

「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」の概要

- 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」を公表し、4つの柱による総合的取組を推進

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1日施行済】
- 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1日施行済】
- 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【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】

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

子育てや教育の現場での保護者や教職員の活用に資する、インターネットに係る誹謗中傷等のトラブル事例とその予防法等をまとめた事例集。2009年度より毎年更新・作成し公表。総合通信局等や教育委員会等を通じて、全国の学校等への周知を実施。

インターネットトラブル事例集(2022年版)(抜粋)

② e-ネットキャラバン

誹謗中傷を含む、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として、児童・生徒、保護者・教職員等に対する、学校等の現場での「出前講座」。情報通信分野等の企業・団体と総務省・文部科学省が協力して全国で開催。

e-ネットキャラバン教材(抜粋)

③ #NoHeartNoSNS

「#NoHeartNoSNS(ハートがなけりゃSNSじゃない!)」をスローガンにSNS等における誹謗中傷対策を実施。法務省・SNS事業者団体(SMAJ)と共同で2020年7月に特設サイトを開設。2020年12月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し、2021年2月にはインターネット関連事業者団体(SIA)を主催団体として追加。

#NoHeartNoSNS特設サイト(抜粋)

◆情報発信編

16 SNS等での誹謗中傷による慰謝料請求

有名人の悪口を再投稿・拡散したら
発信者として特定され慰謝料請求

大嫌いなアインの悪口だ！
ほんとに広げてやるぞ

テレビやネットでの活動が気に入らない有名人の悪口を見つけて再投稿・拡散させたり、悪口や中傷から誹謗中傷と認定されたと気づいて...

発信者として特定され慰謝料請求
発信者情報(氏名・住所・電話番号・メールアドレス)を特定され、慰謝料請求を受けることになる。

この現場内容が広まるにつれて、最初の発信者だけでなく再投稿・拡散した人も訴えられ、慰謝料を請求されてしまった。

考えてみよう!
いら立ちを覚えたり、自分の中の正義感が高くなって、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)も含まれるのをしなために注意したいことは?

A 誹謗中傷=批判意見
ほとんどのSNSには「誹謗中傷」の利用規約があります。相手の人格を否定する言葉や言い方は、批判ではなく誹謗中傷、その違いを正しく認識し、必要に応じて再投稿していない。

B 匿名性による気のゆるみ
相手や実名では言えないのに、匿名だと言えたり攻撃性が強くなります。たとえ匿名でも、投稿の発信者を特定できる仕組みが有効に、匿名上での責任を問われる可能性があります。

C カフともなっても立ち止まって
怒りや自分の自然な感情ですが、投稿口には止められませんがSNS、表上には隠れられなかったり「匿名だから投稿しやすかった」という心理が原因でますます思いがけいでの投稿しやすくなります。

守るために
法
守るために
法
守るために
法
守るために
法

人権侵害情報の
削除を依頼
権依頼の流れ
削除を依頼する場合は、発信者を特定して、発信者は、弁護士に相談する必要があります。

相談を!
相談する
信頼できる機関
に相談する

28
● インターネット法: 有害情報相談センター <https://www.haho.jp/> (※経営支援事業)
● 法務省「インターネット人権侵害受付窓口」 <https://www.jinken.go.jp/>
● 厚生労働省「アヘンコール」 <https://www.mhlw.go.jp/information/yakuho/>

総務省、「#NoHeartNoSNS(ハートがなけりゃSNSじゃない!)」をスローガンとするインターネット上の誹謗中傷対策の一環として、e-ネットキャラバン(児童生徒、保護者・教職員等)を対象とした「#NoHeartNoSNS」を主催し、2020年7月に特設サイトを開設しています。2022年12月までの期間限定公開。
https://www.soumu.go.jp/pulse_the_internet_wisely/special/noheartnossns/

● インターネット上の誹謗中傷への対策 (総務省サイト内/相談フローも掲載) 関連するさまざまな資料や情報へのリンクがまとめられています。併せてご利用ください!>>>
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsunini_d_syohihiboutuyasuyou.html

危険4個人情報漏えい

e-ネットキャラバン

写真や動画での個人情報漏えい

写真や動画の共有や生中継で簡単に漏えい。さらに、過激な投稿の要求や誹謗中傷に繋がることも。

e-ネットキャラバン講座実施の様子



#NoHeartNoSNS

ハートがなけりゃSNSじゃない!

SNSはハートをつなげるもの
誰かを傷つけるためにあるんじゃない!

#NoHeartNoSNS #傷つけてしまいそうなら

もし、あなたが
誰かを傷つけてしまいそうなら
覚えておいてほしい言葉は刃(やいば)にもなり
集まれば銃弾の雨にもなって誰かの全てを
奪ってしまうこともある。
SNSであなたがしたかったことは何ですか?

NoHeartNoSNS #傷ついたなら

もし、あなたが傷ついたなら
あなたを守る方法があることを
覚えておいて欲しい。

「鷹の爪団の#NoHeartNoSNS大作戦」特設サイト

- 2021年12月28日、「#NoHeartNoSNS(ハートがなけりやSNSじゃない!)」をスローガンとするインターネット上の誹謗中傷対策の一環として、人気キャラクター『秘密結社 鷹の爪』とコラボした「鷹の爪団の#NoHeartNoSNS大作戦」特設サイトを開設。パソコンだけでなくスマートフォンにも対応。
- 誰もが平和に暮らせる社会を作るため、世界征服を目指す悪の秘密結社「鷹の爪団」と、愛と平和に満ちた安心・安全なSNSライフの伝道師「ハートきゅん」(オリジナルキャラクター)がコラボしたアニメーション動画(全5話)、漫画、パンフレットデータ等を掲載。

《全5話のアニメーション(総務省Youtubeチャンネルで公開中)》



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最新話(第5話)を公開。

《パンフレット》

「鷹の爪団の#NoHeartNoSNS大作戦」特設サイト
https://www.soumu.go.jp/use_the_internet_wisely/special/noheartnosns/

相談機関間の連携（違法・有害情報相談機関連絡会の新設）

- 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ため、2009年度から「違法・有害情報相談センター」を設置・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新設

- 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（令和3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



セーファー
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
- ・国民生活センター

等