

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

令和5（2023）年度相談実績報告書

令和5（2023）年11月6日～令和6（2024）年3月31日



1. 相談開設日数

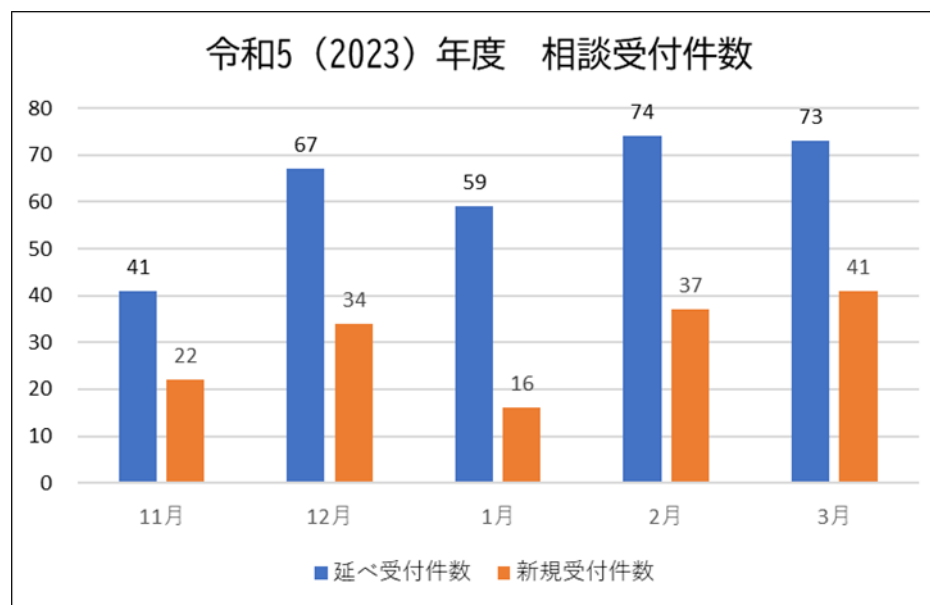
- ・ 大阪府インターネット誹謗中傷・トラブル相談窓口「ネットハーモニー」は令和5（2023）年11月6日より相談受付を開始しました。
- ・ 当相談窓口の相談開設日時は、SNS（LINE）相談・電話相談・面接相談が毎週月曜日から土曜日の16:00から22:00まで（受付は21:30まで）と、毎月第2日曜日の13:00から18:00まで（受付は17:30まで）で、メール相談・FAX相談・手紙相談は常時受け付けています。
- ・ 令和5（2023）年度の相談開設日数は以下の通りです。

11月	12月	1月	2月	3月	合計
22日	25日	24日	23日	26日	120日

2. 相談実績

(1) 月毎の相談受付件数

- ・ 「延べ受付件数」とは、当相談窓口で受け付けた相談の延べ件数です。例えば、当該月中に同一の相談者から同一の案件で 3 回相談があった場合、3 件と数えます。
- ・ 「新規受付件数」とは、当該月に新たに相談を受け付けた件数（人数）です。
- ・ 令和 5（2023）年度の新規受付件数 150 件に対し、延べ受付件数は 314 件でした。1 人の相談者が 1 つの相談案件に対して平均約 2.09 回の相談を行っていることとなります。

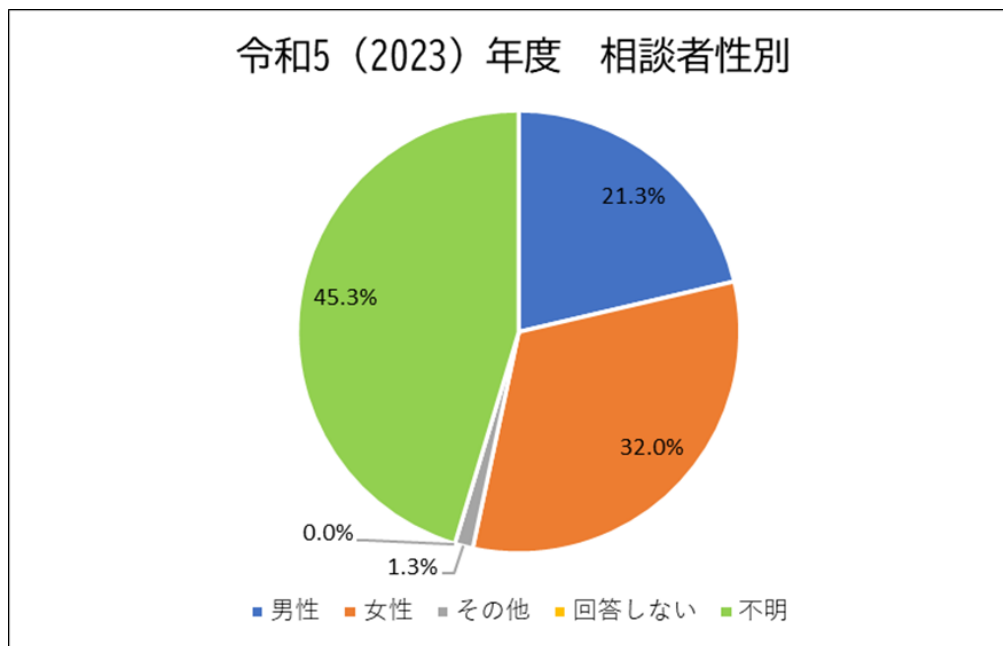


	延べ受付件数	新規受付件数
11月	41	22
12月	67	34
1月	59	16
2月	74	37
3月	73	41
合計	314	150

(2) 相談者属性

①相談者性別

- ・ 令和5（2023）年度の新規受付件数 150 件のうち、男性は 32 人（21.3%）、女性は 48 人（32.0%）、その他は 2 人（1.3%）でした。
- ・ ただし、当相談窓口では相談時に相談者の性別を積極的に確認しているわけではないため、不明が 68 人（45.3%）と多くを占めます。

