



総務省

いじめ防止対策に関する総務省の取組

令和7年11月
総務省

総務省におけるネットいじめ対策に関する取組について

- 総務省においては、ネットいじめ対策に関して、官民で連携して、以下の取組を実施。

民間の取組

国の取組

ユーザに対する啓発活動

- 他人を誹謗中傷する書き込みをしないよう、学校関係者や保護者への働きかけを通じた、ICTリテラシーの向上
- 悪質な書き込みは、刑罰（名誉毀損罪・侮辱罪等）に当たり得ることについて、周知・啓発の実施
(関連事業) eネットキャラバン（啓発講座）、インターネットトラブル事例集、#NoHeartNoSNSキャンペーン 等

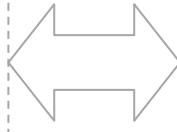
事業者等による自主的取組

<個社ごとの対応>

- サービス上での悪口やプライバシー情報の暴露、暴行の態様を撮影した動画の拡散などについて、各サービスプロバイダの利用規約に則って、削除等の対応を実施。

<事業者団体における対応>

- (一社) セーファーインターネット協会 (SIA) において、本人が児童の場合、保護者や学校関係者からも相談を受け付け、プロバイダ等に利用規約に沿った削除等の対応を促す通知を実施。



連携・協働

国による環境整備

<発信者情報開示制度>

- インターネット上の不適切な書き込みのうち、プライバシー侵害や名誉毀損といった権利侵害に該当するものについて、プロバイダに対して発信者の情報開示を求めるための発信者情報開示制度を整備・運用。
- 発信者情報開示について、手続を簡易化・迅速化 (R4.10.1施行)

<投稿の削除等>

- インターネット上の違法・有害情報に対処するため、大規模プラットフォーム事業者に対し、対応の迅速化や運用状況の透明化に係る措置を義務付け (R7.4.1施行)

相談対応

- 違法・有害情報相談センターにおいて、問題となる投稿の相談を受け付け、具体的な削除要請の方法等をアドバイス

(参考) ICTリテラシーの向上のための啓発活動

①インターネットトラブル事例集

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、インターネット利用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」を平成21年度より毎年作成し、公表。2023年版からは、わかりやすいマンガ形式で事例を紹介。令和7年4月14日に2025年版を公表。

インターネットトラブル事例集（2025年版）マンガ例



②e-ネットキャラバン

ネットいじめを含む、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として、児童・生徒、保護者・教職員等に対する、学校等の現場での「出前講座」。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。

e-ネットキャラバン教材（抜粋）



e-ネットキャラバン講座実施の様子



③#NoHeartNoSNS

法務省・SNS事業者団体（SMAJ）と共同で2020年7月に特設サイトを開設。2020年12月には新たに電気通信事業者団体等（7団体）を協力団体として追加し、2021年2月にはインターネット関連事業者団体（SIA）を主催団体として追加。

#NoHeartNoSNS特設サイト（抜粋）

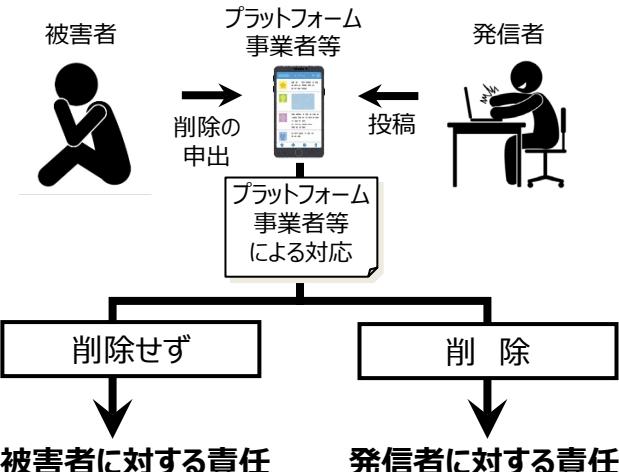


(参考) 情報流通プラットフォーム対処法 (旧プロバイダ責任制限法)

(特定電気通信による情報の流通によって発生する権利侵害等への対処に関する法律 (平成13年法律第137号))

インターネット上の違法・有害情報の流通が社会問題となっていることを踏まえ、「被害者救済」と発信者の表現の自由という重要な権利・利益のバランスに配慮しつつ、プラットフォーム事業者等がインターネット上の権利侵害等への対処を適切に行うことができるようにするための法制度を整備するもの。

