

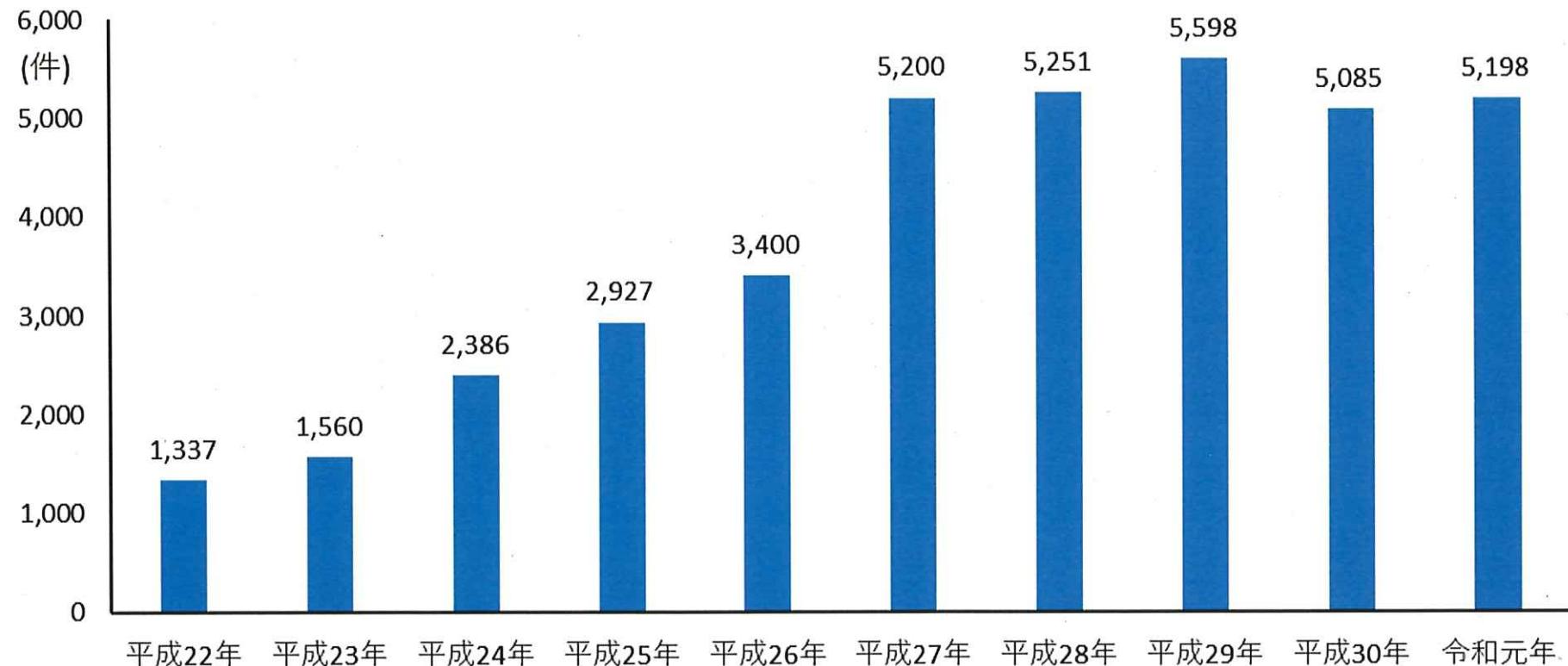
相談窓口に寄せられた相談内容の集計・分析

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。

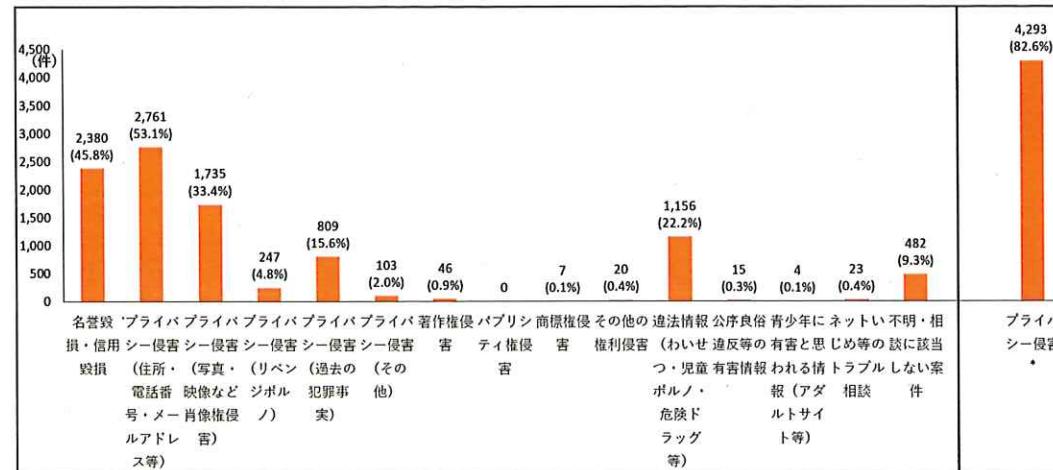
<平成22年度：1,337件、平成23年度：1,560件、平成24年度：2,386件、平成25年度：2,927件、平成26年度：3,400件、平成27年度：5,200件、平成28年度：5,251件、平成29年度：5,598件、平成30年度：5,085件、令和元年度：5,198件>

