

## 令和2年における「人権侵犯事件」の状況について（概要）

### ～法務省の人権擁護機関の取組～

法務省の人権擁護機関（以下「人権擁護機関」という。）は、人権侵犯事件調査処理規程（平成16年法務省訓令第2号、以下「処理規程」という。）に基づき、人権を侵害されたという方からの申告等を端緒に、その被害の救済及び予防に努めている。

令和2年（暦年）における取組状況は、以下のとおりである。

#### 【令和2年の主な特徴】

- ① 令和2年において、新規に救済手続を開始した人権侵犯事件の数は9,589件、処理した人権侵犯事件の数は10,002件であった。
- ② インターネット上の人権侵害情報について、被害者からの申告等に基づき人権擁護機関からプロバイダ等に削除要請をした件数は578件で、過去最高となった（前年は、395件）。
- ③ 新型コロナウイルス感染症に関連して差別を受けたなどの人権侵犯事件は、175件であった。

#### 1 人権侵犯事件数（新規救済手続開始件数・処理件数）の動向

##### (1) 新規救済手続開始件数（図1）

令和2年に新規に救済手続を開始した人権侵犯事件数は9,589件であり、前年から5,831件減少した。

##### (2) 処理件数（図2）

令和2年に処理した人権侵犯事件数は10,002件であり、前年から5,402件減少した。

処理内識別にみると、「援助」<sup>(注1)</sup>が8,149件（全処理件数の81.5%）で最も多く、次いで「要請」<sup>(注2)</sup>が641件（同6.4%）、「説示」<sup>(注3)</sup>が98件（同1.0%）、「調整」<sup>(注4)</sup>が32件（同0.3%）となっている。

このほか、「措置猶予」<sup>(注5)</sup>が18件（同0.2%）、「侵犯事実不存在」が1件（同0.01%）、「侵犯事実不明確」が818件（同8.2%）、「啓発」<sup>(注6)</sup>を行ったものが56件（同0.6%）ある<sup>(注7)</sup>。

（注1）法律上の助言を行ったり、関係行政機関や関係ある公私の団体等を紹介したりすること。

(注2) 被害の救済又は予防について実効的な対応ができる者に対し必要な措置を執るよう求めること。

(注3) 相手方の反省を促し善処を求めるため事理を説き示すこと。

(注4) 当事者間の関係調整を行うこと。

(注5) 事案の軽重や反省の程度、懲戒の有無等を考慮して措置を講じないこと。

(注6) 事件の関係者や地域社会に対し、人権尊重に対する理解を深めるための働きかけを行うこと。

(注7) 事件は1件で複数の措置を講ずる場合等があるため、処理件数と処理内訳の合計件数は必ずしも一致しない。

### (3) 特別事件

新規に救済手続を開始した人権侵犯事件数のうち、特別事件（処理規程第22条に規定されている重大な人権侵犯事件）の件数は1,445件で、前年から153件減少した。

## 2 人権侵犯事件の類型別新規救済手続開始件数の動向

### (1) プライバシー関係事案（図3, 4）

プライバシー関係事案は1,741件で、全事件数の18.2%を占めている。

このうち、インターネットによる事案の割合が78.0%（1,358件）を占めている。

### (2) 暴行・虐待事案（図3, 5）

暴行・虐待事案は1,578件で、全事件数の16.5%を占めている。

このうち、児童虐待事案の割合が21.6%（341件）を占めている。

### (3) 労働権関係事案（図3, 6）

労働権関係事案は1,313件で、全事件数の13.7%を占めている。

このうち、パワー・ハラスメントに関する事案の割合が64.8%（851件）を占めている。

### (4) 学校におけるいじめ事案（図3, 7）

学校におけるいじめ事案は1,126件で、全件数の11.7%を占めており、前年から1,818件減少した。

### (5) 住居・生活の安全関係事案（図3, 8）

住居・生活の安全関係事案は1,017件で、全事件数の10.6%を占めている。

このうち、相隣間における騒音等の相隣関係から生じる事案の割合が54.2%（551件）を占めている。

(6) 強制・強要事案（図3，9）

強制・強要事案は1,013件で，全事件数の10.6%を占めている。  
このうち，セクシュアル・ハラスメントに関する事案の割合が25.3%  
（256件）を占めている。

(7) 差別待遇事案（図3，10）

差別待遇事案は669件で，全事件数の7.0%を占めている。

内訳では，部落差別（同和問題）に関するものが244件，障害者に関するものが125件，外国人に関する事案が60件，疾病患者に関する事案が44件，高齢者に関する事案が24件となっている。

このほか，性的指向に関する事案が3件，性自認に関する事案が12件となっている。

(8) 教育職員関係事案（図3，11）

教育職員関係事案は435件で，全事件数の4.5%を占めている。

このうち，体罰事案の割合が19.1%（83件）を占めている。

### 3 その他の特徴的な動向

(1) インターネット上の人権侵害情報に関する人権侵犯事件

令和2年に新規に救済手続を開始した人権侵犯事件は1,693件，また，令和2年に処理した人権侵犯事件は1,917件であった<sup>（注8）</sup>。

処理件数のうち，プロバイダ等の人権侵害情報の削除を求める「要請」の件数は578件であり，過去最高の件数となった（詳細は別添6）。

（注8）インターネット上の人権侵害情報に関する人権侵犯事件は，統計報告要領で定められた区分とは異なる区分で件数を集計している。

(2) 新型コロナウイルス感染症に関する人権侵犯事件

令和2年に新規に救済手続を開始した人権侵犯件数は175件，また，令和2年に処理した人権侵犯事件は151件であった（詳細は別添7）。

### 4 添付資料

(1) 令和2年中に法務省の人権擁護機関が救済措置を講じた具体的事例（別添1）

(2) 「人権侵犯事件」統計資料（令和2年）（別添2）

(3) 「女性の人権ホットライン」統計資料（別添3）

(4) 「子どもの人権110番」統計資料（別添4）

- (5) 「インターネット人権相談」統計資料（別添５）
- (6) 特集「インターネット上の人権侵害情報に関する人権侵犯事件について」  
（別添６）
- (7) 特集「新型コロナウイルス感染症に関する取組状況について」（別添７）

