

# インターネット上の いじめへの対応について

「山形県いじめ防止基本方針（平成２６年４月）」より抜粋

山形県教育委員会

## インターネット上のいじめへの対応

### 1. インターネット上のいじめの実態を知る

- (1) インターネット上のいじめ
- (2) インターネット上のいじめの種類

### 2. インターネット上のいじめの未然防止

- (1) 情報モラル指導の徹底と教員の指導力の向上
- (2) 家庭・地域、PTAとの連携

### 3. 早期発見・早期対応

- (1) 早期発見への取組
- (2) 早期対応への取組

## 1. インターネット上のいじめの実態を知る

### (1) インターネット上のいじめ

ネット上のいじめとは、携帯電話・スマートフォンやパソコン、ゲーム機や音楽再生機等を通じて、インターネット上のウェブサイトの掲示版などに、特定の児童生徒の悪口や誹謗・中傷を書き込んだり、画像や動画を掲載したり、メールを送ったりするなどの方法により、いじめを行うものである。

ネット上のいじめには、次のような特徴がある。

- ①不特定多数の者から、絶え間なく誹謗・中傷が行われ、被害が短期間で極めて深刻なものとなる。
- ②インターネットの持つ匿名性から、安易に誹謗・中傷の書き込みが行われるなど児童生徒が行動に移しやすく、児童生徒が簡単に被害者にも加害者にもなる。
- ③インターネット上に掲載された個人情報や画像等は、情報の加工が容易にできることから、誹謗・中傷の対象として悪用されやすい。また、インターネット上に一度流出した個人情報は、回収することが困難になるとともに、不特定多数の他者からアクセスされる危険性がある。
- ④保護者や教師などの身近な大人が、児童生徒の携帯電話等の利用の状況を把握することが難しく、外部からは見えにくい。また、児童生徒の利用している掲示板などを詳細に確認することが困難なため、実態を把握することが難しい。
- ⑤一つの行為がいじめの被害者にとどまらず学校、家庭及び地域社会に多大な被害を与える可能性があることなど、深刻な影響を及ぼすものである。
- ⑥インターネット上のいじめは、刑法上の名誉毀損罪や侮辱罪、民事上の損害賠償請求の対象となり得る。

このようなインターネット上のいじめについても、他のいじめと同様に決して許されるものではなく、インターネット上のいじめが重大な人権侵害に当たり、被害者等に深刻な傷を与えかねない行為であることを児童生徒に理解させ、インターネット上のいじめの特徴を理解した上で、早期発見・早期対応に向けた取組を行っていく必要がある。

また、書き込んだ文字や掲載した写真等は、インターネット上に残ったり、他の媒体を通して広がったりするため、簡単には消去できない、取り返しが塚に事態となってしまうこともある。そのため、児童生徒に対して、興味本位で掲示板やSNS等に近づかない、近づけない指導を、学校・家庭・地域が連携して行っていく必要がある。

## (2) インターネット上のいじめの種類

インターネット上のいじめには様々なものがあるが、手段や内容に着目して、次のように類型化できる。実際のネット上のいじめは、これらに分類したそれぞれの要素を複合的に含んでいる場合も多くある。

### ① 掲示板・ブログ・プロフでのネット上のいじめ

#### ア) 掲示板・ブログ・プロフへの誹謗・中傷の書き込み

インターネット上の掲示板やブログ（ウェブログ）、プロフ（プロフィールサイト）等に、特定の児童生徒の誹謗・中傷を書き込む。

#### イ) 掲示板・ブログ・プロフへ個人情報を無断で掲載

掲示板・ブログ・プロフに、本人に無断で、実名や個人が特定できる表現を用いて、電話番号や写真・動画等の個人情報を掲載する。そのために、迷惑メールが届くようになり、個人情報に加えて、容姿や性格等を誹謗・中傷する書き込みをされるケースがある。

#### ウ) 特定の児童生徒になりすましてインターネット上で活動を行う

特定の児童生徒になりすまして、無断でプロフなどを作成し、その特定の児童生徒の電話番号やメールアドレスなどの個人情報を掲載した上「暇だから電話して」などと書き込みをする。個人情報を掲載された児童生徒に、他人から電話がかかってくるなどの被害がある。

