

第2回大阪府インターネット上の人権侵害の解消に関する有識者会議議事概要

(開催要領)

- 1 と き 令和4（2022）年7月28日（木）
午後4時～午後5時45分
- 2 ところ 大阪府新別館北館4階多目的ホール（web会議併用）
- 3 出席委員

オンライン出席

伊藤 聡子
岡田 健一
佐伯 彰洋
曾我部 真裕
若林 三奈
辻 愛沙子（関係者）

(議事次第)

- 1 開 会
- 2 議 題
インターネット上の人権侵害の解消について
- 3 閉 会

(議事録要旨)

(事務局) それでは、議題に移らせていただきます。前回の会議でも申し上げましたが、本会議につきましては、条例に基づく附属機関とは異なり、座長を置くことはいたしません。諮問・答申といったこともございません。設置要綱第3条第3項にございますように、「施策について幅広く意見を述べる」「意見交換を行う場」でございます。

本日は、まず、ゲストスピーカーの方のお話をお伺いし、質疑応答を経て、事務局から資料の説明、続いて意見交換を行いたいと考えております。

(事務局) まずは、前回の会議でお示ししましたスケジュール案にも記載のとおり、有識者会議において実効性のある施策を検討するに当たり、その参考としていただくため、ゲストスピーカーからの意見聴取を行いたいと思います。

今回は、SNSで誹謗中傷の書き込みの被害を受け、開示請求のための訴訟でも苦勞された経験をお持ちの株式会社アルカ CEO でクリエイティブディレクターの辻愛沙子様からお話をお伺いします。辻様は、大学在学中からクリエイティブディレクターとして広告代理店に入社、その一方で、SNSなどで様々な発信をされてきました。こうした発信に対し、匿名のアカウントから誹謗中傷が相次ぎ、最終的に発信者を特定するための手続きを取られたものの、非常に苦勞されたとのこと。本日は、辻様から、インターネット上の誹謗中傷の被害者としてのお立場から、開示請求に至った経過やその対応についての思い、誹謗中傷をなくすために行政や事業者に望むこと、特に、広域自治体である大阪府など都道府県に望むことなどについて、お話をお伺いできればと思います。

まずは、10分程度でお話していただき、その後、質疑応答の時間を10分程度設けたいと思っています。限られた時間ではありますが、よろしくお願ひします。それでは、辻様、お願ひします。

(辻氏) よろしくお願ひいたします。株式会社アルカという会社の取締役の辻愛紗子と申します。簡単にまず何者なのかということからご紹介させていただけたらと思います。

今は東京渋谷区でアルカという会社を経営しておりまして、普段はクリエイティブディレクターとして広告だったりとか、いろんな映像だったり、コピーを書いたりいろんなものを企画して作る仕事をしている一方で、毎週水曜日に報道番組に出てたりですとか、例えば新聞で論考を書かせていただいたりですとか、社会的あるいは政治的な領域の中でいわゆる言論空間の場所でお話をさせていただくことも多かったですりするので、そんなことも含めていろんなご意見を頂戴することが比較的多い役回りなのかなということも思っているのですが、いわゆる一般的な同世代の子でインフルエンサーの友達だったりタレントやってる友達だったりってところと比べると、いろんな誹謗中傷のあり方があるのかなとは思っているんですが、私の場合は特に、イデオロギーにまつわるものが比較的多い傾向にあるのかなと思っています。

例えば、タレントさんとかインフルエンサーさんだと容姿にまつわるものが多かったりとか、やっぱりカテゴリーによってその方々の職種によっても変わってくるのかなと思うんですが、そんな背景からどんな被害をこれまで受けてきていて、どういう対処をしてきていて、今どういうふうに感じてるのかっていうことを、私一個人と、かつ周りでもかなり被害を受けている人が多いので、話をしていた中でこんな議題が上がりましたというような話も共有できればなと思ってます。よろしく願いいたします。被害の概要は、主に SNS(ツイッター)や、ツイッターを介して送られてきた匿名掲示板で書かれているものが中心です。開示請求の対象もツイッターと匿名掲示板が主で、弁護士さんと一緒に悪質なコメントを精査して法的対処をとっています。

ある内容は本当にいわれのないものから、よくここまで曲解するなみたいなものまで、いろんなものがあつたんですけど、個人の問題以上に社会の問題だと感じているところかというと、被害を受ける男女差です。一度実験的なことをしてみたことがあるんですけども、例えば政治についての意見を、私と男性の知人とで、ほとんど一字一句同じような内容で SNS で投稿してみました。フォロワー数も当時近かったのにも関わらず、男性の名前とアイコンの彼と、女性の名前とアイコンの私とで、飛んでくる嫌がらせや“分かっていない”と上から非難してくる声の数が全く異なりました。このことだけではなく、日常のあちこちで発信者の性別によって受ける誹謗中傷の量や悪質さが異なることを感じています。よく周りともお話しているんですが、特に政治の領域でいうと、私自身が報道番組に出ていることもあって、最近結構減ったなと思うんですが、特に出始めの最初の一、二年目のときは、それこそ若い女に政治の何がわかるんだみたいな、すごい偏見にまみれたものから、これってもしかや、例えば私が言っていることに対して、こうこうこういう考え方があるんじゃないとかか自分はそうは思わないとか、そういう建設的な議論ではなくって、それはただの偏見ですみたいなものがたくさんたくさん届いていた時期もありました。そういうものもそうですし、わかりやすく、例えば匿名掲示板で言うと、私には男兄弟はいないんですけど、匿名掲示板にこんな兄がいて、その兄とこんなトラブルが過去にあつて、信用ならない人です、みたいなことが書いてあつたり。そもそも私は男兄弟がいないわけですから、全くの嘘なわけです。そんな事実と異なることが書かれていたりすることもありました。

特に傾向で言うと、さっき申し上げた通り、私自身の性別と年齢による誹謗中傷が多いなという印象でして、ちょっと一線を越えてるものに関しては、先ほど申し上げた通り開示請求だったり、裁判など手続きを今行っているという状況です。最近の傾向で言うと、もう少しより巧妙になってきたなというのを体感で言うと感じていまして、私自身で言うと、開示請求していることだったり、割とはっきり書いているので、かなり数は減ったなとは思いますが、それでもまだ来るものだったり、私の周りで悩んでいるものを話していると、例えばちょっと言葉があれなんですけど、「殺す」とか「死ぬ」とか、割とストレートな、これ一発アウトだよねっていうような言葉を意図して避けているようなアカウントが増えてきているなという印象です。例えば開示対象になりうるよねというようなそういう言葉は使わない代わりに、1日何回も何回も同じ内容のリプライだったり、DMだった引用リツイートをしつこく送ってきたりですとか、例えば実際にあつたもので言うと、すごく対応に困る、誹謗

