

# 第4次犯罪被害者等基本計画に盛り込まれた 具体的施策の進捗状況等について



総務省

令和6年2月8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」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【定期的で開催中】
- 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(2023年版)(抜粋)

◆情報発信編

16 ゆづめいじん わるくち どうこう りど  
有名人の悪口を投稿する人はいるけれど...

この配信者 最近人気あるみたいだけど、何がいんだろう？

お、ネットだと結構悪書かれてるな

最近のX ゴミみたいな配信して、〇〇はバカすぎる

RT 54.名無しさん 20XX.XX  
http://ascjskjkdajsdh  
お、最近のX ゴミみたいな配信して、〇〇はバカすぎる

スワシヨ 身つけた悪口 散らかって、片っ端から孤散しよう

あースッキリした

有名なら叩かなくても当然だよ

えっ 訴えられた!? あの有名の人から?!

そんな...俺はみんなの書き込みを拡散させただけ

名誉毀損罪 損害賠償 侮辱罪 業務妨害罪 慰謝料請求

お問合わせなど削除のページやメニューを探す

必要な選択・入力を行い内容を確認して、送信!

場合、発信者を特定して弁護士にご相談ください。

を!信頼できる機関に相談する

※上記センターの内容を詳しく案内する動画 <https://neto.gov-online.go.jp/ar/pgr25642.html>

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

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

総務省は、「#NoHeartNoSNS（ハートがなければ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「秘密社 虎の爪」とコラボした、上層の爪(NoHeartNoSNS文作戦)特設サイトを開設しています。(2024年3月までの期間限定公開)

[https://www.soumu.go.jp/use\\_the\\_internet\\_wisely/special/noheartnosns/](https://www.soumu.go.jp/use_the_internet_wisely/special/noheartnosns/)

© インターネット上の誹謗中傷への対策 ©(総務省サイト内)

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/pmain\\_soa/kijoho\\_tsuinid\\_ayochibouyuyou.html](https://www.soumu.go.jp/pmain_soa/kijoho_tsuinid_ayochibouyuyou.html)

## ②e-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)

e-ネットキャラバン

インターネットの安心安全な使い方  
～子どもたちをネットの被害者にも加害者にもさせないために～

ルール

e-ネットキャラバン講座実施の様子



## ③#NoHeartNoSNS

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)

No heart No SNS

#No heart No SNS  
SNSをheartをつなげるもの

#No heart No SNS  
誰かを傷つけるためにあるんじゃない

傷つけてしまおうなら

傷ついたのなら

あなたを守る方法があります

1 ブロックやミュートで被害を減らそう

2 被害でも被害の広がりを減らそう

3 困ったら被害者に相談しよう

ブロック MUTE

くわくみる

# 相談機関間の連携（違法・有害情報相談機関連絡会）

- インターネット上に流通した情報による被害に係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。2023年12月に第6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  
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

# プラットフォームサービスに関する研究会第三次とりまとめの概要（誹謗中傷等の違法・有害情報対策）

- プラットフォームサービスに関する研究会において、**誹謗中傷等の違法・有害情報対策に関し、大要、削除等の適正化に向け、法制上の手当てを含め、大規模プラットフォーム事業者に対して以下の具体的措置を求めることが適当**、とのとりまとめ案が提示されたところ（令和5年12月12日(火)に公表）。
- パブリックコメントを踏まえ、「第三次とりまとめ」として確定（令和6年2月2日(金)に公表）。

項目	具体的措置	
プラットフォーム事業者の対応の <b>迅速化</b> に係る規律	削除申出窓口の設置義務	・ <b>削除申請の窓口や手続の整備</b> を求めることが適当。
	削除申出への対応体制の整備義務	・ 提供するサービスの特性を踏まえつつ、 <b>我が国の文化・社会的背景に明るい人材を配置</b> することが適当。
	削除申出への応答・通知義務	・ <b>一定の期間内に、削除した事実又はしなかった事実及びその理由の通知</b> を求めることが適当。
プラットフォーム事業者の運用状況の <b>透明化</b> に係る規律	削除基準の策定・公表義務	・ 投稿の削除等に関する判断基準や手続に関する「 <b>削除指針</b> 」を策定し、 <b>公表</b> させることが適当。また、その指針の <b>運用状況</b> についても、 <b>公表</b> させることが適当。
	削除した場合、発信者への通知義務	・ プラットフォーム事業者が投稿の削除等を講ずるときには、対象となる情報の <b>発信者</b> に対して、 <b>投稿の削除等を講じた事実及びその理由を説明</b> することが適当。
対象事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象とする事業者の範囲については、違法・有害情報が流通した場合の被害の大きさ（拡散の速度や到達する範囲等）、義務の履行に当たっての経済的負担（特に新興・中小サービス）等を踏まえ、権利侵害情報の流通が生じやすい<b>不特定者間の交流を目的とするサービスのうち、一定規模以上のもの</b>に限定することが適当。</li> </ul>	

※ 第三者機関による削除請求、ADR（裁判外紛争解決手続）、削除請求権の明確化について、法律上位置づけることについては課題があり、現時点では慎重であるべき。