### ② メールでのインターネット上のいじめ

#### ア) メールを用いた特定の児童生徒に対する誹謗・中傷

誹謗・中傷のメールを繰り返し特定の児童生徒に送信するなどして、いじめを行ったケースがある。インターネット上から、無料で複数のメールアドレスを取得できるため（サブアドレス）、いじめられている児童生徒には、誰からメールを送信されているのか判らないこともある。

#### イ) 「チェーンメール」による悪口や誹謗・中傷

特定の児童生徒を誹謗・中傷する内容のメールを作成し、「複数の人物に対して送信するように促すメール（チェーンメール）」を、同一学校の複数の生徒に送信することで、当該生徒への誹謗・中傷を広げる。

#### ウ) 「なりすましメール」による誹謗・中傷

第三者になりすまして送るメールのことを「なりすましメール」と呼ぶ。なりすましメールは、児童生徒でも簡単に送信することができる。クラスの多くの児童生徒になりすまして、誹謗・中傷などのメールを特定の児童生徒に何十通も送信するなどがある。

### ③ SNSを利用したインターネット上のいじめ

スマートフォン等の普及に伴い、児童生徒の間にもSNS（ソーシャルネッ

トワーキングサービス）が急速に広まっている。最近の事例ではＳＮＳを介して誹謗・中傷の書き込みを行ったり、画像や動画の送信からトラブルに発展するケースが発生している。また、ＳＮＳのグループから外したり、わざと返信しなかったりするなどのやり方で、ネットワークのグループ内で「仲間はずれ」を行うなど、新たな形態のいじめが生じている。

#### ④ その他

口コミサイトやオンラインゲーム上のチャットで、個人情報の書き込み、画像の投稿等がある。掲載された個人情報は、情報の加工が容易にできることから、さらに誹謗・中傷の対象として悪用されやすい。今後もインターネット上のいじめは、インターネットの使い方の変化や新しいシステムやサービスなどの出現などにより、新たな形態のいじめが生じることが考えられる。

## ２．インターネット上のいじめの未然防止

### （１）情報モラル指導の徹底と教員の指導力の向上

各学校においては、ＩＴ機器の積極的な活用と同時に、ネット上のいじめを予防する観点から、また、児童生徒がインターネット上のトラブルに巻き込まれることに鑑み、情報化への対応として、他人への影響を考えて行動することや有害情報への対応などの情報モラル教育を行っていく。

情報モラル教育を行う際には、他者への影響を考え、人権、知的財産権など自他の権利を尊重するという基本認識のもと、「人に温かい心で接し、親切にする」「友達と仲良くし、助け合う」「他の人との関わり方を大切にする」「相手への影響を考えて行動する」「自他の個人情報を、第三者にもらさない」ことについて発達段階に応じて情報モラルを取り扱っていく。また、情報モラル教育の指導を行うに当たっては、文部科学省で作成している指導モデルカリキュラムや教員向けWebサイト、e-ネットキャラバン等を有効に活用する。

情報モラル教育については学校全体で取り組み、指導に当たってはそれぞれの教員が、インターネット等に関する知識やネット上のいじめの実態を理解し、児童生徒への情報モラルに関する指導力の向上を図る。県教育委員会においては、各教育事務所の青少年指導担当による講演等により、教員の研修に対して支援を行う。

インターネット上のいじめは、今後、新たな手口が発生することもあると考えられる。そのため、常に最新の動向の把握に努めることが重要である。

### （２）家庭・地域、ＰＴＡとの連携

インターネット上のいじめについては学校の取組だけではなく、家庭や地域が連携・協力し未然防止や、早期発見・早期対応へ向けた取組を行っていく必要がある。

そのために、県教育委員会においては、県内の児童生徒のＩＴ機器の使用状況等について調査し、学校を通じて保護者に対して児童生徒のインターネット利用の実態を周知し、それに伴う危険性等について啓発していく。

各学校においても、保護者会や地域懇談会等の機会を捉えて、校内における情報モラルに関する指導状況や児童生徒のインターネット利用状況等について、家庭・地域に情報提供を行い、学校と連携してネット上のいじめの未然防止と、早期発見・早期対応に向けた情報共有や相談活動への協力を求めている。