図表 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～令和元年度>



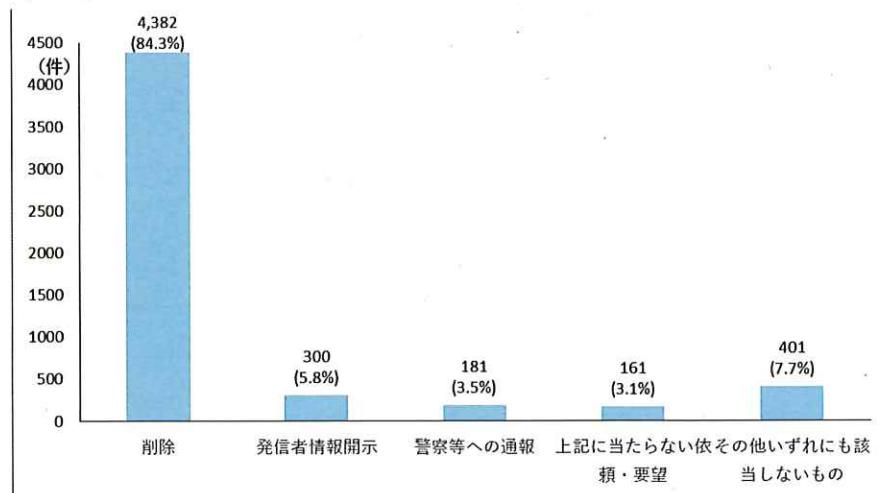
(4) 相談内容の内訳、対応手段について

