

大阪府

インターネット上の誹謗中傷・差別等に関する
専門相談窓口設置・運営事業

令和 5（2023）年度年次統計分析報告書
（令和 5（2023）年 10 月～令和 6（2024）年 3 月）



一般財団法人大阪府人権協会

目 次

	頁
1. 事業の概要	1
(1) 専門相談窓口の開設・運営	1
(2) 専門家への相談体制の構築	1
(3) 情報のデータベース化と分析	1
(4) 広報・啓発活動の実施	2
2. 相談実績	3
(1) 月毎の相談受付件数	3
(2) 相談者属性	4
①相談者性別	4
②相談者年代別	5
③相談者地域別	6
④相談対象者別	7
⑤相談者状況別	8
(3) 相談手法別	9
①相談全体	9
② SNS 相談（相談件数・相談応答件数・相談応答率）	9
(4) 相談経路別	10
(5) 相談時間帯別	11
①相談全体	11
② SNS 相談	12
(6) 人権侵害種類別	13
(7) 相談内容別	14
①「誹謗・中傷」内訳	14
②「差別」内訳	15
③「違法情報」内訳	16
④「有害情報」内訳	17
⑤「その他」内訳	18
⑥「人権問題外」・「不明」内訳	19
(8) 相談者意向別	20
(9) 相談対応別	21
(10) 専門家相談実施状況	23
(11) つなぎ先、紹介機関	24
(12) 出張相談	25
(13) その他	25

3. 特徴的な事例	25
(1) 誹謗・中傷	25
(2) 差別	25
(3) 違法情報・有害情報	25
(4) その他	25
4. 課題別分析	26
(1) 未成年者のネットトラブルに関する相談	26
(2) ハンドルネームを用いたアカウントに対する誹謗中傷等についての相談	26
(3) 加害者の立場からの相談	26
(4) インターネット掲示板への書き込みについての相談	26
5. 考察	27
(1) インターネット誹謗中傷・トラブル相談分析検討委員会	27
①分析検討委員会の開催	27
②令和5(2023)年度の相談についての委員意見	27
(2) 今後の課題	28
①専門相談窓口の開設・運営	28
②専門家への相談体制の構築について	28
③情報のデータベース化と分析について	28
④広報・啓発活動の実施について	28
6. Web ページ	29

1. 事業の概要

インターネット上のトラブルに関する相談を幅広く受け付け、誹謗中傷や差別等の人権侵害に関する問題に対して、必要な助言、情報提供等を行うとともに、専門家への相談や関係機関と連携協力等をしながら、相談者に安心感を与え、しっかりと寄り添い、継続して相談できる相談窓口を開設するという本事業の目的を踏まえ、以下のとおり、「インターネット上の誹謗中傷・差別等に関する専門相談窓口設置・運営事業」を実施しました。

(1) 専門相談窓口の開設・運営

大阪府インターネット誹謗中傷・トラブル相談窓口「ネットハーモニー」を運営し、大阪府内に在住、在勤、在学されている方及びその親族からの相談を受け付けます。

○相談窓口開設時間

ア. SNS（LINE）相談・電話相談・面接相談

- ・平日相談：毎週月曜日から土曜日 16時00分から22時00分
- ・休日相談：毎月第2日曜日 13時00分から18時00分
- ※祝日・年末年始（12月29日から1月3日）を除く
- ※相談受付は終了時刻の30分前まで

イ. メール相談・FAX相談・手紙相談

- ・常時受付

(2) 専門家への相談体制の構築

相談内容により、弁護士や臨床心理士・精神保健福祉士等の専門家や、様々な課題に取り組む当事者団体や支援団体等への相談を実施します。

ア. 弁護士への相談

法的な助言が必要な場合、大阪弁護士会から紹介を受けた弁護士への相談を無料で実施します。

イ. こころの悩み相談

気持ちの整理を行ったり、インターネット上のトラブルによって負った精神的・心理的な問題を軽減したりするために、臨床心理士や精神保健福祉士等への相談を行います。

ウ. 当事者団体・支援団体等への相談

様々な課題に取り組む団体等への相談や、ピアカウンセリングが有効と考えられる相談について、それぞれの課題に係る当事者団体・支援団体等への相談を行います。

(3) 情報のデータベース化と分析

相談窓口へ寄せられた事例や相談者の属性、受付・相談時間等の情報を集約・分析し、今後の相談事業や教育・啓発の効果的な取り組み、制度や施策の構築につなげます。

ア. データベース化

相談業務により収集した情報について、的確に統計分析を行うことができるよう、相談記録データベースを構築・管理します。

イ. 分析結果の報告・公表

各年度の年次統計分析報告書を作成するとともに、概要をポータルサイト上で公表します。

(4) 広報・啓発活動の実施

本事業の内容を府民に広く周知するとともに、府民がインターネット上の誹謗中傷・差別等の人権侵害情報の問題についての知識やその対応を学ぶことができるようにします。

ア. 専用ポータルサイトの運営

本事業の内容を府民に広く周知するとともに啓発にも役立つように、本事業の専用ポータルサイトを運営します。

イ. 広報チラシ等の作成・配付

ネット広告及びカード、チラシ、ポスターにより、本事業の情報を府民に広く周知します。

2. 相談実績

(1) 月毎の相談受付件数

	新規受付件数	実件数	延べ受付件数	相談対応時間	延べ対応件数	総対応時間
11月	22	22	41	24時間15分	46	28時間21分
12月	34	37	67	53時間23分	72	75時間39分
1月	16	23	59	32時間21分	72	74時間1分
2月	37	41	74	25時間46分	85	69時間39分
3月	41	43	73	50時間55分	80	95時間10分
合計	150	166	314	186時間40分	355	342時間50分

※新規受付件数：当該月に新たに相談を受け付けた件数（人数）。

※実件数：当該月に相談を受け付けた件数（人数）。例えば、当該月中に同一の相談者から同一の案件で3回相談があった場合、1件と数えます。

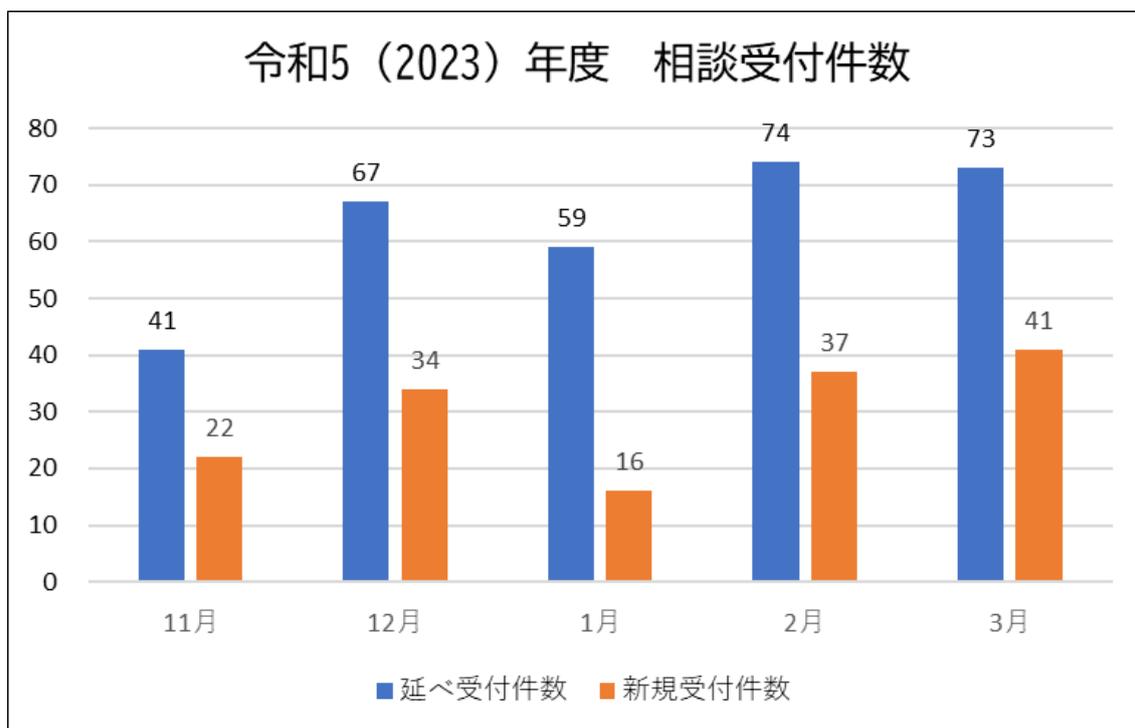
※延べ受付件数：当該月に相談を受け付けた延べ件数。例えば、当該月中に同一の相談者から同一の案件で3回相談があった場合、3件と数えます。

※相談対応時間：相談対応（電話相談・SNS相談の応答など）に要した時間。

※延べ対応件数：ケース検討やメール相談の返信作成等を含む、全対応を計上した件数。

※総対応時間：相談対応のほか、ケース検討や相談記録の作成等、全対応に要した時間。

- ・ 令和5（2023）年度の新規受付件数150件に対し、延べ受付件数は314件でした。
- ・ 1人の相談者が1つの相談案件に対して平均2.09回の相談を行っていることになりました。



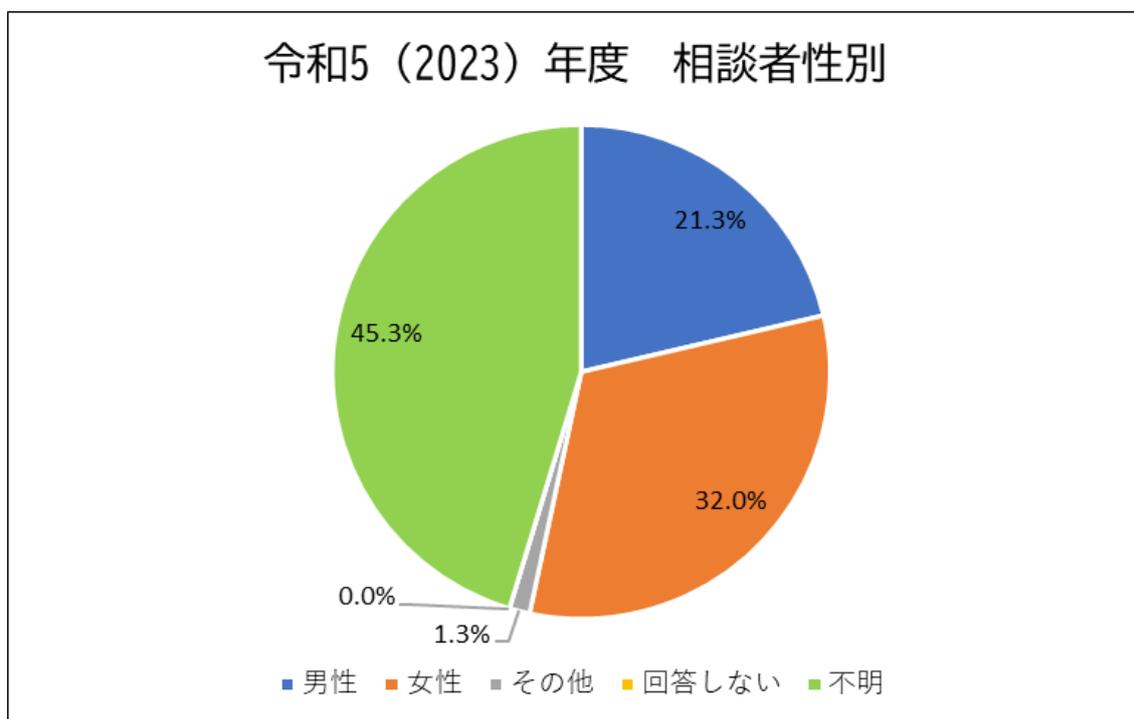
(2) 相談者属性

①相談者性別

	男性	女性	その他	回答しない	不明	合計
11月	7	5	0	0	10	22
12月	2	15	0	0	17	34
1月	4	3	0	0	9	16
2月	11	12	1	0	13	37
3月	8	13	1	0	19	41
合計	32	48	2	0	68	150
%	21.3%	32.0%	1.3%	0.0%	45.3%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）に基づいて集計

