

令和3年度 インターネット上の違法・有害情報対応 相談業務等請負業務 報告書(概要版)

総務省 総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第二課

受託 株式会社メディア開発綜研

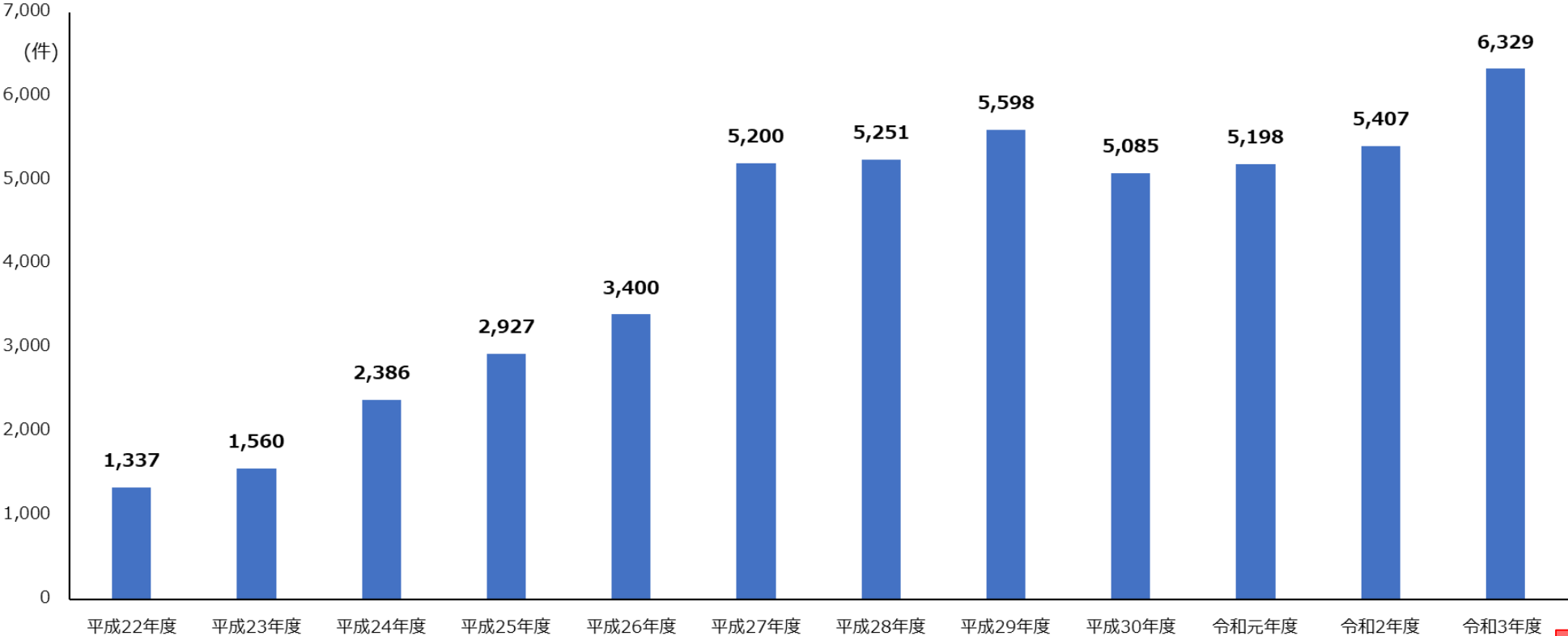
相談窓口に寄せられた相談内容の集計・分析

違法・有害情報相談センターにおける相談件数の増加

- 違法・有害情報相談センターで受け付けている相談の件数は増加傾向にあり、令和3年度の相談件数は、平成22年度の相談件数の約5倍に増加しており、6,000件を上回った。

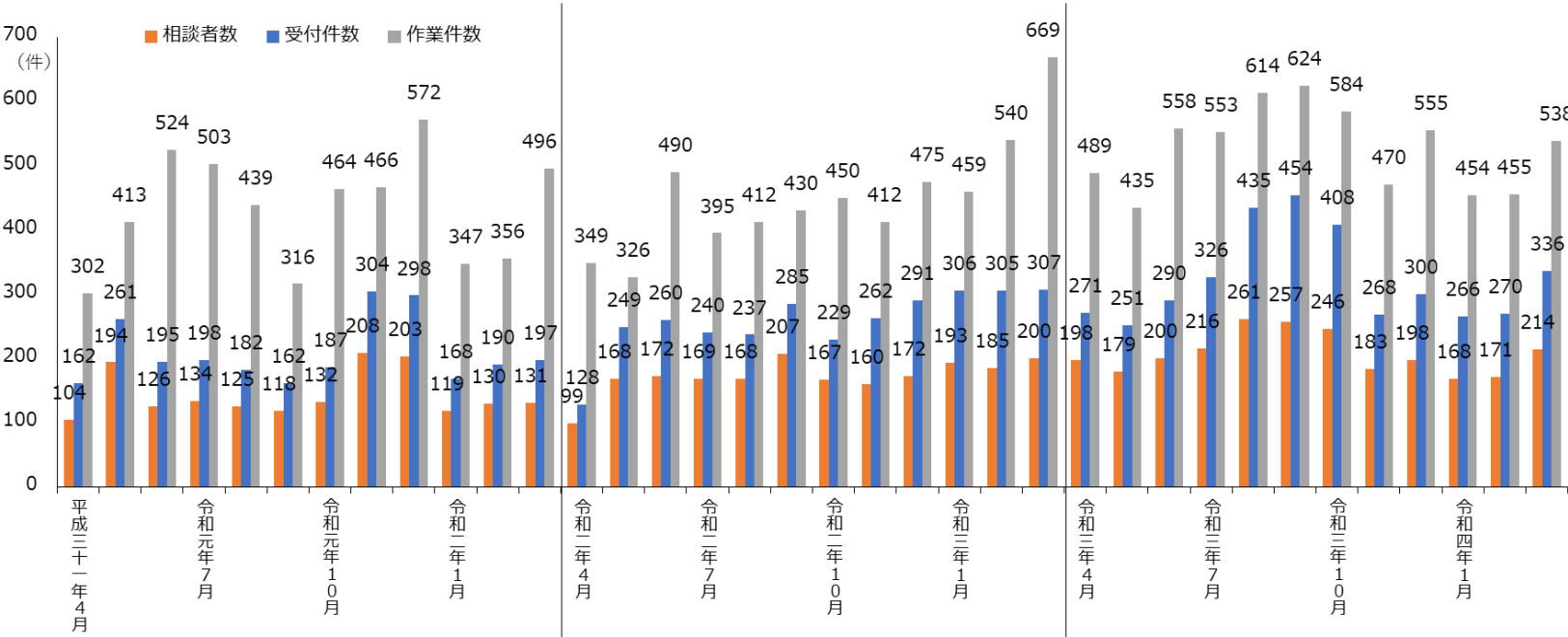
<平成22年度：1,337件、平成23年度：1,560件、平成24年度：2,386件、平成25年度：2,927件、平成26年度：3,400件、平成27年度：5,200件、平成28年度：5,251件、平成29年度：5,598件、平成30年度：5,085件、令和元年度：5,198件、令和2年度：5,407件、令和3年度6,329件>

図表 1 違法・有害情報相談センターにおける相談件数の推移 <平成22年度～令和3年度>



(1)相談者数、受付件数、作業件数の推移

図表 2 相談者数、受付件数、作業件数の推移 <令和元年度～令和3年度>



	令和元年度			令和2年度			令和3年度		
	上半期	下半期	合計	上半期	下半期	合計	上半期	下半期	合計
相談者数	801	923	1,724	983	1,077	2,060	1,311	1,180	2,491
受付件数	1,160	1,344	2,504	1,399	1,700	3,099	2,027	1,848	3,875
作業件数	2,497	2,701	5,198	2,402	3,005	5,407	3,273	3,056	6,329

