

(7) インターネット上のいじめ対策の取組状況

実 態	説明図表番号
<p><b>【制度の概要等】</b></p> <p>(インターネット上のいじめ対策)</p> <p>いじめの定義では、「いじめ」は、インターネットを通じて行われるものを含むとされている(法第2条第1項。以下インターネットを通じて行われるものを「ネットいじめ」という。)</p> <p>国の基本方針では、ネットいじめは、外部から見えにくい・匿名性が高いなどの性質を有するため児童生徒が行動に移しやすい一方で、一度インターネット上で拡散してしまったいじめに係る画像、動画等の情報を消去することは極めて困難であるなどとされている。特に、SNS等によるいじめは、より大人の目に触れにくく、発見しにくいとされている。</p> <p>また、ネットいじめの特性から、インターネット上の掲示板等に悪口を書かれた児童生徒がそのことを知らずにいる場合など、行為の対象となる児童生徒本人が心身の苦痛を感じるに至っていないケースについても、加害行為を行った児童生徒に対する指導等については法の趣旨を踏まえた適切な対応が必要であるとされている。</p> <p>さらに、ネットいじめ対策として、国及び地方公共団体は、児童生徒がネットいじめに巻き込まれていないか監視するネットパトロールの取組の支援や体制の整備を行うこととされ、学校の設置者及び学校は、ネット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理解させるなど啓発活動を実施するとされている。</p> <p>(ネットいじめの状況)</p> <p>平成28年度問題行動等調査によると、ネットいじめである「パソコンや携帯電話等で、ひぼう・中傷や嫌なことをされる」の認知件数は、1万779件(前年度9,187件)で、いじめの認知件数に占める割合は3.3%(前年度4.1%)となっている。</p> <p>(ネットいじめに係る情報の削除等に関する関係機関の取組)</p> <p>ネットいじめを含むインターネット上の不適切な書き込みのうち、権利侵害に該当するものについて、被害者は、プロバイダに対し、権利侵害情報の削除を依頼することができるほか、損害賠償請求を行うために必要がある場合には、権利侵害情報の発信者(掲示板等に書き込んだ者)の情報の開示を請求することが可能となっている(注)。</p> <p>(注) 「特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律」(平成13年法律第137号)に基づく措置である。</p> <p>また、ネットいじめの被害児童生徒又はその保護者は、ネットいじめに係る情報の削除等について、必要に応じ、法務局等の協力を求めることができる(法第19条第3項)。法務局等では、インターネット</p>	<p>図表2-(7)-①</p> <p>図表2-(7)-②</p> <p>図表2-(7)-③</p> <p>図表2-(7)-① (再掲)</p> <p>図表2-(7)-② (再掲)</p> <p>図表2-(7)-① (再掲)</p> <p>図表2-(7)-④</p>

上の書き込みによる人権侵害について、相談者にプロバイダ等への削除依頼等の具体的な方法を助言し、また、プロバイダ等に当該情報の削除を要請している。

国の基本方針では、学校は、インターネット上の不適切な書き込み等について必要な措置を講ずるに当たり、必要に応じて法務局等の協力を求めることや、法務局等におけるインター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周知することとされている。

また、総務省は、平成 21 年 8 月から総務省事業として、違法・有害情報相談センターを設置、運営している。同センターは、インターネット上の権利侵害やネットいじめなどの違法・有害情報への対応に関する一般の利用者や学校関係者等からの相談に対して、サイト管理者等への削除依頼の方法等を教示するとともに、法務局等、学校関係者等に関する普及啓発活動等の業務を実施している。

(ネットいじめ対策の最近の動向)

平成 29 年 6 月の教育再生実行会議の提言では、近年のスマートフォンの普及に伴って生じている SNS を使った「ネットいじめ」は、子供たちの自己肯定感を大きく損なうとされ、国は、民間事業者等と協働して、スマートフォンの特性を生かして、ネットいじめの相談をいつでも受け付けられるような仕組みづくりなどを進めることとされた。

文部科学省では、平成 29 年 7 月から、いじめ防止対策協議会の下に、ワーキング・グループを設置し、SNS を活用したいじめ等に関する相談体制の構築について検討し、30 年以降、相談体制の構築に関する事業を複数の地方公共団体や学校で実施することとした。

#### 【調査結果】

今回、調査対象とした教委等、学校における①ネットパトロールの実施状況及び②ネットいじめ対策の取組状況、また、③ネットいじめに係る情報の削除等に関する関係機関の取組状況等について調査したところ、以下の状況がみられた。

#### ア ネットパトロールの実施状況

20 県教委及び 40 市教委の計 60 教委におけるネットパトロールの実施状況をみると、実施しているものが 39 教委 (65.0%)、実施していないものが 21 教委 (35.0%) みられた。ネットパトロールを実施していない 21 教委における主な理由は次のとおりである。

- ① 財源や人材の不足のためが 13 教委 (61.9%)
- ② 第三者が閲覧困難な SNS 上の監視は限界があるため 7 教委 (33.3%)
- ③ 費用対効果を考慮したため 1 教委 (4.8%)

図表2-(7)-②  
(再掲)

図表2-(7)-⑤

図表2-(7)-⑥

図表2-(7)-⑦  
~⑩

県教委はネットパトロールを実施していないものの、次のように、県において学校主体によるネットパトロールへの支援に関し、工夫している取組がみられた。

- 県知事部局では、平成 26 年度及び 27 年度において、県内の中学校及び高等学校の教員及び P T A 役員などに対して、ネットパトロール員の養成講座を実施し、ネットいじめや誹謗中傷を発見できるよう支援している。県教委では、県内の中学校及び高等学校に対し、ネットパトロールの実施を要請しており、その成果もあり、同講座は、平成 26 年度及び 27 年度において延べ約 700 人が受講した。

図表2-(7)-⑪

#### イ ネットいじめ対策の取組状況

20 県教委及び 41 市教委の計 61 教委、249 校（99 小学校、99 中学校及び 51 高等学校）等における①ネットいじめの未然防止に係る取組状況、②ネットいじめの早期発見・早期対応に係る取組状況、③スマートフォン等を活用した先進的な取組状況を調査したところ、以下のとおり、工夫している取組がみられた。

（ネットいじめの未然防止に関し工夫している取組）

- ① 県教委は、県内の公立学校の児童生徒が SNS を利用する上で、誹謗中傷等のいじめに該当する行為を行わないよう指導することなどを目的として、SNS を利用する際のルールを策定した。同県教委は、県内全ての公立学校に対し、同ルールに基づき学校ルールや家庭ルールを作成するよう要請している。当省が同県内で調査対象とした 15 校のうち 6 校（40.0%）が策定済みとなっていた。
- ② 市は、P T A、警察、事業者等で構成される「インターネット等によるいじめ対策会議」を設置し、ネットいじめ対策を進めるための意見交換を実施している。同会議の構成員のうち学識経験者の 2 人を市のアドバイザーとして委嘱し、その 2 人を中心としたチームがネットいじめ対策に係る啓発活動を実施している。平成 26 年度から 28 年度まで、市内の全ての公立小・中学校において啓発活動を実施することとしている。

図表2-(7)-⑫

（ネットいじめの早期発見・早期対応に関し工夫している取組）

- ① 高等学校は、年 3 回実施している「いじめのない学校づくりアンケート調査」に、第三者が閲覧困難な SNS を利用したいじめに関する調査項目を設け、早期発見に努めている。当該取組を行うことにより、他の生徒が気分を害するような書き込みや画像の情報を教職員に訴えてくる生徒が多くみられ、平成 26 年度には、2 件のネットいじめについて認知し、早期発見につなげることができた。

