

平成 27 年度「青少年を取り巻く有害環境対策の推進」事業（文部科学省委託事業）

**平成 27 年度佐賀県青少年を取り巻く有害情報対策推進事業
子どものネットトラブル事例集**

平成28年2月

佐賀県青少年育成県民会議

目 次

1. はじめに	1
2. 子どものネットトラブル事例集について	2
3. 「ほっとネットライン」に寄せられた相談事例	3
不当請求等に関する相談	3
不当請求画面が出て取り消してもらうために、相手に電話してしまった	3
不当請求画面が表示され無視したが、メールアドレスが相手にはばれていないか不安	4
話をするだけの副業サイトで、相手が 150 万円振り込むと言われたが・・・	5
スマホの画面に不当請求画面が出ていて、削除できない	7
チャットでやり取りしていたら、チャット代を請求された	8
チケットのやり取りで、感謝料の請求がきた	9
情報削除に関する相談	10
無料通話アプリで送ったふざけている画像を削除したが、消えてないと言われた	10
送ってしまった動画を相手に削除させたい	11
YouTube に投稿された画像を削除したい	13
他の人には見られたくない画像を相手に送ったが、悪用されないか心配だ	15
他の人がアップしている娘の動画を削除したい	16
アカウント削除に関する相談	18
SNS アプリでパスワードを忘れて、登録したメールアドレスもアクセスできない ...	18
中傷・いじめ・名誉棄損に関する相談	20
息子が SNS に本名と顔を載せられ、誹謗中傷されている	20
自分の子どもが友だちの悪口を言っているように投稿されている	21
地域版の掲示板で自分の個人情報や、誹謗中傷を何度も書き込まれている	23
SNS アプリで自分の画像を回されているようだ	24
友人数名から SNS アプリで暴言を吐かれていじめられている	26
自分の明らかに隠し撮りされた画像などが回っている	28
SNS 等における不適切な言動に関する相談	29

友だちが出会い系のアプリを使って、男性と連絡先を交換したり遊んだりしている.29	
息子のスマホにアダルト画像（無修正画像）が友人から送られてきている.....30	
友人（中学3年女子）の言動に性的なものが多くて不安だ.....32	
娘がSNSで知り合った男性から嫌がらせを受けている.....34	
娘がネットゲームで知り合った人と付き合っていると言う、スマホを取り上げたい.35	
子どものスマホの時間制限や使用制限や、監視アプリについて教えてほしい.....36	
娘がSNSで友人と卑猥なことを言い合っている.....37	
娘がモデル斡旋会社の人から言われ、美容整形していた.....39	
息子がタブレットで夜中に知らない女子と通話している履歴があった.....41	
世話になった先輩からのしつこい誘いがあり怖い、縁を切りたい.....42	
SNSグループで知り合った男性から「裸の写真をばらまくぞ」と脅された.....44	
ゲーム機等に関する相談.....45	
息子がゲーム機で買い物をしているので、ネットを見られなくしたい.....45	
中1の息子がゲームばかりしていて心配だが、親としてどう対処したらよいか.....46	
小4の娘が父親のカードでゲームを勝手に購入した.....47	
不正アプリ・アカウント乗っ取り等に関する相談.....48	
友人がSNSアプリのアカウントを乗っ取られたようだ.....48	
掲示板サイトで知り合った女性から動画や電話帳データを公表すると脅されている.50	
4. ネットトラブル相談窓口「ほっとネットライン」概要.....51	

1. はじめに

私たち佐賀県青少年育成県民会議では、平成27年度文部科学省委託事業「青少年を取り巻く有害環境対策の推進」事業の委託を受け、平成27年度佐賀県青少年を取り巻く有害情報対策推進事業を実施しているところです。

昨今、子ども達の間でスマートフォンの普及が急速に進んでおります。また携帯ゲーム機や携帯音楽プレーヤーといった機器類がインターネットにつながるなど、子ども達とインターネットの関係がますます身近になってきました。更に低年齢化も進んでおります。

こうした状況から、子ども達がインターネットを通じて思わぬトラブルに遭う事例が発生しており、これらの機器類を子ども達が正しく使う方法を考えていく必要があります。

この度、平成27年度佐賀県青少年を取り巻く有害情報対策推進事業の一環として、「子どものネットトラブル事例集」を作成しました。先生方や、青少年育成団体関係者、または保護者の方などが、子ども達にインターネットの安全な使い方を指導する上での参考になれば幸いです。

平成28年2月

佐賀県青少年育成県民会議

会長 稲田 繁生

2. 子どものネットトラブル事例集について

本事例集は、「特定非営利活動法人 IT サポートさが」の協力を受け、この団体が設置しているインターネットや携帯電話トラブルに対応する相談窓口「ほっとネットライン」に寄せられた相談事例を基に作成しております。

この「ほっとネットライン」に寄せられた相談について、相談をしてこられた方、相談の対象になっている方、相談の内容について記載し、続いて相談内容の要点をポイントとして整理することにより、子どもたちがインターネットを介して巻き込まれた、又は巻き込まれる恐れのあるトラブルの内容と、それらの問題点を説明しています。

次に、相談を受けたトラブルの具体的な対処方法として相談員が実際に行った回答を紹介しており、最後に解説を記載し、事例全体を通しての問題点等の説明や、対処に当たっての要点を説明しています。

なお、「ほっとネットライン」については、51ページに概要を紹介しておりますのでご参照ください。

3. 「ほっとネットライン」に寄せられた相談事例

事例 1

不当請求等に関する相談①

不当請求画面が出て取り消してもらうために、相手に電話してしまった

相談者	保護者	対象者	小学6年男子
相談内容	子どもが私のスマホでいたずらして、アダルトサイトの請求画面が出てしまった。請求画面に記載されているサポートセンターに電話をかけ「子どもが間違ってボタンを押したので」と説明をしたが、期日までに9万9000円を支払うように言われた。		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">お金は支払わなければいけないのでしょうか。電話番号が相手にわかつてしまい、不安です。
---------	---

相談員からの回答	<p>絶対に支払わないでください。支払の義務はありませんので、無視してください。住所・氏名等は教えていらっしゃらないようなので、今後一切関わらないようにしてください。</p> <p>電話に関しては、家族全員で不審な電話番号には出ないようにしたり、留守番電話機能をうまく使ったりして、しばらくは様子をみてください。</p> <p>可能性は少ないので、もし電話番号から住所を調べて家へ訪ねてきた場合は、相手のやっていることは詐欺行為ですので、警察へ通報してください。</p>
----------	---

【解説】

氏名や住所、連絡先を入力した覚えがない場合は、ワンクリック詐欺と言われるものです。相手はこちらからの連絡を待っている状態で、あわてて連絡すると相手の思うツボです。「連絡しない」「支払わない」が原則です。無視して画面を消してしまいましょう。

経済産業省の「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」内にインターネット上の契約に関する法律の解説があります。契約（取引）する前に内容を容易に認識できるように表示しなければならない、消費者の勘違いや操作ミスがあった場合、契約を無効とすることが出来る（錯誤無効）など、細かく法律で決められています。

http://www.meti.go.jp/policy/it_policy/ec/110627jyunsoku.html

事例 2

不当請求等に関する相談②

不当請求画面が表示され無視したが、メールアドレスが相手にはばれていないか不安

相談者	本人	対象者	高2女子
相談内容	スマホでネットを見ていて、間違えて 18 才以上のアダルトサイトをクリックしてしまった。画面に口座番号と金額（9 万円ぐらい）が表示されたので慌てて閉じた。何か請求がこれから来たりするのか？ 友人も同じようなことがあり、メールが来たりすると言っていたので不安だ。		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">自分のスマホの番号やメールアドレスなどが、相手に知られてしまったのでは？相手からしつこく支払請求のメールや連絡が来るのでは？
---------	---

相談員からの回答	こちらから自分の情報を教えていない限り心配はない。 相手は貴方の連絡先を知らないのだから問題ない。これからは気をつけて下さい。と伝えた。 もし、「迷惑メール」とか「スパムメール」とかと言われる変なメールがきたら、メールアドレスの変更をおすすめします。一度メールアドレスが流出すると、その類のサイトから続々とメールがきます。
----------	---

【解説】

氏名や住所、連絡先を入力した覚えがない場合、こちらから相手の連絡先へ電話やメールを送信しない限りは、相手から請求やメールがくることはありません。もし、支払請求がきても絶対に支払わないこと、無視してください。こちらから応答してはいけません。

以前は、迷惑メールに対して「パソコンからのメールは受け取らない」などの設定を行っていましたが、最近は携帯電話からのメール送信や、電話番号で送信される SMS（ショートメッセージサービス）の迷惑メールが増えています。