注 月別の相談者数の合計には、複数の相談を寄せてきた相談者の重複があり、年間集計とは数値が異なる。

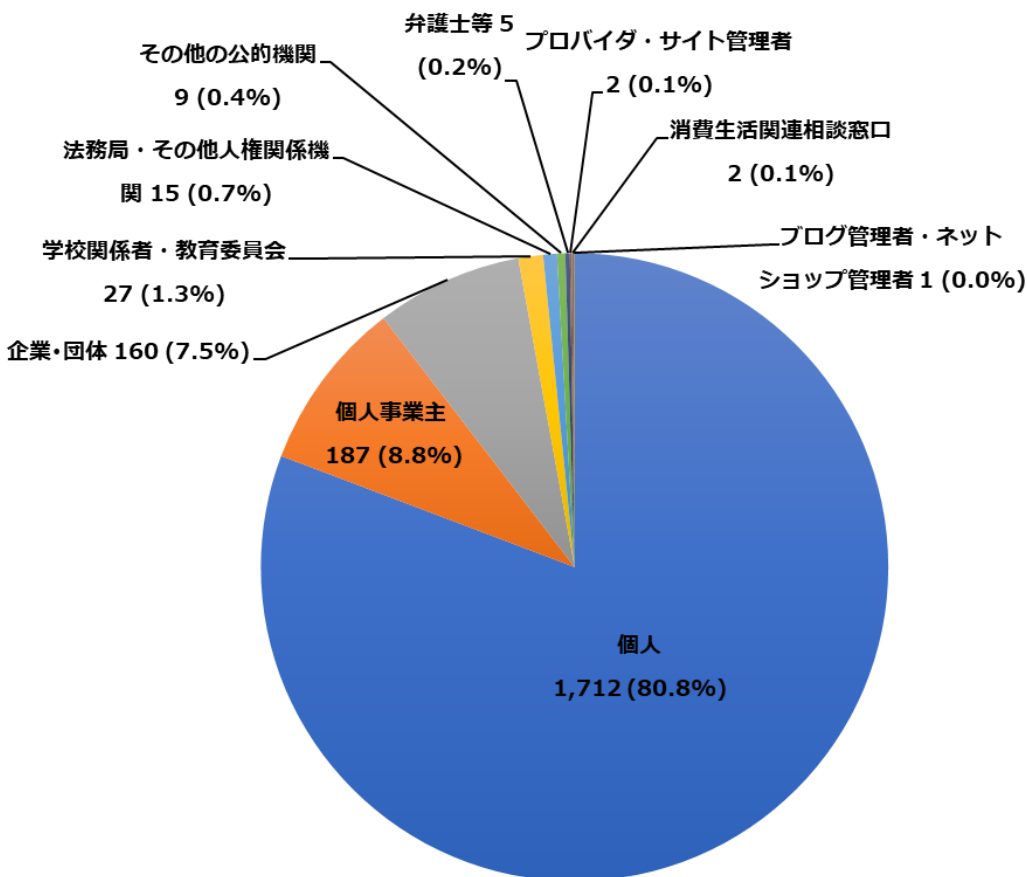
相談者数：相談を寄せた相談者の人数

受付件数：相談者から相談を寄せられた件数（WEBフォーム、メール、電話）

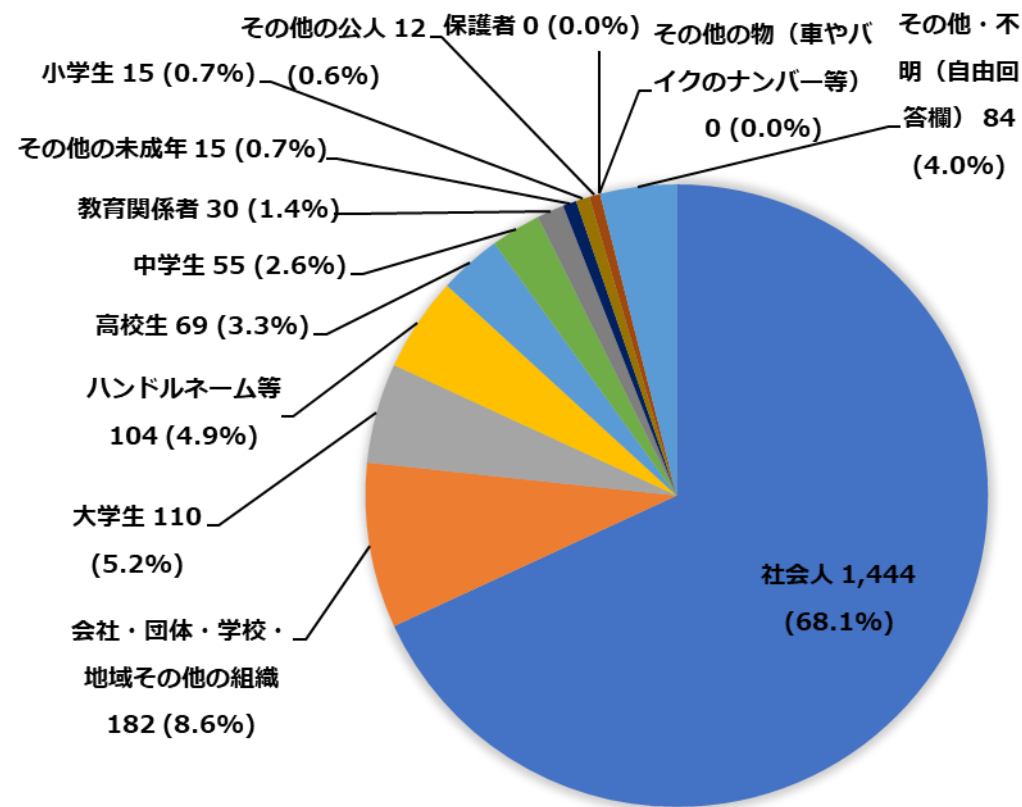
作業件数：相談センターから相談者に回答処理した件数。複数サイトに及んでいる案件について個別に回答する場合や、追加で回答する場合等は、それらを合算した件数となる。