図表2-(7)-⑬

② 中学校は、全校生徒、保護者、学校職員及び地域住民において、不適切な書き込みや画像を発見した場合には速やかに学校又は保護者に報告するなど互いを見守る体制を整備しており、校長から『告げ口』は加害者・被害者の双方を助ける『救いの手』と呼びかけている。

③ 県教委は、「ネットトラブル対策推進事業」として、i) ネットいじめに係る相談・通報窓口の運用、ii) 学校等の研修会への専門家の派遣、iii) ネットパトロールなどを重点的に実施している。

(スマートフォン等を活用した先進的な取組状況)

○ 市教委では、当事者や第三者がスマートフォンを使って、いじめや非行の情報を匿名で教委や学校に通報できるアプリケーションを導入し、SNSを利用したいじめ等の防止や早期発見に取り組む予定としている。

図表2-(7)-⑭

また、ネットいじめ対策の取組について、教育長等からは、次のような意見等が聴かれた。

図表2-(7)-⑮

① ネットいじめは、増加傾向にあるものの、各学校では把握しにくいいため、県教委が委託しているネットパトロール等と協力して、より細やかに把握していきたい。

② ネットいじめは、早期発見が難しく、発見後の解決に時間がかかることが多いため、県教委は、各学校に対し、日頃から児童生徒のささいな変化を見逃さないよう、ネットいじめに関する項目を設けたいじめに関するアンケートを年に複数回実施するよう指導している。

#### ウ ネットいじめに係る情報の削除等に関する関係機関の取組状況等

ネットいじめに係る情報の削除等に関し、20 法務局等及び違法・有害情報相談センターにおける取組状況について調査したところ、以下の状況がみられた。

(法務局等の相談業務等の実施状況)

20 法務局等におけるネットいじめに係る人権相談及び人権侵犯事件の処理状況について調査したところ、全ての法務局等で『ネットいじめ』の件数は、法第 19 条第 3 項に定める法務局等への協力の求めについて集計区分を設けていないため不明」としている(注)。

(注) 法務省は、ネットいじめの処理等件数は、被害申告の内容により、集計項目の「学校におけるいじめ」か「プライバシー関係、インターネット」のいずれかに計上しており、「ネットいじめ」として集計することとなっていないとしている。

ただし、20 法務局等の中には、当省の調査に当たり、重大な人権侵犯事件に限って相談記録票を個別に確認等したものが 12 法務局等(60.0%)みられ、これらの中から、ネットいじめの処理に該当する事

図表2-(7)-⑯

<p>案があったとする 4 法務局等(33.3%)から 6 事案の回答が得られた(注)。これら 6 事案の処理状況をみると、次のとおり、被害生徒の保護者等からの相談を受け、法務局等が削除要請を行っている状況がみられた。</p> <p>(注) 調査対象とした 20 法務局等が平成 25 年から 27 年までの 3 か年に対応等を行った重大な人権侵犯事件であるネットいじめ相談事案について、当省が回答を求めたものである。</p> <p>○ 被害生徒の保護者から、インターネット上の掲示板に、息子がいじめをしていると書き込まれたことで、息子自身がいじめられるおそれがあるため、削除要請を行おうとしたが、その方法が複雑で技術的に困難との相談を受けたところ、法務局等は、当該書き込みがプライバシー侵害であり、被害者自身で削除要請が困難な事情が認められることから、掲示板管理者に削除要請した。</p>	
<p>(学校における法務局等によるインターネット上の人権侵害情報に関する相談窓口の周知状況)</p> <p>また、249 校における法務局等によるインターネット上の人権侵害情報に関する相談の受付窓口に関する児童生徒及び保護者への周知状況について調査したところ、児童生徒に周知しているが 76 校 (30.5%)、保護者に周知しているが 70 校 (28.1%) であった。</p>	<p>図表2-(5)-⑳ (再掲)</p>
<p>周知していない主な理由については、前述 2(5)のとおり、他の相談窓口と同様で、「周知依頼がないため」、「周知先機関の業務を知らなかったため」等であった。</p>	<p>図表2-(5)-㉓ (再掲)</p>
<p>(違法・有害情報相談センターの相談業務等の実施状況)</p> <p>違法・有害情報相談センターにおけるネットいじめに係る相談の処理状況について調査したところ、全体の相談件数は年々増加しており、平成 28 年度は 5,251 件で、そのうち、「ネットいじめ等のトラブル相談」は 89 件となっている (注)。</p> <p>(注) 違法・有害情報相談センターでは、平成 27 年度から「ネットいじめ等のトラブル相談」を統計項目に新設しており、同年度以前については、「名誉毀損・信用毀損」、「プライバシー侵害」などの項目で計上していた。</p>	<p>図表2-(7)-㉑</p>
<p>これら「ネットいじめ等のトラブル相談」の対応状況について調査したところ、例えば次のように、インターネット上の書き込みへの対応を教示している状況がみられた。</p> <p>○ 学校関係者からの「インターネット上に特定の生徒に対する誹謗中傷が書き込まれているため、削除依頼を行いたい」との相談に対し、サイト運営者に権利侵害として対応を求める場合、被害者本人 (又は保護者) からの申立てが必要とされることが多いが、サイト運営者によっては学校からの依頼に対して任意に対応する場合もあるので、サ</p>	<p>図表2-(7)-㉒</p>

<p>イト運営者に削除を依頼してはどうかと助言した。</p> <p>また、今回、違法・有害情報相談センターの啓発業務の実施状況について調査したところ、次のとおり、センター長が中心となって、法務局等や学校等に対して、相談事案を踏まえた具体的な相談対応の研修・講演を実施している状況がみられた。</p>	
<p>① 法務局等職員に対しては、平成 27 年度は計 12 回、665 人に具体的なウェブサイトの削除方法等を内容とした研修等を実施している。本研修は、法務局等職員のインターネットの対応スキル向上を図るため、違法・有害情報相談センターが法務省からの要請を受けて実施している。なお、総務省は、これら継続的な啓発活動により、法務局等においてインターネット上の違法・有害情報に関する法令・各種ガイドラインに基づく対応方法の普及が進んでいることを取組の成果としている。このため、同省は、引き続き全国の法務局等に対して、主要なウェブサイト等への具体的な削除対応の方法等について講演会を行い、インターネット上の人権侵害への対応の強化を図りたいとしている。</p>	<p>図表2-(7)-⑱</p>
<p>② 学校及び教委の教職員、児童生徒、保護者等に対しては、平成 27 年度は計 15 回、3,410 人にインターネットやスマートフォンの安全利用等を内容とした研修を実施している。</p> <p>(学校における違法・有害情報相談センターの相談窓口の周知状況)</p> <p>さらに、249 校における違法・有害情報相談センターの相談窓口に関する児童生徒及び保護者への周知状況について調査したところ、児童生徒に周知しているが 27 校(10.8%)、保護者に周知しているが 19 校(7.6%)であった。</p> <p>周知していない主な理由については、「周知依頼がないため」、「周知先機関の業務を知らなかったため」等であった。</p>	<p>図表2-(7)-⑳</p>
<p>(違法・有害情報相談センターの機能強化などインターネット上のプライバシー侵害情報等の迅速な対応方策の検討)</p> <p>総務省は、平成 29 年 5 月から「インターネット上に公開された個人に関する情報等の取扱いに関する研究会」において、インターネット上のプライバシー侵害情報等の取扱いに関し、国内外における事例や動向について情報共有を行うとともに、関係者がとり得る具体的方策等について検討を進めている。同研究会では、違法・有害情報相談センターの機能強化について、同センターが受けた相談のうち一定のものについて相談者の意向を確認の上、協力事業者に対し情報提供を行い、協力事業者が自主的な判断により削除等の対応を行う枠組みについて検討が行われ、総務省は、当該取組を平成 29 年 12 月から順次実施している。</p>	<p>図表2-(7)-㉑</p>