- ・ 令和5（2023）年度の新規受付件数150件のうち、男性は32人（21.3%）、女性は48人（32.0%）、その他は2人（1.3%）でした。
- ・ ただし、当相談窓口では相談時に相談者の性別を積極的に確認しているわけではないため、不明が68人（45.3%）と多くを占めます。

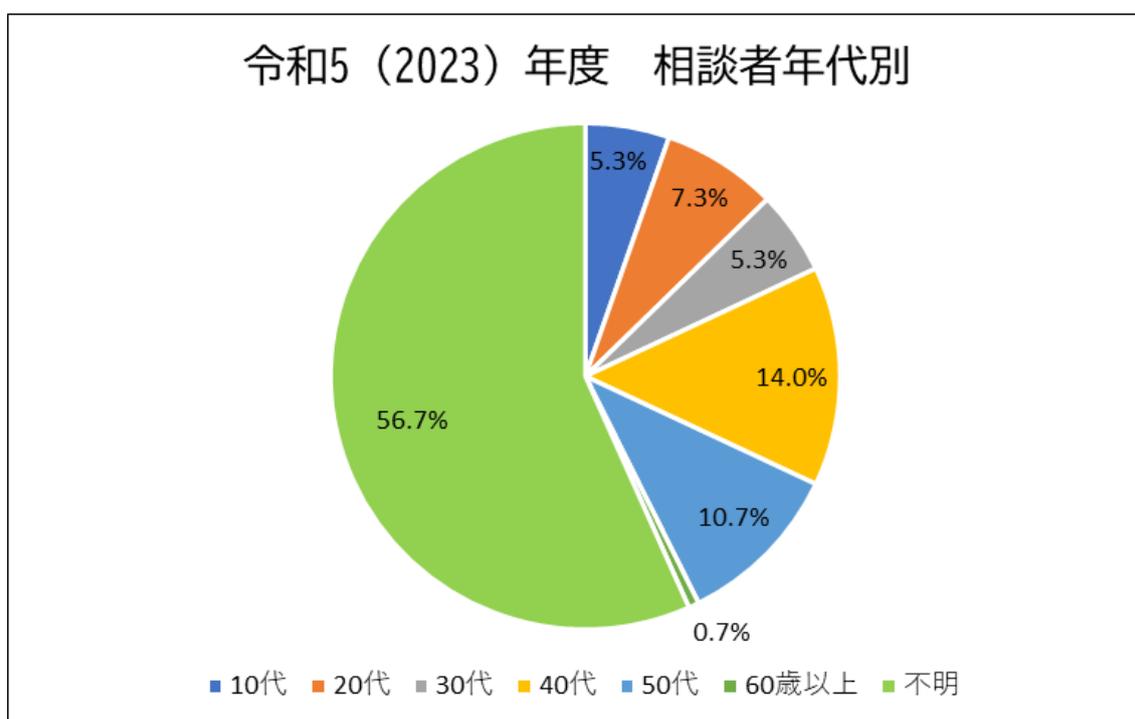


②相談者年代別

	10代	20代	30代	40代	50代	60歳以上	不明	合計
11月	0	0	0	4	3	1	14	22
12月	1	5	2	5	3	0	18	34
1月	0	1	2	5	1	0	7	16
2月	4	2	3	2	4	0	22	37
3月	3	3	1	5	5	0	24	41
合計	8	11	8	21	16	1	85	150
%	5.3%	7.3%	5.3%	14.0%	10.7%	0.7%	56.7%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）に基づいて集計

- ・ 令和5（2023）年度の新規受付件数150件のうち、40代21人（14.0%）、50代16人（10.7%）、20代11人（7.3%）の順に多くなっています。
- ・ ただし、当相談窓口では相談時に相談者の年齢を積極的に確認しているわけではないため、不明が85人（56.7%）と多くを占めます。

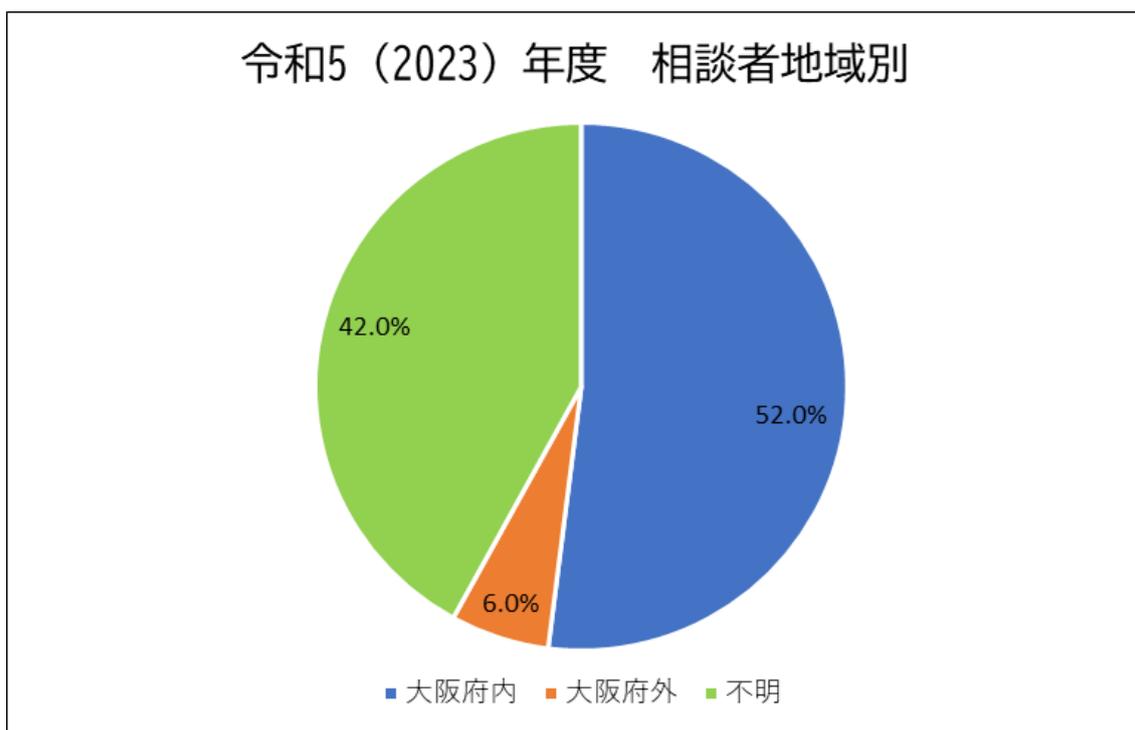


③相談者地域別

	大阪府内	大阪府外	不明	合計
11月	9	1	12	22
12月	17	2	15	34
1月	9	0	7	16
2月	19	4	14	37
3月	24	2	15	41
合計	78	9	63	150
%	52.0%	6.0%	42.0%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）に基づいて集計

- ・ 当相談窓口は大阪府内に在住又は在勤・在学されている方やその親族の方からの相談を対象としているため、「大阪府内」には在住者以外に在勤又は在学中の方も含まれます。
- ・ 令和5（2023）年度の新規受付件数150件のうち、「大阪府内」が78件（52.0%）ですが、「不明」も63件（42.0%）にのぼります。

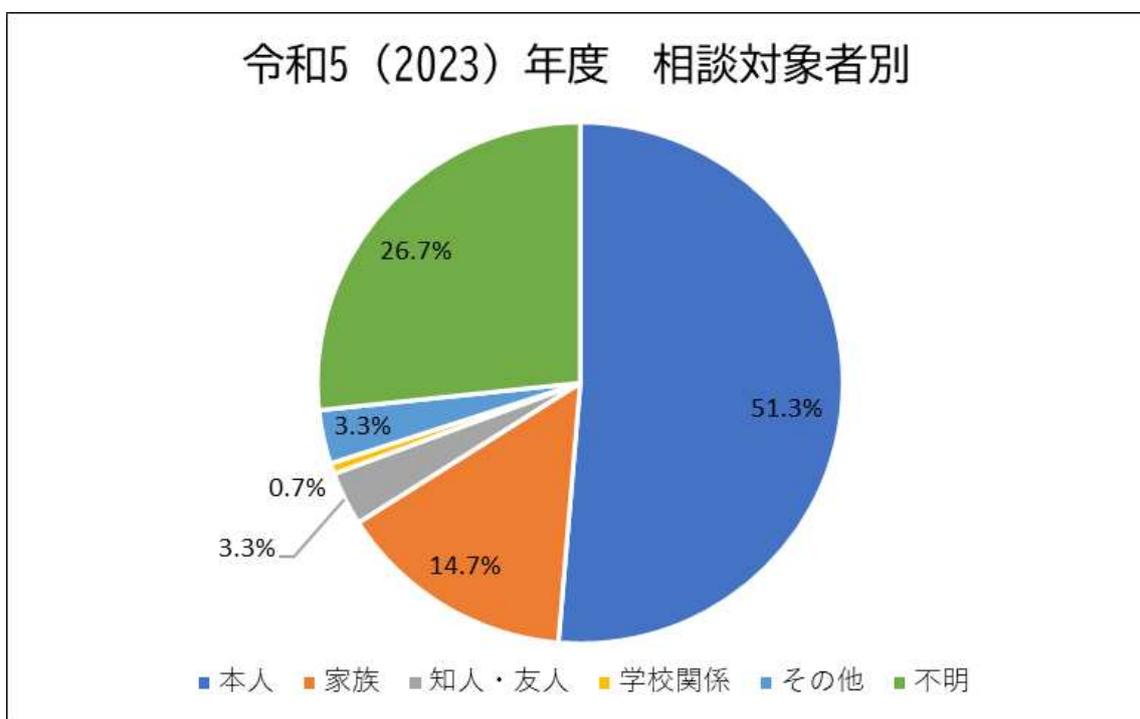


④相談対象者別

	本人	家族	知人・友人	学校関係	その他	不明	合計
11月	12	1	0	0	0	9	22
12月	16	6	2	0	0	10	34
1月	6	4	1	0	1	4	16
2月	18	3	2	1	2	11	37
3月	25	8	0	0	2	6	41
合計	77	22	5	1	5	40	150
%	51.3%	14.7%	3.3%	0.7%	3.3%	26.7%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）に基づいて集計