中傷とか嫌がらせなのかどうなのか最初はわからなくて不安になったことでいうと、自分はこんなふうに悩んでいて困ってますっていうDMが最初届いたんですけど、日々たくさんいろんな方からのDMをいただくので全てに対応しきれないので、何かちょっと一線を越えそうであれば、ご返信をして、悩んでらっしゃるんだったらこういう専門機関にご相談されたらいかがでしょうかっていうご連絡をしようかなと思ったりするような、ちょっと事象に合わせるようなご連絡を最初DMでいただいたんですけど、様子をちょっと見ていたら、もう繰り返し1日10件も20件も、なんで連絡くれないんですかとか、困るんですけどみたいなこととか、自分を見放すんですねみたいなことだったりっていうのがすごくたくさん届くようになって、これはこの方が実際に困ってらっしゃるのか、嫌がらせでそういうものを送ってるのかの線引きがすごく難しいなと思って友達に相談を試みたら、全く同じアカウントから全然違う文脈の嫌がらせのDMをたくさん受け取ったことがあるってインフルエンサーの友人が言っていて、これは嫌がらせのためのアカウントなんだなってことがわかったんですけど、そういうちょっと巧妙という言葉があれかもしれないですが、しつこくしつこく何回も何回もリプライだったり引用リツイートだったりDMだったり手法を変えて、連絡をしてきたり、あるいはそのトピックとは何ら関係のないやりとりを、例えば友人だったりとか、全然別のトピックでしているときに、突然過去の全然違う文脈の言動に対する批判を送ってきたりとか、そういうちょっと誹謗中傷というよりネットストーキングに近いような嫌がらせの手法を取る人が増えてきたなというような印象です。なので、開示請求の事案や事例がネット上でも増えていくにつれて、言葉選びがかなり巧妙になり法の目をくぐりぬけるような嫌がらせをしているアカウントが増えていること、同時に内容だけではなく数や頻度でのストーキングに近い嫌がらせの手法や、社会的弱者を装って反撃ができないように隠蔽を作った状態で嫌がらせを繰り返してくる手法など、加害を目的とするアカウントの卑劣さも増しているように思います。先ほど申し上げた通り、だいたいそういうアカウントを周囲と共有していると、私もきたことがあるみたいなことが結構多かったですりするので、1人の人あるいは一つの嫌がらせのアカウントが複数の例えば特にコメントーターをやっている女性たちだったりとか、あるいは政治的な発信をしている人たちだったりとかに送っているような印象があるなと思います。あとはいわゆるSNSの書き込み以外で言うと、グーグルに事業者登録をしているので、会社の口コミに明らかにこれは虚偽だよねというような書き込みをされたこともあって、実際法的対処をしたんですが、特に事業者だったりとか、法人の代表やられてらっしゃる方でメディアに出てらっしゃる方でいうと、個人に対する誹謗中傷だけじゃない嫌がらせを受ける傾向にあるなというのは感じてます。グーグルの口コミだったりとか、あるいは特にホームページを検索するとオフィスの場所が出てきたりすることもあるので、会社の代表をやられてる女性の方、メディアに出る方に限らず不安を感じてらっしゃる方が多いんじゃないかなと思います。ちょっと簡単に被害の概要を説明させていただいたんですが、私自身は弁護士を通じて開示請求をしたり手続きを行ってるんですけども、当然時間もお金もかかりますし、今だとコロナで海外のプロバイダーだとかなりやりとり時間に時間がいつも以上にかかるということも、開示請求をしているプロセスの中で知ったことでした。なので、被害者支援だったり公的なサポートみたいなところで言うと、もち

ろん費用の支援みたいところで言うと、一番最初からお金がかかってくるところなので、いきなり例えば、数十万のお金を払って対処してもらおうということができない方もたくさんいらっしゃると思うので、費用の部分の支援ももちろんそうですし、あとはそのプロセス、かなり想像以上に時間がかかるなというのを痛感しましたので、そのプロセスの支援どちらも大事だなと感じた次第でございます。あとは周りとは共有できるコミュニティをつくるということもすごく大事なかなと思ってまして、私は周りですらそういうことを理解してくれてる人がたくさんサポートしてくれたんですけど、なかなかそういう人たちが周りにいないと、私が間違ってるのかなっていうのはちょっと不安に駆られてしまったり責められたまま自分が悪いと思ってしまう方も多分たくさんおられると思うので、横のコミュニティをどういうふうに作っていくのかっていうところもちょっと公的サポートから外れてしまうかもしれないんですが、すごく大事な視点かなと思った次第でございます。以上です。

(事務局) ありがとうございます。それでは質疑応答に移らせていただきますが、ただいま辻様からお伺いしました内容につきまして、まずは事務局の方から質問させていただきます。

(事務局) 行政機関、国ですとか大阪府のような地方公共団体に対して何かこの問題について取り組んでほしいような施策等はございますでしょうか。

(辻氏) ありがとうございます。行政でどこまで対処できるのか、していいのかという線引きがちょっと私も一民間人なので、なんとも申し上げられないところもあるんですが、例えば、共済というところとちょっと言葉があれかもしれないんですが、それこそどうしても弁護士さんを雇うにも個人で負担しなければいけないところがあまりにも多いので、最終的にどうなるかわからないものを先行投資して払わなきゃいけないっていう構造になっていてちょっとお金の問題が一番大きい課題だなと思っていて。ちょっとジャッジは難しいなと思うんですが、例えばまず行政に問い合わせ窓口があって、私だったら今お願いしている弁護士さんとメッセージングでグループを作っているんですけど、新しいのが来たらこんなのがあって困っているんですけどどうしたらいいですかとか、これってどう思いますみたいなことをお送りしたりやりとりをしていたりするんですけど、そういう窓口があってこれは対処が必要なものだなと思ったら例えば府があるいは行政側が、弁護士さんをサポートしてアサインしていただいたりとかっていうちょっと金銭的なサポートあるいは、法的対処を取るまでのアクセスのサポート、自分で弁護士を探すのも大変な方もいらっしゃると思うので、そういったサポートがあるといいなと思うので、まず問い合わせ、これって誹謗中傷って思ったらまずその内容とともに相談できるような窓口があってほしいなというところは思いました。あとは、これはなかなか難しいところだと思うんですが、どうしても、開示請求をしている中でも感じていたことではあるんですが、先ほど申し上げた通り、網目をくぐりぬける人たちがやっぱり出てくるんですよ、特にネットストーキングの部類に関しては、なかなか法的対処が難しいなと感じて悩んでいるところでもあって、例えば公的機関で言うと、それを

警察に相談して普段のオフラインでの、付きまとわれていたりとか、そういうことがあれば警察に相談するみたいなことができるなと思う一方で、ネットストーキングの場合どうしたらいいのかってことってなかなかわからない方も多いと思うので、ちょっと抽象的で申し訳ないんですがネットストーキングに対する法整備だったりとか、法整備までいくとちょっと大掛かりかもしれないですが、何か手立てがあったらいいなということは思います。あとこれはちょっと直接的なサポートとは違うかもしれないんですが、先ほど申し上げた通り若い女に政治が語れるかみたいなものが多かったりとかやっぱり年齢とか、性別、先ほど申し上げた通り、誹謗中傷を受けるのが女性に比較的偏りがちってところも、もちろんトピックによると思うんですけどあるので、ジェンダーバイアスを払拭するための発信は、直接的に誹謗中傷と関係ないかもしれないんですけど、やっぱり必要だなと思うところで、SNSの中で言うと、いろんな論法で誹謗中傷が行われきたりするので、例えばこういう言い方がありますとか例えばだいたいパターンに区別できたりすると思うので、何かそのパターンを一覧化して、こういう言葉が来たときに、これは誹謗中傷ですっていうことを受けた側の人がしっかり判別できるように、例えば藁人形論法とか言葉がついてるものもいくつかあったりするので、そういうものを可視化して発信してくださったりすると心強いなと思いました。

(事務局) ありがとうございます。それでは委員の皆様方、ご質問等ありましたらお願いします。

(伊藤委員) はい。辻さんの体験の中で、いろいろたくさん誹謗中傷が来る中でこれは一線を越えてるなっていうものに関しては対処するというお話をしていらっしやったんですけども、その線引きっていうのはどういうところでされているのかっていうのをちょっと教えていただけていいですか。

(辻氏) はい。厳密に言うとその線引きは私ができるものではないので、法的対処としてどうなのかっていうところの意味合いでの一線かなと思っていて、ちょっとフロー的なことをご共有すると、個人的に全部見るともう結構メンタルがやられるので、周りのインフルエンサーも結構そういう対応してるところが多いんですけど、私自身が直接受け取って困ると思うものを、私の秘書と弁護士先生がいらっしやるグループに、魚拓を取った状態でご共有して、その判別は先生の方でお任せするっていうことが結構多くて、この言葉がこうこうこういう表現でこうこうこういうふう当たるので、これは開示請求をした方がいいと思うとかこれはちょっとグレーですけどしみますかっていう意思決定は求めていただけんですけど、これはかなり巧妙でこういう言い回しをするからちょっと難しいと思うっていうご意見も含めて先生から、1回ふるいをかけていただくっていうのが一つと、もう1個は私がこれはって思うものそうやって共有するんですけど、そもそもそうじゃないものが結構しんどいものもあるよねと、特に匿名掲示板で言うと、私は自分から見に行くということは基本的にないので、秘書だったり会社の広報だったり、管理をしてくれてるメンバーが時々見に行くと、それはアウトだよなってなんとなく感じるものを同じように先生にご共有するっていうも

のもあったりしてますので例えばユーチューバーさんとかで言うと同じようにマネージャーさんが基本的にコメントは全部見てほぼ本人はコメント見ないようにしてらっしゃる方とかもいらっしゃるので、そういう間のフィルタリングが1人いるだけで、かなり開示請求の対象を広げて、かつ比較的本人が傷つきづらいようなやり方がとれるかなってというのは思います。

