

島根県ケータイトラブル対応マニュアル

目次

- ・ 事例 1（誹謗中傷の書き込み） P . 1
- ・ 掲示板の削除方法 P . 2
- ・ 事例 2（チェーンメール） P . 3
- ・ 事例 3（架空請求・ワンクリック詐欺） P . 4
- ・ 事例 4（なりすましメール） P . 5
- ・ 事例 5（出会い系サイト） P . 6
- ・ 事例 6（迷惑メール） P . 7
- ・ ケータイネット関係用語集 P . 8
- ・ リンク集 P . 9

事例1 (誹謗中傷の書き込み)

ネット(携帯電話)の掲示板に、クラスメイトや部活動の先輩・後輩を中傷する書き込みがあった。

例「 さんの顔がキモイ」「 さんを無視しよう」などの実名入りの書き込みをした。

生徒指導上の対応

 早期発見・早期対応が大切！

事実確認

被害児童生徒のケア

- ・生徒から事情を聞く
- ・心のケア

加害児童生徒の指導 (特定できた場合)

- ・生徒から事情を聞く
- ・被害児童生徒への謝罪

通常のいじめへの対応と同じ

保護者を交えての指導が必要

通常のいじめの場合は [こちら](#)
(いじめ問題対応の手引きH.16 島根県教委)

トラブル自体への対応

(削除手続き)

具体的な手順は次ページ
(「掲示板の削除方法」へ)

記録を残す

- ・保存、印刷(写真でも可)
- ・アドレスの記録

削除依頼

- ・管理者への削除依頼
- ・プロバイダーへの削除依頼

削除されない場合

島根県警
サイバー犯罪対策係へ相談する

警察相談電話
(0852-31-9110または#9110)

<http://www.pref.shimane.lg.jp/gimukyoyoiku/index.data/ijime-tebiki.pdf#page=27>

全体への指導

・学級活動、学年集会、全校集会 ・文書配布 等

誹謗中傷は犯罪！一度書きこんだら消せない！

記録が残るので誰がしたか調べたら分かる！

ポイント

通常のいじめの場合と対応は同じであるが、ネット上のいじめの特性を理解して対応する必要がある。

- ・誹謗中傷等の書き込みに対しては、「**削除依頼**」の手続きが必要。
- ・ネット上のいじめ自体は、表面上見えにくい。
- ・加害者が特定できないことがある。
- ・加害者自身が相手を傷つけてやろうという意識はないのにトラブルに発展してしまうことがある。

掲示板の削除方法

誹謗中傷の書き込み

書き込み内容の確認と保存

画面を保存し、画面を印刷する。
(またはデジタルカメラ等で撮る)

アドレスを記録する。

(例)・ドコモ:「メニュー」「URL表示」
・au:「お気に入り登録」を選択
・ソフトバンク:「ブックマーク登録」を選択

内容から書き込んだ相手が特定できないか確認

加害者が身近にいる場合が多い。

内容が悪質で、犯罪になり
そうな場合は
すぐに警察へ通報

サイト管理者への削除依頼

・掲示板の管理者へ連絡手段がないか調べる。
(管理者へのメールや削除用メールアドレスが記載されている場合が多い。)

・掲示板へ削除依頼をする。
(削除対象の書き込みを明示して、学校であれば校長名で行う。)

削除されない、管理者がわからない場合

プロバイダ への削除依頼

掲示板等のインターネットへの接続先を提供するサービス事業者

・掲示板の管理者へ連絡手段がないか調べる。
(ページの最初や一番下の方に表示されていることが多い。)

管理者の場合と同じ

削除されない場合や
連絡先が分からない場合

島根県警
サイバー犯罪対策係へ相談する

警察相談電話
(0852-31-9110または#9110)

事例2 (チェーンメール) 鎖(チェーン)のようにつながって続いていくメールという意味

「このメールを24時間以内に10人に転送して下さい。送らないと不幸が起きます。」という内容のメールが届いた。

生徒指導上の対応

 送ると加害者になることを認識させる

自分が転送すれば、
迷惑メールを送った
加害者になってしまう！

- ・チェーンメールを止めても何も起きません！
- ・メールを送ったかどうかはだれにも分かりません！
- ・文中のURLにアクセスしない。電話をかけない。(出会い系やアダルトサイトにつながりトラブルが…)

チェーンメールが広がっていたり、
そのおそれがあれば…

トラブル自体への対応

**チェーンメールは回さない！
削除して、自分のところで止める！**

どうしても不安だという場合

撃退チェーンメール
に示されている転送先に送る



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

全体への指導

・学級活動、学年集会、全校集会 ・文書配布 等

ポイント

- ・『チェーンメールは回さない！削除して、止める』ということを日頃から指導しておくことが大切で、自分が転送すれば、迷惑メールを送った**加害者**になってしまう！ことを理解させることが必要。
- ・一見してチェーンメールと分かりにくいものや巧妙なものもあるので注意が必要。
- ・いじめの対象者にわざとチェーンメールを送りつける場合もあるので注意が必要。