- ・ 令和5（2023）年度の新規受付件数150件のうち、相談者本人に関する相談が77件（51.3%）、家族に関する相談が22件（14.7%）の順に多くなっています。
- ・ 「その他」には人権施策を担当する市町村職員からの相談や、人権に関する一般的な質問事項等が含まれます。
- ・ LINEでの相談が途中で途切れる等の理由により、相談対象者が不明のままの相談が40件（26.7%）ありました。

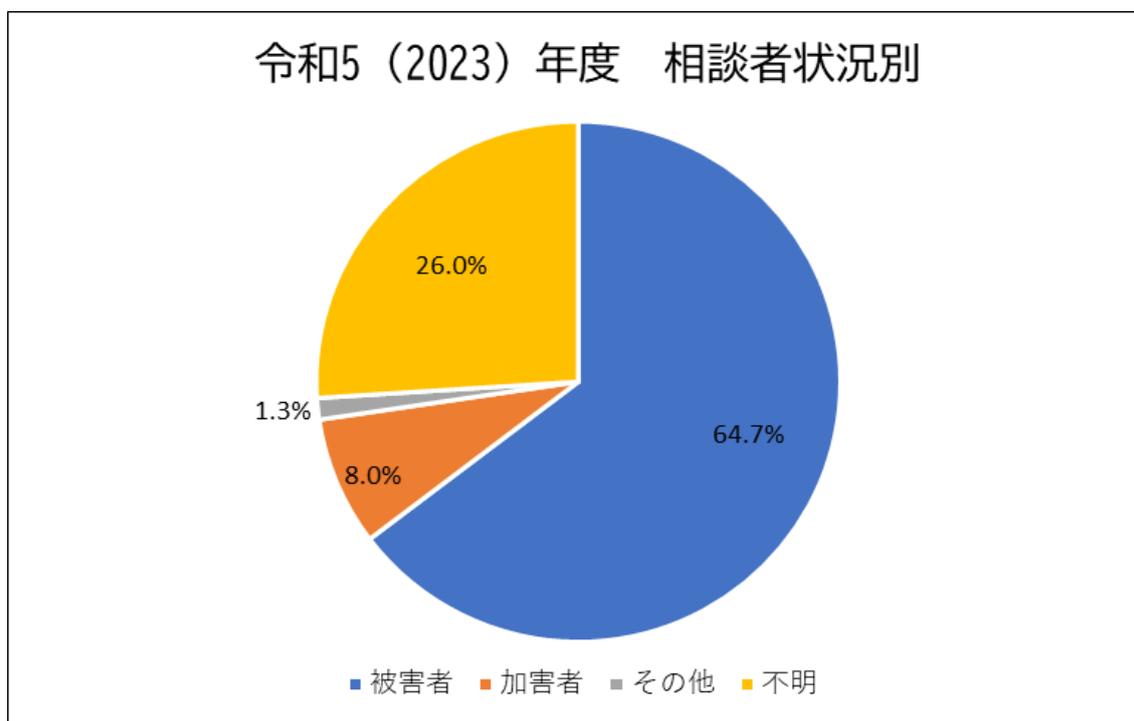


⑤相談者状況別

	被害者	加害者	その他	不明	合計
11月	12	1	0	9	22
12月	21	2	0	11	34
1月	10	1	1	4	16
2月	22	4	1	10	37
3月	32	4	0	5	41
合計	97	12	2	39	150
%	64.7%	8.0%	1.3%	26.0%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）に基づいて集計

- ・ 令和5（2023）年度の新規受付件数150件のうち、被害者からの相談が97件（64.7%）と多くを占めますが、加害者に相当する立場からの相談も12件（8.0%）ありました。
- ・ 「その他」には人権施策を担当する市町村職員からの相談や、人権に関する一般的な質問事項等が含まれます。
- ・ LINEでの相談が途中で途切れる等の理由により、相談者の状況が不明のままの相談が39件（26.0%）ありました。



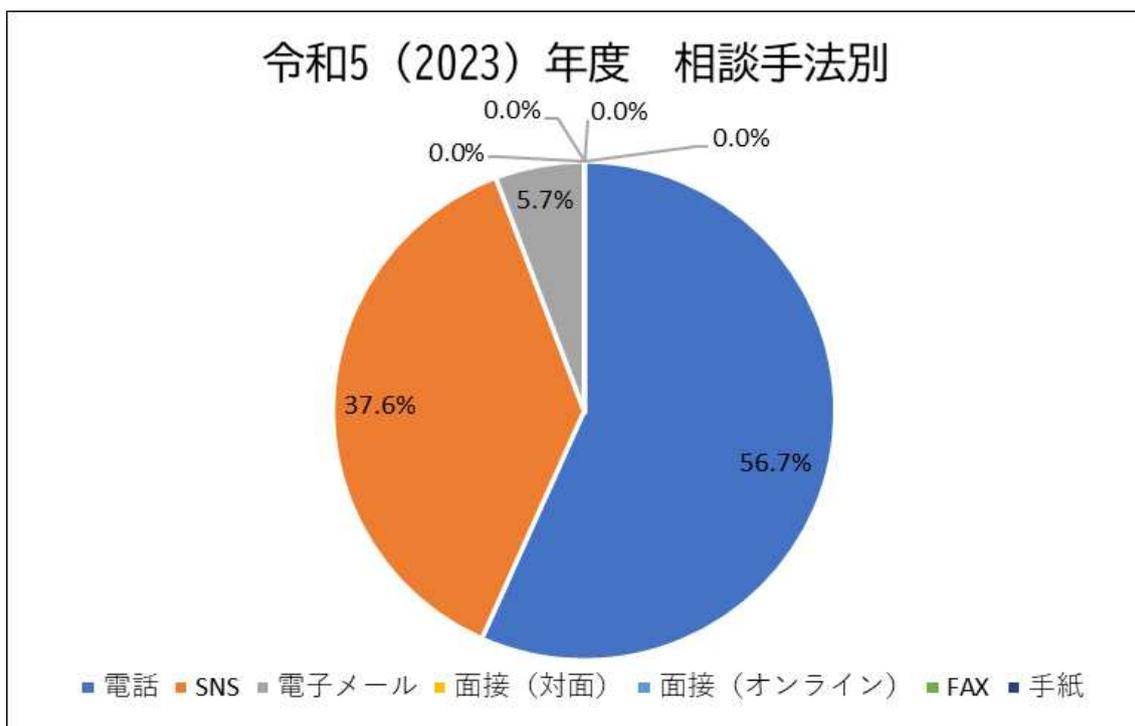
(3) 相談手法別

①相談全体

	電話	SNS	電子メール	面接（対面）	面接（オンライン）	FAX	手紙	小計
11月	22	17	2	0	0	0	0	41
12月	35	29	3	0	0	0	0	67
1月	33	23	3	0	0	0	0	59
2月	52	14	8	0	0	0	0	74
3月	36	35	2	0	0	0	0	73
合計	178	118	18	0	0	0	0	314
%	56.7%	37.6%	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

※令和5（2023）年度延べ受付件数（314件）に基づいて集計

- ・ 令和5（2023）年度の延べ受付件数314件のうち、電話相談178件（56.7%）、SNS（LINE）相談118件（37.6%）、電子メール相談18件（5.7%）の順に多くなっています。
- ・ 面接・FAX・手紙による相談はありませんでした。



②SNS相談（相談件数・相談応答件数・相談応答率）

	相談件数	相談応答件数	相談応答率
11月	17	17	100.0%
12月	29	29	100.0%
1月	23	23	100.0%
2月	14	14	100.0%
3月	35	35	100.0%
合計	118	118	100.0%

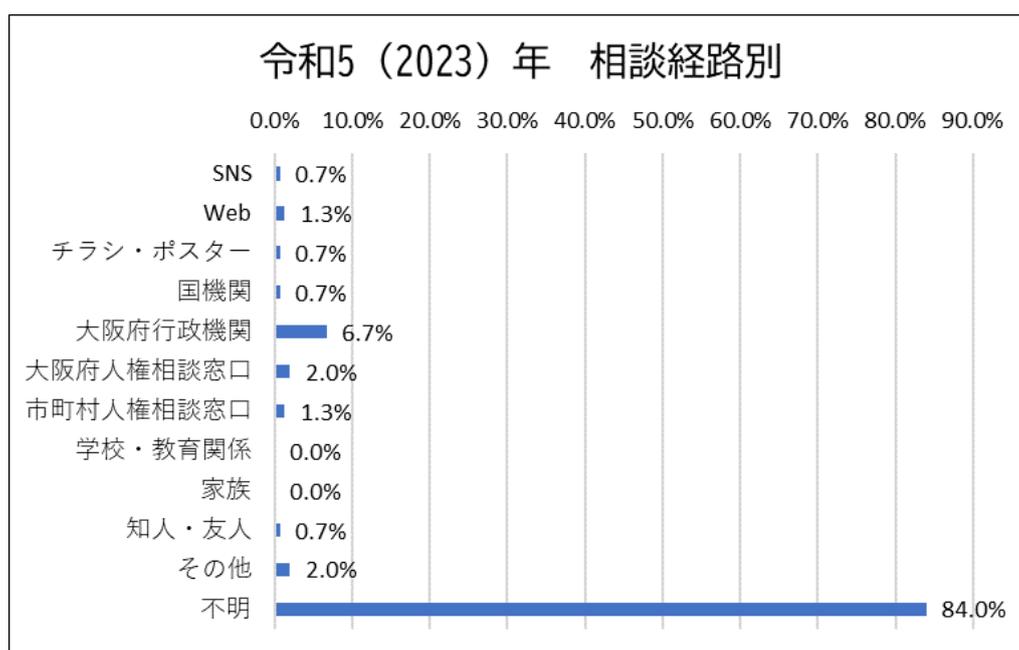
(4) 相談経路別

	SNS	Web	チラシ・ポスター	国機関	大阪府行政機関	大阪府人権相談窓口
11月	1	0	0	1	1	0
12月	0	0	0	0	2	1
1月	0	0	0	0	1	1
2月	0	0	1	0	2	1
3月	0	2	0	0	4	0
合計	1	2	1	1	10	3
%	0.7%	1.3%	0.7%	0.7%	6.7%	2.0%

	市町村人権相談窓口	学校・教育関係	家族	知人・友人	その他	不明	合計
11月	1	0	0	0	2	16	22
12月	0	0	0	0	0	31	34
1月	0	0	0	0	1	13	16
2月	1	0	0	0	0	32	37
3月	0	0	0	1	0	34	41
合計	2	0	0	1	3	126	150
%	1.3%	0.0%	0.0%	0.7%	2.0%	84.0%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）に基づいて集計

- ・ 相談に至る経路では、令和5（2023）年度の新規受付件数150件のうち、大阪府の行政機関からの紹介・案内による相談が10件（6.7%）あり、以下、大阪府人権相談窓口3件（2.0%）、その他3件（2.0%）、Web2件（1.3%）、大阪府内の市町村人権相談窓口2件（1.3%）などが続きます。
- ・ ただし、当相談窓口では相談時に相談に至る経路を積極的に確認しているわけではないため、不明が126件（84.0%）と多くを占めます。



