

総務省におけるインターネット上の 誹謗中傷対策の取組について

2021年4月27日

総務省 消費者行政第二課

- 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)ソーシャルメディア利用環境整備機構)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、引き続き検討【2020年12月最終とりまとめ公表済】
- ③開示対象となるログイン時情報を明確化するため、省令改正ほか、必要に応じて法改正を視野に、引き続き検討【2020年12月最終とりまとめ公表済】
- 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【継続的に実施中】

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】

[https://www.soumu.go.jp/use the internet wisely/trouble/](https://www.soumu.go.jp/use%20the%20internet%20wisely/trouble/)

- 総務省は、「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」の一環として、2020年9月17日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(2020年版) 追補版」を作成・公表し、学校等への周知を実施。

◆ 人格権を侵害する投稿・再投稿

20 SNS等での誹謗中傷による慰謝料請求

有名人の悪口を匿名で投稿したら

発信者が特定され高額な慰謝料請求へ

発信者情報 名誉毀損罪 脅迫罪 侮辱罪 慰謝料請求 裁判

「こいつマジに入らないう！ SNSに匿名で悪口を書いて嫌がらせてやるわ」

テレビやネットでの言動が気に入らない有名人の悪口を匿名投稿したW君。同調する投稿も増え、根拠のない悪口など嫌がらせがネットに広まった。

W君が発信者と判明したことから、虚偽の投稿内容により名誉を傷つけられたとして、慰謝料などを求める訴訟(裁判)を起こされました。

考えてみよう！

インターネットトラブル事例集2020年版

メッセージアプリでの悪口・仲間外れ

いらい立ちを覚えたり、自分の中の正義感が高じたりして、過激な投稿で個人攻撃をする人がいます。こうした加害行為(再投稿)も含められるをしないために注意したいことは？

※再投稿：共感したり気に入った投稿をそのまま投稿して拡散を広げる行為。サービスにより(リツイート)「リグラム」(リポスト)と称される。

A. 誹謗中傷≠批判意見

多くのSNSサービスには「誹謗中傷禁止」という利用規約があります。相手の人格を否定する言葉や言い回しは批判ではなく誹謗中傷です。正しく見極め、安易に投稿・再投稿をしない。

B. 匿名性による気のゆるみ

対面や実名では言えないのに、匿名だと言いやすくなり攻撃性が増したりする。たとえ匿名でも、技術的に投稿の発信者は特定できるため、民事上・刑事上の責任を問われる可能性が...

C. カツとなって立ち止まってみよう

怒りは人の自然な感情ですが、はけ口にされやすいのがSNS。炎上したり訴えられたりしてから「あんな投稿しなればよかった」と悔やんで後悔は遅いかもしれません。書いた時点で送らない習慣を！

解説 「目立つ存在なんだから仕方がない」という主張は通用しない

SNS上で、悪意を感じる投稿を見かけることがあります。中には「正義感からやったこと」と主張する人もいますが、「立場」や「事実かどうか」を問わず、人格を否定または攻撃するような投稿は正義ではありません。近年、YouTuber、事件・事故の関係者、感染症の陽性者は、有名人と感ずる範囲が広がり、共に、主観的に投稿する人以外の「安易に再投稿・拡散する人」も増えています。たくさんの悪口が集まれば、集団攻撃となり人を酷く傷つけます。相手がどのような人であっても、単に再投稿しただけであっても、民事上・刑事上(損害賠償請求、名誉毀損罪による懲役、侮辱罪による拘留等)の責任を問われる可能性があります。このことを踏まえて、法律や利用規約等のルールやモラルを意識した、正しい利用を心がけましょう。

ワンポイントアドバイス

誹謗中傷は、再投稿者でも「広めることに加担した」とみなされます。投稿・再投稿する前に必ず「自分が言われたらどう思うか」を考えて！

特集 こころ・からだ・いのちを守るために！

④ SNSによる誹謗中傷被害への対処方法

SNS上で言い争ってしまうと、さらに悪化してしまう可能性もあります。設定を見直し、信頼できる人・窓口相談する等、冷静に対処しましょう！

炎上投稿に直接参加する人は、ごく限られた一部に過ぎないという研究結果もあります(令和元年版「情報通信白書」)。「誹謗中傷は多数意見ではない」「世の中の人全てが攻撃しているわけではない」ということを、思い出してください。それでも、もし、保護者・先生・友人には相談しづらかったときは、専門の窓口を積極的に利用してください。

その① ミュートやブロック等て距離を置く

攻撃しているのはごく一部だと分かっている人も人は傷つきます。まずはできることからやってみましょう

その② 人権侵害情報の削除依頼

とりえあず「見えなくする」設定に

よく使われるSNSには、やり取りをコントロールする機能が備わっています。相手に知らずに投稿を非表示にする機能(ミュート)をうまく活用しましょう。つながり自体を断つ機能(ブロック)もありますから、深く傷つく前に「見えなくする」ことをお勧めします。

また、返信やコメントができる相手に非表示できる機能もあります。それぞれ、名刺や操作方法等はサービスやアプリによって異なります。調べながら確認しながら使ってみてください。

削除依頼の流れ

- ① 可能な状況であれば、投稿者に削除してほしいと連絡してみる(無断は禁物)
- ② 該当する投稿のURLやアドレスを控える【画像・動画・音声ファイルや動画の保存も重要】
- ③ 「通報」「報告」「お問い合わせ」など削除依頼等ができるページやメニューを探す
- ④ フォームに必要事項を記入・入力を行い漏れがないか内容を確認して、送信！

発信者の特定も可能 ミュートやブロック、削除依頼だけでは解決しない場合、匿名の発信者を特定して、損害賠償請求などを行うことも可能です。発信者開示請求を行いたい場合は、弁護士にご相談ください。

困ったら、傷ついて辛かったら、1人で悩まず相談を！

電話、メール、各種SNS、Webチャット等を使って、誰にも知られずに相談することができる公的窓口はいろいろあります。1人で抱え込まず、相談してみましょう。

● インターネット違法・有害情報相談センター <https://www.hoho.jp/> (総務省支援事業)

● 法務省「インターネット人権相談窓口」 <https://www.inken.go.jp/>

● 法務省の人権保障課(法務局)ではインターネットでも人権相談を受け付けています。削除依頼の方法について相談者に助言を行うほか、内容に応じて、法務局からプロバイダに削除要請を行います。

● 厚生労働省「まもろうよ、こころ」 <https://www.mhlw.go.jp/mamorousokokoro/>

もしもあなたが悩みや不安を抱えて困っているときは、気軽に相談できる場所があります。電話、メール、チャット、SNSなど、さまざまな相談窓口をご紹介します。

● 「インターネットトラブル事例集(2020年版)」は、総務省ホームページで公開中。
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/kyouiku_joho-ka/jireishu.html

● ハートがなけりゃSNSじゃない! 『#NoHeartNoSNS』特設サイト
<https://no-heart-no-sns.sma.or.jp/> も、併せてご利用ください！

発行：総務省 総合通信基盤局 消費者行政第一課 監修：尾花 紀子(ネット教育アナリスト)

○「インターネットトラブル事例集(2020年版) 追補版」については、総務省としてスマホでの閲覧を考慮した啓発ページを作成したほか、政府広報室と連携して広告を掲載、関係省庁・関係団体と連携して全国の学校等やSNSユーザ等へ周知するなど、様々なチャネルを活用して周知を実施。

【公開から約10万回アクセス】

○ 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にて周知
- ・総務省啓発ページに掲載 ※スマホでも閲覧しやすいようにHTML形式で掲載
- ・総務省広報誌2月号に掲載 ※全国の都道府県・市区町村等に対して10,800部発行

＜総務省公式Twitterでの投稿＞



＜総務省啓発ページへの掲載＞



＜Yahoo!JAPANトップページに
バナー広告を掲載＞



○ 内閣府政府広報室と連携した周知広報

- ・Yahoo! JAPANのトップページにバナー広告を掲載
(2020年9月18日～9月24日 の7日間)し、追補版掲載ページに誘導
→表示回数 約5,000万回

○ 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
管内の自治体、教育委員会、PTA連合会、学校に周知
管内会議にて配布、SNSでの投稿
- ・文部科学省
全国の教育委員会を通じて学校等に周知
- ・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
会報誌に掲載、会議体等で情報共有

※ (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、デジタルアーツ株式会社、(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

