



## 人权理事会

## 第四十六届会议

2021年2月22日至3月19日

议程项目5

人权机构和机制

## 第十三届少数群体问题论坛关于“仇恨言论、社交媒体和少数群体”专题的建议

少数群体问题特别报告员费尔南·德瓦雷纳的报告\*

## 概要

本报告中的建议主要来自2020年11月19日和20日举行的第十三届少数群体问题论坛与会者关于“仇恨言论、社交媒体和少数群体”专题的讨论和意见。本届论坛分四个专题小组进行讨论：(a) 社交媒体上针对少数群体的仇恨言论的原因、规模和影响；(b) 国际法律和体制框架；(c) 监管网上仇恨言论：政府间组织、国家、互联网公司和社交媒体平台的作用和责任；(d) 为少数群体创造更安全的空间：应对网上仇恨言论的积极举措，以及国家人权机构、人权组织、民间社会和其他利益攸关方的作用。建议还来自亚洲及太平洋和欧洲两个区域论坛，这两个论坛是2020年在少数群体问题特别报告员的任务下就同一主题组办的。这些建议以国际人权法律和标准为基础，目的是指导如何进一步落实《在民族或族裔、宗教和语言上属于少数群体的人的权利宣言》。

\* 因提交方无法控制的情况，经协议，本报告迟于标准发布日期发布。



## 一. 引言

1. 人权理事会在第 6/15 号和第 19/23 号决议中，决定由少数群体问题独立专家指导少数群体问题论坛的工作，筹备其年度会议，并请他/她在其报告中列入该届论坛的专题建议、建议未来的专题议题，以供人权理事会审议。理事会在第 25/5 号决议中，决定将任务负责人改名为少数群体问题特别报告员，并延长其任务期限。本报告是根据第 6/15 号和第 19/23 号决议编写的，载有 2020 年 11 月 19 日和 20 日举行的第十三届论坛的建议。该届论坛审议了“仇恨言论、社交媒体和少数群体”专题。少数群体问题特别报告员费尔南·德瓦雷纳负责指导论坛的工作。娜塔莉·阿尔基维亚杜担任该届会议主席。由于冠状病毒病 (COVID-19) 大流行，第十三届论坛完全在网上举行，全体会议通过网络广播。与会者不到 400 人，其中包括：会员国代表，联合国各机制、机构和专门机构、基金和方案，人权领域的政府间组织、区域组织和机制，国家人权机构和其他相关国家机构，少数群体问题学者和专家，互联网公司和社交媒体平台，少数群体代表，以及少数群体组织和非政府组织。

2. 本报告中的建议主要来自第十三届论坛与会者的讨论和发言，也反映了欧洲<sup>1</sup>和亚洲及太平洋<sup>2</sup>两个区域论坛的与会者的意见，这两个区域论坛在特别报告员的任务下就同一主题在网上组办，并由汤姆·兰托斯研究所和其他组织和网络负责协调。这些建议以仇恨言论和社交媒体领域的国际法律和标准以及良好做法为基础。其目的是提供指导，以便更好地考虑和反映区域背景和条件，并在区域一级为少数群体和专家提供更多途径和机会，为进一步落实《在民族或族裔、宗教和语言上属于少数群体的人的权利宣言》作出贡献。

3. 从人权角度看，法律和规范框架中的主要文件有：《世界人权宣言》、《公民及政治权利国际公约》、《经济社会文化权利国际公约》、《消除一切形式种族歧视国际公约》、《消除对妇女一切形式歧视公约》、《儿童权利公约》、《残疾人权利公约》以及《欧洲委员会保护少数民族框架公约》。具体涉及仇恨言论和社交媒体专题时，可以参考以下文书：《关于禁止构成煽动歧视、敌意或暴力的鼓吹民族、种族或宗教仇恨的拉巴特行动计划》、《工商企业与人权指导原则》以及《联合国消除仇恨言论战略和行动计划》。