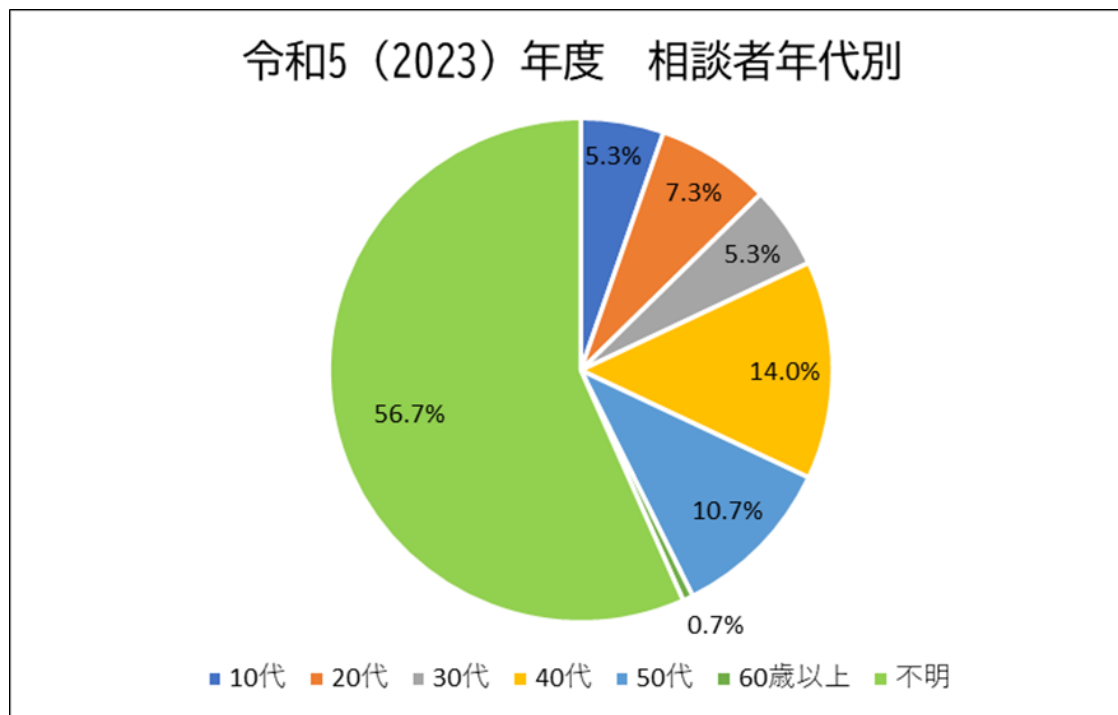


	男性	女性	その他	回答しない	不明	合計
11月	7	5	0	0	10	22
12月	2	15	0	0	17	34
1月	4	3	0	0	9	16
2月	11	12	1	0	13	37
3月	8	13	1	0	19	41
合計	32	48	2	0	68	150
%	21.3%	32.0%	1.3%	0.0%	45.3%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）に基づいて集計

②相談者年代別

- ・ 令和5（2023）年度の新規受付件数150件のうち、40代21人（14.0%）、50代16人（10.7%）、20代11人（7.3%）の順に多くなっています。
- ・ ただし、当相談窓口では相談時に相談者の年齢を積極的に確認しているわけではないため、不明が85人（56.7%）と多くを占めます。

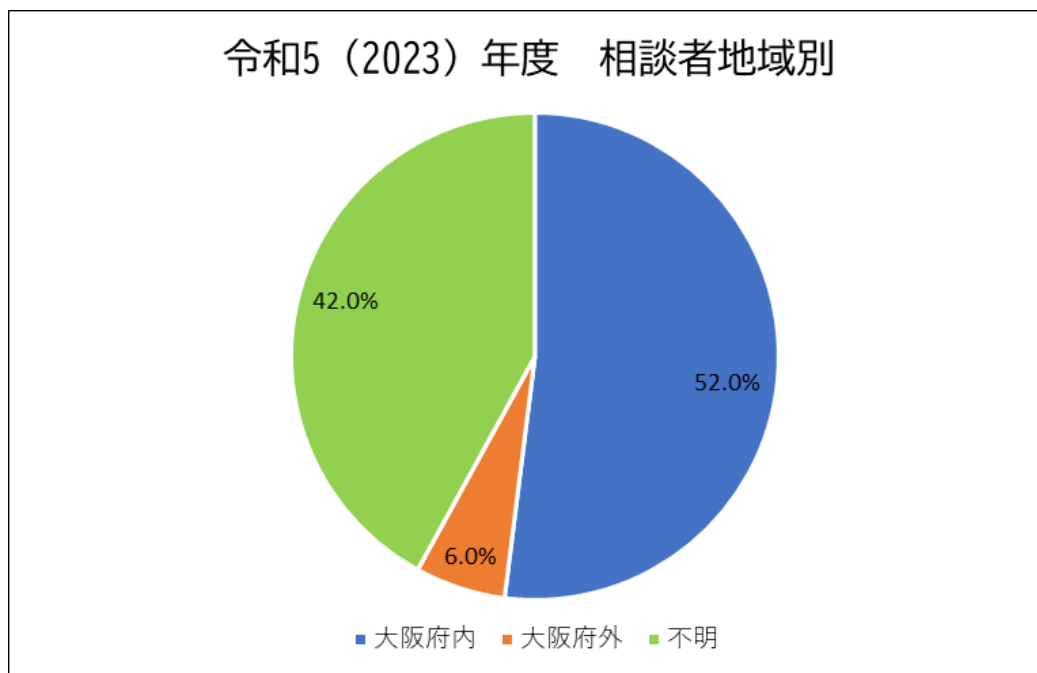


	10代	20代	30代	40代	50代	60歳以上	不明	合計
11月	0	0	0	4	3	1	14	22
12月	1	5	2	5	3	0	18	34
1月	0	1	2	5	1	0	7	16
2月	4	2	3	2	4	0	22	37
3月	3	3	1	5	5	0	24	41
合計	8	11	8	21	16	1	85	150
%	5.3%	7.3%	5.3%	14.0%	10.7%	0.7%	56.7%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）に基づいて集計

③相談者地域別

- ・ 当相談窓口は大阪府内に在住または在勤・在学されている方やその親族の方からの相談を対象としているため、「大阪府内」には在住者以外に在勤または在学中の方も含まれます。
- ・ 令和5（2023）年度の新規受付件数150件のうち、「大阪府内」が78件（52.0%）ですが、「不明」も63件（42.0%）にのぼります。

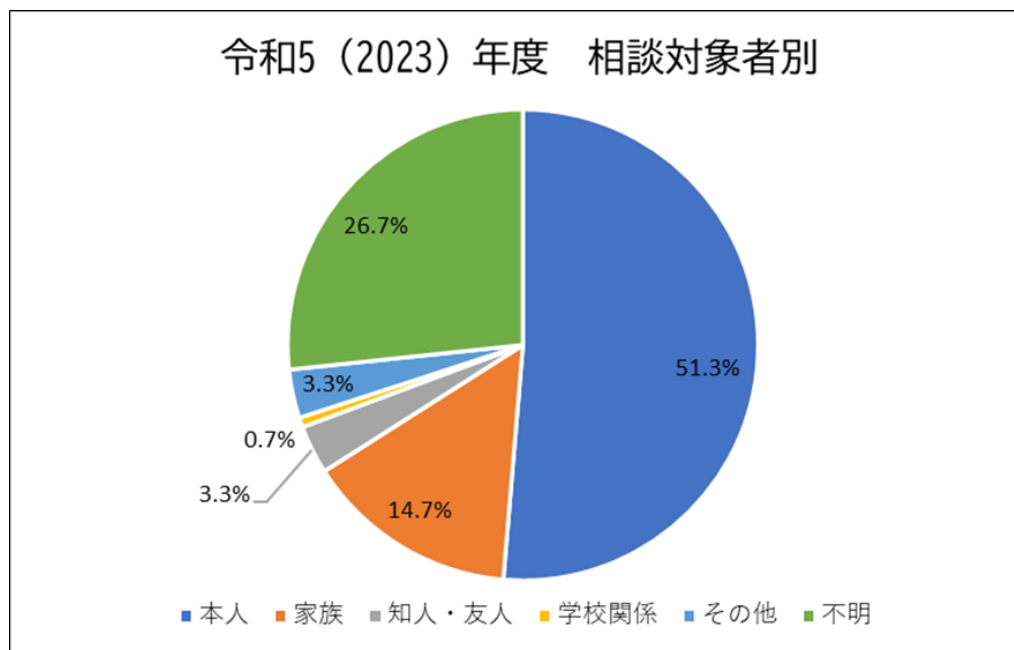


	大阪府内	大阪府外	不明	合計
11月	9	1	12	22
12月	17	2	15	34
1月	9	0	7	16
2月	19	4	14	37
3月	24	2	15	41
合計	78	9	63	150
%	52.0%	6.0%	42.0%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）に基づいて集計

