

1-3 誰もが安心して利用できる環境の整備

環境生活部

めざす姿

(人権) 相談体制が充実し、インターネット上の人権侵害についても、早期発見、拡散防止などの実効性のある対応がとられている。

(消費生活) 商品やサービスを自主的かつ合理的に選択・利用できるよう、若年者や高齢者等の世代に応じた消費者教育や啓発の取組を充実させ、トラブルに遭った場合でも、誰もが利用しやすい消費生活相談体制の構築が進んでいる。

現状と課題

- インターネット上の人権侵害等が新たに人権課題としてより強く認識され、その対応が求められているため、SNS等インターネット上における誹謗・中傷や差別的な書き込み等については、早期対応(早期発見・削除要請)とともに未然防止のための取組が必要である。
- スマートフォン等の情報通信機器の急速な普及やAI等の新技術を活用した新たなビジネスの登場など、消費者を取り巻く社会環境は大きく変化しており、若年者や高齢者を中心に、あらゆる世代を対象とした消費者トラブルの未然防止・拡大防止に取り組む必要がある。

取組概要

- インターネット上の人権侵害に的確に対応するためのネットモニタリングの実施
- 差別的な書き込み等の早期発見・関係機関と連携した削除要請の取組
- 不適切な書き込みを未然に防止するため、SNS等を活用したネットリテラシーに関する啓発
- 若年者や高齢者等の世代に応じた消費者教育・消費者啓発を実施

具体的な取組

- インターネット上の掲示板等における悪質な書き込みの早期発見、早期の削除活動、差別事象の分析
- ネット利用者に直接働きかけるターゲティング広告(ライン広告)を通じた差別的な書き込みの未然防止



取組内容／目標項目

インターネット人権モニター事業

消費生活トラブルにあったときに消費生活相談を利用した人の割合

現状値(2022年)

インターネット上の差別事象のモニタリング・削除依頼
(現状値【削除件数】661件)

78.3%



目標値(2026年)又は実施スケジュール

83.3%