4. 第十三届论坛的建议是按会议讨论所围绕的四个议程项目编排的。这些建议：

- (a) 旨在解决社交媒体上针对少数群体的大规模仇恨言论；
- (b) 强调国家在防止和打击社交媒体上的仇恨言论方面负有主要责任；

<sup>1</sup> 2020 年 9 月 21 日和 22 日在网上举行的欧洲区域论坛的建议全文可查阅 [www.ohchr.org/Documents/HRBodies/HRCouncil/MinorityIssues/Session13/Europe\\_Regional\\_Forum.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/HRCouncil/MinorityIssues/Session13/Europe_Regional_Forum.pdf)。

<sup>2</sup> 2020 年 10 月 19 日和 20 日在网上举行的亚太区域论坛的建议全文可查阅 [www.ohchr.org/Documents/HRBodies/HRCouncil/MinorityIssues/Session13/Reccs\\_Asia-Pacific\\_Regional\\_Forum.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/HRCouncil/MinorityIssues/Session13/Reccs_Asia-Pacific_Regional_Forum.pdf)。

(c) 强调必须在充分实现见解和言论自由、结社和参与权利的背景下，处理大多数仇恨言论案件，包括在社交媒体上的仇恨言论，而在大多数国家，仇恨言论都是针对少数群体的；

(d) 强调应将少数群体及其代表纳入在社会媒体背景下影响他们的政策制定和决策进程；

(e) 重申人人都必须有机会使用社交媒体，而无成为歧视、种族主义、暴力、敌意、不容忍、污蔑、诽谤和找替罪羊等做法的受害者之风险，同时承认少数群体往往是这种做法的主要受害者。

5. 这些建议还承认，联合国、国家人权机构、民间社会组织、少数群体代表、互联网公司、社交媒体平台和其他利益攸关方在防止和打击社交媒体上针对少数群体的仇恨言论方面可以发挥重要作用。

6. 这些建议预期将在世界各国实施，以协助各国、互联网公司、社交媒体平台和其他利益攸关方更好地了解它们在处理社交媒体上的仇恨言论方面的人权义务，同时履行确保防止、保护和有效实现表达自由的权利的义务，并协助它们找到充分尊重普遍人权标准的方法。

## 二. 关于使用基于人权的方法处理社交媒体上针对少数群体的仇恨言论的一般性建议

7. 各国应批准、加入和遵守线下和网上保护和促进少数群体权利的所有国际和区域人权文书。

8. 各国应有效履行其义务和责任，在线上和网上尊重、保护和实现少数群体的人权。各国应特别注意面临脆弱、风险或边缘化等特别处境的属于少数群体的人，包括妇女、儿童、年轻人、男女同性恋、双性恋、跨性别者和间性者、移民、残疾人，以及受到骚扰、威胁和恐吓的人权维护者。

9. 各国应促进平等，采取行动反对煽动歧视、敌意和暴力，同时充分尊重意见和表达自由以及隐私权。任何涉及限制这些自由的法规都应牢牢植根于国际人权法。

10. 各国应果断、迅速、有效地采取行动，处理和打击网上通信中针对少数群体的仇恨言论，包括迅速和有效地调查和起诉责任人，追究他们的责任，并确保受害者能够有效地诉诸司法并获得补救。