(伊藤委員) 開示請求ってというのは比較的簡単に、時間はかかると思うんですけども、それでもプロバイダの方からちゃんとされるものなんでしょうか。

(辻氏) されますがものによりますね。例えば、匿名掲示板で言うと、これはあくまで一例なので、ご専門の方のご意見もあるかなと思います。匿名掲示板って言うと、返答がなかなか返ってこなくて、3ヶ月の期間が過ぎるとか、これは意図してやってるんだろうなみたいなところもやっぱりあります。別のプロバイダーは、比較的ちゃんと結果が形になるものも多かったと思うので、プラットフォームにも寄るっていうのが一つと、あとプロバイダーを特定した後、会社によっては、そもそもプロバイダーはユーザー側を守る立場にどうしてもなるので、そもそもこんなひどいこと言ってる人をなぜかばうのかというのはやっぱりユーザーとしてもやっぱりすごく違和感があって、被害を受けた側が持ち出してお金を払わなければいけない、一方で書き込みをした側はプロバイダがこういう形で守ってくれるっていう構造はすごく歪んでるなというのを感じたので、そこには不均衡が明確にあるなというのは感じました。ただやっぱりかなり想像以上に時間がかかったんですけど、ちゃんとプロセスを踏めば、開示しかりその先のアクションしかり、結局何もならなかったどれもっていう形ではないかなと思います。ちょっと今プロセス中のものもあってやや抽象的ですけどいいせん。

(伊藤委員) はい。ありがとうございます。

(若林委員) ありがとうございます。先ほどのお話では、誹謗中傷の有無や程度に性差があることや、虚偽の事実が誹謗中傷全体に紛れ込むこと、あるいは個別に違法性は認定できないけれども大量投稿がストーキングのような形で来る等、様々な特徴を教えていただき大変勉強になりました。その中で、最後、横の繋がりや横のサポートを求めたい、ということでした。新聞の記事の方でも、共に当事者となってアクションをしてほしいであるとか、あるいは連帯を見える化していくことが大事だということが書かれていました。これらの点について、具体的にどういったことを想定されているのか、何かご教示いただけることがありましたらよろしく願いいたします。

(辻氏) ありがとうございます。それこそ行政だったり第三者機関が仲人というか、できるか否か、やるべきか否かっていうところはちょっとまた別途あるかなと思いつつ、一生活者の視点で言うと、さっき申し上げた通り、例えばこんなのが来たんだけどやばいよねみたい

なことを、例えばLINEグループで共有をすると私もその人から来たことがあるみたいなことがバーストと出てきたりするんですね。先ほど申し上げた通り、同じアカウントからだったりするんですよ。なので、たまたま私はこういう発信をしてたりして、そういう例えば比較的女性に多かったりとか、あと性的マイノリティに多かったりとか、あるいはそういうところに対する活動をしてらっしゃる方々に多かったりとかする傾向があるなと思うんですけど、あとバイネームで発信をしている企業家もかなりやられがちだったりするんですけど、そういう人たち同士で、個々で動いて個々で繋がっていかないと、例えばそのアカウントに飛んで、誰にリプライを送ってるのかを見て、私もやられたことがあってどういう対処をしていますかみたいなことを自分で動いていかなければいけないので、例えば、被害に遭ったときに、先ほど申し上げた通り、問い合わせをしたりとかこれってどうなんでしょうっていうことを聞ける先があって、例えば同じ系統の被害に遭ってらっしゃる方々だったら例えばオープンチャットの的な形でどういうふうに対処しましたってことを聞けたりとか、それこそプロバイダーからこういう回答が返ってきて今弁護士さんとかいうやりとりしてるんですけど、こういうときどうしましたとか、最後決着がついても、取るべき対応を取らない方とかもやっぱりいらっしゃるんで、そういうときどうしましたかとか、何かそういう相談が被害を受けた方々同士で繋がれる場所があったらいいのにとおもいます。ただそれをするためには、ある程度の心理的安全性と、個人情報もしっかり守られるセーフティスペースでなくちゃいけないので、誰かれ構わずというのはちょっと難しいかなというのがちょっとハードルなので具体的な情報はかなり難しいかなと思いつつ、やっぱりそういう横の繋がりがあること、このときこういう対処をしたっていう知見があった上での対処ができたのは、私はすぐ心強かったので、ちょっと一例というところではあるんですが。

(佐伯委員) ありがとうございます。一つお伺いしたいんですけども、書き込み、中傷の中で、政治的な発言が多いということですので、書き込んでくる方は多分自分が絶対間違っていないんだというふうな信念に基づいておそらく書き込んでくる人が多いと思うんですよ。でも1回書き込んだ後から、やっぱりちょっと言い過ぎましたとちょっと反省して、私の真実はこうだったんです、みたいなそういうふうなツイートが来るということはあるんでしょうか。

(辻氏) ありがとうございます。政治的なもので言うと、自分の主義主張みたいなものが送られてくる場合と、イデオロギーとか関係ないこれただ誹謗中傷だよ、みたいなものが届いて、何これってそのアカウント先に飛ぶと多分この人はイデオロギーが違う人だっていうパターンと、2パターンあるので前者の場合はその言い方はちょっときついなみたいなことはあるけれど、考え方が違う人なんだっていう違う方のご意見っていうふうを受け取っているんで、ちょっと誹謗中傷とは概念が違うのかなっていうのは思っています。今ただいたご質問でいうと、そのどちらでもない政治的ではない不適切なリプライに対しては、一応そういうことがありまして、具体例を申し上げますとそれは開示請求もしてないものなんですけど、それこそちょっとでもタブー視されてるものが何とかなればなと思って、低用量

ピルのことを啓発的な意味合いも含めて投稿していた時期があったんですけど、今も全然書いてるんですけど、そのときに誰と使ってるんですかっていうリプライが届いたことがあったんですね。で、低用量ピルって当然女性が経口服用するものなので誰かと使うものでも当然なければ、もちろん避妊の目的のこともあれば、PMSだったりとか生理痛だったりとか、他の目的に飲んでらっしゃる方もいたり、何を目的に飲もうと本人の勝手だよねというそもそもの前提があるので、どういう意味でおっしゃってるんですかっていうのを聞いて、このリプライがついてる時点でやっぱりピルのことを女性が書くところというふうに書かれちゃうんだなって誰かの口をつぐまさせてしまうきっかけになったらいいなと思ったので、低用量ピルっていうのはこういうものでって今申し上げたようなことを引用リツイートでお伝えしたんですね、その方に。そしたらいや、そんなもん自分が勘違いしていて、こうこうこういうものであると言うので失礼な言い方してすみませんって最終的に謝罪があったんですけど、そういうやりとりも稀にあります。でもすごく稀ですし、私がそういう形で対話をするというか、言い返すというか、言い方をするのは先ほど申し上げた通り、その方を説き伏せたりとかその方に変わって欲しいからっていうのはちょっと諦めていて、というよりかは何かを言ったときに、例えば若い女性だからっていうのが来たとしても、何か同じ属性を持ってる人とか別にあの女性じゃなくても若くなくてもいいんですけど、誰かが何かを言うときに何か声を上げたりするとこういうふうに言われちゃうんだっていうそれを見る別の第三者の人が声をつぐんでしまうきっかけになりたくないなということを思ってあえて公の場所で、いやいやそんなことないですよ、それは若くたって別に関係なく社会の一員なんで政治のことを考えますよ、みたいなことをさらっと言ってみるとかしている世代なので、嫌がらせ目的な方が変わるっていうのは結構SNS上だと難しいところもあるのかなとは思いますが。

(伊藤委員) すいません今のことに関連していいですか。ツイッターなどでしっかりと反論したりとか自分の意見を引用してリツイートするって、私なんかは本当に怖くてできなかつたりもするので、すごく勇気があって素晴らしいなと思いながら聞いてたんですけども、一方でそういうふうになると、多分嫌がらせをしようと思って、例えば女だからと難癖をつけて本当は論破しようと思ってきてる人なんかは、逆にそれをするときにさらに燃え上って、あることないこと書いてくるみたいなことに繋がったりすることはありますか。

(辻氏) もしかしたら知らないところであるのかもしれないですけど、実際あったのは、100:0で、やってることおかしいですみたいなことも結構あるんですよ。もう討論とかじゃなくて、悪口だったりどっから見てもなんか論理破綻しているみたいなことも多かったです。1回そういうことを言ったら、最終的にその方アカウント消して、多分ヒートアップしちゃって、それこそさっきの巧妙なアカウントの方とかだったんですけど絶対に開示対象になりうるような言葉を使わずに嫌がらせをずっとされてきた方がヒートアップして、明らかにちょっと冷静じゃないなっていうような言葉選びがたくさんされるようになって、大丈夫ですかって言ったら、「あっ」てなって、多分思われたのかアカウントを消されたんです

