

## インターネット上の有害情報対策に関する 利用者視点に基づく考察

千葉直子<sup>†1</sup> 高橋克巳<sup>†1</sup>

本研究では、近年、青少年保護の観点等から社会問題となっているインターネット上の有害情報について、利用者視点に立った望ましい対策の在り方を明らかにする。利用者の実態と意識を質問紙による社会調査から明らかにし、現状の官民の対策状況と利用者意識の分析を行った。その結果利用者の67%に有害情報を見ってしまうことへの不安があり、子どもが見てしまうことへの不安はさらに74%にのぼること、プロバイダやサイト管理者による有害情報の削除が重要であることを明らかにした。さらに今後より重点的に進めるべき対策として、プロバイダやサイト管理者支援のための有害情報検出技術の精度向上やフィルタリングの推進等の必要性を考察した。

### A Study of Countermeasures against Harmful Information on the Internet from Users' Point of View

NAOKO CHIBA<sup>†1</sup> and KATSUMI TAKAHASHI<sup>†1</sup>

In this research, we clarify what should be of preferable countermeasures against harmful information on the Internet which has become one of important social problems in terms of child protection recently. We investigate the users' actual situation and the attitude for the harmful information on the Internet by the question paper and survey recent various measures taken by public and private sectors. We consider desirable countermeasures and remaining problems from analysis of the users' attitude and current countermeasures, concretely we show the necessity of improving accuracy of harmful information detection technique for supporting ISPs and site managers, promoting and improving filtering services, confirming user age and enriching information moral education.

#### 1. はじめに

インターネットは利便性の高い、優れた情報発信および収集手段であり、産業、学術、教育等のさまざまな分野で必要不可欠な存在となっている。誰もが自由に情報をやりとりできることは、インターネットがもたらした大きな恩恵である反面、違法または有害な情報であっても誰でも簡単に閲覧できてしまうというマイナスの問題ももたらしている。実際、インターネット上での禁止薬物販売、自殺誘引、児童買春等の違法有害情報に起因した事件は、これまでに数多く発生しており、公序良俗および青少年保護の観点から喫緊の対策が望まれている。違法有害情報の問題は、インターネット利用者の年齢層拡大、ネットサービスの多様化にともない、大きくなっており、数年前から政府、民間等がさまざまな対策を講じ始めている。しかしながら、依然として事件は後を絶たず、また大きな事件にはならなくても精神的被害を受けたり、青少年の健全な発達に影響したりするという問題は日常茶飯事である。

我々は、インターネット上のサービスや利用方法等がプラス方向へさらなる発展をとげるためには、子どもから大人まで誰もが安心して利用できる安全な環境を実現することが重要と考えている。そのためには違法有害情報問題への適切な対応が欠かせないと考え、これまで実施されてきた官民のさまざまな対策を振り返るとともに、必要な対策の在り方や課題について検討してきた。そのなかで、利用者が現在のネットの違法有害情報問題の状況をどの程度、不安視・問題視して、どのような対策が望ましいと考えているのか等といった利用者視点に立脚した対策の検討および現在とられている各種対策の検証が十分になされていないことに着目した。違法情報については、基本的には法律で取り締まることができるが、有害情報についてはその定義や扱いに曖昧な部分が多いため、対策も様にはいかない。また、インターネットは政府等の一方的な対策の押し付けがそぐわない世界のため、有害情報に対する利用者の実態と意向を明らかにしたうえで、ニーズに即した効果的な対策とは何かを明らかにすることが重要であると考えた。

本論文の構成について述べる。2章で関連研究について示し、3章で有害情報に対する人々の不安意識の現状と解決策に関する意向を調べる社会調査について説明する。さらに4章で現在までに実施されてきた国や業界の各種対策の状況を振り返り、5章でそれら対策が利

<sup>†1</sup> 日本電信電話株式会社 NTT 情報流通プラットフォーム研究所  
NTT Information Sharing Platform Laboratories, Nippon Telegraph and Telephone Corporation

用者の実態や意向に沿うかを検証し、残された課題や今後とるべき対策について考察する。

## 2. 関連研究

### 2.1 有害情報の定義

インターネットに限らず従来のメディアとの共通的な課題であるが、有害情報問題への対応の難しさの1つとして、有害情報の判断基準をどのように定めるかという問題がある。

違法情報は、文字どおり法令に違反する情報や他人の権利または法律上保護される利益を侵害する情報であり、比較的定義がしやすい。一方、有害情報は違法ではないものの公序良俗に反する情報<sup>1)</sup>という定義がなされ、この定義が個々人の価値観に基づいて判断されるため、有害と非有害の線引きが非常に難しい。成人向けコンテンツのように、成人には良いが青少年には有害とされる等、閲覧者によって扱いが変わる情報も存在する。近年、総務省では有害情報を、人の尊厳を害する情報（殺害画像、死体画像等）や自殺を誘引する書き込み等の「公序良俗に反する情報」と、アダルト、出会い系サイト、暴力的表現等の「青少年に有害な情報」の大きく2つに分類している<sup>2)</sup>。また、2008年春に硫化水素ガスによる自殺誘引サイトが問題化した際には、警察庁が、製造方法に係る情報に加えて、製造・利用を誘引する情報があるものについては有害情報とし、学術目的であるものはそれに該当しないという判断を公表した<sup>3)</sup>。このように、具体的な有害情報の定義は、事件化や社会問題化したあとに、個別になされる等の状況も発生している。有害情報の線引きが難しいのは、犯罪予防や青少年保護といった目的であっても、インターネット上の表現に対し、規制色を強めると憲法で保障される表現の自由に抵触する恐れがあるということも一因になっている。このように有害情報の定義があいまいである現状がある。

