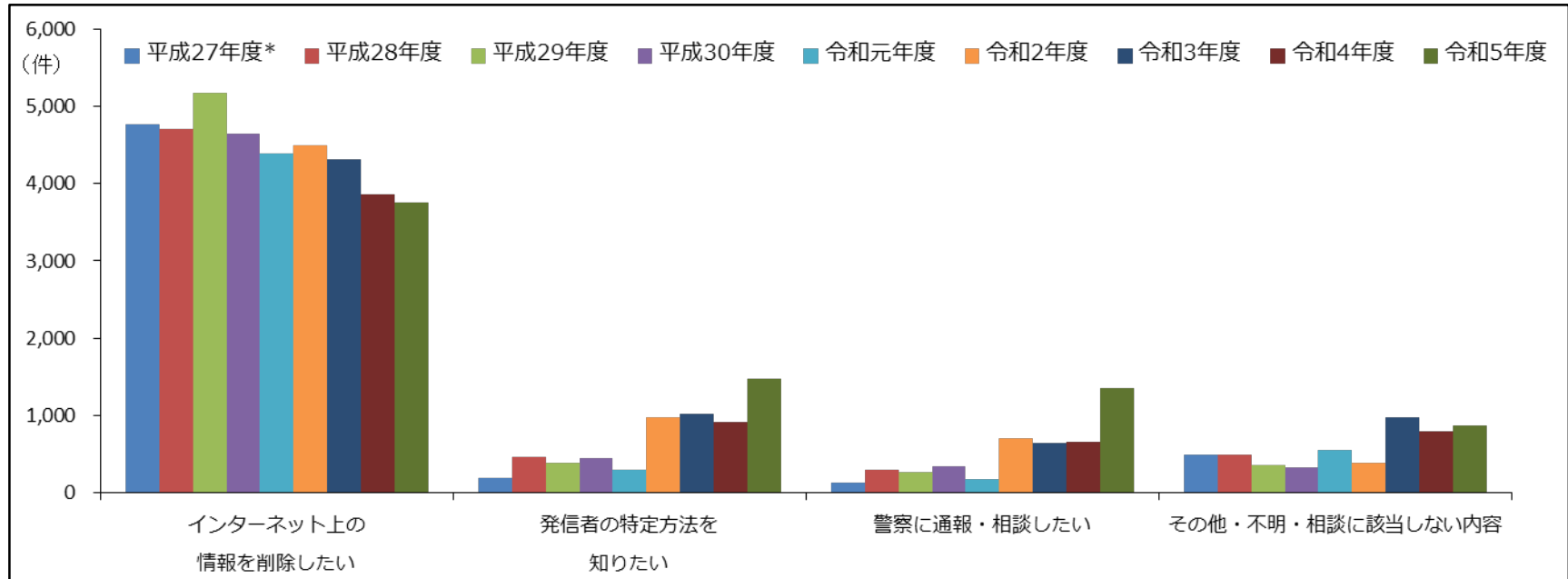


相談内容	平成27年度*2	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
相談者の名義や会社の信用を毀めるような情報 (誹謗中傷など)	2,624 (50.5%)	2,412 (45.9%)	2,498 (44.6%)	2,359 (46.4%)	2,380 (45.8%)	3,126 (57.8%)	2,558 (40.4%)	2,702 (47.0%)	3,780 (58.5%)
プライバシー情報*1	4,321 (83.1%)	4,185 (79.7%)	4,713 (84.2%)	4,382 (86%)	4,293 (83%)	4,172 (77.2%)	3,964 (62.6%)	3,357 (58.4%)	3,672 (56.8%)
プライバシー情報 (氏名・住所・電話番号等)	3,633 (69.9%)	3,235 (61.6%)	3,201 (57.2%)	2,771 (54.5%)	2,761 (53.1%)	2,689 (49.7%)	2,252 (35.6%)	2,028 (35.3%)	2,425 (37.5%)
プライバシー情報 (写真・動画等)	662 (12.7%)	1,024 (19.5%)	1,561 (27.9%)	1,869 (36.8%)	1,735 (33.4%)	1,697 (31.4%)	1,838 (29.0%)	1,947 (33.9%)	2,142 (33.1%)
プライバシー情報 (過去の犯罪事実)	1,289 (24.8%)	1,313 (25.0%)	1,169 (20.9%)	855 (16.8%)	809 (15.6%)	730 (13.5%)	655 (10.3%)	433 (7.5%)	312 (4.8%)
撮影することは許可したが、公開 (第三者にみられることを認識) は約束 (契約) していない性的画像・動画等 (リベンジポルノ)	330 (6.3%)	193 (3.7%)	865 (15.5%)	291 (5.7%)	247 (4.8%)	231 (4.3%)	100 (1.6%)	262 (4.6%)	177 (2.7%)
撮影することや公開 (第三者にみられることを認識) を約束 (契約) していない性的画像・動画等 (盗撮/リベンジポルノ)	-	-	-	-	-	-	-	-	54 (0.8%)