11. 各国和科技公司应确保开放、安全和全球性的互联网，以及包容性的接入数字世界的机会。

12. 各国以及国际和区域组织应制定规则和程序，确保任何人都可以参与到数字世界中去，促进内容审核机制的透明度。

13. 应征求少数群体自身和整个民间社会的意见，让其参与制定与其网上权利有关的法律、政策或方案。关于内容监管进程的谈判应该在真正民主的过程中公开进行。

14. 各国应采取预防措施，打击针对少数群体的不容忍和仇恨言论，包括为社会和经济稳定、包容性和凝聚力创造条件。

15. 各国应采取关于少数群体权利的人权教育举措，包括将人权教育纳入学校课程；促进多样性和多元化；通过传播能够激发对话的积极、替代性和包容性的叙事，打击歧视、定型观念、仇外心理、种族主义和仇恨言论。
16. 鼓励各国、国际和区域组织、科技公司、国家人权机构和民间社会加强合作，以便在处理针对少数群体的仇恨言论方面分享专长、知识和有效做法，并培养多样性、多元化、对话和接受他人的文化。
17. 鼓励各国、国家人权机构和民间社会代表利用联合国人权机制(包括人权理事会特别程序、普遍定期审议和人权条约机构)、区域人权机制以及其他适当的论坛，打击针对少数群体的网上仇恨言论。
18. 所有利益攸关方都应鼓励侧重于保护和尊重不同社区的创新、教育和预防战略，以打击仇恨言论。与此同时，他们应采用一种平衡的方法，既保护少数群体，又保护表达自由。

### 三. 关于解决社交媒体上针对少数群体的仇恨言论的原因、规模和影响的建议

19. 各国应确保互联网，特别是社交媒体平台提供安全的环境，让民族、族裔、宗教和语言上的少数群体成员的意见和表达自由、结社、参与和赋权得到保障。
20. 各国应根据国际人权准则，改进打击针对少数群体的仇恨言论、仇恨犯罪和种族主义的法律和政策框架，并在网上通信方面建立必要的法律、体制、政策和行政框架。少数群体作为社交媒体上仇恨言论的主要目标，应该成为这些进程的一部分，以便能够在设计包容性政策方面提供协助。
21. 国家以及科技和社交媒体公司应该对针对少数群体的仇恨言论、仇恨犯罪和种族主义坚决采取零容忍政策。各国和社交媒体公司应严格监测网上针对少数群体的仇恨言论和种族主义，并支持民间社会开展这项工作。
22. 科技和社交媒体公司应该迅速、全面和一致地删除仇恨言论或禁止访问仇恨言论，同时实施有效和适当的保障措施，以确保它们以尽职和相称的方式行事，充分尊重人权，并防止无意中删除合法内容。
23. 社交媒体平台应该加强其社区标准和服务条款，以了解和识别仇恨言论，而不是容忍仇恨言论。此外，它们应该确保这些规则得到迅速、全面和一致的执行，以删除所有仇恨言论。
24. 各国和网上公司应改进数据收集，并提供分类数据。它们还应采取措施，查明仇恨言论的原因和驱动因素、背后的机制和滋生条件，并应着手解决这些原因和驱动因素。应该吸收各方，特别是民间社会和少数群体参加这项工作。
25. 各国以及国际和区域组织应采取措施，增强公民识别、拒绝和抵制网上仇恨言论的能力，以期提高数字和人权素养。它们还应支持民间社会组织开展这项工作。
26. 各国应考虑设立独立、权威、符合国际标准的专门机构，以开展反对仇恨言论的工作。

27. 各国应确保民间社会组织有举报网上仇恨言论的机制。
28. 各国应向执法机构和司法机构提供关于少数群体权利，特别是涉及网上仇恨言论的充分和专门培训。执法人员所犯的任何仇恨犯罪事件都应该受到全面迅速的调查和制裁。
29. 应鼓励媒体多元化，例如便利少数群体、土著群体和其他群体使用和拥有媒体，包括使用自己语言的媒体。通过媒体多元化赋予地方权力，有利于涌现能够打击仇恨言论的言论。
30. 应鼓励各国、媒体和社交媒体公司以及民间社会全面解决针对犹太人和穆斯林的歪曲和系统性偏见，因为有证据表明，反犹太主义和伊斯兰恐惧症是当今紧迫的挑战。
31. 尽管各国仍然承担着主要责任，但所有相关行为方，包括技术行业，特别是社交媒体平台，都必须通过对技术采取强有力的基于人权的方法，为应对挑战和打击仇恨言论做出贡献。