① プラットフォーム事業者等の免責要件の明確化



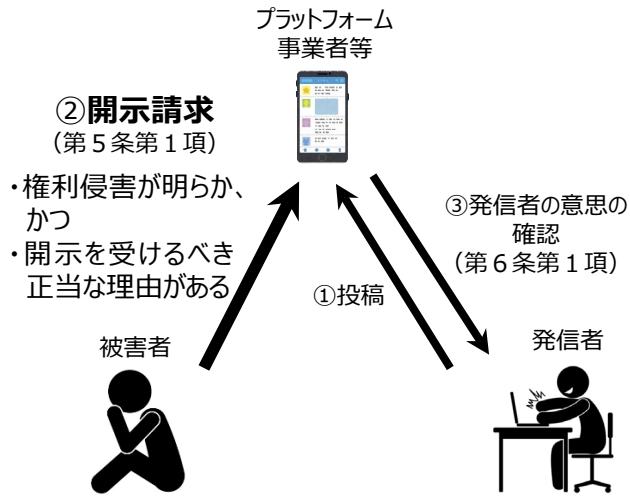
第3条第1項

- ①権利が侵害されているのを知っていたとき
又は
- ②これを知りえたと認め
るに足る相当の
理由があるとき
以外は免責

第3条第2項

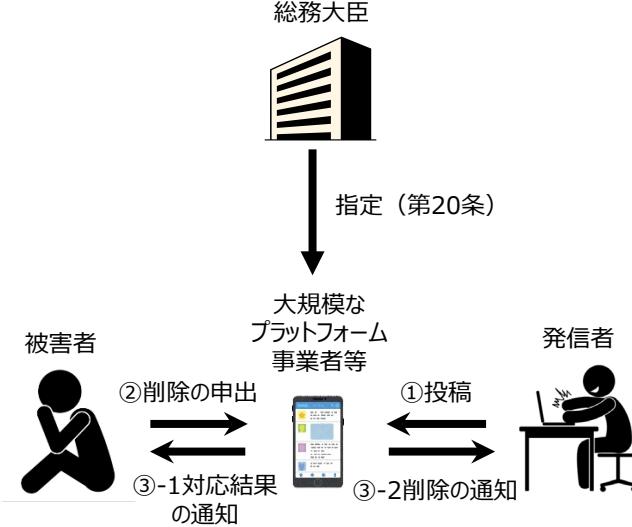
- ①権利が不当に侵害され
ていると信じるに足る
相当の理由があるとき
又は
- ②発信者に削除に同意す
るか照会したが7日
以内に反論がないとき
は免責

② 発信者情報の開示



- 権利侵害情報の発信者を特定して損害賠償請求等を行うことができるよう、
発信者情報開示請求権を規定 (第5条)
- 元来2回の手続を要する発信者情報の開示を一つの手続で行うことを可能とする裁判
手続 (非訟事件手続) を規定 (第8条~)

③ 大規模なプラットフォーム事業者等の義務



削除対応の迅速化

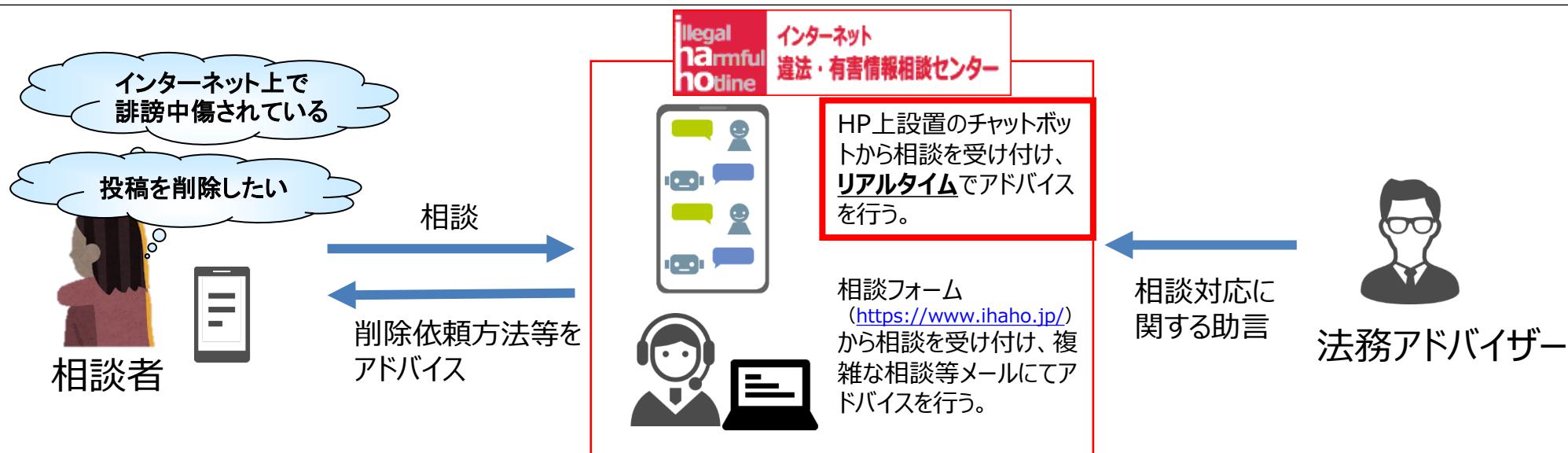
- 削除申出窓口の整備・公表 (第22条)
- 削除申出への対応体制の整備 (第24条)
- 削除申出に対する判断・通知 (第25条)

運用状況の透明化

- 削除基準の策定・公表 (第26条)
- 削除した場合、発信者への通知 (第27条)
- 運用状況の公表 (第28条)

(参考) 違法・有害情報相談センター

- インターネット上に流通した情報による被害に関する一般利用者などからの相談を受け付け、具体的な削除要請の方法等についてアドバイス等を行う「違法・有害情報相談センター」を2009年度から設置・運営。
- 相談者の心理的・時間的ハードルを下げるなど利便性向上を図り、被害の深刻化を防ぐための取組を加速化するため、2024年度から、チャットボットを活用した運用を開始。



違法・有害情報相談機関連絡会の設置

- 違法・有害情報相談センターでは、インターネット上の人権侵害等に係る他の相談機関との連携強化を実施するため、2021年度から、違法・有害情報相談機関連絡会を継続的に開催し、情報共有を実施。（直近は2024年7月に第7回会合を開催。）

<参加機関>



(事務局)

インターネット
ホットラインセンターセーフー
インターネット協会

東京都

全国消費生活
相談員協会

<オブザーバ>

- ・警察庁
- ・個人情報保護委員会事務局
- ・総務省
- ・法務省
- ・法テラス
- ・国民生活センター