### 2.2 既存の調査

本節では、インターネット上の有害情報閲覧に関して、利用者の意識や実態について調べた既存調査を3件紹介する。

#### (1) 有害情報に関する特別世論調査

2007年10月に内閣府から「有害情報に関する特別世論調査」<sup>4)</sup>の結果が公表された。この調査は個別面接聴取方式で、回答者に対し、「子どもたちに悪影響を与える恐れのある以下に示すような情報（「有害情報」と言います。）が多くなっています。1) わいせつ画像等の性的な情報、2) 暴力的な描写や残虐な情報、3) 自殺や犯罪を誘発する情報、4) 薬物や危険物の使用を誘発する情報等（中略）子どもがインターネット上の有害情報に携帯電話等でアクセスして被害にあうケースも増えています。」といった内容が書いてある資料を提示したう

えで、有害情報の規制について質問する形式となっている。インターネット上の有害情報について、「規制すべき」「どちらかといえば規制すべき」と回答した人が合計で90.9%であった。本調査では規制という解決策への意向が明らかになったが、そもそも有害情報への意識を直接知ることはできない。

#### (2) ICTの利活用及び利用環境整備に関するアンケート調査結果

2008年6月に総務省から公表された「ICTの利活用及び利用環境整備に関するアンケート調査結果」<sup>5)</sup>によれば、ICTの利用環境に関する対策が進んでいないと利用者が認識している課題は、「掲示板等への誹謗中傷や権利侵害に関する書き込み（76.8%）」や「盗撮とそれらの映像のネット上での不正流通（74.8%）」、「ホームページや掲示板での他人に不快感を与える情報発信（72.3%）」が上位を占めた。また、利用者および有識者ともに8割以上が「プライバシーの保護」「情報セキュリティの確保」「違法・有害コンテンツ、迷惑通信への対応」に関して、社会的な影響の大きい問題が発生しているという認識を持っており、9割以上が「情報セキュリティの確保」「違法・有害コンテンツ、迷惑通信への対応」への対応策をこれまで以上によりいっそう進めていく必要があるという認識を持っているという結果であった。本調査では、内閣府の調査とは逆に利用者の意識を知ることができるが、解決策の情報は得られない。

#### (3) 子どもの携帯電話等の利用に関する調査

2009年5月には文部科学省から「子どもの携帯電話等の利用に関する調査」<sup>6)</sup>の結果が公表された。この調査の中で保護者、児童（小学6年、中学2年、高校2年）、学校（小学校、中学校、高校）それぞれに対して「あなたは、携帯電話について、どのような取組が必要とされますか（あてはまるものすべてに）」という質問と回答選択肢「1. フィルタリングの使用を徹底させること、2. 有害サイトへの規制を強化すること、3. 小中学生には携帯電話を持たせないようにすること、4. 危険性や注意すべき点について、子どもが学ぶ機会を設けること、5. 各家庭で、携帯電話の使用に関するルールを決めること、6. その他」を提示し回答させている。その結果、子ども、保護者ともに、「有害サイトへの規制を強化すること」「危険性や注意点について、子どもが学ぶ機会を設けること」「各家庭で、携帯電話の使用に関するルールを定めること」が必要とする回答が多く、各選択肢とも子どもより保護者の方が取組を求める割合が高くなっている。また、学校においては「フィルタリングの使用を徹底させること」「有害サイトへの規制を強化すること」といった事業者等に関する対策を望むもの、「危険性や注意点について、保護者が学ぶ機会を設けること」「危険性や注意点について、子どもが学ぶ機会を設けること」といった保護者と子どもへの学習機会を望む

もの、そして各家庭でのルールづくりを望むものが多かった。保護者や子どもに比べ、各選択肢とも全般的に回答割合が高い結果となっている。本文科省調査は内閣府調査と同様に、解決策・対策の状況を明らかにしているが、利用者がどのようなサービス利用時にどのような有害情報を想定して不安を感じているのかが分からない。携帯電話利用における既存の対策が子どもの行動に与える影響が分かるが、インターネット上の有害情報に関して一般の人々が具体的にどのように感じているか、どのような対策を必要としているか、また現在とられている対策が妥当であるか否かといった調査分析にはいたっていない。

これらの既存調査結果から、インターネット上の有害情報についての問題認識は高く、何らかの規制、対応策が必要であると考えている人が多いということは明らかである。本論文は、インターネット上の有害情報に対する利用者の意識と実態を明らかにするために我々が実施した社会調査と分析に基づき、一方的な規制や押しつけでない、利用者視点に立脚した対策の在り方について論じるものである。

### 3. 利用者意識と実態調査

#### 3.1 調査概要

我々は、一般の人々がインターネット上の有害情報に対し、どのように考え、どうあるべきと考えているのかということをもとに具体的に明らかにするために、質問紙による社会調査を実施した。本調査は、もともとインターネット利用時の不安を解明するために実施したものであり、有害情報に特化したものではないため、質問内容や数は限定されたものとなっている。調査の方法は以下である。

- 調査対象：東京 23 区の 15-69 歳以下の男女
- 標本数：500
- 抽出方法：東京 23 区の総人口比に基づいて性別×年齢層別に必要標本数を算出し、20 地点の必要標本数を性・年齢層別に割り当てた。
- 調査実施期間：2009 年 2-3 月
- 調査方法：調査員による訪問留置訪問回収法