事例3 (架空請求・ワンクリック詐欺)

身に覚えのない高額請求のメールが来た。

画面をクリックしただけで、料金を請求された。

生徒指導上の対応



あわてないで対応することが大切

困ったときは、一人で悩まないで
相談することを伝えておく

- ・あわててお金を支払わない。
- ・請求者に問い合わせの電話をしたり、メールを送ったりしない。
(自分の情報が相手に伝わり不正請求が続くこともある。)

必要に応じて…

全体への指導

・学級活動、学年集会、全校集会 ・文書配布 等

ポイント

被害にあう前に、事前に対応策を教えることが大切。

- ・あわててお金を払ったりしない！問い合わせの電話やメールもしない！無視すること。
- ・困ったときは、一人で悩まないで、保護者や学校に相談する。

リンク

[島根県警察サイバー犯罪対策係](http://www.pref.shimane.lg.jp/police/hanzai/cyber/)

<http://www.pref.shimane.lg.jp/police/hanzai/cyber/>

トラブル自体への対応

反応せず、無視すること！

たくさん来れば
メールアドレスの変更も考える

不安な場合やしつこい場合

消費者相談センターへ相談する

- ・島根県消費者相談センター
(0852)32-5916 8:30-17:00 土曜休み
- ・島根県消費者センター石見地区相談室
(0856)23-3657 8:30-17:00 土日休み
- ・松江市消費・生活相談室
(0852)55-5148 9:00-16:00 土日休み

事例4 (なりすましメール)

友人のメールアドレスをよそおって、(なりすまして) 誹謗中傷するメールが届いた。

生徒指導上の対応

 **だまされてすぐに反応しない。**

事実確認

被害児童生徒のケア

- ・生徒から事情を聞く
- ・心のケア

加害児童生徒の指導 (特定できた場合)

- ・生徒から事情を聞く
- ・被害児童生徒への謝罪

**通常のいじめへの対応と同じ
保護者を交えての指導が必要**

全体への指導

・学級活動、学年集会、全校集会 ・文書配布 等

なりすましは犯罪！

不特定多数の人にメールアドレスを教えない！

ポイント

日頃から「なりすまし」があることについて知らせ、ネット上でもだまされないように注意するように指導しておくことが必要である。

通常のいじめの場合と対応は同じであるが、ネット上のいじめの特性を理解して対応する必要がある。

- ・ネット上のいじめ自体は、表面上見えにくい。
- ・加害者が特定できないことがある。

トラブル自体への対応

なりすましメールは、パソコンから送られてくるので、そうしたメールを制限することが有効

携帯会社の対策を利用

(例)

| |
|--|
| <ドコモの場合> iMenu 料金&お申込・設定 オプション設定 メール設定 迷惑メール対策 受信/拒否設定 |
| <auの場合> Eメール設定 その他の設定 メールフィルター 基本設定 なりすまし規制 |
| <ソフトバンクの場合>> Yahoo!ケータイトップページの“設定・申込 各種変更手続き メール各種設定 (オリジナルメール設定) 迷惑メールブロック設定” |

事例5 (出会い系サイト)

出会い系サイトに書き込みをしていることがわかった。

生徒指導上の対応

 危険には近づかない！

出会い系サイトの危険性に気づかせ、絶対に書き込んだりしないように指導する。

18才未満の者が援助交際を求めようとする書き込みをすると法律で罰せられる。(出会い系サイト規制法)

「出会い系サイト」だけでなく、一般の交流サイトでも被害にあう危険性がある。

必要に応じて…

全体への指導

・学級活動、学年集会、全校集会 ・文書配布 等

ポイント

日頃から興味本位のアクセスが犯罪被害につながることを理解させ、危険には近づかないことを指導しておく。

・「出会い系サイト」の3つのNO…「見ない」「書き込まない」「会わない」

リンク

警察庁:あぶない!出会い系サイト <http://www.npa.go.jp/cyber/deai/>

トラブル自体への対応

犯罪に巻き込まれる危険!
・暴行、誘拐、恐喝等

すぐにやめさせる!
(犯罪に巻き込まれたら手遅れになる)

具体的なトラブルになってしまったら…

もよりの警察署 または
島根県警
サイバー犯罪対策係へ相談する
警察相談電話
(0852-31-9110または#9110)

事例6 (迷惑メール)

迷惑メールがたくさん送られてくるようになった。

生徒指導上の対応



メールアドレスは不特定多数の人に公開しない！

迷惑メールが送られてこないように自分のメールアドレスをむやみに教えないように指導する。

次の場合、ネット上にメールアドレス等の個人情報が出てしまうことがある。

- ・無料のゲーム、音楽のダウンロード、懸賞等でのメールアドレスの記入
- ・メールの一斉送信(TOやCCの場合)

