

ICTリテラシー等に係る青少年向け啓発施策

総務省

2020年11月27日

インターネットトラブル事例集の作成・公表

- 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ため、インターネットに係るトラブル事例の予防法等をまとめた「インターネットトラブル事例集」を2009年度より毎年更新・作成し公表。

・インターネットトラブル事例集(2020年版)

2020年版では、各トラブル事例のほか、フェイクニュース、消費者教育、スマートフォンのフィルタリングや時間管理機能等についての特集を収録。



インターネットトラブル事例集の活用方法

学校の授業、教職員研修、保護者会、相談窓口での相談対応、住民への啓発(広報誌掲載)等、様々な方法で活用可能。 総務省のホームページからダウンロード可能。

「インターネットトラブル事例集(2020年版) 追補版」の作成・公表

- 総務省は、「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」の一環として、2020年9月17日(木)にインターネット上の誹謗中傷に関する注意事項等をまとめた「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、学校等への周知を実施。

◆ 人格権を侵害する投稿・再投稿

20 SNS等での誹謗中傷による慰謝料請求

有名人の悪口を匿名で投稿したら
発信者が特定され高額の慰謝料請求へ

有名人の悪口を匿名で投稿したら
発信者が特定され高額の慰謝料請求へ

W君が発信者だと判明したことから、虚偽の投稿内容に元名前を書き込まれたとして、慰謝料などを求める訴訟(裁判)を起こされました。

テレビやネットでの言動が気に入らない有名人の悪口を匿名で投稿したW君、同調する投稿も増え、根拠のない悪口など嫌がらせがネットに広まった。

考えてみよう！

● お問い合わせ：インターネットトラブル事例集2020年版
● メッセージアプリでの悪口・仲間外れ

いら立ちを覚えたり、自分の中の正義感が高じたりして、過激な投稿で個人攻撃をする人がいます。こうした加害行為(再投稿も含まれる)をしないために注意したいことは？
※再投稿：共感した気に入った投稿を他の人に広め、サービスにより自動的に「いいね！」(「ラブ」)される。

A. 誹謗中傷と批判意見
多くのSNSサービスには「誹謗中傷禁止」という利用規約があります。相手の人格を否定する言葉や言い回しは批判ではなく誹謗中傷です。正しく見極め、安易に投稿・再投稿をしないで。

B. 姓氏による気のゆるみ
対面や実名では言えないのに、匿名だと言えたり攻撃性が増したりすることも、たとえ匿名でも、技術的に投稿の発信者は特定できるため、民事上・刑事上の責任を問われる可能性がある。

C. カッとなつても立ち止まって
苞は人の自然な感情ですが、はけ口にされやすいためSNS、炎上したり訴えられたりしてから「あんな投稿しなければよかった」と悔やんで時間は長めません。書いた勢いで送った言い回しを！

解説：「目立つ存在なんだから仕方がない」という主張は通用しない

SNS上で、悪意を感じる投稿を見かけることがあります。中には「正義感からやったこと」と主張する人もいるようですが、「立派」や「事業家どうが」と問わず、人格を否認または攻撃するような投稿は正義ではありません。近年、YouTuber、事件・事故の関係者、感染症の陽性者はか、『有名な人』と感じる範囲が広がると共に、主体的に投稿する人以外の「安易に再投稿・拡散する人」も増えています。たくさんの悪口が集まれば、集団攻撃となり、本音が漏れづけます。相手がどのような人であっても、単に再投稿しただけであっても、民事上・刑事上（損害賠償請求、名誉毀損罪による懲役、侮辱罪による拘留等）の責任を問われる可能性があります。このことを肝に銘じて、法律や利用規約等のルールやモラルを意識した、正しい利用を心がけましょう。

ワンポイントアドバイス
誹謗中傷は、再投稿者でも“広めることに加担した”とみなされます。
投稿・再投稿する前に必ず「自分が言われたらどう思うか？」を考え！

特集 こころ・からだ・いのちを守るために！

④ SNSによる誹謗中傷被害への対処方法

SNS上で言い争ってしまうと、さらに悪化してしまう可能性もあります。
設定を見直す、信頼できる人・窓口に相談する等、冷静に対処しましょう！

炎上投稿に直接参加する人は、ごく限られた一部に過ぎないという研究結果もあります(令和元年版 情報通信白書)。「誹謗中傷は多數意見ではない」「世の中の人達が攻撃しているわけではない」ということを、思い出してください。それでも、もし、保護者・先生・友人には相談しづらいと思ったときは、専門の窓口を積極的に利用してください。

