

インターネット上の人権侵害に係る大阪府の取組みについて

令和8年4月23日

大阪府府民文化部人権局人権擁護課

1. 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

制定の背景 ～インターネット上の人権侵害の深刻化～

- ・スマートフォンやSNSの普及により、インターネットは生活に不可欠な存在に
- ・匿名性・拡散性を悪用した誹謗中傷、プライバシー侵害、不当な差別的言動が多数発生
- ・被害者が自ら命を絶つ事案も発生するなど、喫緊の社会課題に

被害回復の困難さと条例制定前の課題

- ・削除を求めても…
 - ⇒時間や費用の負担が大きい、特定個人を対象としない人権侵害は既存法制では対応困難
- ・大阪府でも条例制定以前から差別を助長することが明らかな発信について削除要請を実施
 - ⇒プロバイダ等が応じないケースが多く、削除要請の実効性確保が大きな課題

条例の制定と一部改正(令和5年10月)

年 月	経 緯
令和4年3月	・大阪府議会において議員提案により条例が全会一致で可決・成立(同年4月施行) <ul style="list-style-type: none">- 条例附則で、施行後1年を目途に実効性のある取組に向け検討を進めることを規定
令和4年5月	・条例附則に基づき、有識者会議を設置 <ul style="list-style-type: none">- 学識経験者等により、実効性のある施策について調査審議- 表現の自由との調和、行政介入の是非、削除要請・行為者対応のあり方等を慎重に検討
令和5年3月	・有識者会議の意見を取りまとめ
令和5年10月	・条例改正(一部施行、令和6年4月全部施行) <ul style="list-style-type: none">- 削除要請・説示・助言の根拠を明確化

1. 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

○ この条例のねらい

この条例は、インターネット上の誹謗中傷や差別等の人権侵害を防止し、**府民の誰もが加害者にも被害者にもならないように**することをめざしています。



○ この条例のポイント

①府の責務 (第3条)	府は、行為者及び被害者を発生させないための施策、被害者を支援するための施策並びに行為者が再び誹謗中傷等を行うことを抑制するための施策を実施するものとします。
②府民の役割 (第5条)	府民は、自らが行為者となることがないように、インターネットリテラシーの向上に努めるとともに、被害者が置かれている状況及び被害者の支援の必要性についての理解を深めるよう努めるものとします。
③事業者の責務 (第6条)	事業者は、インターネット上の誹謗中傷等による人権侵害の防止の必要性の理解、インターネットリテラシーの向上、府が実施する協力するよう努めるものとします。
④基本的施策 (第8条)	府は、次のような施策に取り組みます。 (1) 府民の年齢、立場等に応じたインターネットリテラシーの向上に資する施策 (2) 被害者の心理的負担の軽減等に関する相談支援体制の整備 (3) 行為者の誹謗中傷等を抑制するための相談支援体制の整備 (4) その他、条例の目的を達成するために必要な施策
⑤削除要請等 (第12条)	被害者がプロバイダ事業者等に削除要請を行っても情報が削除されず、不当な差別的言動があることが明らかであるなど必要と認めるときは、府は、プロバイダ事業者等への削除の要請又は国その他の関係機関に対する当該侵害情報の通報等を行うことができるものとします。
⑥情報を発信・拡散した者への説示・助言 (第13条)	プロバイダ事業者等へ削除要請等を行ってもなお情報が削除されず、不当な差別的言動に係る情報を発信・拡散した者が明らかであるなど必要と認めるときは、府は、その者に対し、情報の削除に向けた説示・助言を行うことができるものとします。

インターネット上の人権侵害に関する大阪府の取組み

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

相談 (第十条・第十一条)

・相談窓口「ネットハーモニー」の運営

審議・検証 (第十五条)

大阪府人権施策推進審議会
インターネット上の人権侵害解消推進部会

教育・啓発 (第九条・第十四条)

- ・出前講座の実施
- ・ターゲティング広告の実施
- ・デジタルサイネージによる広報・啓発
- ・スポーツ組織と連携した啓発活動

侵害情報への対応 (第十二条・第十三条)

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【R6.4】

- ・プロバイダ等への人権侵害情報の削除要請
- ・発信者等への説示・助言

府民の誰もが被害者にも加害者にもならないよう、総合的に取組みを推進

1. 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

条例改正の内容と特徴

(1) 不当な差別的言動等の定義の明確化（第2条第1号）

- ・人種、民族、信条、性別、社会的身分、門地、障害、疾病、性的指向、性自認等の共通の属性を理由とする侮辱、嫌がらせ等の言動又は当該属性を理由として不当な差別的取扱いをすることを助長・誘発すると判断できる言動と明確に定義。

(2) プロバイダ等への削除の要請等（第12条）

- ・府内に関わる特定の個人・集団・特定の地域に関する不当な差別的言動に係る侵害情報（※）について、被害者からの申出があったときやその他必要があると認めるときに、府がプロバイダ等への削除の要請や関係機関への通報を行う規定が設けられた。