調査全体の質問内容は、インターネットの利用形態や利用時間、各種ネット上のサービス利用状況、メディア接触状況、ネット利用にともなう不安、ネット関連知識やイメージ等である。本調査でインターネットを利用している人の割合はパソコンからが 79.0%、携帯からが 81.6%で何らかの形でインターネットを利用する人は 89.6%であった。

そのなかで有害情報接触に関して聞いた質問は以下である。回答は 500 名全員に対して

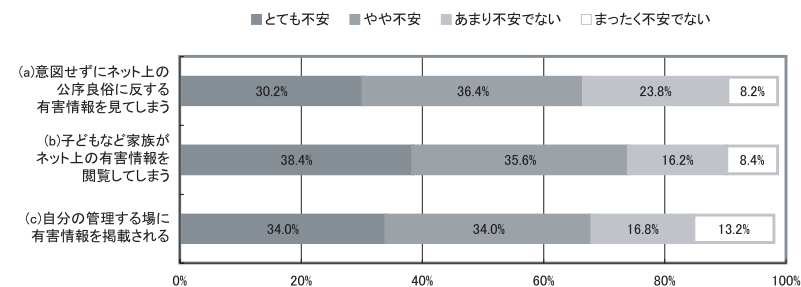


図 1 有害情報接触の不安

Fig. 1 Anxiety level of Internet troubles about harmful information.

お願いしており、インターネットを利用したことのない人には想像で回答してもらった。なお、本調査において有害情報は「アダルトサイト等の青少年にとって有害な情報および自殺誘引サイト等の公序良俗に反する情報のこと」と説明している。Q3 と Q4 は Q2 で起こると答えた方のみへの質問である。

#### (1) 【不安の現状に関する質問】

Q1 インターネット関連で起こるかもしれない次のようなトラブルはどの程度不安ですか。それらのトラブルはどの場面（掲示板、ブログ、SNS、ネットショッピング、メール）で起こると思いますか。

- (a) 意図せずにネット上の公序良俗に反する有害情報を見ってしまう。
- (b) 子ども等の家族がネット上の有害情報を閲覧してしまう。
- (c) 自分の管理する場に有害情報を掲載される。

Q2 あなたは子ども等の家族がネット上の有害情報を見ることが起こると思いますか。

#### (2) 【不安の解決策に関する質問】

Q3 子ども等の家族が有害情報を見ってしまうと考えるのはなぜですか。

Q4 子ども等の家族がネット上の有害情報を見しまったとき、どのようなことがあると苦痛は和らぎますか。

Q5 有害サイトへのアクセスを防止するフィルタリングサービスの適用を行っていますか。

#### 3.2 調査結果

Q1 の有害接触情報接触に関する不安については、図 1 のような結果となった。自分自身が「意図せずに公序良俗に反する有害情報を閲覧してしまう」ことへ不安を感じている人（「とても不安」「やや不安」と答えた人の合計）は 66.6%、「子ども等家族がネット上の有害

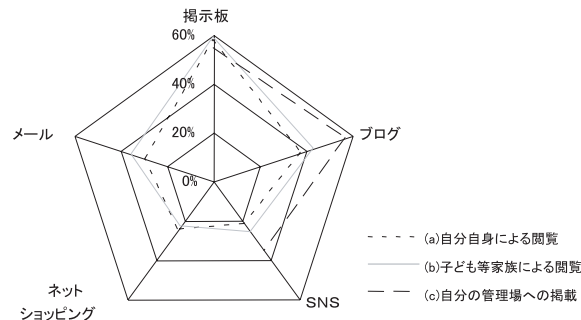


図 2 有害情報接触の想定場面  
Fig. 2 Estimation of seeing harmful information on Internet services.

情報を閲覧してしまう」ことが不安という人が 74.0%、「自分の管理する場に有害情報を掲載されること」が不安という人が 68.0%であった。有害情報閲覧への不安は、本調査全体で特徴的であった不安である「ネットでやりとりしたあなたの個人情報の漏えい」の 88.2%、「クレジットカード情報の悪用」の 90.2%に比べて高くないものの、「メールのあて先を間違える」不安 69.2%、「パソコンや携帯電話が壊れてネットが使えない」不安 72.2%等と同等であった。

Q1 で同時に得られた有害情報接触の想定場面は図 2 の結果となった。誰でも閲覧でき、誰が書き込んだかよく分からないものが多いブログや掲示板で、有害情報接触の可能性をより高く見積もっていることが分かる。特に、自分自身のブログへの有害情報掲載の可能性をより高く見積もる人が多い。また、掲示板、ブログ、SNS、メールの 4 場面において、有害情報を見てしまう確率は、実際には自分自身でも家族でも同等のはずであるが、自分自身よりも子ども等の家族が有害情報を見てしまうことをより不安に感じていることが分かった。

Q2 の子ども等の家族がネット上の有害情報を閲覧してしまう頻度については、よく起こる 7.2%、ときどき起こるが 30.0%、あまり起こらないが 54.2%、まったく起こらない 8.6%という結果となった。Q1 の (b) で子ども等の家族の有害情報閲覧が不安と回答した人はそうでない人に比べて 2.5 倍発生確率を高く見積もっていた。回答者の年代別で見ると、30 代と 40 代で発生頻度を高く見積もる傾向にあった(それぞれ 46%、50%であり全体の 37%を上回る)。

以上のように 7 割程度の人が、有害情報を見てしまうことに不安を感じており、本人の閲覧よりも家族が見てしまうことの不安が高かった。また閲覧想定は掲示板やブログといった