誰かが悪意でネット上に勝手にメールアドレスを公開していることもありうる。

必要に応じて…

全体への指導

- ・学級活動、学年集会、全校集会
- ・文書配布 等

ポイント

日頃からメールアドレスや電話番号等の個人情報をもらさないことの大切さを理解させ、迷惑メールの対応策について指導しておく。

- ・メールアドレスや電話番号等の個人情報を不特定多数の人に公開しない！
- ・迷惑メールに反応しない！

リンク

[携帯電話等に着信する迷惑メールに対する自衛策について](http://www.soumu.go.jp/s-news/2004/040119_3.html) (総務省)

http://www.soumu.go.jp/s-news/2004/040119_3.html

トラブル自体への対応

反応せず、無視すること！

- ・書かれているURLをクリックしない。
 - ・メールに返信をしない。
- (相手に存在を知らせてしまうから)

携帯会社の対策を利用

(例)

<ドコモの場合>
iMenu 料金&お申込・設定 オプション設定
メール設定 迷惑メール対策 受信/拒否設定

<auの場合>
Eメール設定 その他の設定 メールフィルター

<ソフトバンクの場合>>
Yahoo!ケータイトップページの“設定・申込
各種変更手続き メール各種設定
(オリジナルメール設定)
迷惑メールブロック設定”

改善されなければ…
メールアドレスの変更を考える

ケータイ・ネット関係用語集

【なりすまし】

他人のふりをしてネット上で活動すること。なりすましメールは他人を名乗って送られるメールのこと。携帯電話ではすぐに見分けることができないため注意が必要。なりすましメールを排除するサービスを携帯各社は提供している。

【チェーンメール】

「このメールを何人かに転送してください」とメールの内容の転送を要請するメールのこと。いたずらだけでなく個人情報を聞き出そうとするものもあり、無視することが大切。

【BBS】

ネット上の掲示板サービス。電子掲示板ともいわれる。

【SNS】

ソーシャル・ネットワーキング・サービスの略。人と人とのつながりを促進・サポートする、コミュニティ型のWebサイト。

【モブログ】

モバイルブログの略。ケータイを使ってネットに接続し、閲覧・投稿できるブログ(日記風掲示板)のこと。ケータイで撮影した写真もすぐに投稿できる。

【プロフ】

自分のプロフィールのページを簡単に作成できるWebサイトのこと。中高生にとってはケータイの名刺版として普及。リンク等で交流が可能。

【モバゲータウン】

無料でゲームコンテンツを提供するケータイ向けSNS。自由登録制で、中高生に圧倒的人気のサイト。

【TOとCCとBCCの違い】

メールを送る機能で個人宛はTO。複数の人に一度に送るにはCC(カーボンコピー)とBCC(ブラインドカーボンコピー)の2つがある。CCの場合には、送信先の全部のメールアドレスが受信者にわかってしまう。BCCの場合には誰に送られたか受信者にはわからないようになっている。ケータイメールでも使い分けができる。

【アバター】

顔、髪型、服そうなど自分の好みの格好をした分身をネット上で作るサービス。SNSやブログ、チャット、オンラインゲームサイト等で使われる。

【デコメ】

デコレーションメールのこと。メール本文に色を付けたり、文字以外に画像や動画を使うなど、いろいろ飾られたメールのこと。

リンク集

迷惑メールについて

- ・[迷惑メール相談センター](#)
(財)日本データ通信協会

<http://www.dekyo.or.jp/soudan/>



- ・[携帯電話専用](#)
・[撃退チェーンメール](#)

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

- ・[携帯電話等に着信する迷惑メールに対する自衛策について](#) (総務省)

http://www.soumu.go.jp/s-news/2004/040119_3.html

ネット上のトラブルとその対応について

- ・[ようこそハイテクキッズへ](#):警視庁

<http://www.keishicho.metro.tokyo.jp/haiteku/hikids/hikids.htm>

- ・[島根県警察サイバー犯罪対策係](#) <http://www.pref.shimane.lg.jp/police/hanzai/cyber/>

出会い系サイトについて

- ・[警察庁:あぶない!出会い系サイト](#) <http://www.npa.go.jp/cyber/deai/>

ネットトラブル体験サイト

- ・[ねちずん村](#) <http://www.netizenv.org/top.htm>

- ・[子どもたちのインターネット利用について考える研究会](#)
(子どもネット研) <http://www.child-safenet.jp/>



情報モラルについて(教員向け)

- ・[島根県教育用ポータルサイト](#)
「情報モラル」

<http://port.shimamet.ed.jp/>

- ・[やってみよう 情報モラル](#)

<http://kayoo.info/moral-guidebook-2007/>

- ・[情報モラル指導のための実践事例](#)

<http://sweb.nctd.go.jp/support/>

