

## インターネット上の人権侵害事象の解消に向けた新たな取組の検討

### 1 今後の検討の進め方（論点） **中間報告（抜粋）**

#### （1）教育・啓発

- 教育・啓発については、インターネット・リテラシーの向上や人権尊重の意識の醸成等が図られるよう内容を工夫し、関係機関との連携・協力を行いながら幅広い年代や立場等に配慮して取り組んでいく必要があると考えられる。

今後、具体的な取組内容について検討を行う。

- また、被害者間の情報交換や情報共有の場の設置など、被害者の安心に繋がる取組を検討する。課題として、被害者間の情報は一般化が難しいことや被害者自身が被害体験を言い出しづらいこと等も踏まえて、引き続き検討を行う。

#### （2）相談事業

- 相談事業については、インターネットに関する問題の相談をワンストップで広く受け付け、そこから必要に応じて関係機関に繋ぐことができるような仕組みの構築など、被害者に寄り添った相談窓口の整備が必要と考えられる。

課題として、国等の他の相談機関との役割分担や連携、インターネット上の問題や司法手続、人権問題等に関する専門的な知識を有する相談員の確保等が考えられることも踏まえて、引き続き検討を行う。

- また、加害行為者に対する相談支援のあり方について、あわせて検討する。

#### （3）被害者支援策

- 具体的な被害者支援策として、次のような取組について検討を行っているところである。引き続き、その効果や課題を整理・分析しながら、検討を行う。

（施策）

- ・ プロバイダ等に対する削除要請
- ・ 加害行為者に対する勧告や注意喚起
- ・ 犯罪被害者支援の一環としての被害者支援
- ・ 発信者情報開示請求や削除要請に係る司法手続に伴う費用支援

（課題）

- ・ 特定の個人・法人に関する人権侵害への行政の関与のあり方
- ・ 表現の自由や公権力の行使、加害行為者の特定の困難さ等の法的課題
- ・ 国や団体等が実施する既存施策・事業との関係
- ・ 対象とする人権侵害の判断（基準の設定、第三者機関の必要性や有意性）

#### （4）国への提案

- 国の動向や国と地方との役割分担のあり方も踏まえ、府から国への政策提案について検討を行う。

## 2 これまでの議論を踏まえた新たな取組の方向性と取組例

### (1) 教育・啓発活動の一層の推進

#### ア インターネット・リテラシー向上等のための教育・啓発活動の強化

##### (主な委員意見)

- インターネット上の人権侵害については、インターネットを適正に使う知識や能力といったインターネット・リテラシーの不足、また、同和問題、人種差別、女性差別といった人権課題に対する認識不足等、様々な原因から生じていると考えられる。
- 誹謗中傷や人権侵害情報の書込み行為等を行う加害行為者の年代や立場等は様々であり、また、学校等でインターネット・リテラシー教育を受けていない世代においても多くの方がインターネットを利用している。
- より効果的に進めるためには、民間企業や経済団体、消費生活センター、教育機関、地域コミュニティ、市町村等といった、それぞれの課題に応じて取組を進めている関係機関とも積極的に連携・協力すべき。



##### (取組方向・取組例)

- 企業、教育機関、経済団体、人権団体等と連携・協力し、若い世代だけでなく、幅広い年代に対して、インターネット・リテラシー向上や人権意識の高揚のための啓発活動を実施する。

##### (課題等)

- 関係機関との連携・協力の方法として、どのようなものが考えられるか。
- 若年層以外の世代に対するインターネット・リテラシー向上や人権意識の高揚のための啓発の取組として、どのような点に留意すべきか。

## イ 新たな啓発の仕組みの検討

### (主な委員意見)

- 差別的な発言をした者に対する勧告等の仕組みの導入は、検討する余地があるのではないかと。ただ、加害行為者が分からない場合が多いとなると、実効性のある措置となるかは課題。
- 行為者に対して「これは消すべきだ」ということは表現の自由と公権力との関係から気になるが、「その表現は人権侵害の恐れがあり気を付けてください」ということであれば、注意喚起や啓発の範疇。
- 行政が常にインターネットをモニタリングして、常に監視をして、問題ある発言に対して勧告などをしていくことは介入しすぎという気はする。