図表 2-(7)-① いじめ防止対策推進法（平成 25 年法律第 71 号）〈抜粋〉

<p>(定義)</p> <p>第 2 条 この法律において「いじめ」とは、児童等に対して、当該児童等が在籍する学校に在籍している等当該児童等と一定の人的関係にある他の児童等が行う心理的又は物理的な影響を与える行為（インターネットを通じて行われるものを含む。）であつて、当該行為の対象となった児童等が心身の苦痛を感じているものをいう。</p> <p>2～4 (略)</p> <p>(インターネットを通じて行われるいじめに対する対策の推進)</p> <p>第 19 条 学校の設置者及びその設置する学校は、当該学校に在籍する児童等及びその保護者が、発信された情報の高度の流通性、発信者の匿名性その他のインターネットを通じて送信される情報の特性を踏まえて、インターネットを通じて行われるいじめを防止し、及び効果的に対処することができるよう、これらの者に対し、必要な啓発活動を行うものとする。</p> <p>2 国及び地方公共団体は、児童等がインターネットを通じて行われるいじめに巻き込まれていないかどうかを監視する関係機関又は関係団体の取組を支援するとともに、インターネットを通じて行われるいじめに関する事案に対処する体制の整備に努めるものとする。</p> <p>3 インターネットを通じていじめが行われた場合において、当該いじめを受けた児童等又はその保護者は、当該いじめに係る情報の削除を求め、又は発信者情報（特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律（平成十三年法律第百三十七号）第四条第一項に規定する発信者情報をいう。）の開示を請求しようとするときは、必要に応じ、法務局又は地方法務局の協力を求めることができる。</p>
--

(注) 下線は、当省が付した。

図表 2-(7)-② いじめの防止等のための基本的な方針（平成 25 年 10 月 11 日文部科学大臣決定（最終改定 平成 29 年 3 月 14 日））〈抜粋〉

<p>第1 いじめの防止等のための対策の基本的な方向に関する事項</p> <p>1～4 (略)</p> <p>5 いじめの定義</p> <p>(略)</p> <p>なお、例えばインターネット上で悪口を書かれた児童生徒がいたが、当該児童生徒がそのことを知らずにいるような場合など、行為の対象となる児童生徒本人が心身の苦痛を感じるに至っていないケースについても、加害行為を行った児童生徒に対する指導等については法の趣旨を踏まえた適切な対応が必要である。</p> <p>(略)</p> <p>6・7 (略)</p> <p>第2 いじめ防止等のための対策の内容に関する事項</p> <p>1 いじめの防止等のために国が実施する施策</p> <p>(略)</p> <p>(1) 国が実施すべき基本的事項</p> <p>①～⑤ (略)</p> <p>⑥ <u>インターネットを通じて行われるいじめに児童生徒が巻き込まれていないかパトロールする機関・団体の取組支援</u>や、このようないじめに対処する<u>体制の整備</u>（法第 19 条）</p> <p>⑦・⑧ (略)</p> <p>(2) いじめ防止基本方針の策定と組織等の設置等 (略)</p> <p>(3) いじめの防止等のために国が実施すべき施策</p> <p>①・② (略)</p> <p>③ いじめへの対処</p> <p>(略)</p> <p>○ <u>インターネットや携帯電話を利用したいじめ（以下「インターネット上のいじめ」という。）への対応</u></p> <p>児童生徒に情報モラルを身に付けさせる指導の充実を図る。<u>インターネット上のいじめは、外部から見えにくい・匿名性が高いなどの性質を有するため児童生徒が行動に移しやすい一方</u></p>
--

で、一度インターネット上で拡散してしまったいじめに係る画像、動画等の情報を消去することは極めて困難であること、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。また、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対象となり得る。学校の設置者及び学校は、児童生徒に対して、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理解させる取組を行う。併せて、インターネット上の不適切なサイトや書き込み等を発見するためのネットパトロールなど、インターネット上のいじめに対処する体制を整備する。

④ 教職員が子供と向き合うことのできる体制の整備 (略)

## 2 いじめの防止等のために地方公共団体等が実施すべき施策

(1)～(4) (略)

(5) 地方公共団体等が実施すべき施策  
(略)

① 地方公共団体として実施すべき施策  
(略)

○ 児童生徒がインターネット上のいじめに巻き込まれていないかどうかを監視する関係機関又は関係団体の取組支援、インターネット上のいじめに関する事案に対処する体制の整備

- ・ 具体的には学校ネットパトロールの実施、情報モラルを身に付けさせるための教育の充実等が想定される。
- ・ 都道府県と市町村が円滑に連携  
(例えば、都道府県がネットパトロールの実施体制を整備し、市町村は都道府県の実施するネットパトロールへの必要な協力をする等)

(略)

② 学校の設置者として実施すべき施策  
(略)

○ 当該学校に在籍する児童生徒及びその保護者が、発信された情報の高度の流通性、発信者の匿名性その他のインターネットを通じて送信される情報の特性を踏まえて、インターネット上のいじめを防止し、及び効果的に対処することができるよう、これらの者に対する、必要な啓発活動を実施する。

(略)

3・4 (略)

## 別添2 学校における「いじめ防止」「早期発見」「いじめに対する措置」のポイント

(1)・(2) (略)

(3) いじめに対する措置

①～⑤ (略)

⑥ インターネット上のいじめへの対応

インターネット上の不適切な書き込み等については、被害の拡大を避けるため、直ちに削除する措置をとる。名誉毀損やプライバシーの侵害等があった場合、プロバイダは違法な情報発信停止を求めたり、情報を削除したりできるようになっているので、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又は地方法務局の協力を求める。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、直ちに所轄警察署に通報し、適切に援助を求める。

早期発見の観点から、学校の設置者等と連携し、学校ネットパトロール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。また、児童生徒が悩みを抱え込まないよう、法務局・地方法務局におけるインター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する。

パスワード付きサイトやSNS(ソーシャルネットワーキングサービス)、携帯電話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、発見しにくいため、学校における情報モラル教育を進めるとともに、保護者においてもこれらについての理解を求めていくことが必要である。

(4) その他の留意事項 (略)