④相談対象者別

- ・ 令和5（2023）年度の新規受付件数150件のうち、相談者本人に関する相談が77件（51.3%）、家族についての相談が22件（14.7%）の順に多くなっています。
- ・ 「その他」には人権施策を担当する市町村職員からの相談や、人権に関する一般的な質問事項等が含まれます。
- ・ LINEでの相談が途中で途切れる等の理由により、相談対象者が不明のままの相談が40件（26.7%）ありました。

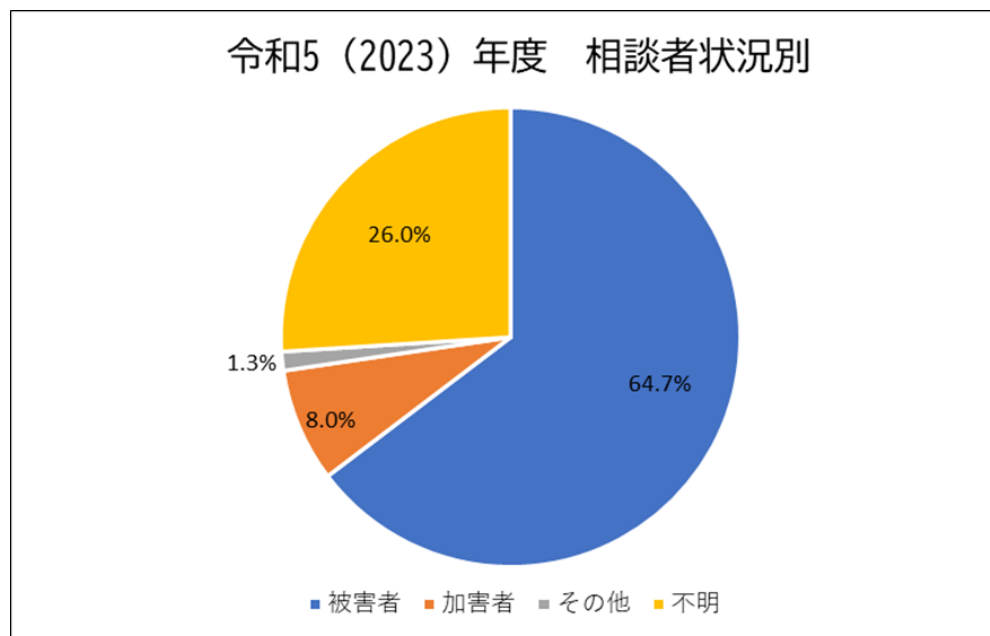


	本人	家族	知人・友人	学校関係	その他	不明	合計
11月	12	1	0	0	0	9	22
12月	16	6	2	0	0	10	34
1月	6	4	1	0	1	4	16
2月	18	3	2	1	2	11	37
3月	25	8	0	0	2	6	41
合計	77	22	5	1	5	40	150
%	51.3%	14.7%	3.3%	0.7%	3.3%	26.7%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）に基づいて集計

⑤相談者状況別

- ・ 令和 5（2023）年度の新規受付件数 150 件のうち、被害者からの相談が 97 件（64.7%）と多くを占めますが、加害者に相当する立場からの相談も 12 件（8.0%）ありました。
- ・ 「その他」には人権施策を担当する市町村職員からの相談や、人権に関する一般的な質問等が含まれます。
- ・ LINE での相談が途中で途切れる等の理由により、相談者の状況が不明のままの相談が 39 件（26.0%）ありました。

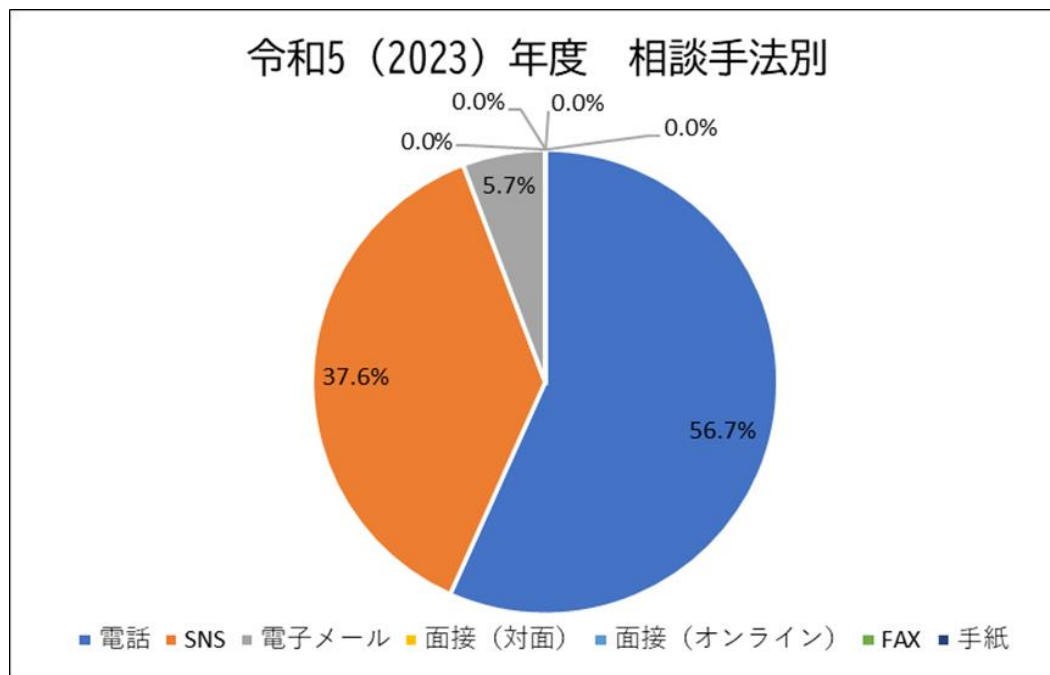


	被害者	加害者	その他	不明	合計
11月	12	1	0	9	22
12月	21	2	0	11	34
1月	10	1	1	4	16
2月	22	4	1	10	37
3月	32	4	0	5	41
合計	97	12	2	39	150
%	64.7%	8.0%	1.3%	26.0%	100.0%

※令和 5（2023）年度新規受付件数（150 件）に基づいて集計

(3) 相談手法別

- ・ 令和5（2023）年度の延べ受付件数 314 件のうち、電話相談 178 件（56.7%）、SNS（LINE）相談 118 件（37.6%）、電子メール相談 18 件（5.7%）の順に多くなっています。
- ・ 面接・FAX・手紙による相談はありませんでした。

