

ヘイトスピーチ、ソーシャルメディアおよびマイノリティに関する アジア太平洋地域フォーラム

(オンラインイベント、2020年10月19～20日)

前文

今日、世界中で、差別的慣行とヘイトに満ちたメッセージにより、「他者」、「外国人」あるいは「どこにも属さない者」とみなされた人々がスティグマや中傷の対象とされている。これらのメッセージの標的とされる人々のほとんどはマイノリティである——圧倒的に、そうなのである。

このようなヘイトと差別の表現は、政治的なアジェンダおよび言説においてますます支配的になりつつあり、公的生活を通じて主流化されるようになって、個人とコミュニティの間に恐怖の雰囲気を生み出している。このような表現は、時として拒絶と排除の雰囲気、さらには不寛容と人種主義の雰囲気さえも生み出すことがあり、社会的価値を脅かし、かつ人間の尊厳の尊重と人権の保護を阻害することにつながる。しばしば「ヘイトスピーチ」と呼ばれるこの種の言説は、ほとんどの場合、マイノリティに属する人々を標的とするものである。そこではマイノリティが、国家の統一、社会的調和、国の安全および公の秩序を脅かす存在として、あるいは民族文化的アイデンティティ、宗教もしくは言語がまったく異なるゆえに差別される存在として、描き出される。

デジタル技術およびソーシャルメディア・プラットフォームのオーナーは、ヘイトスピーチを助長し、人権を阻害するうえで役割を果たす場合がある。実際、ヘイトや、根拠がなくスティグマにつながる噂を拡散するためにソーシャルメディア・プラットフォームの「結集力」が濫用される例はこのところ枚挙にいとまがなく、時には目に余るような事例も見られる。そのために不安と敵意の雰囲気が醸成され、もっとも極端な場合にはマイノリティの構成員を対象とした暴力的なキャンペーンが行なわれてきた。オンラインにおけるヘイト表現がこのように野放しにされたままでは、社会でもっとも脆弱な状況に置かれた層の一部を対象としてオフラインで人権侵害が行なわれる可能性が生じ、あるいは高まりかねない。

この問題への対応として、またマイノリティ問題に関する国連特別報告者のフェルナンド・デ・ヴァレンネス博士が主催したヘイトスピーチ、ソーシャルメディアおよびマイノリティに関する一連の地域フォーラムの一環として、2020年10月19日から20日にかけて「ヘイトスピーチ、ソーシャルメディアおよびマイノリティに関するアジア太平洋地域フォーラム」がバーチャルな形で開催された。以下の一連の勧告は、アジア太平洋地域フォーラムの一環として作成されたものである。これらの勧告は、専門家と地域フォーラム参加者から提出された意見を踏まえてとりまとめられ、マイノリティ問題に関する特別報告者と地域フォーラム運営チームによって整理・編集された。勧告では、説明しておく価値があるキーワードがいくつか用いられている。

第1に、「マイノリティ」とは、国民的または民族的、宗教的および言語的マイノリティに関する国際連合宣言(1992年)に挙げられた国民的または民族的、宗教的および言語的マイノリティのことをいう。この用語については、特別報告者が国連総会に提出した直近の2本の報告書——「マイノリティ」の語の意味に関するもの(2019年)と、国連で承認されているマイノリティの4つのカテゴリー(国民的もしくは民族的、宗教的および言語的マイノリティ)の範囲および意義に関するもの(2020年)——でさらに詳しく定義されている。加えて、以下の勧告では、反ユダヤ主義、イスラモフォビア(イスラム嫌悪)、反ジプシー主義、カーストに基づくヘイトおよび他の特有の形態のヘイトなど、特定の形態の差別またはヘイトがいくつか挙げられている。これは、国際人権法にのっとってすべての保護属性を含められるよう、非網羅的かつ修正可能なリストとして提示されるものである。