けど。多分同じ方だろうなっていう方がまた別にアカウントを作って送ってこられたことがあって、そんな形でワーツとなった方が、永遠にアカウント凍結されてもどんどん新しいアカウントを作るみたいなことはなくはないのかなとは思いますが。一方で、恥ずべきことは何もしてないって胸を張ってしっかり対応していると、来る数も減ってくるなっていうのは思います。いちやもんを言ってきて、ちゃんと返してくるからめんどくさいなって多分なるんだと思うんですけど、あるいは開示請求をしっかりとってますっていうことも、オープンにしていくと、最初の頃よりはかなり減ってきたように思うので、一長一短かなとは思いますが。ただやっぱり、それをやりきって思えるかどうかもちろん性格によるところもあると思うので、全ての方がそれで対処してくださいっていうのはかなりちょっと暴力的かなと思いつつ、最近は割とちょっとピースフルな感じになってきました。あとは周りの方々がそれで同じように言い返してくれる方が、自分が言わなくても、周りの人たちがそうやって言うようにしてくれる人が増えてきたっていうのも、あるのかもしれないですね、こういうのが連鎖だなと。良い連鎖をとにかく増やしていくっていうことなんだなと思った次第です。

(伊藤委員) ありがとうございます。

(事務局) ありがとうございます。まだまだ議論やご意見が尽きないのかもしれませんが、時間の関係もありまして、これでゲストスピーカーからの意見聴取を終了させていただきたいと思っております。辻様につきましては、大変ご多忙の中、ご丁寧に説明頂きまして誠にありがとうございます。この後の会議や取りまとめの際の参考とさせていただきます。

(辻氏) ありがとうございます。何かお役に立てれば幸いです。

(事務局) それでは、ただいま辻様からいただいた御提案も踏まえまして、改めて、インターネット上の人権侵害の解消に向けた取組の方向性の検討に入らせていただきたいと思います。なお、ゲストスピーカーからの意見聴取については、プロバイダ等事業者からもと考えており、現在、次回第3回の有識者会議で実施できるよう調整中です。

前回の会議では、事務局から、インターネット上の人権侵害についての現状や府の取組、今後の検討の方向性等について説明し、その後、委員の皆様から主な論点(案)を中心に幅広くご意見をいただきました。それを受け、今後、ご意見をいただきたい項目等につき、資料を作成し、「インターネット上の人権侵害の解消に向けた取組の方向性の検討」としてまとめています。この資料に沿って順次御説明しご意見を頂戴したいのでよろしくお願いいたします。

まず、「1 基本的な考え方」についてです。前回の会議での委員の意見は記載のとおりですが、「特定の個人・法人に対する人権侵害」は個人の問題で、本人が対応するのが基本であり、行政の支援には限界があるとのことのご意見がある一方、いわゆる同和地区の摘示など「不特定の者に対する人権侵害」は地方自治体で取り組むのにふさわしい度合いが高いとのことのご意見もいただいています。また、被害にあわれた方に寄り添い、権利侵害が行われた

場合には、現実社会と同じような扱いにすべきといったご意見もいただきました。2ページの図を御覧ください。三角形がインターネット上の人権侵害全てを指しておりますが、これを「特定の個人・法人に対する人権侵害」と「不特定多数の者に対する人権侵害」とに分けて整理することとしたいと考えます。三角形の縦軸が悪質度を示しており、インターネット上の人権侵害全てを施策の対象としますが、緊急に対応すべき極めて悪質な人権侵害を指す頂点に近い黒色の部分、これに対して府として何らかの対応ができないかを検討の中心にしたいと考えており、委員の皆様からここは、特にご意見をいただきたい部分であります。取組の方向性としては、これまで取り組んできたアの教育・啓発の推進、イの相談事業の充実に加え、先ほど申し上げたウの極めて悪質なものへの対応、さらに、昨年7月にも実施しましたが、法整備の必要な施策等については、引き続き国に提案することとし、エとして項目をあげています。各項目の詳細については、後ほど順次、説明しますが、まずは、ここまでの基本的な考えのところでご意見をいただければと思います。

(伊藤委員) はい。この極めて悪質なものについて府として対応していくという考え方は私は妥当ではないかなというふうに思います。先ほどの辻さんの話にもあったんですけども、例えば、お互いに共有する場が必要だっというふうな話もありましたけれども、それが単なるそのコミュニティとしてあるのかそれとも府という公的なところが、共有する場を例えば提供していて、そこに寄せられているということ、事実一つとっても、かなり嫌がらせをするという人たちにとっては大きな影響力があるのかなというふうにも思うので、やはり警察に直接行く前に市民に寄り添うという形で言うならば、まずはやっぱりどこに相談しているのかわからないという人がほとんどだと思いますので、その相談窓口であったり、先ほどのような共有できるような場を設けるであったり、私はもうちょっと踏み込んだ提案も府として、していったらいいんじゃないかなというふうに思いますけれども、関わっていくのは賛成です。

(岡田委員) はい。方向性自体については特に異論がないです。そのいわゆる極めて悪質なものへの対応というところの具体的には極めて悪質っていうのをどういうふうに評価するのかという問題と、府として行政機関として主体的に何かできることっていうのがア・イ・エというふうに別枠でされているものの、加えて、どういったことができるのかなっていうのちょっとこの間ずっと考えていたところではあります。先ほどの辻さんの話も聞いていて思ったのは、まずスタートとして、相談できる場所、相談できるスポットっていうのがあんまりとっさにすぐに思い浮かばないっていうのはやっぱりあるのかなと思ってですね。誹謗中傷だとか、個人の人権侵害に関して悪質なものというのが一番はまっていくと、それが命に関わってくるという部分にもあるので、まず周囲に要するに、相談できる場所がここにあるんだよっていうのがまず一番最初に出てきて、そこから先、具体的な行動を行政が主体として何ができるのか、あるいは先ほどありましたように弁護士だとか、その他専門家への橋渡しというのが何かできるような取り組みができるのかどうかとか、あるいは金銭的な、先ほど辻さんが共済的なとおっしゃってましたけど、その金銭的な支援だとか、そういう被害経

験のある方からの実体験、それを乗り越えた実体験っていうのを、何らかコミュニティ的なものなのかあるいは精神的な支えになるような、そういう講演会だとか、そういった冊子の配布だとか、そういったものとかでの取り組みってのができることなのかなと、私もちょっと極めて悪質なものへの具体的な対応はちょっと正直ところあまり具体的施策としては思いついてはいないんですが、方向性としては特に異論がないところではあります。

(事務局) ありがとうございます。1の基本的な考え方の方向性につきまして、何かご意見おありの委員いらっしゃいましたら、お願いします。

(若林委員) 個別の論点のところでも申し上げるべきかもしれませんが、まず全体の方向性として、極めて悪質なものが何を指すのか、という既にご指摘のあった点については、同じような疑問を持ちました。また前回、複数の委員から発言がありましたように、私自身も、行政に期待したいのは、例えば不特定多数の方に対して、その共通の属性に対して差別的な言動や誹謗中傷がなされたときのように、個人として救済を求めることが困難な場面で、人権尊重というような意識が醸成されるような形で、何らかの形で対応できないか、ということですが、その具体的な施策については、おそらく個別論点のところでも意見交換がなされると思います。併せてこれも個別論点のところでも申し上げた方がいいのかもしれませんが、教育啓発の推進の箇所です。インターネットリテラシー向上のための教育啓発をより推進する、ということで、個別の論点のところでもその点を中心に書かれているかと思っています。この点について、確かにインターネット上の人権侵害には、個人への名誉毀損とかプライバシー侵害のように、インターネットを適正に使いこなすための知識や能力の不足によって被害者や加害者になってしまうという側面があるため、その点の教育啓発が重要だというのはよくわかります。ただ他方でインターネット上の人権侵害であっても既に指摘がありましたように、ヘイトスピーチやいわゆる同和地区の識別情報の摘示のように、現実世界における人権課題への認識不足であるとか、あるいは無理解から生じている場合も少なくありません。先ほどのお話でも、女性に対して差別意識とあわせて複合的な被害が生じる場合があるとの指摘もあります。そこで、インターネットリテラシーの向上とあわせて、世代を問わず、府として現在抱えている人権問題についても端的に示して、併せて教育啓発する必要があるのではないかと思います。実際、法務省の人権教育啓発白書を見ますと、昨年度のものでも、例えば17項目を挙げて重点施策、強調課題が示されています。また、それに対応する形で、例えば経済産業省からの委託で作られている人権教育啓発推進センターが作成した企業で働く人のための人権啓発冊子においても、企業の社会的責任の意義を説いた後に、具体的にはそれは環境と人を守ることであって、さらにその内容として法務省が掲げている17項目についてきちんと説明し提示されています。日本における人権課題を適切に理解できるように、企業活動との関わりで課題を整理しつつ、そこの教育啓発についてももしっかりしていくということになっています。大阪府では、人権局が主導する形でインターネット上の人権問題について取り組むのであれば、もちろん幅広い世代にネットリテラシー向上のための教育啓発を行うという方向性は賛成しますけれども、それだけではなくて、併せて人権課題の周