（※）「侵害情報」⇒人格権を侵害するものとして、

- ①名誉毀損 ②名誉感情の侵害 ③プライバシー侵害 ④私生活の平穩の侵害 と整理（限定列挙）

(3) 行為者への説示又は助言（第13条）

- ・削除要請等を行っても情報が削除されず、発信・拡散した者が明らかな場合等について、府はその者に対し、情報の削除に向けた説示や助言を実施できることとなった。

説示：当該情報が侵害情報であるとして事理を説示し、反省を促し削除を求めるもの

助言：情報の問題点を指摘し、人権意識の涵養を促すとともに、紛争解決の方向として削除を促すもの

1. 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

条例改正の内容と特徴

- (4) 審議会への諮問（第15条）
- ・ 削除要請等を行う「基本的な考え方」についてあらかじめ大阪府人権施策推進審議会に諮問し、有識者の意見を聴く仕組みが設けられた。
 - ・ 有識者会議等の議論を踏まえ、事案ごとに個別に削除要請等の可否について諮問することは、即応が求められる状況において、迅速性を著しく損なうため行わず、あらかじめ基本的な考え方について有識者の意見を聴くこととしている。
 - ・ この規定を受け、審議会への諮問、答申を経て、「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」を策定した。

「不当な差別的言動」と「誹謗中傷」の考え方

○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 取りまとめ（令和5年3月17日） 抜粋

- ・ インターネット上の人権侵害情報への対応に当たっては、被害者自らがプロバイダ事業者への削除要請や司法手続等を通じて被害の回復を図ることが原則である。
- ・ 削除要請等の直接的な被害者救済については、情報の発信者に対して表現の自由を制約することにつながることから、どういった情報が、削除要請等の対象となる違法性のある誹謗中傷や不当な差別的言動等に当たるのかを明確にする必要があるが、行政において、その判断を行うことは難しいものとする。
- ・ 判例、法務省の運用状況、府におけるこれまでの取組等を踏まえ、部落差別やヘイトスピーチといった明らかに差別的言動や差別を助長・誘発する情報であると判断できる情報については、プロバイダ事業者や法務省に対して削除要請等を行うなど行政として直接対応しているところであり、こうした情報については、引き続き対応を行うことは考えられる。
- ・ 特定の個人に対する誹謗中傷や、不当な差別的言動等であると明確に判断できない情報への対応については、現在の法整備や判例等の状況を踏まえると、直ちに削除要請等の直接的な被害者救済を実施することは難しく、府としては、被害者自身による被害回復への支援を行っていくことが求められる。

2. 大阪府の取組み（削除要請）

削除要請（条例第12条）

【令和7年度の状況】

- 市町村及び相談窓口「ネットハーモニー」からの通報によるもの：97件
うち、いわゆる同和地区の識別情報の摘示に関する事案：97件
→31件について、閲覧できない状態であることを確認済み
(令和8年3月末現在、66件は現存)
- 過去案件の再要請：35件
→21件について、閲覧できない状態であることを確認済み
(令和8年3月末現在、14件は現存)

■これまでの実績

年度	H29 (2017)	H30 (2018)	R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)	合計
国への通報	6	19	20	69	198	51	40	88	97	588
プロバイダへの 削除要請	0	0	0	0	230	26	18	68	90	432
削除・閲覧不能 ページ数	5	0	16	28	174	25	5	21	31	305

2. 大阪府の取組み（説示・助言）

説示・助言（条例第13条）

- 条例第13条では、
 - ①削除要請や通報を行ってもなお当該侵害情報が削除されない場合で、
 - ②発信・拡散者が明らかであり、
 - ③必要であると認めるときは、その者に対し、説示又は助言をすることができるとしている。
- また、指針では、削除要請や通報を行ってもなお当該侵害情報が削除されない場合について、「一定の期間を経過しても、当該情報が削除されない場合をいう」としている。
- 令和7年度、削除要請を行い、なお現存している案件のうち、発信者の特定が可能であった3名に対し、説示2件、助言1件をダイレクトメッセージ機能を利用して実施した。
- 本件は、いわゆる同和地区の識別情報の摘示に関するものであるが、説示・助言を行った投稿（計56ページ）のうち、25ページについては現在閲覧できない状態となっている。

2. 大阪府の取組み（相談）

誹謗中傷や差別等、ネット上のさまざまな人権侵害に対応する専門相談窓口を府内で初めて開設。被害者のみならず、加害者からの相談も受け付けており、必要な助言等を行うとともに、専門家による無料相談等についても実施。

窓口概要

対象

大阪府内に在住、在勤、在学されている方やその親族の方等

相談日時

- LINE・電話・面接 ※祝日・年末年始を除く
月曜日から土曜日 16時 ～ 22時
第2日曜日 13時 ～ 18時
- メール・FAX・手紙
常時受付



実績

相談開設日数		新規受付件数		延べ受付件数								
304		628		1,005								
手法別	電話	SNS	メール	FAX	手紙	面接	合計					
	436	507	60	0	1	1	1,005					
状況別	被害者	加害者	その他	不明	合計							
	417	54	39	118	628							
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				
	392	35	49	37	299	6	114	932 (※)				
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	相談者から中断	相談継続	解決不能	その他	合計	
	358	22	146	5	132	19	227	35	1	60	1,005	