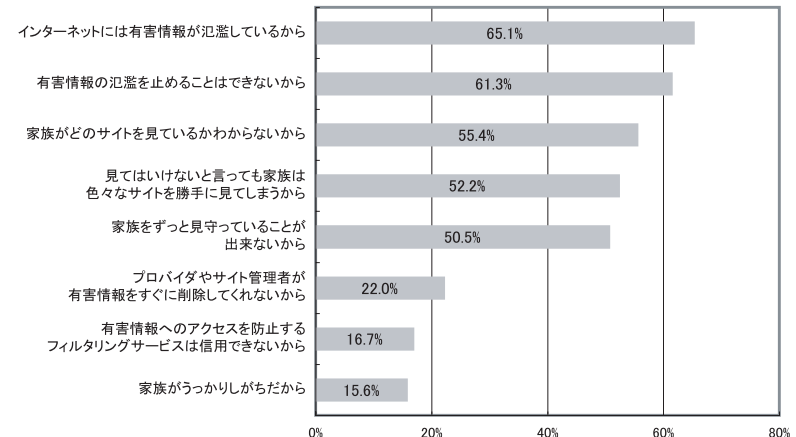


図 3 子ども等家族による有害情報接触理由 (複数回答可)  
Fig. 3 Cause of seeing harmful information by family.

場面が多いという有害情報に対する不安の現状が明らかになった。

続いて行った有害情報の解決策の意向について述べる。

子ども等家族の有害情報への接触頻度について「よく起こる」「ときどき起こる」とした人に対し、有害情報を見てしまうと考える要因を聞いたところ (Q3)、結果は図 3 のようになった。これによれば、インターネットには有害情報が氾濫していて、それはどうにもできないというように、ネットの環境に問題があるとの認識が 6 割以上と最も高く、次にネット閲覧に関して子ども等家族の行動を制御・監視できないと考えている人が多いことが分かった。

子ども等の家族が有害情報を見てしまったときの苦痛軽減策 Q4 は、図 4 のようになった。有害情報の発信者や発信されている場が改善されることを望む人が半数を超えた。また、家族が有害情報を見ても気にしないと思っている人は 6.5%と少なく、見ることにより影響があると考えている人が大半であることも明らかになった。

このように有害情報接触の原因はネットでの有害情報氾濫といった状況そのものが指摘されており、かつ解決策はプロバイダによる削除や処罰を与えることによる場の改善に求められている。続いて利用者の対策状況について述べる。

Q5 は有害情報閲覧に限定せず、ネットワーク利用時に実施しているセキュリティ対策について聞いた結果である (図 5)。これによればフィルタリングサービス (図 5 中の ) を

1706 インターネット上の有害情報対策に関する利用者視点に基づく考察

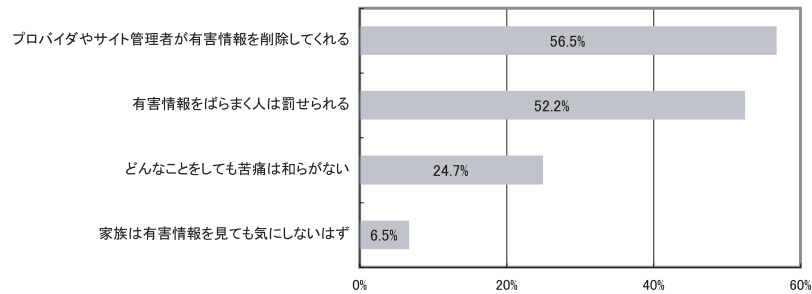


図 4 子ども等家族による有害情報接触時の苦痛軽減策（複数回答可）

Fig. 4 Measures for reducing damage of seeing harmful information by family.

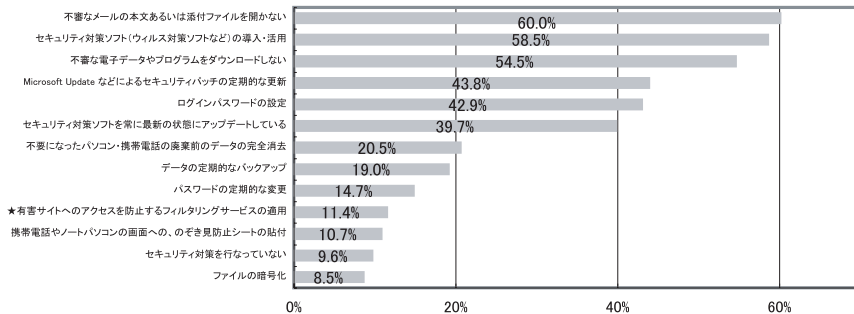


図 5 ネットワーク利用時のセキュリティ対策実施状況

Fig. 5 Information security measures carried out in using network.