図1

### 人権侵犯事件の新規開始件数の推移

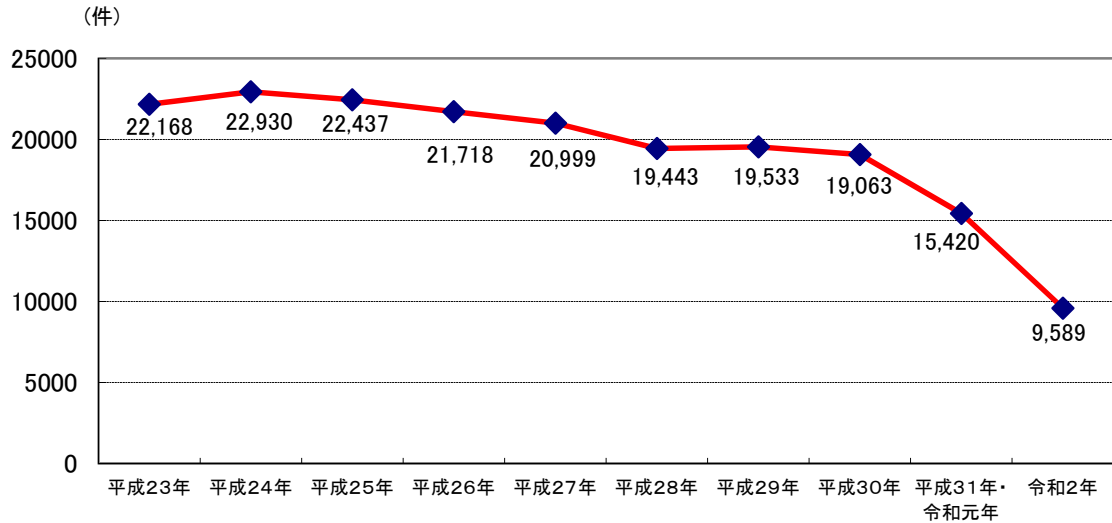


図2

### 人権侵犯事件の処理件数の推移

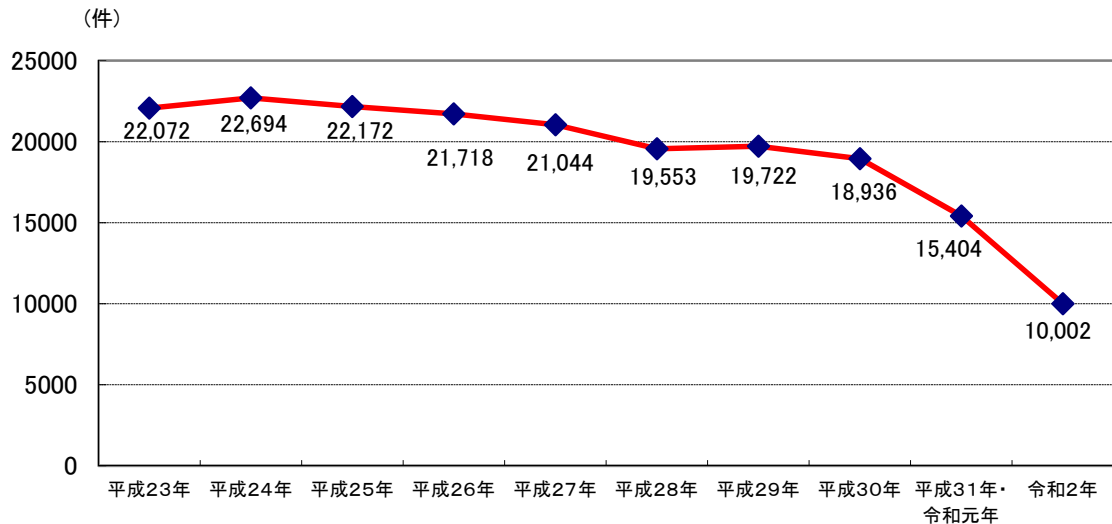


図3

### 人権侵犯事件の種類別構成比の比較

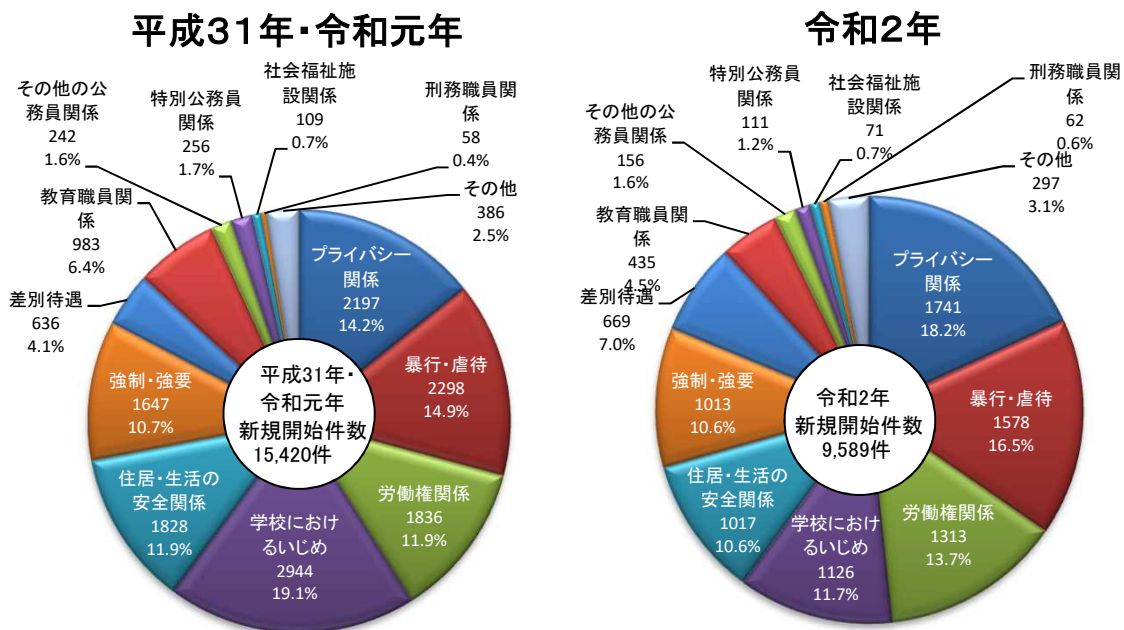


図4

### プライバシー関係事案の推移

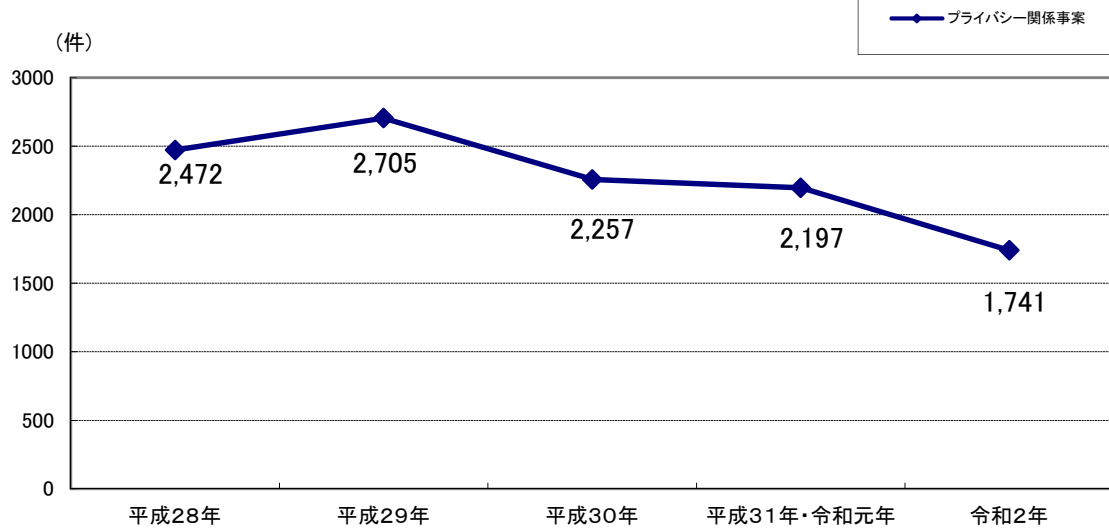


図5

### 暴行・虐待事案の推移

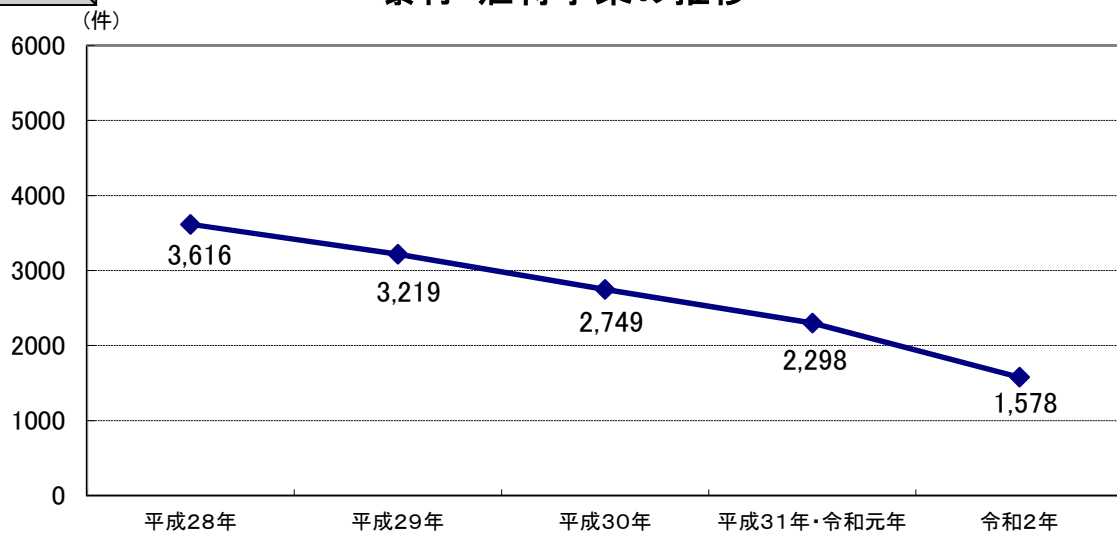


図6

### 労働権関係事案の推移

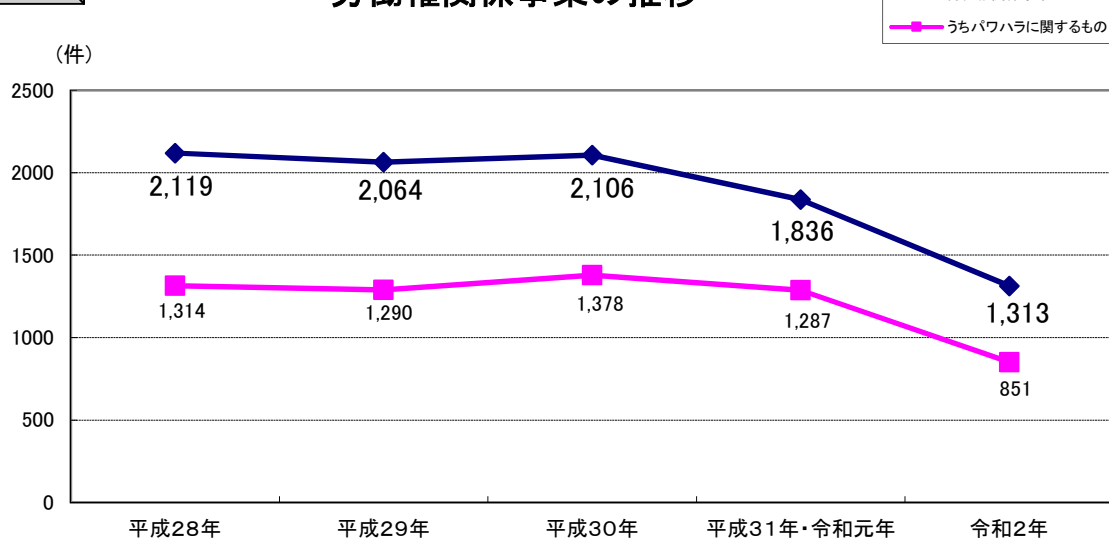


図7

### 学校におけるいじめ事案の推移

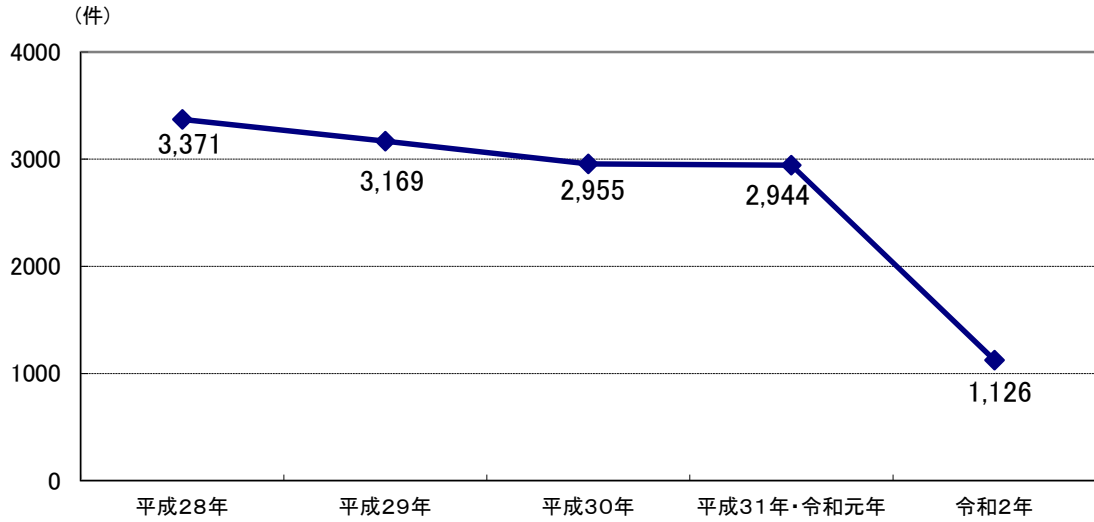


図8

### 住居・生活の安全関係事案の推移

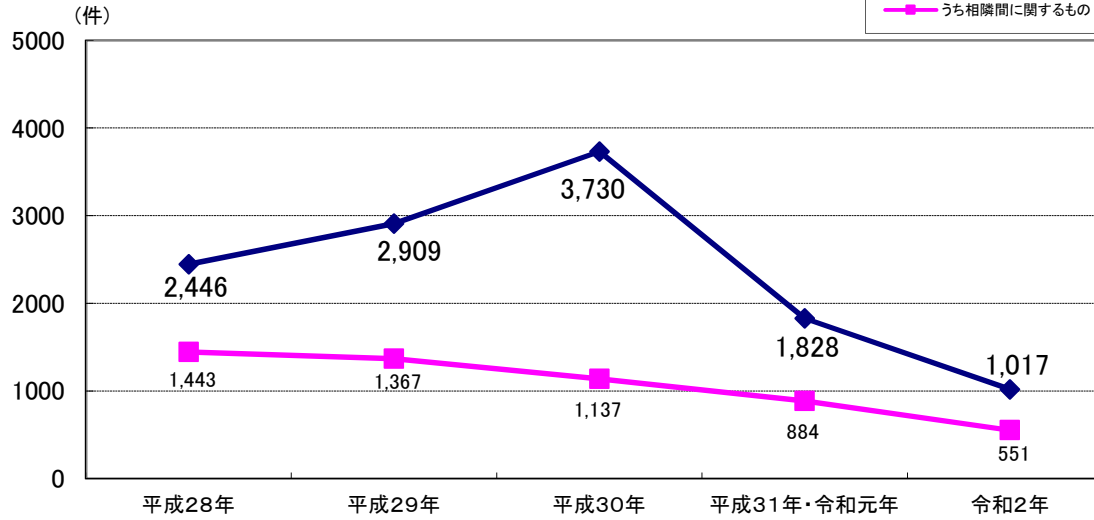


図9

### 強制・強要事案の推移

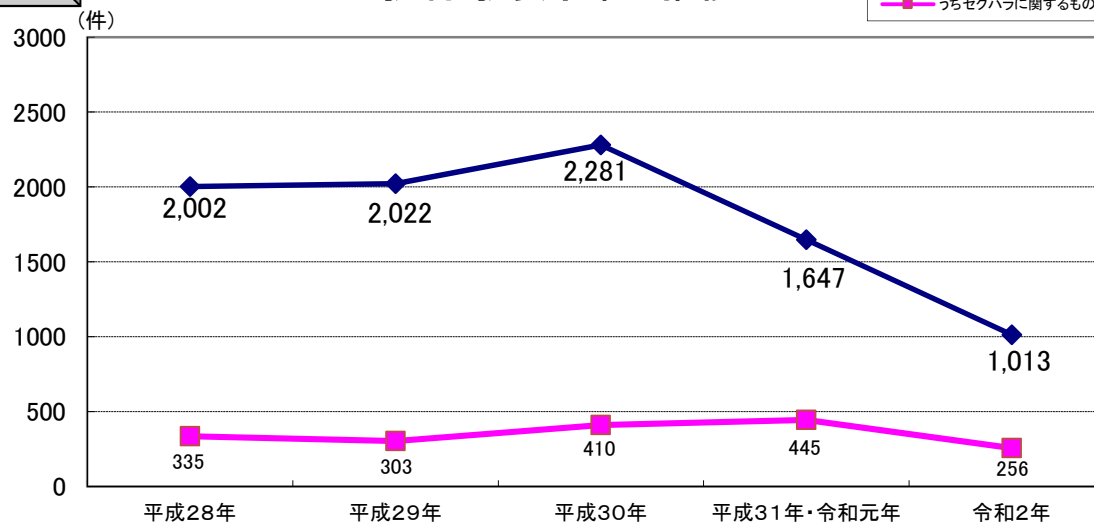


図10

### 差別待遇事案の推移

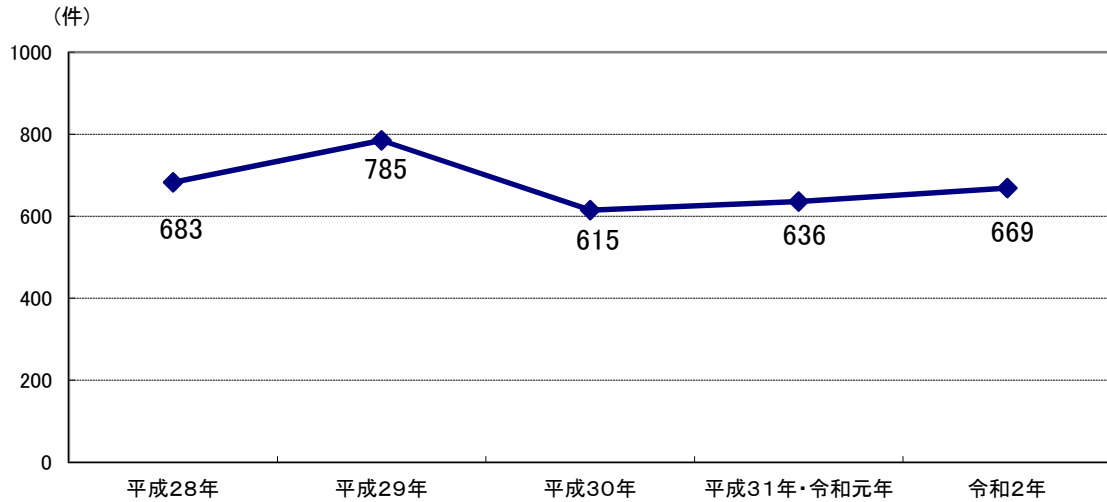


図11

### 教育職員関係事案の推移

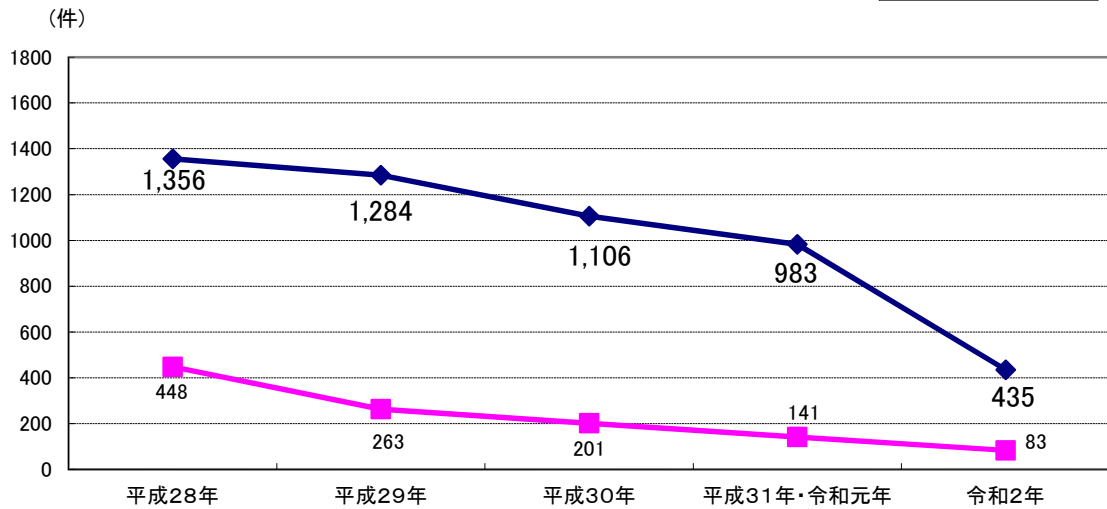
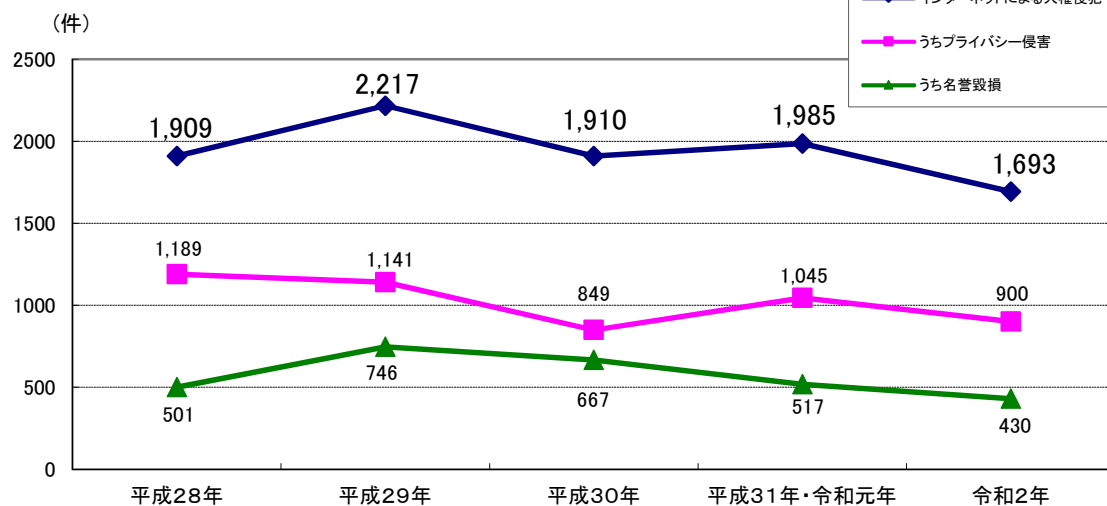


図12

### インターネット上の人権侵害情報に関する人権侵犯事件の推移





## 令和2年中に法務省の人権擁護機関が救済措置を講じた具体的事例

### (暴行・虐待事案)

#### 事例1 兄による妹に対する性的虐待

家庭における悩みがある中学生と「子どもの人権SOSミニレター」のやり取りを継続していた人権擁護委員に、心を開いてくれた中学生から、兄から性的行為を強要されているとのより深刻な相談があった事案である。

緊急性が高い事案であると判断した法務局及び人権擁護委員は、直ちに中学校及び児童相談所と対応を協議し、中学生の了承を得て児童相談所が面談を実施し、その結果、中学生は児童相談所に一時保護された。(措置:「援助」)

#### 事例2 養父による養女に対する性的暴行

小学校高学年の頃から継続して、養父から性的暴行を受けており、また、当該行為を撮影した動画を拡散する等の脅迫を受けているとして、高校生から「子どもの人権110番」に相談があった事案である。

