

ひょうごっ子「ネットいじめ情報」相談窓口について

内容

パソコンや携帯電話を使ったインターネット上の誹謗中傷やいやがらせなどのトラブル等が生じたときに、早期の解決に向けて具体的な手立てをアドバイスする相談窓口です。

「ネットいじめ情報」相談窓口

相談員2名配置

(1) 電話相談

開設時間: 月～土 14:00～19:00
(日、祝日、12/28～1/3を除く)

(2) FAX相談

(3) 電子メール等で相談

(4) webサイトからの相談

随時
受付

警察
関係団体等

連携

サポート

弁護士等

アドバイス

相談

相談

連携した活動・アドバイス

児童生徒・保護者

具体的な相談内容

- ・掲載情報の確認・削除をしたい
- ・ブログ等を閉鎖したい
- ・メールアドレスを変更したい
- ・メールを送ってきた相手を特定したい
- ・警察等へ相談をしたい

学 校

具体的な相談内容

- ・サイト・掲載内容の確認をしたい
- ・掲載情報の削除をしたい
- ・ブログ等の閉鎖をしたい
- ・掲示板やブログの監視の方法を知りたい

ネットいじめ・誹謗中傷の早期発見と迅速な対応

ひょうごっ子「ネットいじめ情報」相談窓口設置事業 業務委託 募集要項

兵庫県教育委員会

兵庫県では、平成20年度からネット上のいじめ・誹謗中傷に対応するための手段として、相談窓口を開設しています。平成26年度も引き続き本事業を業務委託で実施します。

そこで、インターネット上のトラブルに対し相談を受け適切なアドバイスを行う業務を行う団体を募集します。

1 事業名等

ひょうごっ子「ネットいじめ情報」相談窓口設置事業 業務委託

2 目的

兵庫県下の児童生徒、保護者及び学校から、パソコンや携帯電話を使ったインターネット上の誹謗中傷やいやがらせなどのトラブル等について、相談を受け適切なアドバイスを行うことにより、ネット上のいじめ・誹謗中傷の解決を図る。

3 受託先となる団体

NPO法人等

4 委託内容

(1) 相談窓口の設置

相談の受け付け

電話で、児童生徒・保護者・学校から相談を受け付ける。

月～土（日、祝日と12月28日～1月3日を除く）14：00～19：00

電子メール又はWebメールで、児童生徒、保護者及び学校から相談を受け付ける。（随時）

FAXで児童生徒、保護者及び学校から相談を受け付ける。（随時）

相談事案の対応について、ネット上の専門的なアドバイスを行う。

（別添、取扱要領のとおり。なお、本要領は、義務教育課が相談事案により修正することがある。）

児童生徒や保護者からの相談事案は、その状況に応じて、県教育委員会と相談のうえ、在籍校の校長及び教頭に連絡する等の対応を行う。

（在籍校に連絡が必要と考えられる事案例）

- ・相談者が、学校への連絡を依頼した事案
- ・特定できた加害者が、被害者が在籍する学校に在籍している事案
- ・加害者が特定できないが、被害者の在籍する学校に在籍している可能性が高い事案

（連絡する内容）

- ・被害を受けている児童生徒の氏名（匿名の場合もある。）及び現在の状況等
- ・被害の概要（URLや書き込み内容等）

学校からアクセスできないWebサイトの場合は、プリントアウトしFAXで送付

学校等から相談のあった学校裏サイト等監視が必要なサイトは、相談後2週間程度は毎日閲覧するとともに、当該学校に関連する学校裏サイト等の検索を行い、問題がある場合は、学校に連絡する。

検索エンジンに兵庫県内の小・中・高・特別支援学校名（義務教育課より事前にリストを送付）を入力して検索し、ネット監視を行う。その中で当該校の児童生徒による 誹謗中傷やいやがらせの書き込み、援助交際等犯罪性の高い投稿、不適切な画像の掲載等があった場合には、速やかに義務教育課に報告する。また、命に関わる投稿等、緊急性が高いものについては、警察に通報する。