### (取組方向・取組例・課題等)

- 加害行為者が特定できない中で、加害行為に対して啓発できる手法はないか。
- 例えば、SNS上に加害行為者が誹謗中傷等を書き込んだ場合、個別に注意喚起の画像を表示し、啓発することのできるターゲティング広告を活用するなどはどうか。  
(ターゲティング広告は、あらかじめ登録した特定の用語が書き込まれた場合、自動的にメッセージを表示させるもの)

### 【参考】ターゲティング広告による啓発の取組例

- ・ 青少年に対するインターネット上での被害防止 (大阪府福祉部 R2年度～)



- ・ 「パパ活」、「神待ち」など青少年の性被害防止 (東京都 R3年度～)
- ・ 特殊詐欺「闇バイト」の加害防止 (東京都 R4年度)

## (2) 相談事業・被害者支援の充実

### ア 総合的な相談窓口の設置

#### (主な委員意見)

- 被害者にとっては、自身の被害状況を理解し、最も適切な相談窓口にたどり着くことが難しいのが現状であり、被害者に寄り添った相談窓口の整備が必要である。
- まずは、既にある窓口にしっかりたどり着くようなサポート、情報提供が重要で、その中で、法務局やS I Aなどの窓口と連携し、府独自の支援策について、府民の方が相談された場合に、府の支援策に繋いでもらうことが必要ではないか。
- 悩んでいる方はたくさんおられ、そうした方に対する相談窓口、相談をすれば適切な場所、サービス、サポートが提供される窓口は、府で設けることができる。刑事事件になりうるのであれば府警へ繋ぐ、個別に削除や発信者の特定を求めるのであれば、弁護士会等と連携をする、そういったことが望ましいことなのではないか。
- 加害行為者に対する相談支援のあり方についても、あわせて検討する必要がある。



#### (取組方向・取組例)

- インターネット上に関する問題の相談をワンストップで広く受け付け、そこから必要に応じて関係機関に繋ぐことができるような仕組みの構築など、被害者・加害行為者に寄り添った相談窓口の整備を行う。
- 相談窓口の運営に当たっては、関係機関（庁内関係各課、法務局、S I A、法テラス、こころの健康相談センター、消費生活センター、府警等）との連携・協力体制を構築する。
- 相談対応にあっては、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を配置し、プロバイダへの削除要請の方法など技術的な助言を行うものとする。

#### (課題等)

- 相談対象を原則として誹謗中傷や差別とすることはどうか。  
ただし、架空請求やネット依存など誹謗中傷・差別以外のネットトラブルであっても、相談があれば、適切な相談窓口の案内は行うもの。
- 特に、加害行為者からの相談に対し、考慮しておくべきことはあるか。
- 相談の手段について、コストの問題はあるが、利用しやすさを重視し、電話やメール対応のほか、面談、LINEなどSNSを活用することについてどう考えるか。

## イ 弁護士等の専門家による相談の充実

### (主な委員意見)

- ほとんどの人にとって司法手続はもちろん、弁護士に相談することも非常にハードルが高い。行政としては、府民に寄り添うことを前提として、まずはそのハードルを下げるのが役割。
- インターネット上の問題や司法手続、人権問題等に関する専門的な知識を有し、被害者や加害行為者からの相談に的確に対応できる相談員の確保は難しい。



### (取組方向・取組例)

- より専門的な助言を希望する相談者に対応できるよう、相談体制の充実を図る。

### (課題等)

- 被害者が、プロバイダへの削除要請の手続、発信者情報開示請求に関する非訟手続、削除請求の仮処分手続等、より専門的な助言を希望する場合に対応するため、無料の弁護士相談を充実させることはどうか。
- 加害行為者については、自らの加害行為により損害賠償や刑事罰を受ける恐れがある状況に置かれており、弁護士による司法手続に関する助言を無償で提供することは適当か。
- 被害者・加害行為者の相談内容に応じて、精神保健福祉士、臨床心理士、社会福祉士等の専門家による無料相談を充実させることはどうか。

## ウ 府ウェブページの充実

### (主な委員意見)

- 府のウェブページについて、もう少し工夫が必要。急いで削除請求したいというようなときに見て、すぐに何か対応が取れるかということ、情報が盛りだくさんになっていて、わかりにくい。



### (取組方向・取組例)

- 各種相談窓口案内、削除要請の方法、関係法令の解説など、被害者や加害行為者が必要な情報をわかりやすく提供できるよう、ポータルサイトを構築するなどウェブページの充実を図る。

