

# 誹謗中傷ホットライン運用ガイドライン



一般社団法人セーフインターネット協会  
Safer Internet Association

2020年6月29日 初版

2020年7月6日 第2版

# 目 次

## 第1章 本ガイドラインの目的

### 第1節 誹謗中傷ホットラインについて

- (1) 誹謗中傷ホットライン設置の背景
- (2) 誹謗中傷ホットラインにおける対応（役割）

### 第2節 本ガイドラインの目的

## 第2章 誹謗中傷ホットラインから電子掲示板の管理者等に対する依頼

### 第1節 誹謗中傷情報に関する対応依頼

### 第2節 依頼の相手方の範囲

### 第3節 用語の説明

## 第3章 電子掲示板の管理者等に対する誹謗中傷情報に関する対応依頼

### 第1節 総論

- (1) 依頼内容
- (2) 誹謗中傷情報に関する対応依頼の位置付け
- (3) 適切な判断の確保
- (4) 迅速な対応

### 第2節 対象とする誹謗中傷情報の範囲

### 第3節 特定誹謗中傷情報該当性の判断基準

### 第4節 特定誹謗中傷情報該当性の判断手続

### 第5節 対応依頼の手続

- (1) 依頼の相手方
- (2) 依頼方法
- (3) 依頼文書の内容

## 第4章 本ガイドラインの見直し等

## 第1章 本ガイドラインの目的

### 第1節 誹謗中傷ホットラインについて

#### (1) 誹謗中傷ホットライン設置の背景

インターネットは、今や我々の経済・社会活動のあらゆる場面で重要な役割を担っている。インターネットの社会への浸透により、革新的な数多くのサービスが生まれ、困難な社会課題に新たな解決策が示され、我々の社会は大きく変革を遂げた。また、「表現の自由」に着目すると、インターネット上の情報の自由な流通は、思想や信条の自由な表現を通じた個人の人格発展のみならず、個人の社会・政治参加の実現にも大きく貢献している。

このような社会変革をもたらしたインターネットは、各国の政府によって管理されるものではなく、一般市民や企業の自制と自助によって成り立ち、維持されているものであり、今後も、情報の自由な流通及び表現の自由を支える社会基盤として、民間の主体的かつ自主的な運営によって発展させていくことが重要である。

他方、インターネット上に溢れる情報の中には、児童ポルノや規制薬物の広告等の違法情報、犯罪その他の違法行為を引き起こす原因となる情報等が存在し、時に深刻な社会問題となってきたことも事実である。

これに対して、日本においては、警察においてサイバーパトロールを実施して違法情報の発信者の取締り等を行ってきたほか、受信側による情報のフィルタリング<sup>1</sup>等の対応及びプロバイダや電子掲示板の管理者等による違法・有害情報に対する送信防止措置<sup>2</sup>等の対応が行われてきた。また、警察庁から委託を受けるかたちでインターネット・ホットラインセンターが設置され、インターネット利用者から受け付けた違法情報を警察や電子掲示板の管理者等へ通報・連絡する取組が継続されてきた。有害情報については、民間資金で設立された一般社団法人セーフアーインターネット協会（以下、SIA）が、有識者らで構成されるアドバイザリーボードが定めた基準に基づいた対応を進めている。このような官民の対応は、インターネット上の情報流通の安全を高めることに成果を上げてきたと評価できるものである。

もっとも、社会一般からのインターネット上の違法情報や有害情報に対する不安は、依然として根強いものがあり、2020年には動画番組の演出により特定の演者に対する誹謗中傷の書き込みが殺到し、当該演者が自殺に追い込まれたとされる、痛ましい出来事が発生した。インターネットが一般市民や企業の幅広い協力の基盤の上に成り立っている事実を鑑みれば、恣意的な情報の削除や表現の自由への萎縮を招かぬよう細心の注意を払いながらも、このような社会の不安に真摯に向き合い対処していくことが、結果として、インターネット上の自由な情報の流通、表現の自由を守ることに繋がると考えられる。

このような認識のもと、SIAは民間の主体的かつ自主的な取組として、個人の被害者から誹謗中傷に関する情報提供を受け付け、一定の基準に従って情報を選別した上で、電子掲示板の管理者等への対応依頼等を行うために、「誹謗中傷ホットライン」を設置した。誹謗中傷ホットラインは、純粋な民間活動として独自の取組を進め、統計に基づく科学的アプローチ、数値化した効