- 子どもたちのインターネットの安全な利用に係る普及啓発を目的に、児童・生徒、保護者・教職員等に対する学校等の現場での無料の「出前講座」を全国で開催。
- 2020年度は、1,208件の講座を実施し、約14万人が受講。
(2006年度開始以来の実績:23,791件、のべ約382万人)

協力団体

通信事業者等の民間企業(469社)、公益法人等(17団体)、政府(総務省及び文部科学省)、自治体(53団体)、その他(58団体)

対象者

小学生(小3～小6)、中学生、高校生、保護者、教職員等

講座内容

ネット依存、ネットいじめ(誹謗中傷含む)、不確かな情報の拡散、ネット誘引(誘い出し・なりすまし)、ネット詐欺、著作権の侵害等のトラブル事例を用いて、予防策等を啓発。

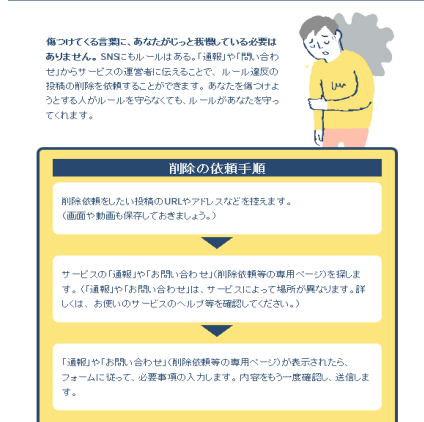
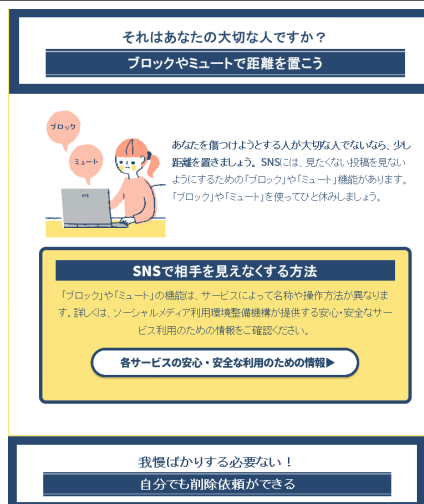
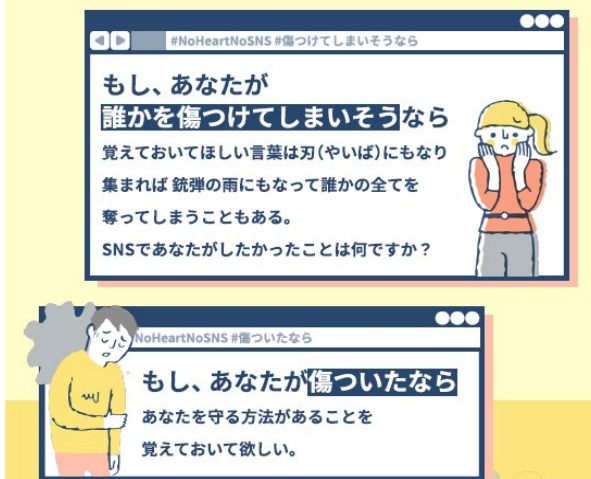
* 企業等が講師を派遣。(認定講師数:5,259名)

(2021年3月末時点)



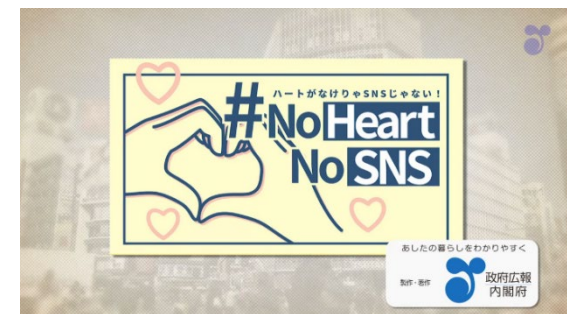
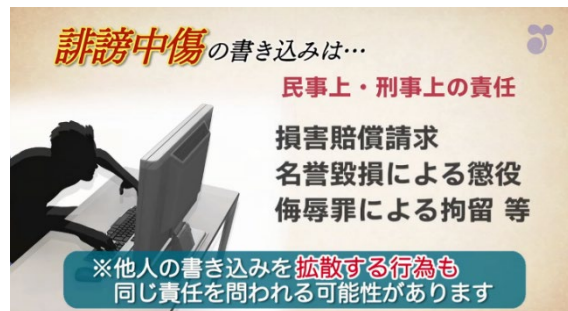
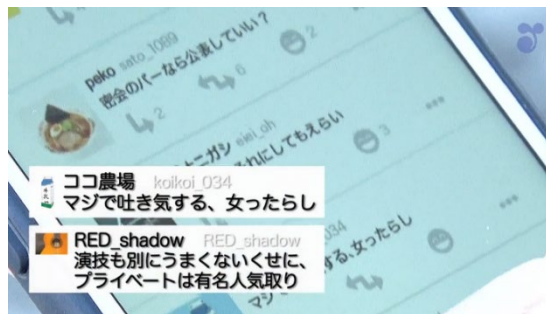
e-ネットキャラバン講座実施の様子

- 公開日:2020年7月21日
- 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(SMAJ)、一般社団法人セーファーインターネット協会(SIA)
- 後 援:消費者庁
- 概 要: SNSのより良い利用環境実現に向けたスローガン及びSNSで悩んでしまった際に役立ててもらうための特設サイトを開設し、周知を実施。2020年12月25日には新たに電気通信事業者団体等(7団体)を協力団体として追加するとともに、インターネット上の誹謗中傷に関する相談窓口のご案内へのリンクを掲載。2021年2月25日には一般社団法人セーファーインターネット協会(SIA)を主催団体として追加。
- URL : <https://no-heart-no-sns.smaj.or.jp/>



- インターネット上の誹謗中傷に関する啓発動画及び記事「SNSの誹謗中傷 あなたが奪うもの、失うもの～#NoHeartNoSNS(ハートがなけりやSNSじゃない!)～」を作成・公表(2020年11月16日公開)。
- 政府広報ラジオ番組「柴田阿弥とオテンキのりのジャパン5.0」の中で、インターネット上の誹謗中傷について全国放送(2020年12月27日・28日放送)。
- 視覚障害者等向けの音声広報CD「明日への声」及び点字・大活字広報誌「ふれあいらしんばん」の中で、インターネット上の誹謗中傷に関する内容を取り上げ、作成・公表(2021年1月15日発行)。

《政府インターネットテレビ》【公開から約16万回再生】



《暮らしに役立つ情報》

【公開から約14万回アクセス】



《政府広報ラジオ》

【全国放送】



《視覚障害者等向け政府広報》

【全国の都道府県・市区町村等に約4,300部配布】

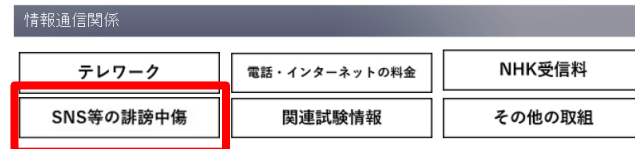


- 新型コロナウイルスに関連した誹謗中傷が発生していることを受け、総務省ホームページ（新型コロナウイルス関連情報）に「SNS等の誹謗中傷」の項目を掲載するとともに、総務省の公式Twitter、Facebookにて呼びかけを実施。

《総務省ホームページ（新型コロナウイルス関連情報）》



総務省トップ > 政策 > 業務管理・その他 > 新型コロナウイルス感染症対策関連 > 情報通信関係



SNS等の誹謗中傷

新型コロナウイルス感染症等に関連したSNS等の誹謗中傷が発生しています。

SNS等の誹謗中傷について、相談窓口を設置しています。

https://www.soumu.go.jp/main_content/000720649.pdf

SNS等の誹謗中傷に対して、「#NoHeartNoSNS(ハートがなけりゃSNSじゃない!)」をスローガンとした取組みを紹介しています。

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/kyouiku_joho-ka/no-heart-no-sns.html

《総務省公式SNS》



- 2021年3月に安心・安全なインターネット利用に関する啓発を目的とした新たなサイト「上手にネットと付き合おう！～安心・安全なインターネット利用ガイド～」を開設。
- ①未就学児・未就学児の保護者、②青少年、③保護者・教職員、④シニアに向けたコンテンツを掲載。
全世代型の啓発サイトとしている。
- 「SNS等の誹謗中傷」について「特集」として取り上げている。