高校生は、当初、養父からの報復を恐れて自らの住所等を明らかにすることに慎重であったが、法務局は、高校生と何度もやり取りを重ねて信頼関係を構築し、児童相談所及び警察と連携して対応した結果、高校生は児童相談所に一時保護され、養父は逮捕されるに至った。(措置:「援助」)

### (労働権関係事案)

#### 事例3 職場の上司による部下に対する行き過ぎた指導

勤務先の上司から、一方的に叱責されたり暴言を吐かれるなどのパワーハラスメントを受けたとして、法務局に相談があった事案である。

法務局が調査した結果、上司による行き過ぎた指導があったことが判明したことから、法務局は、会社側及び被害者に対し、法務局立ち会いの下で職場環境改善のための話合いの場を設けることを提案した。

その話合いの場において、会社側が、被害者に対し、今後はパワーハラスメント防止に向けた研修や教育の充実等を図ること、職員配置の検討を行うこと等について説明したところ、被害者は理解を示し、パワーハラスメント防止に向けた取組について合意に至り、職場環境が改善された。(措置:「調整」)

(学校におけるいじめ事案)

#### 事例4 小学校におけるいじめ

小学生の児童が、同級生から暴言を吐かれたり蹴られたりするなどのいじめを受けているにもかかわらず、学校が十分な対応を行わないとして、母親から相談があった事案である。

法務局の調査の過程で、母親から、道徳の授業の内容について不満が述べられたことから、法務局主催で学校において子どもたちに相手への思いやりの心や生命の尊さについて啓発する人権教室を実施することを提案し、学校側の了承も得て、人権擁護委員が学校に赴いて人権教室を実施した。母親からは、学校側が様々な配慮をしてくれるようになった点も含めて、法務局の関与に対する謝意が述べられた。学校側においては、被害児童が安心して登校できるような環境整備が図られ、学校全体で見守り体制が構築されるなどし、両者の関係が修復されるに至った。(措置：「調整」)

#### 事例5 小学校におけるいじめ

小学生の児童が、同級生から、たたかれたり、悪口を言われるなどのいじめを受けているにもかかわらず、学校が十分な対応を行わないとして、母親から相談があった事案である。

法務局は、学校側に不信をつのらせていた母親から丁寧に事情を聴取し、それを踏まえて、学校側に対し、児童の状況を踏まえた配慮の必要性について指摘したところ、学校側からは、児童らに寄り添った対応を行っていくとの考えが示され、児童に対する見守り体制が構築されるに至った。(措置：「援助」)

(強制・強要関係事案)