<sup>1</sup> インターネット上のウェブサイト等を一定の基準で評価判別し、選択的に閲覧できないようにする機能をいう。

<sup>2</sup> サーバに蔵置された情報自体の削除や、サーバに蔵置された情報を閲覧できないようにする措置等をいう。

果検証スキームを通じた実効的な対策を立案し実行していくことで、安心してインターネットを使える環境の実現に貢献することを目指す。

## (2) 誹謗中傷ホットラインにおける対応（役割）

誹謗中傷ホットラインにおいては、インターネット利用者から相談を受け付けた誹謗中傷情報について、主として次のような対応を行うものとする。

### (ア) 電子掲示板の管理者等に対する対応依頼

本ガイドラインにおいて規定する特定誹謗中傷情報について、電子掲示板の管理者等に対して送信防止措置等の対応を依頼する。

### (イ) 関係機関等への情報提供等

専門的な対応を行っている他の機関・団体において処理することが適当な通報については、当該関係機関・団体に対して情報提供するものとする。

### (ウ) 統計・分析

誹謗中傷情報の状況や課題について検討するために、定期的に統計をまとめ必要な分析を施すものとする。

## 第2節 本ガイドラインの目的

本ガイドラインは、誹謗中傷ホットラインが、インターネット利用者から相談を受け付けた誹謗中傷情報に対して行う対応のうち、第1節(2)(ア)に記載する「電子掲示板の管理者等に対する対応依頼」に関し、対象とする情報の範囲、特定誹謗中傷情報該当性等の判断に関する基準、送信防止措置等の依頼手続等について整理し、運用の指針とすることを目的とする。<sup>3</sup>

## 第2章 誹謗中傷ホットラインから電子掲示板の管理者等に対する依頼

### 第1節 誹謗中傷情報に関する対応依頼

特定誹謗中傷情報であると判断した情報については、対象情報が掲載されている電子掲示板の管理者等に対し、それぞれの利用者との間の契約や利用に関する取決め等に基づく対応を依頼する。

### 第2節 依頼の相手方の範囲

誹謗中傷ホットラインから対応を依頼する相手方は、SIAの会員、及び賛助会員のみならず、非会員の電子掲示板の管理者等も対象とする。

### 第3節 用語の説明

#### ① 電子掲示板

サーバに掲載情報を蓄積し、不特定又は多数の者が閲覧できる状態にするとともに、不特定又は多数の者が文字情報、画像情報等をアップロードできるようにしているシステムをいう。<sup>4</sup>

#### ② 電子掲示板の管理者

電子掲示板の管理権限を有する者をいう。

#### ③ サーバの管理者

電子掲示板の情報がアップロードされているサーバの管理権限を有する者をいう。

<sup>3</sup> 本ガイドラインは、セーフラインから警察への通報に関する基準等を規定するものではない。

<sup>4</sup> 一部のブログやSNS等を含む。

#### ④ 電子掲示板の管理者等

電子掲示板の管理者及びサーバの管理者をいう。

#### ⑤ インターネット上の情報の流通

電子掲示板、ウェブサイト等の不特定又は多数の者によって受信されることを目的とする電気通信を通じた情報の流通をいう。

#### ⑥ 特定誹謗中傷情報

特定の個人を誹謗中傷する問題情報として、本ガイドラインで限定的に定義された情報をいう。

### 第3章 電子掲示板の管理者等に対する誹謗中傷情報に関する対応依頼

#### 第1節 総論

##### (1) 依頼内容

特定誹謗中傷情報であると判断した情報について、電子掲示板の管理者等に対し、それぞれの利用者との間の契約や利用に関する取決め等に基づく対応を依頼する。

##### (2) 誹謗中傷情報に関する対応依頼の位置付け

誹謗中傷ホットラインから誹謗中傷情報に関する対応依頼を受けた電子掲示板の管理者等は、誹謗中傷ホットラインにおいて特定誹謗中傷情報に該当すると判断されたことを参考にして、自らの対応を決定することとなる。したがって、誹謗中傷ホットラインにおける特定誹謗中傷情報該当性の判断は、電子掲示板の管理者等の判断の参考となるよう適切に行われる必要がある。

##### (3) 適切な判断の確保

誹謗中傷ホットラインにおける特定誹謗中傷情報該当性の判断が適切に行われているといえるためには、同判断が、一定の判断基準に基づいて適切な手続により行われることが重要である。

##### (4) 迅速な対応

誹謗中傷情報の伝播を最小限に留めるためには、当該電子掲示板の管理者等に迅速に問題が生じていることを知らせ、迅速な対応を促すことが重要である。

#### 第2節 対象とする誹謗中傷情報の範囲

誹謗中傷ホットラインから電子掲示板の管理者等に対する誹謗中傷情報に関する対応依頼を行う情報の範囲については、インターネット上で流通することによって個人を追い詰めている情報であって、誹謗中傷ホットラインにおいてそのことを適切かつ円滑に判断することができるものを対象とすることが適当である。