重要な点として、ヘイトスピーチという用語について明確な、国際的に受け入れられた定義は存在しないことも強調しておかなければならない。ソーシャルメディア・プラットフォームも、その他の関係者も、ヘイトスピーチとは何を意味するかについて合意に至っていないためである。しかし国際法上は、さまざまな表現が水準を異にする3種のヘイトスピーチに該当する可能性があり、国もそれぞれ異なる対応をとることが要求される。

もっとも深刻な形態のヘイトスピーチは国によって禁止されるべきであり、これには、(1) ジェノサイドの直接的かつ公の煽動（ジェノサイド条約および〔国際刑事裁判所〕ローマ規程）、(2) 差別、敵意または暴力の煽動となる人種的、国民的もしくは宗教的憎悪の唱道（自由権規約第20条(2)）、または(3) 人種的優越もしくは憎悪に基づく思想の流布および人種差別の煽動（人種差別撤廃条約）が含まれる。ラバト行動計画は、このような煽動に関して6つの部分からなる基準を確立している（文脈、発言者、意図、内容・形式、発言行為の範囲、切迫度を含む可能性）。

中間的レベルには、煽動に関するラバト行動計画の基準は満たしていなくとも、表現の自由に関する国際法、とくに市民的および政治的権利に関する国際規約〔自由権規約〕第19条に基づいて国が禁止することのできる、一定の態様のヘイトスピーチが存在する。一定の態様の表現に対する制限は、当該制限が(1) 法律によって定められており、(2) 正当な目的を追求しており、(3) 必要なものであり、かつ(4) 比例性を有する場合に課すことが可能である（たとえば、とくに選挙前に行なわれる暴力の脅しまたはアイデンティティに基づくハラスメントは、これらの要件が満たされれば制限することができる）。

最後に、ヘイトスピーチの形態としては深刻度がもっとも軽いと考えられる可能性があり、法的制限の対象にされるべきではないものの、さまざまな関係者が法的対応以外の形で対応しなければならない場合もある表現が存在する。このような表現としては、ショックまたは不安感を与える表現、神への冒瀆、歴史的出来事の正当化または否定、虚偽情報などが挙げられよう。

ヘイトスピーチ、ソーシャルメディアおよびマイノリティに関するアジア太平洋地域フォーラムの勧告

テーマ別セッション1：マイノリティを標的とするヘイトスピーチの原因・規模・影響

1. 国は、表現の自由に対する権利を擁護するべきである。この権利を制限できるのは、国際法にしたがう場合であって、より具体的には、当該制限が法律によって定められており、かつ、(a) 他者の権利または信用の尊重、(b) 国の安全、公の秩序または公衆の健康もしくは道徳の保護のために必要とされる場合のみである。
2. マイノリティ（マイノリティの人権擁護者を含む）に対するヘイトスピーチに対抗するためには、多次元的かつ多部門的な、さまざまな関係者が関与するアプローチが用いられるべきである。そのためには、必要な政治的意思、官民のパートナーシップ、ソーシャルメディア・プラットフォームの規制、ヘイトスピーチに対する刑事司法的対応および宗教間の対話が要求される。マイノリティを標的とするヘイトスピーチの根本的原因（とくに未解決の紛争・衝突、司法および法の支配の欠如ならびに包摂的な社会経済的発展の欠如を含む）への対処が行なわれるべきである。
3. ヘイトスピーチを特定・記録・報告し、かつヘイトスピーチはマイノリティのみならず社会全体に悪影響を与えるという認識を持つために公衆とマイノリティが協働する能力を強化することを目的とした、教育、メディアリテラシーおよび意識啓発のための幅広いキャンペーンおよびカリキュ