#### 事例6 勤務先の代表者による従業員に対するセクシュアル・ハラスメント

勤務先の代表者から職場外で会うことや身体的接触を求められるなどしたとして、法務局に相談があった事案である。

法務局が調査した結果、代表者の言動により、被害者が精神的苦痛を被り、出勤もままならなくなるなど、その就労環境が著しく悪化していることが認められた。

そこで、法務局は、代表者に対し、職場におけるセクシュアル・ハラスメントを防止すべき立場にあるにも関わらず、自らの言動により被害者の尊厳を踏みにじり傷付けたことは重大な人権侵害であり、二度と同様の言動を行うことのないよう説示した。(措置：「説示」)

(差別待遇事案)

#### 事例7 精神障害のある者に対する不適切な対応

精神障害のある者がクレジットカードの発行申請をしたところ、クレジットカード会社から、発行を認められないとする差別的取扱いを受けたとして、法

務局に相談があった事案である。

法務局の調査の結果、クレジットカード会社が当該発行を認めなかった理由について、相談者に対する説明が不十分であったこと、相談者もその点を誤解しクレジットカード会社に不信感をつのらせていたことが判明した。

そこで、法務局は、相談者に対し、クレジットカード会社に代わってその誤解のあった点について説明するなどしたところ、相談者は、発行手続を進めることができ、両者から法務局に対して謝意が示された。(措置：「調整」)

#### 事例8 外国人に対するサービスの利用拒否

ネイルサロン店をインターネットで予約したところ、外国人であることを理由に電話で予約を取り消されたとして、法務局に相談があった事案である。

法務局がネイルサロン店から事情を聴取したところ、同店は、インターネット予約サイトに、外国人はリピーターからの紹介がなければ利用ができないとの不適切な記載を掲載していたが、既に当該記載を削除し、今後は外国人であることを理由に利用を拒まない方針であることが判明した。

そこで、法務局は、被害者に対し、それらを伝えたところ、被害者は、これに理解を示した上、今後は他の客と同様の対応を取って欲しいと要望し、ネイルサロン店もこれを了承した。(措置：「調整」)

#### 事例9 性自認(性同一性)を理由とする採用面接における差別的取扱い

性自認(性同一性)を理由に、会社の採用面接を受けさせてもらえなかったとして、法務局に相談があった事案である。

法務局が面接担当者から事情を聴取したところ、会社側は、被害者への対応が不適切であったことを認め、法務局立ち会いの下、被害者との話合いの場が設けられることとなった。

その話合いの場において、会社側は被害者に謝罪し、今後の採用事務に当たっては、採用希望者の個別の事情にも可能な限り配慮していきたい旨説明し、被害者もこれに理解を示した。(措置：「調整」)