#### 四. 关于国际法律和体制框架的建议

32. 指导法律和制度框架的人权原则应该是一般性的技术中立的原则，但能够适用于包括社交媒体在内的一系列具体技术。
33. 应当认识到，意见和表达自由、不歧视和平等各项权利之间的关系是积极和相辅相成的关系。禁止仇恨言论、繁荣意见和表达自由应该被视为是互补的，而不是一种零和游戏。
34. 应按照《拉巴特行动计划》和人权理事会第 16/18 号决议，特别是第 5(f)分段的规定，开始讨论通过一项国际文书来处理不同形式的仇恨言论，包括将其定为刑事犯罪。
35. 应利用现有文书的相关规定，如《公民及政治权利国际公约》第十九条和第二十条以及《消除一切形式种族歧视国际公约》第四条，修订国家法律，以弥补在解释和执行关于仇恨言论的法律方面的空白。应适用这些规定，以涵盖仇恨言论所针对的范围广泛的群体，包括基于宗教、族裔、语言、国籍、种族、肤色、血统(包括种姓)、性别、难民、寻求庇护者或移民身份、参与人权保护情况、性取向以及其他身份因素的仇恨言论。
36. 应根据国际人权法，特别是对表达自由的规定，并通过国际合作和分析现有的国际、区域和各国关于仇恨言论的法律和规范，制定一项国际上可以接受的关于仇恨言论的法律定义。
37. 各国应制定和实施全面的监管和政策框架，以实行有效打击一切表现形式的各种仇恨言论所需的一系列差异化和互补性战略。该框架应包括民事或行政措施，并在特殊情况下包括刑法措施。
38. 各国只应将起诉作为针对仇恨言论有关的最后手段，并且只应针对最严重形式的仇恨言论。因此，起诉应具体保留给以下情况：(a) 煽动种族灭绝；(b) 鼓吹民族、种族或宗教仇恨，构成煽动歧视、敌意或暴力(《公民及政治权利国际公约》第二十条第二款)，以确保表达自由和获取信息的权利不受损害。

39. 各国和科技公司应执行并明确参照《拉巴特行动计划》，解决煽动敌意、歧视或暴力的问题，作为其在全球一级处理仇恨言论(包括针对少数群体的仇恨言论)战略的一部分。“拉巴特六部分门槛测试”提供了构成煽动的内容在国家法律中应被定为刑事犯罪的标准和条件，以及具体说明何时应从社交媒体平台上删除内容的标准。这些标准是：背景、发布言论者、意图、内容和形式、言论的影响范围以及危害的可能性。

40. 各国应确保关于仇恨言论的法律法规不被用来镇压少数群体，无论是民族或族裔还是宗教或语言上的少数群体。这些法律法规也不应用于审查或扼杀意见和表达自由。界定对表达自由的限制和煽动仇恨、适用《公民及政治权利国际公约》第二十条的门槛必须很高。各国应区分何者构成煽动歧视、敌意和暴力，何为其他形式的仇恨言论，以避免采取措施妨碍少数群体持有异见和发表意见的权利。

41. 各国应制定明确的国内立法和体制框架，以保证追究仇恨言论的责任，促进平等，尊重言论和表达自由。各国应该有明确、连贯和可识别的规范、机构和政策来处理这些问题，特别是考虑到概念不断扩大所带来的挑战。该框架应包括适当的预防措施，以处理不容忍、仇恨和其他促成仇恨言论的原因，还应包括补救措施，必要时还应包括惩罚性措施，以针对仇恨言论的实例作出补偿。

42. 各国应确定社交媒体公司的责任和社交网络服务提供商的行为准则，并澄清监管中介责任的关键条款和最佳做法。

43. 各国应考虑规范可能容易产生仇恨言论的背景，如政治竞选、选举进程和危机管理。

44. 各国应采取多方利益攸关方办法，以有效设计和实施全面的监管和政策框架，并应让国际和区域组织、国家人权组织、监管机构、科技和社交媒体公司、民间社会组织和少数群体代表参与这一进程。各国还应确保充足的资源以及适当的行政和体制支持，以促进此类立法的有效执行。

45. 应建立一个机制，用于在区域和国家两级接收有关针对少数群体的仇恨言论和暴力的投诉和数据，以便更好地了解针对少数群体的仇恨言论的模式、目标和影响。

46. 应将联合国各项法律和政治标准和机制，包括《在民族或族裔、宗教和语言上属于少数群体的人的权利宣言》、《工商企业与人权指导原则》和《拉巴特行动计划》，一致、协调地用来打击网上仇恨言论。