(2) 相談者の属性、権利侵害の対象について

図表 3 相談者の属性（相談者数ベース）（n=2,120）＜令和3年度＞

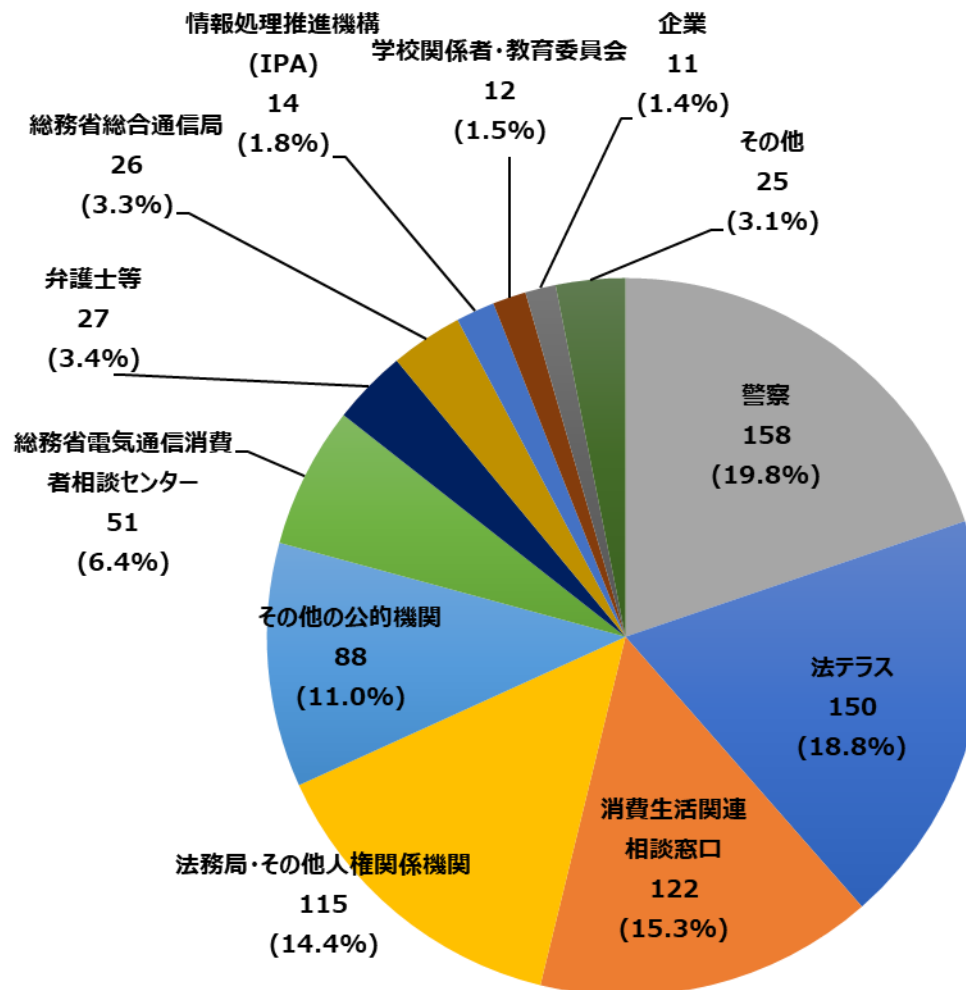


図表 4 権利侵害の対象（相談者数ベース）（n=2,120）＜令和3年度＞



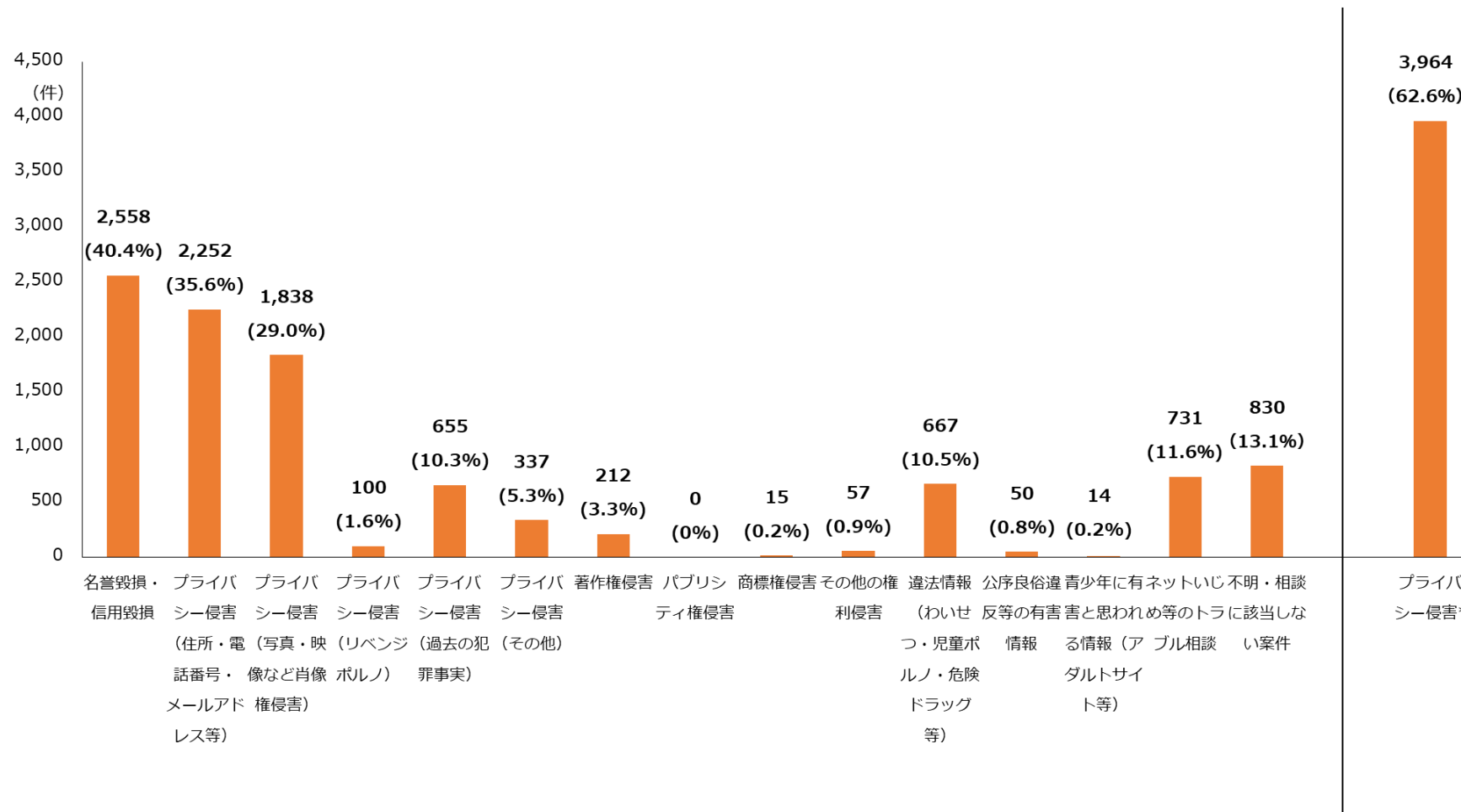
(3) 他機関からの紹介

図表 5 他機関からの紹介（相談者数ベース）（n=799件）＜令和3年度＞



(4) 相談(作業)件数の内訳について

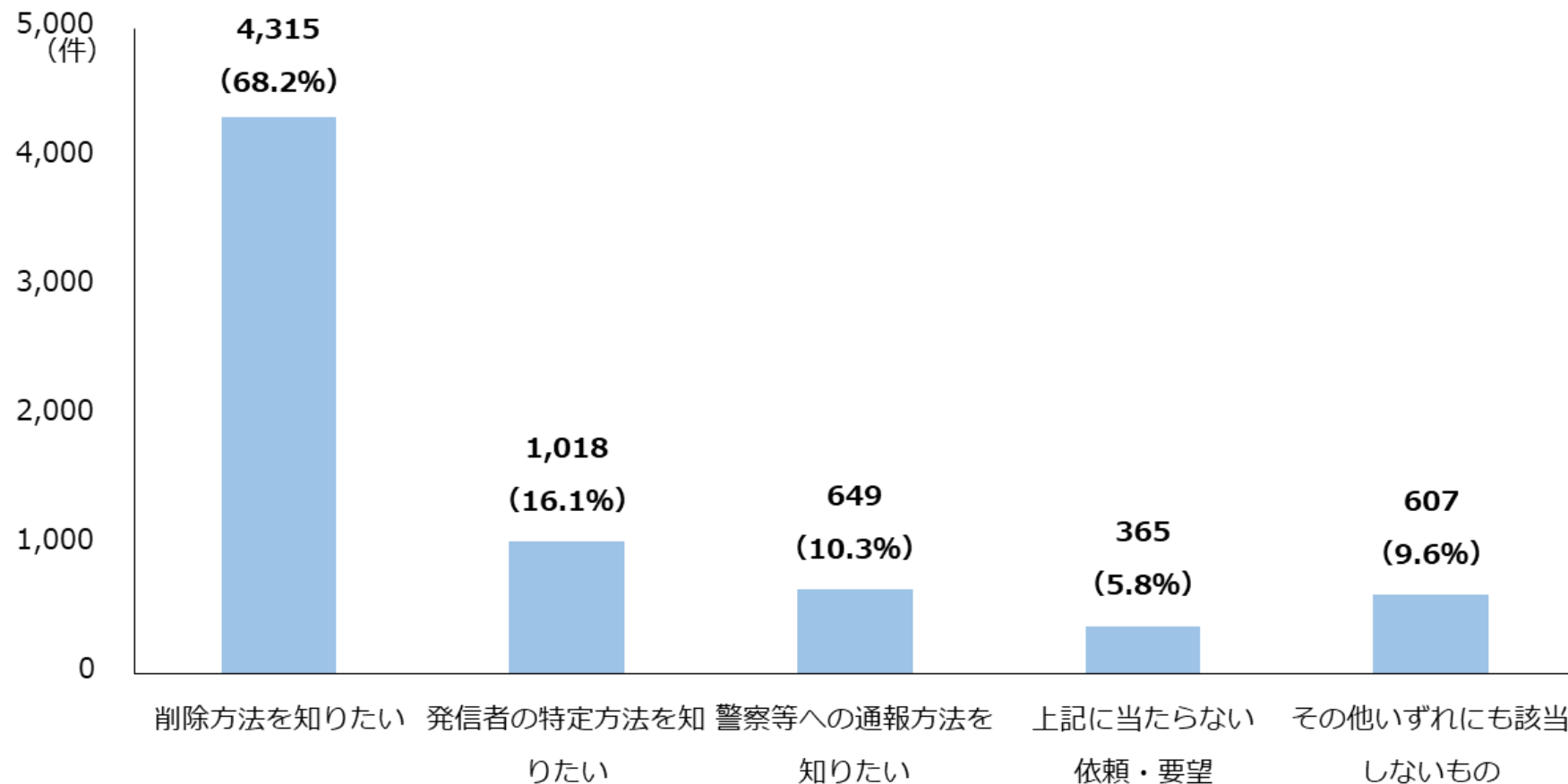
図表 6 相談(作業)件数の内訳：相談内容(作業件数ベース) (n=6,329) <令和3年度>



*プライバシー侵害(住所・電話番号・メールアドレス等)(写真・映像など肖像権侵害)(リベンジポルノ)(過去の犯罪事実)(その他)のいずれかに該当し、重複を除いた件数