#### 事例10 部落差別(同和地区出身者であることを理由とする差別)

近隣住民から同和地区出身者であるとして差別する内容の発言を繰り返されたとして、法務局に相談があった事案である。

法務局で調査した結果、被害者を同和地区出身者であるとして不当に差別する発言が繰り返された事実が認められたことから、相手方に対し、本件行為は同和問題に対する理解と認識を欠いた差別的な言動であるとして、反省を促すとともに、同和問題に対する正しい理解と認識を深め今後同様の発言をすることのないよう説示した。(措置：「説示」)

(教育職員関係事案)

#### 事例11 中学校教諭による体罰

中学校教諭が、生徒の頭を両手でつかんで頭突きをし、軽傷を負わせたとして、法務局において調査を開始した事案である。

法務局による調査の結果、教諭が生徒を体罰により負傷させた事実が認められたほか、同教諭は、過去にも体罰を行い、当時の校長から注意を受けていたことが判明した。

そこで、法務局は、教諭に対し、体罰の不当性を改めて認識させ、今後二度と体罰を行わないよう説示するとともに、校長に対し、教員に対する指導を一層徹底するよう要請した。(措置：「説示」「要請」)

#### 事例12 小学校における児童に対する不適切な対応

小学生である被害者が、教員から特別支援学級に通うよう強要されたり、叩かれたり、トイレを我慢させられたりするなど、小学校で不適切な指導を受けているとして、母親から法務局に相談があった事案である。

法務局の調査において、学校側から、今後は、児童が安心して通える環境を整えるとともに、母親と信頼関係を構築していきたいとの意向が示され、法務局立ち会いの下、母親との話合いの場が設けられることとなった。

その話し合いの結果、両者は、児童の指導方針について合意に至り、信頼関係を構築することができた。(措置：「調整」)

「人権侵害事件」統計資料(令和2年)

件名	総数	旧受	新受							処理											未済					
			計	申告		人権擁護委員の通報	関係行政機関の通報	情報	移送	計	措置						措置猶予	侵害事実不存在	侵害事実不明確	打ち切り		中止	移送	啓発		
				職員受	委員受						援助	調整	要請	説示	勧告	通告									告発	
<b>総合計</b>	10,668	1,079	9,589	5,980	3,341	-	187	52	29	10,002	8,149	32	641	98	-	-	-	18	1	818	283	10	29	56	666	
<b>公務員等の職務執行に伴う侵害事件</b>																										
<b>総計</b>	2,150	260	1,890	964	887	-	-	39	-	2,063	1,683	8	63	42	-	-	-	16	1	260	18	9	-	12	87	
特別公務員に関するもの																										
警察官に関するもの	127	17	110	92	18	-	-	-	-	124	104	-	1	-	-	-	-	-	-	18	1	-	-	-	-	3
その他の特別公務員に関するもの	1	-	1	1	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
教育職員関係																										
体罰	115	32	83	28	23	-	-	32	-	102	47	-	38	36	-	-	-	2	-	11	-	-	-	-	1	13
その他	417	65	352	218	130	-	-	4	-	406	311	5	8	6	-	-	-	3	-	76	2	-	-	-	8	11
学校におけるいじめ	1,171	45	1,126	439	685	-	-	2	-	1,149	1,093	2	16	-	-	-	-	11	-	19	3	5	-	1	22	
刑務職員関係	106	44	62	61	-	-	-	1	-	81	4	-	-	-	-	-	-	-	-	65	9	3	-	-	25	
その他の公務員に関するもの																										
国家公務員に関するもの	60	41	19	18	1	-	-	-	-	54	10	-	-	-	-	-	-	-	1	42	1	-	-	-	6	
地方公務員に関するもの	137	14	123	97	26	-	-	-	-	131	101	1	-	-	-	-	-	-	-	26	2	1	-	2	6	
その他	16	2	14	10	4	-	-	-	-	15	12	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	1	
<b>私人間の侵害事件</b>																										
<b>総計</b>	8,518	819	7,699	5,016	2,454	-	187	13	29	7,939	6,466	24	578	56	-	-	-	2	-	558	265	1	29	44	579	
人身売買	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
売春関係	1	-	1	1	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
児童ポルノ	8	-	8	6	2	-	-	-	-	8	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
暴行・虐待																										
家族間におけるもの																										
夫の妻に対するもの	538	1	537	271	265	-	-	1	-	537	535	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1
妻の夫に対するもの	41	-	41	20	21	-	-	-	-	41	41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
親の子に対するもの	457	9	448	290	157	-	-	1	-	446	443	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	1	11
子の親に対するもの	118	2	116	55	60	-	-	1	-	116	115	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
その他	155	1	154	72	82	-	-	-	-	154	153	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
家族間以外のもの	283	1	282	156	125	-	-	1	-	281	271	-	-	1	-	-	-	-	-	8	1	-	-	-	-	2
私的制裁	2	-	2	1	1	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
医療関係	99	2	97	80	17	-	-	-	-	98	91	-	-	-	-	-	-	-	-	7	-	-	-	-	-	1
人身の自由関係																										
精神医療及び精神障害者福祉に関する法律関係	22	5	17	12	5	-	-	-	-	22	17	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-
その他	2	-	2	2	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
社会福祉施設関係																										
施設職員によるもの	67	5	62	44	18	-	-	-	-	60	53	-	-	-	-	-	-	-	-	5	2	-	-	1	7	
その他	10	1	9	6	3	-	-	-	-	10	8	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-
村八分	9	-	9	6	3	-	-	-	-	9	7	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-
差別待遇																										
女性	18	1	17	10	7	-	-	-	-	18	17	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高齢者	24	-	24	13	11	-	-	-	-	24	24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
障害者	136	11	125	95	30	-	-	-	-	127	98	3	-	-	-	-	-	-	-	25	1	-	-	6	9	
同和問題	408	164	244	19	4	-	185	7	29	236	15	1	148	50	-	-	-	-	-	30	5	-	29	8	172	
アイヌの人々	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
外国人	70	10	60	53	5	-	2	-	-	65	39	4	-	-	-	-	-	-	-	21	1	-	-	7	5	
疾病患者	45	1	44	32	12	-	-	-	-	45	39	2	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	1	-	
刑を終えた人々	7	2	5	4	1	-	-	-	-	7	3	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	
ホームレス	2	1	1	1	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	
性的指向	3	-	3	2	1	-	-	-	-	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
性自認	13	1	12	10	2	-	-	-	-	13	6	1	-	-	-	-	-	-	-	5	1	-	-	2	-	
その他	144	10	134	101	33	-	-	-	-	134	104	1	-	-	-	-	-	-	-	26	3	-	-	3	10	
参政権関係	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
プライバシー関係																										
報道機関	3	-	3	-	3	-	-	-	-	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
インターネット	1,850	492	1,358	1,233	125	-	-	-	-	1,571	671	-	369	-	-	-	-	-	-	311	220	-	-	1	279	
私事性的画像記録	138	46	92	84	8	-	-	-	-	106	31	-	61	-	-	-	-	-	-	2	12	-	-	-	32	
相隣関係	111	-	111	78	33	-	-	-	-	106	99	2	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	5	
その他	184	7	177	119	57	-	-	1	-	177	151	1	-	-	-	-	-	-	-	20	4	-	-	1	7	
集会、結社及び表現の自由関係	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
信教の自由関係	4	-	4	-	4	-	-	-	-	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
教育を受ける権利関係	6	-	6	1	5	-	-	-	-	6	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
労働権関係																										
不当労働行為	14	-	14	11	3	-	-	-	-	14	14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
労働基準法違反	69	-	69	49	20	-	-	-	-	69	69	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	1,251	21	1,230	804	426	-	-	-	-	1,234	1,182	3	-	-	-	-	-	-	-	43	6	-	-	7	17	
住居・生活の安全関係																										
自力執行	7	1	6	5	1	-	-	-	-	7	6	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
相隣関係																										
小公害	162	2	160	78	82	-	-																			