インターネット上の人権侵害に関する書き込みへの円滑な対応を可能とするため、平成30年10月より、法務省とともに、大手海外事業者や業界団体等の通信関連事業者との意見交換の場となる実務者検討会を継続的に開催。

通信関連事業者との意見交換

- 昨年9月の「政策パッケージ」公表後、インターネット上の誹謗中傷への円滑な対応を図ることを目的として、実務者検討会を合計3回開催。

※参加事業者の具体的な対応等について議論を行うため、非公開での実施

<参加者>

グーグル合同会社、ツイッター ジャパン株式会社、ByteDance株式会社※、
フェイスブック ジャパン株式会社、ヤフー株式会社、LINE株式会社

※ ByteDance株式会社は②の会合から参加

(一社) 日本インターネットプロバイダー協会、(一社) 電気通信事業者協会、
(一社) テレコムサービス協会、(一社) 日本ケーブルテレビ連盟、違法・有害情報相談センター
総務省、法務省

<日時・議題>

① 令和2年9月15日

→ 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ついて
令和元年における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について

② 令和2年11月20日

→ インターネット上の人権侵害情報に対する法務省の人権擁護機関による削除依頼の現状と課題について

③ 令和3年2月17日

→ インターネット上の誹謗中傷に対する削除に向けた取組の促進について
違法・有害情報相談センターにおける相談件数及び法務省人権擁護機関からの削除要請件数に関する
状況分析について

誹謗中傷を始めとしたインターネット上の違法・有害情報対策に関する国際的な制度枠組みや対応状況を注視し、対応方針について国際的な調和（ハーモナイゼーション）を図るため、国際的な対話を深化させる。

日EU・ICT政策対話

- 令和3年2月24日（水）、第26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（Online Harassment）」及び「フェイクニュース（“Fake news” & disinformation）」に関する政策動向として、「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「プラットフォームサービスに関する研究会における最終報告書」について紹介。
- EU側からは、Digital Services Act(DSA: デジタルサービス法)及びDigital Market Act(DMA: デジタル市場法)について紹介があった。

日独ICT政策対話

- 令和3年3月11日（木）、第5回 日独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（Online Harassment）」及び「フェイクニュース（“Fake news” & disinformation）」に関する政策動向を紹介。
- ドイツ側からは、ネットワーク執行法やDigital Services Actについて紹介があった。

電話番号の開示対象への追加及び 「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドラインの解説」の改正

電話番号の開示対象への追加

・総務省令(※)において、発信者情報開示の対象となる情報を列挙しているところ、新たに電話番号を開示対象として追加。8月31日、公布・施行(同日公表)。

(※)特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律第四条第一項の発信者情報を定める省令(平成十四年総務省令第五十七号)

- 発信者の氏名又は名称 (省令第一号)
- 発信者の住所 (同第二号)
- 発信者の電話番号 (同第三号)**
- 発信者の電子メールアドレス(同第四号)
- 侵害情報に係るIPアドレス (同第五号)
- 携帯電話端末等の利用者識別符号 (同第六号)
- SIMカード識別番号 (同第七号)
- タイムスタンプ(侵害情報が送信された年月日及び時刻) (同第八号)

「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドラインの解説」の改正

・令和2年11月、「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン(平成29年総務省告示第152号。最終改正平成29年総務省告示第297号)の解説」に、弁護士会照会により電話番号に対応する加入者の住所・氏名の提出を求める場合における通信の秘密の解釈を追記する改正を行った。

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、発信者情報開示について新たな裁判手続（非訟手続※）を創設するなどの制度的見直しを行う。

※訴訟以外の裁判手続。訴訟手続に比べて手続が簡易であるため、事件の迅速処理が可能とされる。

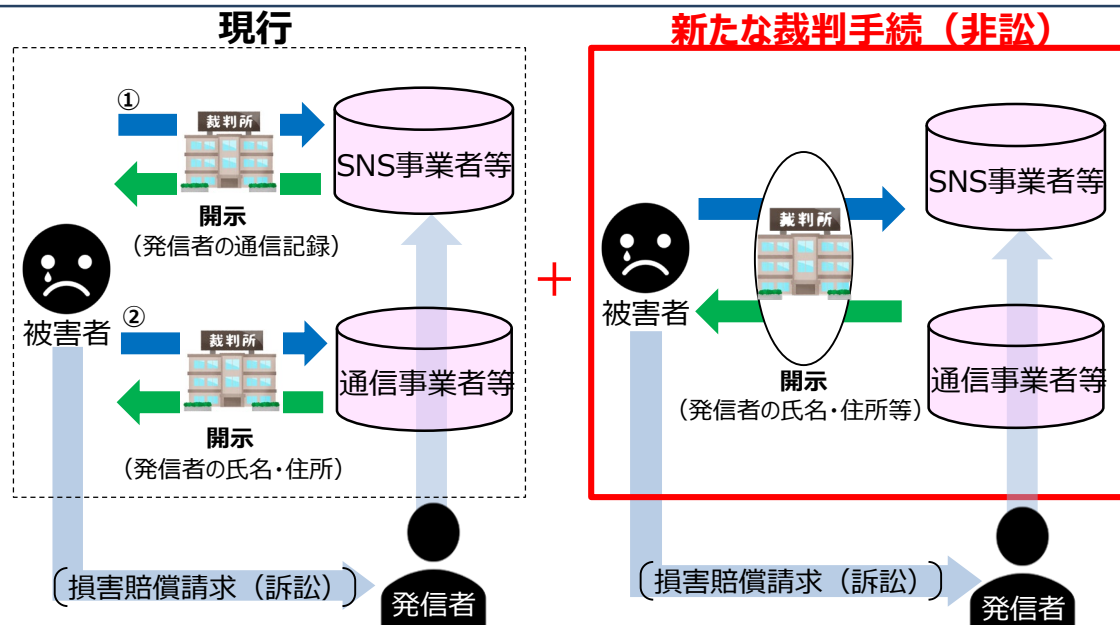
1. 新たな裁判手続の創設

現行の手続では発信者の特定のため、2回の裁判手続※を経ることが一般的に必要。

※SNS事業者等からの開示と通信事業者等からの開示

【改正事項】

- 発信者情報の開示を一つの手続で行うことを可能とする「新たな裁判手続」(非訟手続)を創設する。
- 裁判所による開示命令までの間、必要とされる通信記録の保全に資するため、提供命令及び消去禁止命令を設ける。
- 裁判管轄など裁判手続に必要な事項を定める。

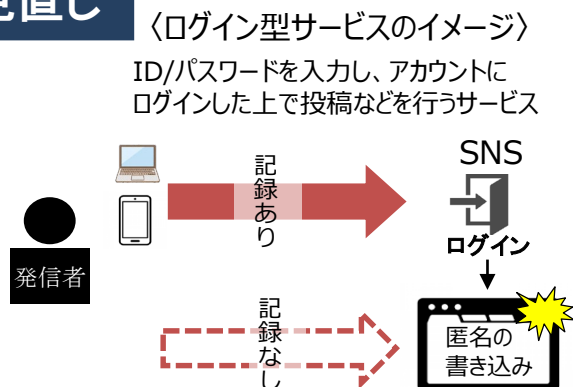


2. 開示請求を行うことができる範囲の見直し

SNSなどのログイン型サービス等において、投稿時の通信記録が保存されない場合には、発信者の特定をするためにログイン時の情報の開示が必要。

【改正事項】

- 発信者の特定に必要な場合には、ログイン時の情報の開示が可能となるよう、開示請求を行うことができる範囲等について改正を行う。



3. その他

【改正事項】

- 開示請求を受けた事業者が発信者に対して行う意見照会※において、発信者が開示に応じない場合は、「その理由」も併せて照会する。
- ※新たな裁判手続及び現行手続（訴訟手続及び任意開示）の場合

- 事業者団体や権利者団体等で構成する「プロバイダ責任制限法 ガイドライン等検討協議会」は、従来、プロバイダ責任制限法に関する各種ガイドラインの策定・運用を実施。
- 加えて、一般社団法人セーフティーインターネット協会において、任意開示の促進に向けた施策の検討を行うために、民間における相談機関の充実及び誹謗中傷に関する発信者情報開示のガイドラインの充実に向けた検討を実施。検討の結果、2021年4月5日に、権利侵害明白性ガイドラインの公表と権利侵害明白性ガイドライン相談窓口の設置が行われた。