各家庭においては、子どものインターネット利用状況を把握し、ニュースや新聞記事等からネット上のいじめやインターネットの利用について話題にするなど、日頃から子どもと話し合う機会を設けるよう努めていく。また、子どもの発達段階に応じてインターネットの利用に関して家庭におけるルールづくりを行うと同時に、携帯電話やゲーム機等にフィルタリングをかけ、制限していくこと等についてもよく話し合う。このようなペアレンタルコントロールにより、児童生徒がネット上のいじめにおいて被害者にも加害者にもならないよう努めていく。県教育委員会においてはペアレンタルコントロールの普及啓発を図る手立てを講じていく。

P T Aにおいては、研修会のテーマにネット上のいじめに関するところを取り上げたり、学級・学年懇談会において話題にしたり、独自のアンケートを行い、広報紙により啓発する等の活動を通じてネット上のいじめの未然防止に向けた活動を推進していく。

#### 【参考】 ペアレンタルコントロール

悪影響を及ぼす恐れがある映像ソフト・ゲームソフト・ウェブサイトなどを、子どもが閲覧・利用できないよう、保護者が行う制限。またその機能及びそのような機能を提供するサービスのこと。携帯電話の利用制限を含むこともある。「ペアレンタルコントロール」「ペアレンタルロック」「ペアレンタルロック」ともいう。

##### ペアレンタルコントロールの例

- i) 家庭内で情報通信機器利用の約束を決める。
- ii) 保護者による継続的な見守りを行う。
- iii) 危険性の教育を行う。
- iv) フィルタリングの設定を行う。
- v) 表情を見ながらの対話を重視することなどを教える。

上記 i) ～ v) 等により、子どもの発達段階に応じて、情報社会との関わり方を順序立てて教えていく。

### 3. 早期発見・早期対応

## (1) 早期発見への取組

### ①インターネット上のいじめのサインをキャッチするポイント

インターネット上のいじめも、現実の人間関係が強く反映されている場合が多くある。従って、現実での人間関係をしっかり把握することがインターネット上のいじめの発見にもつながる。このため、トラブルに巻き込まれた児童生徒が見せる小さな変化やサインを見逃さず、児童生徒の心に寄り添いながら声をかけ、いじめの芽に気づく努力が必要である。

### ②インターネット上のいじめについての相談体制の整備

インターネット上のいじめはもともとその把握が難しいものであるため、被害を受けている本人が気づかないところで進行する場合もある。このため、各学校においては、インターネットを利用している児童生徒が、自分自身もしくは身近な友達へのインターネット上のいじめを発見した際、どのように対応すればよいかを含め、相談しやすい関係や体制を日頃から築いておく必要がある。

県教育委員会では、国等の機関における相談窓口や、県教育センター、各教育事務所の相談ダイヤル等の周知に努めていく。

### ③学校ネットパトロール等の実施

早期発見の観点から、学校の設置者及び学校、PTA、地域等が連携し学校ネットパトロール等を実施することにより、インターネット上のトラブルの早期発見に努めることも有効である。

また、保護者によるネットパトロールへの協力などにより、気になる情報については学校と共有しながら即座に対応する体制を整備することも重要である。

県教育委員会では、県内の公立高等学校を対象にインターネット上のサイト利用の状況や書き込み内容についての検索・監視を業者に委託する等、不適切な利用については学校と連携して指導に当たる。また、必要に応じて削除依頼や警察等への通報等の対応を行う。

#### 【参考】ネットパトロール

学校非公式サイトやブログ、プロフ等に、誹謗・中傷の書き込みが行われ、インターネット上のいじめ等が起こっていないか、チェックすることを「ネットパトロール」と呼ぶ。

ネットパトロールの具体的な方法

- i) google や yahoo などの検索エンジンを利用し、「学校名（略称などもある）」「地域」「掲示板」などのキーワードを組み合わせで検索する。
- ii) 無料掲示板やSNSなどで学校別掲示板を探す。
- iii) 非公式掲示板検索サイト（学校裏サイトチェッカー等）を利用する。
- iv) 検索によりヒットしたサイトのリンク先をさらに同様の方法で検索する。 等

児童生徒が悩みを抱え込まないように、法務局におけるネット上の人権侵害情報に関する相談の受付など、関係機関の取組についても周知を図る。

パスワード付きサイトやSNS、携帯電話・スマートフォン等のメールを利用したいじめなどについては、より大人の目に触れにくく、発見しにくい。このため校内における情報モラル教育を進めるとともに、保護者にも学年・学級懇談会、学校だより等で積極的に理解を求めていく。