利用している人は 11.4%であり、「セキュリティ対策ソフトの導入」の 58.5%、「不審なメールや添付ファイルを開かない」の 60.0%に比べて著しく低いことが分かった。

さらにフィルタリングサービスの適用状況を詳細に分析すると図 6 の結果となった。本質問ではフィルタリングの適用先が携帯電話か PC かの区別はしていない。フィルタリングを適用しているのは、未成年および 30-40 代で全体平均 (11.4%) よりも高くなっている。これは携帯電話で 18 歳未満の加入が推奨されていることと、子どものいる家庭の PC 等で導入している事例が多いことが推測される。

以上のように、利用者自身の対策は積極的に行われておらず、解決はプロバイダや、罰則の適用等、場の改善への期待が大きかったことが明らかになった。

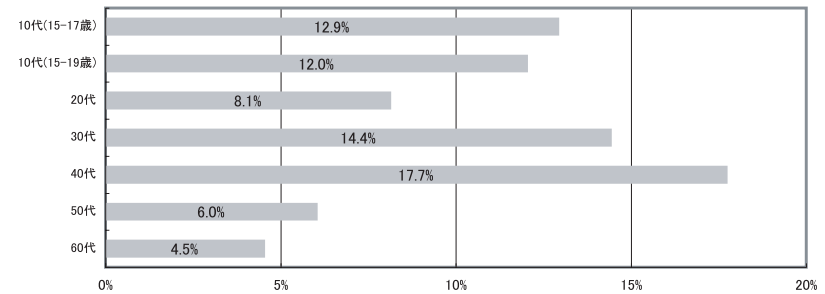


図 6 年代別のフィルタリングサービス適用状況

Fig. 6 Usage rate of filtering service by each generation.

#### 4. 社会的な対策状況

前章で利用者がプロバイダの努力や法による改善を望んでいることを明らかにしたが、これらはサービス提供企業だけでなく、国や業界の取組が不可欠である。国では、インターネット上の違法有害情報等に関する関係省庁連絡会議「IT 安心会議」が中心となって重点的な対策を公表し、2005 年 6 月から、1) フィルタリング普及、2) プロバイダ等の自主規制支援、3) モラル教育の充実、4) 相談窓口の充実を主な取り組みの柱に据えて、法整備と合わせて関係省庁が関連施策を打ち出してきた<sup>7)</sup>。プロバイダへの支援、利用者の支援（ツールとしての「フィルタリング」と「教育・窓口」）で社会的な対策状況を概観できる。本章では、インターネット上の違法有害情報問題に関し、国や自治体、民間がこれまで推し進めてきた対策をまとめて紹介する。後述のとおりであるが、国等で行ってきたプロバイダ支援の取り組みは、利用者の意向とも合致している。一方、国も力を入れているフィルタリングは、本調査で普及が進んでいないことは残念である。さらに教育についても本調査で必ずしも効果が出ているとはいえない結果がある（図 3「見てはいけないといっても勝手に見ってしまうから」52.2%）。また、業界の各種取り組みは、自主努力だけでなく審査認定制度も構築されてきている。これらが利用者の「インターネットには有害情報が氾濫している（図 3）」の意識を変えていけることが重要であると考えられる。

##### 4.1 国・自治体の取組状況

###### (1) プロバイダ関連

プロバイダ等の自主規制支援については、電気通信関連 4 団体が総務省との議論のもと、2006 年 11 月に「インターネット上の違法な情報への対応に関するガイドライン」<sup>8)</sup> および

「違法・有害情報への対応等に関する契約約款モデル条項」<sup>9)</sup>をとりまとめて公表し、周知を図っている。

関連法は、2002年施行の「特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律」(プロバイダ責任制限法)<sup>10)</sup>がある。これにより、ネットの掲示板等で個人の権利を侵害するような情報が書き込まれた場合に、被害者はプロバイダ等に対し、権利侵害情報の発信者(掲示板等へ書き込んだ人)の情報の開示請求と情報の削除を依頼ができるようになった。

## (2) フィルタリング

2008年6月に成立した「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」(青少年インターネット環境整備法)<sup>11)</sup>が2009年4月から施行された。これにより、18歳未満の携帯電話利用者には原則としてフィルタリングサービスへの加入が義務付けられることとなった。フィルタリングは、国や携帯電話会社等による加入促進キャンペーンにより利用者は年々増加し、2009年9月末の時点で約608万人となっており、2006年9月末からの3年間で約10倍増となっている。

また石川県では、2009年6月に小中学生に携帯電話を持たせないよう保護者に努力義務を課す内容の「いしかわ子ども総合条例」<sup>12)</sup>改正案が可決され、2010年1月から施行された。携帯電話の所持を規制する条例は全国で初めてであり、本条例には携帯電話のフィルタリング強化の内容も含まれている。

## (3) 教育

情報モラル教育については、文部科学省が啓発用リーフレットや視聴用教材「ちょっと待って、ケータイ」<sup>13)</sup>等を提供している。また、2009年4月より、新しく改定された学習指導要領の一部が先行実施されており、新要領には小中学校での情報モラル教育の実施が明記されている<sup>14)</sup>。文科省や総務省および通信業界団体がインターネットや携帯電話の安全な利用に向けて保護者や教職員の啓発のために講師を無償派遣する、e-ネットキャラバン<sup>15)</sup>の活動は2006年度から本格化し、2009年10月末までの累計で都道府県での実施回数は3,100回を超え、政令指定都市での実施は430回を超えている。

また相談窓口については、総務省の支援のもと、2008年に発足した電気通信事業者からの違法有害情報に関する相談を受け付ける「事業者相談センター」があり、2009年8月から特定サーバ管理者、学校関係者、監視事業者等からの幅広い相談も受ける「違法・有害情報相談センター」<sup>16)</sup>として業務を拡大している。一般利用者向けの違法有害情報の通報窓口としては、警察庁から業務委託されたインターネット・ホットラインセンター<sup>17)</sup>が2006

年6月から運用され、毎月1万件前後の通報を受理し、対処している。東京都では2009年7月に「東京子どもネット・ケータイヘルプデスク」<sup>18)</sup>を開設し、ネットのトラブル相談を受け付けている。これは、青少年がどこに相談したらよいか分からないがために、問題が相談・解消されないという課題に立脚して設置された。相談事例の分析、関係者への情報提供等も目的としている。

