

大阪府インターネット上の  
人権侵害の解消に関する有識者会議

中間報告

令和4年9月21日

## 目 次

「大阪府インターネット上の人権侵害の解消に関する有識者会議」開催状況	1
1 はじめに	2
2 検討に当たっての基本的な方向性	3
3 施策の方向性に係る主な意見	4
(1) 教育・啓発	
(2) 相談事業	
(3) 被害者支援策	
(4) 国への提案	
4 今後の検討の進め方（論点）	7
(1) 教育・啓発	
(2) 相談事業	
(3) 被害者支援策	
(4) 国への提案	
【参考】大阪府におけるインターネット上の人権侵害の現状と取組	9

## 「大阪府インターネット上の人権侵害の解消に関する有識者会議」開催状況

### 【委員】

伊藤 聡子	フリーキャスター・事業創造大学院大学客員教授
岡田 健一	弁護士
佐伯 彰洋	同志社大学法学部教授
曾我部真裕	京都大学大学院法学研究科教授
若林 三奈	龍谷大学法学部教授

(敬称略・五十音順)

### 【議題等】

第1回 令和4年5月25日

- ・ インターネット上の人権侵害の解消施策の検討の方向性について
- ・ 主な論点の整理について

第2回 令和4年7月28日

- ・ 関係者ヒアリング（株式会社 arca CEO、クリエイティブディレクター 辻 愛沙子氏）
- ・ 教育・啓発の推進、相談事業の推進、被害者支援策等について

第3回 令和4年8月25日

- ・ 関係者ヒアリング（LINE 株式会社 渉外管理チーム 藤川 由彦氏）
- ・ 被害者支援策について
- ・ 中間報告（素案）について

## 1 はじめに

令和4年3月、府議会において、「大阪府インターネット上の誹謗中傷や差別等の人権侵害のない社会づくり条例」が成立し、同年4月から施行された。

本条例を受け、広域自治体として、インターネット上の誹謗中傷等の人権侵害の防止及び被害者支援等に関する実効性のある施策を検討するため、「大阪府インターネット上の人権侵害の解消に関する有識者会議」が設置された。

この中間報告は、本年5月から3回にわたり開催した本有識者会議での委員意見等を整理したものである。

## 2 検討に当たっての基本的な方向性

インターネット上の人権侵害事象への対応については、次のような方向性に沿って検討していくことが考えられる。

- インターネット上の人権侵害事象にあつては、憲法により保障された表現の自由の問題や、拡散性や匿名性といったインターネットの特性から、基本的には、国において全国統一的に対処すべきものと考えられ、府が取り組む施策については、国と地方の役割分担を考慮しながら検討していく必要がある。
- 府としては、府民が加害者にも被害者にもならないよう、府民一人ひとりのインターネット・リテラシー向上や人権意識の高揚を図るための教育・啓発の推進に加え、府民が被害者になった場合や加害行為を止めたい場合などに安心して府に相談ができるよう相談窓口の充実を図ることが重要である。
- また、具体的な被害者支援策については、追い詰められている被害者の命を守るなど被害者に寄り添うという観点から検討することとし、例えば、命にかかわるもの、刑事事件の対象となるようなもの、差別につながる恐れのあるもの、膨大な数に及ぶもの等、悪質な事象への対応を中心に検討していく。
- なお、具体的な施策の検討・実施に当たっては、関係部局、市町村や関係機関等と連携・協力するとともに、必要な体制整備について考慮する必要がある。

### 3 施策の方向性に係る主な意見

具体的な施策の方向性について、教育・啓発、相談事業、被害者支援策、国への提案の4つの項目から検討を行った。

委員からのこれまでの主な意見の概要は次のとおりである。

#### (1) 教育・啓発

- 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ものと考えられる。こうした視点を踏まえ、教育・啓発の実施に当たっては、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することが重要である。
- これまで府においては、若い世代において SNS 等の利用率が高いことやインターネットの利用者の低年齢化が進行していることを踏まえ、若い世代を中心に教育・啓発を実施している。一方、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ことを踏まえ、若い世代だけでなく、幅広い年代や立場等に配慮した教育・啓発に取り組んでいく必要がある。
- こうした取組を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・協力すべきである。
- また、被害者の安心に繋がる取組として、例えば、被害者間において情報交換や意見交換ができる場を設けるなどが考えられる。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などが考えられる。
- 社会的影響が大きい事件が起こった際には、府（知事）から冷静な対応を呼びかけるメッセージの発信も効果があると考えられる。

#### (2) 相談事業

- インターネットに関する問題については、誹謗中傷や人権侵害に関するものの

みならず、いじめや消費者問題、犯罪に関するもの、フェイク情報等、様々存在し、公的機関等における相談窓口もそれらの課題に合わせ個々に設置されている。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ものとなっており、被害者に寄り添った相談窓口の整備が必要である。

例えば、よりわかりやすいホームページ（各種相談窓口の詳細な紹介、相談内容によるフローチャートの掲載、関係機関との相互リンク等）の作成や、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（国、消費生活センター、教育機関、警察、庁内担当部局等）に繋ぐことができるような仕組みの構築などが考えられる。

- また、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。
- 相談事業の課題としては、国等の他の相談機関との役割分担や連携に加え、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が難しいことが考えられる。
- その他、相談事例や対応事例を収集し、ホームページや啓発冊子等を通じてわかりやすく府民に提供することなど、被害者の安心に繋がる取組についても、検討する必要がある。

