

6 トラブルへの対応

ネットトラブルへの対応は、インターネットの性質上、できる限り迅速に行わなければなりません。普段から、児童生徒や保護者が、教職員に相談できるような体制を整えておくことが重要です。さらに、トラブルの概要が管理者に速やかに伝わり、適切な指導や対応ができるよう、指導連絡体制も整備しておく必要があります。実際にトラブルが発生した場合の対応例を、以下に示します。

● 児童生徒、保護者等から報告を受けた者

トラブル概要の把握

ネットトラブル概要報告		報告者名()	
いつ	平成 年 月 日 () 時 分		
どこで	<input type="checkbox"/> 携帯電話・スマートフォン <input type="checkbox"/> ゲーム機 <input type="checkbox"/> パソコン <input type="checkbox"/> その他()	<input type="checkbox"/> LINE <input type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> その他()	
誰が、誰と	被害者	加害者	関係児童生徒
何を	<input type="checkbox"/> 不適切な情報発信 (<input type="checkbox"/> 画像・動画の掲載あり) <input type="checkbox"/> 誹謗中傷 <input type="checkbox"/> 個人情報の掲載 <input type="checkbox"/> コミュニケーショントラブル <input type="checkbox"/> 脅迫 <input type="checkbox"/> ネットいじめ <input type="checkbox"/> 誘い出し・つきまとい <input type="checkbox"/> その他 ()		
どのような状況で どうなったのか (発信内容等)			

※児童・生徒指導に関する危機管理マニュアル作成資料（平成14年2月 栃木県教育委員会）を参考に作成

トラブル概要の把握

<input type="checkbox"/> 担任	<input type="checkbox"/> 学年主任	<input type="checkbox"/> 児童・生徒 指導担当(部)	<input type="checkbox"/> 情報教育担当
<input type="checkbox"/> 教頭	<input type="checkbox"/> 校長	<input type="checkbox"/> その他	

● 担任、学年主任、児童・生徒指導担当（部）、情報教育担当等

□ 事態の收拾

- 書き込まれたページの保存 …… 今後の指導のため、証拠を残す。

<input type="checkbox"/> デジカメで画面を撮影	<input type="checkbox"/> プリントアウト	<input type="checkbox"/> スクリーンショット
<input type="checkbox"/> ファイルとして保存	<input type="checkbox"/> その他（ ）	

- 書き込みの削除

<input type="checkbox"/> 書き込んだ本人に削除するよう指導	<input type="checkbox"/> 掲示板・サイト管理者へ依頼（※）
<input type="checkbox"/> プロバイダに依頼	<input type="checkbox"/> 警察・地方法務局等へ相談

※学校のパソコンを使用し、学校のメールアドレスから依頼を送信する。教職員個人の氏名や所属は記入しない。

□ 被害者への対応

- 面談や家庭訪問により、事実を確認する。（被害者の話をよく聞き、心のケアを行う）
- 事実を話したことに対する加害児童生徒からの報復行為への不安を払拭する。
- 必要に応じて、スクールカウンセラー等へ相談する。

□ 加害者への対応

- 事情をよく聞き取る。
- 情報モラルに関して指導し、自己の問題点に気付かせながら反省を促す。
 - ・何が問題なのかを認識していない場合があるため、丁寧に説明・指導する。
 - ・必要に応じて、保護者に携帯電話・スマートフォン・ゲーム機を預けて管理してもらったり、該当のサービスを解約したりするよう指導する。
- 被害者への謝罪を促す。（被害者やその保護者の意向を尊重して行う）

□ 保護者への対応

- 被害者の保護者には、迅速に誠意をもって説明し、理解を得る。
- 加害者の保護者には、来校又は家庭訪問により、経緯を具体的な資料を基に説明する。
- スマートフォンやインターネット等の使い方について、学校と連絡を取り合いながら指導していくよう依頼する。
- 使っていないスマートフォンや携帯電話の管理、クレジットカードの管理を確認する。

□ 全児童生徒等への対応

- 画像等を受け取っている児童生徒がいる場合はすぐに対応する。
 - ・該当児童生徒の保護者へ連絡し、全員に該当画像等を消去するよう直接指導する。
 - ・不適切な内容や画像を送受信していたグループを解散させる。
- クラス・学年・学校全体に影響する場合には、集会等で説明し、同時に情報モラルについて指導する。
 - ・必要に応じて、全校アンケート等を行い、学校全体の状況を把握する。
 - ・クラスや学校全体で、スマートフォンやゲーム機等の利用方法について話し合い、ルールを決める。
 - ・家庭でもスマートフォン・ゲーム機等を使う上でのルールを作るよう、児童生徒を指導し、同時に保護者会等で通知・連絡したり、保護者同士での話し合いの機会を設けたりする。

参考文献



- 「ネットいじめ」や「ケータイ問題」をどう考えるのか
 -学校で使えるワークシート集-
 国立大学法人 鳴門教育大学教職大学院 阪根健二研究室
 平成27年3月13日
<http://www.geocities.jp/kagawaschool/netijime.pdf>



- 平成27年度総務省調査研究
 「インターネット利用におけるトラブル事例等に関する調査研究」
 総務省 総合通信基盤局
http://www.soumu.go.jp/main_content/000378151.pdf



- 平成27年度「インターネット等の適正な利用に関する指導事例集・活用の手引」
 東京都教育委員会
 平成28年3月
http://www.kyoiku.metro.tokyo.jp/pickup/seisaku/seisaku_net/27tebiki.pdf



- スマホにひそむ危険 疑似体験シナリオ
 「SNSへの投稿情報の組み合わせによる個人の特定」
 デジタルアーツ株式会社
http://www.takaboko-pta.sakura.ne.jp/simulation_scenario_07.pdf

発行年月
 発 行 者
 作 成

平成28年7月
 栃木県教育委員会
 栃木県教育委員会事務局
 学校教育課

各教育事務所
 栃木県総合教育センター

児童生徒指導推進室
 小中学校教育担当
 高等学校教育担当
 いじめ・不登校等対策チーム
 研究調査部

〔学校教育課〕

児童生徒指導推進室
 室 長 赤羽 浩
 副 主 幹 福田 誉
 指導主事 神宮司賢一郎
 指導主事 佐藤 俊宏

小中学校教育担当
 副 主 幹 石島 直
 高等学校教育担当
 指導主事 岩井 謙治

〔栃木県総合教育センター〕

研究調査部
 指導主事 岩本 善行
 指導主事 中條 康雄
 指導主事 和田 安史
 指導主事 大山 晃
 指導主事 糀谷 隆雄

〔教育事務所〕

河内教育事務所
 副 主 幹 吉川 真弓
 上都賀教育事務所
 指導主事 大貫 敏
 芳賀教育事務所
 副 主 幹 生井 克成
 下都賀教育事務所
 指導主事 土方 勝
 塩谷南那須教育事務所
 副 主 幹 五月女康弘
 那須教育事務所
 指導主事 藤田 薫
 安足教育事務所
 副 主 幹 久保 雅英

執筆協力

那須塩原市教育委員会
 那須塩原市立豊浦小学校 那須塩原市立鍋掛小学校 那須塩原市立日新中学校
 栃木県立鹿沼東高等学校