図表 6 相談内容の内訳 (作業件数ベース) (n=5,198) <令和元年度>



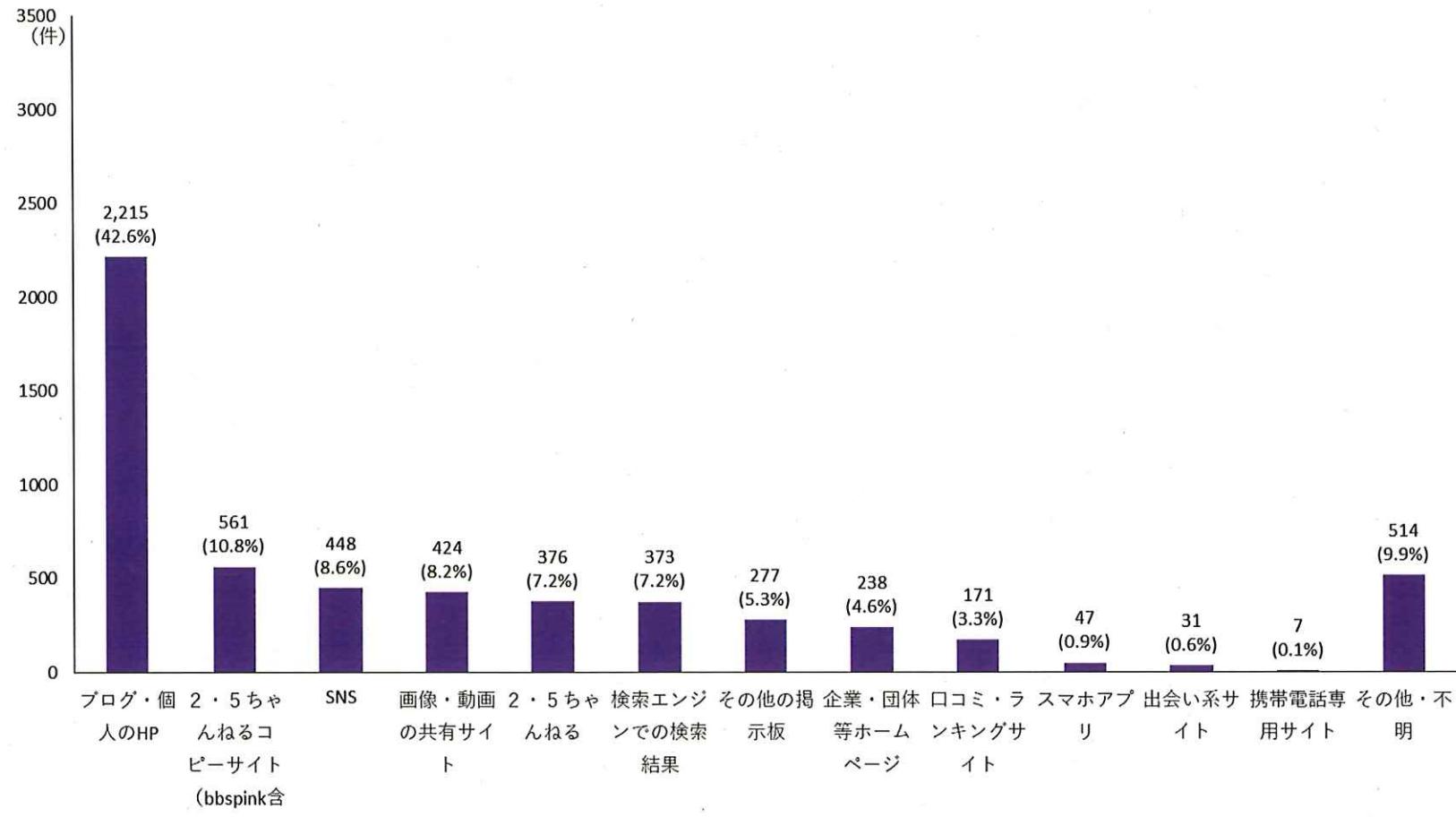
*プライバシー侵害（住所・電話番号・メールアドレス等）（写真・映像など肖像権侵害）（リベンジポルノ）（過去の犯罪事実）（その他）のいずれかに該当し、重複を除いた件数