携帯電話各社とも、それに対応したメールのフィルター機能を備えていますので、自分に合ったフィルタリングを設定してください。

事例③

不当請求等に関する相談③

話をするだけの副業サイトで、相手が150万円振り込むと言わされたが・・・

相談者	本人	対象者	高2女子
相談内容	<p>副業サイトで登録して（17才を18才と言って）、70歳の男性と話をしていたら150万円振り込みますと言われた。運営サイトより「”君とずっと話をしたいから” と言うことで、150万円振り込まれているので受け取ってください」との連絡がきた。本登録（5,000円）して受け取ってほしいとのこと。</p> <p>弁護士からサイト内の自分あてのメッセージに、受け取りを拒否すると裁判になると書かれていた。今は、メールも電話もかかってこない。メールアドレスは変更した。住所はあまり覚えていないが県名は入れたと思う。70歳の男性の方の150万円はどうなるのか、その方は良い方で私と話すのが楽しいと言われていた。その人を裏切っているようでお金が戻らないと申し訳ないと思う。</p>		
相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">怪しいと思うので、登録はしたくないが、そのままにしておくのが気になる。年齢を偽っているので裁判沙汰になると怖い。個人情報が、どこまで知られているか不安。70歳の男性の方へ申し訳ない。お金は戻るだろうか。		
相談員からの回答	<p>それは副業サイト詐欺です。70歳の男性は偽客（さくら）で、お金はもちろん支払っていない、弁護士からのメッセージもやらせと思われます。登録料を支払うと、次は〇〇料と請求が続きます。「副業サイト詐欺」で検索すると同じような事例がたくさんあります。</p> <p>本名、住所、電話番号など相手に伝えていなければ大丈夫だと思われますが、もし何か裁判を起こすような文言で連絡がきても、脅しと思われますので、慌てずに信頼できる大人（家族や先生）の人に相談してください。</p> <p>※最近は、裁判所の手続きを装った請求が多発しています。それについては以下の解説をご覧ください。</p>		

【解説】

最近は、弁護士を名乗って登録料や利用料の支払いを求めるケースが増えてきています。

身の覚えのない架空請求の場合は、支払う必要は全くありませんが、督促手続や少額訴訟手続を装って裁判所の手続きを悪用したものは注意が必要です。

督促手続・少額訴訟手続を悪用した架空請求にご注意ください。

「裁判所」から書類が届いた場合には、身に覚えがなくても放置せず、本当の裁判所からのものであるかを確認すること。

本当の裁判所からの支払督促、少額訴訟の呼出状等であるにもかかわらずこれを放置し、何も対応をしなかった場合には、不利益を受けるおそれがあります。そこで、まず、本当に裁判所からの通知であるか確認する必要があります。

ただし、悪質な業者が裁判所からの通知であるかのように装って、偽りの連絡先を記載している場合もあり得ます。その場合、その連絡先にこちらから連絡することによって電話番号等の個人情報を知られてしまうおそれがあります。そのため、書類に記載された連絡先にすぐ連絡をしてはいけません。

そして、発送元・連絡先が本当の裁判所であるかどうかを、電話帳や消費生活センターなどで確認しましょう。なお、裁判所の管轄地域・連絡先については、最高裁判所のホームページ（各地の裁判所のページをご覧ください。）でも確認することができます。

その上で、本当の裁判所の連絡先に連絡して、自分に対して裁判所の手続が進められているのか、裁判所から通知が出されたのかを確認する必要があります。

【法務省のサイトより引用 <http://www.moj.go.jp/MINJI/minji68.html>】

身の覚えのないものは不当請求だが。。



裁判所からの書類は放置しないで、確認を！

事例 4

不当請求等に関する相談④

スマホの画面に不当請求画面が出ていて、削除できない

相談者	本人	対象者	高校1年男子
相談内容	スマホの画面に不当請求画面が出てきて、何も操作ができない。タブを表示できないので、閉じることができない。ほかのアプリへの切り替えはできるが、ブラウザを開くと同じ画面が表示される。登録されましたの説明と「OK」ボタンしかない。		

相談のポイント	・画面を消したいが、ブラウザの操作ができない。
---------	-------------------------

相談員からの回答	とりあえず、「OK」ボタンを押してタブ表示を閉じて、ブラウザの履歴を消してみてください。それで再度、ブラウザを開きその画面が表示されなければそのまま使ってください。 それと、今までなかった覚えのないアプリが増えているか確認してみてください。
----------	---

【解説】

スマートフォンのブラウザの履歴を削除する方法

SoftBank サイトより FAQ のページにて「FAQ 番号」で検索する。

FAQ のページ : <http://faq.mb.softbank.jp/default.aspx>

<iPhone iPad>

A (FAQ番号 : 81764)

Safariの履歴やCookie、データを消去する方法は以下の通りです。

操作方法

※iPhone (iOS 9) の画像ですが、iPad でも同様の手順で設定できます。

<Android (アンドロイド) >

A (FAQ番号 : 81429)

※このページはXperia™ Z3 (SoftBank スマートフォン) に関するFAQです。

ブラウザのキャッシュ・アクセス履歴を消去する方法は以下の通りです。

事例 5

不当請求等に関する相談⑤

チャットでやり取りしていたら、チャット代を請求された

相談者	本人	対象者	高校2年女子
相談内容	<p>サイトで知り合った男性とメールをしていた。男性が「メールではなく、チャットに切り替えよう」と言ってきたので、それからはチャットでやり取りをしていた。メールやチャットにチャット代を請求されているのだが、支払わなければならぬのでしょうか？</p> <p>また、男性とは、もう連絡したくないし、関わりたくないと思っていますが、どうしたら良いでしょうか。</p>		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">・チャット代は支払わなければならぬのか。・男性との関わりを断ち切るにはどうすればよいのか。
---------	--

相談員からの回答	<p>不当請求詐欺のようですので、支払う必要はないと思われます。</p> <p>有料チャットサイトもありますが、その場合は事前に料金がかかる旨を利用者にわかるよう、明確に表示する義務があります。利用者はそれに同意して初めて契約（登録）となります。今回の請求は、支払わなければならぬことを知らなかったということですから、不当請求詐欺にあたります。若しくは利用者の勘違いや操作ミスがあった場合、契約を無効とすることが出来る（錯誤無効）よう法律で定められています。</p> <p>よって今回は、支払う義務はないと思われます。</p> <p>また、今後相手の男性とはもう関わりたくないし、氏名や電話番号、住所などの個人情報も教えていないとのことなので、</p> <ul style="list-style-type: none">①チャットを開かない②メールのアドレスを変更する <p>など対処することで請求通知が来ることはなくなると思われます。</p>
----------	--

【解説】

※インターネットでの商取引については、経済産業省の「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」をご覧ください。

http://www.meti.go.jp/policy/it_policy/ec/110627jyunsoku.html

事例 6

不当請求等に関する相談⑥

チケットのやり取りで、慰謝料の請求がきた

相談者	保護者	対象者	高校女子
相談内容	高校生の娘が、コンサートのチケットのやり取りをしていたところ、無料通話アプリで変なメッセージがきて困っています。 慰謝料を払えと言われたそうです。相手の人とは面識もないし、娘は被害者です。なのに一方的に慰謝料払えと言われたそうです。 このような場合、慰謝料を払わないといけませんか？		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">• 慰謝料を払わなければならないかどうか。
---------	---

相談員からの回答	<p>無料通話アプリでのやり取りで問題が起こっているとのことですが、こちらの落ち度について思い当たらず、実名や住所などの個人情報を相手に教えていないのであれば、しばらくそのアプリでのやり取りをストップして様子を見られてはいかがでしょうか。</p> <p>また、今回のチケットのやり取りで、慰謝料が発生するかしないかは専門家にきちんと判断してもらった方が安心です。弁護士事務所や消費生活センターに相談されてみてください。</p>
----------	---

【解説】

今回の事例のように、インターネットでの取引の場合はトラブルが発生しやすいものです。代金を振り込んだ途端、連絡が取れなくなるなどの被害が多発しています。特にコンサートチケットは期日が限られており、発送されたが間に合わなかったなどのケースもあります。

インターネット上の見知らぬ相手との取引には、大きなリスクが伴います。特に代金先払いの場合は注意が必要です。相手の連絡先はメールアドレスだけでなく、携帯電話番号や住所、振込先に不審な点はないかなどしっかりと確認しましょう。

事例 7

情報削除に関する相談①

無料通話アプリで送ったふざけている画像を削除したが、消えてないと言われた

相談者	保護者	対象者	中学生の息子
相談内容	息子がクラスの無料通話アプリのグループ上に、ふざけている画像を載せてしまった。「消しなさい」と言い消させたのだが、画像に写っている子の保護者から「消えていない」と連絡があった。 息子のスマホ画面では消えているのだが、本当は消えていない状態なのでしょうか。消すことは出来ないのでしょうか。		

相談のポイント	• 無料通話アプリで送った画像を消したい。
---------	-----------------------

相談員からの回答	無料通話アプリは、メールと同じような機能のアプリです。一度送ってしまった画像やメッセージは相手に届き、こちらから消すことは出来ません。 「削除」ボタンで操作できるのは、あくまで自分の画面だけであり、相手（他のグループメンバー）の画面には、メッセージや画像は残ったままで連動して消えることはありません。 画像を受け取ったグループメンバー、一人ひとりに削除を依頼する必要があります。
----------	---

【解説】

インターネットを介しての発言（デジタル情報）は、コピーされて簡単に拡散してしまいます。注意しながら責任をもって情報発信しましょう。

送信する前に
今一度、確認しよう！



事例 8

情報削除に関する相談②

送ってしまった動画を相手に削除させたい

相談者	保護者	対象者	中学3年女子
相談内容	<p>中3の娘が、同級生の男子からしつこく要求されて、無料通話アプリで動画を送っていた。服を脱いで下着姿になる動画で、顔もはっきりと写っている。娘は、あまりしつこいので「裸は嫌だけれど下着姿なら」と軽い気持ちで送ったらしい。</p> <p>以前、娘の友だちAさんも同じ男子生徒からしつこく言われ、裸の写真を送ったらしいが、「特に何の問題も起こっていないから大丈夫」と言っている。事を荒立てて動画を拡散されると困るが、その男子生徒を絶対許せない。娘の動画を削除させたい。</p>		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">強要してきた相手を許せない。何とかしたい。相手に送った動画を削除したい。
---------	---