プロバイダ責任制限法 ガイドライン等検討協議会

- プロバイダ責任制限法 ガイドライン等検討協議会において、プロバイダがインターネット上の権利侵害情報に関する送信防止措置の要請や発信者情報開示請求を受けた場合にプロバイダの迅速かつ適切な対応を促進するため、発信者情報開示関係ガイドラインや名誉毀損・プライバシー関係ガイドラインなどを策定している。

<参加者>

(一社) 日本インターネットプロバイダー協会、(一社) 電気通信事業者協会、(一社) テレコムサービス協会、
(一社) 日本ケーブルテレビ連盟、総務省（オブザーバ） 等

権利侵害投稿等の対応に関する検討会

- 一般社団法人セーフティーインターネット協会において、任意開示の促進に向けた施策の検討を行うために、①民間における相談機関の充実に向けた取組の検討、②誹謗中傷に関する発信者情報開示の要件該当性の判断に資する裁判例をガイドラインに集積していく取組を検討。

<事務局>

一般社団法人セーフティーインターネット協会

<委員>

穴戸 常寿（東京大学大学院法学政治学研究科 教授）、清水 陽平（法律事務所アルシエン 弁護士）

曾我部 真裕（京都大学大学院法学研究科 教授）、長瀬 貴志（山崎法律事務所 弁護士）、

丸橋 透（明治大学法学部 教授）、森 亮二（弁護士法人英知法律事務所 弁護士）

<オブザーバ>

(一社) 日本インターネットプロバイダー協会、(一社) 電気通信事業者協会、(一社) テレコムサービス協会、

(一社) 日本ケーブルテレビ連盟、プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会、総務省

- 2021年4月5日に、セーフアーインターネット協会において、権利侵害明白性ガイドラインを公表し、権利侵害明白性ガイドライン相談窓口を設置。
- 同日、プロバイダ責任制限法 ガイドライン等検討協議会が策定している発信者情報開示関係ガイドラインとの関係について公表。今後、両ガイドラインの更なる連携について協議予定。



一般社団法人セーフアーインターネット協会

Safer Internet Association

▶ ENGLISH

[協会について](#)
[誹謗中傷ホットライン](#)
[セーフライン](#)
[ネットセーフティ](#)
[お知らせ](#)
[お問い合わせ](#)

ニュース

賛助会員 新規入会のお知らせ
(2021.04.07)賛助会員 新規入会のお知らせ
(2021.04.01)Disinformation対策フォーラム
第三回開催報告を公開しました。
(2021.01.06)海賊版対策実務者意見交換会
を公開しました。
(2020.11.25)Disinformation対策フォーラム
第二回開催報告を公開しました。
(2020.11.05)

プレスリリース

権利侵害明白性ガイドライン
の公表と権利侵害明白性ガイド
ライン相談窓口設置について
(2021.04.05)Disinformation対策フォーラム
中絶とりまとめの公表
(2021.03.30)SNSのより良い利用環境実現
に向けた#NoHeartNoSNSの取
組に一般社団法人セーフ
アーインターネット協会の参
加が決定
(2021.03.26)【プレスリリース】 権利侵害明白性ガイドラインの公表と権利侵害明白性ガイドライン
相談窓口設置について

2021年04月05日

一般社団法人セーフアーインターネット協会（会長：中山 明 以下、SIA）は、権利侵害明白性ガイドライン（以下、本ガイドライン）の公表と、権利侵害明白性ガイドライン相談窓口（以下、本相談窓口）の設置をすることをお知らせいたします。

SIAは、権利侵害投稿の適正で迅速な削除や発信者情報の開示の促進に寄与するため、2020年6月に権利侵害投稿等の対応に関する検討会（以下、本検討会）を設置いたしました。本検討会は、権利侵害が明白であるとプロバイダが判断できる類型について方向性を示すことが適正な裁判外（任意）開示の促進に必須と考え、また、総務省「発信者情報開示の在り方に関する研究会 最終とりまとめ」における「民間相談機関の充実や裁判事例のガイドラインへの集積といった方策が民間主導で進められ」ることが適当であるとの記載を受け、検討を進めてまいりました。

これまで計5回の会議で議論を重ね、本ガイドラインを策定いたしました。本ガイドラインは、名誉権及び名誉感情の侵害を検討対象とし、まずは現時点でプロバイダにとって比較的容易に判断できる類型を絞って、裁判外（任意）開示に関する考え方を明確化したもので、プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会が策定する「発信者情報開示関係ガイドライン」の「第IV章 権利侵害の明白性の判断基準等」のうち名誉毀損の類型（11～13頁）に関連して、プロバイダによる権利侵害明白性の判断の参考とすることができる資料として位置付けることができます。本ガイドラインを、プロバイダにおける裁判外（任意）開示の可否判断に際してご活用いただくことで、適正な裁判外（任意）開示の促進につながるものと考えております。なお、本ガイドラインが示す類型に該当しない場合には裁判外（任意）開示の必要がないということの意味するものではございません。本検討会は今後も本ガイドラインの見直しとさらなる検討を重ね、改善を行っていく予定です。

また、本ガイドラインに関する理解を深めるため、プロバイダからの本ガイドラインに関するご相談を受け付ける、本相談窓口を設置いたしました。本相談窓口の運用等についても、本検討会において随時適切に見直しを図ってまいります。

情報・通信をビジネスに活かし日本を発展させる企業が集う



一般社団法人 テレコムサービス協会

検索

[トップページ](#)
[お知らせ](#)
[研究会参](#)
[テレサについて](#)
[支部の活動](#)
[会議
委員会の活動](#)
[協議会の活動](#)
[手引き
ガイドライン](#)
[記事
レポート](#)
[セミナー
説明会](#)

協議会の活動 > プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会

【お知らせ】

2021年4月5日

一般社団法人セーフアーインターネット協会（SIA）策定の「権利侵害明白性ガイド
ライン」と当協議会の「発信者情報開示関係ガイドライン」との関係について

この度、一般社団法人セーフアーインターネット協会（SIA）によって「権利侵害明白性ガイドライン（第1版）」が策定・公表されましたので、お知らせいたします。

この「権利侵害明白性ガイドライン（第1版）」は、「発信者情報開示関係ガイドライン」の「第IV章 権利侵害の明白性の判断基準等」のうち名誉毀損の類型（11～13頁）に関連して、プロバイダによる権利侵害明白性の判断の参考とすることができる資料として位置付けることができます。「発信者情報開示関係ガイドライン」で紹介した裁判例とともに、裁判外（任意）開示の可否判断に際し必要に応じてご参照ください。

なお、「権利侵害明白性ガイドライン（第1版）」は、総務省より公表された「発信者情報開示の在り方に関する研究会 最終とりまとめ」（2020年12月22日）において、被害者救済の迅速化のために、権利侵害が明らかな場合には裁判外（任意）でプロバイダから発信者情報の開示がなされることが望ましく、裁判外（任意）での開示が円滑になされるようにするための方策を講じるべきであるという指摘、および、一方で、プロバイダにおいて権利侵害の明白性判断は容易ではなく「民間相談機関の充実や裁判事例のガイドラインへの集積といった方策が民間主導で進められ」ることが適当である旨の記述を受け、策定・公表されることになったものです。

第1版においては、名誉毀損類型で権利侵害明白性が認められる全てのケースを網羅するものではなく、プロバイダにとって特に判断しやすい類型（一般個人の私生活上の行状に関する投稿であって当該個人の社会的評価を低下させるものなど）を示したものとなっています。SIAにおいては、民間相談機関の開設などの取組がなされることから、プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会としても積極的な情報交換を行いながら、適切な発信者情報開示の在り方を模索して参ります。

【参照】

- SIA権利侵害明白性ガイドライン（第1版）
 - ・ 裁判例要旨目次
 - ・ 裁判例要旨

- 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の的確なアドバイス等を行う「違法・有害情報相談センター」を平成21年度より総務省事業として設置・運営。
- 令和3年度より、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・内容の更なる分析を実施。