### **(3) 被害者支援策**

- インターネット上の人権侵害事象については、
  - ・ 行政が人権施策として取り組むべき不特定多数の者に対する人種、信条、性別、社会的身分、門地、障がい、疾病、性的指向等の共通の属性を理由とした差別的言動や識別情報の摘示、特定の個人・法人に対する差別的言動といった事象、
  - ・ 被害者本人が削除要請や司法手続等にまずは対応するのが基本と考えられる特定の個人・法人に対する名誉毀損やプライバシー侵害といった事象、に大別することができる。

被害者支援策の検討に当たっては、それぞれの事象に対して行政として何ができるのかを整理し、検討する必要がある。

- 具体的な取組としては、プロバイダ等への削除要請について、その対象範囲を府が行っているいわゆる同和地区に関する識別情報の摘示等以外にも拡大する

ことが考えられるが、特定の個人・法人に対する名誉毀損、プライバシー侵害に関する削除要請については、基本的には本人が行うものであり、行政の関与については、慎重に検討する必要がある。

さらに、削除要請については、既に法務省やセーフティーインターネット協会が実施しており、府が実施することの効果等について整理するとともに、既存窓口との連携の可能性についても検討する必要がある。

○ また、加害行為者に対する勧告や注意喚起等についても考えられるが、検討に当たっては、公権力の行使といった観点、行為者の特定の困難さといった課題等を踏まえる必要がある。

○ その他、犯罪被害者支援の一環として侮辱や名誉毀損に遭われた被害者を支援していくことや、被害者に大きな負担となっている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の支援等が考えられる。

○ 個々の支援策における制度設計に当たっては、その内容に応じて支援対象とする事象についての悪質性や深刻性等を考慮して、判断基準を定める必要があるが、その線引きが難しいことが課題として挙げられる。

また、そうした判断を行うために第三者機関を設置することが考えられるが、検討に当たっては、具体的な審査内容や審査に時間を要することも踏まえる必要がある。

#### (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ながら、府から国への政策提案を検討できないか。

##### (国の動向)

- ・ 国においては、被害者の発信者情報開示請求に係る非訟手続の創設や侮辱罪の法定刑の見直し等の対策が講じられるなど、インターネット上の人権侵害事象の解消に向けた取組が進められている。
- ・ また、法務省が参加する商事法務研究会のインターネット上の誹謗中傷をめぐる法的問題に関する有識者検討会では、誹謗中傷の違法性の判断基準や判断のあり方等が示された取りまとめが公表され、総務省においても、プラットフォームサービスに関する研究会等において、プラットフォーム事業者における違法・有害情報への取組に関する透明性・アカウントビリティの向上に向けた議論が続けられている。



## 4 今後の検討の進め方（論点）

今後、最終的なとりまとめに向けて、これまでの議論を踏まえ、府が取り組むべき具体的な施策について、次のとおり検討を進めていく。

### （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。

## 【参考】大阪府におけるインターネット上の人権侵害の現状と取組

現在、府では、インターネット上の人権侵害情報への対処として、次の3つの視点から施策をパッケージとして実施している。

### (1) 教育・啓発（発信者への対応）

府においては、府民が加害者にも被害者にもならないよう、インターネット・リテラシーの向上を図るための教育・啓発の取組を行っており、とりわけ、SNS利用率の高い若い世代に対する施策を重点的に実施しているところである。

具体的には、府ホームページ、府公式 Twitter・Facebook 等による広報、ポスターの掲示・リーフレットの配布、啓発動画の上映、著名人による講演会、児童生徒・保護者向けの出前講座、大学との共同研究等の実施、学生の夏期休業に合わせたインターネット上の人権侵害解消啓発推進月間の設置等に取り組んでいる。

### (2) 被害者支援（被害者への対応）

#### ア 大阪府人権相談窓口

府では、専門の相談員による人権相談窓口を開設し、インターネット上の人権侵害をはじめ、府民から様々な人権に関する相談を受け付けている。

そのうちインターネット上の人権侵害に関する相談件数については、増加傾向にあるが、令和3年度については減少している。

相談の内容は、氏名や写真等の無断掲載といったプライバシー侵害が最も多く、次いで誹謗中傷となっている。相談に対する主な対応として、発信者情報開示請求手続等についての助言のほか、相談内容に応じて、法務局や弁護士等の関係機関を案内している。

#### 【人権相談窓口における相談件数】

相談項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度
相談総数	3,102	3,158	3,616
うちインターネット関連	107	204	148

#### イ 市町村への支援

大阪府総合相談事業交付金による市町村の人権相談をはじめとする相談事業の支援、市町村の相談担当職員向けのインターネット上の人権相談に関する研修等、市町村の相談体制の充実を図るための取組を行っている。

### (3) 削除要請（人権侵害情報への対応）

府では、いわゆる同和地区の摘示、賤称語や蔑称、侮辱的表現を用いた悪質な部落差別及びヘイトスピーチといった明らかに差別を助長するような差別書込みに

ついて、法務省・法務局及びプロバイダ等（YouTube、Twitter、爆サイ等）に対して削除要請を行っている。削除要請の実施は増加傾向にあるが、プロバイダ等が削除要請に応じないケースが多く、対象のウェブページの削除は進んでいない状況である。

**【法務省・法務局等に対する削除要請ウェブページ数】**

削除要請	令和元年度	令和2年度	令和3年度
法務省・法務局への削除要請	20	69	198
プロバイダ等への削除要請	-	-	230
うち閲覧できなくなったページ	16	6	4