

# 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

○ 子育てや教育の現場での保護者や教職員の活用資するため、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。

総務省 トラブル事例集

検索

[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/kyouiku\\_joho-ka/jireishu.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/kyouiku_joho-ka/jireishu.html)

- 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な慰謝料請求へ

「こいつマジに入らな! SNSに匿名で悪口を書いて嫌がらせやろう」

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。

発信者情報開示請求  
名誉毀損罪  
脅迫罪  
慰謝料請求  
債権

こんなことになるなんて...

W君が発信者だと判明したことから、虚偽の投稿内容により名誉を傷つけられたとして、慰謝料などを求める訴訟(裁判)を起こされました。

### 考えてみよう!

インターネットトラブル事例集2020年版  
③メッセージアプリでの悪口・仲間外れ

いらい立ちを覚えたり、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)も含められるをしないために注意したいことは?

※再投稿・共感したり気に入った投稿をそのまま投稿して拡散に広める行為、サービスによりリツイート(リツイート)やリポスト( repost )などされる。

A. 誹謗中傷≠批判意見	B. 匿名性による気のゆるみ	C. カツとなって立ち止まらず
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。	対面や実名では言えないのに、匿名だと言いやすくなり攻撃性が増したりすること。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ります。	怒りは人の自然な感情ですが、はけ口になりやすいのが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」と悔やんで後悔は遅いかもしれません。書いた時点で送らない習慣を!

**解説 「目立つ存在だから仕方がない」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」と主張する人もいますが、「立場」や「事実かどうか」を問わず、人格を否定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、「有名人」と感じる範囲が広がり、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、集団攻撃となり人を驚かせます。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。このことを併せて、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」を考えて!

### 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。設定を見直し、信頼できる人・窓口相談する等、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(令和元年度 情報通信白書)。「誹謗中傷は多数意見ではない」「世の中の人生で攻撃しているわけではない」ということを、思い出し出してください。それでも、もし、保護者・先生・友人には相談しつつ思いと断ったときは、専門の窓口を積極的に利用してください。

### その① ミュートやブロック等て距離を置く

攻撃しているのはごく一部だと分かっている人も人は傷つきます。まずはできることからやってみましょう

### その② 人権侵害情報の削除依頼

### とりえあず“見えなくする”設定に

よく使われるSNSには、やり取りをコントロールする機能が備わっています。相手に知らずに投稿を非表示にする機能(ミュート)をうまく活用しましょう。つながらず自体をつなぐ機能(ブロック)もありますから、深く傷つく前に「見えなくする」ことをお勧めします。

また、返信やコメントができる相手を制限できる機能もあります。それぞれ、名刺や操作方法等はサービスやアプリによって異なります。調べながら確認しながら使ってみてください。

### 削除依頼の流れ

- ① 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る(無理は禁物)
- ② 該当する投稿のURLやアドレスを控える【画像・音声・動画の保存も重要】
- ③ 「通報」「報告」「お問い合わせ」など削除依頼等ができるページやメニューを探す
- ④ フォームに必要事項を記入・入力を行い、提出する

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。発信者開示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!

電話、メール、各種SNS、Webチャット等を使って、誰にも知らずに相談することが出来る公的窓口はいろいろあります。1人で抱え込まず、相談してみましょう。

### 信頼できる機関に相談する

- インターネット違法・有害情報相談センター <https://www.hoho.jp/> (総務省支援事業)
- 法務省「インターネット人権相談窓口」 <https://www.jinken.go.jp/>
- 法務省の人権擁護機関(法務局)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者に助言を行うほか、内容に応じて、法務局からプロバイダに削除要請を行います。
- 厚生労働省「まもろうとこころ」 <https://www.mhlw.go.jp/mamocoro/yokokata/>

もしもあなたが悩みや不安を抱えて困っているときは、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](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/kyouiku_joho-ka/jireishu.html)

● ハートがなけりゃSNSじゃない!『#NoHeartNoSNS』特設サイト  
<https://no-heart-no-sns.sma.jp/> も、併せてご利用ください!>>>

発行: 総務省 総合通信基盤局 消費者行政第一課 監修: 尾花 紀子(ネット教育アナリスト)