相談員からの回答	<p>一日も早く、相手の保護者へ連絡をしてください。相手方の対応によつては、間に誰か入っていただくことをおすすめします。（先生とか）</p> <p>まず、その男子生徒と保護者と会わせて動画を削除させ、他へ渡したりネットへ掲載したりしていないか確認してください。掲載されたり他へ送られている場合は、完全に消し去ることは大変難しいです。誰かがその動画を悪用したり、お子さまの名誉を傷つけるような行為が行われる危険性があります。</p> <p>男子生徒からの強要であれば、これは立派な法律違反です。証拠となりますので、相手から送られてきたメッセージ内容は、画面保存等で残しておいてください。</p> <p>また、男子生徒はAさん（18歳未満）の裸の写真を保有していることも法律違反となります。</p> <p>今後、娘さんとネットの危険性について話をされて、どんな状況であつても人に見られたら困るような画像や動画は絶対に送らないよう、注意をしてくださいと伝えた。</p>
----------	---

【解説】

どんな状況であっても、相手に送ってしまった画像や動画、情報は取り戻すことが不可能で、相手の行動を制するのも大変困難である。

特に、18歳未満の性交や、性器に触れる行為、服の一部を脱いだ状態を写した画像の場合は、児童ポルノ禁止法が適用されるのでより注意が必要である。

最近は、自宅で自撮りしてそれをSNSにアップするケースが見受けられる。18歳未満であれば、自分の意志で撮影した場合でも、他者に依頼され合意して撮った場合でも「児童ポルノ製造罪」となる場合がある。

また、2014年7月に児童買春・児童ポルノ禁止法が改正され、単純所持でも1年以下の懲役または100万円以下の罰金が科せられるようになった。

事例

長野県警は、児童買春・ポルノ禁止法違反（児童ポルノ公然陳列）とわいせつ電磁的記録媒体陳列の疑いで、長野県在住の無職の少女（16歳）を書類送検した。少女は自分のわいせつな画像をツイッターに投稿。調べによると少女は「好奇心があった」と容疑を認めている。（2014.1.10）

児童ポルノ禁止法の改正については、法務省の「児童買春、児童ポルノに係る行為等の処罰及び児童の保護等に関する法律の一部を改正する法律案」をご覧ください。

http://www.moj.go.jp/keiji1/keiji11_00008.html

「平成26年の児童買春、児童ポルノ禁止法の改正に関するQ&A」

<http://www.moj.go.jp/content/000124880.pdf>

事例⑨

情報削除に関する相談③

YouTubeに投稿された画像を削除したい

相談者	小学校先生	対象者	小学校児童
相談内容	本校児童の問題のある動画がYouTubeにあがっており、投稿された画像をすぐに削除したいので、その方法を教えて欲しい。		

相談のポイント	• YouTubeに投稿された画像を削除したい
---------	-------------------------

相談員からの回答	投稿したご本人であれば、すぐに削除できます。アカウントでログインして動画の管理画面へいき、消したい動画を削除します。 他の人が作成したものであれば、正当な理由があれば削除依頼を出すことができます。
----------	---

【解説】

最近は、スマホやタブレットで手軽に動画撮影や編集が可能となり、誰でも簡単に動画作成できるようになりました。完成した動画もYouTubeなどの無料動画サイトにアップする作業が一連の機能として組み込まれており、深く考えることなく公開しているケースが多く見受けられます。特に最近は、子どもたちによる不適切動画のアップロードが散見されます。ふざけて、遊びのつもりだったのが相手を傷つけたり、誤解を招いたりすることにもなりかねません。

【YouTubeでの動画削除】

投稿者本人が削除する場合

YouTubeサイトのヘルプより「動画と設定の編集」→「動画の置き換えまたは削除」

YouTubeチャンネルにアップロードした動画は削除することができます。削除できるのは自分がアップロードした動画のみです。

動画を削除すると元に戻せません。一度削除した動画をYouTubeで復元することはできません。もう一度その動画を使用する場合は必ずバックアップを取っておいてください。

Android

YouTubeアカウントにログインします。
[アカウント]アイコンをタップします。
[マイ動画]を選択します。
削除する動画に移動します。
動画の横のメニュー アイコンをタップします。
[削除]をクリックします。

パソコン

[動画の管理]にアクセスします。
削除する動画の横のチェックボックスをオンにします
(同時に複数の動画を選択して削除できます)。
[動画の管理]画面の上部にある [操作] > [削除]をクリックします。
[削除]をクリックします。

iOS

YouTube アカウントにログインします。
[アカウント] アイコン をタップします。
[マイ動画] を選択します。
削除する動画に移動します。
動画の横のメニュー アイコン をタップします。

【 YouTube サイトより参照 https://support.google.com/youtube/answer/55770?hl=ja&ref_topic=4355198】
第三者が削除を依頼する場合

以下のメールアドレスへメールを出して、手続きをします。

<https://support.google.com/youtube/answer/6005908>

著作権に関するお問い合わせ先

メール、郵送、ファックスのいずれかでご連絡いただく場合、連絡先は次のとおりです

メール: copyright@youtube.com

ファックス: +1 650 872 8513

住所

DMCA Complaints
YouTube(Google, Inc.)
901 Cherry Ave.
San Bruno, CA 94066
USA



申し立ては PDF で送っていただくよりもメールの本文に記載していただいた方が、YouTube で迅速に処理できます。

【YouTube サイトより　画面参照】

※「事例11」に類似内容の記載があります。そちらをご覧ください。

事例 10

情報削除に関する相談④

他の人には見られたくない画像を相手に送ったが、悪用されないか心配だ

相談者	本人	対象者	高校生女子
相談内容	無料通話アプリで自分と相手以外の他の人に見られたら困る自分の画像を送ってしまった。送った画像を悪用されたりするのでしょうか？ 悪用されないように対処法や解決方法などありますか？		

相談のポイント	• 相手に渡した画像が悪用されない方法を知りたい。
---------	---------------------------

相談員からの回答	<p>悪用されたら、アダルトサイトや掲示板、他のSNSなどで、拡散してしまう可能性もあります。</p> <p>また、相手があなたの本名や通っている学校などの個人情報を知っている場合は、個人情報をネット上にあげられる可能性もあります。画像を送ってしまった以上、今出来る対処法としては、送信した相手の人に悪用しないでとお願いするくらいしかありません。</p> <p>お使いの無料通話アプリはメールと同じ仕組みです。一旦送信したものは、こちらからは消すことはできません。</p> <p>今後は、信用できない相手や拡散されたら困る内容・画像を安易に送信しないよう注意してください。</p>
----------	--

【解説】

無料通話アプリは、やり取り内容が互いの画面に表示されるので、一見掲示板のように見えて勘違いされやすいのですが、メールと同じ仕組みです。送ってしまったら、こちら側からは消すことはできません。

また、掲示板などの一般投稿が行えるサイトには、投稿する際に削除キー（パスワード）を設定していなければ、後で投稿者が削除できない場合があります。良く確認して利用しましょう。

相手や閲覧者が投稿文や画像を保存したり、コピーしたりすると情報は簡単に拡散されてしまします。そうなると、もう投稿者自身ではどうすることもできません。

他の人に見られたら困るような画像や動画は、絶対に撮らない、渡さないよう気を付けましょう。

事例 11

情報削除に関する相談⑤

他の人がアップしている娘の動画を削除したい

相談者	保護者	対象者	中学生女子
相談内容	娘が習い事をしていたが都合があつて辞めた。その教室のホームページに娘の動画が掲載されているので、それを削除してほしいと何度も言つても、「時間がないので後で」とか「今、ホームページのリニューアルをしているから」とか、なかなか削除してくれない。どうしたら良いでしょうか？早く削除して欲しい。		

相談のポイント	• 他の人がアップした動画を削除したい。
---------	----------------------

相談員からの回答	動画を確認すると YouTube にアップされていたので、YouTube へ第三者から削除依頼をする方法を説明した。 メールで直接 YouTube に申請する説明をして、そのメールアドレスと削除依頼のやり方を伝えた。
----------	---

【解説】

動画サイト YouTube にアップされている動画が不適切な場合、理由を添えて第三者が削除申請することが出来ます。

＜YouTube アカウントを使っての削除申請＞
削除申請したい動画のタイトルやユーザー名の下にある「その他」をクリックして、「報告」を選択します。後は、画面の指示に従って申請します。

＜メールでの削除申請＞
メールアドレス： copyright@youtube.com
上記のメールアドレスへ、必要事項を明記して送信します。

必要事項は、以下のページに掲載されています。

<https://support.google.com/youtube/answer/6005900>

----以下、YouTube ヘルプより引用 -----

<https://support.google.com/youtube/answer/6005900>

著作権侵害の通知の要件

著作権侵害による削除依頼ウェブフォームをご利用いただくと、最も簡単に申し立てを行うことができます。

著作権侵害のコンテンツの削除通知には、次の情報が含まれていなければなりません。これらの情報がない場合、通知によるリクエストに YouTube は対応できません。

1. ご自身の連絡先情報

削除された動画をアップロードしたユーザーや YouTube が申し立てについて連絡することができるよう、メールアドレス、住所、電話番号などの情報をご提供いただく必要があります。