受けた相談とその対応等について、1件ずつ記録簿に記録する。

受けた相談やその対応、ネット監視の状況等について、毎月、別に定める様式により義務教育課に報告する。

(2) 必要となる情報機器等

インターネットに接続したパソコン1台

ブラウザソフト、メールソフト等

プリンタ（パソコン及び携帯電話からアクセスしたウェブサイト等のプリントアウト）

携帯電話（ドコモ、au、ソフトバンクの3機種）

電話（ナンバーディスプレイ機能付き）及びFAX

(3) 相談員の配置

月～土（日、祝日と12月28日～1月3日を除く）14：00～19：00の間、インターネット上の誹謗中傷やいやがらせ等の書き込み、誹謗中傷メール等に関する知識やその対応について、専門的な技能を要する相談員を原則2名配置する。また、団体として、相談員に対しネット上のいじめ相談に必要な知識や対応方法等について研修を行うこと。

(4) その他

相談事案によって相談者が心理的なダメージを受けている場合などの対応の際、心理的なフォローが必要となるため、柔軟な対応ができる体制を整えること。

掲示板等への書き込みの削除依頼に、掲示板管理者やプロバイダが応じない場合、法定代理人として弁護士が、プロバイダ責任制限法に基づく削除依頼を行う体制を整えること。

個人情報の保護に関する法律及び個人情報の保護に関する条例の規定を遵守し、個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止、その他の個人情報保護のための必要な措置を講じること。

5 委託金額及び事業実施期間

(1) 委託上限額

3,634千円

・業務運営に係る委託料の算出にあたっては、人件費、通信費、租税公課等必要な経費を計上すること。なお、本事業の応募に係る企画書作成等の費用は含まない。

(2) 事業実施期間

平成26年4月1日から平成27年3月31日まで

6 応募資格・条件

・法人またはNPO等の法人

・兵庫県内に事務所を置く法人

・インターネットの掲示板や学校裏サイト等の専門的な知識があること

7 応募方法

(1) 提出書類

- ・企画提案書（運営方針・運営体制・具体的な運営方法・収支計画・研修等）
- ・団体概要
- ・事業報告書、決算書（直近）
- ・本委託事業に関連した事業実績

(2) 提出先

兵庫県教育委員会義務教育課

〒650-8567 神戸市中央区下山手通5-10-1

TEL：078-341-7711（内線5724）

(3) 提出締め切り

平成26年3月7日（金）必着

8 選考方法

(1) 第1次審査：兵庫県教育委員会義務教育課において、書類選考を行う。

(2) 第2次審査：選考委員会による面接選考を行う。

第1次審査を合格した団体を対象に、面接による第2次審査を行う。

9 スケジュール

募集の開始	平成26年2月19日～
募集期間	平成26年2月19日～3月7日
応募書類受付期間	平成26年2月19日～3月7日
募集書類提出期限	平成26年3月7日
第1次審査結果公表	平成26年3月中旬予定
第2次審査日	平成26年3月下旬予定
委託締結	平成26年4月1日
業務の引き継ぎ	平成26年3月下旬
業務の開始	平成26年4月1日