違法・有害情報相談センターと他機関との連携強化

- 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。



法務局



警察



インターネット・
ホットラインセンター
INTERNET HOTLINE CENTER JAPAN



・セーフライン
・誹謗中傷ホットライン



群馬県

等

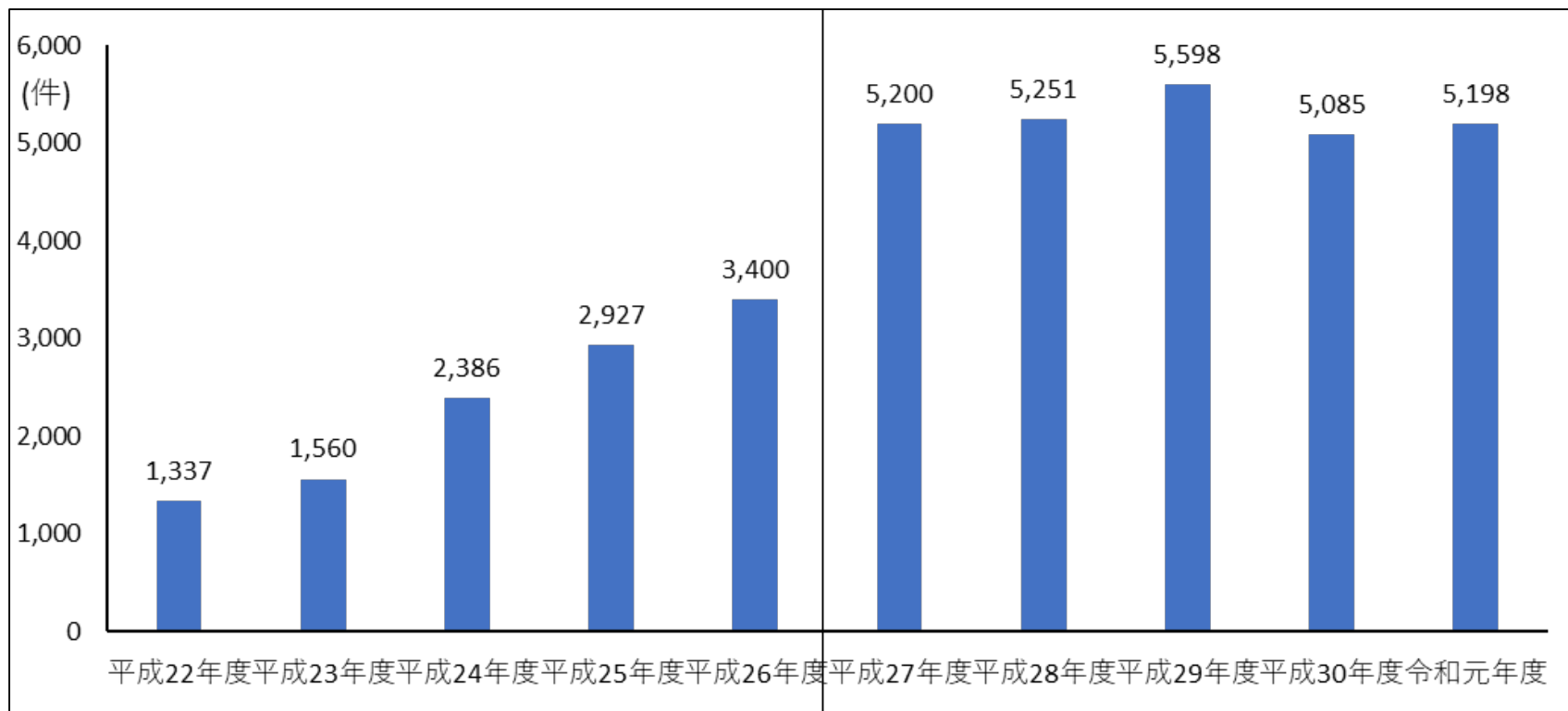
相談窓口に寄せられた相談内容の集計・分析

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の件数は増加傾向にあり、令和元年度の相談件数は、平成22年度の相談件数の約4倍に増加している。

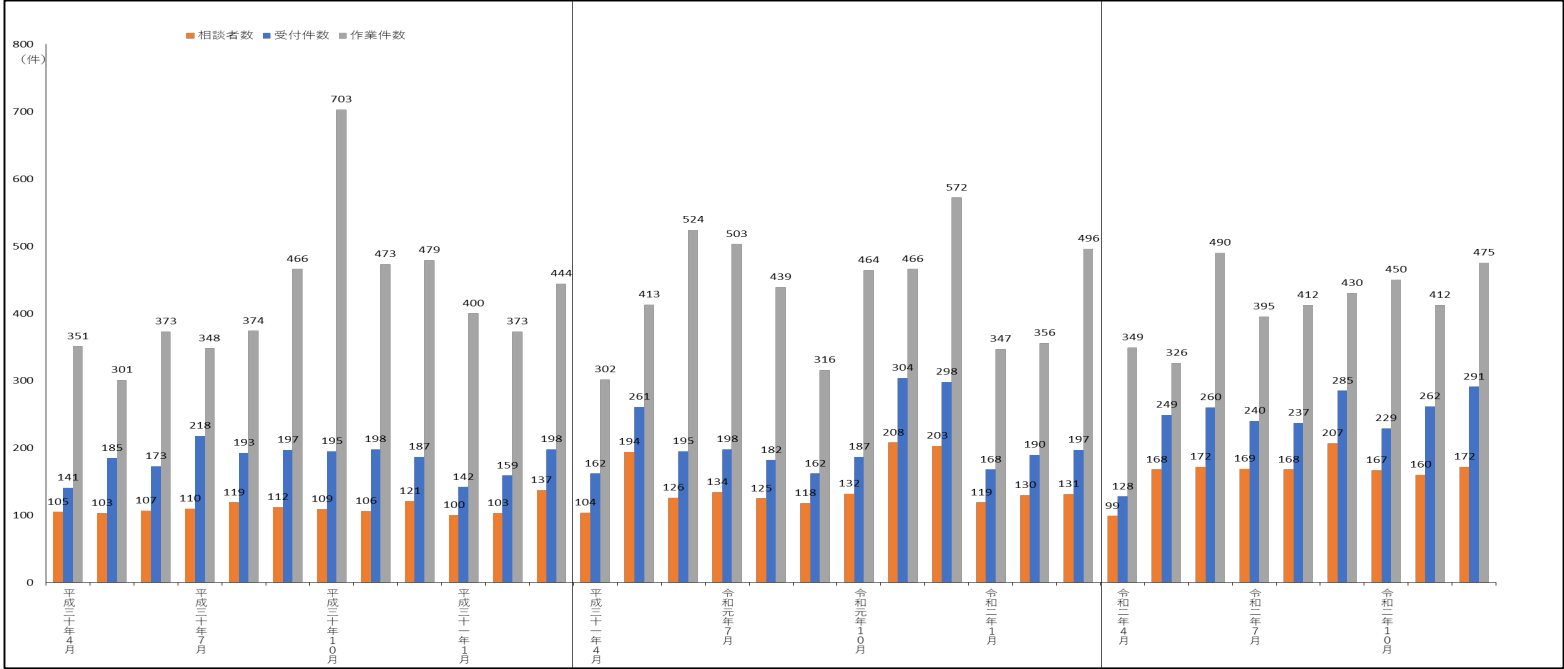
<平成22年度：1,337件、平成23年度：1,560件、平成24年度：2,386件、平成25年度：2,927件、平成26年度：3,400件、平成27年度：5,200件、平成28年度：5,251件、平成29年度：5,598件、平成30年度：5,085件、令和元年度：5,198件>

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～令和元年度>



(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2年度4月～12月（速報値）>



	平成30年度			令和元年度			令和2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	656	676	1,332	801	923	1,724	983	499	1,482
受付件数	1,107	1,079	2,186	1,160	1,344	2,504	1,399	782	2,181
作業件数	2,213	2,872	5,085	2,497	2,701	5,198	2,402	1,337	3,739