(注) 下線は、当省が付した。

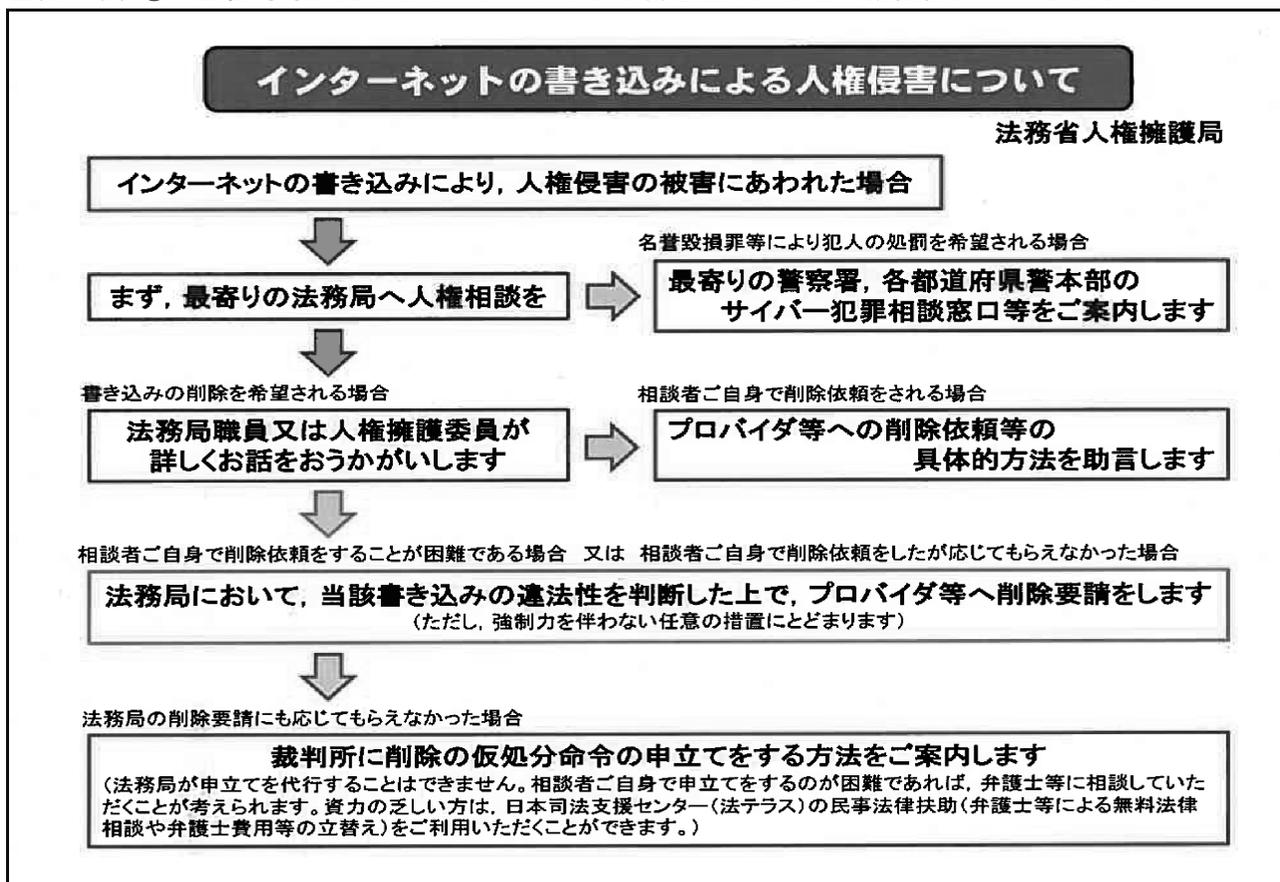
図表 2-(7)-③ いじめの態様の 8 区分のうち、「パソコンや携帯電話等で、ひぼう・中傷や嫌なことをされる」の認知件数の推移

(単位：件、%)

区分	小学校	中学校	高等学校	特別支援学校	計
平成 25 年度	1,712 (1.4)	4,835 (8.8)	2,176 (19.7)	65 (8.5)	8,788 (4.7)
26 年度	1,607 (1.3)	4,134 (7.8)	2,078 (18.2)	79 (8.2)	7,898 (4.2)
27 年度	2,075 (1.4)	4,644 (7.8)	2,365 (18.7)	103 (8.1)	9,187 (4.1)
28 年度	2,679 (1.1)	5,723 (8.0)	2,239 (17.4)	138 (8.1)	10,779 (3.3)

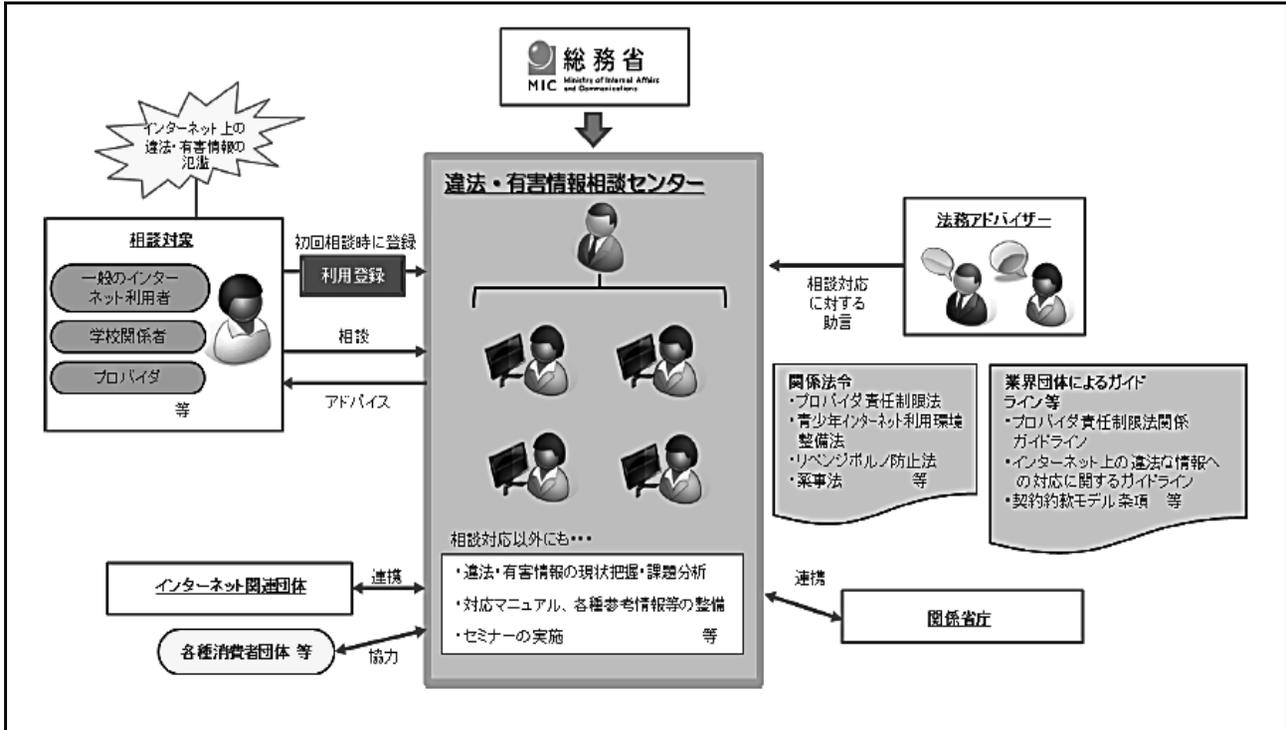
- (注) 1 文部科学省の問題行動等調査に基づき、当省が作成した。  
 2 複数回答可の方式である。  
 3 ( ) 内は、各年度の学校種別の認知件数に占める割合又は認知件数全体に占める割合を示す。

図表 2-(7)-④ 法務局等におけるインターネットの書き込みによる人権侵害についての対応フロー



(注) 法務省の資料による。

図表 2-(7)-⑤ 違法・有害情報相談センターの体制図



(注) 総務省総合通信基盤局の資料による。

図表 2-(7)-⑥ 「自己肯定感を高め、自らの手で未来を切り拓く子供を育む教育の実現に向けた、学校、家庭、地域の教育力の向上（第 10 次提言）」（平成 29 年 6 月 1 日教育再生実行会議）＜抜粋＞

2. 子供たちの自己肯定感を育む  
 (略)  
 ○ 近年、スマートフォンの普及に伴って生じている SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）を使った「ネットいじめ」は、見えにくい、拡散されやすい、誹謗・中傷がエスカレートしやすいなどの特徴を有しており、子供たちの自己肯定感を大きく損なうなど深刻な状況を招いている。  
このため、国は、民間事業者等と協働して、いつでも、どこでも利用することができるというスマートフォンの特性を生かして、ネットいじめの相談をいつでも受け付けられるような仕組みや、いじめへの対処方法等について学べるような仕組みづくりを進める。  
 (略)

(注) 下線は、当省が付した。

図表 2-(7)-⑦ 調査対象 60 教委におけるネットパトロールの実施状況

(単位：教委、%)