その❶ ミュートやブロック等で距離を置く
その❷ 攻撃しているのはごく一部だと分かっていても人は傷つきます。まずはできることからやってみましょう
その❸ 人権侵害情報の削除を依頼

とりあえず“見えなくなる”設定に

よく使われるSNSには、少し取り扱いをコントロールする機能が備わっています。相手に知られずに投稿を非表示にする機能(ミート)をうまく活用しましょう。つながり自体を断つ機能(ブロック)もありますから、深く傷つける前に「見えなくなる」ことをお勧めします。また、高画質やコンタクトができる相手を隠すことができる機能もあります。それぞれ、名前や操作方法等はサービスやアプリによって異なります。調べて確認しながら使ってみてください。

削除依頼の流れ

- 可能な状況であれば、投稿者に削除してほしいと連絡してみて(無理は禁物)
- 該当する投稿のURLやアドレスを控える(削除マークや削除の保存も重要)
- 「通報」「報告」「お問い合わせ」など削除類等ができるページやメニューを探す
- フォームに従って必要な選択・入力を行い、書かれがないか内容を確認して、送信！

発信者の特定も可能 ミュートやブロック、削除依頼だけでは解決しない場合、匿名の発信者を特定して、損害賠償請求などを行うことも可能です。発信者署名請求を行いたい場合は、弁護士にご相談ください。

困ったら、傷ついて辛かったら、1人で悩まず相談を！
信頼できる機関に相談する

● インターネット法務・有書情報相談センター <https://www.hoho.jp/> (総務省支援事務)
専門の相談員が、誹謗中傷の書き込みを削除する方法などについて丁寧にアドバイスします。ご自身で削除依頼を行っていないための適切な対応が可能です。

● 法務省「インターネット人権相談窓口」 <https://www.jiken.go.jp/>
法務省の人権擁護機関(法務省)ではインターネットでも人権相談を受け付けています。削除依頼の方法について相談するお問い合わせを頂けます。

● 単生労働省「まもろはこころ」 <https://www.mhlw.go.jp/stf/mamoruoyakororo/>
もともとあなたが悩みや不安を抱えていたときに、気軽に相談できる場所があります。電話、メール、チャット、SNSなど、さまざまな相談窓口をご紹介しています。

● 「インターネットトラブル事例集(2020年版)」は、総務省ホームページで公開中。
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/kyouiku_joho-ka/jireishu.html

● ハートがなければSNSじゃない #NoHeartNoSNS 特設サイト
<https://no-heart-no-sns.smaj.or.jp/> も、併せてご活用ください>>>

「インターネットトラブル事例集(2020年版) 追補版」の周知

- 「インターネットトラブル事例集(2020年版) 追補版」については、総務省としてスマホでの閲覧を考慮した啓発ページを作成したほか、政府広報室と連携して広告を掲載、関係省庁・関係団体と連携して全国の学校等やSNSユーザ等へ周知するなど、様々なチャネルを活用して周知を実施。

○ 総務省の周知広報

- ・総務省の公式Twitter(総務省・ICTツイート)、公式Facebookにて周知
- ・総務省啓発ページに掲載 ※スマホでも閲覧しやすいようにHTML形式で掲載

○ 内閣府政府広報室と連携した周知広報

- ・Yahoo! JAPANのトップページにバナー広告を掲載
(9/18～9/24 の7日間)し、追補版掲載ページに誘導
→表示回数51,449,055回

○ 関係省庁・関係団体と連携した周知広報

- ・全国の総合通信局・総合通信事務所
管内のe-ネットキャラバン主催者、講師及び受講者に周知
管内の教育委員会・PTA連合会・学校に周知
管内会議にて配布、SNSでの投稿

- ・文部科学省
全国の教育委員会を通じて学校等に周知

- ・関係団体・事業者※
ホームページにリンク掲載、SNSでの投稿、会員向けに情報発信
会報誌に掲載、会議体等で情報共有

※ (一社) 安心ネットづくり促進協議会、(一社) 全国携帯電話販売代理店協会、全国高等学校PTA連合会、(一社) ソーシャルメディア利用環境整備機構、デジタルアーツ株式会社、(一社) テレコムサービス協会、(一社) 電気通信事業者協会、(一社) マルチメディア振興センター