ラムに、資源が配分されるべきである。

4. マイノリティの保護と表現の自由に対してバランスのとれたアプローチをとりつつヘイトスピーチに対抗するための、多様なコミュニティの保護および尊重に焦点を当てた革新的、教育的および予防的な戦略を、すべての関係者が奨励するべきである。
5. 国および国際機関を含むすべての関係者は、学校における、また市民社会関係者（ジャーナリストおよび教育者を含む）を対象とする、ホロコーストに関する公式な研修プログラムを開始するべきである。これらの関係者は、ホロコースト時代の犯罪の否定および歪曲に関連する事柄についての、国民的コミュニティ内での対話を奨励するよう求められる。
6. 宗教・信仰を基盤とする組織およびグループは、モニタリングの活動を拡大し、自分たち自身の宗教に向けられた否定的言説にのみ注目するのではなく、自分たち自身の宗教・信仰を基盤とするコミュニティから生起・発生する否定的言説とヘイトスピーチのモニタリングも行なうようにするべきである。
7. 宗教・信仰を基盤とする組織およびグループは、宗教・信仰の文脈における「ヘイトスピーチ」について何らかの国際的合意に達する一助とする目的で、各宗教の内在的視点から見て何が「ヘイトスピーチ」に当たるかについての理解向上のために相互に交流するべきである。
8. 国、メディア、ソーシャルメディアおよび市民社会は、ユダヤ人およびムスリムに対する曲解および組織的偏見に包括的なやり方で対処するよう、奨励されるべきである。証拠の示唆するところによれば、反ユダヤ主義とイスラモフォビアは今日の喫緊の課題となっているからである。

テーマ別セッション 2：国際的な法制度上の枠組み

9. 国際人権法（とくに表現の自由に関するもの）にしたがい、かつ、国際的連携ならびにヘイトスピーチに関する現行の国際的・地域的・国内的な法律および規範の分析を通じて、ヘイトスピーチについての国際的に受け入れられる法的定義が採択されるべきである。
10. さまざまな形態のヘイトスピーチに、ラバト行動計画および人権理事会決議 16/18（とくにパラ 5 (f)）に掲げられているとおりに犯罪化なども通じて対処するための、国際文書の採択に関する議論が開始されるべきである。
11. ヘイトスピーチに関する包括的国際文書が採択されるまで、ヘイトスピーチ法の解釈・実施における空白に対処するため、既存の文書の関連規定（自由権規約第 19 条・20 条および人種差別撤廃条約第 4 条など）を活用して国内法の改正が行なわれるべきである。これらの規定は、宗教、民族、言語、国籍、人種、皮膚の色、世系（カーストを含む）、ジェンダー、難民、庇護希望者または移住者としての地位、人権の保護への関与、性的指向およびアイデンティティに関わるその他の要因に基づいて行なわれるものを含むヘイトスピーチの標的とされる、広範な集団を網羅するように適用されるべきである。
12. 表現の自由がいっそう尊重されるようにすることの確保ならびにヘイトスピーチへの対抗および対処を目的として、ヘイトスピーチに関する既存の国際的基準および枠組みが活用されるべきであり、かつその他の既存の枠組み（持続可能な開発目標およびビジネスと人権に関する国連指導原則など）に統合されるべきである。
13. 「ヘイトスピーチに関する国連戦略および行動計画」が、関連の国連機関の活動の主流に位置づけ

られるべきである。

14. ラバト行動計画の勧告の実施がモニタリングの対象とされるべきであり、かつ、マイノリティに対するヘイトスピーチおよび敵意、差別または暴力の煽動に対処しかつ対抗する義務ならびにヘイトクライムからマイノリティを保護する義務に関連した、国家向けの具体的指標が開発されるべきである。
15. 欧州連合「オンラインの違法なヘイトスピーチへの対抗に関する行動規範」評価報告書と同様の報告書が、アジア太平洋地域についても作成されるべきである。
16. マイノリティに対するヘイトスピーチのパターン、標的および影響についての理解を向上させるため、地域レベル・国内レベルの双方において、マイノリティに対するヘイトスピーチと暴力に関連する苦情およびデータを受理するための機構が設置されるべきである。
17. ヘイトスピーチ関連の苦情を受理する責任を委ねられている関連のマンデートホルダーは、このような通報機構へのアクセスを増進させることを通じてマイノリティとの信頼関係の構築およびマイノリティのエンパワーメントを図ること、ならびに、恐怖心、不信感、被害者非難または報復を理由とする苦情の減少を防止するためにマイノリティの苦情のフォローアップおよび処理の完遂を維持することを目的として、マイノリティと協働するべきである。