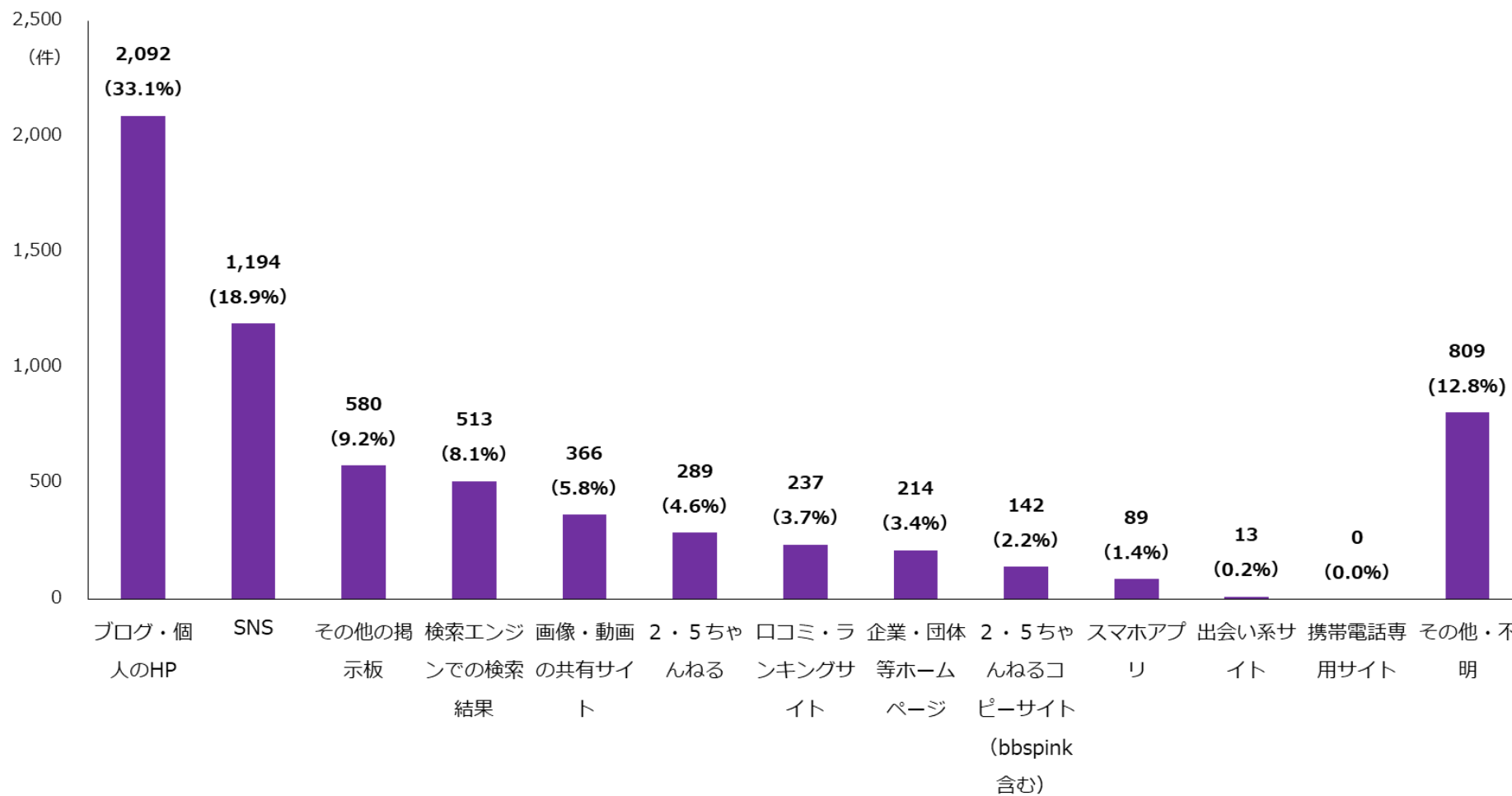
(4) 相談(作業)件数の内訳について

図表 7 相談(作業)件数の内訳：対応手段(作業件数ベース) (n=6,329) <令和3年度>



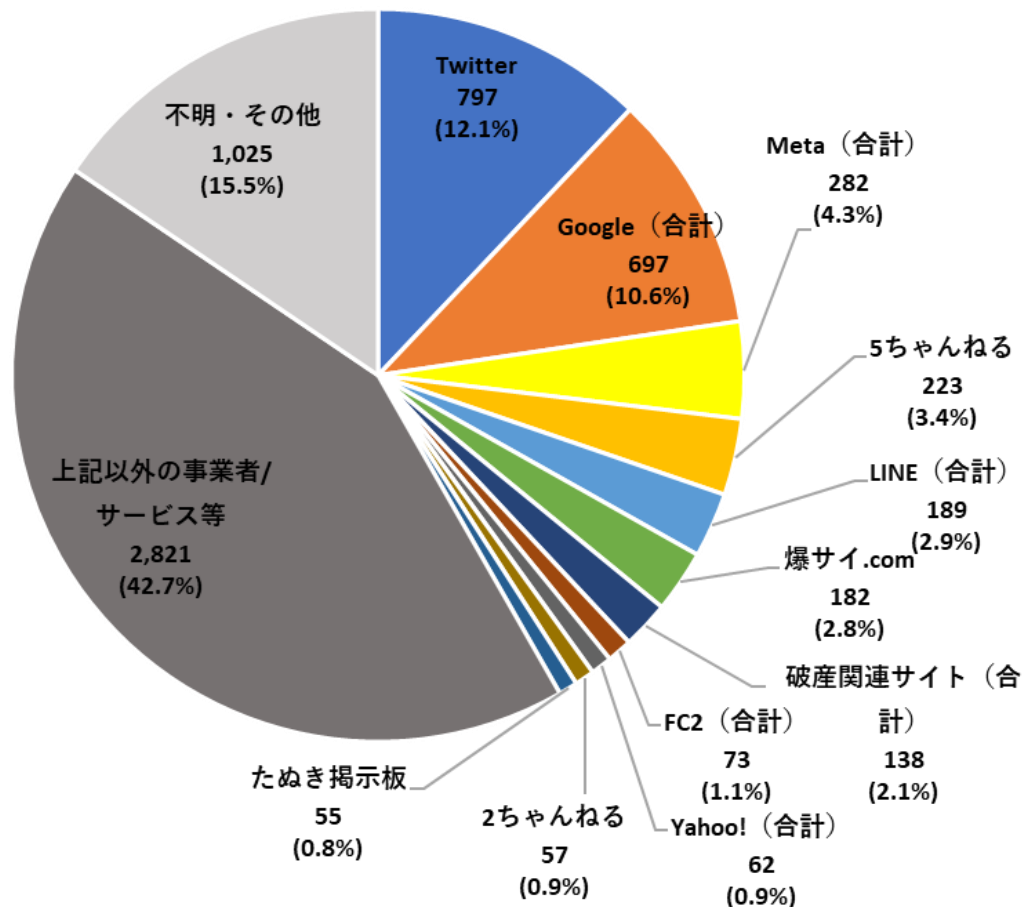
(4) 相談(作業)件数の内訳について

図表 8 相談(作業)件数：場所(作業件数ベース) (n=6,329) <令和3年度>



(4) 相談(作業)件数の内訳について

図表 9 相談(作業)件数の内訳：事業者/サービス別 (n=6,601) <令和3年度>
※相談(作業)件数 6,329件を対象



事業者/サービス名等		件数	割合
Twitter		797	12.1%
Google (合計)	検索	697	10.6%
	YouTube	450	6.8%
	map	112	1.7%
	その他	108	1.6%
Meta (合計)	Instagram	27	0.4%
	Facebook	282	4.3%