10 その他

この募集要項に記載する募集内容については、本事業に係る予算が決議され、その予算の執行が可能になることにより、効力を生じる。

問い合わせ先

兵庫県教育委員会義務教育課

TEL：078-341-7711

（内線5724）

FAX：078-362-4286

ひょうごっ子「ネットいじめ情報」相談 取扱要領

判断が難しい場合や深刻ないじめになっていると考えられる場合は、兵庫県教育委員会義務教育課に速やかに連絡し、指示を仰ぐこと。

児童生徒からの相談 匿名の相談でも受け付ける。

- 1 「誹謗中傷や画像を掲示板やブログ、プロフ等に掲載・投稿された。」
 - (1) 掲載されているサイトの確認（サイトの名称、URL等）
 - (2) 相談のあったサイトにアクセスし、相談員自身その内容を閲覧する。
 - ・画面保存したもののデータを送ってもらう
 - (3) 相談者の願いを聞く。
 - 「掲載情報を削除したい」
 - 「こんな書き込みが今後ないようにしたい」
 - 「書き込んだのが誰なのか調べたい」
 - (4) 画面を保存するように依頼した上で、これまでの相談先を確認する。（保護者、先生、警察等関係機関等）
 - (5) 相談者の年齢も考慮しながら、保護者や先生に相談することを勧める。
 - 法令等にふれる可能性がある場合には、保護者を通じて警察に相談することを勧める。
 - 書き込んだ相手が同じ学校の児童生徒の可能性が高い場合には、学校の先生に相談することを勧める。
 - (6) 高校生以上であれば、削除依頼の方法をアドバイスする。
 - ただし、場合によっては削除依頼がそのままアップロードされてトラブルが拡大することもあり得るという説明は必ず行う。
 - (7) 書き込み等がいじめとなっている（可能性が高い）場合は、ネットいじめ相談室から学校に連絡することの了解を得る。 学校や学年、氏名等を確認する。
- 2 「いやがらせのメールを送りつけられた。」
 - (1) そのメールをネットいじめ相談室に転送してもらい、相談員自身その内容を読む。
 - (2) 相談者の願いを聞く。
 - 「こんなメールを受け取らないようにしたい」
 - 「メールを送ってきたのが誰なのか調べたい」
 - (3) 画面を保存するように依頼した上で、これまでの相談先を確認する。（保護者、先生、警察等関係機関等）
 - (4) 相談者の年齢も考慮しながら、保護者や先生に相談することを勧める。
 - 法令等にふれる可能性がある場合には、保護者を通じて警察に相談することを勧める。
 - 書き込んだ相手が同じ学校の児童生徒の可能性が高い場合には、学校の先生に相談することを勧める。
 - (5) このようなメールを受け取らないためには、メールアドレスやIDの変更が最も有効であることを説明し、メールアドレスやIDの変更方法をアドバイスする。
 - ただし、年齢等から変更が難しい場合は、保護者にしてもらうことを勧める。
 - (6) メールの記事内容からいじめとなっている（可能性が高い）場合は、ネットいじめ相談室から学校に連絡することの了解を得る。 学校や学年、氏名等を確認する。
- 3 「チェーンメールを送りつけられた。」
 - (1) そのメールをネットいじめ相談室に転送してもらい、相談員自身その内容を読む。
 - (2) 相談者の願いを聞く。
 - 「こんなメールを受け取らないようにしたい」

「メールを送ってきたのが誰なのか調べたい」

- (3) これまでの相談先を確認する。(保護者、先生、警察等関係機関等)
- (4) 相談者の年齢も考慮しながら、保護者や先生に相談することを勧める。
法令等にふれる可能性がある場合には、保護者を通じて警察に相談することを勧める。
送信元が同じ学校の児童生徒の可能性が高い場合には、学校の先生に相談することを勧める。
- (5) チェーンメールを転送しないようにアドバイスする。
転送しないと不安になる場合は、迷惑メール相談センターの「撃退！チェーンメール」の転送先のアドレスに送信するようアドバイスする。
<http://www.dekyo.or.jp/soudan/chain/index.html>
- (6) このようなメールを受け取らないためには、メールアドレスやIDの変更が最も有効であることを説明し、メールアドレスやIDの変更方法をアドバイスする。
ただし、年齢等からアドレスの変更が難しい場合は、保護者にしてもらうことを勧める。

4 「身に覚えのない請求が届いた。」

- (1) 保護者に必ず相談し、保護者から警察に相談するようアドバイスする。

5 「違法情報や有害情報が掲載されたサイトを見つけた。」

- (1) 掲載されているサイトの確認(サイトの名称、URL等)
・ケータイサイトの場合は、機種を確認する。
- (2) そのサイトにアクセスし、相談員自身はその内容を閲覧する。
- (3) 違法情報が掲載されている場合は、インターネット・ホットラインセンターに相談員がそのサイトを通報する。
<http://www.internethotline.jp/index.html>
- (4) 「学校裏サイト」は、ネットいじめ相談室から学校に連絡する。