知徹底や教育啓発を改めてしっかりと取り組んでいただくことも大事ではないかと考えております。この点、これらの人権課題が、現在の人権局のHPを見てもあまりはつきりとわかりません。重点施策の中には、女性、子供、高齢者、障がい者、あるいは民族・国籍、さらには、コロナやハンセン病等の感染症の問題やLGBTQの問題、刑を終えられた方、あるいは犯罪被害者の方、また東日本大震災時の原発事故による避難者の方に対する偏見差別といったものも挙げられています。これらの新しい課題についてもあわせて教育啓発していくことが必要ではないかと思っております。以上です。

(事務局) ありがとうございます。それでは、続いて「2 教育・啓発の推進」について、資料3ページを御覧ください。府としてはこれまでインターネットリテラシーの向上を図るという観点から、とりわけSNS利用率の高い若年層に対する施策を重点的に実施してきました。具体的には、HP等による広報、リーフレットの配付、啓発動画の配信や講演会の開催といったものです。これに対しまして委員からは、行為者は若い世代に限らないのではないか、中高年男性が多いとの指摘もあり、インターネットリテラシーを学ぶ機会のなかった方へのアプローチも検討すべき、企業へ要請するといったことも考えられるのではないかとといった指摘もいただいたところです。これを受けまして、行為者の属性について調べた内容が破線で囲んだ部分で、委員が仰るとおり、国際大学の山口真一准教授は「男性、年収が高い、係長クラス以上」といった属性であれば炎上に参加しやすいとの研究成果をまとめておられます。ただ、一方で、毎日新聞の出版物では加害者の相談に乗る弁護士の取材をもとに、「属性はさまざまで、性別や年代はあまり関係ないようだ」となっています。また、実際の新聞報道はどうか、2020年1月以降で新聞記事等を検索してみたところ、記載しているように年齢、性別等の属性に顕著な傾向は見られませんでした。そこで、方向性案としては、委員の皆様からの御指摘も踏まえ、若い世代だけでなく幅広い世代に対する取組を行うこととし、取組に当たっては、企業や団体、市町村とも連携しながら、年齢や立場等に応じた効果的な方法により進める必要があるとしています。それでは、ただいま説明した「2 教育・啓発の推進」の方向性案について、ご意見を伺いたいと思います。あわせて、具体的な取組案、施策案についてもご意見をお願いしたいと思います。なお、この項目と次の「3 相談事業の充実」部分につきましては、今回ご意見をいただいた内容をまとめ、次回、中間取りまとめ案としてお示ししたいと考えています。

(曾我部委員) 前回私が申し上げたかもしれない意見にもご考慮いただいて、ありがとうございます。具体的には、若年層は学校で教育してもらうことができますので、啓発はやりやすいところがあって、だからこそ行政は若年層への啓発に目が向きがちなんだと思います。他方、中高年はそういう接点がなくてなかなか難しいところがあるわけですけど、私この間いろいろ議論している中で、消費者教育では、割と高齢者にもアプローチされてるので、そういったところに相乗りさせていただくとかですね、あるいはやり方を参考にするとかですね、そういったことが考えられるのかなというふうに思いましたので、その旨申し上げたいと思います。

(若林委員) 同じような方向性を考えていましたので、関連するかと思いますので、発言させていただきます。この間、大阪府のホームページを拝見したところ、インターネット上の人権侵害については、大阪府の消費生活センターのWebのトップページにあるお問い合わせ集のトップの項目に、「インターネット上での自分の権利を侵害するような書き込みを発見した場合どうしたらいいですか」という内容が一番にあがっています。前回、府への問い合わせが少ないというような報告もありましたが、ネット上の誹謗中傷、特にそれが個人の人格に向けられたものであったり、個人情報に関するものである場合、人権問題というよりは、ネット利用上のトラブル、一種の消費者被害というような感覚で、府民の方々が認識している可能性があるのではないかと感じました。その意味で、消費生活センターの方が窓口になっている場合も多いのかな、と思います。実際に消費生活センターで行われている消費者教育、教育啓発においても、インターネットリテラシーが取り上げられています。そこで、曾我部委員や、前回は岡田委員からご指摘があったかもしれませんが、消費者教育と連携を図っていくのは、若年者層にもアプローチできるし、また高齢者のところにも、見守りネットワーク等を活用しつつアプローチできるのではないかと思います。特に大阪府の消費生活センターでは、大学生による消費者教育推進の取り組みというのが、産学協働の観点から既に行われています。ITや食など、様々なテーマを決めて企業との交流会なども実施されているようですので、大学生に対して講座を開いて、またそういった方々をボランティアとして、地域の方々と企業と交流するなかで、あるいは京都府の方では、大学生あるいは市民の方がボランティアというような形で教育啓発に支援協力をいただきながら、学童や学校等の講座などに、皆さんが出向いて、そこでワークショップをしたり、ゲームのような形で消費者問題等について考えるとといった企画も実施されているようです。ぜひ、こういったすでにある組織と上手く連携していただいて、相乗りできるところはしていただきつつ、インターネットリテラシーの向上とともに、人権問題についても一緒に理解を深めていただくことはできないかと思います。併せて、その関係で、教えていただきたいのが、大阪府の人権擁護士という制度です。法務局の人権擁護委員とは、どのように違うのか、またこの方々は、こういった教育啓発ということについて関わっていただけるような立場の方であるのか、ご教示いただければと思います。以上です。

(事務局) 人権擁護士のご質問について回答いたします。人権擁護士は、大阪府独自の資格で認定制度でございまして、一定の講座を受けていただきますと、人権擁護士として活動していただくというふうなものでございまして、主に市町村等で相談対応をしていただいているような方が、受講されています。企業等でも相談を担当されているような方が受講されて、人権擁護士として活躍されていると思います。現在の人権擁護士は200名を少し超えるぐらいの登録がございまして。市町村の人権相談でありますとか、いろんなところで活躍されていると認識しておりますので、引き続きこういった登録や養成の方もやっていきたいと思っております。

(若林委員) ありがとうございます。そういった方々ともうまく連携しながら、何かできる
といいのかなと思います。大学生や市民の方、若年者や企業で働く方、高齢者等、様々なつ
ながり方で、いろいろなコミュニティが、交流し、一緒に学べるような場が提供できると相
互理解も深まりより良いように思います。例えば学校でやるにしても、授業参観などで保護
者も一緒に参加しながら子供世代と一緒に学ぶなど、知識の質も量も様々な世代やコミュニ
ティが交流をしながら学べるような形が実現すれば、と思います。

(佐伯委員) 3 ページの現状のところ、大学との共同研究等の実施というふうに書かれて
いるんですけども、これは具体的にはどういうことをされているんですか。

(事務局) 具体的にはですね、若者向けの啓発動画を作成して、例えば駅のデジタルサイネ
ージに公開するとかですね、ポスターやリーフレットを作成してそれを広く配布する、そう
いったことを行っております。

(佐伯委員) 私、京都市の客引き条例の審議会の委員をしているんですけども、京都では
客引きがすごい問題になって、大学生が結構客引きをしているんですね。それを防止する
ために、京都市の職員の方が大学に出向いているんな学生課のところ、大学の構内でポス
ターを掲示して欲しいっていう、そういう活動をしているんですね。大学生でも、こういっ
たインターネットの被害者の方も多し、そういうことを考えると、大学に対する啓発活動、
大学生に対する啓発活動というのも非常に大事なかなというふうに思っていますので、ぜひこれ
からも前向きに取り組んでもらいたいと思っております。