図表 7 対応手段 (作業件数ベース) (n=5,198) <令和元年度>



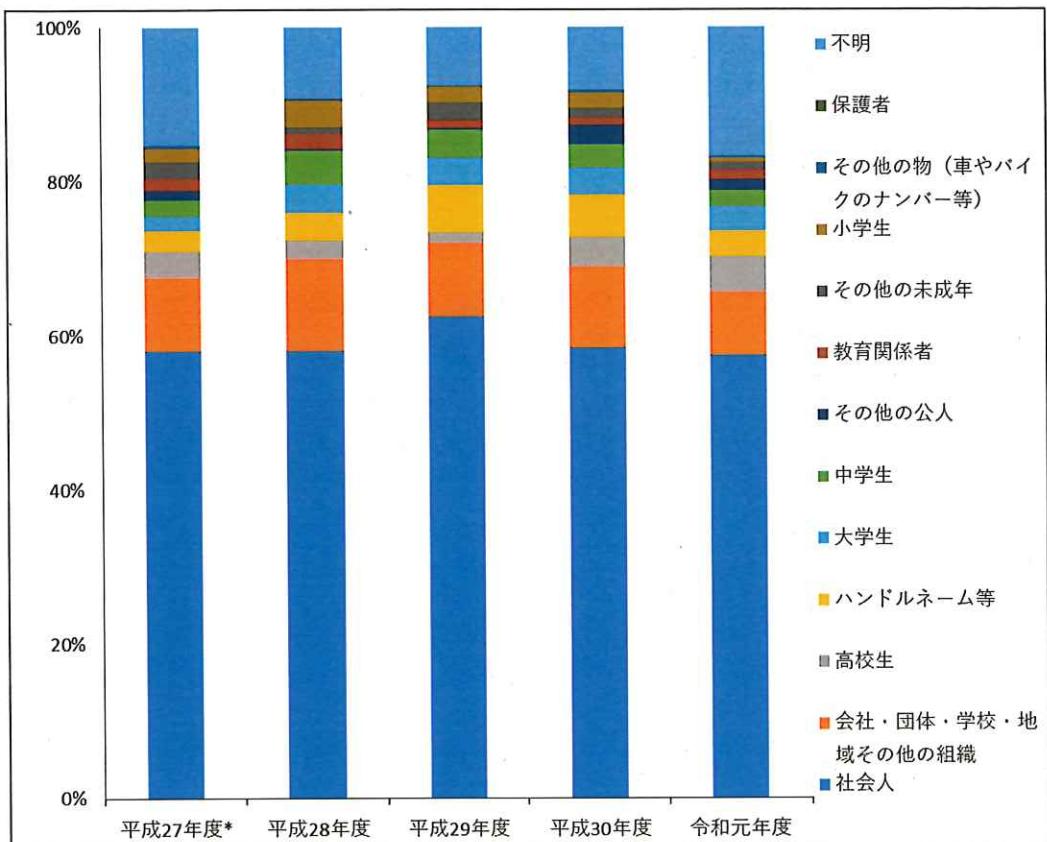
(5)書き込みが行われた場所

図表 8 権利侵害の書き込みが行われた場所 (n=5,198) <令和元年度>



④権利侵害の対象について

図表 12 権利侵害の対象の推移（平成27年～令和元年度）



	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
社会人	727 58.0%	835 58.0%	736 62.4%	649 58.4%	848 57.3%
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%
ハンドルネーム等	42 3.3%	35 2.4%	16 1.4%	43 3.9%	67 4.5%
高校生	34 2.7%	51 3.5%	73 6.2%	60 5.4%	50 3.4%
大学生	23 1.8%	53 3.7%	42 3.6%	40 3.6%	46 3.1%
中学生	27 2.2%	62 4.3%	42 3.6%	32 2.9%	31 2.1%
その他の公人	15 1.2%	4 0.3%	3 0.3%	28 2.5%	21 1.4%
小学生	19 1.5%	28 1.9%	12 1.0%	11 1.0%	19 1.3%
その他の未成年	28 2.2%	13 0.9%	26 2.2%	13 1.2%	14 0.9%
教育関係者	22 1.8%	49 3.4%	24 2.0%	24 2.2%	8 0.5%
その他の物（車やバイクのナンバー等）	4 0.3%	2 0.1%	1 0.1%	3 0.3%	4 0.3%
保護者	0 0.0%	1 0.1%	1 0.1%	1 0.1%	0 0.0%
不明	192 15.3%	134 9.3%	90 7.6%	90 8.1%	248 16.8%