保護者からの相談 匿名の相談でも受け付ける。

- 1 「自分の子どもの誹謗中傷や画像を掲示板やブログ、プロフ等に掲載された。」
 - (1) 掲載されているサイトの確認（サイトの名称、URL等）
 - (2) 相談のあったサイトにアクセスし、相談員自身はその内容を閲覧する。
 - ・画面保存したものがあれば、送付してもらう。
 - (3) 相談者の願いを聞く。
 - 「掲載情報を削除したい」
 - 「こんな書き込みが今後ないようにしたい」
 - 「書き込んだのが誰なのか調べたい」
 - (4) 画面を保存するように依頼した上でこれまでの相談先を確認する。（先生、警察等関係機関等）
 - (5) 警察や先生に相談することを勧める。
 - 法令等にふれる可能性がある場合には、警察に相談することを勧める。
 - 書き込んだ相手が、子どもと同じ学校の児童生徒の可能性が高い場合には、学校の先生に相談することを勧める。
 - (6) 削除依頼の方法をアドバイスする。
 - ただし、場合によっては削除依頼がそのままアップロードされてトラブルが拡大することもあり得るという説明は必ず行う。
 - (7) 書き込み等がいじめとなっている（可能性が高い）場合は、ネットいじめ相談室から学校に連絡することの了解を得る。子どもの学校や学年、氏名等を確認する。

- 2 「自分の子どもにいやがらせのメールを送りつけられた。」
 - (1) そのメールをネットいじめ相談室に転送してもらい、相談員自身はその内容を読む。
 - (2) 相談者の願いを聞く。
 - 「こんなメールを受け取らないようにしたい」
 - 「メールを送ってきたのが誰なのか調べたい」
 - (3) 画面を保存するように依頼した上でこれまでの相談先を確認する。（先生、警察等関係機関等）
 - (4) 警察や先生に相談することを勧める。
 - 法令等にふれる可能性がある場合には、警察に相談することを勧める。
 - 書き込んだ相手が、子どもと同じ学校の児童生徒の可能性が高い場合には、学校の先生に相談することを勧める。
 - (5) このようなメールを受け取らないためには、メールアドレスやIDの変更が最も有効であることを説明し、メールアドレスやIDの変更方法をアドバイスする。
 - (6) メールの記事内容からいじめとなっている（可能性が高い）場合は、ネットいじめ相談室から学校に連絡することの了解を得る。子どもの学校や学年、氏名等を確認する。

- 3 「チェーンメールを送りつけられた。」
 - (1) そのメールをネットいじめ相談室に転送してもらい、相談員自身はその内容を読む。
 - (2) 相談者の願いを聞く。
 - 「こんなメールを受け取らないようにしたい」
 - 「メールを送ってきたのが誰なのか調べたい」
 - (3) これまでの相談先を確認する。（先生、警察等関係機関等）
 - (4) 警察や先生に相談することを勧める。
 - 法令等にふれる可能性がある場合には、警察に相談することを勧める。
 - 送信元が、同じ学校の児童生徒の可能性が高い場合には、学校の先生に相談することを勧める。

- (5) チェーンメールを転送しないようにアドバイスする。
転送しないと不安になる場合は、迷惑メール相談センターの「撃退！チェーンメール」の転送先のアドレスに送信するようアドバイスする。
<http://www.dekyo.or.jp/soudan/chain/index.html>
- (6) このようなメールを受け取らないためには、メールアドレスやIDの変更が最も有効であることを説明し、メールアドレスやIDの変更方法をアドバイスする。

4 「自分の子どもに、身に覚えのない請求が届いた。」

- (1) 保護者から警察に相談するようアドバイスする。

5 「違法情報や有害情報が掲載されたサイトを見つけた。」

- (1) 掲載されているサイトの確認（サイトの名称、URL等）
・ケータイサイトの場合は、機種を確認する。
- (2) そのサイトにアクセスし、相談員自身はその内容を閲覧する。
- (3) 違法情報が掲載されている場合は、インターネット・ホットラインセンターに相談員がそのサイトを通報する。