テーマ別セッション3：ヘイトスピーチの規制：政府間機関、国、インターネット企業およびソーシャルメディア・プラットフォームの役割と責任

総論

18. 政府機関、インターネット企業およびソーシャルメディア・プラットフォーム、市民社会組織、法執行機関、メディア代表、教育者ならびにマイノリティの構成員を含むすべての関連部門の協力を得て、独立した、部門横断型の、学際的なかつさまざまな関係者が関与する、資格のある専門家から構成される国レベルの機関が設置されるべきである。このような機関は、ヘイトスピーチの広がりならびに関連の法律・政策の実施状況をモニタリングし、マイノリティに対するヘイトスピーチへの対抗に取り組み、かつ、国際人権法にしたがってヘイトスピーチの規制に関する行動規範を策定することを目的とする。当該機関は、国際的・地域的な人権機構および人権手続と緊密に協力するべきである。
19. 政府、国際機関、インターネット企業およびソーシャルメディア・プラットフォームを含むすべての関係者は、アイデンティティに基づくヘイトスピーチ（反ユダヤ主義、イスラモフォビア、カーストに基づくヘイトなど）および主としてマイノリティに影響を及ぼすその他の形態のヘイトを促進する、アクセス数の多いウェブサイト特定のために協力するべきである。その目的は、人種主義、偏見および憎悪に根ざした扇動的コンテンツの拡大を鈍化させるため、検索エンジン運用者がヘイト、比喩表現および表象を促進するウェブサイトへのアクセスを制限できるようにすることにある。

国際機関

20. 「ヘイトスピーチに関する国連戦略および行動計画」ならびにその「詳細ガイダンス」にのっとり、国連その他の国際機関は、他の差別的および迫害的な国家政策によりヘイトスピーチがどの程度可能とされかつ推進されているかを認識するべきである。国連その他の国際機関は、このような政策を強く非難するとともに、迫害、ジェノサイドおよびその他の国際刑事法違反が発生した場合には

常にその責任追及を支援するための強力な行動をとるよう求められる。

21. 国連その他の国際機関は、自由権規約、社会権規約または人種差別撤廃条約などの主要な国際人権文書を批准しておらずまたはこれらの文書に加入していない国に対し、批准または加入を促すべきである。
22. 国連その他の国際機関は、該当する国に対し、人種差別撤廃条約第4条に付したいかなる留保も撤回するよう奨励するべきである。
23. 国連その他の国際機関は、地域機関と、マイノリティに対するヘイトスピーチの問題をとくに取り上げる構造化された対話を行なうべきである。
24. 国連その他の国際機関は、危害がどのように経験されているかについてよりよく、かつより明確に理解・把握されるようにするため、インターネット企業およびソーシャルメディア・プラットフォームと、影響を受けているマイノリティ・コミュニティおよびヘイトスピーチ被害者との対話を促進するべきである。
25. 国連その他の国際機関は、マイノリティに対するヘイトスピーチを具体的に特定し、モニタリングし、かつこれに対抗するための市民社会主導の取り組みに対し、技術的援助および資金を提供するべきである。
26. 国連機関、国連職員および国連外交官は、国家がヘイトスピーチに対処する際にとるアプローチのうち、国際人権法（とくに表現の自由に関するもの）を阻害する可能性があるものを——故意にまたは無意識に——促進しないようにするべきである。このような受け入れられないアプローチにおいては、検閲または刑事制裁に依拠して表現が不当に制限されることになる。たとえば、国際人権法上は合法である表現を含む広範な種類の言論を犯罪化する「反ヘイトスピーチ」法を、多くの国が採択しまたは検討している。
27. マイノリティ問題に関する特別報告者および国連特別手続に基づく他の関連のマンデートホルダーは、各国がマイノリティに対する具体的ヘイトスピーチ案件に対処し、かつ対抗する自国の義務および責任を履行するための行動をとったか否かおよびどのようにとったかに関して、各国にフォローアップを行なうべきである。
28. マイノリティ問題に関する国連特別報告者およびその他の国連人権機関は、ASEAN〔東南アジア諸国連合〕、AICHR〔人権に関するASEAN政府間委員会〕、SAARC〔南アジア地域協力連合〕等を含む既存の地域機関および国内人権機関（NHRIs）または準NHRIsと連携するよう奨励されるべきである。このような連携の目的はオンラインおよびオフラインにおける地域的ヘイトスピーチの問題に対処することであるが、より重要な目的は、問題解決に対する、状況に応じた丁寧なアプローチのための文言および基準を発展させるところにある。