2. 侵害されたと思われる作品についての説明

申し立てでは、著作権で保護されているコンテンツについて明確に詳しく説明してください。著作権で保護されている複数の作品が対象となる侵害を申し立てる場合は、それらの作品の代表的なものを記載することが、法律で許可されています。

3. 著作権を侵害している動画の固有の URL

申し立てには、権利を侵害していると考える動画の固有の URL を記載する必要があります。この情報がないと、YouTube でその動画を探して削除することができません。チャンネルの URL やユーザー名などの、動画についての一般情報では不十分です。必ずその動画の正確な URL を含めてください。URL の形式は次のとおりです：www.youtube.com/watch?v=xxxxxxxxxxxxxx

4. 次の文について同意し、明記する必要があります

「私は、申し立てが行われたコンテンツの使用が、著作権の所有者、代理人、法律によって許可されていないことを確信しています。」

5. 次の文についても同意し、明記する必要があります

「この通知に記載する情報は正確であり、私は、虚偽の申告をした場合には偽証罪に問われることを認識したうえで、自身が著作権所有者である、または侵害されていると主張する独占的権利の所有者から代理権を許諾されている者であることを誓います。」

6. ご署名

申し立てには、著作権所有者もしくはその正式な代理人の書面での署名、または電子署名が必要です。この要件を満たすため、申し立ての文面の下部にはご自身の正式なフルネーム（会社名ではなく姓と名）を記入してください。

----ここまで YouTube ヘルプより引用 -----

事例 12

アカウント削除に関する相談①

SNS アプリでパスワードを忘れて、登録したメールアドレスもアクセスできない

相談者	本人	対象者	高校生 3年女子
相談内容	スマホで短文投稿アプリは使っているが、パスワードを忘れたため、アカウントの削除ができない。登録時のメールアドレスもアクセスできない。		

相談のポイント	・アカウントを削除してすべてを消去したい。
---------	-----------------------

相談員からの回答	ログインのパスワードと登録してあるメールアドレスへのアクセスが出来ない場合は、アカウントを削除るのはできないようです。現在、スマートホンから操作できるのであれば、投稿をすべて削除又は、非公開設定、フォロワーを全てブロック、プロフィールと名前の書き換え、画像の差し替え等を行い痕跡をすべて消去してしまう方法もあることを伝えた。
----------	--

【解説】

無料の SNS は簡単に誰でも利用できるため、複数利用している子どもたちも多いようです。手軽に作成できるため、放置されたアカウントも数多くあり、投稿の内容によっては第三者に悪用される可能性もあります。利用しなくなったアカウントは、放置せずアカウントを削除しておきましょう。

Twitter の場合は、モバイル端末（スマホなど）からアカウント削除はできません。パソコンから操作します。登録時のメールアドレスが使えるようだったら、パスワードの再設定が可能ですが、ログインパスワード、メールアドレスが使えない場合はアカウント削除ができません。

-----以下、Twitter ヘルプセンターより引用 -----

<https://support.twitter.com/articles/249207>

アカウントを削除する方法

アカウントを削除すると、Twitter から完全に削除するためのリストに入ります。モバイル端末でアカウントを削除することはできません。必ずパソコンで twitter.com にアクセスして削除を行ってください。

注記: アカウントに関する問題（ツイートが消えてしまった、フォロワーやフォロー中の数が間違っている、心当たりのないダイレクトメッセージがある、アカウントが乗っ取られた可能性があるなど）が発生した場合は、アカウントを削除してから復活しても問題は解決しません。それぞれのトラブルシューティングに関する記事をご覧になるか、サポートにお問い合わせください。

アカウントを削除するには

1. パソコンで twitter.com にログイン。
2. アカウント設定画面に移動し、ページ下部にある [アカウントを削除] をクリック
3. アカウント削除前の確認事項をよく読み、[@ユーザー名を削除] をクリック
4. メッセージが表示されたら、パスワードを入力し、アカウントの削除を確認

アカウントを削除する前に、次の点に注意してください。

- ・ユーザーのアカウント情報は、削除日から 30 日間だけ保管されます。30 日を超えると、完全に削除されます。プライバシーポリシーにするとおり、削除には最長で 7 日間かかります (Twitter との間にアカウント削除期間の延長契約を別個に締結してある場合を除く)。
- ・30 日以内にログインすると、アカウントをいつでも復活できます。
- ・ユーザー名の変更やメールアドレスの変更を行うためにアカウントを削除する必要はありません。このような情報は、アカウント設定画面でいつでも変更できます。
- ・現在のユーザー名やメールアドレスを別のアカウントで使用する場合は、アカウント情報を変更し、その変更を確認してから、アカウントを削除してください(下記の手順を参照)。
- ・Twitter では、Google や Bing などの検索エンジンでインデックスされたコンテンツには対処できません。
- ・アカウント削除後、そのアカウントは数分以内に削除されますが、数日間は一部のコンテンツが twitter.com に表示される可能性があります。

----ここまで Twitter ヘルプセンターより引用 -----

事例 13

中傷・いじめ・名譽棄損に関する相談①

息子がSNSに本名と顔を載せられ、誹謗中傷されている

相談者	保護者	対象者	高校1年男子
相談内容	高校1年生の息子がSNSに本名と顔を載せられ、誹謗中傷されている。誹謗中傷を書き込んでいるのは、同じ高校の同じ部活のメンバーと分かっている。その母親と私(相談者)は親しいため、親として現段階でどのような対応をすれば良いでしょうか。 部活では最近、いじめなどにエスカレートする雰囲気があり心配している。学校の先生に相談すべきでしょうか?先生に言ったことがばれて、息子への仕打ちがひどくならないか心配です。		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">誹謗中傷を行っている生徒の保護者への対応。学校への相談について。
---------	---

相談員からの回答	今の現状を聞く限り、この状態を放置すると画像投稿や誹謗中傷、いじめなどにエスカレートしていく可能性が高いと思われる所以、何らかの対処をした方が良いと思います。部活が同じということなので、部活の顧問の先生や担任の先生に一度相談してみるのが良いのではと思います。その際に、ご心配されていること(仕返し)をはっきりと伝えられ、子どもさんの言動を見守ってくださいと伝えた。 また、何かあったらいつでも連絡くださいと伝えた。
----------	--

【解説】

昨今、部活動の連絡等にSNSが利用されることが多くなりました。SNSサービスは事務連絡等に大変便利な反面、使い方を誤るといじめや誹謗中傷の場になる可能性があります。使用に当たっては、事前指導や相談体制作りが必要です。児童生徒を取り巻く大人は、このことを認識したうえで使用させたいものです。また、保護者と学校との信頼関係構築も大切であり、トラブルが生じた時に報告・連絡・相談を速やかに行えるような関係性を構築する必要性があります。

事例 14

中傷・いじめ・名譽棄損に関する相談②

自分の子どもが友だちの悪口を言っているように投稿されている

相談者	保護者	対象者	中学生の子ども
相談内容	<p>自分の子どものことを実名を挙げてSNSアプリに投稿しているクラスメイトがいる。その生徒と自分の子どもは学校でトラブルがあった。学校内では自分の子どもの方が色々と言われているのに、SNSアプリではまるで自分の子どもがその生徒の悪口を言っているように投稿されている模様。</p> <p>母親も子どももSNSアプリを使っていないので、何が書かれているのかは知らないが、友人から「クラスメイトの悪口をSNSアプリに書いていたよ」と教えてもらった。どう対処したらいいのか。</p> <p>子どもの担任の先生は以前から、子ども同士のSNSアプリでの問題には関与しないと発言していたので相談しにくい。</p>		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">SNSアプリ内で自分の子どもが中傷されている。自分たちはSNSアプリを使用していない。担任の先生が、子ども同士のSNSアプリでの問題には関与しないと発言していたので相談しにくい。
---------	---

相談員からの回答	<p>お子さんに対する書き込みを全部画像化して、何を書かれているのかを確認するようアドバイスした。他の生徒の悪口も書いていることなので、それらも併せて全部画像保存してもらうよう伝えた。</p> <p>子ども同士でのやり取りで解決しようとすると問題が起こるかもしれない、子どもを守るためにも、大人が介在した方が良いことを伝え、担任の先生の発言が学校側の公式見解であるのか、もう一度学校側に確認してみるよう伝えた。また〇〇県としてSNSアプリの問題に対してどう考えているのかを確認し、その上で学校側・行政側がSNSアプリの問題には対応しないと確認できたら、保護者同士で話し合いをする必要があることを伝えた。</p> <p>いきなり保護者同士（当事者同士）で話し合いをするところじれる可能性もあるので、できるだけ第三者を介在させて冷静に話し合いを行う雰囲気を作るべきであることを伝えた。</p>
----------	--

【解説】

ご存知のように、インターネット上では、年齢制限もなく、内容のチェックを受けることもなく自由に情報発信することができます。裏を返せば、誰でも別人に成りすまして不適切な発言が可能ということです。以前は、直接名指しで本人を誹謗中傷することが多かったのですが、最近は、いかにも本人のようなふりをして SNS で誹謗中傷を書き込み、加害者としてしまうケースが増えています。成りすましを突き止めるのは、なかなか困難で時間を要します。成りすましの対象とならないよう各人が気を付けることが重要です。

