

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

大阪府では、インターネット上の誹謗中傷や差別的言動等の人権侵害が深刻化している中、府民の誰もが被害者にも加害者にもならないよう、全ての人の人権が尊重される豊かなインターネット社会を創るため、令和4年3月、「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」を制定した。

1 条例制定の背景と経緯

(1) インターネット上の人権侵害の深刻化と被害回復の困難さ

近年、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ものとなっています。

一方で、その匿名性や情報の拡散性といった特性を悪用した誹謗中傷、プライバシーの侵害、不当な差別的言動等の人権侵害が多数発生しており、被害者が自ら命を絶つという痛ましい事案も発生するなど、喫緊の社会課題となっています。

被害者がインターネット上の人権侵害情報について削除を求めても、時間と費用がかかる上、特定個人を対象としない人権侵害情報は既存の法律での対処が困難です。大阪府においても、条例制定以前から、差別を助長することが明らかである発信について削除要請を行ってきましたが、プロバイダ等が応じないケースも多く、実効性の確保が大きな課題となっていました。

(2) 条例の制定と一部改正

このような背景のもと、大阪府では令和4年3月の大阪府議会において、議員提案により「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」が全会一致で可決・成立し、同年4月に施行されました。本条例は、誰もが被害者にも加害者にもならないよう、府の責務や府民の役割を明らかにし、施策を推進することを目的としています。

さらに、条例の附則に基づき、施行後1年を目途に実効性のある施策を検討するため、学識経験者等からなる「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」を、同年5月に設置しました。本会議では、表現の自由の保障との調和や、行政が公権力として介入することの是非、プロバイダ等への削除要請や、行為者（誹謗中傷等により被害者を発生させた者）への対応のあり方が慎重に検討されました。

この有識者会議の意見（令和5年3月取りまとめ）を踏まえ、府はプロバイダ等への削除要請や、発信者への説示・助言を実施するに当たっての根拠を明確にするため、知事提案により条例の一部改正を行いました。改正条例は令和5年10月に施行され、削除要請や説示・助言等の規定については令和6年4月から施行されています。

大阪府府民文化部
人権局人権擁護課

2 改正条例の内容と特徴

一部改正によって追加された規定の主な内容と特徴は、以下のとおりです。

(1) 不当な差別的言動等の定義の明確化

条例第2条第1号において、削除要請や説示・助言の対象となる「不当な差別的言動」を明確に定義しました。具体的には、「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し、若しくは誘発すると判断できる言動」と規定しています。

(2) プロバイダ等への削除の要請等

条例第12条において、府内に居住・通勤・通学する「特定の個人」若しくは、「当該個人により構成される集団」又は「府内の特定の地域」に関する不当な差別的言動に係る侵害情報があることが明らかであり、被害者からの申出があったとき、その他必要があると認めるときは、府がプロバイダ等に対して削除の要請、又は国等の関係機関に対する通報を行うことができる」と規定しました。

被害者からの申出を基本としますが、「そ

の他必要があると認めるとき」として、特定の地区がいわゆる同和地区である、又はあったとする情報の摘示に関して情報提供があった場合など、被害者による自主的な被害の拡大防止・回復を促すことが見込めないときにおいては、被害者からの申出を前提とせず、府において削除の要請等を実施することとしています。

(3) 行為者への説示又は助言

条例第13条において、プロバイダ等へ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又は助言を行うことができることとしました。有識者会議等の議論を踏まえ、「説示」は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」は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としています。

(4) 事業者の責務と審議会への諮問

条例第6条において、事業者の責務として、インターネット上の人権侵害の防止の必要性の理解やインターネットリテラシーの向上に努め、府が実施する施策に協力するよう努め

ることを規定しました。また、第15条において、削除要請等や説示・助言を行うに当たった基本的な考え方について、大阪府人権施策推進審議会に諮問し、意見を聴く仕組みを設けました。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ました。