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

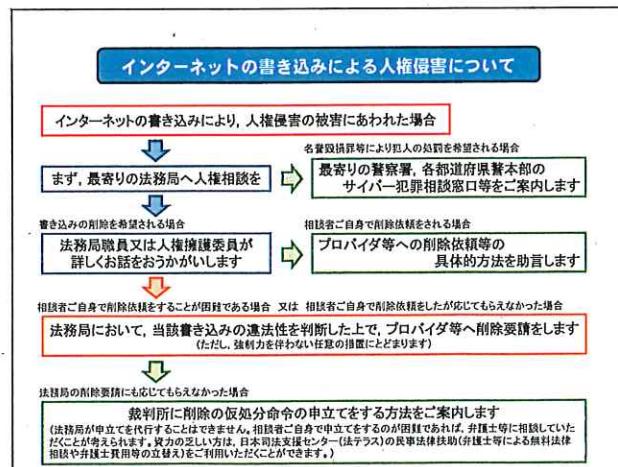
1 法務省の人権擁護機関の取組について

法務局・地方法務局では、人権相談等により人権侵害の疑いのある事案を認知した場合には、人権侵犯事件として調査救済手続を開始し、被害の実効的救済に取り組んでいる。

インターネット上に流通する人権侵害情報は、一般に伝播性が高く、重大な被害を生じさせるおそれがあることから、特に迅速な対応に努めている。具体的には、人権擁護機関が被害者からの被害申告を受けた場合、速やかに該当するインターネット上の人権侵害情報を確認し、被害者自らが被害の回復・予防を図ることが困難な事情がないか検討した上で、そのような事情がない場合は、被害者に対し、プロバイダ等への当該侵害情報の削除依頼等の具体的な方法について助言するなどの「援助」を行っている。これは、表現の自由との関係などから、国の機関の関与なく被害を回復することが可能であればその方が望ましいとの考え方によるものである。

一方、被害者自らが被害を回復することが困難な事情が存在すれば、必要に応じて被害者や関係者から事情を聴くなどの調査を行うとともに、法令・判例に照らして違法性を判断し、名誉毀損やプライバシー侵害などとして違法性が認められる場合には、人権擁護機関から、プロバイダ等に対して当該情報の削除を要請している。

なお、人権擁護機関に被害の相談があった場合の具体的な対応については、下図のとおりである。

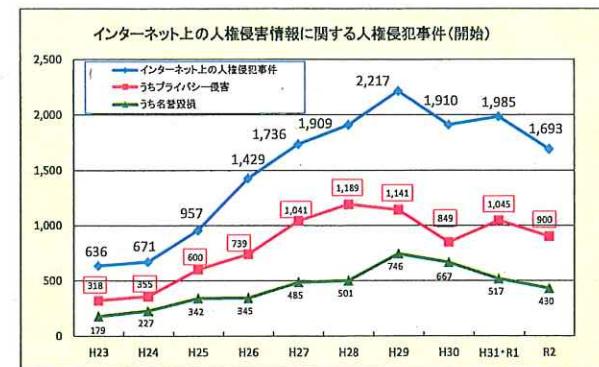


2 令和2年における人権侵犯事件の動向について

(1) 新規救済手続開始件数について

令和2年中に法務局・地方法務局において新たに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、1,693件となつておる、前年から292件減少したが、高水準で推移している。

なお、このうち、プライバシー侵害事案が900件、名誉毀損事案が430件となっており、この両事案で全体の78.6%を占めている。



(2) 処理件数について

令和2年中に法務局・地方法務局において処理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、前年の1,877件を上回る1,917件(2.1%増加)となっており、平成29年に次いで、過去2番目に多い件数である。

当該事件の処理は、被害者に対しインターネット上の人権侵害情報を被害者自らが削除依頼する方法を教示するなどの「援助」が半数近くを占めるが、当機関がプロバイダ等に対し人権侵害情報の削除を求める「要請」を行った件数は、578件となっており、過去最高の件数となった。



(3) 具体的事例について

当機関が令和2年に措置を行った人権侵犯事件には以下のような事例があった。

【事例1】インターネット上のプライバシー侵害及び名誉毀損

インターネット上の掲示板に、自身や小学生の息子に対する誹謗中傷が多数掲載されているとして、被害者から法務局に相談があった事案である。

法務局で調査した結果、当該掲示板には、被害者やその息子を特定し得る情報とともに、被害者等を犯罪者であるなどとして被害者等を誹謗中傷する内容が多数掲載されており、当該書き込みは、被害者のプライバシーを侵害し、名誉を毀損するものであると認められた。