(※) 令和7(2025)年度新規受付件数(628件)に基づいて集計(重複集計あり)

2. 大阪府の取組み（相談）

相談支援の実施状況について＜相談の内容と対応＞

相談の内容	対応
■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。	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。
■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。	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。
■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。	「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。
■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。	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。
■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。	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。

（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）

2. 大阪府の取組み（相談）

相談支援の実施状況について＜特徴的な事例＞

相談の内容	対応
■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。	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。
■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。	「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。 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動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。
■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。	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。 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。

(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)

2. 大阪府の取組み（相談）

相談支援の実施状況について＜専門家相談の実施状況＞

相談事例	対応	相談結果
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。	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。	指導のみ
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。	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。	指導のみ

(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)

2. 大阪府の取組み（教育・啓発）

より効果的な啓発活動の展開と、関連施策との連携強化を図るため、令和7年度より「インターネットの人権侵害解消推進月間」の実施時期を11月から2月に変更

① ターゲティング広告

誹謗中傷や差別に関するワードをSNS（X、YouTube等）に投稿・検索した利用者に注意喚起のメッセージを表示し、メッセージをクリックした利用者を府の啓発ページへ誘導

● 令和7年度実績

媒体	クリック数
X	2,577回
YouTube	5,974回
LINE	5,180回



【バナー広告】

② 啓発動画放映（デジタルサイネージ・電車内ビジョン・シネマ広告等）

SNS等の適切な利用を呼びかける啓発動画を、府内の主要駅の屋外サイネージやJR大阪環状線といった主要路線の車内ビジョンで放映

令和6年度	<ul style="list-style-type: none">・デジタルサイネージ放映 （うめだHEP前ビジョン、心斎橋OPAビジョン、EDIONVISIONなんば、天王寺駅東ロマルチビジョン）・電車内ビジョン（JR西日本 WESTビジョン 大阪環状線）
令和7年度	<ul style="list-style-type: none">・電車内ビジョン（JR西日本 WESTビジョン 大阪環状線）・シネマ広告（TOHOシネマズ梅田）

2. 大阪府の取組み（教育・啓発）

③ 出前講座等

府職員が企業や学校へ出向き、府の研修用教材等を活用した出前講座等を実施

年度	学校向け	事業者等
令和6年度	・6～2月にかけて、府内小・中・高・専門学校に対し、講義型、ワークショップ型の講座を実施（29回実施）	・8月に府内企業35社が一堂に会する機会に、研修用教材を活用したワークショップ型の講座を実施（1回実施） ・令和7（2025）年2月及び3月に府内企業が一同に会する機会に、講義型、ワークショップ型の講座を実施（2回実施） ・府立学校の人権教育研究会や「中学生の主張大阪府大会」の場等で、講義型、ワークショップ型の講座を実施（3回実施）
令和7年度	・6～3月にかけて、府内小・中・高・専門学校に対し、講義型、ワークショップ型の講座を実施（46回実施）	・企業内連絡会で講座を実施（3回実施） ・教職員間の学習会や区の保健協議会、保護者会等で講座を実施（9回実施）



【開催の様子】

④ スポーツ組織と連携した啓発活動

プロバスケットボールチーム「大阪エヴェッサ」との連携・協力

令和6年度	11月（インターネット上の人権侵害解消推進月間）に、啓発活動（動画制作・放映、試合会場での啓発ブース出展等）を実施
令和7年度	府内の小中高校生へ、専門相談窓口の情報を記載した啓発カード配布（年度内に約90万枚を配布）



啓発カード（表）



啓発カード（裏）

3. 国の動きと今後の課題

情報流通プラットフォーム対処法（情プラ法）の施行（令和7年4月）

- ・情プラ法の施行により大規模プラットフォーム事業者への削除対応の迅速化や運用状況の透明化が義務付けられた。
- ・同法に基づく削除要請の手続きは難解であり、被害者本人が自ら行うことは容易ではない。
- ・府としては「ネットハーモニー」を通じた心理的ケアや法的助言などの寄り添い支援を継続していくことが不可欠と考えている。

国への要望など

- ・不当な差別的言動にかかる侵害情報について、府がプラットフォーム事業者へ削除要請を行った場合でも、事業者が削除に応じないケースが少なくない。
- ・情プラ法は被害者本人、又は代理人が権利回復を行うためのものであり、行政が被害者に代わって削除の申出を行うことはできない。
- ・削除要請の実効性を高めることが今後の課題と考えており、府では、国に対して、情プラ法に基づくガイドラインにおいて、プラットフォーム事業者が公的機関専用の申出フォームを設ける旨を明記することなどを要望している。

ご清聴ありがとうございました。