47. 应监测《拉巴特行动计划》所载建议的执行情况，并应就各国在处理和打击仇恨言论和煽动对少数群体的敌意、歧视或暴力行为并保护他们免受仇恨犯罪伤害的责任，制定具体的指标。

48. 各国应报告在执行其他现有框架(如《2030年可持续发展议程》和《工商企业与人权指导原则》)过程中，为打击仇恨言论，包括针对少数群体的仇恨言论所采取的措施。

49. 联合国应将《联合国消除仇恨言论战略和行动计划》纳入其相关机构的工作主流。

50. 各国应支持国际大屠杀纪念联盟编写材料，以便更好地为国家和国际机构提供参考，帮助制定、颁布和解释关于否认大屠杀的法律。

51. 负责接收与仇恨言论有关的投诉的相关任务负责人应与少数群体合作，通过增加利用此类报告机制的机会，建立他们的信任、增强他们的能力，并支持对他们的投诉采取全程的后续行动，以防止因恐惧、不信任、指责受害者或报复而造成的摩擦。

## 五. 关于监管网上仇恨言论的建议：政府间组织、国家、互联网公司和社交媒体平台的作用和责任

52. 各国应确保体制和司法机制的有效和迅速运作，以确保仇恨言论和仇恨犯罪受到调查，肇事者受到起诉和制裁，受害者获得补救。

53. 各国应加强对网上仇恨言论和仇恨犯罪受害者的保护，包括让受害者知道自己的权利，便利举报侵犯人权行为或提出投诉，提供行政和法律援助，降低诉讼费用，并设立独立的投诉或咨询中心或机构。

54. 各国应铭记它们在《消除对妇女一切形式歧视公约》、《消除一切形式种族歧视国际公约》、可持续发展目标 5 和《在民族或族裔、宗教和语言上属于少数群体的人的权利宣言》中所作的承诺，处理针对少数群体妇女的网络暴力和威胁。

55. 各国还应支持和鼓励采取非惩罚性措施，以打击仇恨言论，支持社会凝聚力、融合和理解。这些措施可能包括：开展活动，防止和打击网上仇恨言论、种族主义和仇外心理；开展公众教育或提高认识活动；开展宣传，打击偏见和陈规定型观念；国家机构和科技公司之间达成谅解备忘录，以创造一个安全和受保护的网上环境；以及开展社区教育活动。这些措施可以与科技公司、国家人权机构和民间社会组织合作实施。

56. 国家、区域和地方各级的公职人员和政府官员应特别注意，避免使用或鼓励仇恨言论或歧视性和种族主义语言。公职人员应与媒体人员、有社会影响力的人物以及公民和宗教领袖一道，积极和持续地谴责和公开反对仇恨言论，并向这些言论的对象表示声援。

57. 应在所有相关部门(包括政府机构、互联网公司和社交媒体平台、民间社会组织、执法部门、媒体代表、教育工作者和少数群体成员)的合作下，建立一个由合格专家组成的独立、跨部门、多学科、多利益攸关方的国家级机构，以监测仇恨言论的传播和相关法律和政策的执行情况，努力打击针对少数群体的仇恨言论，并根据国际人权法制定关于监管仇恨言论的行为守则。该机构应与国际和区域人权机制和进程密切合作。

58. 社交媒体公司应该把人权放在其内容审核政策和做法以及监督机制的核心位置。表达自由应该与平等和非歧视原则一起发挥核心作用，特别注重种族、宗教或语言等受保护的特征，并注重反犹太主义、伊斯兰恐惧症、反吉普赛主义以及基于种姓和其他原因的歧视。

59. 社交媒体公司应该保护用户不受仇恨言论的影响。它们还应采取措施，预防、减轻和补救它们可能造成或促成的侵犯人权行为，如《工商企业与人权指导原则》所确立的行为。