### (課題等)

- ウェブページの充実に当たって、その他留意することはないか。

### (3) 削除要請や注意喚起等人権侵害事案への対応

#### ア プロバイダ・法務局への削除要請の拡充

##### (委員意見)

- 特定の個人に対する人権侵害発言については、個人の問題であるから、行政が関与していくことは難しい。
- 不特定多数に対する人権侵害発言については、行政が関わっていく余地はあるのではないか。
- 大阪市でヘイトスピーチに対して行っていることについて、識別情報の摘示の問題や感染症一般に対する差別的言動なども含め、特定の属性に対して行われるような不当な差別的な言動についても同様に取り組むということは考えられる。
- 公的な性格を有するところが削除要請する場合は、基本的には違法な情報に限る。ただ例外的にいわゆる有害情報、違法とまでは言えないけれども、違法なものの周辺の情報やきわめて悪質な情報に限っているのが実情。
- 府で削除要請を行うに当たって、既に行われている法務省やセーフティーインターネット協会が行う削除要請に対する優位性の確保について慎重に検討すべき。
- 行政は公権力の主体であり、表現の自由との関係でいうと、個人自らの人格権に基づいて削除を求めるところは、少し慎重に考えないといけない。個々の相談案件で削除の要求を府がするというよりは、やっぱり本人がするのが一番早くて確実。



##### (取組方向・取組例・課題等)

- 不特定多数、特定の個人を問わず、同和問題、ヘイトスピーチ、女性、障がい者、感染症等に関する差別書込みについて、被害者が削除要請を行っても削除されず、当該被害者が希望する場合、府においてプロバイダ・法務局への削除要請を行うのはどうか。(現在、同和地区の摘示、賤称語や蔑称を使用した差別書込みの削除要請を実施)
- 個人に対する誹謗中傷については、当面、相談窓口において、被害者に寄り添いながら、被害者本人によるプロバイダへの削除要請をサポートするなど、より丁寧に対応することとし、相談事例等の分析や課題の整理等を行いながら、今後の検討課題とするのはどうか。
- 府民のインターネットの利用の参考とするため、削除要請の件数や削除状況について、削除要請先のプラットフォーム事業者別に公表するのはどうか。

## イ 加害行為者に対する注意喚起

### (委員意見)

- 特定の個人に対する人権侵害発言については、個人の問題であるから、行政が関与していくことは難しい。
- 不特定多数に対する人権侵害発言については、行政が関わっていく余地はあるのではないか。
- 大阪市でヘイトスピーチに対して行っていることについて、識別情報の摘示の問題や感染症一般に対する差別的言動なども含め、特定の属性に対して行われるような不当な差別的な言動についても同様に取り組むということは考えられる。
- 加害行為者への勧告は、ネットでは発信者特定が難しいことなどから困難。個人間の紛争に府が立ち入る形になるので、警告の結果、反発されるなど当事者的な立場でトラブルに巻き込まれる問題もある。
- 三重県の条例では、差別的な発言をした者に対する勧告等ができる仕組みをとっているが、そういった勧告等の仕組みを導入することは検討する余地があるのではないか。



### (取組方向・取組例・課題等)

- 不特定多数、特定の個人を問わず、同和問題、ヘイトスピーチ、女性、障がい者、感染症等に関する差別書込みについて、府や被害者が削除要請を行っても削除されず、相手方が特定できる場合、当該被害者の希望により、加害行為者に自らの行為を自覚させ削除を促すため、加害行為者へ注意喚起を行うことはどうか。
- 個人に対する誹謗中傷については、当面、相談窓口において、被害者に寄り添いながら、被害者本人によるプロバイダへの削除要請をサポートするなど、より丁寧に対応することとし、相談事例等の分析や課題の整理等を行いながら、今後の検討課題とするのはどうか。
- 注意喚起を行うに当たっては、加害行為者を特定する必要があるとあり、被害者から、自身が発信者情報の開示を受けた加害行為者の情報の提供を受けるケースも考えられるが、この情報を利用することに問題はないか。



## ウ 社会的影響が大きい事案への対応

### (委員意見)

- 報道されるような大炎上起きたときに、例えば、何か府内で事件が起きて、被疑者が逮捕されて、非常に悪辣な印象を与える事件なので異論が殺到するというようなことがあったりした場合に、効果があるのか逆効果なのか実証を待たないといけないと思うが、知事が広くメッセージを発するという事は考えられる。