- ・端末の管理・・・パスコードを設定し、他者が開けないようにする
- ・SNS アカウントの管理・・・管理メールアドレス、パスワードが漏れないようにする。
- ・個人情報の管理・・・個人情報（氏名、学校名、写真、ID など）は極力出さない。
- ・不審者への警戒・・・顔見知り以外とのやり取りを控える。

これ以外にも、注意すべきことは多々あります。

ネット社会では、一度発信した情報は取り消せないこと、誰でも自由に発信（発言）できる場所であることを改めて認識してほしいものです。

事例 15

中傷・いじめ・名誉棄損に関する相談③

地域版の掲示板で自分の個人情報や、誹謗中傷を何度も書き込まれている

相談者	本人	対象者	高校2年男子
相談内容	掲示板サイト(地域版)で「不適切な交際をしている」などと書き込まれ困っている。その際の名前は、「YamaOa TaOou」「○本○一郎」など、穴埋めの様な形で書かれているが、自分を知っている人なら、自分の事と分かる様な個人情報が書き込まれ、誹謗中傷を何度も書き込まれている。 管理人に削除依頼を出し、一度は消えたがまた新しい記事が載っており、その記事は消えていない。誰が書き込んでいるのか調べたり、強制的に消させたりする方法はないだろうか。		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">掲示板で誹謗中傷されている。誰が書いているのか調べるにはどうすればよいか。
---------	--

相談員からの回答	当該サイトは、掲示板管理人しか情報を消せないので、情報を削除したいのであれば、管理人に削除依頼を出し続けるしかないことや、削除依頼を行う際には人権侵害等の削除理由を明確にしたうえで依頼を出すことを伝えた。削除依頼を出しても消えない場合は、弁護士や警察などで相談してみる方法もある旨を追加して説明した また、発信者を特定したいのであれば、掲示板管理者への発信者情報開示請求訴訟によって発信者情報の開示を求める必要があることも併せて説明した。
----------	--

【解説】

掲示板等での名誉棄損及び誹謗中傷案件については、プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会が「プロバイダ責任制限法発信者情報開示関係ガイドライン」を策定したことにより、同ガイドラインの定める方式に従えば、わざわざ訴訟を起こさなくても、開示に応じるプロバイダも現れるようになりました。弁護士名で請求すれば、開示に応じるプロバイダもあります。ただし、全てのプロバイダが簡単に情報開示に応じるとは限りません。

また、サーバーが海外の場合は日本の法律が通用せず、情報開示請求が難しかったのですが、2014年に東京地方裁判所から「投稿者の情報開示仮処分命令」が出されたことから、投稿者の痕跡をたどることが可能であることが証明されました。

事例 16

中傷・いじめ・名誉棄損に関する相談④

SNSアプリで自分の画像を回されているようだ

相談者	本人	対象者	中学生
相談内容	<p>街を歩いていると、知らない人（高校生など）に「ネットに載ってたあの子だよね」などと話しかけられる。ネットで自分のことを検索しても画像などは出てこないのだが、おそらくSNSアプリで自分の画像を回されている模様。</p> <p>以前、SNSで自分の名前と悪口を同じ学校の子に書かれたことがあり、おそらくその子か、その友人が自分の画像を回している気がする。どういうものが回っているのかは、見ていないので分からないが、およそその検討はついている。</p> <p>どんなことを言われているのか、個人情報などをどこまで書かれているのかなどと考えると不安だ。</p> <p>先生にも親にも相談したが、何もしてくれない。</p>		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">• SNSアプリで自分の画像を回されている。• 先生にも親にも相談したが、何もてくれない。
---------	--

相談員からの回答	<p>心当たりがあることもあり、何かしらの本人の画像が出回っているのは確かと思われるが、出回っている画像やSNSアプリ、短文投稿アプリでの悪口などが分からず、見つからないとのことだったので、先生も親も対応の仕様がないのではないかと考えられる。</p> <p>現段階での解決策として、短文投稿アプリにて自分の悪口を書いた子（同じ学校の子）に話を聞いてみるか、出回っている画像をどうにかして自分で探し当てるかするしかない。</p> <p>この状況がずっと続くならば、不安で仕方ないとと思うので、もう一度親や先生など心を開いて相談できる人に話をしてみた方が良いと伝え、この相談窓口はいつでも電話していいよと伝えた。</p>
----------	--

【解説】

自分が知らないところで悪口を言われたり、画像を回されたりしているという相談はSNSの利用者の増加に伴って多くなっています。犯人探しが難しく、出回った悪口や画像は簡単に取り消すことができるのがインターネットの世界だと言われ、泣き寝入りする人たちも

多く、引きこもりやうつ病になったり、最悪の場合は自殺につながったりします。

もし、自分に非があれば素直に謝り、そうでなければ身近な大人に相談しましょう。その際、証拠となる写真・動画は保存しておくことが重要です。SNS によっては、相手が削除してしまい確認できなくなる場合があるので、スクリーンショット（画面のハードコピー）で画面を画像保存することをおすすめします。証拠を揃えた上で、関係機関に相談しましょう。

事例 17

中傷・いじめ・名譽棄損に関する相談⑤

友人數名からSNSアプリで暴言を吐かれていじめられている

相談者	本人	対象者	中学2年男子
相談内容	友人數名からSNSアプリで暴言を吐かれていじめられている。自分もSNSアプリ内では応戦したが、リアルでも色々と言われるようになって、どうしたらいいのかわからない。友人數名のうち2名は実際に同じ中学校の生徒。残りはその2名が連れてきた子で自分と面識は無い。 親に相談をしたら「自分で解決しろ」と言われた。先生は信用できない。関わり合いになりたくない、みたいな雰囲気を感じるので何も言えない。		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">SNSアプリ内で孤立し、現実でもいじめられている。大人に取り合ってもらえない。
---------	--

相談員からの回答	<p>親には口頭のみの相談だったようで、実際に自分がどのような状況にいるのかを知つてもらうためにも、SNSアプリのやり取りを見せながら、再度相談してみたらどうか助言した。</p> <p>相手をブロックすることは心情的には無理なようで、暴言を今でも送つてくるけれども、ただ眺めている（スルーしている）だけとのこと。</p> <p>人間関係がこじれてしまった原因を尋ねると、本人が相手の嫌がるようなことを言ったことが原因だと思う、とのこと。相手に謝罪したのかを尋ねると、何もしておらず、それ以来SNSアプリでいろいろと絡んでくるようになったらしい。</p> <p>相手が本人の一言で傷ついた可能性があることを説明し、直接顔を見ながら謝罪をし、その上でSNSアプリでの暴言をやめてくれるように頼んでみたらどうかと提案してみた。もし、一人で自信がなければグループの中で理解のある友だちと一緒に謝ってはどうかと話をしてみた。</p> <p>本人も謝罪の意思があり、（謝り方がわからないだけのようであり、具体的な言い回しや言葉等を提案すると安心した模様）、きちんと謝罪して、それでも止めてくれないようだったらまた相談の電話をするよう伝えた。（その後、相談はない）</p>
----------	---

【解説】

ネット上のいざこざが実生活に影響を起こすことや、実生活の問題がネット上に持ち込まれ

することは日常茶飯事で、ネットとリアルを切り離して考えることは難しい時代となっています。

誤解を解くために SNS を利用すると、ますますこじれてしまうケースが多いようです。相手の表情がわからない状態で、こちらの気持ちや感情を伝えるのは困難です。少しでも誤解があるなと思ったら、顔を合わせて気持ちを伝えるようにしましょう。

事例 18

中傷・いじめ・名譽棄損に関する相談⑥

自分の明らかに隠し撮りされた画像などが出回っている

相談者	本人	対象者	男子高校生
相談内容	SNSアプリのグループチャットにて自分の顔の画像が出回っている。(拡散されている) 該当SNSアプリは以前登録していたが、今は削除した。自分の小中学校時代に教室にて明らかに隠し撮りされた画像などが今も出回っているようで、悪口なども書かれている。SNSアプリで勝手に人の画像を回す行為は犯罪ではないか?関係機関に相談したが「気にするな」と言われた。どうすればよいか?		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">SNSアプリに自分の顔の画像が出回っている。大人に取り合ってもらえない。
---------	---

相談員からの回答	<p>話を聞き、SNSアプリで勝手に人の画像を回す行為が肖像権侵害の可能性は高いが、犯罪かどうかは警察または裁判所の判断になるので、当方には判断できかねることを伝えた。</p> <p>アプリ内で出回っている悪口や画像を証拠としてスクリーンショットで保存し、学校の先生・両親・警察などにもう一度相談してみてはどうだろうか、実際の画像を見せて困っていることを伝えれば、大人はちゃんと対応してくれるはずと伝えた。</p> <p>ただ、アプリの画面を画像保存すると、グループメンバーの発言も写ることになるので、メンバーには協力をお願いすることが不可欠であることについて説明した。</p>
----------	---

【解説】

グループチャットの内容は、グループの参加者しか閲覧できないため、行為がエスカレートして、グループ内で止められなくなる傾向があります。これが高じると現実のイジメに発展する場合があるので、注意が必要です。相談者の画像が出回っているという情報は、グループチャットのメンバーから寄せられたものと思われるが、このケースでは事実確認が大切です。