国家

29. 各国は、マイノリティを標的とするヘイトスピーチおよび扇動に対処し、かつ対抗するため、マイノリティ・コミュニティの参加を得て、国際法にのっとり国内法、政策ならびに制度上および行政上の機構を発展させるとともに、ヘイトスピーチの被害者のための効果的な救済機構（とくに政治的指導者および政府の代表の不処罰に立ち向かうため、加害者に対し、その地位にかかわらず、適切かつ比例的な対応がとられることの保証を含む）を確保するべきである。
30. 政府による規制が国レベルで急速に導入されて意図しない影響をもたらしていることから、これらの規制が体系的調査研究によって支持され、かつ国際人権法を遵守したものとなることを確保する

ための努力が行なわれるべきである。

31. 表現の自由および情報へのアクセスに対する権利が阻害されないことを確保するため、各国は、ヘイトスピーチとの関連で訴追を用いるのは最後の手段とするべきであり、かつ、もっとも深刻な形態のヘイトスピーチ（具体的には、ジェノサイドの直接的かつ公の煽動および「差別、敵意または暴力の扇動となる人種的、国民的または宗教的憎悪の唱道」（自由権規約第 20 条（2）））に限るべきである。
32. 国の関係機関は、マイノリティその他の集団に関連したヘイトの宣伝のために表現の自由を濫用してはならない。
33. 各国は、マイノリティへの危害を引き起こすために意図的に拡散される虚偽情報への対抗措置をとるべきである。国内人権機関および市民社会は、マイノリティに対するヘイトスピーチの発生および現象に関する関連データの提供、収集および普及のために連携するよう求められる。
34. 法執行機関は、可能な場合、ヘイトに対応するための法的機構において修復的司法手続を用いるよう奨励されるべきである。
35. 各国は、ヘイトスピーチに対抗するため、とくにさまざまな関係者（メディアおよび行政機関を含む）の能力構築を図ることにより、広範な市民社会組織・アプローチとの協議および協働ならびにこれらの組織・アプローチへの資金提供を行なうべきである。市民社会の関与への焦点および市民社会への支援は、対抗言論および教育の取り組みに留まるべきではなく、マイノリティに対するヘイトスピーチのモニタリングも含めることが求められる。
36. 各国は、女性差別撤廃条約、人種差別撤廃条約、SDG 目標 5、および「国民的または民族的、宗教的および言語的マイノリティに関する国連宣言」に基づく自国のコミットメントを念頭に置き、マイノリティ女性に対するオンラインの暴力および脅迫に対処するべきである。