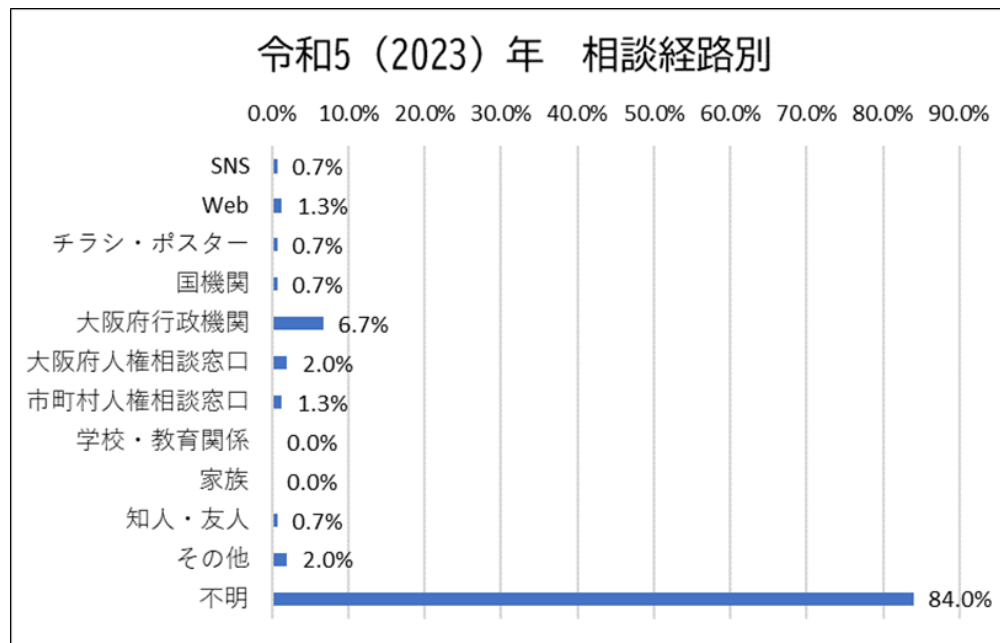


	電話	SNS	電子メール	面接（対面）	面接（オンライン）	FAX	手紙	小計
11月	22	17	2	0	0	0	0	41
12月	35	29	3	0	0	0	0	67
1月	33	23	3	0	0	0	0	59
2月	52	14	8	0	0	0	0	74
3月	36	35	2	0	0	0	0	73
合計	178	118	18	0	0	0	0	314
%	56.7%	37.6%	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

※令和5（2023）年度延べ受付件数（314件）に基づいて集計

(4) 相談経路別

- 相談に至る経路では、令和5(2023)年度の新規受付件数150件のうち、大阪府の行政機関からの紹介・案内による相談が10件(6.7%)あり、以下、大阪府人権相談窓口3件(2.0%)、その他3件(2.0%)、Web2件(1.3%)、大阪府内の市町村人権相談窓口2件(1.3%)などが続きます。
- ただし、当相談窓口では相談時に相談に至る経路を積極的に確認しているわけではないため、不明が126件(84.0%)と多くを占めます。

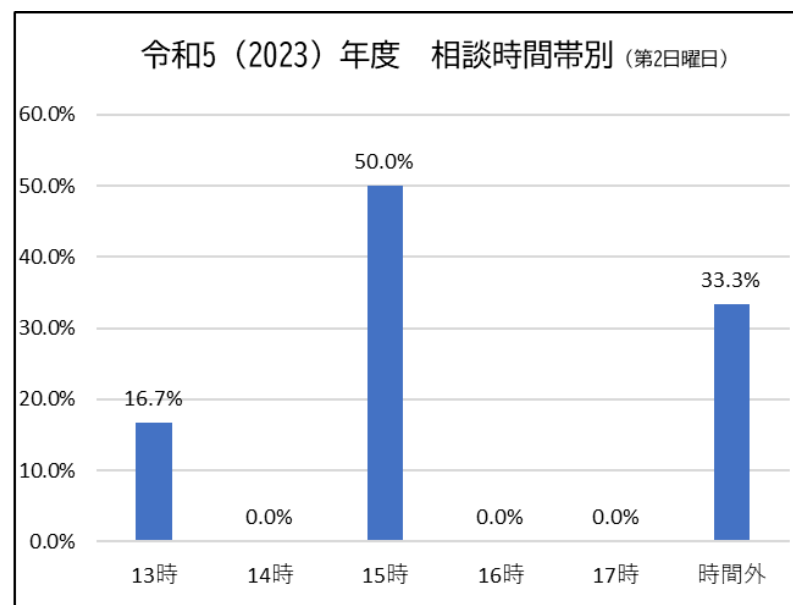
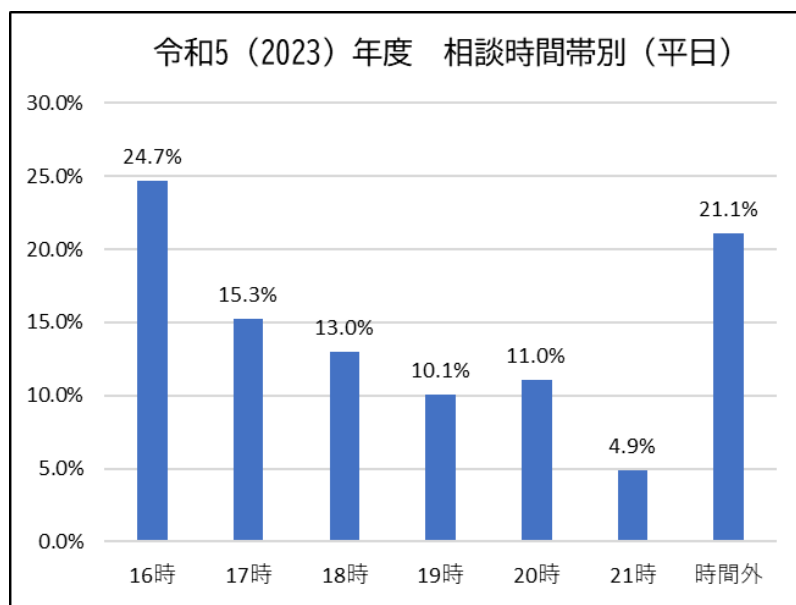


	SNS	Web	チラシ・ポスター	国機関	大阪府行政機関	大阪府人権相談窓口	市町村人権相談窓口	学校・教育関係	家族	知人・友人	その他	不明	合計
11月	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	2	16	22
12月	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	31	34
1月	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	13	16
2月	0	0	1	0	2	1	1	0	0	0	0	32	37
3月	0	2	0	0	4	0	0	0	0	1	0	34	41
合計	1	2	1	1	10	3	2	0	0	1	3	126	150
%	0.7%	1.3%	0.7%	0.7%	6.7%	2.0%	1.3%	0.0%	0.0%	0.7%	2.0%	84.0%	100.0%

※令和5(2023)年度新規受付件数(150件)に基づいて集計

(5) 相談時間帯別

- 令和5(2023)年度の平日(月曜日から土曜日)の延べ受付件数308件のうち、16時台の相談が76件(24.7%)、17時台が47件(15.3%)、18時台が40件(13.0%)の順で多くなっています。また、相談窓口開設時間外の相談(メール等)が65件(21.1%)ありました。
- 令和5(2023)年度の日曜日(第2日曜日)の相談受付件数6件のうち、15時台の相談が3件(50.0%)、13時台が1件(16.7%)でした。また、相談窓口開設時間外の相談が2件(33.3%)ありました。