## 「女性の人権ホットライン」統計資料

### ○ 設置目的

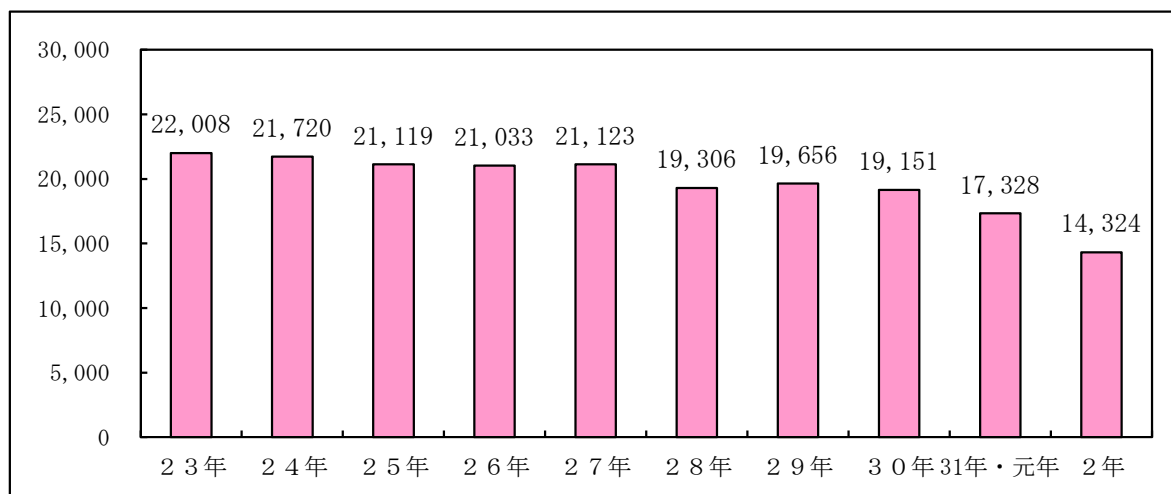
男女共同参画社会基本法の制定を踏まえ、性差別に起因する人権侵害の被害者の救済を推進するため、平成12年7月3日、全国50の法務局・地方法務局の本局に、専用相談電話「女性の人権ホットライン」を設置し、夫やパートナーからの暴力、職場等におけるセクシュアル・ハラスメント、ストーカー行為等様々な女性の人権問題をめぐる相談を専門的に受ける体制を整備したもの。また、相談者の利便の更なる向上のため、平成18年4月から電話番号を全国共通としている。

### ○ 各年の利用件数と主な相談内訳（平成28年～令和2年）

相談内訳	平成28年	平成29年	平成30年	平成31年 令和元年	令和2年
① 暴行・虐待	1,591	1,108	1,006	905	733
② 強制・強要 (セクハラ・ストーカー除く)	1,202	1,068	839	783	583
③ セクハラ	368	338	496	649	428
④ ストーカー	321	346	395	365	279
⑤ その他	15,824	16,796	16,415	14,626	12,301
合計(件)	19,306	19,656	19,151	17,328	14,324

注) ①から④までの件数は、女性を被害者とする相談の件数を計上している。

### ○ 利用件数の推移（平成23年～令和2年）



## 「子どもの人権110番」統計資料

### ○ 設置目的

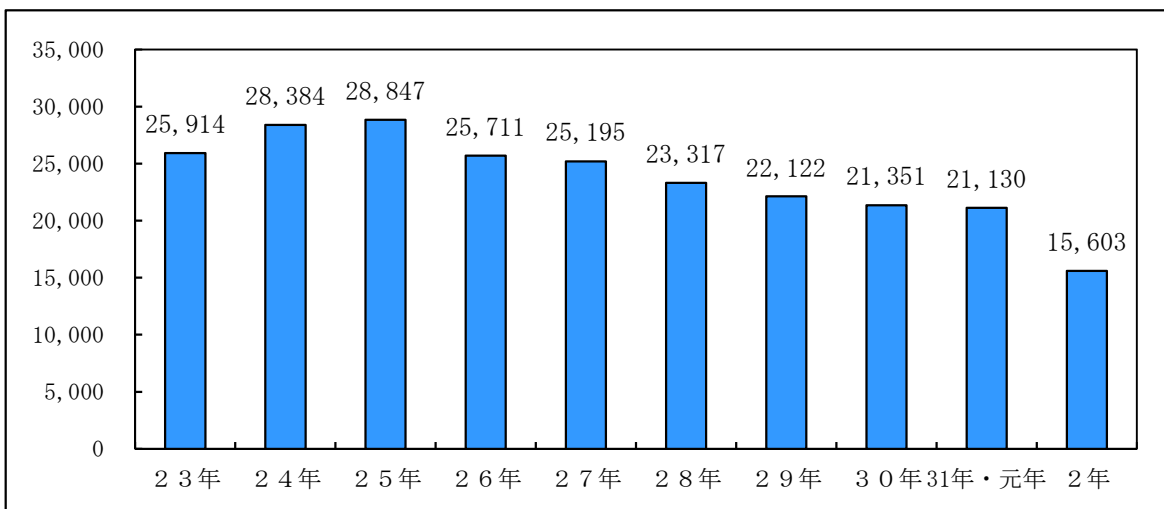
子どもをめぐる人権問題は、周囲の目につきにくいところで起こっていることが多く、被害者である子ども自身も、身近な人に話しにくいといった状況があることから、子どもが発する信号をいち早くキャッチし、その解決に導くため、全国50の法務局・地方法務局に、専用相談電話「子どもの人権110番」を設置し、いじめ、体罰、児童虐待等をはじめとした子どもの人権問題をめぐる相談を専門的に受ける体制を整備した。また、相談者の利便の更なる向上のため、平成18年4月から電話番号を全国共通とし、平成19年2月からフリーダイヤル化している。

### ○ 各年の利用件数と主な相談内訳（平成28年～令和2年）

相談内訳	平成28年	平成29年	平成30年	平成31年 令和元年	令和2年
① 暴行・虐待	624	511	482	459	362
② いじめ	3,020	3,029	2,955	2,858	1,668
③ 体罰等	2,703	2,756	2,714	2,722	1,563
④ その他	16,970	15,826	15,200	15,091	12,010
合計（件）	23,317	22,122	21,351	21,130	15,603

注) ①の件数は、18歳未満の者を被害者とする相談の件数を計上している。

### ○ 利用件数の推移（平成23年～令和2年）



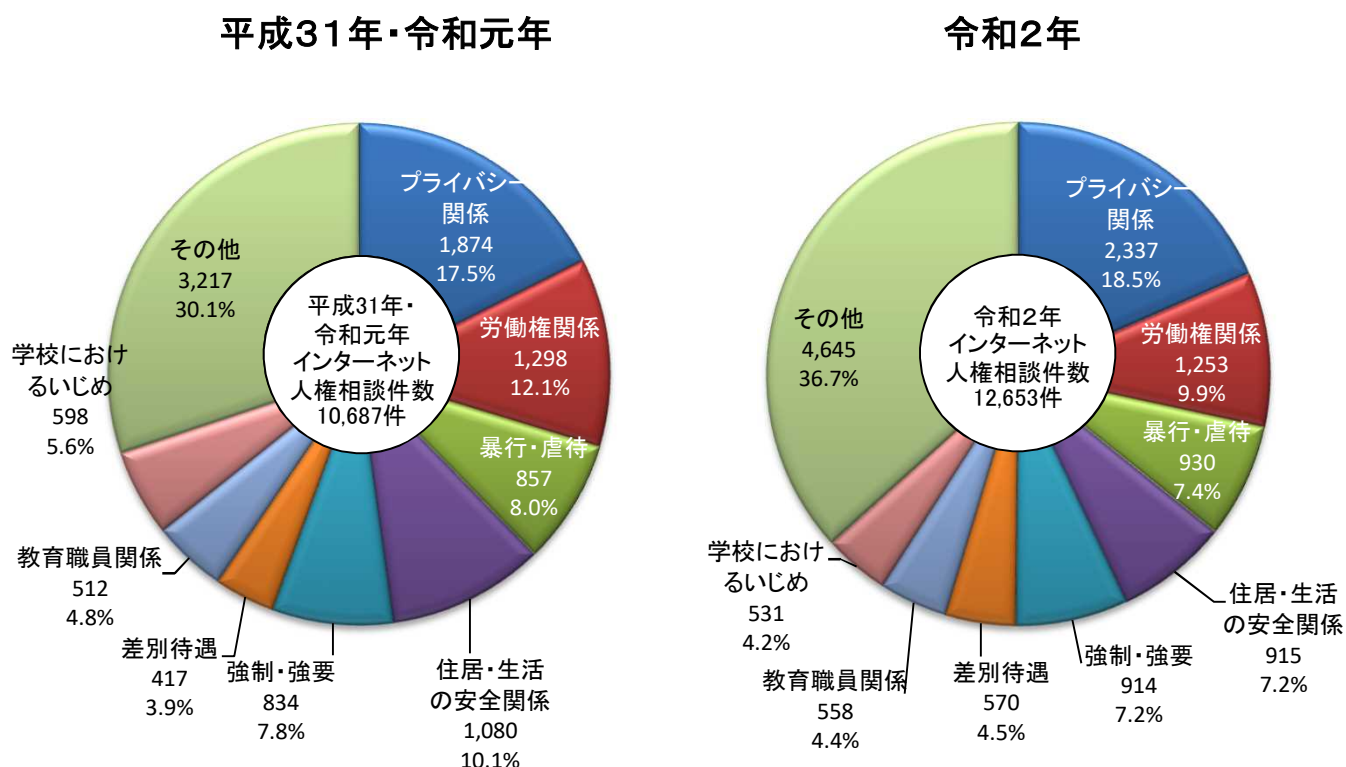
## 「インターネット人権相談」統計資料

## ○ インターネット人権相談受付窓口 (https://www.jinken.go.jp/)

相談しやすい体制の強化を目的として、平成19年2月から、インターネットを利用した人権相談受付システムを運用している。受付窓口は、子ども用（SOS-eメール）と大人用に分かれており、それぞれパソコン・スマートフォン・携帯電話に対応している。24時間いつでもフォームに入力して送ることができる。