公開 (第三者にみられることを認識) を目的として出演することを約束 (契約) し、撮影した性的画像・動画等 (AV・同人AV等含む)	-	-	-	-	-	-	-	-	520 (8.0%)
著作権・商標権侵害等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	145 (2.2%)
法令違反情報 (わいせつ、児童ポルノ、危険ドラッグ等)	49 (0.9%)	73 (1.4%)	114 (2.0%)	147 (2.9%)	53 (1.0%)	160 (3.0%)	227 (3.6%)	135 (2.3%)	145 (2.2%)
公序良俗違反等の有害情報 (差別・蔑視・ヘイトスピーチ等)	233 (4.5%)	190 (3.6%)	872 (15.6%)	1,231 (24.2%)	1,156 (22.2%)	654 (12.1%)	667 (10.5%)	1,069 (18.6%)	679 (10.5%)
青少年に有害と思われる情報	185 (3.6%)	24 (0.5%)	15 (0.3%)	13 (0.3%)	15 (0.3%)	43 (0.8%)	50 (0.8%)	27 (0.5%)	25 (0.4%)
ネットいじめ等のトラブルとなる情報	22 (0.4%)	10 (0.2%)	16 (0.3%)	3 (0.1%)	4 (0.1%)	9 (0.2%)	14 (0.2%)	5 (0.1%)	18 (0.3%)
誹謗中傷やプライバシー侵害等の情報を発信した	23 (-)	89 (-)	166 (-)	234 (-)	23 (-)	147 (-)	731 (-)	902 (-)	983 (-)
プロバイダ等から意見照会などの書類が届いた	-	-	-	-	-	-	-	-	91 (1.4%)
その他・不明・相談し該当しない内容	439 (8.4%)	599 (11.4%)	502 (9.0%)	528 (10.4%)	605 (11.6%)	603 (11.2%)	1,224 (19.3%)	830 (14.4%)	831 (12.9%)

*1 プライバシー情報 (氏名・住所・電話番号等) (写真・動画等) (過去の犯罪事実) (リベンジポルノ) (盗撮/リベンジポルノ) のいずれかに該当し、重複を除いた件数
 *2 集計項目の見直しを行ったが、集計の基となる相談フォームのシステムが未改修のため、相談員が利用者の盗撮から類推し、集計した。
 注 令和5年度から集計項目を変更したため、平成27年度から令和4年度の集計は、新項目で再集計を行った。