(5) 相談時間帯別

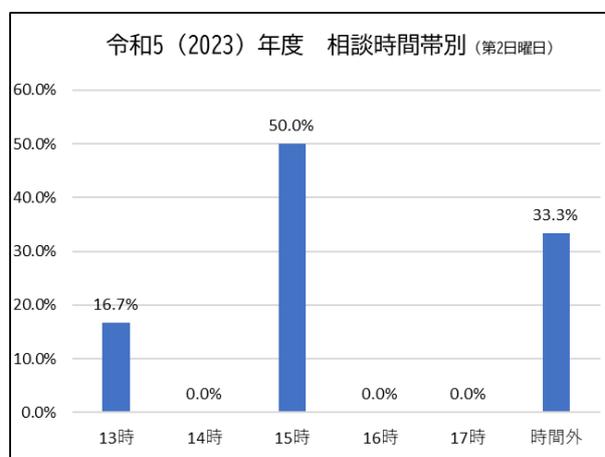
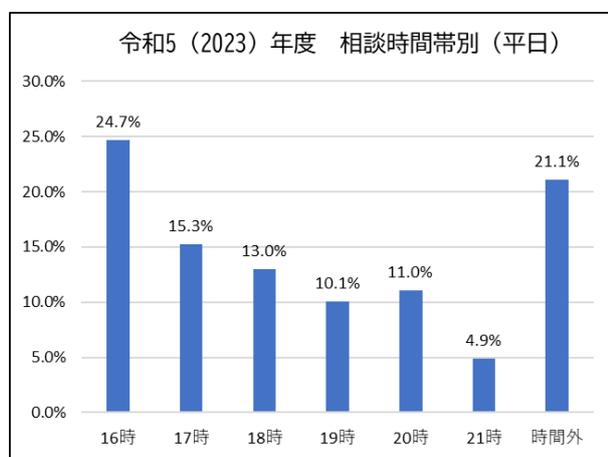
①相談全体

月～土曜日								
	16時	17時	18時	19時	20時	21時	時間外	小計
11月	10	8	4	5	2	1	10	40
12月	6	11	9	10	10	3	17	66
1月	15	6	8	4	9	5	11	58
2月	20	10	10	6	11	1	16	74
3月	25	12	9	6	2	5	11	70
合計	76	47	40	31	34	15	65	308
% (月～土曜日)	24.7%	15.3%	13.0%	10.1%	11.0%	4.9%	21.1%	100.0%
% (第2日曜日)	-	-	-	-	-	-	-	-
% (全体)	24.2%	15.0%	12.7%	9.9%	10.8%	4.8%	20.7%	-

第2日曜日								合計
	13時	14時	15時	16時	17時	時間外	小計	
11月	0	0	0	0	0	1	1	41
12月	0	0	1	0	0	0	1	67
1月	0	0	0	0	0	1	1	59
2月	0	0	0	0	0	0	0	74
3月	1	0	2	0	0	0	3	73
合計	1	0	3	0	0	2	6	314
% (月～土曜日)	-	-	-	-	-	-	-	-
% (第2日曜日)	16.7%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	33.3%	100.0%	-
% (全体)	0.3%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	0.6%	-	100.0%

※令和5（2023）年度延べ受付件数（314件）に基づいて集計

- 令和5（2023）年度の平日（月曜日から土曜日）の延べ受付件数308件のうち、16時台の相談が76件（24.7%）、17時台が47件（15.3%）、18時台が40件（13.0%）の順で多くなっています。また、相談窓口開設時間外の相談（メール等）が65件（21.1%）ありました。
- 令和5（2023）年度の休日（第2日曜日）の相談受付件数6件のうち、15時台の相談が3件（50.0%）、13時台が1件（16.7%）でした。また、相談窓口開設時間外の相談が2件（33.3%）ありました。



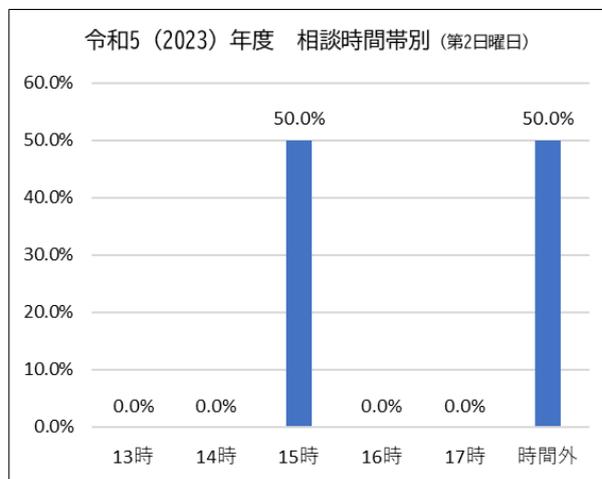
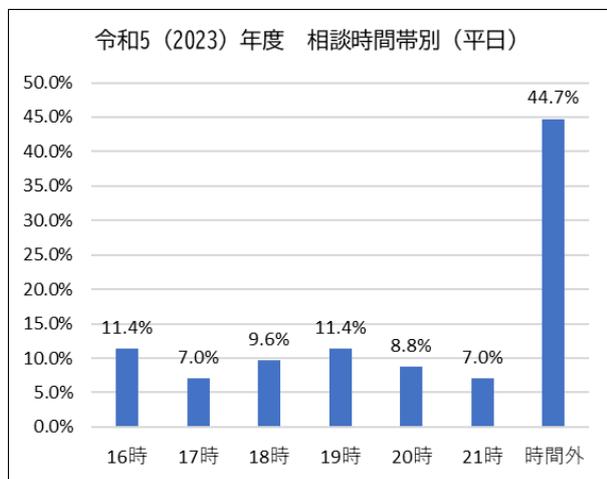
②SNS 相談

月～土曜日								
	16時	17時	18時	19時	20時	21時	時間外	小計
11月	0	2	2	3	1	0	8	16
12月	1	1	2	5	3	2	14	28
1月	2	2	2	1	4	1	10	22
2月	2	0	0	1	1	1	9	14
3月	8	3	5	3	1	4	10	34
合計	13	8	11	13	10	8	51	114
% (月～土曜日)	11.4%	7.0%	9.6%	11.4%	8.8%	7.0%	44.7%	100.0%
% (第2日曜日)	-	-	-	-	-	-	-	-
% (全体)	11.0%	6.8%	9.3%	11.0%	8.5%	6.8%	43.2%	-

第2日曜日								合計
	13時	14時	15時	16時	17時	時間外	小計	
11月	0	0	0	0	0	1	1	17
12月	0	0	1	0	0	0	1	29
1月	0	0	0	0	0	1	1	23
2月	0	0	0	0	0	0	0	14
3月	0	0	1	0	0	0	1	35
合計	0	0	2	0	0	2	4	118
% (月～土曜日)	-	-	-	-	-	-	-	-
% (第2日曜日)	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	100.0%	-
% (全体)	0.0%	0.0%	1.7%	0.0%	0.0%	1.7%	-	100.0%

※令和5（2023）年度延べ受付件数（314件）中「SNS」118件に基づいて集計

- 令和5（2023）年度の平日（月曜日から土曜日）の SNS 相談延べ受付件数 114 件のうち、16 時台と 19 時台が 13 件（11.4%）で、以下、18 時台 11 件（9.6%）、20 時台 10 件（8.8%）と続きます。
- 令和5（2023）年度の休日（第2日曜日）の SNS 相談延べ受付件数 4 件のうち、15 時台が 2 件（50.0%）でした。
- 相談窓口開設時間外に寄せられた相談は、平日相談が 51 件（44.7%）、休日相談が 2 件（50.0%）でした。
- 時間外に寄せられた相談に対しては、相談窓口開設時間中に当窓口より折り返し連絡メッセージを送信し、相談を促しています。

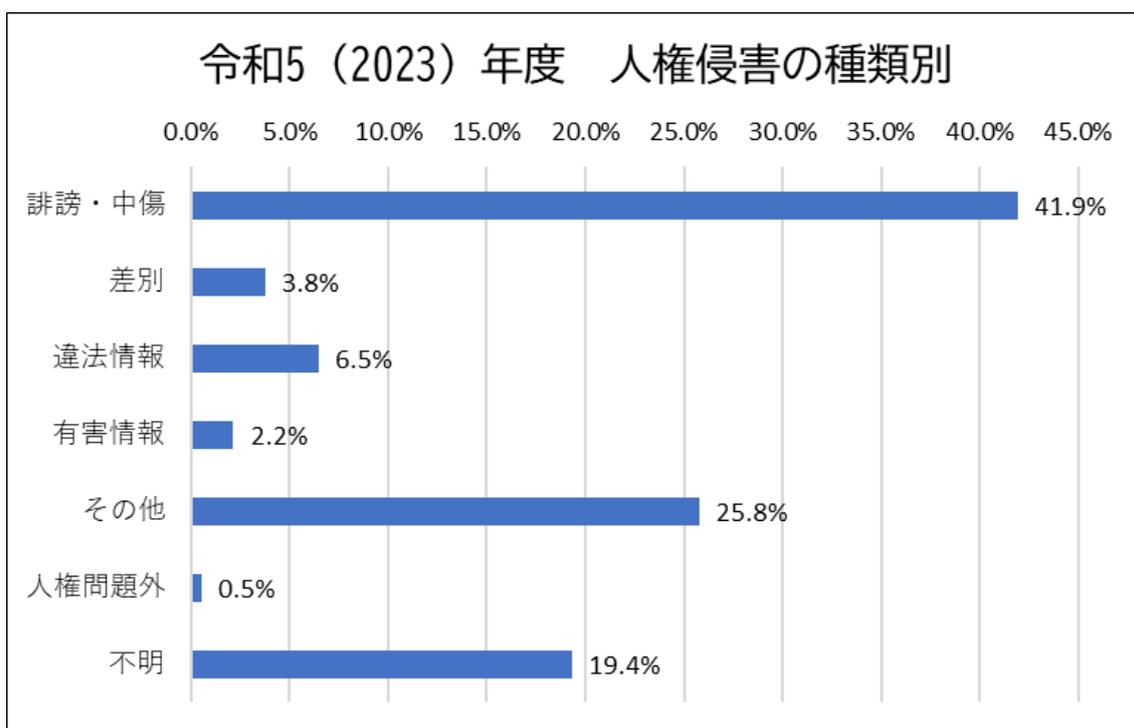


(6) 人権侵害種類別

	誹謗・中傷	差別	違法情報	有害情報	その他	人権問題外	不明	合計
11月	11	0	2	0	4	0	7	24
12月	22	3	4	1	8	0	9	47
1月	11	0	1	0	3	0	3	18
2月	13	1	0	1	16	0	11	42
3月	21	3	5	2	17	1	6	55
合計	78	7	12	4	48	1	36	186
%	41.9%	3.8%	6.5%	2.2%	25.8%	0.5%	19.4%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）に基づいて集計（重複集計あり）

- ・ 令和5（2023）年度の新規受付件数150件のうち、誹謗・中傷に関する相談が78件（41.9%）、その他が48件（25.8%）、違法情報に関する相談が12件（6.5%）、差別に関する相談が7件（3.8%）の順に多くなっています。
- ・ LINEでの相談が途中で途切れる等の理由により、人権侵害の種類が不明のままの相談が36件（19.4%）ありました。
- ・ 複数の種類にまたがる相談案件については、重複して計上しています。