### (取組方向・取組例・課題等)

- 誹謗中傷事案や差別事案において、社会的影響が大きい事案が発生した場合、どのような対応を行うことができるか。

## エ 第三者機関の必要性

### (委員意見)

- 府が差別的発言に対して警告・勧告を行うことについては慎重な議論が必要。指導や警告といっても重みがあり、行政機関ではなく、第三者機関の判断が必要ではないか。注意喚起でも第三者機関を通した方がいい。
- 第三者機関を設置すると迅速性というのは著しく失われる。第三者機関を置かないといけないようであったらやらない方がいい。また、第三者機関については、ノウハウ面、あとは他にも窓口がある中で、屋上屋を架す印象を拭えない。



### (取組方向・取組例・課題等)

- 削除要請や注意喚起の判断基準等を策定するにあたり、第三者機関に意見を聞くのはどうか。
- 削除要請や注意喚起を行うに当たり、差別の認定が難しい事案について、第三者機関に意見を聞く必要はあるか。
- 府の取組や社会的影響が大きい事案の検証について、第三者機関に意見を聞くことはどうか。

### 【参考】勧告に対する第三者機関の関与の例

- ・ 三重県「差別を解消し、人権が尊重される三重をつくる条例」

「申立てにより、不当な差別行為をしたと認められる者に知事が行った助言、説示又はあっせんにより正当な理由なく従わないときは、必要な措置を取るよう勧告することができる。」とされ、その際、必要があると認めるときは、第三者機関の意見を聴くものとされている。

#### (4) その他の取組

##### ア 被害者間の情報共有の場の設置

###### (委員意見)

- コミュニティの中で情報交換をしていくことも必要なのではないか。府がバックアップする中で、加害行為者のアカウントが特定できたり、情報を集めることができる、そういう仕組みがあってもいい。
- 被害者間の情報交換の場について、恒常的に被害を受けるというのはあまりなく、また、被害者間の情報はなかなか一般化しづらい。
- 自分がこういう被害にあったということをなかなか言い出せないこともあり、経験者にご自身の体験談を話していただくなど、教育啓発の部分で盛り込むべき。



###### (取組方向・取組例・課題等)

- 被害者間の情報は一般化が難しいことや被害者自身が被害体験を言い出しづらいこと等も踏まえ、被害者間の情報共有の場については、相談事例の分析や課題を整理し、今後の検討課題とすることはどうか。
- 被害体験の共有については、当面、教育・啓発事業として、被害者に体験談等の講演や執筆をしていただくなどの取組を行う。

##### イ 犯罪被害者等支援施策との連携

###### (委員意見)

- 例えば刑事事件になったようなものが、極めて悪質だというふうに考えると、犯罪被害者支援の一環として、何らかの援助をしていくというのは、施策間の整合性ということであるというあり得るのではないか。



###### (取組方向・取組例・課題等)

- 現在、府では身体に傷害を負う重大な犯罪被害に遭われた方等を対象に犯罪被害者等支援を実施しているが、インターネット上での誹謗中傷により深刻な被害を受ける場合もあり、本制度との連携については、相談事例の分析や課題を整理し、今後の検討課題とすることはどうか。

## ウ 司法手続への補助等

### (委員意見)

- 裁判を起こす場合の費用などについても貸付制度なども検討すべき。
- 訴訟支援にお金を出すといった場合、なぜこの問題にだけあえて資金を出すのか説明できなければならない。



### (取組方向・取組例・課題等)

- 訴訟支援については、法テラスにおいても実施されており、府として訴訟費用を補助することが適当なのか、相談事例の分析や課題を整理し、今後の検討課題とすることはどうか。

## (5) 国への提案

### (取組方向・取組例・課題等)

- 国と地方の役割分担を踏まえ、国に対し、人権侵害事象の解消に向けた具体的な提案を新たに行うのはどうか。
- 例えば、
  - ・ 現在、国において議論を進められているプラットフォーム事業者に対する透明性・アカウントビリティの確保についての義務付け
  - ・ 法務省人権擁護機関から削除要請が行われた場合の削除対応の義務付けや、削除基準の作成・公表
  - ・ 全国統一的に実施すべき啓発事業の充実（国のウェブページの充実、ターゲティング広告の実施等）や、地方の実情に応じた啓発への財政支援
  - ・ その他これまでの議論を踏まえた提案