そこで、近年、インターネット上における情報の流通が個人を追い詰めた事例等を踏まえ、表現の自由と人格権とのバランスに配慮し、下記第3節に特定誹謗中傷情報として記載しているように、重大な人格権侵害情報を対象とすることが適当である。

なお、特定誹謗中傷情報の範囲については、表現の自由の観点から、そのあてはめにおいても慎重な運用が行われる必要がある。また、その運用の適切性については、継続的な検証を行う必要が

ある。

### 第3節 特定誹謗中傷情報該当性の判断基準

対象情報が次の（ア）（イ）（ウ）のいずれにも該当する場合には、特定の個人に対してもっぱら相手を傷つける目的で書かれた情報であり、特定誹謗中傷情報に該当すると判断する。

- （ア） 対象情報から個人が特定可能であること<sup>5</sup>
- （イ） 対象情報から公共性がないことが明らかである又は公益目的の表現でないことが明らかであること
- （ウ） 次のいずれかに当たること
  - （i）対象情報によって、特定個人の社会的評価が低下させられるものであること
  - （ii）社会生活上許される限度を超えた侮辱的表現を内容とすること

### 第4節 特定誹謗中傷情報該当性の判断手続

- （ア） 誹謗中傷ホットラインにおいては、通報されたURLの具体的な書き込みの内容の記載等を目視で確認の上、特定誹謗中傷情報該当性の判断を行う。
- （イ） 特定誹謗中傷情報該当性の判断が難しい場合には、法律家や専門家に相談した上で判断する。また、誹謗中傷ホットラインからの依頼に応じて電子掲示板の管理者等が特定誹謗中傷情報に対応することによって、相談者等に対する追加的な権利侵害が生じることが懸念される場合には、必要に応じて、関係機関等に相談した上で対応依頼を行うこととする。
- （ウ） 判断に関する記録を作成し、一定期間保存するものとする。

### 第5節 対応依頼の手続

- （1） 依頼の相手方
  - （ア） 電子掲示板又はウェブサイトの管理者が特定できる場合  
事前に窓口を特定した上で、当該電子掲示板又はウェブサイトの管理者に対して依頼を行う。
  - （イ） 電子掲示板若しくはウェブサイトの管理者が特定できない場合、又は、電子掲示板若しくはウェブサイトの管理者により対応が行われない場合  
電子掲示板又はウェブサイトが蔵置されているサーバの管理者が特定できる場合には、当該サーバの管理者に対して依頼を行う。
- （2） 依頼方法
  - （ア） 誹謗中傷ホットラインからの依頼は、依頼先がSIA会員の場合は、事前に合意した依頼手続を通して行う。
  - （イ） 依頼先が非会員の場合は、電子掲示板又はウェブサイト内において独自の依頼方法があれば、合理的な範囲内で、その方法に従って行う。

<sup>5</sup> 対象情報が掲載されている電子掲示板等の他の記載に照らして、特定個人に関する投稿であると推知可能である場合も含む。

(ウ) 依頼方法が明確でない場合は、電子メールにて削除対応依頼書を添付した形で送付を行う。

(3) 依頼文書の内容

対象情報について、電子掲示板の管理者等と利用者との間の契約や利用に関する取決め等に基づく自主的な対応を依頼する。依頼に際しては、対象情報について、URL及び具体的な書き込みの内容の記載その他の方法により対象情報が特定した上で、別添定めた書式で行う。

#### 第4章 本ガイドラインの見直し等

誹謗中傷ホットラインにおける対応の正当性を確保・維持するためには、対象とする誹謗中傷情報の範囲、判断基準、手続等について、インターネット上を流通する情報をめぐる状況の変化等に応じて、幅広く意見を聴いた上で適切に定めることが求められる。したがって、本ガイドラインの内容、運用等については、インターネット上を流通する情報をめぐる状況の変化等に応じて適宜見直し等を行うものとする。

本ガイドラインの内容、運用等については、専門家等から構成される「権利侵害投稿等の対応に関する検討会」に諮るものとする。

アドバイザリーボードは、定期的に、本ガイドラインの運用状況、インターネット上を流通する情報をめぐる状況の変化等を踏まえて、本ガイドラインの内容、運用等について検討を行い、必要があると判断した場合には、本ガイドラインの改定その他の必要な措置を講じるものとする。

以上