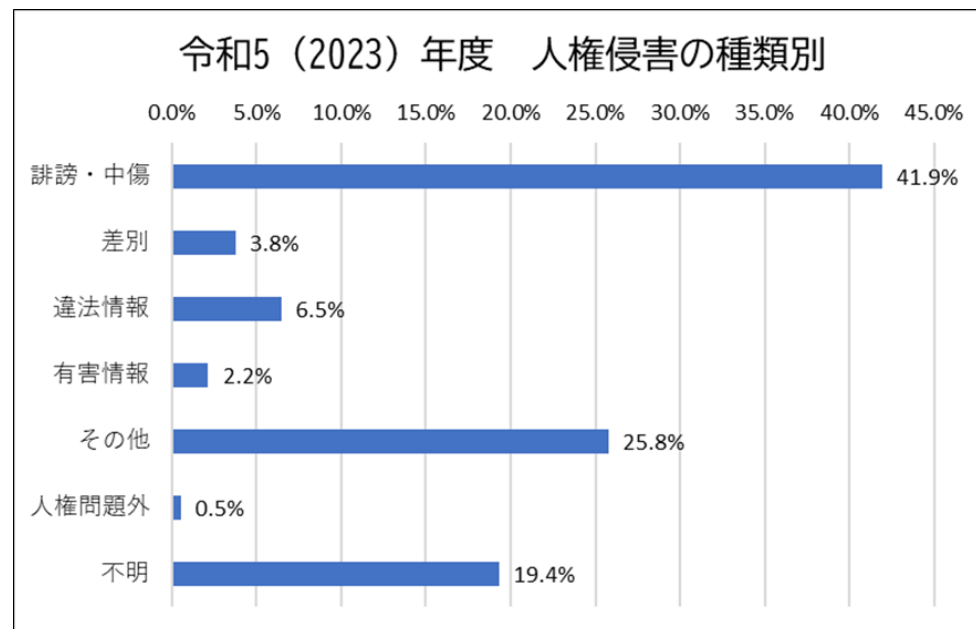


	月～土曜日								第2日曜日						合計	
	16時	17時	18時	19時	20時	21時	時間外	小計	13時	14時	15時	16時	17時	時間外		小計
11月	10	8	4	5	2	1	10	40	0	0	0	0	0	1	1	41
12月	6	11	9	10	10	3	17	66	0	0	1	0	0	0	1	67
1月	15	6	8	4	9	5	11	58	0	0	0	0	0	1	1	59
2月	20	10	10	6	11	1	16	74	0	0	0	0	0	0	0	74
3月	25	12	9	6	2	5	11	70	1	0	2	0	0	0	3	73
合計	76	47	40	31	34	15	65	308	1	0	3	0	0	2	6	314
% (月～土曜日)	24.7%	15.3%	13.0%	10.1%	11.0%	4.9%	21.1%	100.0%	-	-	-	-	-	-	-	-
% (第2日曜日)	-	-	-	-	-	-	-	-	16.7%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	33.3%	100.0%	-
% (全体)	24.2%	15.0%	12.7%	9.9%	10.8%	4.8%	20.7%	-	0.3%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	0.6%	-	100.0%

※令和5(2023)年度延べ受付件数(314件)に基づいて集計

(6) 人権侵害種類別

- ・ 令和5（2023）年度の新規受付件数150件のうち、誹謗・中傷に関する相談が78件（41.9%）、その他が48件（25.8%）、違法情報に関する相談が12件（6.5%）、差別に関する相談が7件（3.8%）の順になっています。
- ・ LINEでの相談が途中で途切れる等の理由により、人権侵害の種類が不明のままの相談が36件（19.4%）ありました。
- ・ 複数の種類にまたがる相談案件については、重複して計上しています。



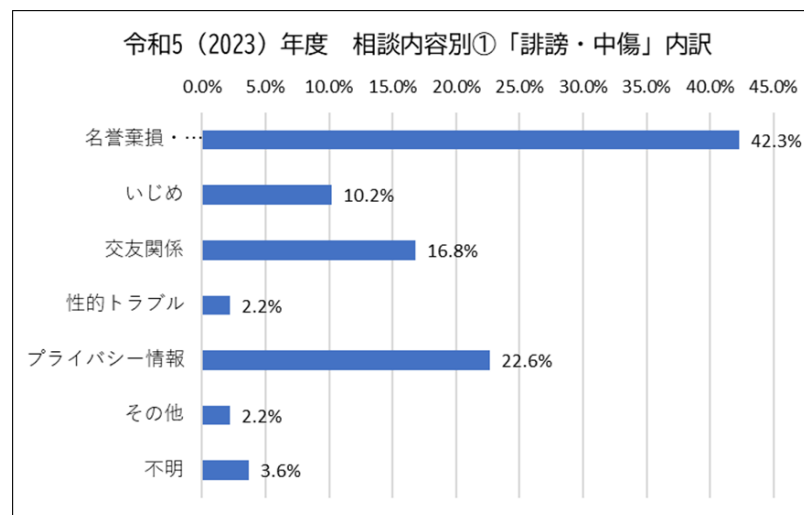
	誹謗・中傷	差別	違法情報	有害情報	その他	人権問題外	不明	合計
11月	11	0	2	0	4	0	7	24
12月	22	3	4	1	8	0	9	47
1月	11	0	1	0	3	0	3	18
2月	13	1	0	1	16	0	11	42
3月	21	3	5	2	17	1	6	55
合計	78	7	12	4	48	1	36	186
%	41.9%	3.8%	6.5%	2.2%	25.8%	0.5%	19.4%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）に基づいて集計（重複集計あり）

(7) 相談内容別

①「誹謗・中傷」内訳

- ・ 令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中、「誹謗・中傷」に関する相談78件の具体的な相談内容は以下の通りです。
- ・ 名誉棄損・侮辱に関する相談が58件（42.3%）、プライバシー情報の暴露に関する相談が31件（22.6%）、ネット上の交友関係に基づくトラブルが23件（16.8%）、ネット上のいじめに関する相談が14件（10.2%）、猥褻写真の送信など性的トラブルに関する相談が3件（2.2%）、その他の相談（口コミサイトでの営業妨害、公共施設の爆破予告など）が3件（2.2%）となっています。
- ・ 複数の相談内容にまたがる相談案件については、重複して計上しています。

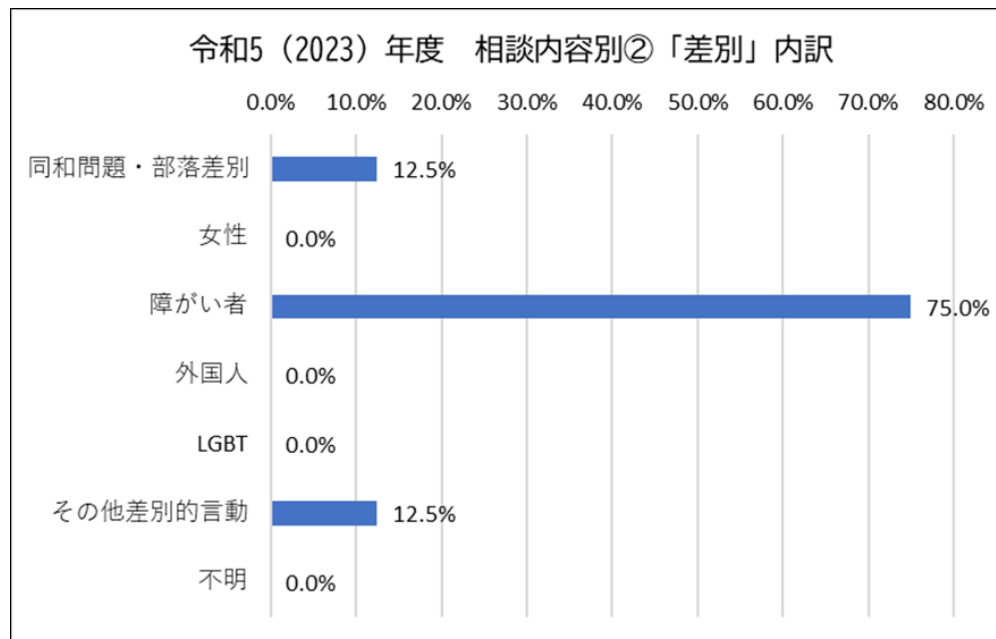


	名誉棄損・侮辱	いじめ	交友関係	性的トラブル	プライバシー情報	その他	不明	合計
11月	6	2	2	0	5	0	1	16
12月	15	6	7	3	10	0	1	42
1月	9	1	2	0	3	0	1	16
2月	11	3	4	0	7	1	0	26
3月	17	2	8	0	6	2	2	37
合計	58	14	23	3	31	3	5	137
%	42.3%	10.2%	16.8%	2.2%	22.6%	2.2%	3.6%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中「誹謗・中傷」78件に基づいて集計（重複集計あり）