5ちゃんねる		216	3.3%
LINE(合計)	livedoorサービス	66	1.0%
	LINEアプリ内サービス	223	3.4%
		189	2.9%
爆サイ.com		128	1.9%
破産情報掲載関連サイト(合計)		61	0.9%
FC2(合計)		182	2.8%
Yahoo!(合計)	オークション	138	2.1%
	ニュース	73	1.1%
	知恵袋	182	2.8%
	検索	138	2.1%
	その他	62	0.9%
2ちゃんねる		14	0.2%
たぬき掲示板		13	0.2%
上記以外の事業者/サービス等		12	0.2%
その他・不明		9	0.1%
		14	0.2%

注1 相談(作業)件数を集計したものであり、個別の相談が権利侵害にあたるか相談センターでは判断していない。

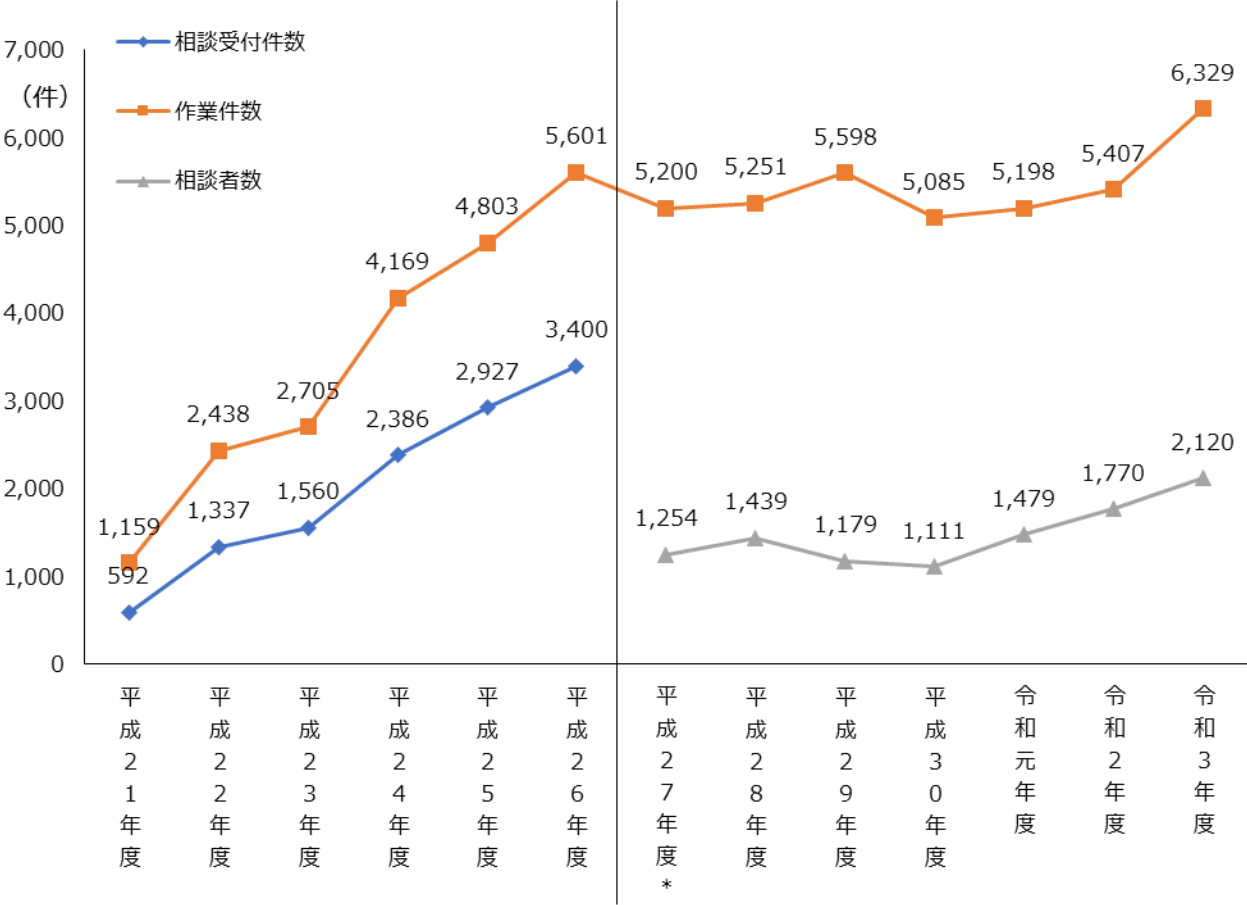
注2 作業件数1件ごとの代表的なドメインを入力し集計したものであるため、該当箇所が複数サイトに及ぶ場合などがあり、厳密な統計情報とはならない。