(伊藤委員) 先ほどやっぱり人権教育もしっかりやっていくべきというお話が若林委員から
ありまして、本当その通りだなと思うんですね。何が人権侵害に当たるのか、何が間違っ
てるのかってことがわからない人というのかなり多いと思いますので、そこはしっかりやっ
ていくっていうことと、それから多分中高年男性に比較的に多いかなと思うんですけども、
正義と思ってやってらっしゃる方っていうのが非常に多いと思うんですね。そこに対して
先ほどの辻さんからありましたように、この言葉が駄目だと思うとそれをあえて避けなが
らも執拗に何回もこうやっていくということが被害者をどんどん追い詰めていくという
ところもあると思うので、根本的にそうなってくると、やっぱりコミュニケーションって
いうのはどうあるべきなのかそれはもうネット上だけではなくて、本当にリアルの世界での
コミュニケーションっていうのもだんだん最近では難しくなってきたのかもしれないん
ですけども、そのコミュニケーションのあり方みたいなのもしっかりやっていくべきなのかな
というふうに思っております。

(岡田委員) いわゆるそのネットトラブルに関する相談について個人の方については若林先
生、曾我部先生おっしゃる通り、消費生活センター等の相談の中でもですね、いわゆるその
ネット通販をめぐる、例えば1回だけ買うつもりだったのに、実は定期払いになってるだ

とかいった相談だとかですね、あるいはそのネットワークに関する携帯電話の契約に関する相談とかとあわせて、SNSを使ってたらこんなトラブルに巻き込まれたとかですね、だいたいそういうネットトラブルとして一般的な相談が来ることが多いので、そこへの集約するのは一つ役割分担的な効用かなと思っています。あと同様に多いのが、企業からの相談も結構多くて、いわゆる会社の従業員のSNSの使い方に関する問題、例えば企業の機密情報に関するようなこととかっていうのを、何気なく普通につぶやいてしまうとか、あるいは顧客との取引に関することなんかもつぶやいてしまう。要するにそのツイートとか投稿ということに関して秘密を守らなければならない立場にあるのに、それをあまり意識せずに、それは特に世代関係なく、SNS等へ投稿してしまうとか、そういった問題っていうのは割と相談が多くてですね、従業員に対するSNS教育っていうのをどうすべきかというのは、企業なんかも結構頭を抱えてる問題ではあります。いわゆる誹謗中傷に限らないのかもしれないですし、いわゆる人権とは限らないのかもしれないんですけども、インターネットリテラシーっていうところに関する教育という観点では、特にそういう人権問題に限らずですね、いろんなトラブル、具体例として思い起こせるのはよくテレビなんかでも報道されましたけども、若いアルバイト店員が、冷蔵庫の中に入っている写真をSNSに投稿して炎上するとか、そうなるってくると割とその当該店舗自体は大打撃を受けると、そういったSNSを巡って、いろんなトラブルって起こりうるので、そういう意味から言うとその企業に対するパンフレットの配付なのか、何らかのそのレクチャー、セミナーとかの開催なのかわからないんですけども、何らかそういうところへの、大阪は中小企業が多いので、そういうところへのアプローチとして、SNS教育というところで、何らかの取り組みが支援できたらいいのかなというふうに思いました。以上です。

(事務局) ありがとうございます。具体的なお意見、参考にさせていただきたいと思えます。それでは次の項目に移らせていただきます。「3 相談事業の充実」についてです。4ページを御覧いただきたいと思えます。現状としては、府として人権相談窓口を開設し、インターネット上の人権侵害に関する相談も含め、様々な人権に関する相談を受けており、インターネット上の人権侵害に関しては、削除要請や発信者情報開示請求の手続き等の助言のほか、相談内容に応じて無料の弁護士相談や法務局等の関係機関を案内しています。また、市町村の相談事業の支援も行っているところです。前回、委員からはそもそも府への相談件数は少ないのではないかとといった投げかけがあり、相談件数をある程度確保して対応していくべき、身近なところで相談できるようにすべきといったご意見をいただきました。相談件数につきましては、過去4年間の大阪法務局に対するものと大阪府に対するもの、それぞれインターネット上の人権侵害に関するものの内数を東京と比較した表を参考として記載していますが、法務局に対する相談については、大阪は減少傾向にあり、人口比で見ても東京を下回っています。減少傾向にあるのは全国的な傾向であり、法務省によればコロナの影響もあるのではとのことでした。法務局ごとの傾向についてはわからないとのことでした。一方で、府に対する相談は、総数もネットに関する内数も東京を上回っています。ただ、東京都は次ページに記載のとおり、別途、「ネット・スマホの悩みを解決『こたエール』」といっ

た窓口を設け、架空請求やネット依存等ネット上のトラブルについて幅広く相談を受け付けており、ここにネット上の人権侵害に関する相談も一定数寄せられているものと思われます。この「こたエール」については、LINE 相談を導入しており、その割合は4割程度に達し、その分、電話相談は減少しています。また、その下には群馬県の相談状況を記載していますが、ネット上の人権侵害に関する専門相談窓口を設けており、人口比で見ても大阪府以上の相談が寄せられています。こうしたことから、方向性案としては、府民がより安心して気軽に相談できるような具体的な取組が必要であり、他の自治体の取組を参考とした例をあげていますが、相談方法の拡充について検討が必要であると考えます。また、企業団体との連携や市町村への支援の充実についても必要であるとしています。それでは、ただいま説明しました「3 相談事業の充実」の方向性案について、ご意見を伺いたいと思います。合わせて、具体的な取組案、施策案についてもご意見をお願いしたいと思います。

(若林委員) 大阪府のところでは、人権局の窓口に来られる方と消費生活センターに消費者問題としてやってくる方もいるということでしたので、センターのQ&Aも先ほど拝見しました。ただ、その回答は、削除請求や発信者開示という方法があること、違法有害情報相談センター、そこのURLの案内、あわせて問い合わせ窓口として、大阪府警本部のサイバー対策本部相談窓口や総務省の人権相談センター等の電話番号の案内があり、それと別に法務省では人権侵害の相談もできますよ、とあります。これをみても、結局どこに行けばいいのかよくわからないのではないのでしょうか。しかも、そこに大阪府人権局との関連付けはありません。これらの点は非常に改善の余地があるのではないのでしょうか。特にサイトの作り方については、もう少し工夫を施していただければと思います。せめて大阪府の人権局の「インターネットと人権」というサイトと連携は取っていただきたいと思います。ただ、このサイトも、正直何も知らない人が困って急いで削除請求したいというようなときに見て、すぐに何か対応が取れるかという、情報が盛りだくさんになっていて、わかりにくいという印象があります。バナーにリンクが貼ってあるのですが、それもちょっとわかりにくいですね。大阪府のサイトとの比較で言えば、例えば法務省のウェブサイトにあるインターネット上の誹謗中傷に関する窓口にあるフローチャート形式の案内の方が、わかりやすいかなと思います。自分がしたいものに応じて、どの窓口に行くべきかということ、一応、きちんと指し示してくれているのは、当事者としては、わかりやすく良いかなと思います。最初の入口となる窓口はいくつかあってもいいと思うのですが、ただ、どこかに適切に情報が集約されるような形で少し工夫をしていただけないかと思います。群馬県では人口比に比べると相談件数が多いということでした。確かにメールとか相談フォームで24時間受付とあるのでその改善点もあるのかもしれませんが、この相談フォーム自体は公益社団法人の「被害者支援センターすてっぷぐんま」と連携したものです。大阪府では、犯罪被害者対策については、政策企画部危機管理室治安対策課の管轄下にあるようで、そこが適宜大阪府警と連携をして府民に情報提供を行っているようなんですが、ここにはインターネットによる誹謗中傷に特化した案内窓口はありません。悪質な誹謗中傷であればあるほど犯罪被害者としてアクセスしてくるということも念頭におけば、やはりそちらからも適切なところにアクセス可能な窓

口を設けていただけると、ウェブの作り方の工夫ということで、対応いただければよいなど感じます。ウェブ上の整備について迅速な被害救済・被害拡大の防止という観点から、もう一度改めて見直していただいて工夫いただければと思います。以上です。