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。

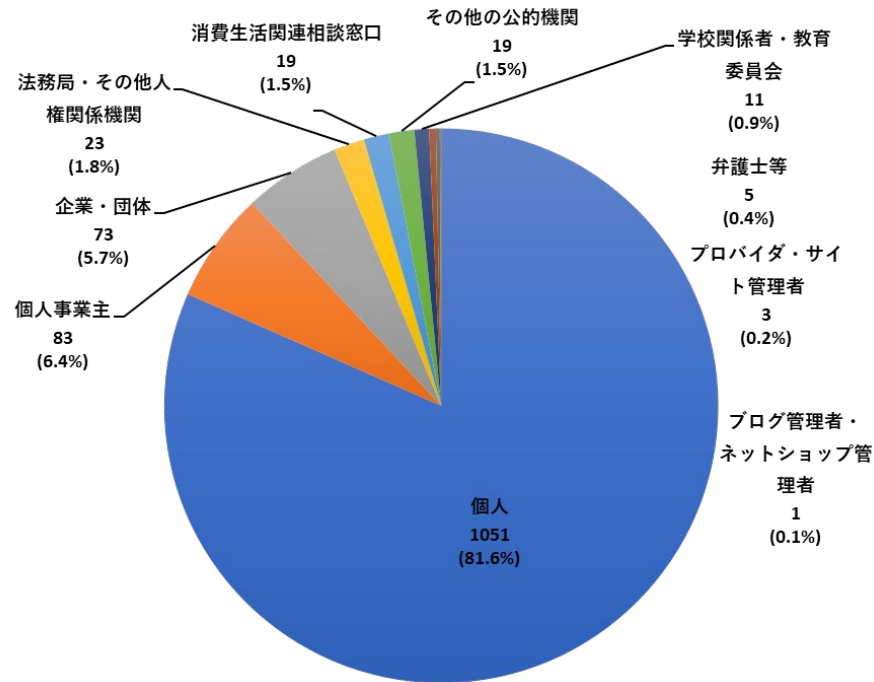
* 令和2年度は4月～12月の速報値
相談者数：相談を寄せた相談者の人数

受付件数：相談者から相談を寄せられた件数（WEBフォーム、メール、電話）

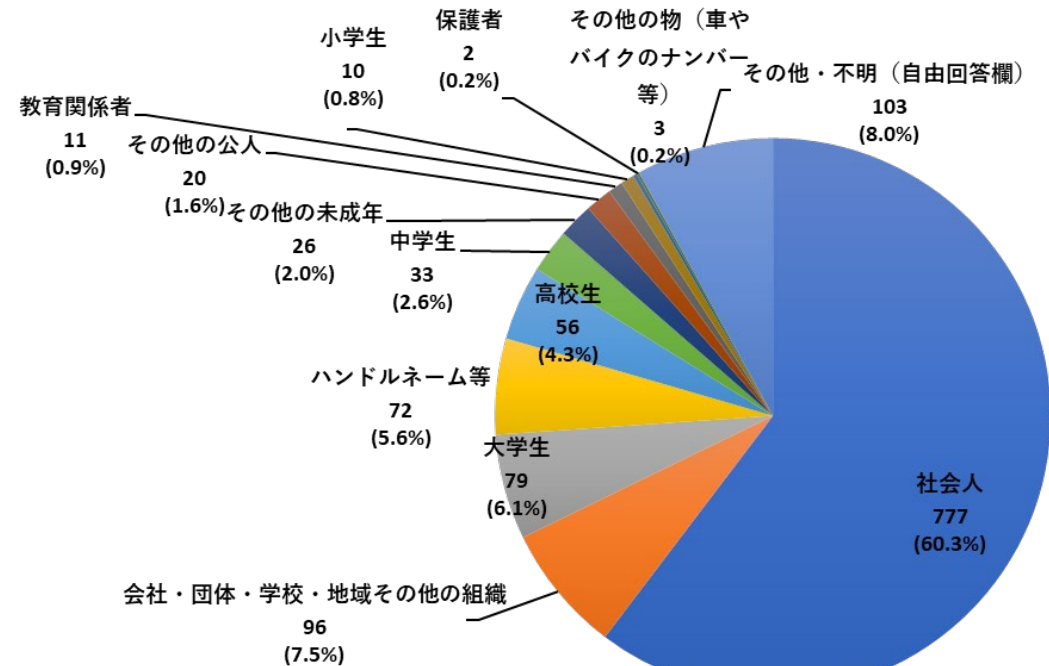
作業件数：相談センターから相談者に回答処理した件数。複数サイトに及んでいる案件について個別に回答する場合や、追加で回答する場合等は、それらを合算した件数となる。