<総務省公式Twitterでの投稿>



<総務省啓発ページへの掲載>



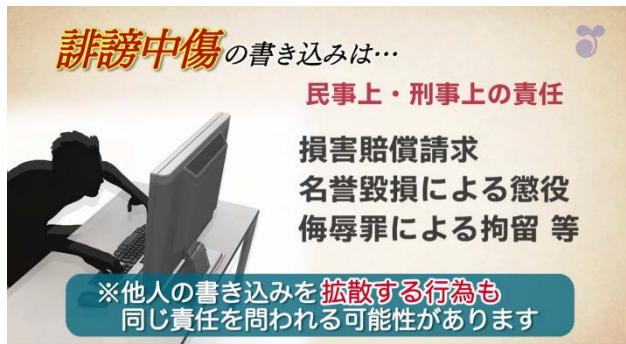
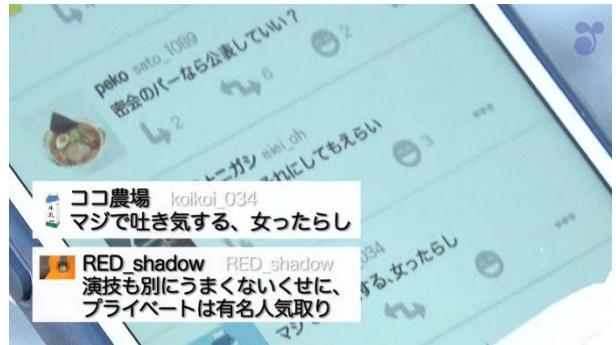
<Yahoo!JAPANトップページに
バナー広告を掲載>



SNSの誹謗中傷に関する普及啓発活動(政府広報室と連携)

- 総務省と政府広報室が連携し、インターネット上の誹謗中傷に関する普及啓発動画及び記事
「SNSの誹謗中傷 あなたが奪うもの、失うもの～#NoHeartNoSNS(ハートがなけりやSNSじゃない！)～」を作成・公表(11月16日公開)。

«政府インターネットテレビ»



«暮らしに役立つ情報»

あしたの暮らしをわかりやすく
政府広報オンライン

●コンテンツで探す ●カテゴリで探す ●このような方におすすめ

トップページ > むらしに役立つ情報 > SNSの誹謗中傷 あなたが奪うもの、失うもの～#NoHeartNoSNS(ハートがなけりやSNSじゃない！)～

|暮らしに役立つ情報

国の方針・施策・取組の中から、私たちの暮らしに身近な情報や役に立つ情報をまとめました。

SNSの誹謗中傷 あなたが奪うもの、失うもの～#NoHeartNoSNS(ハートがなけりやSNSじゃない！)～

令和2年(2020年) 11月16日

記事を印刷する

ハートがなけりやSNSじゃない！
#NoHeart
NoSNS

SNSは、誰もが気軽に自分の意見や思いを投稿できますが、その投稿内容によっては人を傷つけてしまします。個人の悪口を書き込んだり、広めたり、メッセージを送りつけたりするなど、インターネット上の誹謗中傷が深刻な社会問題となっています。たとえ顔は見えなくて、SNSの向こう側にも同じ人間がいることを意識し、ルールやモラルを意識した、正しい利用を心がけましょう。また、安易に誹謗中傷はどうなるのか、万が一、誹謗中傷を受けたらどうすればいいのかを知っておきましょう。

ハートがなけりやSNSじゃない！

#NoHeart
NoSNS

暮らし・安全 (150)
生活・消費 (59)
製品安全 (9)
トラブル解決 (18)
交通安全 (17)
防犯 (23)
火災・防災 (4)
環境・エネルギー (20)

子育て・教育 (39)

健康・医療 (56)

災害・国際防衛 (26)
防災・減災 (21)
国際防衛 (0)
衛生・保健 (5)

社会保障・税 (20)
年金 (8)
マイナビニー (0)
税 (6)
福祉・介護等 (6)

国際・緑光 (18)
渡航・観光 (11)
国際 (7)

経済・経営・労働 (31)
経済 (5)

インデックス

1 誹謗中傷するとどうなるの？

相手の人格を否定または攻撃するような内容は誹謗中傷です。SNSで誹謗中傷の投稿や拡散をした場合には、民事上や刑事上の責任を問われる可能性があります。

もっと詳しく (約640字)

2 誹謗中傷を投稿、拡散しないためには？

(1) 誹謗中傷と批判意見は違うということを認識すること、(2) 匿名だからばれないとは思わないこと、(3) カッとなって立ち止まって、自分が同じことを言われたらどう感じるか考えることを心がけましょう。

もっと詳しく (約640字)

3 もし自分が誹謗中傷を受けたときは？

SNS上で言い争ってしまうと、さらに悪化する可能性があります。ミュートやブロックなど「とりあえず見えなくする」設定に見直す、事業者に削除を依頼する、傷ついたときは一人で悩まず信頼できる人・窓口に相談をするなど、冷静に対処しましょう。

もっと詳しく (約1,120字)