3 条例に基づいた具体的な取組

(1) 削除要請等の実施に関する基本的な考え方(指針)の策定

削除要請等の基本的な考え方について、条例第15条に基づく審議会での議論を経て、「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」を策定しました。この指針では、「侵害情報」を、名誉毀損、名誉感情の侵害、プライバシー侵害、私生活の平穩の侵害といった、人格権を侵害するものとし、表現の自由の保障との調和に配慮した上で、客観的に権利侵害が明らかであると判断できる情報に限り、削除要請等を実施することとしています。

(2) 専門相談窓口「ネットハーモニー」の設置

被害者に寄り添い、孤立を防ぐための総合的な支援として、大阪府インターネット誹謗中傷・トラブル相談窓口「ネットハーモニー」を開設しています。府内に在住、在勤、在学されている方やその親族等であれば、インターネット上の誹謗中傷やトラブルについて、電話やLINE、メール等で、どなたでも無料で相談することができます。



啓発ステッカー

(3) 教育・啓発活動の推進

大阪府では、2月を「インターネット上の人権侵害解消推進月間」とし、誹謗中傷や差別等の人権侵害のない社会づくりに向けた啓発活動を集中的に展開しています。



啓発カード

令和7年度はプロバスケットボールチーム「大阪エヴェッサ」と連携し、府内全ての小・中・高・支援学校に通う約90万人の児童・生徒へ啓発カードを配布したほか、主要な映画館や鉄道車両内ビジョンで啓発動画を放映しました。

また、鉄道駅や商業施設、大学等と協力した広報や、SNSでのターゲットイング広告を通じ、被害者にも加害者にもならないよう広く呼びかけました。

さらに、通年で、府内の企業や学校等を対象とした「人権啓発出前講座」を講義型・ワークショップ形式で実施し、具体的な事例を交えてトラブルに巻き込まれないためのポイント（誹謗中傷や差別的な投稿、フェイクニュース等）を解説するほか、オンデマンド版の講座配信も行い、幅広い層に向けた教育・啓発を推進しています。

4 今後の展望と課題

(1) 情報流通プラットフォーム対処法の施行

インターネット上の特定の個人に対する誹謗中傷については、表現の自由の観点から行政が直接削除要請を行うことは難しく、被害者自身によるプロバイダ等への削除要請や司法手続を通じて被害回復を図ることが原則となります。

こうした中、国においてはプロバイダ責任制限法が改正され、令和7年4月に「情報流通プラットフォーム対処法（以下「情プラ法」という。）」が施行されました。この法改正により、大規模プラットフォーム事業者等に対して、被害者からの削除申出から原則7日以内に結果と理由を通知する義務や、削除基準の公表など、削除対応の迅速化と運用状況の透明化が義務付けられ、被害者救済に向けた

一定の前進が期待されています。

しかし、情プラ法に基づく削除申出はあくまで「被害者本人（又は代理人）」が権利回復を行うための手続であり、行政が被害者に代わって申出を行うことはできません。被害者が孤立し、追い詰められることを防ぐため、府としては「ネットハーモニー」を中心とした相談体制を通じ、法的・技術的助言や心理的ケアによる寄り添い支援を継続していくことが重要と考えています。

（2）国への要望

他方、集団や特定の地域に対する不当な差別的言動については、被害者が声を上げにくい状況があり、行政による対応が重要です。府がプロバイダ等へ削除要請を行った場合でも、プロバイダ等が定める判断基準を理由に削除に応じないケースが依然として少なくありません。行政による削除要請の実効性をいかに高めるかが今後の大きな課題です。

この課題の解決に向け、大阪府では、国に対し、情プラ法に基づくガイドラインにおいて、プロバイダ等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ます。

5 おわりに

インターネット上の人権侵害は拡散性が高く、完全な回復が困難です。大阪府は条例に基づき、不当な差別的言動への削除要請や説示・助言の仕組みを整備しました。専門相談窓口「ネットハーモニー」による支援や教育・啓発も推進し、全ての人の人権が尊重される豊かなインターネット社会の実現に粘り強く取り組みます。