②「差別」内訳

- ・ 令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中、「差別」に関する相談7件の具体的な相談内容は以下の通りです。
- ・ 障がい者への差別に関する相談が6件（75.0%）、同和問題・部落差別に関する相談が1件（12.5%）、その他の対象への差別的言動に関する相談が1件（12.5%）となっています。
- ・ 複数の相談内容にまたがる相談案件については、重複して計上しています。

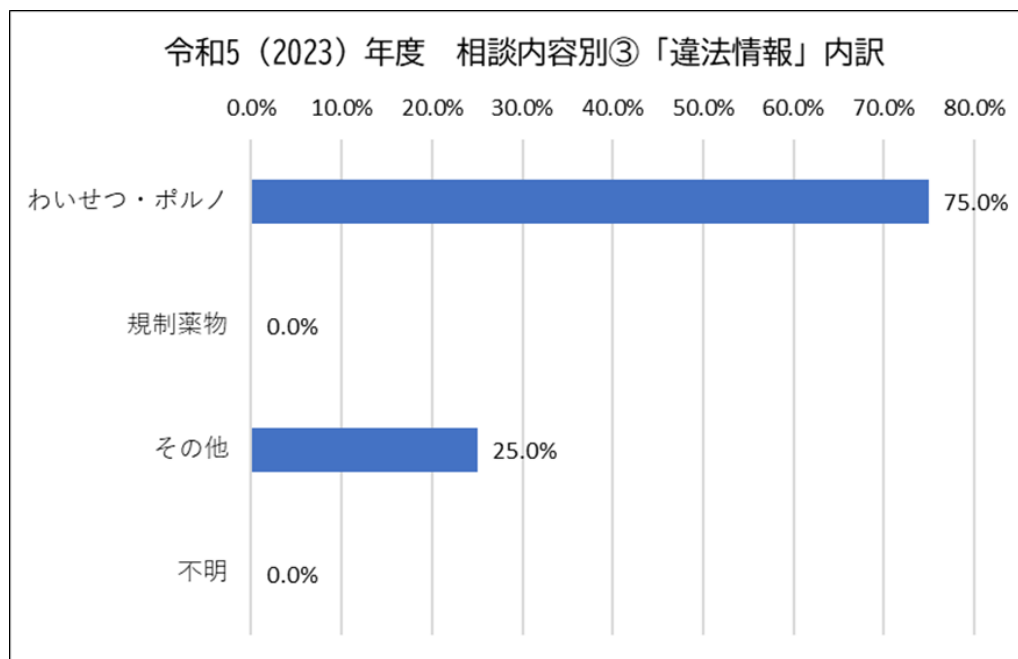


	同和問題・部落差別	女性	障がい者	外国人	LGBT	その他差別的言動	不明	合計
11月	0	0	0	0	0	0	0	0
12月	0	0	3	0	0	0	0	3
1月	0	0	0	0	0	0	0	0
2月	0	0	1	0	0	0	0	1
3月	1	0	2	0	0	1	0	4
合計	1	0	6	0	0	1	0	8
%	12.5%	0.0%	75.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中「差別」7件に基づいて集計（重複集計あり）

③「違法情報」内訳

- ・「違法情報」とは、児童ポルノや規制薬物、特殊詐欺、不正アクセス等、違法行為に関する情報をいいます。
- ・令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中、「違法情報」に関する相談12件の具体的な相談内容は以下の通りです。
- ・わいせつ・ポルノに関する相談が9件（75.0%）、その他（特殊詐欺に関する相談など）3件（25.0%）となっています。

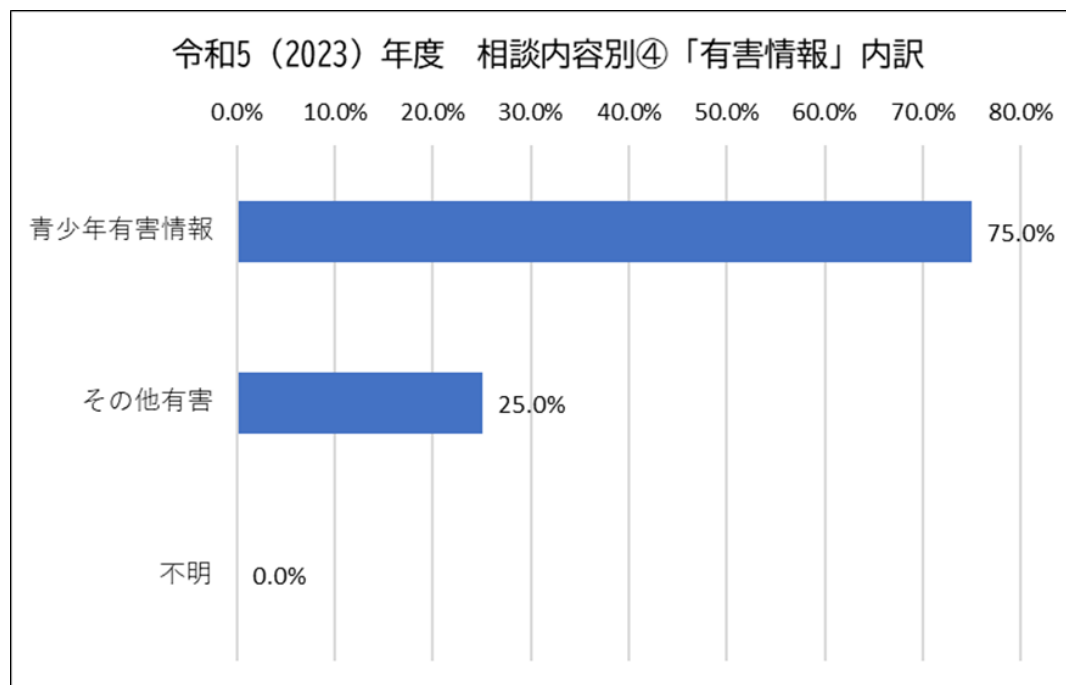


	わいせつ・ポルノ	規制薬物	その他	不明	合計
11月	2	0	0	0	2
12月	4	0	0	0	4
1月	1	0	0	0	1
2月	0	0	0	0	0
3月	2	0	3	0	5
合計	9	0	3	0	12
%	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中「違法情報」12件に基づいて集計

④「有害情報」内訳

- ・ 「有害情報」とは、違法行為に該当する疑いが認められる情報、また、違法行為や自殺・いじめなどを誘引する情報をいいます。
- ・ 令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中、「有害情報」に関する相談4件の具体的な相談内容は以下の通りです。
- ・ 青少年有害情報に関する相談が3件（75.0%）、その他1件（25.0%）となっています。