(曾我部委員) 今の若林先生のご発言に賛同するものなんですけれども、さっき若林先生がおっしゃったフローチャートは、誹謗中傷が問題になってから政府の対策の中で、同じような窓口がたくさんあってわかりにくいというご指摘があったので、総務省と法務省とが連携して、ああいうものを作ったということなんですけど、結局わかりにくいのはわかりにくいままだとは思いますが。窓口を作るのは大変結構なんですけども、作るのであれば、東京都のようにネットとかスマホの悩み全般を受け付けるようにしないと、府民の側でこの問題が何なのかで自分でまず仕分けをした上で適切な窓口にとどりつくというのは高いハードルを設けることになります。そうすると、消費者問題も受け付けるし誹謗中傷も受け付けるということになって、この点を、行政の縦割りとの関係でどういうふうに解決するのかという問題が内部的には生じると思うんですけれども、そこはきちんと解決していただかないと、専用窓口を作る意味はないと思います。今回、人権の部署でできる範囲で窓口を作りましたというのではやったふりだけになるので、作られるのであればきちんとネット全体の相談を受けるといような、かつその相談を受ける側もしっかり専門性を持った回答ができるというようなところにしていただく必要があるのかなと思います。以上です。

(岡田委員) 私も今の曾我部先生のご意見に賛同するものです。ネット上のいわゆる人権侵害と言っても、形って実はいろいろあって、それがいわゆる誹謗中傷ってすごくわかりやすいんですけども、先ほど辻さんのお話もありましたが、いわゆるネット上の嫌がらせ、嫌がらせなのか単なるいわゆるパブリックな部分の表現活動なのかってのはなかなか仕分けが難しいところはあるんですが、私が経験した相談事例としては、自分の名前を偽った要するにアカウントが作られる、いわゆるなりすましですね。有名人なんかの場合は、よくあることなんですけども、個人の方でも、誰か知り合いが私の名前と顔写真を使って勝手にアカウントを使って私のふりをして投稿しているとかですね。それっていわゆる誹謗中傷とちょっと違うんですけども、どういうふうにそれを解決すればいいのかというと、どこに相談したらいいのかもよくわからない。弁護士に相談してもらってもいいんですけど、弁護士でもネットに強い弁護士って実は結構少なくて、割とこういうその誹謗中傷問題とか、発信者情報開示とかをやっている弁護士ってちょっと限られてるんです。本来誰でもできるようなそんな難しい手続きではないんですけども、インターネットというだけで結構敬遠される先生がおられるというような問題もあって、なかなか無料法律相談に行ってもそんなネットのことなんて、要するにそんなの見なければいいやと、そんな見ずにですね、気持ちを強く持ってですね、ほっといたらいいよとかいうふうなアドバイスをするような先生も残念ながらいるという状況です。なので具体的にどういう問題があってどういうふうに解決すればいいのかというところに関しては、やっぱりきちんとまず相談できる窓口っていうのを広く取って、どんなことでも相談は乗りますよと。そこから先、どういうふうなところ、先ほどのいわゆ

る消費者相談であれば消費生活相談の方に振るとかですね、あるいはやっぱり法律問題であればそういった特別なインターネット上のトラブルに関するような法律相談で、窓口を府、行政が用意するのか、弁護士会と連携してやるのかは別として、そういうものを用意するとかですね。あるいはその刑事犯罪に関するものであれば、きちんと大阪府警等に情報提供してですね、対応できるようにするとかですね、そういったその振り分けができるような、そういう相談を広く受ける仕組みっていうのはやっぱり要るかなと。なんだかんだ言ってやっぱり泣き寝入りが多いのが現状なので、それをどこまで拾い上げるかで、特にその命の問題に関わるような誹謗中傷に関しては、何とかいろんな広範囲に連携をして助けてあげるっていうようなことが、心の支えというか、そういうところはやっぱり必要かなと。あの個別の権利の回復となると、なかなか行政ができることは少ないんですけどもそのバックボーンとして、何らかのそういう相談窓口をまず作ってというのはできることかなというふうには思います。以上です。

(伊藤委員) はい。まずですね、先ほど岡田先生もおっしゃったようにだんだん相談件数が減ってきてるっていうのはそれどう捉えたらいいのかっていうと、言ってももう解決してもらえないだろうとか親身になってもらえないだろうってちょっと諦めっていうことの現れつつもあるのかなと思うんですよね。ですので、本当に気軽に何でもとにかく相談ができるという体制の中で、しっかりと聞いてあげるとするか、その立場に立って傾聴するっていうところからやっぱりスタートしなくてはいけないなっていうのがまず一つですね。それから先ほどやっぱり辻さんのお話で、これはやっぱり必要かなと思ったのは、先ほど申し上げた通り、コミュニティの中で情報交換をしていくことで、情報を集めていくっていうことも確かに必要なかなと。それが大阪府というものがしっかりとバックアップする中で、例えば情報を何でもお寄せくださいとしていると繰り返しやってる人のアカウントが特定できたりとか、府の方もやっぱり相談窓口を持つんであればある程度情報を集めるということも必要になってくるのかなと思うと、幅広くそういう情報を書き込みでも何でもいいんですけども、お寄せいただいて情報を集めていくっていうその仕組みもあってもいいのかなというふうに思いました。以上です。

(若林委員) 今の伊藤委員に賛同するものです。情報を集める場合、全国など、広い範囲で適切に集めることが重要になってくると思います。消費者被害に対するトラブルでも、同じような事業者が問題を起こしたときに、国民生活センターが情報を集約して対応するというようなところがあります。その意味で、法務省であるとか、法務局との連携というのもしっかり整えていただきたいなと思います。大阪法務局では、大阪府民の方に限定して、LINEでも人権相談を受け付けています。そこもどのように住み分けてやるのかという問題はありますが。一方、大阪府でもメールはおそらく24時間受け付けとなっていると思います。ただ、ウェブ上の階層がかなり下になっていて、あんまりメールを活用する意図はないのか、というふうにも見えます。この点も含めて工夫・改善できるところはしていただければと思います。以上です。

(事務局) ありがとうございます。先ほど申し上げましたとおり、ただ今ご意見をいただいた「2 教育・啓発の推進」と「3 相談事業の充実」の部分につきましては、次回、中間取りまとめ案としてお示ししたいと考えています。

(曾我部委員) 情報共有の話なんですけど、電話であれば、迷惑電話がかかってきたときに電話番号で検索すると、これは怪しいところであるといった情報を共有するサイトが結構あったりするので、さっき辻さんの話を聞いてるときにそれを思い出しました。ただネットの誹謗中傷の場合は、特定の間が多数の人々に対して被害を及ぼすわけではないという意味において、共有すべき情報にそこまでのボリュームがないので、オープンな形で情報共有というのはなかなか難しいと思いました。また、相談事業に関して要するに縦割りだというご指摘が多々あったわけですので、まずは、府庁内で、相談事業を展開されている、皆さんにお集まりいただいて調整をしていただいたらいいのかなと考えます。かつ大阪市であるとか、あるいは近隣の府県にも広げていくとか、そういうことが必要なんじゃないかなというふうに感じました。

(事務局) 続いて、「4 極めて悪質なものへの対応」について、6 ページを御覧ください。この項目については、最初に申し上げたとおり、今回の検討の中心となるものと考えており、資料 2 ページの三角の黒色の部分、これを「特定の個人・法人に対する人権侵害」と「不特定多数の者に対する人権侵害」とに分けて整理し、これに対する府としての具体的な施策について検討を進めたいと考えています。現状としては、「特定の個人・法人に対する人権侵害」については、専門の相談員による人権相談により対応し、削除要請や発信者情報開示請求の手続き等の助言のほか、相談内容に応じて無料の弁護士相談や法務局等の関係機関を案内しています。また、「不特定多数の者に対する人権侵害」については、人権相談によるもののほか、いわゆる同和地区の摘示、賤称語や蔑称、ヘイトスピーチなど明らかに差別を助長する投稿に対し、法務局やプロバイダ等への削除要請を行っているところです。前回委員からは、「特定の個人・法人に対する人権侵害」については、個人の問題であり、行政としての支援には限界があり、本人が対応するのが基本だということ、「不特定多数の者に対する人権侵害」については、構造的な問題ということもあり、地方自治体で取り組むにふさわしい度合いが高い。ただ、削除要請を求めたとしても難しい部分はある、といったご意見がありました。また、削除要請については、すでに法務省やセーフティーインターネット協会で行っていますが、加えて府が行うことに優位性があるのかといったご指摘や、公権力の主体でもあり、表現の自由の関係からも慎重であるべきといったご意見があり、説示・勧告等については、一定の意味があるとのことご意見もいただいています。そこで、方向性としては、まず、緊急を要する極めて悪質なものについて、広域自治体である府として法務省が行う人権侵害事件処理の補完的な役割が果たせないかということ、人権侵害情報の早急な削除が促されるような被害者支援ができないか検討を進めたいと考えます。削除要請については、「特定の個人・法人に対する人権侵害」については、これまでやっていませんでしたが、府も実