実施状況	県教委		市教委		合計	
	教委数	構成比	教委数	構成比	教委数	構成比
ネットパトロールを実施している	12	60.0	27	67.5	39	65.0
ネットパトロールを実施していない	8	40.0	13	32.5	21	35.0
合計	20	100	40	100	60	100

(注) 当省の調査結果による。

図表 2-(7)-⑧ ネットパトロールを実施している 12 県教委におけるネットパトロールの対象校の範囲の状況

(単位：県教委、%)

ネットパトロールの対象校の範囲					県教委数
設置校	県内公立学校	うち、政令市設置校	県内私立学校	うち、要請があった学校	
実施	実施	—	実施	—	3 (25.0)
実施	実施	—	未実施	—	3 (25.0)
実施	実施	未実施	未実施	—	3 (25.0)
実施	実施	実施	実施	—	1 ( 8.3)
実施	実施	未実施	未実施	実施	1 ( 8.3)
実施	未実施	未実施	未実施	—	1 ( 8.3)
合計					12 (100)

- (注) 1 当省の調査結果による。  
 2 ( ) 内は、構成比である。なお、小数第 2 位を四捨五入しているため、合計が 100 にならない。  
 3 「—」は、該当がないことを示す。  
 4 「県内私立学校」の「うち、要請があった学校」は、県教委に対し、ネットパトロールの実施を要請した学校を指す。

図表 2-(7)-⑨ ネットパトロールを実施している 27 市教委におけるネットパトロールの対象校の範囲の状況

(単位：市教委、%)

実施状況	市教委数	構成比
設置校を対象に実施	12	44.4
県が市の設置校を対象に実施	15	55.6
合計	27	100

- (注) 当省の調査結果による。

図表 2-(7)-⑩ ネットパトロールを実施していない 21 教委における主な理由

(単位：教委、%)

区分	主な理由	県教委	市教委	合計
財源や人材の不足のため	<ul style="list-style-type: none"> <li>ネットパトロールを行うには、人の配置か外部への委託が必要になるが、予算の確保ができないため。</li> <li>インターネットに精通した者がいないため。さらに、市教委の職員がネットパトロールを行う時間を割くことができないため。</li> </ul>	4 (50.0)	9 (69.2)	13 (61.9)
第三者が閲覧困難な SNS 上の監視は限界があるため	<ul style="list-style-type: none"> <li>ネットパトロールでは、メッセージアプリを含む、第三者が閲覧困難な SNS やパスワード付のサイトを監視できず、限界があるため。</li> <li>ネットいじめは、主に SNS 上の特定のグループの中で行われることが多く、SNS 上のいじめ対策が難しいことなどを勘案したため。</li> </ul>	4 (50.0)	3 (23.1)	7 (33.3)
費用対効果を考慮したため	平成 27 年度予算策定時にネットパトロールを取組事業の一つの候補としていたが、専門家派遣事業、相談事業等他の事業と比較し、優先度及び費用対効果を考慮した結果、新たに取り組むのは困難として、断念した。	1 (12.5)	0 (0.0)	1 (4.8)
その他	市教委庁舎内の PC に関しては、セキュリティ上の問題があり、ネット上の掲示板等を閲覧できない状態であり、実質的なパトロールを行うことができないため。	0 (0.0)	4 (30.8)	4 (19.0)
(参考) ネットパトロールを実施していない教委数		8	13	21

- (注) 1 当省の調査結果による。  
 2 複数の区分に計上している教委がある。  
 3 ( ) 内は、ネットパトロールを実施していない教委数に対する割合である。

図表 2-(7)-⑪ ネットパトロールを実施していないが、学校主体によるネットパトロールへの支援に関し工夫している取組

区分	内 容
学校にネットパトロールの実施を要請・支援しているもの	<p>県知事部局は、県内の中学校及び高等学校の教員及びPTA役員などを対象にブログや掲示板などに書き込まれるいじめや誹謗中傷等を発見するため、平成26年度及び27年度において、ネットパトロール員の養成講座を実施した。また、同知事部局は、ネットパトロール員の活動を支援するため、専用相談窓口を設置し、悪質な書き込みへの対処方法やネットパトロールのコツなどを助言している。</p> <p>県教委は、県内の中学校及び高等学校に対し、同講座への参加を促し、ネットパトロールの実施を要請している。その成果もあり、同講座は、平成26年度及び27年度において、延べ約700人が受講した。</p>
ネットパトロールを自主的に実施している学校を支援しているもの	<p>各学校は、児童支援・生徒指導専任教諭を中心として、学校の実態や必要に応じて、学校非公式サイト、ブログ等ウェブサイト上に、誹謗中傷の書き込みなどが行われ、ネットいじめ等が起きていないかの確認や、授業等で情報モラル教育を実施している。市教委では、その運用が適切に効率よく実施できるように学校からの個別の相談等を受けている。また、毎月行われる区児童支援・生徒指導専任協議会や各区の児童支援・生徒指導専任教諭の代表が集まる児童支援・生徒指導専任教諭区代表者協議会で指導・助言している。</p>

(注) 当省の調査結果による。

図表 2-(7)-⑫ ネットいじめの未然防止に関し工夫している取組

区分	内 容
SNSやスマートフォンの利用に係るルールの策定	<ul style="list-style-type: none"> <li>県教委は、児童生徒がSNSを利用する上で、誹謗中傷等のいじめに該当する行為を行わないよう指導するとともに、いじめを含めたトラブルや犯罪を回避できる判断力等を身に付けさせるため、平成27年11月に「SNSルール」を策定した。これを踏まえて、県内の全公立学校に対し、「SNS学校ルール」や「SNS家庭ルール」を作成するよう要請している。「SNS学校ルール」については、同じ学級や学年に所属する児童生徒同士で話し合っ、ルールを決めることができるようにするとともに、そのルールを互いに守るよう指導している。県内の学校のうち、当省が調査対象とした15校（高等学校3校、小・中学校12校）では、「SNS学校ルール」を策定済みのものが6校（高等学校1、小・中学校5校）、策定予定が1校（小学校）であった（平成29年2月時点）。</li> <li>中学校は、生徒にアンケートを実施したところ、家庭で自由にインターネットに接続できる環境にある生徒の割合が75%以上を占めていることが分かった。同校では、生徒がスマートフォンを利用する上でのルールとして、「スマホ大原則」及び「スマホ10か条」を定め、全校集会や保護者会で周知するとともに、各家庭においてスマートフォンの利用に関するルールを定めるよう呼びかけ、各家庭から同ルールの提出を受けている。</li> </ul>
PTA、県警、事業者等から成るインターネット等によるいじめ対策会議の設置、啓発活動	<p>市は、PTA、県警、事業者等で構成される「インターネット等によるいじめ対策会議」を設置し、ネットいじめ対策を進めるための意見交換を実施している。同市では当該会議の構成員のうち学識経験者の2人を同市のアドバイザーとして委嘱し、同アドバイザーらを中心としたチームが、ネットいじめ対策に係る啓発活動を実施している。平成26年度から28年度までに市内の全ての公立小・中学校において啓発活動を実施することとしている。</p>

