

専門相談窓口「ネットハーモニー」において、必要な助言や専門家への無料相談などの支援を実施

1 実績(令和6(2024)年度)

相談開設日数	新規受付件数	延べ受付件数
255	393	599

年代別	10代	20代	30代	40代	50代	60歳以上	不明	合計		
	26	26	30	26	23	24	238	393		
手法別	電話	SNS	メール	FAX	手紙	面接	合計			
	334	224	38	1	1	1	599			
状況別	被害者	加害者	その他	不明	合計					
	291	21	34	47	393					
侵害種別	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		
	223	29	14	9	207	14	49	545(※)		
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	中断	継続	その他	合計
	248	16	78	0	53	8	103	61	32	599

(※)令和6(2024)年度新規受付件数(393件)に基づいて集計(重複集計あり)

2 実績(令和7(2025)年4月～令和8(2026)年2月)

相談開設日数	新規受付件数	実件数	延べ受付件数
278	583	646	931

年代別	10代	20代	30代	40代	50代	60歳以上	不明	合計		
	82	93	53	50	31	25	312	646		
手法別	電話	SNS	メール	FAX	手紙	面接	合計			
	403	475	51	0	1	1	931			
状況別	被害者	加害者	その他	不明	合計					
	431	54	44	117	646					
侵害種別	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		
	355	32	46	33	282	5	109	862		
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	中断	継続	その他	合計
	328	20	137	5	125	17	210	33	54	929

(※)令和7(2025)年度実件数(646件)に基づいて集計(重複集計あり)

※実件数のカウントルール

同じ相談者が同じ月に同じ内容を複数回相談した場合、1件としてカウントする。
ただし、同じ内容の相談が月をまたぐ場合には、2件としてカウントする。

3 相談の内容と対応 (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6(2024)年度年次統計分析報告書 より抜粋)

相談の内容	対応
<p>■誹謗・中傷(被害者からの相談) Instagramで相談者になりすましたアカウントを作成され、相談者の仕事の内容について虚偽の情報を拡散された。嘘を書き込んだ相手を特定したい。</p>	<p>発信者情報開示請求を行う必要があるため、書き込みを証拠として保全した上で、弁護士に相談するよう助言した。</p>
<p>■誹謗・中傷(加害者からの相談) 20年以上前にインターネット上の掲示板に有名人に対する誹謗中傷を書き込んだことを後悔しており、削除したい。</p>	<p>かなりの時間が経過しており、アクセスログが保存されている可能性も低いいため、一般的に書き込みの削除は難しいと考えられることを説明した。</p>
<p>■差別 SNS上で日本に在住する特定の民族の方や、大阪の特定の地域の方を侮辱するような書き込みを複数見つけたが、どうしたら良いか。</p>	<p>「大阪府インターネット上の誹謗中傷や差別等の人権侵害のない社会づくり条例」及び「インターネット上の不当な差別的言動に係る侵害情報に対する削除の要請等及び説示又は助言の実施に関する指針」に基づいて大阪府に報告できることを説明し、相談者より該当するURLの提供を受けた。</p>
<p>■違法情報・有害情報 未成年の娘の顔写真と裸の女性の写真を合成した画像を作成され、同級生のLINEグループで拡散された。どのように対応すれば良いか。</p>	<p>いじめ事案として学校や教育委員会に対応を求めるとともに、証拠を保全した上で警察への被害届の提出と弁護士への相談を行うよう助言した。</p>
<p>■その他 X(旧Twitter)上で、数年間にわたって同一のアカウントから付きまとわれ、嫌がらせを受けているが、どうしたら良いか。</p>	<p>当該アカウントを地道にブロックし続けるとともに、相談者自身のアカウントを非公開にしたり、SNSから距離を取ったりすることで新たな被害を食い止めるようにしてはどうかと助言した。</p>

4 特徴的な事例(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6(2024)年度年次統計分析報告書 より抜粋)

相談の内容	対応
<p>■誹謗中傷の削除要請や証拠保全に関する相談 インターネット上の書き込み等の削除や発信者情報の開示請求等の手続きにあたって、誹謗中傷や差別情報等の被害状況の保全が必要と思われる相談が多く寄せられる。</p>	<p>相談者の多くがスマートフォンを使用してWebページやSNSを閲覧・利用しているところ、スマートフォンでスクリーンショットを撮影しても、当該ページのURLや書き込まれた日時等が記録されないことが多い。そのため、証拠保全においては出来るだけPCを使用し、全画面のスクリーンショットを撮影する、当該ページをPDFとして保存する、証拠を保全した日時が明らかになるように印刷する等の方法を助言している。</p>
<p>■未成年者のネットトラブルに関する相談 未成年者(主として中学生)やその保護者からの、SNSでの「なりすまし」被害についての相談が多い。</p>	<p>「なりすまし」アカウントが発信する内容(プロフィールや発信するメッセージ)によっては、肖像権やプライバシー権の侵害、名誉毀損等に相当する可能性もあるため、弁護士に相談するよう助言している。</p> <p>また、未成年者の「なりすまし」被害は実生活上の交友関係内で発生している場合も多いため、まずは学校と連携し、必要に応じて教育委員会への申立て等を行いながら実生活において解決を図っていくよう促している。なお、学校等で指導等が行われると当該アカウントが自発的に削除されることもあるため、法的な対応を検討する場合は、事前に証拠を保全しておくことを併せて助言しておく必要がある。</p>
<p>■加害者の立場からの相談 SNS上で別のアカウントに対して批判的なコメント等を書き込んだが、これは誹謗中傷(名誉毀損や侮辱)に当たるのかといった相談や、発信者情報開示請求の対象となるのかを知りたいという相談(相手方より「発信者情報開示請求を行う」と告げられて不安を覚えているという相談を含む)など、「加害者」の立場からの相談が複数あった。</p>	<p>個別の案件に対して当該書き込みが誹謗中傷に当たるかどうかを判断することは出来ないが、名誉毀損や侮辱の一般的な定義や、発信者情報開示請求の要件を説明し、不安であれば弁護士に相談するよう伝えて、法テラス等を案内している。</p> <p>また、必要に応じて書き込みの影響について注意を喚起し、相談者に反省を促すとともに、SNSとの関わり方を見直すよう助言する場合もある。</p>

5 専門家相談の実施状況

ネットハーモニーでは、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る。これまで、計7件の弁護士相談を実施しており、主な概要は以下のとおりである。

相談事例	対応	相談結果
<p>電話番号情報の口コミサイトに、私の携帯電話番号が掲載されており、私を誹謗中傷するような内容のコメントが書き込まれている。当該サイトには削除を依頼しているが、返事がない。なんとか削除したいが、どうすれば良いか。</p>	<p>法的手段の概要、人格権侵害についての要件、削除請求するときのリスクについて説明するとともに、削除依頼を行う際には、サイト運営者だけでなくサーバー管理者にも削除依頼をし、特定する必要があることを助言した。</p>	<p>指導のみ</p>
<p>X(旧Twitter)上で特定のアカウントが私や私の親族の写真や実名を晒したり、誹謗中傷を書き込んだりしている。発信者情報開示請求を行って、投稿者を特定したい。また、当該ポストを削除させたい。</p>	<p>当該投稿については人格権侵害の可能性が高いものの、投稿が古く、IPアドレスやログ情報が既に消去されている可能性があることを併せて伝え、さらに民事事件の消滅時効や刑事事件の公訴時効の期間に留意するよう助言した。</p>	<p>指導のみ</p>