## (2) 早期対応への取組

インターネット上の不適切な書き込みや画像・動画の掲載等については、被害の拡大を避けるため、迅速かつ徹底的に削除する措置をとる。特に名誉毀損やプライバシー侵害等があった場合、管理者やプロバイダに対して速やかに削除を求めるなど必要な措置を講じる。こうした措置をとるに当たり、必要に応じて法務局に協力を求める。

なお、児童生徒の生命、身体又は財産に重大な被害が生じるおそれがあるときは、直ちに地元警察署に通報し、適切な援助を求める。

### ◇ 掲示板等への不適切な書き込みや画像・動画の掲載への対応 ◇

#### ①インターネット上のいじめの発見、児童生徒・保護者等からの相談

学校がネット上のいじめの事案を把握するのは、児童生徒や保護者からの相談である事例が多く見られる。また、児童生徒の様子の変化から、事案を把握することになった事例もある。学校では児童生徒が出すいじめの芽を見逃さずインターネット上のいじめに対応していく。

#### ②書き込み内容や掲載内容の確認

各学校及び学校の設置者においては、誹謗・中傷等の書き込みや画像・動画等の掲載についての相談が児童生徒・保護者等からあった場合、その内容を確認する。その際には、書き込みや掲載のあった掲示板のURL、不適切なメール等を記録するとともに、書き込みや掲載内容をプリントアウトするなどして、内容を保存するようにする。

携帯電話での誹謗・中傷の場合は、プリントアウトが困難なため、デジタルカメラで撮影するなどして内容を保存する。

#### ③掲示板等の管理者への削除依頼

メールにより、掲示板等の管理者へ削除依頼を行う。なお、削除依頼の方法は、それぞれの掲示板等によって異なるので、事前に「利用規約」等に記載されている削除依頼方法を確認する。

削除依頼を行う場合は、個人のパソコンやメールアドレスは使わず、学校等のパソコンやメールアドレスから行うことが適当である。また、削除依頼を行うメール



について、個人の所属・氏名などを記載する必要はない。掲示板等の管理者に、個人情報悪用されることなどがないよう注意する。

#### ④掲示板等のプロバイダへの削除依頼

掲示板等の管理者に削除依頼しても削除されない場合や、管理者の連絡先が不明な場合などは、プロバイダ（掲示板サービス提供会社等）へ削除依頼を行う。

#### ⑤削除依頼しても削除されない場合

管理者やプロバイダへの削除依頼をしても削除されない場合は、送信した削除依頼メールに不備がなかったか内容を確認し、不備があった場合（削除が必要なURLや書き込みNo.などの記載がなかったために、削除されていない場合もある。）には、必要な情報を追加し、削除依頼メールを再送する。

それでも削除されない場合は、地元警察署や法務局に相談するなどして、対応方法を検討する。

### ◇ 警察との連携 ◇

インターネット上のいじめの問題に対し適切に対応していくため、県及び各市町村教育委員

会等が中心となって、各地域の状況に応じ、学校警察連絡制度を有効に活用し対応していく。

### ◇ 法務局との連携 ◇

法務省の人権擁護機関である全国の法務局では、インターネット上の掲示板等にプライバシー侵害に当たる悪質な書き込みがなされたとして被害者等から相談を受けた場合、掲示板等を管理するプロバイダ等に対して、削除を依頼する方法や発信者情報の開示を請求する方法など、事案に応じた適切な助言を行っているほか、被害者自ら被害の回復予防を図ることが困難であるような場合は、表現の自由に配慮しつつ、法務局からプロバイダ等に対して削除要請を行っている。