注3 独自ドメインを利用しているものがあり、実際のドメインが判明しない場合がある。

(5) データ推移について

① 件数

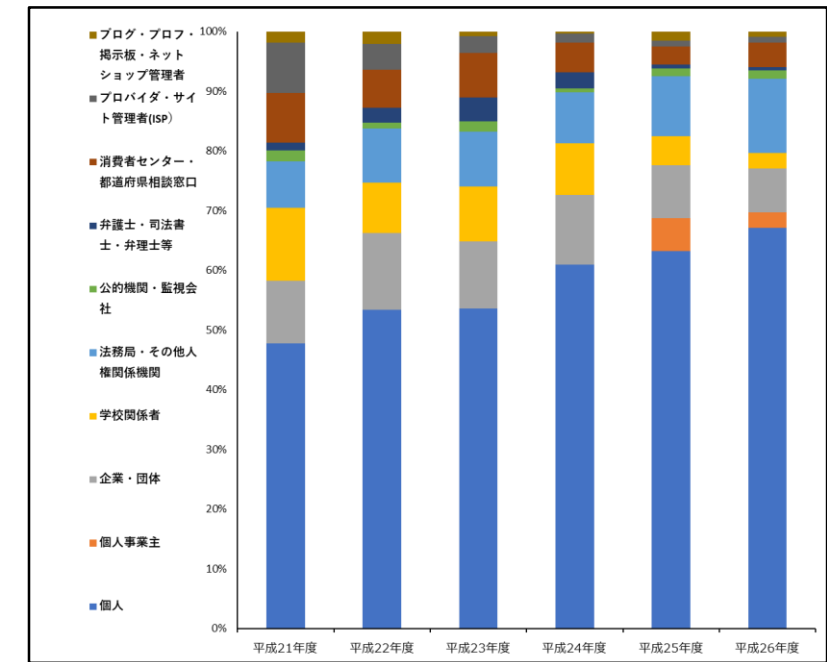
図表 10 件数の推移（平成21年度～令和3年度）



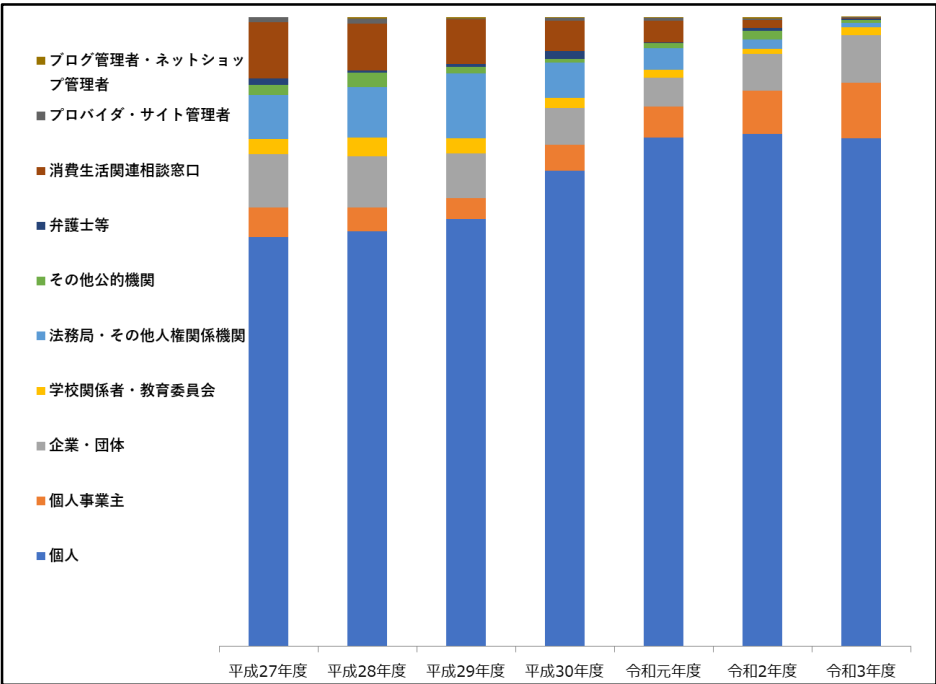
*相談センターでは、平成27年度に集計方法を改訂。平成26年度以前は、相談受付件数、作業件数で集計を行い、平成27年度以降は相談者数と作業件数で集計を実施。また作業件数については、名称は同一だが、集計内容が異なる。

②相談属性について

図表 11 属性の推移（平成21年度～令和3年度）



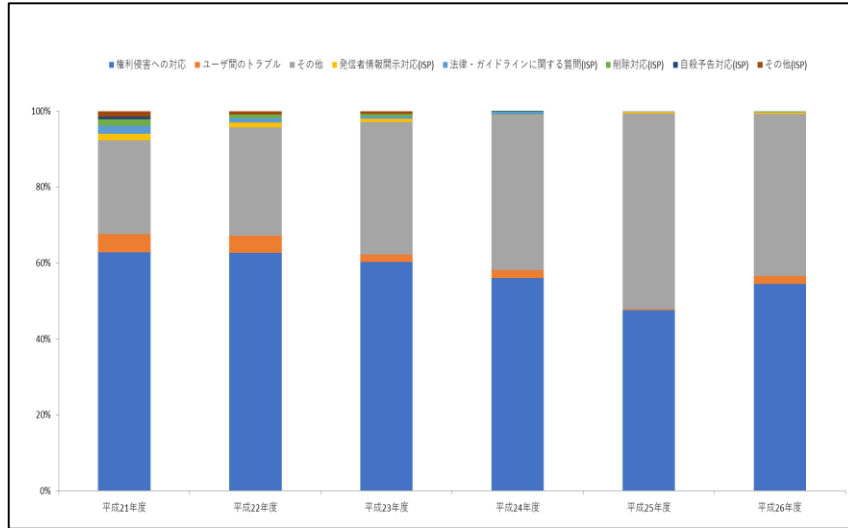
個人	283	713	836	1,455	1,851	2,280
	47.8%	53.3%	53.6%	61.0%	63.2%	67.1%
個人事業主				161	90	
				5.5%	2.6%	
企業・団体	62	173	176	277	258	249
	10.5%	12.9%	11.3%	11.6%	8.8%	7.3%
学校関係者	72	112	143	207	144	88
	12.2%	8.4%	9.2%	8.7%	4.9%	2.6%
法務局・その他人権関係機関	46	122	144	204	294	424
	7.8%	9.1%	9.2%	8.5%	10.0%	12.5%
公的機関・監視会社	11	13	26	15	39	46
	1.9%	1.0%	1.7%	0.6%	1.3%	1.4%
弁護士・司法書士・弁理士等	8	33	62	65	19	20
	1.4%	2.5%	4.0%	2.7%	0.6%	0.6%
消費者センター・都道府県相談窓口	49	85	117	118	88	140
	8.3%	6.4%	7.5%	4.9%	3.0%	4.1%
プロバイダ・サイト管理者 (ISP)	50	58	43	36	29	33
	8.4%	4.3%	2.8%	1.5%	1.0%	1.0%
ブログ・プロフィール・掲示板・ネットショップ管理者	11	28	13	9	44	30
	1.9%	2.1%	0.8%	0.4%	1.5%	0.9%