平成28年からは英語及び中国語に対応した受付窓口を整備していたところ、本年3月23日からは、これに加えて、韓国語、フィリピン語、ポルトガル語、ベトナム語、ネパール語、スペイン語、インドネシア語及びタイ語（計10言語）に対応する。

## ○ インターネット人権相談種類別構成比の比較



## ○ インターネット人権相談の特色

インターネット人権相談の類型別内訳を見ると、他の手段も含めた全人権相談と比較して、プライバシー関係の相談の割合が高い（令和2年では、全人権相談におけるプライバシー関係の相談の割合は5.5%）。これは、プライバシー侵害、名誉毀損といったインターネット上の人権侵害情報に関する相談について、インターネット人権相談を利用することが多いためと思われる。

相談者の年齢構成で見ると、65歳以上の者の割合は低くなっている。



## インターネット上の人権侵害情報に関する人権侵犯事件について

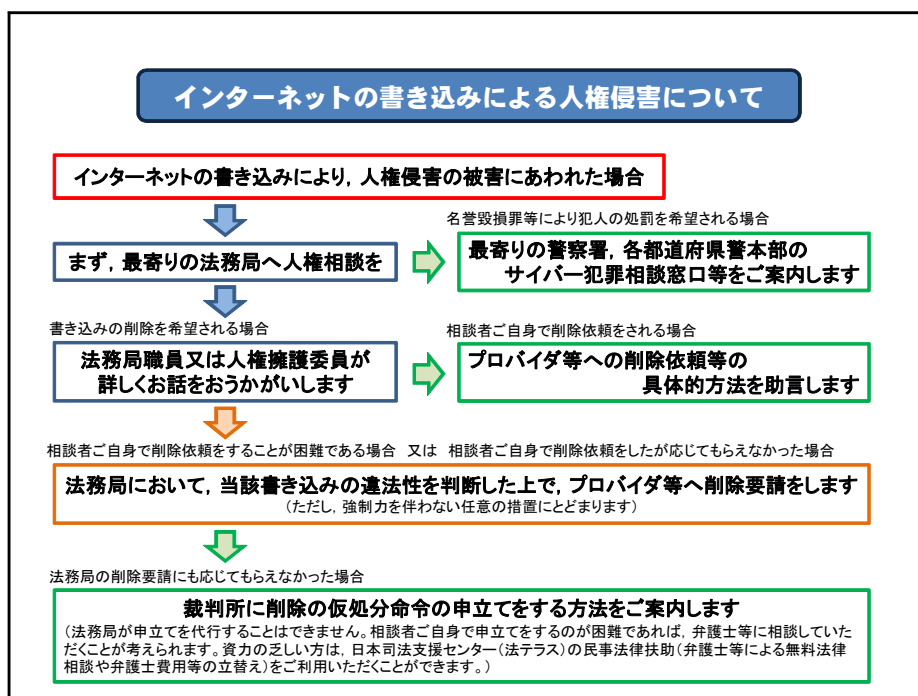
### 1 法務省の人権擁護機関の取組について

法務局・地方法務局では、人権相談等により人権侵害の疑いのある事案を認知した場合には、人権侵犯事件として調査救済手続を開始し、被害の実効的救済に取り組んでいる。

インターネット上に流通する人権侵害情報は、一般に伝播性が高く、重大な被害を生じさせるおそれがあることから、特に迅速な対応に努めている。具体的には、人権擁護機関が被害者からの被害申告を受けた場合、速やかに該当するインターネット上の人権侵害情報を確認し、被害者自らが被害の回復・予防を図ることが困難な事情がないか検討した上で、そのような事情がない場合は、被害者に対し、プロバイダ等への当該侵害情報の削除依頼等の具体的な方法について助言するなどの「援助」を行っている。これは、表現の自由との関係などから、国の機関の関与なく被害を回復することが可能であればその方が望ましいとの考え方によるものである。

一方、被害者自らが被害を回復することが困難な事情が存在すれば、必要に応じて被害者や関係者から事情を聴くなどの調査を行うとともに、法令・判例に照らして違法性を判断し、名誉毀損やプライバシー侵害などとして違法性が認められる場合には、人権擁護機関から、プロバイダ等に対して当該情報の削除を要請している。

なお、人権擁護機関に被害の相談があった場合の具体的な対応については、下図のとおりである。

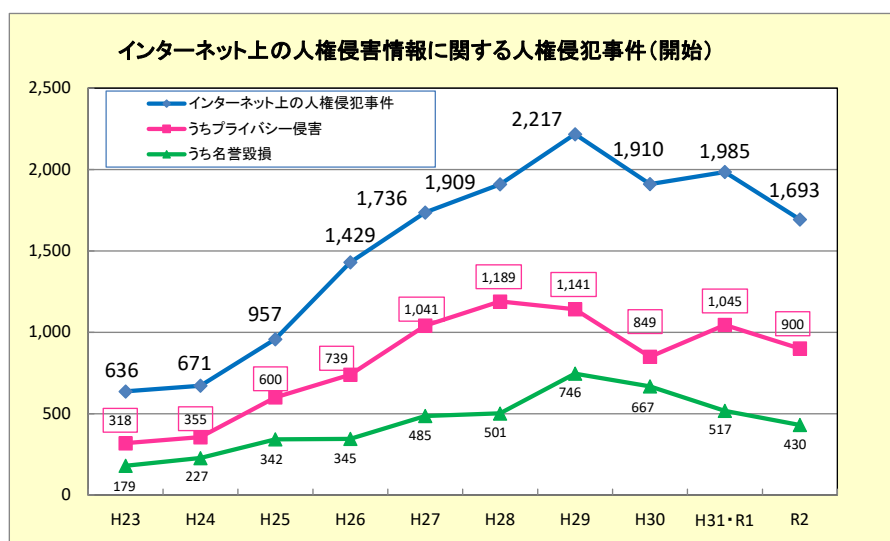


## 2 令和2年における人権侵犯事件の動向について

### (1) 新規救済手続開始件数について

令和2年中に法務局・地方法務局において新たに救済手続を開始したインターネット上の人権侵害情報に関する人権侵犯事件は、1,693件となっており、前年から292件減少したが、高水準で推移している。

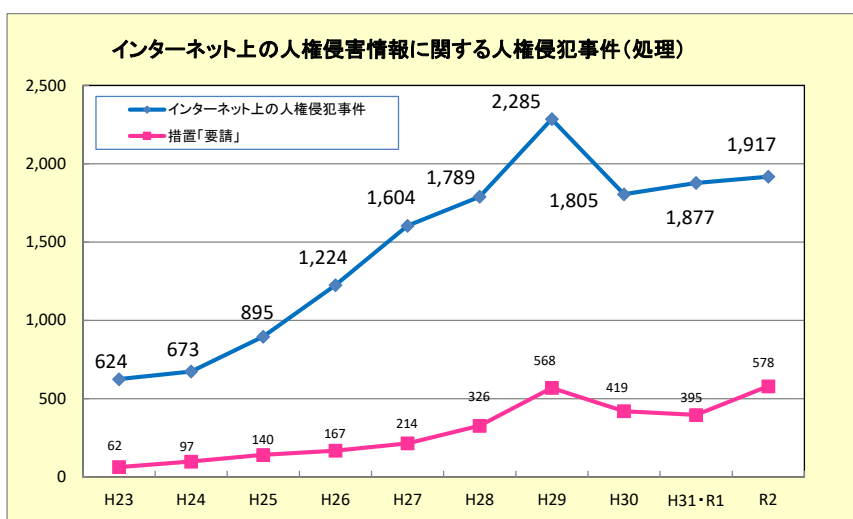
なお、このうち、プライバシー侵害事案が900件、名誉毀損事案が430件となっており、この両事案で全体の78.6%を占めている。



### (2) 処理件数について

令和2年中に法務局・地方法務局において処理したインターネット上の人権侵害情報に関する人権侵犯事件は、前年の1,877件を上回る1,917件(2.1%増加)となっており、平成29年に次いで、過去2番目に多い件数である。

当該事件の処理は、被害者に対しインターネット上の人権侵害情報を被害者自らが削除依頼する方法を教示するなどの「援助」が半数近くを占めるが、当機関がプロバイダ等に対し人権侵害情報の削除を求める「要請」を行った件数は、578件となっており、過去最高の件数となった。



### (3) 具体的事例について

当機関が令和2年に措置を行った人権侵犯事件には以下のような事例があった。

#### [事例1] インターネット上のプライバシー侵害及び名誉毀損

インターネット上の掲示板に、自身や小学生の息子に対する誹謗中傷が多数掲載されているとして、被害者から法務局に相談があった事案である。

法務局で調査した結果、当該掲示板には、被害者やその息子を特定し得る情報とともに、被害者等を犯罪者であるなどとして被害者等を誹謗中傷する内容が多数掲載されており、当該書き込みは、被害者のプライバシーを侵害し、名誉を毀損するものであると認められた。

法務局から、サイト管理者に対し、削除要請を行ったところ、当該書き込みの全てが削除されるに至った。(措置：「要請」)