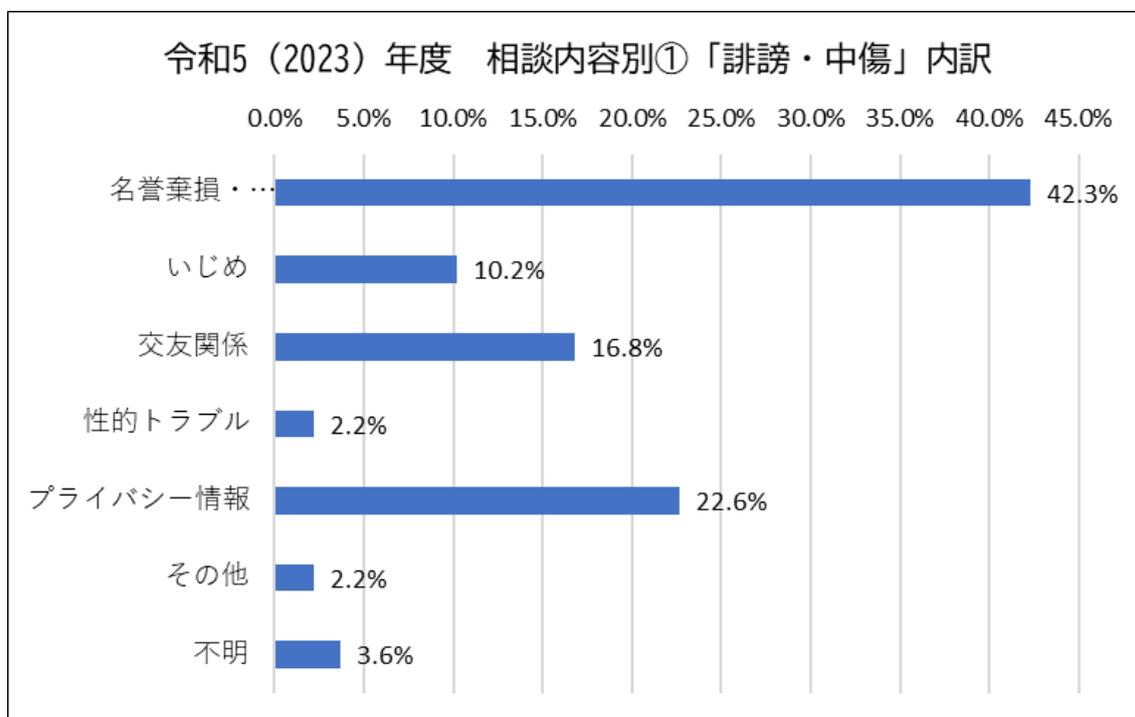
(7) 相談内容別

①「誹謗・中傷」内訳

	名誉棄損・侮辱	いじめ	交友関係	性的トラブル	プライバシー情報	その他	不明	合計
11月	6	2	2	0	5	0	1	16
12月	15	6	7	3	10	0	1	42
1月	9	1	2	0	3	0	1	16
2月	11	3	4	0	7	1	0	26
3月	17	2	8	0	6	2	2	37
合計	58	14	23	3	31	3	5	137
%	42.3%	10.2%	16.8%	2.2%	22.6%	2.2%	3.6%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中「誹謗・中傷」78件に基づいて集計（重複集計あり）

- ・ 令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中、「誹謗・中傷」に関する相談78件の具体的な相談内容は以下のとおりです。
- ・ 名誉棄損・侮辱に関する相談が58件（42.3%）、プライバシー情報の暴露に関する相談が31件（22.6%）、ネット上の交友関係に基づくトラブルが23件（16.8%）、ネット上のいじめに関する相談が14件（10.2%）、猥褻写真の送信など性的トラブルに関する相談が3件（2.2%）、その他の相談（口コミサイトでの営業妨害、公共施設の爆破予告など）が3件（2.2%）となっています。
- ・ 複数の相談内容にまたがる相談案件については、重複して計上しています。

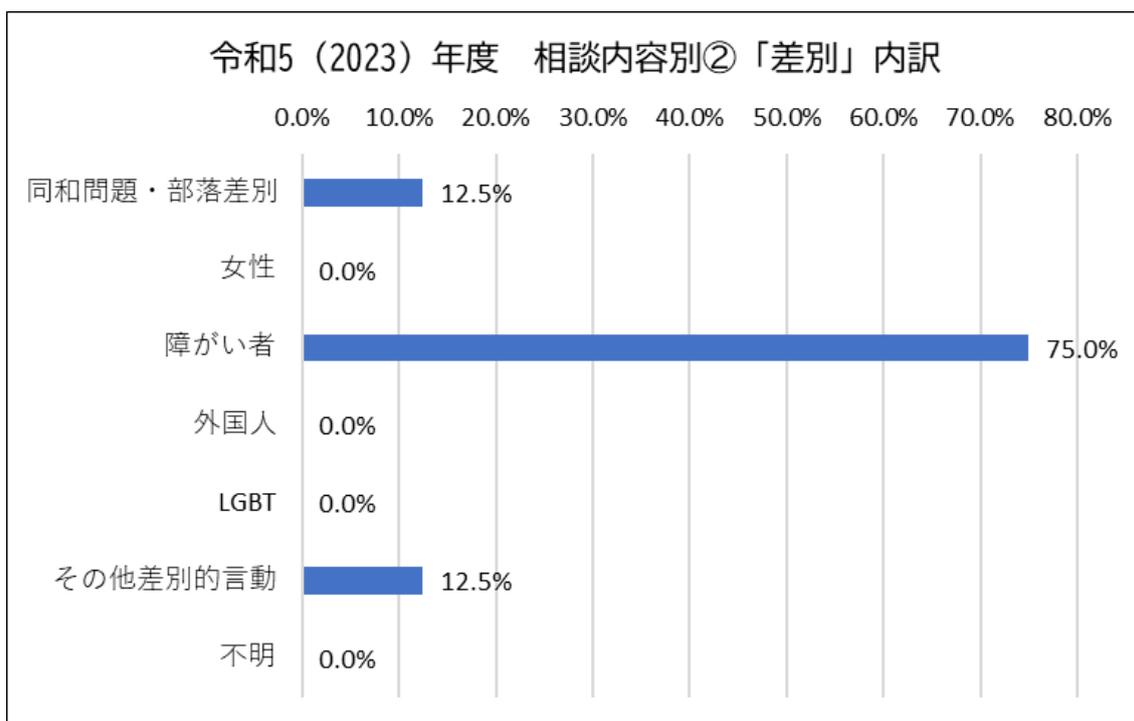


②「差別」内訳

	同和問題・部落差別	女性	障がい者	外国人	LGBT	その他差別的言動	不明	合計
11月	0	0	0	0	0	0	0	0
12月	0	0	3	0	0	0	0	3
1月	0	0	0	0	0	0	0	0
2月	0	0	1	0	0	0	0	1
3月	1	0	2	0	0	1	0	4
合計	1	0	6	0	0	1	0	8
%	12.5%	0.0%	75.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中「差別」7件に基づいて集計（重複集計あり）

- ・ 令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中、「差別」に関する相談7件の具体的な相談内容は以下のとおりです。
- ・ 障がい者への差別に関する相談が6件（75.0%）、同和問題・部落差別に関する相談が1件（12.5%）、その他の対象への差別的言動に関する相談が1件（12.5%）となっています。
- ・ 複数の相談内容にまたがる相談案件については、重複して計上しています。

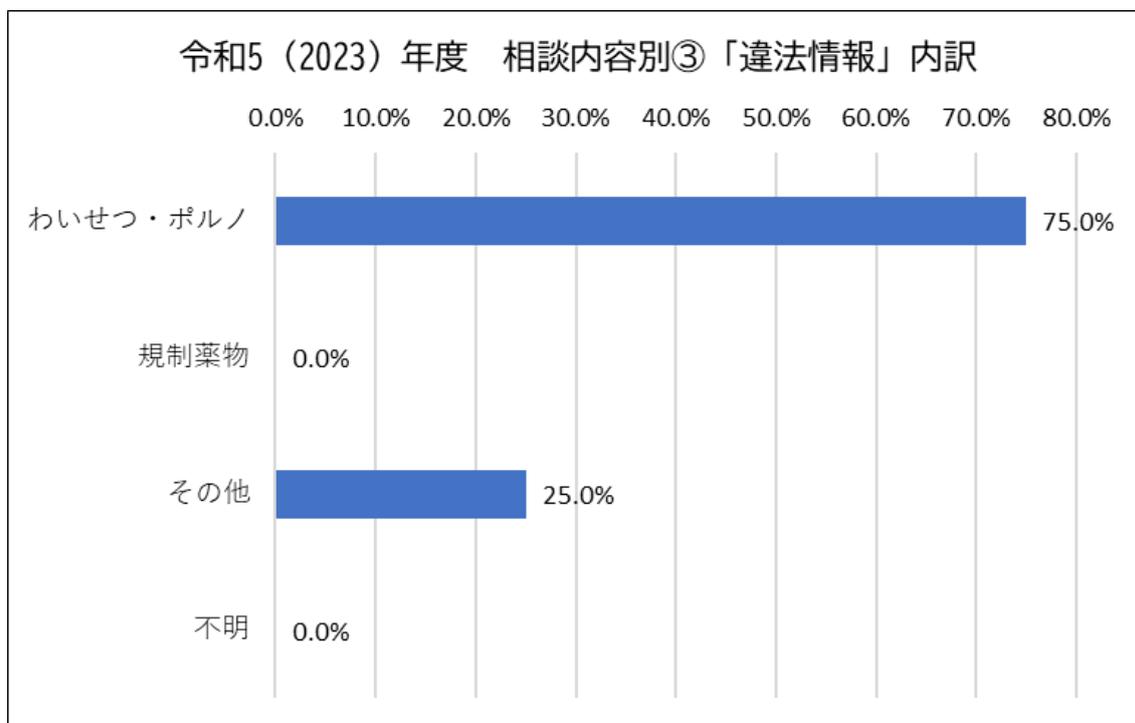


③「違法情報」内訳

	わいせつ・ポルノ	規制薬物	その他	不明	合計
11月	2	0	0	0	2
12月	4	0	0	0	4
1月	1	0	0	0	1
2月	0	0	0	0	0
3月	2	0	3	0	5
合計	9	0	3	0	12
%	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中「違法情報」12件に基づいて集計

- ・ 「違法情報」とは、児童ポルノや規制薬物、特殊詐欺、不正アクセス等、違法行為に関する情報をいいます。
- ・ 令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中、「違法情報」に関する相談12件の具体的な相談内容は以下のとおりです。
- ・ わいせつ・ポルノに関する相談が9件（75.0%）、その他（特殊詐欺に関する相談など）3件（25.0%）となっています。