<http://www.internethotline.jp/index.html>

- (4) 「学校裏サイト」は、ネットいじめ相談室から学校に連絡する。

学校の先生からの相談 必ず学校名と氏名を確認する。

- 1 「学校の児童生徒の誹謗中傷や画像を掲示板やブログ、プロフィール等に掲載された。」
 - (1) 掲載されているサイトの確認（サイトの名称、URL等）
 - (2) 相談のあったサイトにアクセスし、相談員自身はその内容を閲覧する。
 - (3) 掲載されているサイトをプリントアウトしFAX等で学校に送信する。
特に、ケータイサイトは学校で印刷できない場合が多い。
 - (3) 相談者の願いを聞く。
「掲載情報を削除したい」
「こんな書き込みが今後ないようにしたい」
「書き込んだのが誰なのか調べたい」
 - (4) これまでの相談先を確認する。（警察等関係機関等）
 - (5) 法令等にふれる可能性がある場合には、保護者又は学校から警察に相談することを勧める。
 - (6) 削除依頼の方法をアドバイスする。（保護者又は学校から）
ただし、場合によっては削除依頼がそのままアップロードされてトラブルが拡大することもあり得るという説明は必ず行う。また、問題となっているサイトの管理者が当該校の児童生徒の場合は、サイト自体の閉鎖も検討するようアドバイスする。
 - (7) 書き込み等がいじめとなっている（可能性が高い）場合は、いじめの解消に向けた対応が必要であることをアドバイスする。
- 2 「学校の児童生徒にいやがらせのメールを送りつけられた。」
 - (1) そのメールをネットいじめ相談室に転送してもらい、相談員自身はその内容を読む。
 - (2) 相談者の願いを聞く。
「こんなメールを受け取らないようにしたい」
「メールを送ってきたのが誰なのか調べたい」
 - (3) これまでの相談先を確認する。（警察等関係機関等）
 - (4) 法令等にふれる可能性がある場合には、警察に相談することを勧める。
 - (5) このようなメールを受け取らないためには、メールアドレスやIDの変更が最も有効であることを説明し、メールアドレスやIDの変更方法をアドバイスする。
 - (6) メールの記事内容からいじめとなっている（可能性が高い）場合は、いじめの解消に向けた対応が必要であることをアドバイスする。
- 3 「チェーンメールを送りつけられた。」
 - (1) そのメールをネットいじめ相談室に転送してもらい、相談員自身はその内容を読む。
 - (2) 相談者の願いを聞く。
「こんなメールを受け取らないようにしたい」
「メールを送ってきたのが誰なのか調べたい」
 - (3) これまでの相談先を確認する。（警察等関係機関等）
 - (4) 法令等にふれる可能性がある場合には、警察に相談することを勧める。
 - (5) チェーンメールを転送しないようにアドバイスする。
転送しないと不安になる場合は、迷惑メール相談センターの「撃退！チェーンメール」の転送先のアドレスに送信するようアドバイスする。
<http://www.dekyo.or.jp/soudan/chain/index.html>
 - (6) このようなメールを受け取らないためには、メールアドレスの変更が最も有効であることを説明し、メールアドレスの変更方法をアドバイスする。
- 4 「学校の児童生徒に、身に覚えのない請求が届いた。」

(1) 保護者から警察に相談するようアドバイスする。

5 「違法情報や有害情報が掲載されたサイトを見つけた。」

(1) 掲載されているサイトの確認（サイトの名称、URL等）

・ケータイサイトの場合は、機種を確認する。

(2) そのサイトにアクセスし、相談員自身はその内容を閲覧する。

(3) 違法情報が掲載されている場合は、インターネット・ホットラインセンターに相談員がそのサイトを通報する。

<http://www.internethotline.jp/index.html>

(4) 「学校裏サイト」は、ネットいじめ相談室から当該校に連絡する。