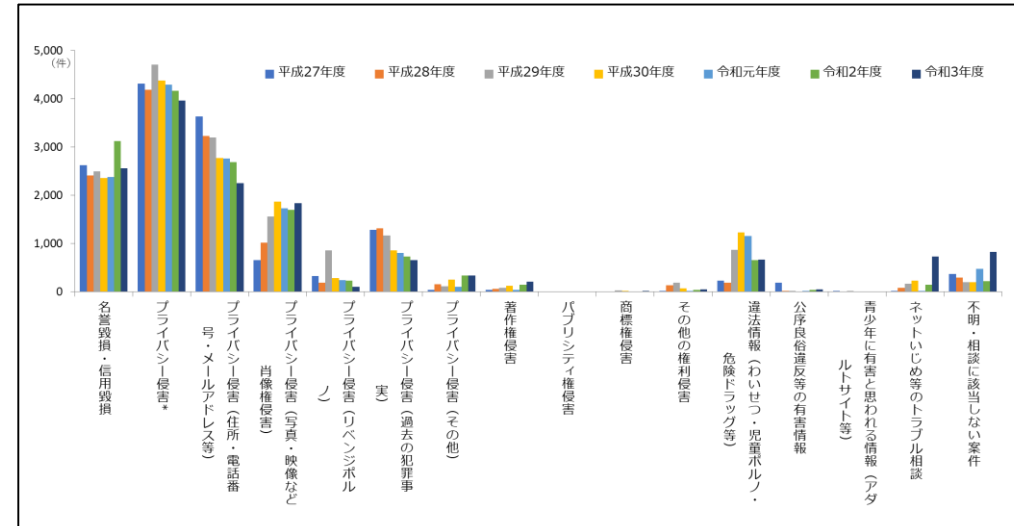
個人	816	949	800	839	1,195	1,441	1,712
	65.1%	65.9%	67.9%	75.5%	80.8%	81.4%	80.8%
個人事業主	58	54	40	47	73	122	187
	4.6%	3.8%	3.4%	4.2%	4.9%	6.9%	8.8%
企業・団体	107	117	84	64	69	102	160
	8.5%	8.1%	7.1%	5.8%	4.7%	5.8%	7.5%
学校関係者・教育委員会	30	44	28	18	17	16	27
	2.4%	3.1%	2.4%	1.6%	1.1%	0.9%	1.3%
法務局・その他人権関係機関	88	115	121	63	52	25	15
	7.0%	8.0%	10.3%	5.7%	3.5%	1.4%	0.7%
その他公的機関	19	33	13	6	11	25	9
	1.5%	2.3%	1.1%	0.5%	0.7%	1.4%	0.4%
弁護士等	14	5	5	14	2	7	5
	1.1%	0.3%	0.4%	1.3%	0.1%	0.4%	0.2%
消費生活関連相談窓口	112	107	83	53	51	24	2
	8.9%	7.4%	7.0%	4.8%	3.4%	1.4%	0.1%
プロバイダ・サイト管理者	10	11	2	5	7	3	2
	0.8%	0.8%	0.2%	0.5%	0.5%	0.2%	0.1%
ブログ管理者・ネットショップ管理者	0	4	3	2	2	5	1
	0.0%	0.3%	0.3%	0.2%	0.1%	0.3%	0.0%

③相談内容について

図表 12 相談内容の推移（平成21年度～令和3年度）



	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
権利侵害への対応	372 62.8%	838 62.7%	941 60.3%	1,336 56.0%	1,393 47.6%	1,853 54.5%
ユーザー間のトラブル	28 4.7%	60 4.5%	31 2.0%	52 2.2%	9 0.3%	71 2.1%
その他	147 24.8%	382 28.6%	543 34.8%	970 40.7%	1508 51.5%	1450 42.6%
発信者情報開示対応 (ISP等)	10 1.7%	16 1.2%	14 0.9%	4 0.2%	11 0.4%	13 0.4%
法律・ガイドラインに 関する質問(ISP等)	12 2.0%	16 1.2%	8 0.5%	18 0.8%	6 0.2%	8 0.2%
削除対応(ISP等)	10 1.7%	13 1.0%	11 0.7%	5 0.2%	0 0.0%	5 0.1%
自殺予告対応(ISP等)	4 0.7%	1 0.1%	0 0.0%	1 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
その他(ISP等)	9 1.5%	11 0.8%	12 0.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%



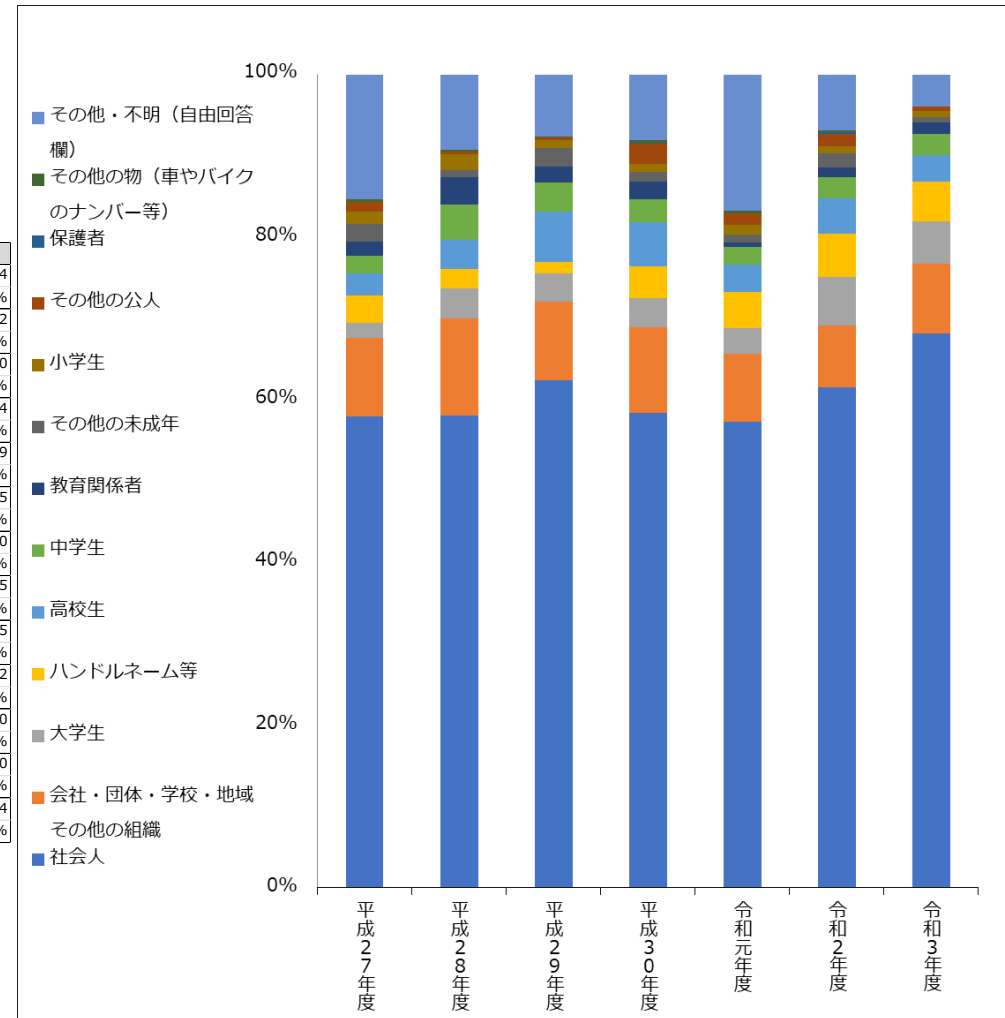
	名誉毀損・信用毀損	プライバシー侵害*	プライバシー侵害 (住所・電話番号・メールアドレス等)	プライバシー侵害 (写真・映像など肖像権侵害)	プライバシー侵害 (リベンジポルノ)	プライバシー侵害 (過去の犯罪事実)	プライバシー侵害 (その他)	著作権侵害
平成27年度	2,624 50.5%	4,321 83.1%	3,633 69.9%	662 12.7%	330 6.3%	1,289 24.8%	40 0.8%	45 0.9%
平成28年度	2,412 61.6%	4,185 79.7%	3,235 61.6%	1,024 19.5%	193 3.7%	1,313 25.0%	156 3.0%	63 1.2%
平成29年度	2,498 44.6%	4,713 84.2%	3,201 57.2%	1,561 27.9%	865 15.5%	1,169 20.9%	118 2.1%	87 1.6%
平成30年度	2,359 46.4%	4,382 86.2%	2,771 54.5%	1,869 36.8%	291 5.7%	855 16.8%	252 5.0%	124 2.4%
令和元年度	2,380 45.8%	4,293 82.6%	2,761 53.1%	1,735 33.4%	247 4.8%	809 15.6%	103 2.0%	46 0.9%
令和2年度	3,126 57.8%	4,172 77.2%	2,689 49.7%	1,697 31.4%	231 4.3%	730 13.5%	342 6.3%	148 2.7%
令和3年度	2,558 40.4%	3,964 62.6%	2,252 35.6%	1,838 29.0%	100 1.6%	655 10.3%	337 5.3%	212 3.3%
	パブリシティ権侵害	商標権侵害	その他の権利侵害	違法情報(わいせつ・児童ポルノ・危険ドラッグ等)	公序良俗違反等の有害情報	青少年に有害と思われる情報(アダルトサイト等)	ネットいじめ等のトラブル相談	不明・相談に該当しない案件
平成27年度	2 0.0%	4 0.1%	22 0.4%	233 4.5%	185 3.6%	22 0.4%	23 0.4%	375 7.2%
平成28年度	3 0.1%	10 0.2%	141 2.7%	190 3.6%	24 0.5%	10 0.2%	89 1.7%	299 5.7%
平成29年度	0 0.0%	27 0.5%	188 3.4%	872 15.6%	15 0.3%	16 0.3%	166 3.0%	196 3.5%
平成30年度	0 0.0%	23 0.5%	77 1.5%	1,231 24.2%	13 0.3%	3 0.1%	234 4.6%	199 3.9%
令和元年度	0 0.0%	7 0.1%	20 0.4%	1,156 22.2%	15 0.3%	4 0.1%	23 0.4%	482 9.3%
令和2年度	0 0.0%	12 0.2%	44 0.8%	654 12.1%	43 0.8%	9 0.2%	147 2.7%	217 4.0%
令和3年度	0 0.0%	15 0.2%	57 0.9%	667 10.5%	50 0.8%	14 0.2%	731 11.6%	830 13.1%