法務局から、サイト管理者に対し、削除要請を行ったところ、当該書き込みの全てが削除されるに至った。(措置：「要請」)

【事例2】インターネット上のプライバシー侵害

インターネット上の動画投稿サイトに、被害者である娘（未成年）の元交際相手が投稿したと思われる被害者の動画が掲載されているとして、その親から法務局に相談がされた事案である。

法務局で調査した結果、当該動画投稿サイトには、被害者に無断で、氏名等とともに複数の動画や被害者の交際関係に関する書き込みが掲載されており、被害者のプライバシーを侵害するものであると認められた。

法務局から、サイト管理者に対し、削除要請を行ったところ、当該動画及び書き込みの全てが削除されるに至った。(措置：「要請」)

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

解決策について相談したい

悩みや不安を聞いてほしい

「まもろうよこころ」(厚生労働省)
<https://www.mhlw.go.jp/stf/mamoruukokoro.html>

●悩みや不安を抱えて困っている方に対して、気軽に相談できる窓口を紹介しています。電話、メール、チャット、SNSなど、様々な方法による相談が可能です。

・解決策がわからない
・書き込みを削除したい

書き込んだ人に賠償等を求めたい

・身の危険を感じる
・犯人を処罰してほしい

弁護士に相談
または 法テラス
<https://www.houterasu.or.jp>

最寄りの警察署や都道府県警察
本部のサイバー犯罪相談窓口
<https://www.npa.go.jp/cyber/ecudan.html>

・まずアドバイスがほしい
・自分で迅速に削除依頼したい

自分で削除依頼できない
自分の代わりに削除要請してほしい

ネットトラブルの専門家に相談したい

人権問題の専門機関に相談したい

国機関に相談したい

民間機関に相談したい

「違法・有害情報相談センター」
(総務省)

<https://www.ihaho.jp>


「人権相談」
(法務省)

<https://www.jinken.go.jp>
「みんなの人権110番」
0570-003-110

「誹謗中傷ホットライン」
(セーファーインターネット協会)

<https://www.saferinternet.or.jp/bullying>

迅速な助言
●相談者自身で行う削除依頼の方法などを迅速にアドバイスします。
●インターネットに関する技術や制度等の専門知識や経験を有する相談員が対応
●人権侵害に限らず、様々な事案に対して幅広いアドバイスが可能
●インターネットで相談の受付や相談のやりとりを行います。
※削除要請ではなくアドバイスを行なう相談窓口です

削除要請・助言
●相談者自身で行う削除依頼の方法などを助言に加え、法務局が事案に応じてプロバイダ等に対する削除要請を行います。
●削除要請は、専門的知識を有する法務局が違法性を判断した上で行います。
●全国の法務局における面談のほか、電話やインターネットでも相談を行ないます。(外国语にも対応)。
※違法性の判断に時間がかかる場合があります

プロバイダへの連絡
●インターネット上の誹謗中傷について、連絡を受け付け、一定の基準に該当すると判断したものについては、国内外のプロバイダに各社の利用規約等に沿った対応を促す連絡を行ないます。
●インターネット企業有志によって運営されるセーファーインターネット協会(SIA)が運営しています。
●インターネットで連絡を受付し、やりとりはメールで行ないます。
※プロバイダへの連絡を行わない場合もあります

※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。

違法・有害情報相談センターに寄せられたAV出演強要に関する相談状況

違法・有害情報相談センターに寄せられたAV出演強要に関する相談者数及び削除状況は以下のとおり。

	AV出演強要に関する相談者数
平成30年度	4
令和元年度	4 (※1)
令和2年度 (4~12月)	2 (※2)

※1 平成30年度の相談者の継続対応分であり、新規の相談者は無し

※2 1人は継続対応分、1人は新規相談者

- 2018年4月～2021年3月29日までに削除が確認されたURLの数：
11,331件