(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=1,288）
＜令和2年度4月～12月（速報値）＞

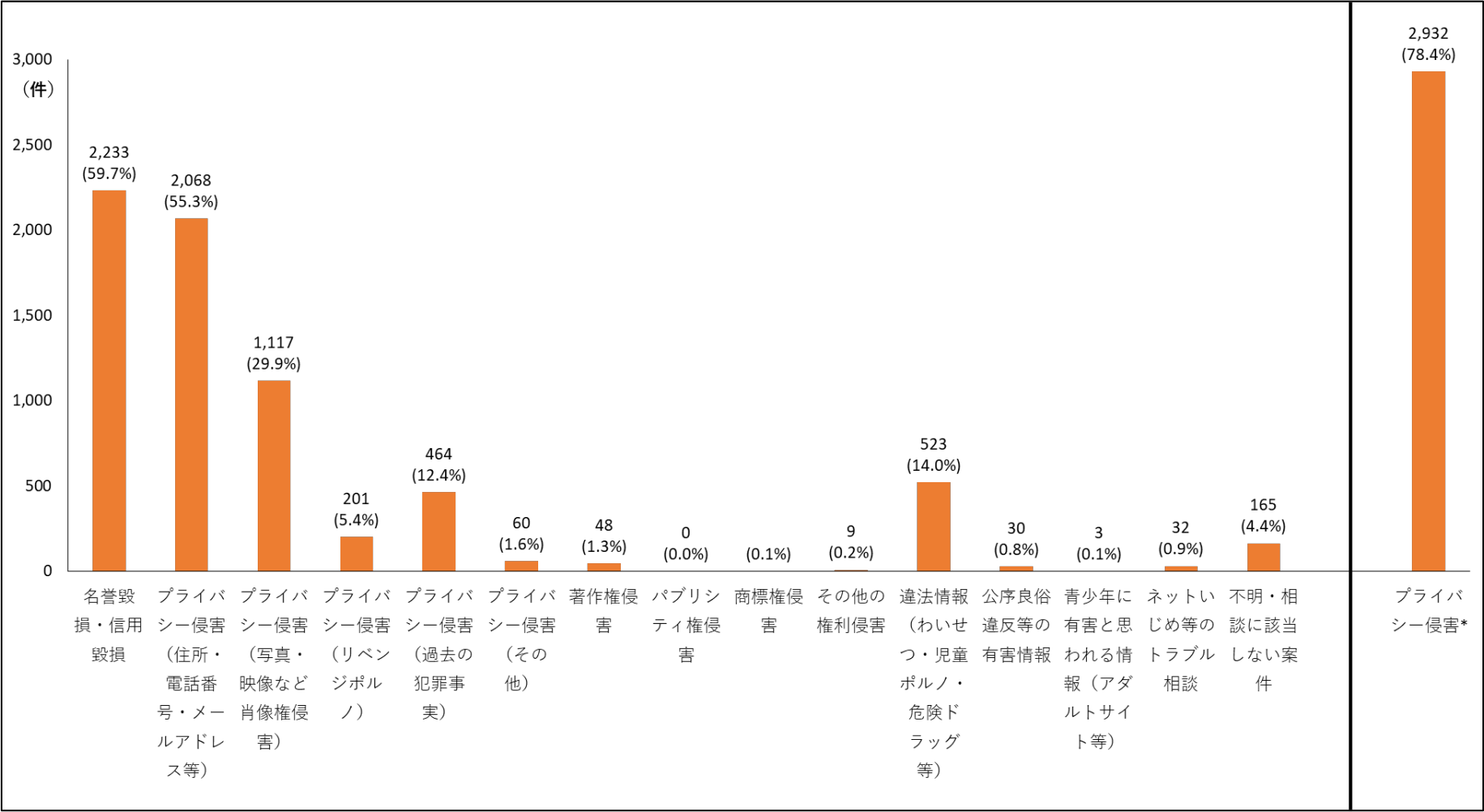


図表 5 権利侵害の対象（相談者数ベース）（n=1,288）
＜令和2年度4月～12月（速報値）＞



(3)相談内容の内訳、対応手段について

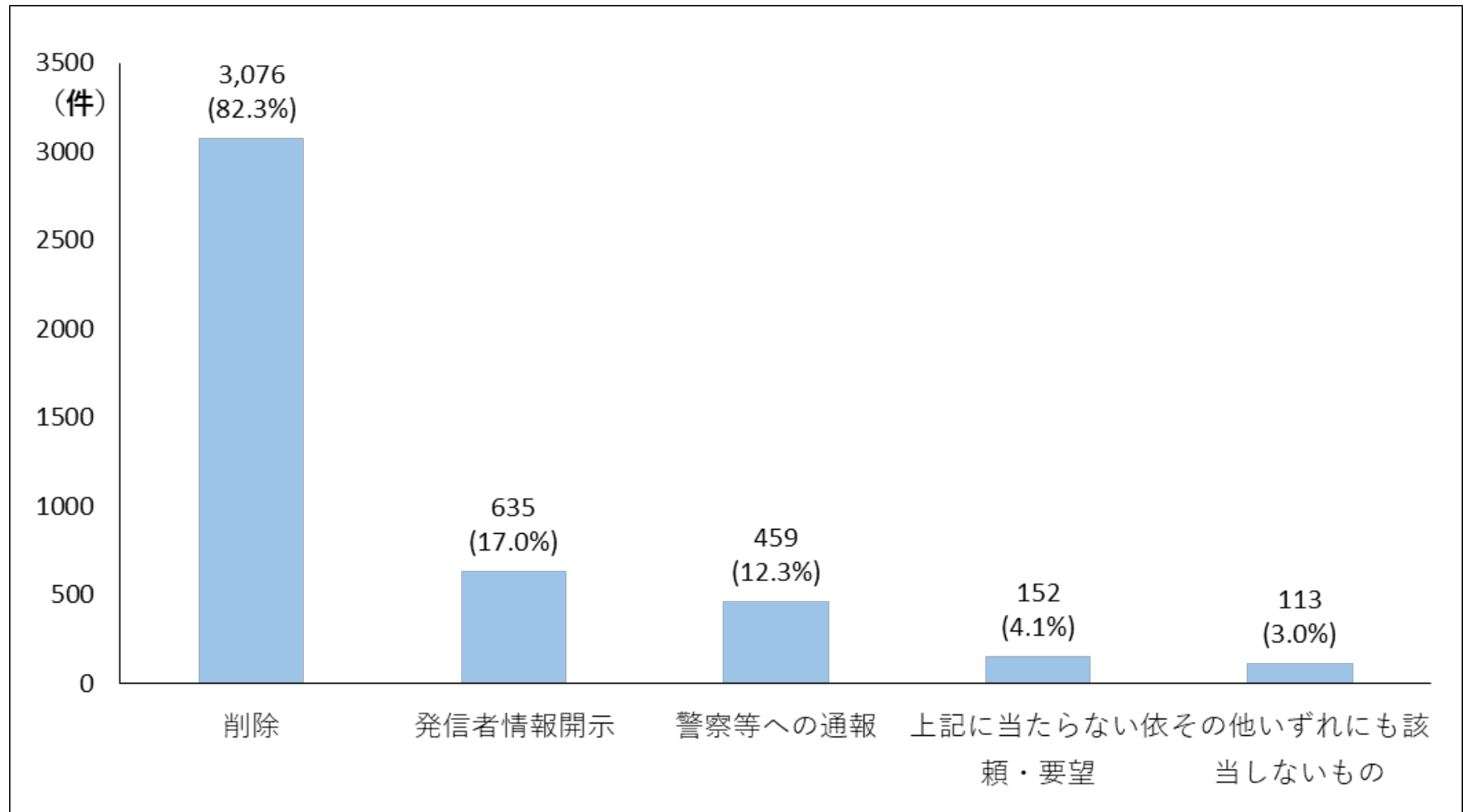
図表 6 相談内容の内訳（作業件数ベース）（n=3,739）＜令和2年度4月～12月（速報値）＞