そのためにも情報提供者にスクリーンショット(実際の画像や会話内容を保存するため実際の画面を画像化したもの)を保存してもらう必要があります。SNSアプリ内で行われた行為の証拠を確保して、関係機関に相談することが大切です。

自分の周囲に相談に乗れる大人が存在しない・見つけられないという相談も数多く寄せられており、子どもを取り巻く大人へ、相談窓口の情報を届けることも必要になっています。

事例 19

SNS等における不適切な言動に関する相談①

友だちが出会い系のアプリを使って、男性と連絡先を交換したり遊んだりしている

相談者	高校生女子	対象者	高校の友人
相談内容	<p>私の友だちが「〇〇〇」(SNSアプリ)というアプリを使っているが、どうやら出会い系のようだ。調べてみたら、表向きは学生がトークする無料アプリと言っているが、実態は成人男性が女子中高生と出会う場になっているようだ。</p> <p>その友だちはアプリで出会った成人男性と連絡先を交換したり、その人の車に乗って遊びに行ったりしているようだ。さらに、那人達と体の関係を持ってしまったらしい。こんなこと止めたほうがいいと何回も言っているが、聞く耳を持たない。</p> <p>この危険なアプリをストア上から消すことはできるか？</p>		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">友人の言動が心配。特定のアプリの提供（販売）を止めさせたい。
---------	---

相談員からの回答	<p>このアプリをアプリストア上から消すことはできません。なぜなら、アプリを提供している側は「登録なしで、スグにチャットを始める事ができる」と説明しています。チャットは違法なことではなく、アプリ自体に特に問題はないです。それをユーザーがどのように使っているかの問題です。調理用の包丁と同じようなものです。メーカーは「調理用包丁」として販売していますが、それを何に使うかによって役に立つか悪事になるかです。</p> <p>これまでと同じように、お友だちに注意してそんな使い方をしないよう言い続けてください。周りの大人で、お友だちが話を聞きそうな方がいらっしゃれば、ご相談されてはいかがでしょうか。</p>
----------	---

【解説】

アプリをストア上から消してほしいという相談の形をとっているが、実際は友人の行動を諫めたいということが、相談の本質であると考えられます。そのためには周囲の大人に助けを求めるよう回答しています。

相談を受けた際は、相談の本質が何かを考えて対処することが肝要です。

友人の言動を心配しての相談は増加傾向にあり、また、「友だちが・・・」と話しつつ本当は自分の事だったケースもあったりしますので、相談の本質を見極めることが重要です。

事例 20

SNS等における不適切な言動に関する相談②

息子のスマホにアダルト画像（無修正画像）が友人から送られてきている

相談者	保護者	対象者	中学1年男子（息子）
相談内容	<p>中学1年の息子にはスマホを与えていた。SNSもやっていいが、親が見ても良いという約束をしていた。</p> <p>先日、久しぶりに息子のスマホを見ようと思ったらロックがかかっていたので、解除するように言い、SNSアプリのグループトークを見たら、アダルト画像（無修正画像）を友人から送られていて、親子で気まずくなってしまった。トークを遡って見てみると、同じような画像が何枚も送られており、送っているのはある特定の男子生徒だった。</p> <p>親としては、このような画像は削除させたいし、送ってくるような男子生徒にも何かしら言いたいし、相手の親にも知らせたいが、そういうことをすると息子とその男子生徒との間でトラブルが起こるかもしれない。送られた画像も、どうしてよいのかわからない。</p>		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">SNS上の不適切な画像を削除したい。息子の交友関係を正したい。
---------	--

相談員からの回答	<p>実際に母親も削除させたいとのことなので、まずは息子さんときちんと話をして、その問題の画像は削除した方がよいことを伝えたうえで、「お母さんが見たらびっくりするようなものは消してね」等、ちょっと軽めに話をしてみるのもいいのではないか、とアドバイスした。</p> <p>画像は長押しすると「削除しますか」の案内が出るので、そのまま削除できることを伝えた。少なくとも息子さんのスマホ上では、そのような画像は削除されて表示されなくなるが、相手のスマホにあれば、また送られてくる可能性が高い。</p> <p>また、どのような画像を送てくる友人との関係については、やはり何らかのトラブルが起こる可能性もあるため（息子と友人の関係や保護者同士の関係など、トラブルの可能性はある）、少し様子を見てみて、あまりにも酷いと思う場合には、息子さんと話をして対処した方がよいと思われる、と付け加えた。</p> <p>スマホを持たせるときに「親が見ても良い」という約束をしておくことは重要です。</p>
----------	--

【解 説】

子どもたちが利用する端末には、不適切なサイトやアプリを制限するフィルタリングの利用を勧めていますが、中学生や高校生になると、様々な裏技を使ってその機能をはずすケースも見受けられます。また、今回のケースのように友だちが画像を入手し、それを転送し合うことはよくあることです。

技術的に制限することが難しい年齢になると、後は使う人の心掛け次第になります。その行為（発信）が自分に不利益にならないか、3年後、5年後の将来において後悔する事がないか、誰かを傷つけないか、自分自身に問い合わせながら利用するようにしたいものです。

そのためには、フィルタリングやルールは子どもの成長に合わせて、徐々に設定を緩和していく、最終的に自分自身で判断できる能力を身に付けて、トラブルに巻き込まれないネットの利用者となれるよう見守っていく必要があります。

事例 21

SNS等における不適切な言動に関する相談③

友人（中学3年女子）の言動に性的なものが多くて不安だ

相談者	中学3年女子	対象者	友人
相談内容	<p>ネット上の友人の言動が性的なものが多くて不安。</p> <p>友人は私と同じ中学3年生の女子で、SNS（全体公開）で自分の胸の写真を常にあげたり、性的な発言があまりにも多い。</p> <p>話している相手は、成人男性がほとんどで、二人きりで会う約束等も何人ともしており恐ろしくてたまらない。成人男性に向かって「私の写真で自慰して」等の発言も見られる。そして、友だちの写真等を許可なくアップしているのにも不安。</p> <p>私が「胸の写真を出したり、友だちの写真を許可なくあげるのはやめた方がいい」と指摘しても聞いてくれない。</p>		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">友人のSNS上の発言が心配。注意を聞き入れない。
---------	---

相談員からの回答	<p>短文投稿アプリの件について、何も知らない者として見た場合、彼女の個人情報としては「20XX年X月XX日生まれの〇〇県の中学3年生」「△△委員長と〇〇部のマネージャー」ぐらいであり、画像的には確かに際どい写真もあるが、水着を着ているので直ちに問題視されるものではなく、画像だけでは通報しにくいことを伝えた。</p> <p>こういったケースでは、本人を確定できるもの（顔写真、本名、学校名）がないと、第三者として通報するのは難しいこと。特定の人との会話についても内容的に問題があるが、友人が公開している情報だけでは通報できないこと。どこの学校の誰がこういう会話をやっている、と特定てきて初めて通報可能となることなどを併せて回答した。</p> <p>友人は、「自分を特定されないだろう」ということを分かった上でそういう相手と会話をしていると思われる。もし、彼女が本名などを書いている投稿があれば、危険性は増すので直ぐに止めさせる必要がある。</p> <p>これから先も、そういう投稿を止めるように注意し続けて欲しいと伝えたうえで、直接相談できる大人（第三者）を確保するようアドバイスした。</p>
----------	--

【解 説】

なんらかの問題発生が予見される場合、相談者や周辺人物がおかれている具体的な状況をできるだけ速やかに、周囲の大人に知らせるようアドバイスしています。

また、大人たちも自分が詳しくなくとも「詳しい人」に繋げられること、相談できる場所を知っていることが重要で、子どもたちが相談しやすい関係性を構築しておくことが大切です。

事例 22

SNS等における不適切な言動に関する相談④

娘がSNSで知り合った男性から嫌がらせを受けている

相談者	保護者	対象者	中学3年女子
相談内容	<p>中学3年の娘がSNSアプリを通じて男の子と知り合い、連絡を取り合うようになった。そのうちに、お互いに好意を持つようになり付き合い、親に隠れて会ったりしていた。しかし、彼が「他の男友だちと連絡をとるな」といったり、「自分を優先するようにしないと・・・」と脅しをかけてきたり、パソコンから遠隔操作でSNSなどに入ってきて嫌がらせをするようになった。</p> <p>娘は、もう彼に対する好意はなく、離れたいとなんども話をしているが、相手は納得しておらず、夜家に電話をしてきたり（ワン切り）、学校に電話すると言ったりしている。</p> <p>今すぐ警察に・・・ということも考えたが、受験生のため、事を大きくしたくないという気持ちと、大きくしてこれ以上嫌がらせがエスカレートしないかどうか心配もある。どのように対処したらよいか悩んでいる。</p>		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">娘が、SNSで知り合った男性から嫌がらせを受けている。男性への対処に悩んでいる。
---------	---

相談員からの回答	<p>相手の男性が行っている行為は、明らかにストーカー行為である。第三者のスマホを勝手に遠隔操作した場合は「不正指令電磁的供用」に当たる。学校に電話すると言っている点から、学校帰りに待ち伏せされる可能性も非常に高く、何か起こってからでは取り返しがつかないので、一日も早く警察へ相談に行くことを勧めた。</p> <p>受験生だからとか、これ以上エスカレートするかもと心配する心情は理解できるが、逆に毎日不安と恐怖で過ごすより、安心して受験勉強に取り組めるように守ってあげることが大事ではないかと伝えた。</p> <p>警察にはそういう相談を受ける窓口があり、今すぐ近くの警察へ出向かることを伝えた。</p>
----------	--