*プライバシー侵害（住所・電話番号・メールアドレス等）（写真・映像など肖像権侵害）（リベンジポルノ）（過去の犯罪事実）（その他）のいずれかに該当し、重複を除いた件数

④権利侵害の対象について

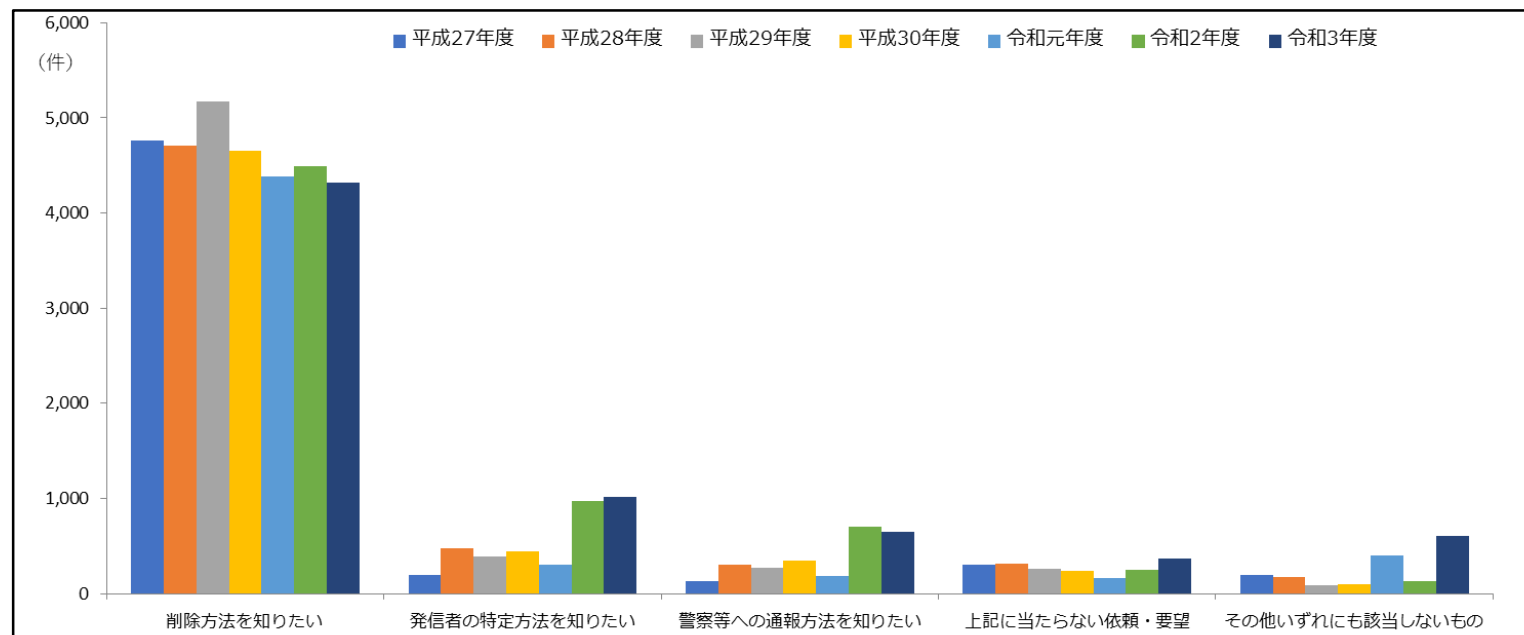
図表 13 権利侵害の対象の推移（平成27年度～令和3年度）

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
社会人	727 58.0%	835 58.0%	736 62.4%	649 58.4%	848 57.3%	1,089 61.5%	1,444 68.1%
会社・団体・学校・地域その他の組織	121 9.6%	172 12.0%	113 9.6%	117 10.5%	123 8.3%	134 7.6%	182 8.6%
大学生	23 1.8%	53 3.7%	42 3.6%	40 3.6%	46 3.1%	107 6.0%	110 5.2%
ハンドルネーム等	42 3.3%	35 2.4%	16 1.4%	43 3.9%	67 4.5%	93 5.3%	104 4.9%
高校生	34 2.7%	51 3.5%	73 6.2%	60 5.4%	50 3.4%	77 4.4%	69 3.3%
中学生	27 2.2%	62 4.3%	42 3.6%	32 2.9%	31 2.1%	47 2.7%	55 2.6%
教育関係者	22 1.8%	49 3.4%	24 2.0%	24 2.2%	8 0.5%	20 1.1%	30 1.4%
その他の未成年	28 2.2%	13 0.9%	26 2.2%	13 1.2%	14 0.9%	32 1.8%	15 0.7%
小学生	19 1.5%	28 1.9%	12 1.0%	11 1.0%	19 1.3%	14 0.8%	15 0.7%
その他の公人	15 1.2%	4 0.3%	3 0.3%	28 2.5%	21 1.4%	27 1.5%	12 0.6%
保護者	0 0.0%	1 0.1%	1 0.1%	1 0.1%	0 0.0%	5 0.3%	0 0.0%
その他の物（車やバイクのナンバー等）	4 0.3%	2 0.1%	1 0.1%	3 0.3%	4 0.3%	3 0.2%	0 0.0%
その他・不明（自由回答欄）	192 15.3%	134 9.3%	90 7.6%	90 8.1%	248 16.8%	122 6.9%	84 4.0%



⑤対応手段の推移について

図表 14 対応手段の推移（平成27年度～令和3年度）



	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
削除方法を知りたい	4,763	4,710	5,175	4,650	4,382	4,488	4,315
	91.6%	89.7%	92.4%	91.4%	84.3%	83.0%	68.2%
発信者の特定方法を知りたい	190	471	389	444	300	971	1,018
	3.7%	9.0%	6.9%	8.7%	5.8%	18.0%	16.1%
警察等への通報方法を知りたい	130	298	269	343	181	699	649
	2.5%	5.7%	4.8%	6.7%	3.5%	12.9%	10.3%
上記に当たらない依頼・要望	302	316	265	239	161	249	365
	5.8%	6.0%	4.7%	4.7%	3.1%	4.6%	5.8%
その他いずれにも該当しないもの	190	177	88	94	401	132	607
	3.7%	3.4%	1.6%	1.8%	7.7%	2.4%	9.6%