また青少年保護の法律として、2003年に18歳未満の出会い系サイト利用を禁じる「インターネット異性紹介事業を利用して児童を誘引する行為の規制等に関する法律」(出会い系サイト規制法)<sup>19)</sup>が施行された。しかしながらその後も出会い系サイトに起因する事件が後を絶たず、被害児童数も毎年1,000人を超えていたことから、2008年に改正され、出会い系サイト事業者の公安委員会への届け出、事業者へ違法書き込みの削除、児童の利用禁止の明示、児童でないことの確認等を義務付けており、違反事業者には是正や事業停止命令等の行政処分を科する内容となっている。

## 4.2 民間の対策状況

先出の青少年インターネット環境整備法では、施策の推進は民間による自主的かつ主体的な取り組みが重要であり、国や自治体はそれを尊重することが明記されている。

### (1) 安心ネットづくり促進協議会

安心ネットづくり促進協議会<sup>20)</sup>は、民間におけるさまざまな取り組みの結節点として利用者・産業界・教育関係者等が集う組織として、2009年2月に設立された。2009年11月時点で200強の個人・法人を含む会員から構成されている。本協議会では、1億人のネット宣言「もっとグッドネット」という合言葉で自主憲章を制定し、多くの人に自主憲章の共有を宣言してもらうような取り組みを実施している。また、児童ポルノの流通を抑止するブロッキング技術について実証実験も含め検討するとともに、すでにブロッキングを実施している諸外国の運用実態の調査を行うことや、インターネット上の有害情報が青少年に与える影響の調査研究に着手することも公表している。

### (2) モバイルコンテンツ審査・運用監視機構

2008年4月にモバイルコンテンツの健全化や青少年の保護育成等を目的に設立された中立的第三者機関「モバイルコンテンツ審査・運用監視機構(EMA)」<sup>21)</sup>は、「コミュニティサイト運用管理体制認定制度」により、モバイルコミュニティサイトの健全性認定を実施しており、2009年11月末時点で認定サイトは38である。また、それ以外にも、啓発用コンテンツの提供や、コンテンツを発信するモバイルサイトを対象とした審査・認定・運用監視制度も開始している。携帯電話会社もこれまでの画一的・固定的なフィルタリングサービスを

改善すべく、EMA 認定サイトを閲覧規制対象から外す、保護者による閲覧可否のカスタマイズを可能とする等の取り組みを開始している。

### (3) インターネットコンテンツ審査監視機構

EMA 同様、2008 年 5 月に第三者機関として発足した「インターネットコンテンツ審査監視機構 (I-ROI)」<sup>22)</sup> は、インターネットコンテンツの健全性認定と青少年保護、リテラシの向上を目的としている。企業のネット活動のコンプライアンス達成度を確保する「i コンプライアンスプログラム」と、コンテンツの健全性を確保する「セルフレイティング」による認定制度を運用している。

### (4) 運営企業による自主的な取り組み

近年、法改正や取締り等で、出会い系サイトに対する規制が強化されたことにより、最近では出会い系サイトで事件に巻き込まれる児童数よりも、出会い系以外のサイトで事件に巻き込まれる児童数の方が上回っている。したがって、青少年が利用するコミュニティサイトを運営する企業には、より利用者の安全を確保する取り組みが求められている。このような状況を受けて、2009 年 6 月には、大手 SNS サイト運営者であるミクシィ、グリー、ディー・エヌ・エーの 3 社が、各社が運営するコミュニティサイトにおいて青少年利用者の保護・健全育成において協力することを報道発表した<sup>23)</sup>。この取り組みで携帯電話会社提供のフィルタリングサービス加入の有無での 18 歳未満の利用者判別や、年齢に応じた利用機能制限を同年 8 月に導入している。

## 5. 対応策の考察

本章では、3 章の利用者の調査結果をもとに、4 章で述べた各種対策について、利用者の意向や実態に沿ったものとなっているかを考察し、望ましい対策や今後さらに進めるべき対策を明らかにする。

### (1) プロバイダ関連

3 章で我々は不安の現状と解決策の意向を明らかにしたが、不安の現状としては不特定多数の人が利用するコミュニケーションサービスの場面における有害情報接触の予想 (図 2) および、有害情報接触の理由としては有害情報が氾濫する環境に問題があると考える割合が 6 割以上 (図 3) と高く、解決策としてはプロバイダやサイト管理者がきちんと削除してくれることを望む割合が 56.5% と最も高かった (図 4)。また、有害情報をばらまく人は罰せられることを望む人も 52.2% と多かったが、有害情報は違法情報と違って法的に罰することが難しいため、プロバイダやサイト等の規約違反としてペナルティを課したり、退会させた

りすることが現実的な対応策である。これらのことから、まずは環境改善のため、不安度の高い利用者参加型のコミュニティサイト等において管理者等が有害情報の監視や削除をし、違反者に何らかの罰則を課する仕組みを促進することが利用者の意向に沿った対策であるといえる。これは 4 章で述べた EMA の認定プログラム「コミュニティサイト運用管理体制認定制度」のような取り組みに該当する。しかしながら、現状では認定を取得しているサイトはまだ非常に少ない。利用者から望まれる取り組みではあるものの、サイト運営事業者にとっては厳しい運用監視体制を構築・維持することは非常にコストがかかる。現状の有害情報検出は、機械的に自動判別できる割合は限られており、最終的な有害情報の判断は有人の目視確認に依存せざるをえない状況にある。今後は、プロバイダやサイト管理者等がより効率的にサイト内を監視できるよう、有害情報検出技術の精度向上が必要である。これは総務省の計画にも盛り込まれ、「インターネット上の違法・有害情報検出技術の研究開発」<sup>24)</sup> として、2009 年夏から 3 年間の公募委託研究が実施されており、研究成果の展開と活用が期待される。コミュニティサイトの運用監視が最も重要である。