学校だけの対応では解決できない場合などは、法務局に相談して対応する。

### ◇ 児童生徒への指導のポイント ―掲示板等での被害を防ぐ― ◇

児童生徒がネット上のいじめの被害者や加害者とならないために、次のポイントを踏まえ、児童生徒に対して指導を行う。

- ①掲示板やメール等を用いて誹謗・中傷の書き込みを行ったり、他人の個人情報や画像等を勝手に掲載したりすることは、法律に違反する行為（刑法第230条名誉毀損、第231条侮辱など）であり、決して許される行為ではないこと。
- ②掲示板等への書き込みなどは、匿名で行うことができるが、調べれば書き込みや画像・動画の掲載を行った個人は特定されること。書き込み等が悪質な場合などは、犯罪となり、警察に検挙される場合もあること。また、掲示板等への書き込みが原因で、傷害や殺人などの重大犯罪につながる場合もあること。
- ③掲示板やメール等を含め、インターネットを利用する際には、利用のマナーがあり、それらをしっかりと守ることにより、自らもインターネットのリスクを回避することにつながる。

#### ◇ チェーンメール等への対応 ◇

一般的に、同じ内容を不特定多数の人に転送するよう求めるメールを、チェーンメールという。ネット上のいじめに分類される誹謗・中傷に関するもの以外にも、様々な内容のものがある。メール中に、「このメールを〇〇人に転送してください」というような内容が書かれているものは、すべてチェーンメールである。

児童生徒には、以下のような内容を踏まえ、チェーンメールが送られてきても削除して構わないことを指導する。

- ①携帯電話やパソコンからのメールは、誰に転送したかもしくは転送しなかったかについて、第三者が知ることは通常の方法ではできないこと。
- ②チェーンメールの内容は架空の内容であり、チェーンメールを転送しないことで、不幸になったり、危害を加えられたりすることはないこと。
- ③チェーンメールを転送すると、受け取った人は迷惑し、友人関係を損ねる可能性もあるので、絶対に転送しないこと。また、チェーンメールの内容に、特定の個人を誹謗・中傷する内容が含まれているものを転送した場合、自分自身もインターネット上のいじめの加害者となること。
- ④チェーンメールを送ってきた人に対して、抗議のメールを送るなどの行動は、トラブルの原因にもなるため、行わないようにすること。
- ⑤チェーンメールに書かれている電話番号やメールアドレス等は、メールの内容とは無関係であり、こちらから連絡しないこと。

- ⑥チェーンメールに書かれているウェブサイトのアドレスにはアクセスしないこと。  
出会い系サイトやアダルト系サイトなど大変危険なサイトにつながる場合があること。

#### 【参考】チェーンメールの内容例

##### 幸福・不幸（の手紙）系

転送しないと不幸になる、あるいは幸福になるというもの。ホラー画像・動画が添付されたり、画像のリンクを本文中に含むものが多い。

##### 宣伝系

不幸の手紙をベースにしたものに、広告宣伝のためのHPアドレスを含むもの。リンク先へ飛ぶと、チェーンメールの内容に絡んだホラー画像や、携帯の待ち受け画像などが表示され、同一画面に業者のHPへのリンクを一緒に表示させることで、自サイトへ誘導する。出会い系やアダルト系サイトが多い。

##### 募集系

募金や献血のお願い、ペットの飼い主捜しなどの善意の内容や、テレビ番組の実験でチェーンメールを転送しているなど、受信者の良心を逆手にとって、転送させようとするもの。電話番号や住所など含むものがあるが、アダルト番組へ繋がり、料金請求されたり、まったく関係のない第三者の情報が使われていることもあるので、絶対にアクセスしたり、連絡を取ったりしてはいけない。

##### 誹謗・中傷（嫌がらせ）系

個人的な悪意やいたずらで、ある人物や団体、事業者などを中傷するために転送させようとするもの。

##### その他

ブラウザクラッシュメール（※1）、ワン切り電話番号（※2）の羅列など。

※1 リンク先のアドレスをクリックすると延々と画像を開かせて携帯のブラウザをフリーズさせるなどし、受信者を驚かせて転送を促すもの。

※2 「あなたはかける勇気がありますか。芸能人の携帯電話番号です」といった度胸試しのような内容。実際はかけてきた相手から料金請求するための電話番号で、「ワン切り」などに使われているものが多い。

（出典：「撃退！チェーンメール」財団法人日本データ通信協会 迷惑メール相談センター）

**【参考】チェーンメール転送先**

チェーンメールについて不安が解消できない児童生徒には、チェーンメールの転送先を紹介することもできる。（財）日本データ通信協会迷惑メール相談センター等において、チェーンメールの転送先のアドレスを紹介している。

<http://www.dekyo.or.jp/soudan/chain/index.html>