#### [事例2] インターネット上のプライバシー侵害

インターネット上の動画投稿サイトに、被害者である娘(未成年)の元交際相手が投稿したと思われる被害者の動画が掲載されているとして、その親から法務局に相談がされた事案である。

法務局で調査した結果、当該動画投稿サイトには、被害者に無断で、氏名等とともに複数の動画や被害者の交際関係に関する書き込みが掲載されており、被害者のプライバシーを侵害するものであると認められた。

法務局から、サイト管理者に対し、削除要請を行ったところ、当該動画及び書き込みの全てが削除されるに至った。(措置：「要請」)

### 3 さいごに

法務局・地方法務局では、上記のようにインターネット上の人権侵害情報に関する相談や被害申告等に対応するため、法務局での面談による相談窓口のほか、電話（みんなの人権110番：0570-003-110）、インターネット（<https://www.jinken.go.jp/>）でも相談に応じている。

また、インターネットによる被害を未然に防ぐため、「インターネットによる人権侵害をなくそう」を強調事項の一つとして掲げ、各種人権啓発活動を実施しており、啓発教材「あなたは大丈夫？考えよう！インターネットと人権（三訂版）」や、啓発ビデオ「インターネットと人権～加害者にも被害者にもならないために～」等の啓発資料を法務省ホームページ等（<http://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken88.html>）で公開している。

加えて、青少年を中心に深刻化するインターネットによる人権侵害への取組として、中学生などを対象に携帯電話会社等の実施するスマホ・ケータイ安全教室と連携した人権教室を実施するなどの人権啓発活動に取り組んでいる。



# インターネット上の誹謗中傷に関する相談窓口のご案内

インターネットの書き込みにより、誹謗中傷などの被害にあわれた場合

解決策について相談したい

悩みや不安を聞いてほしい

「まもろうよ ころろ」 (厚生労働省)  
<https://www.mhlw.go.jp/mamorouyokokoro>  
 ◎ **悩みや不安を抱えて困っている方**に対して、気軽に相談できる窓口を紹介しています。電話、メール、チャット、SNSなど、**様々な方法による相談**が可能です。

・ 解決策がわからない  
 ・ 書き込みを削除したい

書き込んだ人に賠償等を求めたい

・ 身の危険を感じる  
 ・ 犯人を処罰してほしい

弁護士に相談  
 または 法テラス  
<https://www.houterasu.or.jp>

最寄りの警察署や都道府県警察本部のサイバー犯罪相談窓口  
<https://www.npa.go.jp/cyber/soudan.html>

・ まずアドバイスがほしい  
 ・ 自分で迅速に削除依頼したい

・ 自分で削除依頼できない  
 ・ 自分の代わりに削除要請してほしい

ネットトラブルの専門家に相談したい

人権問題の専門機関に相談したい

国の機関に相談したい

民間機関に相談したい

「違法・有害情報相談センター」 (総務省)



迅速な助言

- ◎ 相談者自身で行う**削除依頼の方法**などを**迅速にアドバイス**します。
  - ◎ **インターネットに関する技術や制度等の専門知識や経験を有する相談員**が対応
  - ◎ 人権侵害に限らず、様々な事案に対して**幅広いアドバイスが可能**
  - ◎ インターネットで相談の受付や相談のやりとりを行います。
- ※削除要請ではなくアドバイスを行う相談窓口です

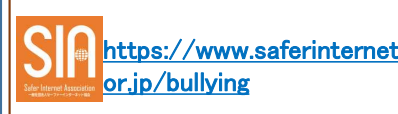
「人権相談」 (法務省)



削除要請・助言

- ◎ 相談者自身で行う**削除依頼の方法**などの**助言**に加え、**法務局が事案に応じてプロバイダ等に対する削除要請**を行います。
  - ◎ 削除要請は、**専門的知見を有する法務局が違法性を判断**した上で行います。
  - ◎ 全国の法務局における面談のほか、電話やインターネットでも相談を行います (外国語にも対応)。
- ※違法性の判断に時間を要する場合があります

「誹謗中傷ホットライン」 (セーファーインターネット協会)



プロバイダへの連絡

- ◎ インターネット上の誹謗中傷について、連絡を受け付け、一定の基準に該当すると判断したものについては、国内外のプロバイダに**各社の利用規約等に沿った対応を促す連絡**を行います。
  - ◎ **インターネット企業有志によって運営**されるセーファーインターネット協会 (SIA) が運営しています。
  - ◎ インターネットで連絡を受付し、やりとりはメールで行います。
- ※プロバイダへの連絡を行わない場合もあります

※上記のほか、学校や地方公共団体にある相談窓口も活用してください。

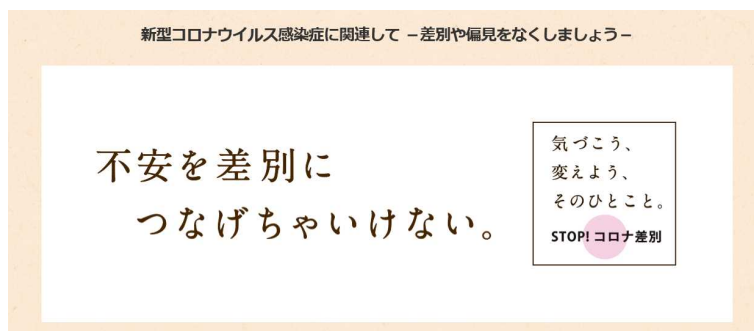
(別添 7)

## 新型コロナウイルス感染症に関する取組状況について

### 1 法務省の人権擁護機関の取組において

法務省の人権擁護機関では、新型コロナウイルス感染症の感染者、医療従事者、その御家族等に対する不当な差別的扱いや誹謗中傷等、新型コロナウイルス感染症に関連して発生する様々な人権問題について対応するとともに、新たな人権侵害の発生を防止するため、インターネットバナー広告の実施、法務省ホームページ・SNSによる啓発や人権相談窓口の周知及び新聞・広報誌による広報等の人権啓発活動を実施している。

また、人権相談等を通じて、人権侵害の疑いのある事案を認知した場合には、人権侵犯事件として調査救済手続を開始し、被害の救済に取り組んでいる。



### 2 令和 2 年における人権侵犯事件の動向について

#### (1) 新規救済手続開始件数について

令和 2 年中に法務局・地方法務局において新たに救済手続を開始した新型コロナウイルス感染症に関する人権侵犯事件は、175 件であった。

なお、このうち、差別待遇事案が 74 件で 42.3% を占めており、次いでプライバシー事案が 41 件、労働権関係事案が 32 件となっている。

#### (2) 処理件数について

令和 2 年中に法務局・地方法務局において処理した新型コロナウイルス感染症に関する人権侵犯事件は、151 件であった。

処理内識別にみると、「援助」が 124 件で 82.1% を占めており、次いで「調整」が 4 件、「要請」が 3 件、「啓発」が 3 件となっている（このほか、「侵犯事実不明確」が 18 件）。



### (3) 具体的事例について

当機関が令和2年に措置を行った人権侵犯事件には以下のような事例があった。

#### (差別待遇事案)

##### 事例1 病院による患者に対する不適切な発言

定期的に通院していた病院から、配偶者が医療従事者であることを理由に、来院を控えるよう言われたとして、法務局に相談があった事案である。

法務局が病院に聴取したところ、病院側は、コロナ禍の状況で来院するのが不安であれば、電話での申出により薬を送付することもできる旨を説明したものであり、来院を拒否したものではないことが判明した。

病院側からは改めて被害者に説明したいとの意向が示され、その後、法務局が被害者に確認したところ、被害者は病院側の説明に理解を示し、今後は病院側と適切にコミュニケーションを取っていきたいとの意向が示された。(措置：「調整」)

#### (プライバシー関係事案)

##### 事例2 中学校における生徒に対するプライバシーの侵害

被害生徒の母親が新型コロナウイルス感染症に感染した旨を学校に報告したところ、校長が学校の他の保護者宛てに、被害生徒が特定されるようなメールを送信したとして、父親から法務局に相談があった事案である。

父親の意向を踏まえて、法務局から学校に対して、コロナに対する偏見をなくすための説明会の開催や被害生徒に対する見守り体制の構築及びアンケートの実施について提案したところ、学校側は、これらを了承し、今まで以上に被害生徒を注意深く見守っていくとの意向を示した。

父親は、学校側の対応に理解を示し、学校側と被害生徒側との関係が修復された。(措置：「調整」)

#### (インターネット事案)

##### 事例3 インターネット上のプライバシー侵害

インターネット上の掲示板に、自身の氏名とともに新型コロナウイルス感染症に感染した旨の虚偽の書き込みがされているとして、被害者(病院関係者)から法務局に相談があった事案である。

法務局で調査した結果、当該書き込みのみでは被害者を特定することが困難であったが、掲載された掲示板中の他の書き込み等から被害者を特定することが可能であり、同人のプライバシーを侵害するものであると認められた。

法務局から、サイト管理者に対し、削除要請を行ったところ、当該書き込みは削除されるに至った。(措置：「要請」)