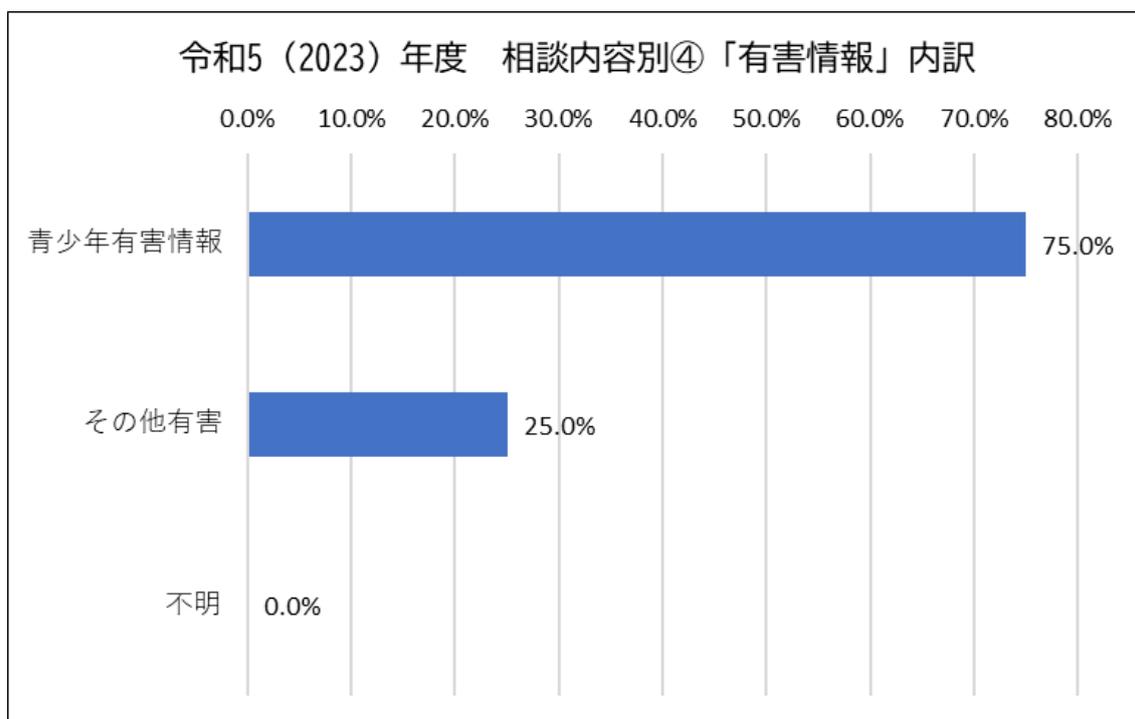


④「有害情報」内訳

	青少年有害情報	その他有害	不明	合計
11月	0	0	0	0
12月	1	0	0	1
1月	0	0	0	0
2月	0	1	0	1
3月	2	0	0	2
合計	3	1	0	4
%	75.0%	25.0%	0.0%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中「有害情報」4件に基づいて集計

- ・ 「有害情報」とは、違法行為に該当する疑いが認められる情報、また、違法行為や自殺・いじめなどを誘引する情報をいいます。
- ・ 令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中、「有害情報」に関する相談4件の具体的な相談内容は以下のとおりです。
- ・ 青少年有害情報に関する相談が3件（75.0%）、その他1件（25.0%）となっています。

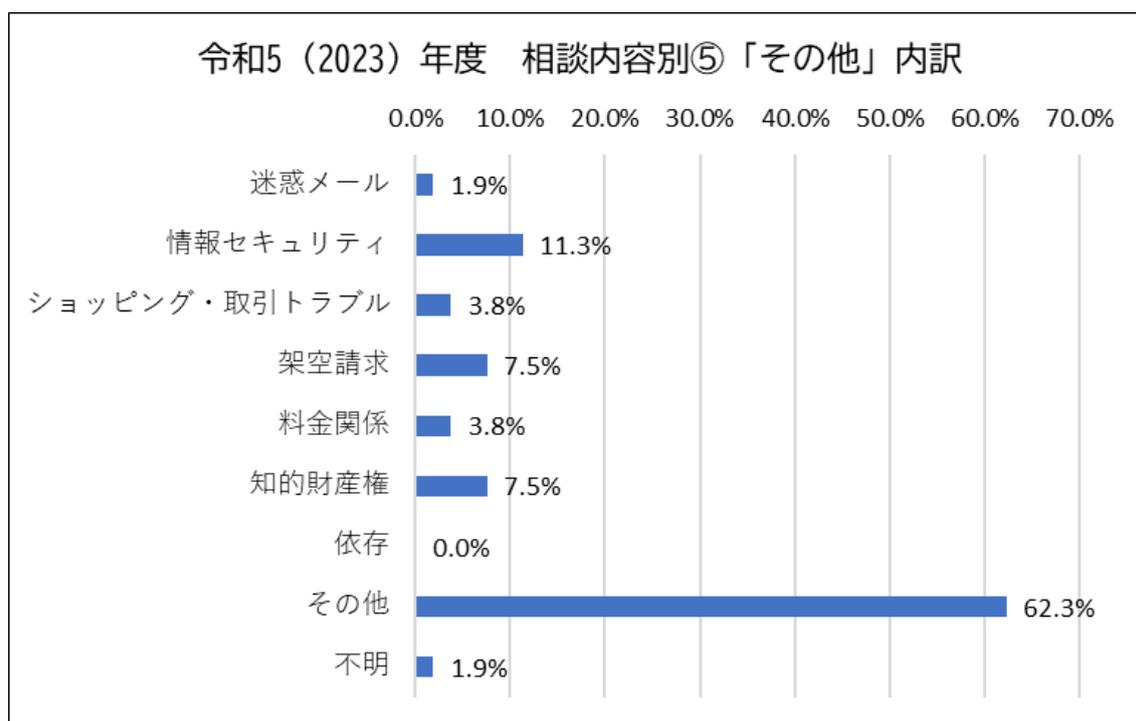


⑤「その他」内訳

	迷惑メール	情報セキュリティ	ショッピング・取引トラブル	架空請求	料金関係	知的財産権	依存	その他	不明	合計
11月	0	1	0	0	0	0	0	2	1	4
12月	1	1	1	2	1	0	0	4	0	10
1月	0	0	0	0	0	1	0	2	0	3
2月	0	1	1	1	1	1	0	12	0	17
3月	0	3	0	1	0	2	0	13	0	19
合計	1	6	2	4	2	4	0	33	1	53
%	1.9%	11.3%	3.8%	7.5%	3.8%	7.5%	0.0%	62.3%	1.9%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中「その他」48件に基づいて集計（重複集計あり）

- ・ 令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中、「その他」に関する相談48件の具体的な相談内容は以下のとおりです。
- ・ 情報セキュリティに関する相談が6件（11.3%）、架空請求4件（7.5%）、知的財産権4件（7.5%）の順に多くなっています。また、その他（なりすまし・つきまとい・脅迫・アカウントの乗っ取り・インターネット上以外での人権侵害など）に関して33件（62.3%）の相談がありました。
- ・ 複数の相談内容にまたがる相談案件については、重複して計上しています。

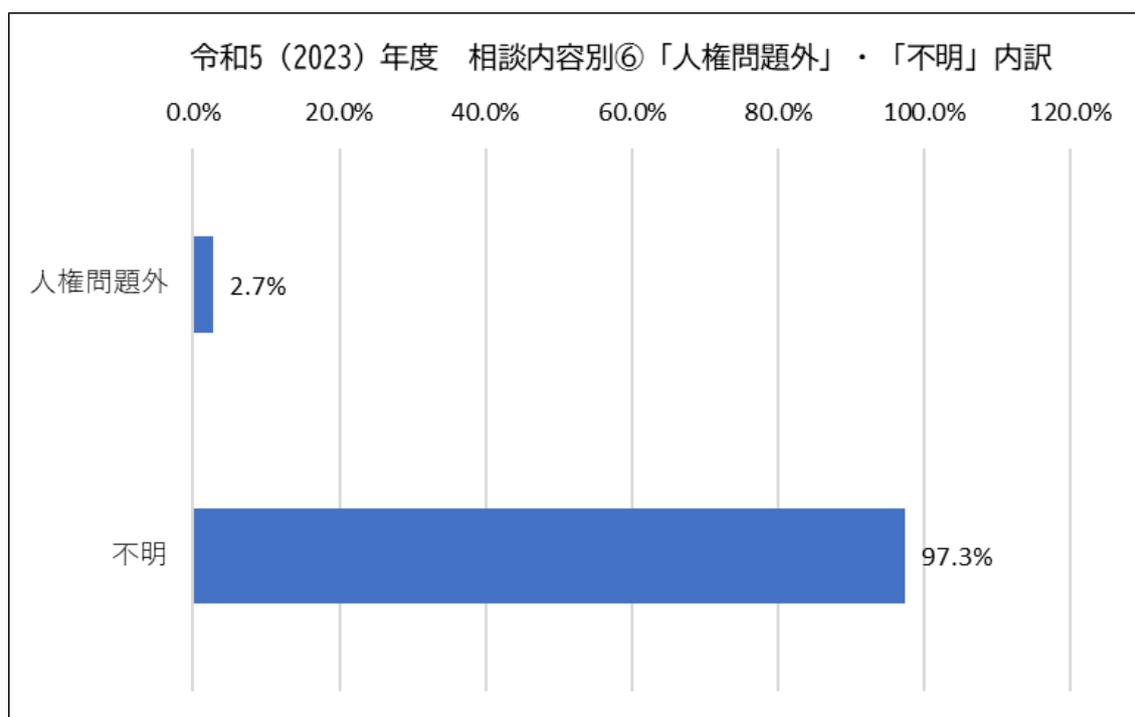


⑥ 「人権問題外」・「不明」内訳

	人権問題外	不明	合計
11月	0	7	7
12月	0	9	9
1月	0	3	3
2月	0	11	11
3月	1	6	7
合計	1	36	37
%	2.7%	97.3%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中「人権問題外」・「不明」計37件に基づいて集計

- ・ 令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中、「人権問題外」・「不明」に関する相談計37件のうち、LINEでの相談が途中で途切れる等の理由により、相談内容が不明のままの相談が36件（97.3%）、人権問題には当たらない相談が1件（2.7%）となっています。



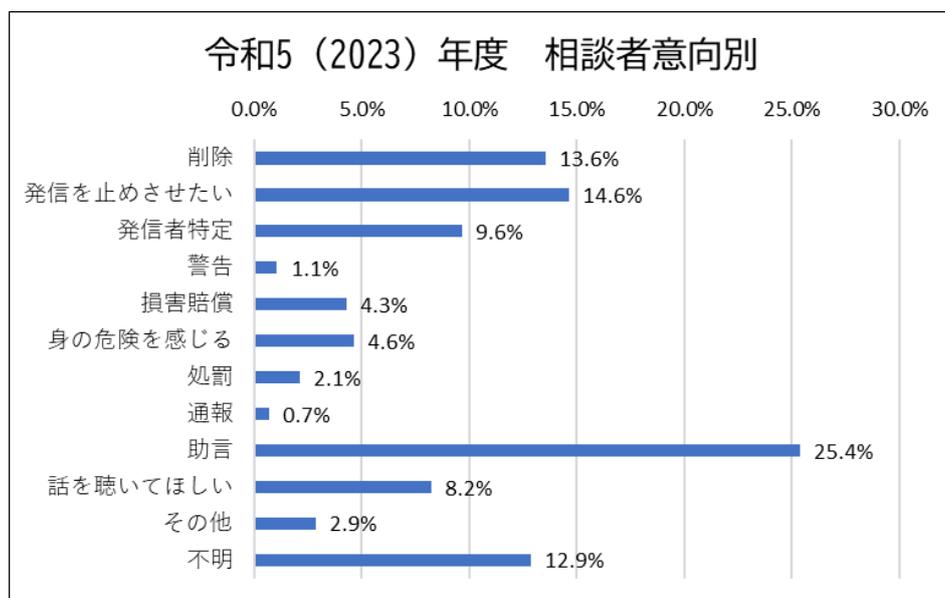
(8) 相談者意向別

	削除	発信を止めさせたい	発信者特定	警告	損害賠償	身の危険を感じる
11月	7	8	4	0	1	1
12月	7	10	4	1	4	4
1月	7	5	5	1	1	0
2月	6	8	4	0	2	3
3月	11	10	10	1	4	5
合計	38	41	27	3	12	13
%	13.6%	14.6%	9.6%	1.1%	4.3%	4.6%