【解説】

過去にストーカーによる女子高生殺人事件が起ったこともあり、この種の相談は警察相談案件としている。

事例 23

SNS等における不適切な言動に関する相談⑤

娘がネットゲームで知り合った人と付き合っていると言う、スマホを取り上げたい

相談者	保護者	対象者	中学2年女子
相談内容	娘がネットゲームで同年代の男子（高2年 他県在住）と知り合い、付き合っていると言う。顔も知らない存在で怪しいので、スマホを取り上げようと思う。		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">見ず知らずの異性と交際している。スマホを取り上げたい。
---------	--

相談員からの回答	いきなりスマートフォンを取り上げると親子問題がギクシャクするかもしれないで、まずは話し合うことを勧めた。 その際、顔も知らない相手と交際する危険性や保護者が何を心配しているのか等きちんと話し、互いに理解しあうことが大切であるとアドバイスした。
----------	--

【解説】

インターネットの普及とともに「ネット恋愛」という言葉が定着しました。若者世代には「ネット彼氏」や「ネット彼女」は特別な存在でなくなったのかもしれません。一方で、ネットを通じた出会いや感情のもつれに起因する事件・事案も後を絶ちません。保護者世代にとっては、ネットを通じた気軽で安易な交流をきっかけとして、自分の子どもが被害に遭うことを心配しており、そのことを子どもにきちんと伝えることが大切です。以前はネットを通じた出会いと言えば「出会い系サイト」が問題視されていたが、ソーシャルゲームが登場して以来、相談事例のように「ゲームを通じた出会い」も問題となっています。ネットを通じた出会いには年齢や身分の詐称等、顔が見えないことによるリスクが数多く存在します。しかしながら若年層の中には、新しい出会いへの期待から、リスクを顧みない・リスクに気づかない人もいます。スマートフォンを取り上げるという点についても、スマートフォンを与える前にリスクについて理解させるとともに、リスク回避の為にルールを作成し、そのルールにペナルティを科す場合があることを互いに確認することが大切であると言われています。このケースでは、親子の共通理解が必要不可欠です。

事例 24

SNS等における不適切な言動に関する相談⑥

子どものスマホの時間制限や使用制限や、監視アプリについて教えてほしい

相談者	保護者	対象者	高校3年女子
相談内容	高校3年生(女子)の母親。SNSアプリで知らない人と接触しているようで、危ないから気をつけなさいとか、やめなさいと言っても聞かない。時間制限とか、使用を制限する方法はありますか。 また、SNSアプリの中身を親側が監視できるものがあると友人から聞いたが、それはどんなものでしょうか。		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">• SNSアプリで知らない人と接触している。• スマホの時間制限や使用制限を行う方法を知りたい。• SNSアプリの中身を監視するアプリについて教えてほしい。
---------	--

相談員からの回答	スマホの時間制限や使用制限については、未成年者が使用する携帯電話へのフィルタリングサービスと端末の機能を紹介し、使用を推奨した。 SNSアプリの中身を監視するアプリについては、存在は知らせたが、使用法のよっては違法性が問われる場合があることや、こっそり見ていることが分かったときの子どもの気持ちはどうでしょうか。心配していること、何かあったら相談して欲しいこと等、親の気持ちを子どもに伝えることを勧めた。
----------	---

【解説】

多くの子どもたちは、大人から注意されると「私は大丈夫。変だと思ったらブロックしているし、ちゃんと気を付けています」と言いますが、現実は想像を超える危険な世界です。

青少年インターネット環境整備法では、18歳未満の青少年が利用する携帯電話について、保護者が不要の申出をしない限り、携帯電話事業者がフィルタリングサービスを提供することを義務付けていると同時に、保護者には青少年に使用させる携帯電話の契約時に使用者が青少年であることを携帯電話事業者に申告する義務があることを明示しています。

また、フィルタリングサービス毎に、学齢に応じた設定や使用制限に関する機能があり、保護者はそれらを利用することができる環境が整っているにもかかわらず、それらを知らない保護者も多いようです。監視アプリについては、家族間であっても使用者に無断でインストールした場合、不正指令電磁的記録に関する罪に問われる可能性があり（夫婦間で無断使用して逮捕されたケースが報告されている）、使用については細心の注意が必要となります。

事例 25

SNS等における不適切な言動に関する相談⑦

娘がSNSで友人と卑猥なことを言い合っている

相談者	保護者	対象者	中学2年女子
相談内容	<p>昨日、娘が学校に行っている間に娘のスマホを見たらSNSアプリで上級生の男子と口にするのも恥ずかしい言葉や、ネット上の画像のやり取りをしていた。今日も確認のためにスマホを見ようと思ったら、そのやり取り部分は既に削除されていた。</p> <p>日常生活はとても良い子であるにもかかわらず、SNSアプリ上ではあんな卑猥な言葉を娘が言うことに驚いている。娘にはこの男子生徒と遊びことを止めさせたい。</p>		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none"> • SNSで友人と卑猥なことを言い合っている。 • 勝手に見た後ろめたさがあり、子どもに直接注意しづらい。 • その友人との付き合ってほしくない。
---------	---

相談員からの回答	<p>一般的にその年代は、卑猥な言葉を言い合って相手の反応を楽しんだり、そういうものに興味関心を持つ年頃です。普段は真面目な子が卑猥な言葉でやり取りをするのは二面性があるからではなく、そういう言葉を使ってみたい年頃だと思われる。</p> <p>フィルタリングをされていないようなので、卑猥な言葉や画像を目にする機会が多いと思われるので、フィルタリングの利用を勧めた。</p> <p>SNSでのやり取りでは、相手の発言が、いつのまにか自分の発言と誤解されてしまったり、本来とは異なる意味にとられてしまいトラブルの原因となるケースが多いので、自分の発言には注意をしなければならないことや、一度発言したことは取り返せないことなど情報モラルについて話し合うことを伝えた。</p> <p>切り出し方としては、「テレビで見た」とか「知り合いから聞いた」などの一般的な世間話として、「本当にこんなことあるの?」とか質問するような形で話しかけてみてはと伝えた。</p> <p>男子生徒と会ってほしくないという点については、唐突に「会うな」というと「なぜいけないの?」と反発されることが予想されるので、タイミングを見計らって、その男子生徒のこと少しずつ聞いてみては如何でしょうか、と付け加えた。</p>
----------	--

【解 説】

今や、子どもたちが使っているゲーム機でもインターネットに接続できる機能が付いています。また、家族のスマホを使ったり、家庭のパソコンやタブレットを使ったりして自由にネットに接続することができます。判断力や抑止力がまだまだ未熟な年代では、フィルタリングを適用して保護してあげる必要があります。

相手の言うままに卑猥な言葉を使っていると、やり取りのスクリーンショットを撮られて脅されるなどの最悪の状況にも成りかねません。ネットについて、情報モラルについて、全員が善人ではない（それを見分ける目を持たなければならない）ことなどを、日常生活の中で機会あるごとに話すよう心掛けたいものです。気軽にやり取りをすることのリスク、考えられる最悪の状況を知った上で、どんな使い方をするか自分で考え方行動することができる人になって欲しいと願っています。

今回のケースは、スマホを盗み見たことを知られたくないという気持ちが事態を複雑化しています。スマホの使用し始める時に、親子でルールを決めることが重要です。その中に、例えば所有者は親であることや、抜き打ちチェックをするなどの項目を織り込むのも一案です。ただし、勝手に見るのではなく「見せて」と言って確認する等、互いの信頼関係が大切です。

事例 26

SNS等における不適切な言動に関する相談⑧

娘がモデル斡旋会社の人から言われ、美容整形していた

相談者	保護者	対象者	高校1年女子
相談内容	<p>娘は、モデル斡旋などをしている会社のM氏とやり取りをしていた。「モデルにならないか」と誘われており、SNSアプリ上で住所・氏名・年齢・電話番号・顔写真などの個人情報を全部送っていた。「怪しい相手とやり取りをするな」と注意して、モデルになる話を断らせていた。</p> <p>先日、外出先から戻った娘が二重瞼になっており、親の同意を得ずに勝手に、整形美容医院で手術を受けてきていた。</p> <p>詳しく話を聞くと、</p> <ul style="list-style-type: none">• 保護者の同意書はモデル会社のM氏がサインしていた• 手術代金は98,000円だった• うち4万円はモデル会社が投資として払ってやると言ったが、残り自分では支払えと言われている <p>との事だった。</p> <p>娘にはすぐに相手と連絡を取るように伝え、娘がSNSアプリでM氏に連絡を取ったところ、M氏は「親にバレちゃった?」と、非常に軽いやり取りだった。「同意書のことで親が話をしたいと言っている」と伝えたら、親の電話番号を教えてくれと言われた。娘は自分の電話番号にかけてもらえば親に電話を替わるから、と伝えたがM氏から電話はない。</p> <p>娘は、「可愛くなれてお金も払ってないからいいじゃん」と言っている。M氏とはそれ以降まったく連絡が取れないらしい。これからどうしたらいいのか。</p>		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">• 何とかして相手と連絡を取り、話し合いたい• 親の同意なしで施術させたことへの怒り• 金銭についてどうなるのか不安がある• 娘は危機感がなく気軽に考えていることも心配
---------	---