<p>県警や事業者等と連携した啓発活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中学校は、全校生徒を対象として、平成 25 年度から 27 年度に県警による「サイバー犯罪防止講演会」を実施し、インターネット上の誹謗中傷の書き込みなどについて講演を開催した。</li> <li>・ 県教委は、他部局及び県警と連携し、モデル校を選定の上、情報モラル教育の公開授業を実施している。実施校以外の教諭、警察署員や青少年健全育成指導者に公開している。</li> <li>・ 中学校は、入学とともに初めて携帯電話やスマートフォンを所持する生徒が増えることから、平成 29 年 2 月に、新入生保護者を対象とした入学前説明会において、市教委がネットパトロール事業を委託している事業者を講師として、家庭でのインターネットの利用に関する取組について講演会を実施した。</li> <li>・ 市教委は、同市消費生活センターと連携し、平成 25 年度から 28 年度までに全ての市内公立小・中学校においてネットいじめに係る講演会を実施している。平成 25 年度は 5,254 人、26 年度は 3,899 人、27 年度は 6,447 人、28 年度は 1 万 1 人が参加した。</li> </ul>								
<p>P T A が作成したカリキュラムに沿った、ネットモラル講習会の実施</p>	<p>県 P T A 連合会は、SNS での問題（依存・トラブル・炎上・いじめ等）から小・中学生を守るために、保護者と教師が具体的な方策や指導を行う際の指針として、下表のとおり、指導計画（カリキュラム）例を作成している。同カリキュラムは、児童生徒の発達段階に応じた研修や I C T 機器を安全に利用するためのルールづくりを行うなどの内容となっている。県教委は平成 26 年 2 月に市教委等の関係機関に同カリキュラムを配付し活用するよう促している。</p> <p>同カリキュラムに基づいた講習会の実施状況は、平成 28 年 1 月時点で、県内小・中学校のうち回答があった小学校 196 校及び中学校 76 校のうち、小学校 139 校（70.9%）、中学校 67 校（88.2%）が実施していた。</p> <p>表 指導計画（カリキュラム）例</p> <table border="1" data-bbox="448 1244 1438 1625"> <thead> <tr> <th data-bbox="448 1244 734 1276">時期と対象</th> <th data-bbox="740 1244 1438 1276">内 容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="448 1276 734 1409">           &lt;小学校 4 年生時&gt;            保護者、児童（10～12 月）         </td> <td data-bbox="740 1276 1438 1409">           ① 研修            研修内容については、中学生向けに『いじめや炎上が起きにくい楽しい SNS の使い方』について講習を行うなど児童生徒の発達段階に応じたものを実施する。また、指導主事やアプリメーカーなどを講師とする。         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="448 1409 734 1542">           &lt;中学校入学時&gt;            保護者（4～5 月）            生徒（7～9 月）         </td> <td data-bbox="740 1409 1438 1542">           ② ルールづくり            I C T 機器を安全に利用できる環境を整えるための最低限のルールを決める。(例)「スマートフォンなどの使用時間を決める」、「初期設定やログインパスワードは中学生の間は変更しない」         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="448 1542 734 1625"></td> <td data-bbox="740 1542 1438 1625">           ③ 実態調査            スマートフォンや SNS の利用状況などについて実態調査を行い、使用状況について P T A が把握する。         </td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 当省の調査結果による。</p>	時期と対象	内 容	<小学校 4 年生時> 保護者、児童（10～12 月）	① 研修 研修内容については、中学生向けに『いじめや炎上が起きにくい楽しい SNS の使い方』について講習を行うなど児童生徒の発達段階に応じたものを実施する。また、指導主事やアプリメーカーなどを講師とする。	<中学校入学時> 保護者（4～5 月） 生徒（7～9 月）	② ルールづくり I C T 機器を安全に利用できる環境を整えるための最低限のルールを決める。(例)「スマートフォンなどの使用時間を決める」、「初期設定やログインパスワードは中学生の間は変更しない」		③ 実態調査 スマートフォンや SNS の利用状況などについて実態調査を行い、使用状況について P T A が把握する。
時期と対象	内 容								
<小学校 4 年生時> 保護者、児童（10～12 月）	① 研修 研修内容については、中学生向けに『いじめや炎上が起きにくい楽しい SNS の使い方』について講習を行うなど児童生徒の発達段階に応じたものを実施する。また、指導主事やアプリメーカーなどを講師とする。								
<中学校入学時> 保護者（4～5 月） 生徒（7～9 月）	② ルールづくり I C T 機器を安全に利用できる環境を整えるための最低限のルールを決める。(例)「スマートフォンなどの使用時間を決める」、「初期設定やログインパスワードは中学生の間は変更しない」								
	③ 実態調査 スマートフォンや SNS の利用状況などについて実態調査を行い、使用状況について P T A が把握する。								

(注) 当省の調査結果による。

図表 2-(7)-⑬ ネットいじめの早期発見・早期対応に関し工夫している取組

区分	内 容
<p>学校アンケートにネットいじめについて項目を設けている取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高等学校は、「いじめのない学校づくりアンケート調査」を年 3 回実施しており、同アンケートに、第三者が閲覧困難な SNS を利用したいじめに関する調査項目を設け、早期発見に努めている。同アンケートにより、気分を害するような書き込みや画像の情報について教職員に訴える生徒が多くなった。平成 26 年度には、2 件のネットいじめについて認知し、早期発見につなげることができた。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中学校は、平成 28 年度からインターネット上で嫌なことをされていないかなどに関する記名式のアンケートを 1 年生に実施した。アンケート調査の結果、メールの返信が来なかったという内容が 1 件発見された。今後は、アンケートの対象学年を拡大する予定としている。</li> </ul>
学校関係者や地域住民に対し、不適切な書き込み等を発見次第、速やかに学校に報告を行うよう指導しているもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中学校は、PTA総会決議により、全ての生徒、保護者、学校職員及び地域住民から構成された「ネット見守りたい」を結成し、不適切な書き込みや画像を発見したときは速やかに学校又は保護者に報告するなど、インターネット上で不適切な書き込み等がないよう、互いを見守る体制を整備している。校長から、『告げ口』は加害者・被害者の双方を助ける『救いの手』と呼びかけ、「たい員」を支援している。平成 28 年度においては、いじめに関係するものではなかったが、2 件の連絡を受けて指導、改善が図られた。</li> <li>・ 高等学校は、生徒及び保護者に対し、入学説明会、全校集会（年 2 回）、PTA総会・保護者会（年 1 回）において、不適切な SNS 等の使用を発見した場合には教職員に連絡するよう口頭で依頼している。 当該取組の結果、生徒及び保護者から、いじめ事案のほか様々な SNS 等の不適切な使用等の情報も寄せられ、平成 25 年度には 1 件、26 年度には、第三者の生徒からの連絡により、2 件（27 年度は 0 件）のネットいじめを認知し、不適切な SNS 等の使用を行った生徒に対し、悪口・画像等の削除及び被害生徒への謝罪を指導した。</li> </ul>
児童生徒・学校等向けの通報・相談窓口の設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県教委は、民間委託事業として、①ネットいじめに係る相談・通報窓口「ネットいじめ目安箱」の運用、②学校等の研修会への専門家の派遣、③ネットパトロールの実施などネットいじめに係る事業を「ネットトラブル対策推進事業」とし、重点的に実施している。「ネットいじめ目安箱」では、インターネット上で誹謗中傷を受けたなどの相談に対し、削除方法の情報提供を行うなど、問題の早期発見・対応に努めている。また、委託企業に配置された IT アドバイザーが、相談窓口寄せられる相談、通報、削除依頼の多い問題のあるウェブサイトについて、重点的にネットパトロールを実施しており、ネットパトロールや相談等からみえる課題を踏まえたリーフレットの作成も行っている。</li> <li>・ 県教委は、ウェブサイト上に、ネットいじめに関する問題投稿を発見した場合に通報ができる窓口を設置しており、通報を受けたら、関係する学校に連絡している。当該窓口には、児童生徒一人がクラス内の複数人に対する誹謗中傷を掲載している事案について通報があり、いじめとして認知したため、保護者懇談等で話し合い、対応できた。</li> <li>・ 県教委は、「ネットいじめ情報」相談窓口を設置し、県内全ての児童生徒、保護者及び学校からパソコンや携帯電話等を使ったインターネット上の誹謗中傷や嫌がらせなどのトラブルについて、電話やメール、ウェブサイトによって相談を受けている。同相談窓口は、委託事業として実施しており、2 人の相談員を配置し、適切なアドバイスを行うことによって、ネットいじめや誹謗中傷の解決を図っている。平成 27 年度は、134 件の相談を受けた。</li> </ul>
関係機関が連携し、ネットいじめから子どもを守るサイバーネットワークの設置	<p>平成 21 年 11 月から、全国初の取組として、県教委、県内の全市教委、県警本部、民間、関係機関等が連携した「子どもを守るサイバーネットワーク」を構築している（事務局は県教委小中学校課）。同ネットワークでは、専用窓口を設置し、インターネット上で問題のある書き込みの削除方法、なりすましアカウントの削除申請の方法等の技術的な問題やネットトラブルの立件可否等の法律上の</p>