⑤対応手段の推移について

図表 17 対応手段の推移（平成27年度～令和5年度）



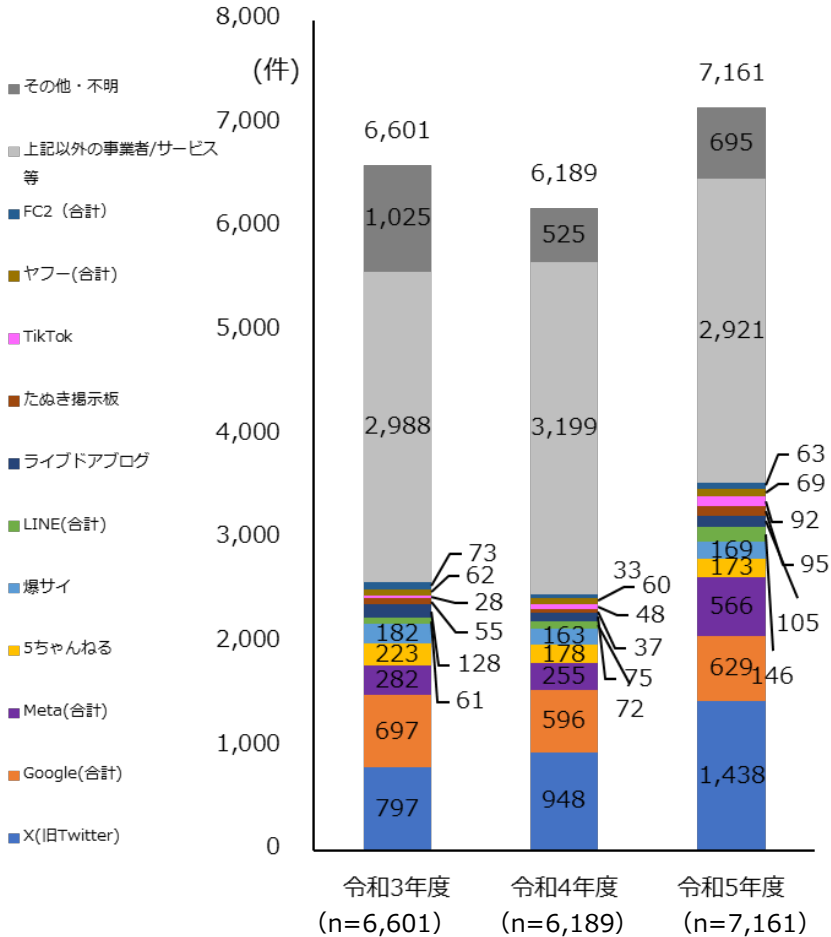
	平成27年度*	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
インターネット上の情報を削除したい	4,763	4,710	5,175	4,650	4,382	4,488	4,315	3,852	3,750
	91.6%	89.7%	92.4%	91.4%	84.3%	83.0%	68.2%	67.0%	58.0%
発信者の特定方法を知りたい	190	471	389	444	300	971	1,018	923	1,472
	3.7%	9.0%	6.9%	8.7%	5.8%	18.0%	16.1%	16.1%	22.8%
警察に通報・相談したい	130	298	269	343	181	699	649	660	1,354
	2.5%	5.7%	4.8%	6.7%	3.5%	12.9%	10.3%	11.5%	21.0%
その他・不明・相談に該当しない内容	492	493	353	333	562	381	972	789	876
	9.5%	9.4%	6.3%	6.5%	10.8%	7.0%	15.4%	13.7%	13.6%

*集計項目の新設を行ったが、集計の基となる相談フォームのシステムが未改修のため、相談員が利用者の相談から類推し、集計した。

注 令和5年度から集計項目を変更したため、平成27年度から令和4年度の集計は、新項目で再集計を行った。

⑥相談（作業）件数の内訳の推移について

図表 18 相談（作業）件数の内訳の推移（令和3年度～令和5年度）



事業者/サービス名等	令和3年度		令和4年度		令和5年度		
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	
X(旧Twitter)	797	12.1%	948	15.3%	1,438	20.1%	
Google (合計)	697	10.6%	596	9.6%	629	8.8%	
	検索		450		229		230
	map		108		180		204
	YouTube		112		158		164
その他	27	29	31				
Meta (合計)	282	4.3%	255	4.1%	566	7.9%	
	Instagram		216		199		422
	Facebook		66		55		139
	threads		0		0		5
Whatsapp	0	1	0				
5ちゃんねる	223	3.4%	178	2.9%	173	2.4%	
爆サイ	182	2.8%	163	2.6%	169	2.4%	
LINEヤフー* (合計)	-	-	-	-	215	3.0%	
	LINE(合計)	61	0.9%	72	1.2%	146	2.0%
	ヤフー(合計)	62	0.9%	60	1.0%	69	1.0%
	ヤフー検索	9		17		18	
ヤフー(その他)	53	43	51				
ライブドアブログ	128	1.9%	75	1.2%	105	1.5%	
ためき掲示板	55	0.8%	37	0.6%	95	1.3%	
TikTok	28	0.4%	48	0.8%	92	1.3%	
FC2 (合計)	73	1.1%	33	0.5%	63	0.9%	
上記以外の事業者/サービス等	2,988	45.3%	3,199	51.7%	2,921	40.8%	
その他・不明	1,025	15.5%	525	8.5%	695	9.7%	

* 「LINEヤフー（合計）」は、LINEとヤフーが合併した令和5年10月1日以前も含めた「LINE合計」と「ヤフー合計」の合計件数

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（令和3年度6,329件、令和4年度5,745件、令和5年度6,463件）と上記グラフの総計（令和3年度6,601件、令和4年度6,189件、令和5年度7,161件）が一致しない。

注3 相談によっては同じサービスを複数回答する場合もあるため、厳密な統計情報とはいえない。

注4 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。