インターネット企業とソーシャルメディア・プラットフォーム

37. インターネット企業とソーシャルメディア・プラットフォームは、ビジネスと人権に関する国連指導原則に基づく自社の責任を踏まえ、ヘイトスピーチに関連した国際人権基準を実施するべきである。とくに、自社のコンテンツポリシーおよび決定が、表現の自由に関する国際人権法（とりわけ自由権規約第 19 条・20 条）および国際法のソフトロー法源（とくに〔自由権規約委員会の〕一般的意見 34 号、ラバト行動計画および人権理事会決議 16/18）と一致することを確保するよう求められる。
38. インターネット企業とソーシャルメディア・プラットフォームは、「反ユダヤ主義の IHRA〔国際人権連盟〕作業定義」、「ホロコースト否定の IHRA 作業定義」および「反ジプシー主義／反ロマ差別の IHRA 作業定義」を採用するべきである。
39. インターネット企業とソーシャルメディア・プラットフォームは、国際人権基準と合致する詳細なコンテンツポリシーおよび利用規約を採択しかつその透明性を確保するべきである。このようなポリシーには、国際人権法にしたがって禁止されるヘイトスピーチの定義およびガイドラインを含めることが求められる。企業はヘイトスピーチに積極的に取り組む責任を負うべきであり、規制の策定に関して政府に依拠するべきではない。
40. インターネット企業とソーシャルメディア・プラットフォームは、国際人権法に基づいて禁止された形態のヘイトスピーチ案件における、人権機関または法執行機関への IP アドレスの提出に関する方針を整備しておくべきである。

41. インターネット企業とソーシャルメディア・プラットフォームは、マイノリティが参加しかつマイノリティを包摂する諮問委員会を設置し、コンテンツ・モデレーションに関する自社の方針・規則ならびにこれらの方針・規則のモニタリングおよび執行のあり方（「困難案件」の指定の実務および透明性に関する方針を含む）を定期的に評価するべきである。
42. インターネット企業とソーシャルメディア・プラットフォームは、ヘイトスピーチに関する自社の方針・規則の適用に関する定期的かつ詳細な報告書を発表するべきである。このような報告書には、具体的なコンテンツ・モデレーション（マイノリティに関連するものを含む）に関する国別の情報や、ヘイトスピーチの標的とされている集団ごとに細分化されたデータを含めることが求められる。
43. インターネット企業とソーシャルメディア・プラットフォームは、自社のプラットフォーム上のヘイトスピーチがいかんじばしば深刻な危害（マイノリティに対する暴力を含む）につながってきたかということ踏まえ、とくにヘイトスピーチとの関連で、自社の方針、プログラムおよび実務がマイノリティに及ぼす影響についての人権影響評価を実施するべきである。評価チームは、インターネットの自由を唱道する人々、市民社会組織、マイノリティおよび当該企業の経営陣によるモニタリングと承認を受けた、独立の機関であることが求められる。インターネット企業とソーシャルメディア・プラットフォームは、人権影響評価で浮き彫りにされた問題に対して自社がどのように対処しようとしているかについて、市民社会、とくにマイノリティ集団を代表する市民社会と透明な対話を行なうとともに、マイノリティにとってより安全なオンライン空間づくりのために市民社会と協働するべきである。
44. インターネット企業とソーシャルメディア・プラットフォームは、マイノリティ集団の人々を雇用するようにするべきである。マイノリティの代表が、経営陣を含む企業のあらゆるレベルに意味のある形で存在していることが求められる。
45. インターネット企業とソーシャルメディア・プラットフォームは、ヘイトスピーチの特定のために市民社会およびマイノリティと連携するとともに、一定の文脈において差別、敵意または暴力の扇動となる憎悪の唱道に相当する言葉のリストを作成するべきである。
46. インターネット企業とソーシャルメディア・プラットフォームは、反ヘイト団体についてバッジによる認証を行ない、これらのグループを対象とする、トローリング（いやがらせ）または問題のある国家介入である可能性がある集団的通報に対応する際、自社のスタッフおよびアルゴリズムへの注意喚起を行なえるようにするべきである。
47. インターネット企業とソーシャルメディア・プラットフォームは、認定を受けた反ヘイト団体に無償のブースト広告その他の広告を提供することによって、これらのプラットフォームにおけるヘイトへの対処に関して市民社会グループと国内人権機関を援助するとともに、ヘイトスピーチ反対キャンペーンおよび社会正義の問題に関するキャンペーンを国際的に行なう市民社会の努力を妨げないようにするべきである。
48. ヘイトスピーチへの対処は、伝統的メディアとソーシャルメディアとの協力を通じ、あらゆる形態のメディア全体で進められるべきである。