施することで、法務局やセーファーインターネット協会との相乗効果を生み出すことはできないか。「不特定多数の者に対する人権侵害」については、削除要請の対象を広げるのはどうか。また、その他の取組として、どのような取組が考えられるか。参考として、国や他の自治体での取り組み概要を記載しており、自治体のものについては、インターネット上の人権侵害に関するものではないですが、これを応用できないかという趣旨で掲載しております。例えば、長崎県では新型コロナウイルス感染症に関する誹謗中傷に対し、電話による専門相談窓口を設けたり、弁護士相談の斡旋や弁護士への依頼費用の助成等を行っています。また、三重県では今年5月に条例を制定し、相談対応での解決が困難な不当な差別に係る紛争について、第三者機関の意見を聴いた上で、知事が助言、説示、あっせんの手続きを整備しており、その他の取組の例として、訴訟支援や説示、勧告、啓発等をあくまで例として挙げています。また、(4)として、具体的な判断基準等の検討と記載していますが、これは、この「極めて悪質なものへの対応」として具体的な施策をとるとの検討が進めば、次回以降の会議でより具体的に検討を進めるものであります。それでは、ただいま説明しました「4 極めて悪質なものへの対応」の方向性案について、ご意見を伺いたいと思います。

(岡田委員) 一番最初にも申し上げたところですが、誰がどのように極めて悪質かどうかというのを判断するか、評価するかという問題があって、具体的に広く相談窓口を裾野を広げる中でそういう相談が入ってきたときに、これってちょっと悪質性が高いというふうな評価をしていくことになるのかもしれないですが、その三角形のピラミッドの図示をいただいている中で、この右側、不特定多数に対するものっていうのはその行政としてのやるべきこととしての親和性が従前と同様高いかと思うんですが、左側についてどうやってその人に対する人権侵害の程度が高いとか、極めて悪質だというふうに評価できるかなっていうところは、ちょっと私、まだ頭がうまく働いていないとか回らないかなというふうに思っています。端的に言うとそれは要するに手続きをとって全て権利回復をすることが望ましいような事案なんだというふうなところまでいくと、極めて悪質というふうなものが言えるかなという、明確に誹謗中傷の程度が高いといえますか、いわゆる具体的な事実無根のことがいっぱい記載されているようなものがあれば、それは当該本人からすると、そういった極めて悪質だというふうには思うと思いますので、どこまでフォローアップするかっていうところは議論が必要かなというふうに思いました。以上です。

(曾我部委員) 極めて悪質とは何かというのは確かに難しく、相談があったときにあなたの被害は極めて悪質ではありませんと言うのもなかなか切なくて難しいですけど、例えば刑事事件になったようなものが、極めて悪質だというふうに仮に考えるとすると、しつこく申し上げて恐縮ですけど、犯罪被害者支援の話に一応乗っていくので、その一環として、何らかの援助をしていくというのは、施策間の整合性ということで言うと、あるのかなとは思いますが。ただ、実際にうまくいくかどうかではありますけれども、また、極めて悪質というところで言うと、単なる誹謗中傷じゃなくて、差別に繋がるような、さっきの辻さんの話にもあったわけですけど、そういうジェンダーバイアスというか、そういう女性差別的なものであ

ったり、人種民族に係る差別であつたりするものは、これは単純な個人に対する被害というよりは、府として対応すべき必要性をより説明しやすいかなというふうに思うので、極めて悪質なというときの切り分けの視点としては、そういう犯罪に繋がるようなものであるとか差別に繋がるようなそういう切り口があるかなというふうに、精査したことではないんですけども思いました。

(伊藤委員) ちょっと一市民の感覚になってしまうかもしれないんですけども、やっぱり被害者の感情っていうのが一番大事なんじゃないのかなという気がするんですよ。例えばプロレスラーの木村花さんが自殺されましたけれども、はたから見たらそんなに自殺するまでのことなのって思われた方もいらっしゃるかと思うんです。だけど本人は何回も何回も繰り返しいろんな人からこう来ることによって、極めて追い詰められて、死ぬということを選んでしまってるわけです。ですから、この問題に踏み込むというからには、府としてはやっぱりまず命を守ることが非常に重要なのではないかなと思うんです。これ虐待事件やいじめ事件のときなんかよく言われるんですけども、「そこまで大変なことだと思わなかった」って後から言うのはやっぱり問題だと思うんです。ですからいかに相談者本人が追い詰められているかということに真剣に寄り添って、そこまでじゃないんじゃないかと頭の中では思ったとしても、まずはやっぱり相談者の立場に立つということが必要なんじゃないかなと思うんです。実際私なんかはインターネット上であっても、実社会と全く同じ扱いにしてもらいたいと思っている方なので、被害者がすごく追い詰められて嫌な思いをしているんだとするならば、追いついた相手の名前とか発信者情報は要求したら必ず開示してもらいたいという想いがあります。そこまでやっぱり踏み込んでもらいたいところがあるのです。これ見ると川崎市なんかはそれを前提にして動いているんだなというのがわかるんですけども、本当に国全体としてもそういう方向で私は動いてほしいなと思うので、大阪府としてもかなり踏み込んでやっていただきたいというのは率直に思うところです。以上です。

(若林委員) 被害者の気持ちに寄り添うことも重要だという点は、本当にその通りだと思います。ただ、行政としてどういった取り組みができるかといったときに、一定の線引きは必要かと思います。そこが今日ゲストスピーカーでこられた辻さんも悩んでおられたことかかと思えます。例えば訴訟支援にお金を出すといった場合、たしかに、インターネット上の人権侵害で命を落とすというような方もおられて、本当に深刻な被害を招いているという実態は受け止めないといけない一方で、その他の様々な違法行為によっても、やはり同じように深刻な被害を受けておられる方もおられます。そのなかで、なぜこの問題にだけあえて資金を出すのか説明できなければなりません。一定の線引きという意味でも、曾我部委員が触れられた犯罪被害者という枠組みとは、検討に値するかと思います。あるいは個人では権利の回復が難しいような場面、不特定多数に対する差別的な、あるいは差別を助長するような、投稿等に対して、行政が何らかの対応を行い、排除することで、各個人のところにより大きな被害が発生しないよう、予防的な効果が発揮されることを期待します。現在、個人の方が

非常に悪質な被害を受けた場合に、府が直接削除要請をする形も考えられておられるようですが、この場合、前回のところでも意見があったように、第三者機関での対応が考えられます。ただ、その場合に、被害者の方に対して、その場でできることについて迅速な助言、サポートをする場合よりも、逆に、被害救済が遅れてしまうことはないのか、危惧します。インターネット上の情報ですので、とくにそれが注目されるような内容や誹謗中傷であればあるほど、またセンセーショナルな有害情報であればあるほど、拡散されやすく、迅速な対応が求められると思います。その場合に、相談があれば、迅速に、具体的な削除請求の方法等をお知らせしたり、あるいは自分ではできないという方には誹謗中傷ホットライン等を案内するといったことにしっかりと取り組む方が、実は、第三者機関を間にはさむより良いのではないかと、疑問に思うということです。第三者機関の設置等、府が実施することによって、どのような場合に、より効果的な救済が実現できるのでしょうか。その意味でも、不特定多数の方に向けられた差別的な発言とかそういったものに限定して、第三者機関を通して排除していくというのは一定効果があるだろうし、実際個人のところで対応が難しい問題であればあるほど、行政の対応に期待したいという側面はあるんですけども、個人に向けられた誹謗中傷等について、これを府が行うことによる具体的な効果、狙いについて、疑問がありましたので、その点を発言させていただきました。以上です。

(事務局) ありがとうございます。4の項目につきましては、本日いただいたご意見を事務局で整理して、次回も引き続きご意見を伺いたいと思っております。最後に、「5 国への提案等」ですが、終了予定時刻がきておりますので、本日、ご意見いただく事項については、以上のとおりとし、これをもって「大阪府インターネット上の人権侵害の解消に関する有識者会議」第2回会議を終了させていただきます。

— 以 上 —