### (2) フィルタリング

また、図 1 のとおり、自分自身よりも子ども等家族が有害情報に接触することをより不安に感じる人が多い一方で、有害情報接触の理由としては図 3 のように家族のネット閲覧を制御・監視することは難しいからと考えている人が過半数を超えるため、何らかのツール、すなわち子ども等が使うネット接続端末へのフィルタリング導入は有効な手段であるといえる。5 章で述べたように、近年フィルタリングの適用率は向上しているが、現状のセキュリティ対策実施状況の結果を見ると、図 5、図 6 のように、フィルタリング適用率が高いとはいえない。2 章で紹介した文科省の調査結果によれば、携帯電話におけるフィルタリングの必要性について、子ども自身が「本当に有害なサイトだけ見られなくなるのなら必要」と回答している割合が最も高かったことから、フィルタリング普及のためには、認知率向上とともに閲覧制限対象の精査や使いにくさの改善も必要であると考えられる。子どものネット利用については、保護者による適切な制御 (ペアレンタルコントロール) を実践するためにも、家庭内のルール作り、発達段階に応じたルールの見直し、ルールに基づくフィルタリングの利用が重要である。現在、18 歳未満の携帯電話利用者はフィルタリングに原則加入になるとはいえ、実際は保護者が契約することが多いため、契約時に利用者が 18 歳未満であることを申告しなければ適用されない。このように、ネット利用時に本質的な年齢確認の仕組みがないことが青少年保護では大きな課題である。4 章の (4) で述べた SNS サイトの年齢確認も 18 歳未満の携帯電話フィルタリングの利用が前提であり、そもそも加入していない

利用者は野放しである。今後は、保護者の意識を高めるためのリスク教育や啓発の推進、携帯電話フィルタリングのみに依存しない適切な利用者の年齢確認方法の検討、たとえばサービス利用実態に則した実利用者の年代推測方法の検討等が必要である。不安の現状調査結果から、フィルタリング技術に相当する利用者ツールのニーズは明らかであり、我々の調査では明らかにならなかったがその課題を解決し（利便性と推察される）普及が必要である。

### (3) 教育

有害情報接触の苦痛軽減策を聞いた図4によれば、家族が有害情報を見ても気にしないと考える人はわずか6.5%であり、また図1で子ども等家族に限らず、自分自身についても6割以上が不安視していることから、そもそも見ないようにするといった事前回避策について今後とも重点的に推し進めるべきである。なお事前回避策としては前述したフィルタリングは有効ではあるものの100%防衛できる技術ではないので、情報モラル教育・啓発により利用者の自己防衛能力を高めることも考慮に入れる必要がある。今回実施した調査では、情報モラル教育については聞けなかったが、今後、現状の情報モラル教育の課題や、教育効果を適切に評価する仕組みについても検討したい。

以上をまとめると、現在の解決策の代表は「管理者による有害情報の削除」、「有害情報発信者への罰則」、「フィルタリング」、「情報モラル教育」の4つがある。前2者は我々の意向調査で利用者から望まれていることが明らかになった。現在の業界の動向を分析するとコストの削減が必要であると考えられる。また後2者は、我々の調査で必要性を後押しする知見が得られているが、普及や効果の実感がまだ進んでいない利用者側の理由は明確になっていない。この課題は利便性やネットワークリテラシー等と関連があると考えられる。

## 6. まとめ

インターネット上の有害情報問題に対して、利用者視点に立脚した対策検討の必要性に着目し、質問紙による社会調査を実施した。その結果、利用者の67%に有害情報を見ってしまうことへの不安があり、子どもが見てしまうことへの不安はさらに74%にのぼること、解決策としては管理者による有害情報削除と発信者への罰則が支持されていることが分かった。またフィルタリングやモラル教育の必要性が高いことも、調査結果と各種動向の分析から分かり、これらの課題を解決していくことが必要であると考えられる。今回、政府等による一方的な押し付けでない利用者視点に基づく対策の在り方を取り上げて調査と考察を実施したが、今後は各種対策の進捗度合いや効果の適切な評価方法の在り方についても検討を進めたい。

謝辞 本論文3章の利用者意識の調査分析は、我々の研究グループと、東京大学大学院

情報学環の橋元良明教授および小笠原盛浩助教、東洋大学社会学部の中村功教授および関谷直也専任講師との共同研究により実施したものである。各先生方に、心より深く感謝申し上げる。