*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

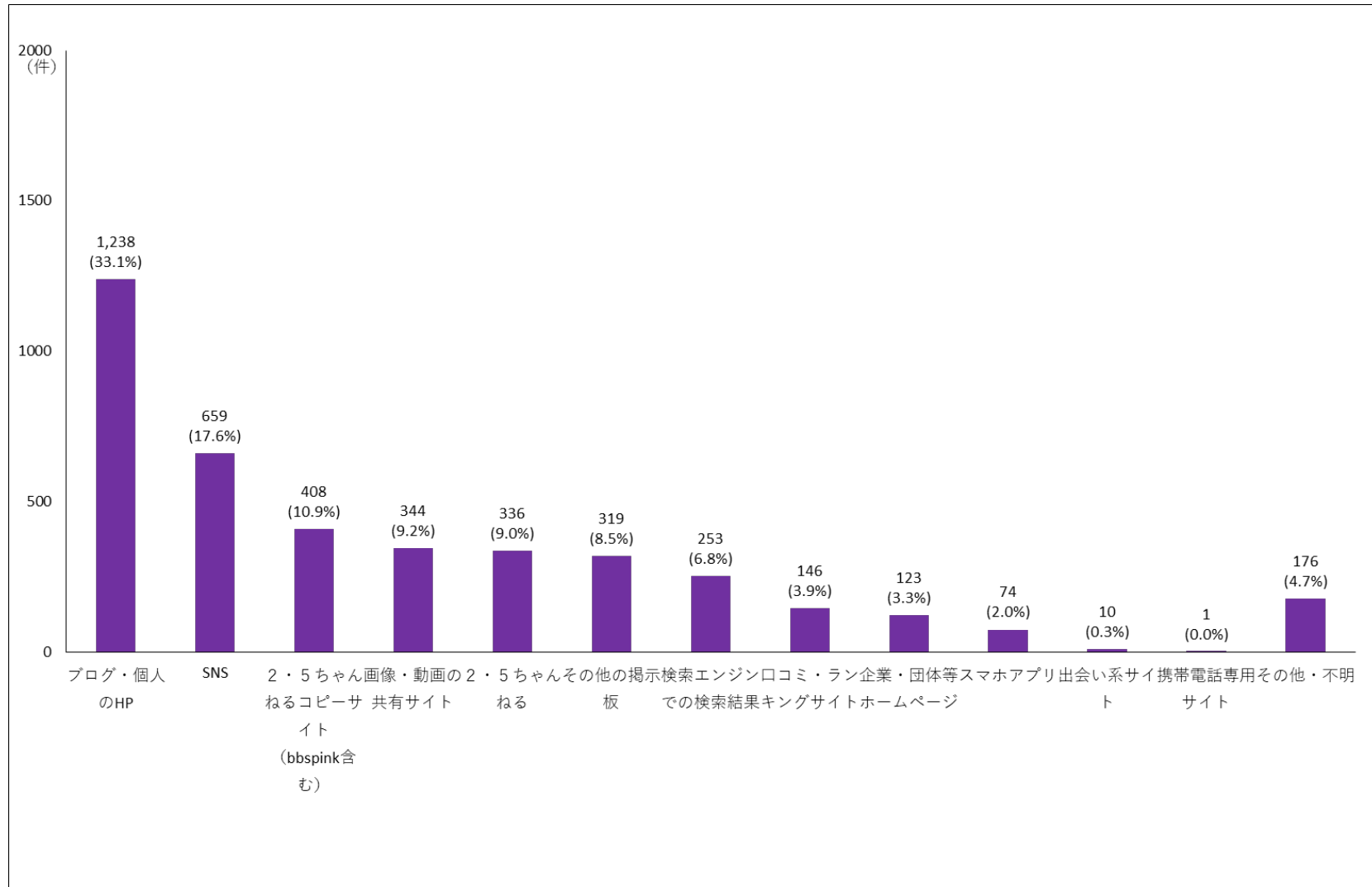
(3) 相談内容の内訳、対応手段について

図表 7 対応手段（作業件数ベース（n=3,739）＜令和2年度4月～12月（速報値）＞



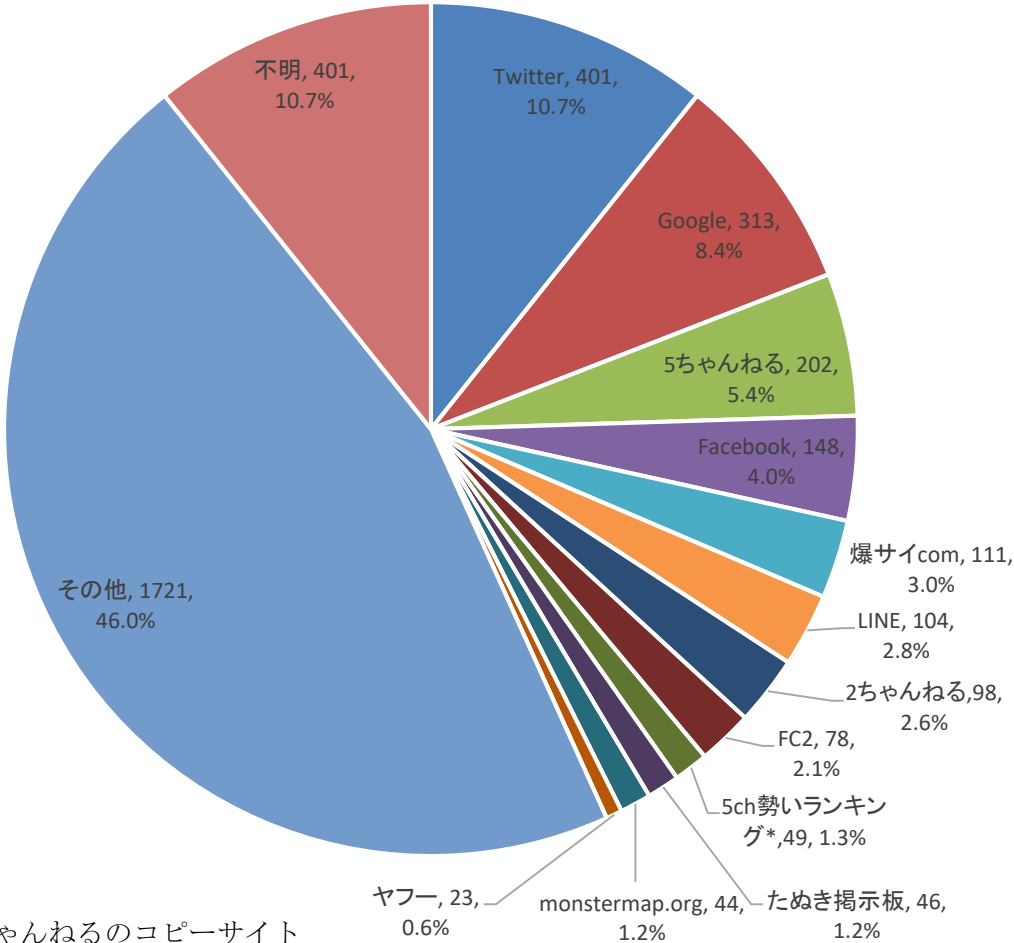
(4) 書き込みが行われた場所

図表 8 権利侵害の書き込みが行われた場所 (n=3,739) <令和2年度4月～12月 (速報値)>



(5)相談(作業)件数の内訳

図表 9 相談(作業)件数の内訳 (n=3, 739)
＜令和2年度4月～12月 (速報値)＞



内訳	相談件数	割合
Twitter	401	10.7%
Google (合計)	313	8.4%
	検索127	
	YouTube100	
	マップ76	
	その他10	
5ちゃんねる	202	5.4%
Facebook (合計)	148	4.0%
	Instagram107	
	Facebook41	
爆サイcom	111	3.0%
LINE (合計)	104	2.8%
	livedoor Blog77	
	LINE アプリ内サービス27	
2ちゃんねる	98	2.6%
FC2	78	2.1%
5ch勢いランキング*	49	1.3%
ためき掲示板	46	1.2%
monstermap.org	44	1.2%
ヤフー (合計)	23	0.6%
	知恵袋13	
	ファイナンス3	
	オークション3	
	その他4	
その他	1721	46.0%
不明	401	10.7%

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。

○ 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

(※)「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」(セーフティーインターネット協会)」

○ 相談窓口の周知広報

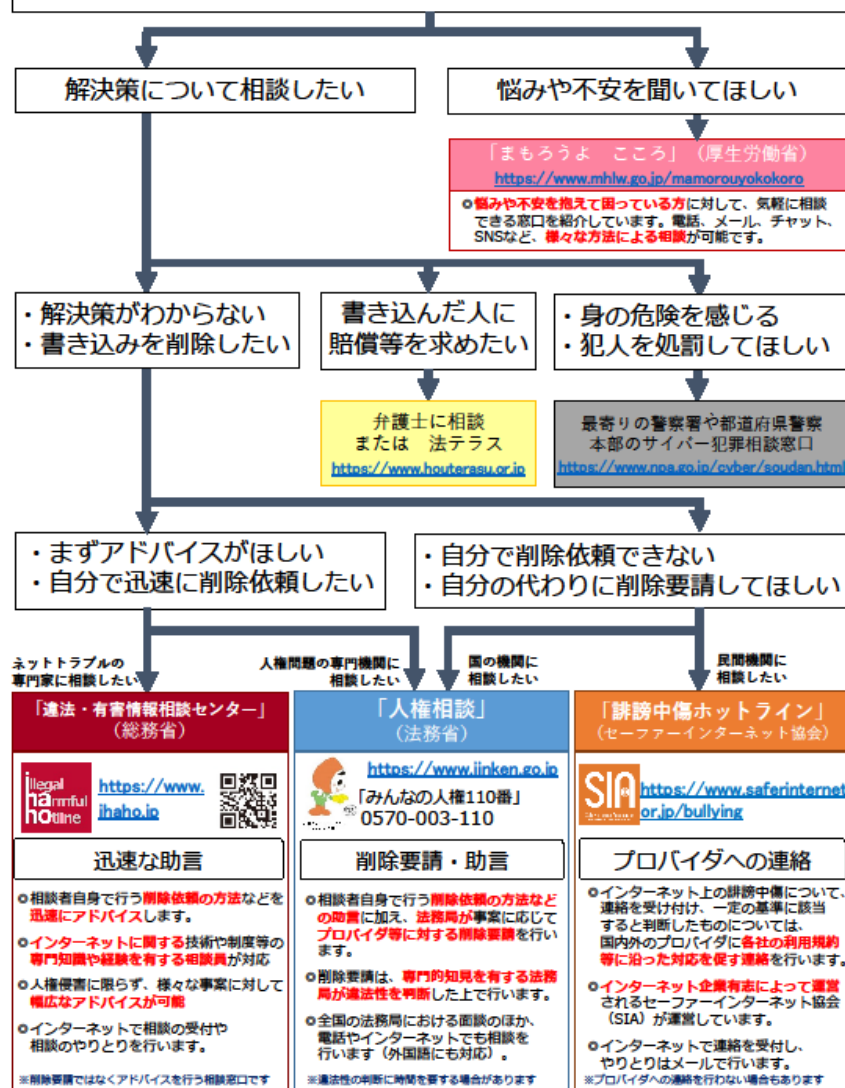
- ・総務省、法務省のホームページにおける周知広報
- ・「インターネットトラブル事例集(2021年版)」に掲載
- ・総務省広報誌2月号に掲載
 - ※全国の都道府県・市区町村等に対して10,800部発行
- ・内閣府政府広報室と連携した周知広報
 - ※政府広報室「暮らしに役立つ情報」に掲載
- ・全国の総合通信局・総合通信事務所と連携した周知広報
- ・関係団体と連携した周知広報

※(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に情報共有

- ・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
- ・総務省ホームページ(新型コロナウイルス関連情報)に掲載し、総務省SNSを通じて周知
- ・青少年の保護者向け普及啓発リーフレット「保護者が正しく知っておきたい4つの大切なポイント(児童・生徒編)」に掲載

インターネット上の誹謗中傷に関する相談窓口のご案内

インターネットの書き込みにより、誹謗中傷などの被害にあわれた場合



※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。

	2020年		2021年	
	9月	10～12月	1～3月	4月～
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	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		
	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		
	③	「#NoHeartNoSNS特設サイト」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		
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	総務省、法務省人権擁護局及びプラットフォーム事業者・事業者団体間の意見交換の場となる実務者検討会を継続的に開催し、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		
	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		
	③	プラットフォーム事業者や事業者団体と対話を行いながら、事業者による透明性・アカウントビリティ確保方策に関する状況把握や評価の在り方について検討		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
	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		

		2020年			2021年	
		8月	9月	10～12月	1～3月	4月～
3. 発信者情報開示に関する取組	8/31 省令改正 (電話番号の追加)					
	①	「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」(総務省告示)の解説を改正				
	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、引き続き検討			研究会 最終とりまとめ	左記の取組を踏まえ、必要な措置を実施
	③	開示対象となるログイン時情報を明確化するため、省令改正ほか、必要に応じて法改正を視野に、引き続き検討			研究会 最終とりまとめ	左記の取組を踏まえ、必要な措置を実施
	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				
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、相談件数等に応じた相談員の増員や研修の強化を図るなどの方策も含めた体制強化を図るとともに、当該センターで受け付けた相談件数や内容の分析・把握を行うための準備を実施				左記の取組を実施
	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				
	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				