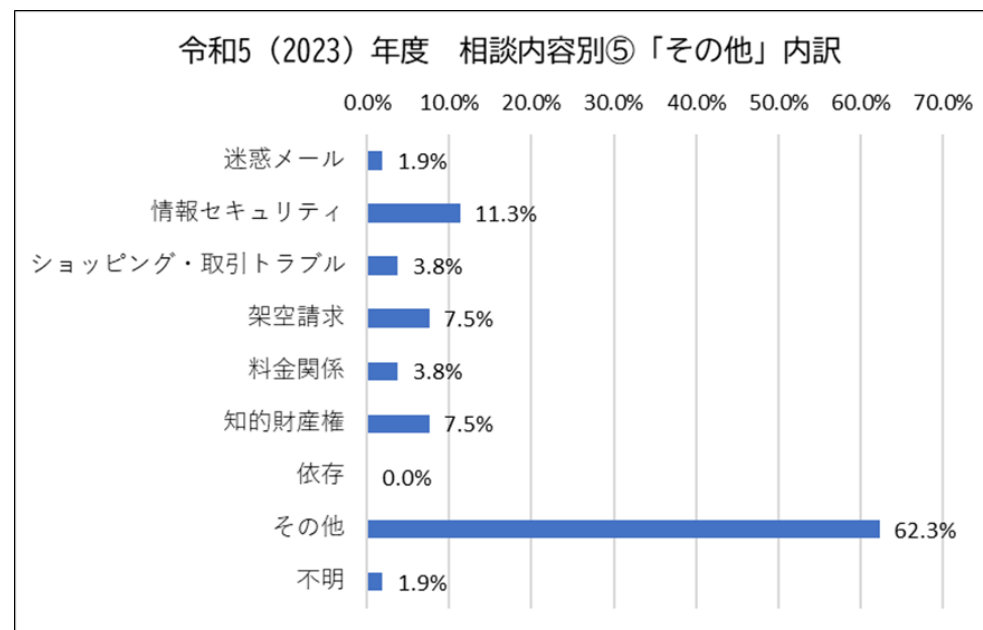


	青少年有害情報	その他有害	不明	合計
11月	0	0	0	0
12月	1	0	0	1
1月	0	0	0	0
2月	0	1	0	1
3月	2	0	0	2
合計	3	1	0	4
%	75.0%	25.0%	0.0%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中「有害情報」4件に基づいて集計

⑤「その他」内訳

- ・ 令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中、「その他」に関する相談48件の具体的な相談内容は以下の通りです。
- ・ 情報セキュリティに関する相談が6件（11.3%）、架空請求4件（7.5%）、知的財産権4件（7.5%）の順になっています。また、その他（なりすまし・つきまとい・脅迫・アカウントの乗っ取り・インターネット上以外での人権侵害など）に関して33件（62.3%）の相談がありました。
- ・ 複数の相談内容にまたがる相談案件については、重複して計上しています。

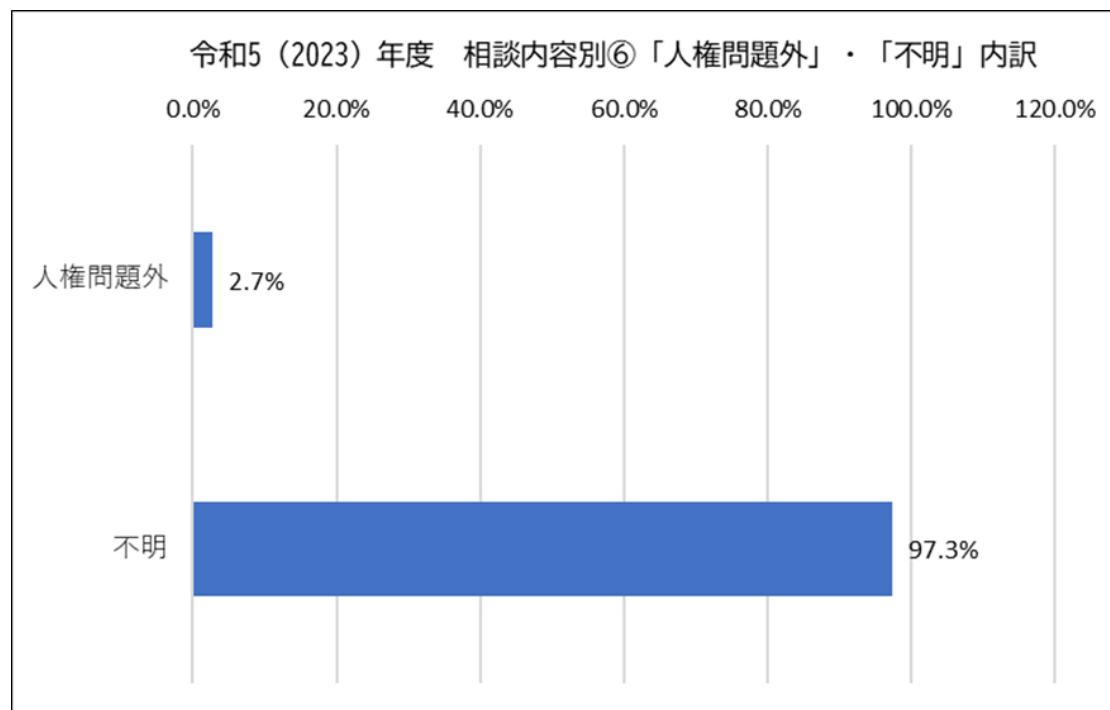


	迷惑メール	情報セキュリティ	ショッピング・取引トラブル	架空請求	料金関係	知的財産権	依存	その他	不明	合計
11月	0	1	0	0	0	0	0	2	1	4
12月	1	1	1	2	1	0	0	4	0	10
1月	0	0	0	0	0	1	0	2	0	3
2月	0	1	1	1	1	1	0	12	0	17
3月	0	3	0	1	0	2	0	13	0	19
合計	1	6	2	4	2	4	0	33	1	53
%	1.9%	11.3%	3.8%	7.5%	3.8%	7.5%	0.0%	62.3%	1.9%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150件）中「その他」48件に基づいて集計（重複集計あり）

⑥ 「人権問題外」・「不明」内訳

- 令和5（2023）年度新規受付件数（150 件）中、「人権問題外」・「不明」に関する相談計 37 件のうち、LINE での相談が途中で途切れる等の理由により、相談内容が不明のままの相談が 36 件（97.3%）、人権問題には当たらない相談が 1 件（2.7%）となっています。

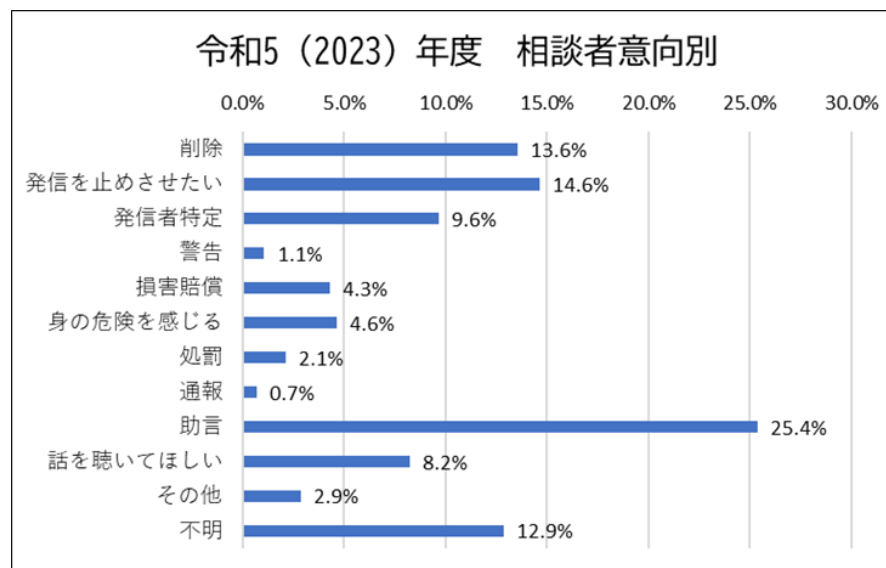


	人権問題外	不明	合計
11月	0	7	7
12月	0	9	9
1月	0	3	3
2月	0	11	11
3月	1	6	7
合計	1	36	37
%	2.7%	97.3%	100.0%