処罰	通報	助言	話を聴いてほしい	その他	不明	合計
0	0	5	5	2	7	40
4	0	18	7	0	8	67
1	1	5	2	2	4	34
0	0	18	3	1	11	56
1	1	25	6	3	6	83
6	2	71	23	8	36	280
2.1%	0.7%	25.4%	8.2%	2.9%	12.9%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）に基づいて集計（重複集計あり）

- ・ 令和5（2023）年度新規受付件数（150件）のうち、相談者の意向については、誹謗・中傷やトラブルに対し「どうしたらよいのか分からない」として助言を求める等の相談が71件（25.4%）、「発信を止めさせたい」という相談が41件（14.6%）、書き込みを削除したいという相談が38件（13.6%）の順に多くなっています。
- ・ 「その他」には「SNS上でどの程度被害が広がっているか調査してほしい」「ネットに詳しい人を紹介してほしい」等、当相談窓口の対応範囲を越える意向を含みます。
- ・ 1つの相談案件について相談者より複数の意向が示された場合は、重複して計上しています。



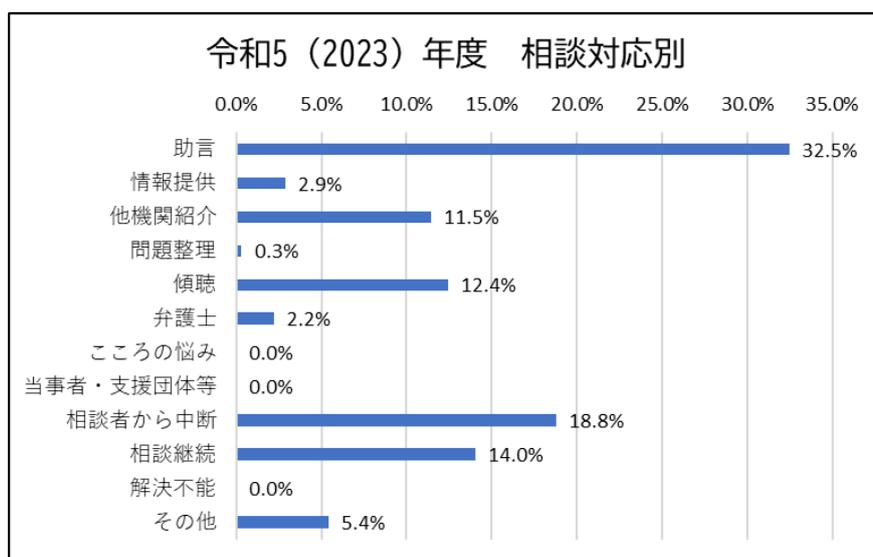
(9) 相談対応別

	助言	情報提供	他機関紹介	問題整理	傾聴	専門家連携 (※P. 23参照)		
						弁護士	こころの悩み	当事者・支援団体等
11月	8	2	6	0	6	1	0	0
12月	22	1	8	1	9	0	0	0
1月	15	6	5	0	4	2	0	0
2月	23	0	10	0	12	2	0	0
3月	34	0	7	0	8	2	0	0
合計	102	9	36	1	39	7	0	0
%	32.5%	2.9%	11.5%	0.3%	12.4%	2.2%	0.0%	0.0%

相談者から中断	相談継続	解決不能	その他	合計
10	7	0	1	41
15	10	0	1	67
7	13	0	7	59
13	7	0	7	74
14	7	0	1	73
59	44	0	17	314
18.8%	14.0%	0.0%	5.4%	100.0%

※令和5(2023)年度延べ受付件数(314件)に基づいて集計

- 令和5(2023)年度の延べ受付件数314件のうち、相談に対して必要な助言を行ったのが102件(32.5%)、相談内容の傾聴が39件(12.4%)、他機関の紹介・案内が36件(11.5%)の順に多くなっています。
- 「その他」には、相談内容や主訴が判然としない相談や、相談メッセージが誤って送信されたもの等を含みます。
- また、1回の相談では解決しきれず次回以降に相談を継続したのが44件(14.0%)、LINEでの相談が途中で途切れる等の理由により相談者から相談を中断したのが59件(18.8%)でした。



- ・ なお、令和5（2023）年度の延べ対応件数（ケース検討や相談メールへの返信など窓口内部での対応を含む当相談窓口の全対応を計上した件数）355件に基づく集計は以下のとおりです。

	助言	情報提供	他機関紹介	問題整理	傾聴	専門家連携（※P.23参照）		
						弁護士	こころの悩み	当事者・支援団体等
11月	8	2	6	0	6	1	0	0
12月	22	1	8	1	9	0	0	0
1月	15	6	5	0	4	2	0	0
2月	23	0	10	0	12	2	0	0
3月	34	0	7	0	8	2	0	0
合計	102	9	36	1	39	7	0	0
%	28.7%	2.5%	10.1%	0.3%	11.0%	2.0%	0.0%	0.0%

	相談者から中断	相談継続	解決不能	その他	合計
11月	10	12	0	1	46
12月	15	15	0	1	72
1月	7	26	0	7	72
2月	13	18	0	7	85
3月	14	14	0	1	80
合計	59	85	0	17	355
%	16.6%	23.9%	0.0%	4.8%	100.0%

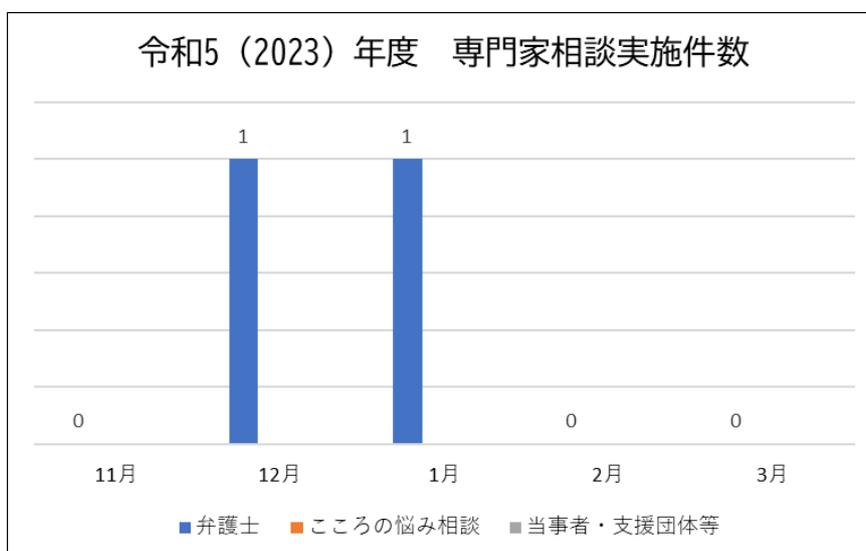
(10) 専門家相談実施状況

	弁護士	こころの悩み相談	当事者・支援団体等	合計
11月	0	0	0	0
12月	1	0	0	1
1月	1	0	0	1
2月	0	0	0	0
3月	0	0	0	0
合計	2	0	0	2

- ・ 当相談窓口では、相談内容により相談者を弁護士や臨床心理士・精神保健福祉士等の専門家や、様々な課題に取り組む当事者団体や支援団体等につなぎ（専門家連携）、専門家相談を実施しています。
- ・ 専門家相談は各専門家等において実施するため、当相談窓口の延べ受付件数／延べ対応件数には含みません。
- ・ 12月に1件、1月に1件の弁護士相談を実施しました。
- ・ 前掲（P.21）「(8) 相談対応別」の「専門家連携（弁護士）」7件中、5件については相談者によるキャンセル、延期等により令和5（2023）年度中に弁護士相談の実施に至りませんでした。
- ・ こころの悩み相談（精神保健福祉士・臨床心理士への相談）、当事者団体・支援団体等への相談はありませんでした。

○相談の事例

- ・ 以前勤務していた店のホームページに今も自分の写真が掲載されているので、削除させたいが、どうすれば良いか。
- ・ 交際相手のX（旧 Twitter）アカウントに、私を誹謗中傷するリプライが書き込まれるようになった。発信者情報の開示や書き込みの削除などについて、法的に可能な対応を知りたい。



(11) つなぎ先、紹介機関

	繋ぎ先・紹介機関名	回数	%
1	大阪府警「警察相談室」	12	20.0%
2	大阪府人権相談窓口	8	13.3%
3	独立行政法人情報処理推進機構（IPA） 「情報セキュリティ安心相談窓口」	5	8.3%
4	一般社団法人セーフアーインターネット協会 「誹謗中傷ホットライン」、「セーフライン」	4	6.7%
5	法テラス	3	5.0%
6	大阪府警「サイバー犯罪相談窓口」	3	5.0%
7	大阪府教育センター「すこやか教育相談」	3	5.0%
8	チャイルドラインOSAKA	2	3.3%
9	子ども家庭相談室	2	3.3%
10	大阪府こころのほっとライン	2	3.3%
11	大阪府女性相談センター	2	3.3%
12	大阪市人権啓発・相談センター	2	3.3%
13	枚方市保健所「こころの健康相談窓口」	1	1.7%
14	市役所の無料法律相談	1	1.7%
15	LINEヘルプセンター	1	1.7%
16	大阪府警「ストーカー相談窓口」	1	1.7%
17	違法・有害情報相談センター	1	1.7%
18	消費者ホットライン	1	1.7%
19	大阪府立男女共同参画・青少年センター	1	1.7%
20	最寄りの警察署	1	1.7%
21	大阪市教育委員会「いじめSOS」	1	1.7%
22	Appleサポート	1	1.7%
23	西成区役所市民協働課生涯学習担当	1	1.7%
24	他県のインターネット上の誹謗中傷や差別等に関する相談窓口	1	1.7%
	合計	60	100.0%

※令和5（2023）年度延べ受付件数（314件）中「他機関紹介」36件に基づいて集計（重複集計あり）

- ・ 繋ぎ先・紹介機関では、大阪府警「警察相談室」につないだケースが12件（20.0%）、大阪府人権相談窓口が8件（13.3%）、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）の「情報セキュリティ安心相談窓口」が5件（8.3%）、一般社団法人セーフアーインターネット協会の「誹謗中傷ホットライン」「セーフライン」が4件（6.7%）の順になっています。