## 参考文献

- 1) インターネット・ホットラインセンター：ホットライン運用ガイドライン。  
<http://www.iajapan.org/hotline/center/20080331guide.pdf> (参照 2009-11-27)
- 2) 総務省：インターネット上の違法・有害情報への対応に関する研究会最終報告書（平成18年8月）。[http://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/2006/pdf/060825\\_6\\_1.pdf](http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/2006/pdf/060825_6_1.pdf) (参照 2009-11-27)
- 3) 警察庁：硫化水素ガスの製造を誘引する情報の取扱いについて。<http://www.npa.go.jp/cyber/policy/suicide/image/H2Stsutatsu.pdf> (参照 2009-11-27)
- 4) 内閣府：有害情報に関する特別世論調査内閣府（平成19年9月）。  
<http://www8.cao.go.jp/survey/tokubetu/h19/h19-yugai.pdf> (参照 2009-11-27)
- 5) 総務省：ICTの利活用及び利用環境整備に関するアンケート調査結果。  
[http://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/2008/pdf/080624\\_6\\_bt2.pdf](http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/2008/pdf/080624_6_bt2.pdf) (参照 2009-11-27)
- 6) 文部科学省：子どもの携帯電話等の利用に関する調査。[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/houdou/21/05/attach/1266542.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/21/05/attach/1266542.htm) (参照 2009-11-27)
- 7) IT安心会議：「インターネット上における違法・有害情報対策について」の進捗状況（平成18年7月31日）。<http://www.it-anshin.go.jp/images/it060731.pdf> (参照 2010-03-30)
- 8) (社)電気通信事業者協会：(社)テレコムサービス協会、(社)日本インターネットプロバイダー協会、(社)日本ケーブルテレビ連盟、インターネット上の違法な情報への対応に関するガイドライン（平成18年11月）。[http://www.telesa.or.jp/consortium/illegal\\_info/pdf/20100115guideline.pdf](http://www.telesa.or.jp/consortium/illegal_info/pdf/20100115guideline.pdf) (参照 2010-03-30)
- 9) 総務省：違法・有害情報への対応等に関する契約約款モデル条項、インターネット上の違法・有害情報へのプロバイダ等の自主的対応を支援する取組（平成18年10月25日）。[http://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/2006/061025\\_4.html](http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/2006/061025_4.html) (参照 2010-03-30)
- 10) 特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律（平成十三年十一月三十日法律第百三十七号）。<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H13/H13HO137.html> (参照 2010-03-30)
- 11) 青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律施行令（平成二十年十二月十日政令第三百七十八号）。  
<http://law.e-gov.go.jp/announce/H20SE378.html> (参照 2010-03-30)
- 12) 石川県：いしかわ子ども総合条例，平成十九年三月二十二日条例第十八号附則（平成二



- 十一年七月二日条例第三十五号). [http://www.pref.ishikawa.jp/reiki/reiki\\_honbun/i1011162001.html](http://www.pref.ishikawa.jp/reiki/reiki_honbun/i1011162001.html) (参照 2010-03-30)
- 13) 文部科学省:「ちょっと待って, ケータイ」リーフレット(2010年2月17日).  
[http://www.mext.go.jp/a\\_menu/sports/ikusei/taisaku/1225103.htm](http://www.mext.go.jp/a_menu/sports/ikusei/taisaku/1225103.htm) (参照 2010-03-30)
- 14) 文部科学省:「教育の情報化に関する手引」について. [http://www.mext.go.jp/a\\_menu/shotou/zyouhou/1259413.htm](http://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/zyouhou/1259413.htm) (参照 2010-03-30)
- 15) e-ネットキャラバン. <http://www.e-netcaravan.jp/> (参照 2010-03-30)
- 16) 違法・有害情報相談センター. <http://www.ihaho.jp/> (参照 2010-03-30)
- 17) インターネット・ホットラインセンター. <http://www.internethotline.jp/> (参照 2010-03-30)
- 18) 東京子どもネット・ケータイヘルプデスク. <http://www.tokyohelpdesk.jp/> (参照 2010-03-30)
- 19) インターネット異性紹介事業を利用して児童を誘引する行為の規制等に関する法律(平成十五年六月十三日法律第八十三号). <http://www.npa.go.jp/cyber/deai/law/images/law.pdf> (参照 2010-03-30)
- 20) 安心ネットづくり促進協議会: もっとグッドネット. <http://good-net.jp/> (参照 2010-03-30)
- 21) モバイルコンテンツ審査・運用監視機構. <http://www.ema.or.jp/ema.html> (参照 2010-03-30)
- 22) インターネットコンテンツ審査監視機構. <http://www.i-roi.jp/> (参照 2010-03-30)
- 23) グリー株式会社, 株式会社ディー・エヌ・エー, 株式会社ミクシィ: 青少年の健全育成に向けた取組みについて(2009年06月01日). <http://mixi.co.jp/press/2009/0601/1120> (参照 2010-03-30)

- 24) 情報通信研究機構:「インターネット上の違法・有害情報検出技術の研究開発」の受託者を決定(2009年7月22日). <http://www2.nict.go.jp/pub/whatsnew/press/h21/090722/090722.html> (参照 2010-03-30)

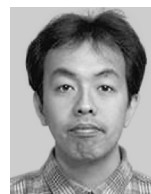
(平成 21 年 11 月 30 日受付)

(平成 22 年 6 月 3 日採録)



千葉 直子 (正会員)

平成 12 年 3 月東京工業大学大学院理工学研究科修了, 同年日本電信電話(株)入社. 入社以来 NTT 情報流通プラットフォーム研究所にて, PKI や情報漏洩対策等, 情報セキュリティの研究開発に従事.



高橋 克巳 (正会員)

昭和 63 年東京工業大学理学部数学科卒業, 平成 18 年東京大学大学院情報理工学系電子情報学専攻博士課程修了. 昭和 63 年日本電信電話(株)入社. 以来, 情報検索, データマイニング, および暗号プロトコルに関するデータ処理技術, 情報セキュリティ技術, セキュリティ社会科学の研究開発に従事. 博士(情報理工学). 平成 12 年度本会論文賞. 電子情報通信

学会会員.