

いま知りたい SNSトラブル予防と対処の最新動向

非公開SNSの利用も多いが、パトロールは役立つか？

調査

拡散を食い止めるべき書き込みはオープンな場に

LINEなど第三者には見えないアプリ内でのトラブルは、ネットパトロールでは見つけられませんが、トラブルが本格化するのは、スクリーンショット画像の貼り付けなど、その後のオープンなSNSへの投稿がきっかけです。

適時把握や早期対応、事後措置のために、確実なパトロール体制の確立は、いまでも必要不可欠な取り組みです。

携帯電話会社などの無償講座と、有償の講座の違いは？

啓発

状況や要望に合わせた講座を提供可能な有償講座

企業の社会活動の一環としての無償講座には、費用負担なく全体の底上げが期待できる魅力がある反面、個別事案や学校内での情報モラル教育の進展に合わせるなど、内容のカスタマイズには応じてもらえないケースもあります。

専門事業者や地域の各種団体が提供している有償講座であれば、現場の状況や要望に最適化された内容での実施が可能です。

SNSによるいじめ相談窓口開設が効果的だと聞いたが？

相談

運用面までしっかりと考慮した体制づくりが必要

一部の地域や学校で試行が始まっているSNSによる相談窓口事業では、従来からの電話やメールでの相談窓口と比べ、受信の件数が急増する傾向が見られます。

その分、相談を受ける担当者の質と量の両立、受付の時間帯を24時間化すべきかどうか、その先にある関係機関との連絡など、悩みを抱える児童生徒の期待に応えつつ持続可能な体制づくりのためには、慎重かつ経験に裏付けられた検討が欠かせません。

全国36自治体10,000校を超える採用実績のわたくしどもに、お気軽にご相談ください

ピットクルー株式会社 インターネットセーフティグループ（担当：木村、春名）

〒101-0032 東京都千代田区岩本町2-4-1神田岩本町プラザビル

電話：03-6833-0076（担当直通） フaxシミリ：03-5820-7712

<http://www.pit-crew.co.jp/>

当社はポールトウイン・ピットクルーホールディングス株式会社（東証一部：3657）のグループ企業です。記載の内容は2018年1月末時点のものです。

STOPitはストップイットジャパン株式会社の商標です。その他記載の商品名は一般に各社の商標または登録商標です。

地方自治体・教育委員会・学校に
いま求められている

児童生徒の SNSトラブル 予防と対処

自殺
念慮

いじめ

誹謗
中傷

炎上

スマートフォンを持つ児童生徒の割合が高まるにつれて、SNSトラブルも増え続けています。

子どもたちの生命身体の危機に、ただちに関わるような深刻なものも少なくなく、中でも、悪意を持つ大人とSNS経由で知り合った子どもが、性暴力の被害者となる事案は増える一方です。

また平成29年には、自殺念慮を持っていたとされる未成年者を含む複数の遺体が、アパートの一室から見つかるという事件も大きく報じられました。

その他にも、SNSに悪口を書かれるなどのいじめや、いたずらの様子を軽い気持ちでSNS投稿してしまい、それが「炎上」して、個人名がインターネット上に広くさらされるなどのトラブルは後を絶ちません。

統合的な公共施策への期待

この10年間で学校における情報モラル教育は格段の進展を見せているにも関わらず、SNSトラブルは増え続けています。

もちろん、発達途上の子どもたちがスマートフォンを手にする以上、SNSトラブルをゼロにすることはできません。しかし、SNSトラブルのこれ以上の拡大や深刻化を防ぐための不断の努力は、社会全体の課題と言えるでしょう。

地方自治体・教育委員会・学校には、個々の職員や教員の努力に期待するだけではなく、「調査」「啓発」「相談」を適切に組み合わせた、公共施策としての統合的な取り組みが求められているのです。



(出所：警察庁)

具体的な取り組みのポイントとは…

SNSトラブル対応の豊富な実績 専門企業ピットクルーがお手伝いします

SNSトラブルの多くは学校外で起きています。

また、児童生徒の利用実態を把握するための調査にはじまり、授業の一環としての情報モラル教育を補う外部と連係した啓発の機会づくり、トラブルが小さなうちに児童生徒が安心して相談できる経路の確保から、不適切な投稿の削除対応を含む、万一のトラブル発生時に求められる迅速な措置までを、異動が多い学校や自治体の職員がすべて企画し、実務を担うことは現実的ではありません。

外部への業務委託や緊急時の連携体制構築を視野に入れた取り組みが求められています。

定例巡回から緊急時の対応まで 熟練のノウハウでパトロール

地域差が大きい児童生徒のネット利用を的確に把握することはもちろん、トラブルの拡大を未然に防ぐためにも、ネットパトロールは依然として公共的な取り組みの中核です。

また、ピットクルーによる緊急時の個別対応は、被害抑制や問題解決に、これまで何度も役立っています。



啓発



専門講師だからこそ 伝えられことがあります

教員自らによる情報モラル教育の確実な実施が求められる一方で、警察や携帯電話事業者など、外部講師との役割分担でより高い啓発効果を目指す地域や学校現場が増えています。パトロール業務で子どもの利用動向に精通したピットクルーの専門講師なら、学校での情報モラル教育をふまえた啓発講座を効果的に実施できます。児童生徒向けはもちろん、保護者向けの啓発教材も提供可能です。

アプリ経由でのいじめ相談窓口 新規立ち上げをお手伝い

相談者の心理的なハードルが電話よりも低いとされる、SNS経由のいじめ相談窓口開設に注目が集まっています。ピットクルーは、豊富な実績を誇る匿名報告・相談アプリSTOPitにもいち早く対応。自治体や学校による、ネットトラブル相談窓口やSNS相談窓口の立ち上げ、運営を全面的にバックアップします。

