

# ネットトラブルへの迅速な対応のために

～トラブルが発生した場合の対応例～

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 どうなったか (発信内容等)						

報告

<input type="checkbox"/> 担任	<input type="checkbox"/> 学年主任	<input type="checkbox"/> 児童生徒指導部	<input type="checkbox"/> 情報担当者
<input type="checkbox"/> 教頭	<input type="checkbox"/> 校長	<input type="checkbox"/> その他 ( )	

## 担任、学年主任、児童・生徒指導部、情報担当者等

### 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・宇都宮地方法務局へ相談

※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。(被害者への仕返しであった場合も考えられるため)
- 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。(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もとに説明する。
- スマートフォンやインターネットの使い方について、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が含まれている場合、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。