※令和5（2023）年度新規受付件数（150 件）中「人権問題外」・「不明」計 37 件に基づいて集計

(7) 相談者意向別

- 令和5(2023)年度新規受付件数(150件)のうち、相談者の意向については、誹謗・中傷やトラブルに対し「どうして良いか分からない」などによる助言を求める相談が71件(25.4%)、「発信を止めさせたい」という相談が41件(14.6%)、書き込みを削除したいという相談が38件(13.6%)の順になっています。
- 「その他」には「SNS上でどの程度被害が広がっているか調査してほしい」「ネットに詳しい人を紹介してほしい」等、当相談窓口の対応範囲を越える意向を含みます。
- 1つの相談案件について相談者より複数の意向が示された場合は、重複して計上しています。

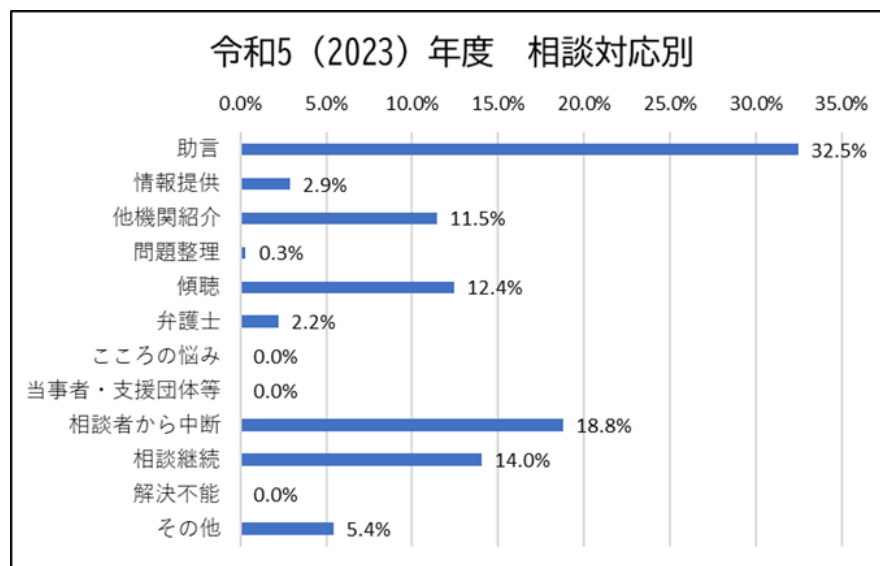


	削除	発信を止めさせたい	発信者特定	警告	損害賠償	身の危険を感じる	処罰	通報	助言	話を聞いてほしい	その他	不明	合計
11月	7	8	4	0	1	1	0	0	5	5	2	7	40
12月	7	10	4	1	4	4	4	0	18	7	0	8	67
1月	7	5	5	1	1	0	1	1	5	2	2	4	34
2月	6	8	4	0	2	3	0	0	18	3	1	11	56
3月	11	10	10	1	4	5	1	1	25	6	3	6	83
合計	38	41	27	3	12	13	6	2	71	23	8	36	280
%	13.6%	14.6%	9.6%	1.1%	4.3%	4.6%	2.1%	0.7%	25.4%	8.2%	2.9%	12.9%	100.0%

※令和5(2023)年度新規受付件数(150件)に基づいて集計(重複集計あり)

(8) 相談対応別

- ・ 令和5（2023）年度の延べ受付件数314件のうち、相談に対して必要な助言を行ったのが102件（32.5%）、相談内容の傾聴が39件（12.4%）、他機関の紹介・案内が36件（11.5%）の順になっています。
- ・ 「その他」には、相談内容や主訴が不明確なため対応不可な相談や、相談メッセージが誤って送信されたもの等を含みます。
- ・ また、1回の相談では解決しきれず次回以降に相談を継続したのが44件（14.0%）、LINEでの相談が途中で途切れる等の理由により相談者から相談を中断したのが59件（18.8%）でした。

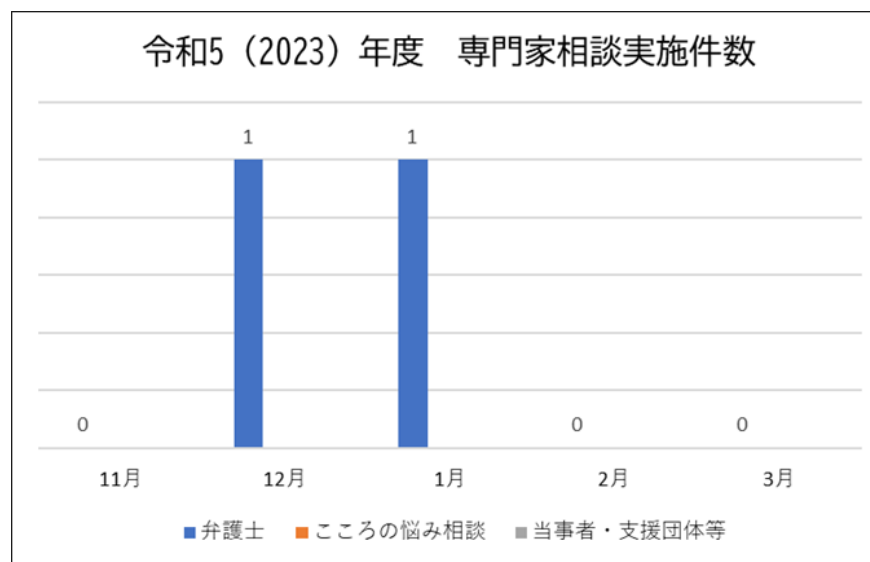


	専門家連携（※P.21参照）												合計
	助言	情報提供	他機関紹介	問題整理	傾聴	弁護士	こころの悩み	当事者・支援団体等	相談者から中断	相談継続	解決不能	その他	
11月	8	2	6	0	6	1	0	0	10	7	0	1	41
12月	22	1	8	1	9	0	0	0	15	10	0	1	67
1月	15	6	5	0	4	2	0	0	7	13	0	7	59
2月	23	0	10	0	12	2	0	0	13	7	0	7	74
3月	34	0	7	0	8	2	0	0	14	7	0	1	73
合計	102	9	36	1	39	7	0	0	59	44	0	17	314
%	32.5%	2.9%	11.5%	0.3%	12.4%	2.2%	0.0%	0.0%	18.8%	14.0%	0.0%	5.4%	100.0%

※令和5（2023）年度延べ受付件数（314件）に基づいて集計

(9) 専門家相談実施状況

- ・ 当相談窓口では、相談内容により相談者を弁護士や臨床心理士・精神保健福祉士等の専門家や、様々な課題に取り組む当事者団体や支援団体等に繋ぎ（専門家連携）、専門家相談を実施しています。
- ・ 専門家相談は各専門家等において実施するため、当相談窓口の延べ受付件数／延べ対応件数には含みません。
- ・ 12月に1件、1月に1件の弁護士相談を実施しました。
- ・ 前掲（P.20）「9.相談対応別」の「専門家相談」7件中、5件については相談者によるキャンセル、延期等により令和5（2023）年度中に弁護士相談の実施に至りませんでした。
- ・ こころの悩み相談（精神保健福祉士・臨床心理士への相談）、当事者団体・支援団体等への相談はありませんでした。



	弁護士	こころの悩み相談	当事者・支援団体等	合計
11月	0	0	0	0
12月	1	0	0	1
1月	1	0	0	1
2月	0	0	0	0
3月	0	0	0	0
合計	2	0	0	2