テーマ別セッション4：マイノリティにとってより安全な空間に向けて：オンラインのヘイトスピーチに対処する前向きな取り組み：国内人権機関（NHRIs）、人権団体、市民社会その他の関係者の役割

49. 法律に基づいて設置された独立機関（NHRIs および平等機関など）は、その活動を拡大し、反差別

法の執行に加えて公衆教育イニシアティブによってマイノリティに対するオンラインのヘイトスピーチに取り組んでいくため、すべての主要なインターネット企業およびソーシャルメディア・プラットフォームと連携するべきである。

50. 法律に基づいて設置された独立機関（NHRI および平等機関など）は、ヘイトスピーチへの対抗および対処ならびにマイノリティにとってより安全なオンライン空間づくりを目的として、広範な市民社会組織（マイノリティを代表する組織を含む）・アプローチとの協議および協働ならびにこれらの組織・アプローチへの資金提供を行なうべきである。
51. 市民社会の主体は、ヘイトスピーチ関連の法律および政策ならびに（または）行動規範の起草の先頭に立つべきであり、また国と草の根の主体との溝を埋める仲介者として行動するべきである。
52. 市民社会の主体は、マイノリティに対するヘイトスピーチに対抗するための幅広い活動を行なうべきである。このような活動には、オンラインヘイトのモニタリング、オンラインヘイトの被害者の支援、オンラインヘイトの通報に対するプラットフォームの対応のあり方のモニタリング、オンラインヘイトに関する苦情に対する政府の対応のモニタリング、オンラインヘイトの新たな表れ方の特定、脅威の追跡および関係者（政府を含む）への注意喚起、捜査のためのデータの提供による法執行機関の支援、必要に応じて専門的能力を提供することによる他の市民社会組織の支援、ヘイトスピーチのモニタリングにおけるいっそうの調整を促進するためのプラットフォームの開発、政策立案関係者、プラットフォーム、教育者、法執行機関、NHRI 等を対象とした情報提供および教育、諸プログラムやメディアの関与を通じた公衆教育の支援その他のアプローチが含まれる。
53. 市民社会の主体、とくにマイノリティの権利の促進・保護を任務とする NGO は、ソーシャルメディア上のヘイトスピーチに対処しかつ対抗すること、および、コンテンツのレビュー担当者が、インターネット企業およびソーシャルメディア・プラットフォームのコミュニティ基準にしたがい、一貫してかつ公正に違反を特定できるよう援助することを、定められた正式な役割として担うべきである。
54. 南アジア諸国および南アジア出身のディアスポラ・コミュニティが暮らしている国々で、国境を越えた市民社会フォーラムが設置されるべきである。このフォーラムの目的は、(1) カーストに基づくヘイトスピーチまたはカースト主義に関連したヘイトスピーチ（ソーシャルメディアで用いられる侮蔑語、中傷およびスラングを含む）に関する理解を発展させ、(2) 関連するヘイトスピーチのパターンおよび影響を特定し、(3) 集団的にアドボカシーを発展させていくところにある。
55. プラットフォームに広告を出稿している企業は、「利益のためのヘイトをやめろ」キャンペーンを踏まえ、自社のプラットフォームで人権侵害的表現（すなわち国際人権法に基づいて制限されなければならないまたは制限できるコンテンツ）を認め続けているプラットフォームから広告を引き上げるべきである。