60. 社交媒体公司应评估其产品、服务和做法如何影响人权，特别是属于少数群体的人的权利，因为他们是社交媒体上仇恨言论的主要目标，并应通过公开和透明的定期人权影响评估提供这些信息。这种评估必须应用算法等方法，特别和具体地侧重于仇恨言论，并侧重于仇恨言论对少数群体社区的影响。
61. 互联网公司还应该与民间社会(特别是那些代表作为仇恨言论的主要目标的少数群体的民间社会)进行透明的对话，讨论它们正在如何解决人权影响评估中强调的问题。
62. 社交媒体公司应通过确保在对任何自动化或人工智能工具的应用方面，有人类参与其中，以确保其仇恨言论政策包含对背景的评估，包括对属于少数群体的人受到的伤害的评估。
63. 社交媒体公司至少应明确规定，其有关仇恨言论的内容政策、决定和行动以及任何监督机制必须符合国际人权法和标准，包括：联合国条约、《在民族或族裔、宗教和语言上属于少数群体的人的权利宣言》、《工商企业与人权指导原则》、《联合国消除仇恨言论战略和行动计划》、《拉巴特行动计划》、少数群体问题特别报告员关于仇恨言论、社交媒体和少数群体的年度报告(A/HRC/46/57)，以及促进和保护意见和表达自由权特别报告员 2018 年关于监管网上“仇恨言论”的报告(A/HRC/38/35)。社交媒体公司还应确保在适用其内容政策、决定和行动时尽可能保持最大的透明度、可及性和一致性，并应进一步确保其仇恨言论政策的定义清晰。
64. 所有利益攸关方都应制定方法，以确定哪些表达等同于鼓吹仇恨，构成煽动歧视、敌意或暴力。
65. 各国应采取行动，打击故意传播的对少数群体造成伤害的虚假信息。国家人权机构和民间社会应合作提供、收集和传播有关针对少数群体的仇恨言论发生率和现象本身的相关数据。
66. 社交媒体公司应该确保少数群体参与制定和实施最有效的方法，以解决社交媒体平台上仇恨言论造成的危害，从而确保让少数群体参与语境分析。
67. 社交媒体公司还应确保其内容审核员和事实核查员接受国际人权标准培训，充分了解当地文化、背景和语言，包括它们的细微差别，并充分了解反犹太主义、伊斯兰恐惧症、反吉普赛主义、基于种姓的仇恨和其他形式的仇恨。
68. 互联网公司和社交媒体平台应该采用国际大屠杀纪念联盟对反犹太主义、否认大屠杀和反吉普赛主义/反罗姆人歧视的定义。
69. 互联网公司应该发布关于仇恨言论删除工作的全面报告，其中应该包括关于被删除内容类型和用户的分类数据，以及导致事件增加的关键驱动因素，如选举前和恐怖袭击后。有关删除的数据应附有有关自动删除系统准确性的信息，以及有关删除仇恨言论内容的上诉裁决的信息。应允许学术研究人员、组织和其他利益攸关方访问数据，以便进行独立分析，并确保透明度。
70. 社交媒体公司应该开发和采用除封禁账户和删除内容外的其他办法，包括禁止传播和禁止流通教育、反击言论以及促进人权和积极的社会价值观。其他举措包括举报和培训，以促进关于属于少数群体的人的另类 and 正面叙事。这些举措可以与国家人权机构和/或非政府组织协调进行。



71. 联合国各机构、官员和外交官应特别注意，避免推广某些处理仇恨言论的方法，这些方法有可能破坏国际人权法(特别是表达自由)，并有可能破坏将煽动种族灭绝定为刑事犯罪的义务，以及禁止构成煽动歧视、敌意或暴力宣传的义务。这种不可接受的方法会依赖审查制度或刑事制裁对言论进行不合理的限制，例如许多国家已经通过或正在审议的“反仇恨言论”法，这些法律将广泛的言论类别，包括根据国际人权法属于合法的言论定为刑事犯罪。

72. 少数群体问题特别报告员和其他相关特别程序任务负责人应跟进各国情况，了解它们是否已经采取行动和如何采取行动履行其义务和责任，以处理和打击针对少数群体的仇恨言论的具体案例。