コラム

1 保護者の方へ～「インターネットトラブル事例集」をご活用ください

もっと詳しく (約360字)

e-ネットキャラバン

- 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に、児童・生徒、保護者・教職員等に対する学校等の現場での無料の「出前講座」を、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。
- 2019年度は、2,660件の講座を実施し、約52万人が受講。（2006年度開始以来の実績：22,583件、のべ約369万人）

実施主体

一般財団法人マルチメディア振興センター(FMMC)

協力団体

通信事業者等民間団体(470社)、公益法人(17団体)、
*企業等がCSRとして講師を派遣。

政府(総務省及び文部科学省)、自治体(51団体)、その他(57団体) (認定講師数:5,234名) (2020年10月31日現在)

対象者

小学生(小3～小6)、中学生、高校生、保護者、教職員等

講座内容

インターネットにひそむ以下の危険について、予防法等を啓発。

① ネット依存	<p>どうすればいい？</p> <p>ルール作り 利用時間制限の設定 深刻な場合は専門家に相談</p>	② ネットいじめ (誹謗中傷含む)	<p>どうすればいい？(知っておくこと)</p> <p>文字だけのやりとりは誤解が起きやすい ネットは匿名じゃない いじめは犯罪にも</p>	③ 不確かな情報の拡散	<p>どうすればいい？</p> <p>拡散する前に情報を鵜呑みにせず、立ち止まってみる、1次ソースを確認する</p>
④ 誘い出し・なりすまし	<p>どうすればいい？</p> <p>ネットだけの知り合いには会いに行かない（自分の写真を送らない） ID交換掲示板はフィルタリングでブロック</p>	⑤ 個人情報漏洩	<p>どうすればいい？</p> <p>不適切な行動や投稿はしない 写真の投稿や送信は慎重に 位置情報の設定はオフに</p>	⑥ ネット詐欺	<p>どうすればいい？</p> <p>クリックせず無視すること 困った時は専門家に相談 ウイルス対策やフィルタリングも</p>
⑦ 著作権・肖像権	<p>どうすればいい？</p> <p>違法コピーを使ったり、広めたりしない</p> <p>違法ダウンロード（音楽・映像） 2年以下の懲役 200万円以下の罰金</p> <p>違法アップロード 10年以下の懲役 1,000万円以下の罰金</p>				

[参考] 高齢者・低年齢層の保護者向けの啓発教材

- スマートフォン等の電波利用システムの高度化やその普及に伴い、青少年のみならず、高齢者・低年齢層の安心・安全なインターネット利用を促進していくことの重要性が高まっている。
- このような状況を踏まえ、総務省では、スマートフォン等の電波利用システムを適切に利用するための高齢者や低年齢層の保護者向けの啓発教材を以下のとおり作成・公開している。

<トラブル対策ブック（アクティブシニア対象）>

文字を見やすい大きさにできることなど、シニアのための情報を記載。成長に合わせて設定が必要であることなど保護者のための情報を記載。



総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政第一課

第2章 ② まずは設定から見直そう

「機能やアプリの設定」は、紛失、誤送信、詐欺対策にもつながります。

スマートフォンの画面をロック

もしもスマホが紛失したら、持ち主だけでなく友人・知人の情報まで流出したり悪用されたりします。必ず「認証設定」をしましょう。

画面ロックの例

- パスワード(英・数・記号の組み合わせ)
- パスコード、PINコード(数字のみ)
- パターン認証
- 指紋認証(Touch ID)
- 顔認証(Face ID)
- など

文字は見やすい大きさに

※はつきり見えなければ、悪意の誘導にかかる可能性がある。

画面ロックを設定した場合であつても、電話の着信応答や緊急連絡は可能です。

9

<デジタル時代の子育てと一緒に考えてみよう！>

(低年齢層（～6歳程度）の保護者対象)



総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政第一課

第2章 ⑤ 使われ方や道具は成長に合わせて

水泳や自転車を習得するときのステップを、スマホやタブレットにも！

練習のステップアップ (例) 水泳

何かをやりはじめるときは、最初は一緒にやって慣れさせるところからスタートし、大人が見守り安全を保ちながら徐々に練習のレベルを上げ、そして一人前に♪

道具のステップアップ (例) 自転車

使わせる道具も、成長や上達に伴い、危なくないよう少しづつステップアップ♪

「大人のための道具」を設定変更もせずそのまま子どもに使わせているのは、スマホやタブレットなどのデジタル機器だけ。「使い方を覚える段階」は安全が第一、ちょびり手間でも子どもの成長や上達具合に応じた「使わせる道具」の調整・変更を忘れずに！

12