○「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

<総務省公式Twitterでの投稿>



<総務省啓発ページへの掲載>



## ○ 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

<Yahoo!JAPANトップページに  
バナー広告を掲載>



## ○ 関係省庁・関係団体と連携した周知広報

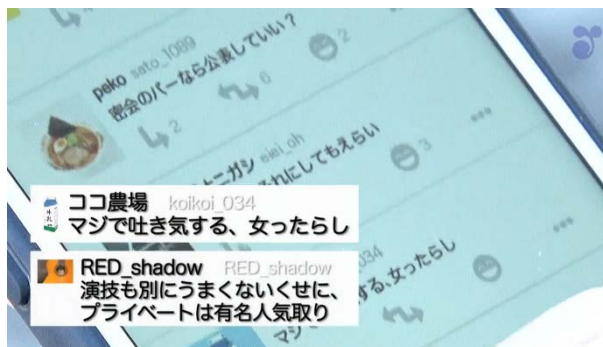
- ・全国の総合通信局・総合通信事務所  
管内のe-ネットキャラバン主催者、講師及び受講者に周知  
管内の教育委員会・PTA連合会・学校に周知  
管内会議にて配布、SNSでの投稿
- ・文部科学省  
全国の教育委員会を通じて学校等に周知
- ・関係団体・事業者※  
ホームページにリンク掲載、SNSでの投稿、会員向けに情報発信  
会報誌に掲載、会議体等で情報共有



※ (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 > 暮らしに役立つ情報 > 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

国の政策・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!)～

記事印刷する

令和2年(2020年) 11月16日

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います。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。たとえ顔は見なくても、SNSの向こう側にも同じ人間がいることを想像し、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、安易に誹謗中傷するとうなるのか、万が一、誹謗中傷を受けたらどうすればいいのかわかっておきましょう。

暮らし・安全 (150)  
生活・消費 (59)  
福祉・年金 (9)  
トラブル解決 (18)  
交通安全 (17)  
防犯 (23)  
防災・救急 (4)  
環境・エネルギー (20)  
子育て・教育 (39)  
健康・医療 (56)  
災害・国民保護 (26)  
防災・減災 (21)  
国民保護 (0)  
備前・復興 (5)  
社会保険・税 (20)  
年金 (8)  
マイナンバー (0)  
税 (6)  
福祉・介護等 (6)  
国際・観光 (18)  
海外・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) カットとなっても立ち止まって、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、傷ついたりしたときは一人で悩まず信頼できる人・窓口相談をするなど、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\(約360字\)](#)

○ 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)、  
政府(総務省及び文部科学省)、自治体(51団体)、その他(57団体) \* 企業等がCSRとして講師を派遣。  
(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

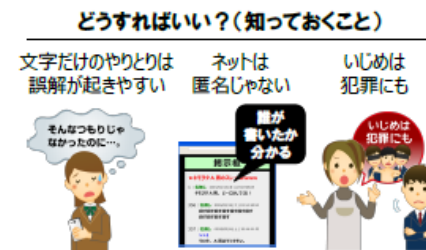
### 講座内容

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。

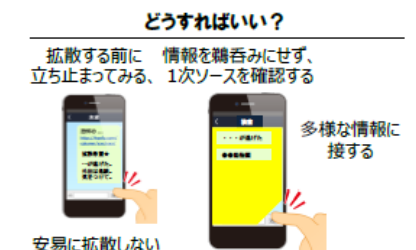
#### ① ネット依存



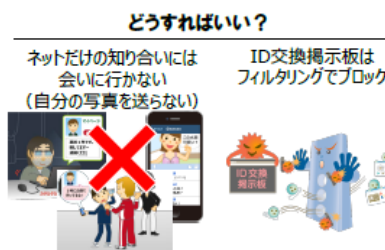
#### ② ネットいじめ(誹謗中傷含む)



#### ③ 不確かな情報の拡散



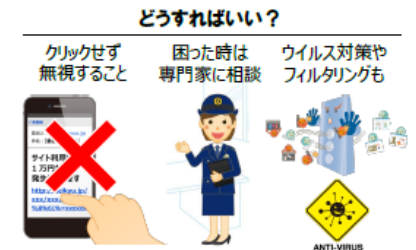
#### ④ 誘い出し・なりすまし



#### ⑤ 個人情報漏洩



#### ⑥ ネット詐欺



#### ⑦ 著作権・肖像権





- 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。

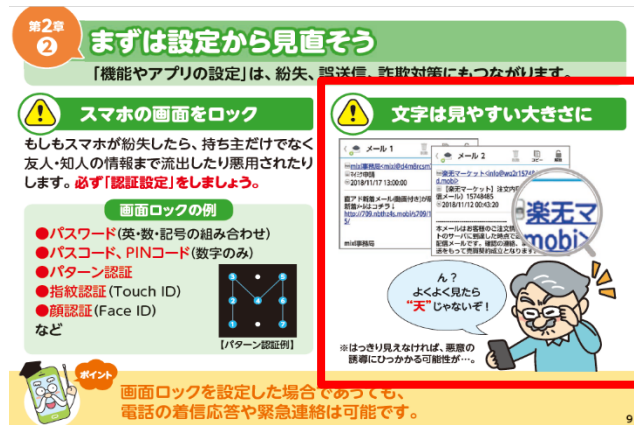
## ＜トラブル対策ブック（アクティブシニア対象）＞

## ＜デジタル時代の子育てを一緒に考えてみよう！ （低年齢層（～6歳程度）の保護者対象）＞

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



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