	<p>問題について、市教委等からの相談に対応・助言を行っている。また、同ネットワークは、連絡会議を年2回開催しており、県警本部等から提供される模倣性の高い事案や防犯対策などの情報を共有している。</p> <p>平成28年度、学校が把握した問題のある画像の削除方法をサイバーネットワークのアドバイザーに相談し、市教委等が削除依頼を行い、およそ2週間で削除された。このような事案は他に3件あった。</p>
--	--

(注) 当省の調査結果による。

図表 2-(7)-⑭ スマートフォン等を活用した先進的な取組

区分	内 容																				
いじめ等に関する情報を匿名で通報できるアプリケーションの導入	<p>市教委は、当事者や第三者がスマートフォンを使って、いじめや非行の情報を匿名で教委や学校に通報できるアプリケーション(米国では6,000校300万人が利用)を導入し、SNSを利用したいじめ等の防止と早期発見に取り組む予定としている。</p> <p>同アプリケーションは、静止画や動画の添付が可能なため、事実確認や証拠の保全に有用であるとされている。また、緊急時には、同アプリケーションにあらかじめ登録された文部科学省の「24時間子供SOSダイヤル」や教委等の相談窓口へ直接電話をかけることが可能となっている。</p> <p>また、いじめや非行を助長する傍観者を少なくするための『脱傍観者』教育も行っている。</p>																				
SNSでトラブルを疑わせる単語を保護者へ通報するアプリケーションの導入	<p>市教委は、SNSでトラブルを疑わせる単語を検出すると、保護者に通報するアプリケーションを、市内の学校の生徒を対象として、いじめや非行の早期発見・防止効果の検証実験を実施した。実験期間中、危険性のある単語のやりとりについて、下表のとおり、保護者に2,100件(うち「死ね」14件、「無視」25件、「殺す」6件)の通報があったが、保護者からの通報により、学校・補導センター等が対応するトラブルに発展した事案はなかった。</p> <p>表 危険性のある単語の検出件数</p> <p style="text-align: right;">(単位: 件)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>単語</th> <th>無視</th> <th>死ね</th> <th>消す</th> <th>殺す</th> <th>家出</th> <th>殺害</th> <th>殺人</th> <th>死</th> <th>消える</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>検出件数</td> <td>25</td> <td>14</td> <td>9</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 当省の調査結果による。</p> <p>なお、実験期間中、同市教委がネットパトロール等で把握したネットトラブルが計25件あり、そのうち8件は、同アプリケーションを活用していれば、早期に発見できた可能性があったとし、同市教委では、同アプリケーションの有効性を確認したとしている。しかし、子供及び保護者両方がスマートフォンを利用していないなどの理由から、利用可能者が想定よりも少数だったことを受け、本格導入は見送った。</p>	単語	無視	死ね	消す	殺す	家出	殺害	殺人	死	消える	検出件数	25	14	9	6	5	5	4	3	3
単語	無視	死ね	消す	殺す	家出	殺害	殺人	死	消える												
検出件数	25	14	9	6	5	5	4	3	3												
児童生徒がネットいじめなどネットトラブルに関する相談ができるなどの機能を備えたアプリケーションの開発、運用	<p>市教委は、ネットいじめやトラブルから児童生徒を守るために、24時間365日、トラブルの相談をメールで受け付ける機能を備えたアプリケーションを開発し、運用している。</p> <p>同アプリケーションは、①児童生徒向けのいじめ相談受付サービスである「いじめ相談をする」、②インターネット上のトラブル防止教材である「いじめやトラブルにあわないために」、③トラブル被害の解決策をQ&amp;A形式で掲載した「そうだんQ&amp;A」の3機能から構成されている。</p> <p>「いじめ相談をする」における延べ利用件数は、平成27年度は24件、28年</p>																				

	度は 66 件（28 年 8 月末時点）であった。相談内容は、いじめ被害の報告から進路相談等まで多岐にわたり、いじめ被害の報告は、軽微な内容から自殺をほのめかす内容まで多様であった。
--	---

（注） 当省の調査結果による。

図表 2-(7)-⑮ ネットいじめ対策の取組に関する教育長等の主な意見等

区分	内 容
ネットパトロールに関するもの	ネットいじめは、増加傾向にあるものの、各学校では把握しにくいいため、県教委が委託しているネットパトロール等と協力して、より細やかに把握していきたい。
ネットいじめ対策の取組に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>ネットいじめは、早期発見が難しく、発見後の解決に時間がかかることが多いため、日頃から教職員が児童生徒のささいな変化を見逃さないよう、生徒指導担当者の会議等において校内研修資料等を提供している。県教委は、各学校に対し、いじめに関するアンケートを年に複数回実施するよう指導し、ネットいじめに関する質問項目を設けることを推奨している。各学校における情報モラル等の授業や、企業等との連携による携帯電話教室の開催等を通じて啓発活動を行っている。</li> <li>市教委は、インターネットの利用における防犯や情報モラルについて、保護者及び児童生徒向けの研修を行っている。一方、第三者が閲覧困難な SNS については、各教委とも対応が困難であるとしており、次々と新規のシステムが出てくる中、情報モラル教育だけではネットいじめに歯止めをかけることはできない。</li> </ul>

（注） 当省の調査結果による。

図表 2-(7)-⑯ 法務局等におけるネットいじめに係る人権侵犯事件の処理状況

No.	相談者 (対応年)	概要
1	中学生の保護者 (平成 25 年)	<p>「インターネット上の掲示板に、息子（中学生）がいじめをしているとの書き込みがされたことによって、息子自身がいじめられるおそれがある。警察に相談したところ、犯罪として対応するのは難しいと回答であった。相談者が削除要請を行おうとしたが、技術的に困難であった。また、削除要請ができたとしても、相談者の氏名が掲示板に表示され炎上する可能性が高い」との相談があった。</p> <p>当該情報は被害者の名誉を毀損し、プライバシーを侵害するものと認められた。また、相談者自身で削除要請することが困難な事情が認められたことから、法務局から掲示板管理者に削除要請した。</p>
2	中学生の保護者 (25 年)	<p>「インターネット上の掲示板に、息子（中学生）を誹謗中傷する書き込みがあるため、削除要請を行おうとしたが、技術的に困難であった。また、削除要請ができたとしても相談者の氏名が掲示板に表示され、炎上する可能性が高い」との相談があった。</p> <p>当該情報は被害者の名誉を毀損し、プライバシーを侵害するものと認められた。また、被害者自身で削除要請することが困難な事情が認められたことから、法務局から掲示板管理者に削除要請した。</p>
3	高校生の保護者 (27 年)	<p>「インターネット上の某ウェブサイトにて、息子（高校生）の氏名及び学校名と併せて、私生活に関する情報を掲載された。名誉を毀損されるとともに</p>