(12) 出張相談

- ・ 該当無し。

(13) その他

- ・ 特に無し。

3. 特徴的な事例

(1) 誹謗・中傷

- ・ X (旧 Twitter) 上で有名人に関する内容を投稿したところ、その有名人のファンからたくさんの誹謗中傷を受けるようになった。どうすれば良いだろうかという相談。X のヘルプセンターを通じて嫌がらせ行為を報告する方法を説明するとともに、現在使用しているアカウントを削除するなどして、ネットと適切な距離を取るよう助言した。
- ・ ネットのクチコミサイトにある店の悪口を書き込んでしまった。すぐに削除したが、訴えられないか不安だという相談。すでに書き込みを削除済みではあるが、相手方が証拠を保全している可能性もあるため、不安であれば弁護士に相談するよう助言した。

(2) 差別

- ・ 自身が障がい者であることを明らかにして X (旧 Twitter) で情報発信をしているが、複数のアカウントから障がい者を差別するような内容の誹謗・中傷を受けている。X には報告しているが、なかなか対応してもらえないという相談。X への報告時に報告する問題の種類や報告理由を変更すること、悪質なコメントをするアカウントはブロックし、相談者自身が SNS から適切に距離を取るようすることなどを助言した。

(3) 違法情報・有害情報

- ・ 娘が SNS アプリ上でなりすましをされ、氏名や顔写真、学校名などを晒された上に卑猥なコメントとともに発信された。書き込んだ者を特定したいという相談。発信者情報開示請求が必要になるため、証拠の保全方法を助言の上、当窓口の専門家相談 (弁護士相談) につないだ。
- ・ 子どもが、交際相手の女性の裸の写真を LINE や Instagram に掲載してしまったという相談。相手の女性が未成年であり、児童ポルノの所持や拡散に相当する恐れもあることから、まずは被害を早期に食い止めるため、警察に相談するよう促した。

(4) その他

- ・ 元恋人から LINE や Instagram、X (旧 Twitter) 上でつきまとわれており、「別れるなら死ぬ」「今から会いに行く」といったメッセージを送られているという相談。自傷や自殺をほのめかすような書き込みは SNS では削除対象となることから、各 SNS の運営者に報告するとともに、ストーカー行為として警察に相談するよう助言した。

4. 課題別分析

(1) 未成年者のネットトラブルに関する相談

未成年者がネット上での誹謗中傷等の被害者又は加害者となって、本人又はその保護者が相談に至るケースが複数あった。

こうしたケースには、子どもの現実の交友関係で何らかの問題が生じ、それが LINE や Instagram 等のネット上のトラブルとして表れるという形が多いため、基本的には学校や教育委員会と連携しながら対応するよう助言している。

ただし、学校等が適切な対応を行わない場合や、トラブル相手から金銭や性的な画像等を要求された場合、その他緊急を要する場合などは、弁護士や警察（主として生活安全課やサイバー犯罪対策担当部署など）への相談を促す場合がある。

(2) ハンドルネームを用いたアカウントに対する誹謗中傷等についての相談

主として X (旧 Twitter) 上で、相談者の本名ではなくハンドルネームを用いたアカウントに対する誹謗中傷等の権利侵害に関する相談が複数あった。

こうしたケースでは、当窓口では個々のケースについて法的な助言を行うことはできないが、一般的にハンドルネームを用いたアカウントに対する誹謗中傷等は、実社会で生活する個人の本人や住所等との結びつきが明らかでない限り、その個人の社会的評価を貶めることにはならないため、名誉毀損等が成立しにくいことを説明している。

その上で、アプリや SNS サービスによっては利用規約に基づいて迷惑行為や嫌がらせと判断される可能性もあることから、当該アプリや SNS サービスの管理者・運営者へ報告・通報・削除要請等を行うよう促すとともに、被害者自身が当該アプリや SNS サービスによるコミュニケーションと適切な距離を取るよう助言している。

(3) 加害者の立場からの相談

口コミサイトや SNS 上で誹謗中傷に相当する書き込みをしてしまった等、加害者に相当する立場から、書き込みを削除したいといった相談や、発信者を特定される、損害賠償を請求されるといった不安に関する相談が複数あった。

このような場合、書き込みの削除方法を助言するとともに、発信者情報開示請求の仕組みやアクセスログの保存期間等について説明するが、当窓口から提供する情報によって相談者（加害者）に安心感を与えてしまうことで、更に安易な書き込みを助長することがないよう注意し、損害賠償を請求される可能性等の法的な助言については弁護士に相談するよう案内するとともに、被害者に対しては真摯に対応するよう指導的な声かけを行っている。

(4) インターネット掲示板への書き込みについての相談

インターネット上の匿名掲示板に誹謗中傷に相当する書き込みをしてしまったことで、発信者情報を開示される、職場や学校に連絡される、損害賠償を請求されるといった不安に関する相談が複数あった。

インターネット掲示板の多くは SNS と異なり、自身の判断で投稿を自由に削除したり、後から編集したりすることができないため、当該掲示板の利用規約に則って管理者・運営

者に対して削除を依頼するよう助言している。

ただし、書き込みの削除は管理者・運営者側の判断により、必ずしも削除が実施されるとは限らないため、削除が実施されない場合は弁護士に相談し、法的な対処を検討するよう勧めている。なお、このようなケースでは相談者は加害者の立場に相当するため、当窓口の弁護士相談への誘導は行わない。

5. 考察

(1) インターネット誹謗中傷・トラブル相談分析検討委員会

①分析検討委員会の開催

・ 第1回分析検討委員会

日時：令和6(2024)年5月13日13時20分から14時50分

会場：一般財団法人大阪府人権協会第1会議室

出席：李嘉永委員(近畿大学人権問題研究所准教授)、分析検討委員会事務局(一般財団法人大阪府人権協会職員)

日時：令和6(2024)年5月14日11時00分から12時00分

会場：オンライン(Zoomミーティング)

出席：曾我部真裕委員(京都大学大学院法学研究科教授)、分析検討委員会事務局(一般財団法人大阪府人権協会職員)

②令和5(2023)年度の相談についての委員意見

- ・ 令和5(2023)年度に同和地区摘示やハイトスピーチ・ハイトクライムに関する相談がなかった背景として、すでに行政によるモニタリングや運動団体の取り組みが存在しており、それらの機関等への相談・通報のルートが整備されていることが挙げられる。
- ・ また、同和問題やハイトスピーチに問題を見出し、相談・通報を行う世代と、日常的にインターネットを使用し、そうした情報に接触する機会が多い世代とのズレも想定されるのではないか。
- ・ 令和5(2023)年度は当該相談がなかったが、インターネット上での人権侵害の実態を把握し、政策提言や条例改正等につなげるためにも、相談記録データベース上に「同和地区摘示」や「ハイトスピーチ・ハイトクライム」の項目は必要である。
- ・ サイトやアプリの管理者・運営者への通報や削除要請は、案件毎の実効性や即効性は低いかもしれないが、多くのサイトやアプリでは一次的な判断にAIを用いているため、削除すべき情報の蓄積がAIの学習を促し、判断の要素に組み込まれる効果がある。
- ・ 相談者が直面する課題は多岐にわたっており、様々な側面をもつことから、誹謗・中傷や差別的言動にとどまらず、架空請求や情報セキュリティなど、人権問題の範囲が幅広く想定されているのは、インターネット上の人権侵害の実態を把握する上で有効である。
- ・ サイトやアプリ等の管理者・運営者に対する通報や削除要請の方法や、発信者情報開示請求の具体的な進め方など、相談窓口においてどこまでを助言の範囲とするかは、

違法・有害情報相談センター（総務省）などでも議論があり、課題となっている。他機関での対応例について調査等を行いながら、基準を設けていく必要がある。

- ・ 相談記録データベースの項目については、相談事例を更に蓄積していくなかで区分等を整理していきたい。

（２）今後の課題

①専門相談窓口の開設・運営

- ・ 相談受付件数は、相談窓口の認知に伴い漸次増加の傾向にあることから、後記④と連動した窓口の認知の拡大が求められる。
- ・ 相談の受付時間帯別では、受付開始直後（平日 16 時、第 2 日曜日 13 時）が多くなる傾向が窺えることから、受付開始時間前（時間外）の相談ニーズの把握が必要と考えられる。
- ・ 相談者の年代では、10 代・20 代の相談が一定数あり、また 40 代・50 代の相談には 10 代の保護者からの相談も含まれることから、若い世代のニーズを効果的に掘り起こし、相談につなげる工夫が求められる。
- ・ 相談者の状況別では、「被害者」からの相談が 6 割以上を占めるが、「加害者」に相当する立場からの相談が一定数あり、当窓口からの情報提供によって「加害者」に安心感を与えることが安易な書き込みの助長につながらないように注意が必要である。
- ・ 人権侵害種類別では、「誹謗・中傷」が最も多く、その相談内容別の内訳では「名誉棄損・侮辱」と「プライバシー情報」関係が多くなっている。一方で、「交友関係」「いじめ」など、インターネット上だけにとどまらない、実生活上の交友関係を反映した相談も多く、インターネット上の誹謗中傷・トラブルへの対処にとどまらない問題解決のあり方が求められる。
- ・ 相談窓口での助言の範囲や対応のあり方については、他機関の対応例等を参考にしつつ、事例を蓄積することで一定の基準を設ける必要がある。

②専門家への相談体制の構築について

- ・ 弁護士への法律相談は令和 5（2023）年度中に 7 件を当該相談につないだが、キャンセルや延期等により、期間中に相談実施に至ったのは 2 件にとどまった。相談の実施については相談者と担当弁護士との調整によるため、相談に至らないケースの詳細は把握できない。
- ・ 「こころの悩み相談」及び「当事者団体・支援団体等への相談」については、緊急性や専門性において該当する相談がなく、利用につながらなかった。

③情報のデータベース化と分析について

- ・ データベースは相談者及び相談内容、対応内容等に関する情報を的確かつ詳細に記録できるよう随時システムの見直しを行う一方、システム自体の修正や維持・管理はできるだけ簡便に行うことができるよう、更に工夫を重ねる。

④広報・啓発活動の実施について

- ・ Web での広報（Google、LINE での広告出稿）を実施した月はポータルサイトへのアクセス数等が飛躍的に増加しており、相談受付件数の増加につながっていることから、ターゲットと媒体を明確にした広報・啓発活動を実施する必要がある。
- ・ 10代・20代など、潜在的な相談ニーズをもちながらも相談につながらないケースが想定されるため、相談ニーズを掘り起こし、的確に相談につなげる効果的な広報・啓発活動が求められる。

6. Web ページ

	アクセス数	セッション数	ページビュー数	更新件数
11月	588	906	2,580	2
12月	399	608	1,278	1
1月	11,383	13,632	15,881	1
2月	9,352	11,213	12,186	1
3月	8,025	9,310	10,572	1
合計	29,747	35,669	42,497	6

※アクセス数：ポータルサイトにアクセスした人の数

※セッション数：ユーザーがポータルサイトを訪問して離脱するまでを1セッションとした数

※ページビュー数：ポータルサイト内のページが閲覧された回数

- ・ 1月から3月に Web での広報（Google、LINE での広告出稿）を実施したため、1月から3月のアクセス数、セッション数、ページビュー数が飛躍的に増加しています。