73. 应鼓励少数群体问题特别报告员和其他人权条约机构与区域机构和国家人权机构或类似机构接触，以处理网上和线下的区域仇恨言论问题，但更重要的是，应制定语言和标准，以辨别语境和细微差别，从而解决这些问题。

74. 国际和区域政府间组织应继续确保将仇恨言论继续列入全球议程，并利用现有的人权原则和标准，确保各利益攸关方继续参与并作出回应。此外，虽然民间社会、非政府组织和少数群体青年继续在谈判桌上占有一席之地，但国际和区域政府间组织应继续能够向各国和互联网公司提出仇恨言论方面的关切，并获得有意义的回应。

## 六. 关于为少数群体创造更安全的空间的建议：应对网上仇恨言论的积极举措，以及国家人权机构、人权组织、民间社会和其他利益攸关方的作用

75. 各国应鼓励诸如民间社会和少数群体代表等利益攸关方之间的对话，包括召开论坛和圆桌会议，提供对话平台，设计基于人权的战略以打击仇恨言论，并支持研究活动。

76. 各国、国际和区域组织以及科技公司应支持和促进国家人权机构、民间社会和少数群体为打击网上仇恨言论所需要的必要技能和技术专长方面的能力建设。

77. 各国应考虑加强对国家人权机构的支持，以便向它们提供必要的能力、技能和资源，有效打击网上通信中的仇恨言论。

78. 社交媒体平台应该与民间社会组织接触，以监测网络仇恨的变化，并提醒平台注意仇恨的新表现。由于仇恨的性质可能因目标少数群体和仇恨发源地而异，因此需要大量的当地伙伴关系。

79. 独立的法定机构，如国家人权机构和平权机构、人权组织、民间社会和其他利益攸关方，应建立和加强彼此之间的伙伴关系以及与少数群体社区的伙伴关系。所有少数群体都应该得到平等的代表权。

80. 独立的法定机构，如国家人权机构和平权机构，应扩大其工作范围，与所有主要互联网公司和社交媒体平台合作，除了执行反歧视法律外，还应通过公共教育举措，处理网上针对少数群体的仇恨言论。

81. 独立的法定机构，如国家人权机构和平权机构、人权组织、民间社会和其他利益攸关方应帮助确保少数群体有安全的空间讨论与仇恨言论有关的问题。

82. 民间社会行为方应开展广泛的活动，打击针对少数群体的仇恨言论。除其他外，这些活动应该包括：监测网络仇恨；支持网络仇恨的受害者；监测平台对网络仇恨举报的回应；监测各国政府对网络仇恨投诉的回应；识别网络仇恨的新表现形式；追踪威胁并提醒相关利益攸关方，包括政府；通过为调查提供数据来支持执法；支持其他民间社会组织，在需要时提供专家能力；开发平台，在监测仇恨言论方面加强协调；向政策制定者、平台、教育工作者、执法部门、国家人权机构和其他方面提供信息和教育；并通过节目和媒体参与支持公众教育。

83. 媒体机构应促进对少数群体的正确、公平的描述，并在其报道中纳入关于人权、多样性、不歧视和偏见等方面的信息。

84. 媒体机构应提供有关 COVID-19 大流行的准确、客观的信息，不应发表仇恨言论、虚假信息和定型观念，也不应不必要地提及种族、民族、国籍、宗教、语言、种姓和其他受保护的特征等因素。除其他外，它们应借鉴关于处理和打击与 COVID-19 有关的仇恨言论的指导说明中提出的建议。

85. 所有利益攸关方都应让年轻人参与其举措，包括与大中小学合作制定有针对性的方案，让年轻人接触到识别仇恨言论所需的知识和技能，使他们有能力抵制仇恨信息。

86. 所有利益攸关方都应支持属于少数群体或倡导保护少数群体的人权维护者，特别是那些受到威胁、恐吓和骚扰的人权维护者，以及那些因持续的工作压力和极少获得支持而筋疲力尽的人。

---