		に、プライバシーを侵害されたので情報を削除する方法を知りたい。また、削除がされない場合、法務局で対応してもらいたい」との相談があった。 相談者自らで削除要請を行うことが可能であると認められたため、削除要請の方法を教示した。
4	中学生の保護者 (25年)	「娘(中学生)について、インターネット上の掲示板に氏名、学校名及び所属部活名を書き込まれ、プライバシーを侵害されている。学校に相談し、学校から削除要請を行ってもらったが、解決しないため、対処方法を教えてほしい」との相談があった。 調査の結果、掲示板情報は被害者のプライバシーを侵害していると認められた。相談者の要望に基づき、掲示板情報の削除依頼の方法を教示した。
5	中学生の保護者 (26年)	「インターネット上の掲示板で、息子(中学生)を誹謗中傷する書き込みがある。相談者が書き込みについて削除依頼をしたが、削除されなかった」との相談があった。 調査の結果、掲示板の情報は被害者の名誉を毀損するものと認められたが、掲示板管理者に対して削除要請を行う前に相談者が相談を撤回した。
6	学校関係者 (26年)	「社会的耳目を集めたいじめに関し、その加害生徒についてインターネット上の掲示板に氏名、学校名及び所属クラスを書き込まれ、プライバシーを侵害されている。教委及び委託会社でも対応しているが、委託会社から削除依頼を行うと炎上してしまうことから、法務局から削除依頼してほしい」との相談があった。 調査の結果、掲示板の情報は被害者の名誉を毀損するものと認められたが、掲示板管理者に対して削除要請を行う前に相談者が相談を撤回した。

(注) 1 当省の調査結果による。

2 調査対象とした20法務局等が平成25年から27年までの3か年に対応等を行った重大な人権侵犯事件のネットいじめ相談事案について、回答を求めたものである。

3 事案2については、事案1の相談者と同一であり、他の書き込みについての相談である。

図表 2-(7)-⑪ 違法・有害情報相談センターの相談作業件数

(単位：件)

区分	平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
相談作業件数	1,337	1,560	2,386	2,927	3,400	5,200	5,251
うちネットいじめ等のトラブル相談	—	—	—	—	—	23	89

(注) 1 総務省行政評価局の調査による。

2 「相談作業件数」とは、違法・有害情報相談センターから相談者に回答処理した件数を示す。複数のウェブサイトにも及んでいる相談案件について個別に回答する場合や追加で回答する場合等は、それぞれを合算した件数となる。

3 違法・有害情報相談センターでは、平成27年度から「ネットいじめ等のトラブル相談」を集計項目に新設しており、それ以前は、「名誉毀損・信用毀損」、「プライバシー侵害」などの項目に計上していた。

図表 2-(7)-⑩ 違法・有害情報相談センターにおける「ネットいじめ等のトラブル相談」に係る対応例

No.	相談者	概要
1	学校関係者	<p>「インターネット上に特定の生徒に対する誹謗中傷が書き込まれているため、削除を依頼したい」との相談があった。</p> <p>「サイト運営者に権利侵害として削除依頼を求める場合、被害者本人（又は保護者）からの申立てが必要とされることが多いが、サイト運営者によっては学校からの依頼に対して任意に対応する場合もあるので、サイト運営者へ削除を依頼してはどうか」と助言した。</p>
2	保護者	<p>「自分の子供に対する誹謗中傷が、SNSのメッセージャーを通じて同級生に広まっているようであり、どう対応すればよいか」との相談があった。</p> <p>「SNSのメッセージャーにおいて非公開でやりとりされている情報は、外部からは確認できないため、拡散先を把握することは困難である。想定される拡散先の個人に聞き取りを行うといった対応が考えられる」と伝えた。</p>
3	保護者	<p>「自分の子供が、他人になりすましてSNSのアカウントを作成したが、ログイン情報を忘れたためログインできず、自らアカウントを削除できない」との相談があった。</p> <p>「当該サービスでは、ログイン情報を紛失するとアカウント作成者も削除することができない。もっとも、当該サービスは規約により13歳未満の利用を禁止しているため、アカウント作成者が13歳未満であれば、保護者が当該アカウントは13歳未満が作成したものと違反報告を行うことで削除される場合がある」と伝えた。</p>
4	保護者	<p>「インターネット上に自分の子供に関する誹謗中傷が書き込まれているため、削除を行いたい」との相談があった。</p> <p>「該当するウェブサイトには削除依頼フォームが設置されているので、フォームから依頼してみてもどうか」と伝えた。</p>
5	保護者	<p>「他の子供が自分の子供になりすましてインターネット上に自分の子供の情報を掲載した。なりすました側の保護者がサイト運営者へ削除依頼を行っているが、今後はどのように対応されるのか」との相談があった。</p> <p>「削除依頼を行う際は、権利侵害を受けた者の本人確認を求められることが多く、本人確認ができないと対応されないことがある。そのため、相談者から削除依頼を行い、本人確認のための情報を提示して、削除対応を求めた方がよい」と伝えた。</p>

(注) 総務省行政評価局の調査による。

図表 2-(7)-⑪ 平成 27 年度の違法・有害情報相談センターにおける法務局等向け研修等の実績

(単位：回、人)

実施対象	実施回数	参加人数	演題
法務局等職員（法務省職員含む）	10	505	「違法・有害情報相談センターの利用方法について」 「相談案件を参考にしたサイトの対応方法について」
人権擁護委員	2	160	「インターネットと人権」
合計	12	665	

(注) 総務省総合通信基盤局の資料に基づき、総務省行政評価局が作成した。

図表 2-(7)-⑳ 平成 27 年度の違法・有害情報相談センターにおける学校関係者向け研修等の実績

(単位：回、人)

実施対象	実施回数	参加人数	演題
教委等関連 (高校生徒指導主事、市町村人権担当者など)	4	630	「インターネットにおける高校生の問題行動と安全利用について」 「インターネットにおける人権侵害への対応」など
小中高・学校関連 (児童生徒、保護者、教員など)	11	2,780	「子どもたちが安全にインターネット・スマホを利用するには」 「インターネット・スマートフォンなど、情報メディアとの上手な付き合い方」など
合計	15	3,410	

(注) 総務省総合通信基盤局の資料に基づき、総務省行政評価局が作成した。

図表 2-(7)-㉑ 従来よりも一層迅速な対応の実現に向けた方策の検討（平成 29 年 5 月 16 日第 1 回インターネット上に公開された個人に関する情報等の取扱いに関する研究会）資料 5「迅速な対応の実現に向けた方策検討について」〈抜粋〉

### 従来よりも一層迅速な対応の実現に向けた方策の検討②

2

**現状の課題**

- ・ インターネット上の個人に関する情報のうち、プライバシー等の権利侵害に該当するものであっても、プロバイダや掲示板管理者等への削除請求を全て個人で行うには多大な時間・手間がかかるケースも多く、特に多数のサイトに拡散しているような場合には、現実に救済を受けることが困難となっている場合がある。
- ・ また、特に青少年については、スマートフォン等の低年齢層への利用拡大の一方で、被害を受ける機会が増大しており、青少年保護の観点からも迅速な救済が求められている。
- ・ そのため、従来よりも一層迅速な救済に向けた具体的方策の実現が重要。

**考えられる対応案**

- ・ 違法・有害情報相談センターが個別のプロバイダ等と連携体制を確立した上で、  
①プロバイダ責任制限法ガイドラインに照らして権利侵害が明らかであり、かつ  
②18歳未満の青少年に関する書込みについては、(相談者の了解を得た上で)当該センターから当該プロバイダ等に対して問題事案の情報を直接提供し、自主的な判断による削除を促す試みを実施することはできないか。