相談員からの回答	<p>そのモデル会社を検索すると、短文投稿アプリ、ブログぐらいしか検出されない。短文投稿アプリに掲載されている連絡先は、フリーメールアドレスであり、ブログも無料ブログ、どこにも会社所在地や電話番号が記載されておらず正式なHPも持っていないと思われる。フリーのアドレスを連絡先にしてSNSアプリでやり取りをしていることからも、怪しい会社だと思って対処した方が良いと思われる。</p> <p>保護者のふりをして同意書にサインをしていることから犯罪（私文書偽造）にあたる可能性があり、また、金銭のやり取りが発生していることからも、法律家や警察が関わるべき案件だと思われる。</p> <p>相手とのやり取りは現時点ではSNSアプリでしかできないため、まずは娘のスマホを親が預かることで、娘とM氏との直接のやり取りをストップさせた方がよいと思われる。</p> <p>以降の交渉は親がやるべきであり、そのやり取りは画面を保存しておくなど、できるだけ証拠を残すようにしておいた方が良いことを伝える。</p> <p>娘さんともきちんと話をして、何に対して親が心配しているのかを伝え、今回のことの何がマズかったのか、なぜこのように大事になってしまっているのか、両親が冷静に娘さんに話をして、今後どう動くのかを説明されることをアドバイスした。</p>
----------	---

【解説】

犯罪に繋がりかねない重大案件だと思われるが、肝心の本人（娘）は非常に気軽に考えているようです。モデル会社に対する早急な対策を講じる一方で、本人にも事の重大さを認識させることが必要です。子世代と親世代のネット社会における世代間ギャップの危険な事例で、価値観の摺合せが非常に大きな課題となっています。

子どもたちのブログや短文投稿サイトの中には、自撮りの写真や動画を掲載し、自分をアピールして他者からの賞賛を期待しているものが見受けられ、今回のように芸能関係プロダクションを名乗った業者が近寄ってくるケースもあります。より多くのファンを集めるために写真や動画もエスカレートしていく、取り返しのつかないことになる場合もあります。どういう内容を発信しているのか、保護者や周りの大人たちは気にかけて、見守っていく必要があります。

事例 27

SNS等における不適切な言動に関する相談⑨

息子がタブレットで夜中に知らない女子と通話している履歴があった

相談者	保護者	対象者	中学3年男子
相談内容	<p>中3の息子が部活での連絡手段として必要だというので、タブレットを購入し、SNSアプリができるように設定した。</p> <p>以降、息子の様子が段々とおかしくなり、タブレットを見てみると、夜中に知らない女子と通話している履歴があった。現在、タブレットを取り上げている。</p> <p>知らない人とつながる危険性など、どのような形で伝えればいいか。</p> <p>親としては、知らない人ばかりのSNSアプリアカウントは消してしまいたいが、どうした方がよいのか。</p> <p>スマホを購入予定だが、新しくSNSアプリをインストールしたときに、タブレットのSNSアプリが引き継がれたりするのか。</p>		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">SNSの危険性など、どのような形で伝えればよいか。SNSアプリアカウントを消してしまいたい。スマホにタブレットのSNSアプリが引き継がれたりするか。
---------	--

相談員からの回答	<p>春になるとスマホをプレゼントすることは決まっているようなので、スマホを渡すときに親子でルール作りをするように伝えた。</p> <p>その際に、保護者が不安に思っている点もきちんと説明し、知らない人と繋がることでどのような危険性があるか等を息子さんと一緒に考えて、それを踏まえた上での使い方・ルールを作るようにとアドバイスした。</p> <p>タブレットの方のSNSアプリアカウントについては、いきなり削除するのは息子さんとの信頼関係の問題もあるので、きちんと説明をしてからの方がよいと申し添えた。</p> <p>今回使用されているSNSアプリの場合、新しいスマホで新規にインストールするとタブレットのアカウントは引き継がれません。「引き継ぎ」をしたい場合は、その手順が必要と説明した。</p>
----------	---

【解説】

LINEアカウント引き継ぎについては公式サイト参照。

<http://official-blog.line.me/ja/archives/17894627.html>

事例 28

SNS等における不適切な言動に関する相談⑩

世話になった先輩からのしつこい誘いがあり怖い、縁を切りたい

相談者	本人	対象者	中学3年女子
相談内容	<p>中学2年の頃、仲良かった30代の先輩がいました。私と友だちは、先輩から奢ってもらったり、好きなところに連れて行ってもらったりしていました。その時は優しい先輩でした。中学3年になり、その友だちともクラスが変わり、先輩とも遊ばなくなりました。</p> <p>最近、その先輩からSMS（ショートメッセージサービス）でしつこく遊ぼう遊ぼうと誘われて嫌です。無視しても大量にきます。友だちには送ってはいないようです。「勉強とかクラブがあるので遊べない。SMS送ってこないで。」と言ったら、「あんなに奢ってやったのに」「なに？今更なんかいうの？」「あーイライラしてきた」等、言われました。</p> <p>それから怖くて、謝れ謝れ言ってきますが、私は悪くないので謝ってはいません。先輩は家を知ってるかもしれません。今日コンビニにいたでしょ？とかSMSで送ってきます。</p> <p>怖くて怖くてどうしたらいいかわかりません。友だちには、今は仲が良くないので相談できません。誰にもできません。どうしたらいいですか？どうしたら縁を切ることができますか？</p>		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none"> 以前、世話になった先輩からのしつこい誘いが怖い その先輩と縁を切りたい。
---------	---

相談員からの回答	<p>不安な気持ち理解できるが、今一人でなんとかしようと思っていると、本当に怖いことになりかねない。まず、保護者（大人の人）に相談すること。相手には「親（大人）に話をした」とはっきりと告げ、親と一緒に相手の反応を待ちます。相手の出方によって保護者と話をしながら対処していくようアドバイスした。怒られるのが嫌でこのままにしておくと相手は何をしてくるか分らない、取り返しのつかない危険になるかもしれない。下手に番号を変更したり、SMSで連絡が取れないようになると、相手は逆上してしまう恐れがあることも伝えた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 相手とは、どんなことがあっても絶対に会わないこと。 万が一、会う時は親（大人）も必ず一緒のこと！ 絶対に一人で判断して行動しないこと。など念を押して伝えた。
----------	---

【解 説】

SMSとはショートメッセージサービス（Short Message Service）の略称で、相手の電話番号あてに約70文字前後のメッセージを送ることができるサービスのことです。メールアドレスより手軽に利用できます。

今回の相談のように、嫌がらせをしている相手が、顔見知りの場合や自分の居場所を知っていると思われる場合は、相手からの連絡を遮断すると、逆上して危険な行為に出られる場合があります。連絡の道を保ちつつ、決して相手の言いなりにならず、信頼おけるところに相談してください。

事例 29

SNS等における不適切な言動に関する相談⑪

SNS グループで知り合った男性から「裸の写真をばらまくぞ」と脅された

相談者	本人	対象者	高校生女子
相談内容	<p>SNSアプリのグループで知り合った男性(他県在住)とのトラブル SNS アプリ内で友達登録をして、やり取りをした。顔写真を送ってくれと言われて送った。その後、下着姿の写真や裸の写真（本人の顔が写っているもの）も送信した。やり取りが怖くなつたので3日間ぐらい連絡を絶っていたら、「裸の写真をばらまくぞ」と脅された。</p> <p>＜その他の情報＞</p> <ul style="list-style-type: none">・本人の名前や学校などの情報を相手は知らない。・相手の SNS アプリ ID は不明（表示名「〇〇ちゃん」）・相手は他県在住で、相談者が別の友人から誘われたアプリ内グループに、既に登録していた人。・友人登録をして、二人でやり取りするようになった。・グループには色んな地域の人が参加している。自分を招待してくれた友人に確認したが、「〇〇ちゃん」は誰だかわからない、と言われた。・親には相談しにくい。		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">・「裸の写真をばらまくぞ」と脅されている。・親には相談しにくい。
---------	---

相談員からの回答	<p>写真がばらまかれることを阻止することを第一に考えるようアドバイスした。そのためにも、まずは親に話す、その後、これは脅迫罪に該当する可能性が高いので警察(生活安全課)へ相談するよう促した。</p> <p>親に説明しづらい時は、当方の相談窓口の電話番号を伝えてもかまわない。何かあったら連絡してと伝えた。</p>
----------	---

【解説】

裸の写真を送ってしまったために起こったトラブルの事例。

脅迫罪に該当すると思われる所以、警察に相談すべき事案であるが、この種の事案では相談者が踏み出せない場合がほとんどで、最もハードルが高いと感じているのが保護者への報告・相談です。本事案ではないが、相談担当者が保護者への状況説明を行ったケースもあります。

また、未成年者の裸（半裸も含めて）の写真については、児童ポルノにあたる可能性が極めて高いことも忘れてはならないことです。

事例 30

ゲーム機等に関する相談①

息子がゲーム機で買い物をしているので、ネットを見られなくしたい

相談者	保護者	対象者	息子
相談内容	息子が勝手に親のお金を盗んで、ヤフーのネットショッピングでコンビニ決算で何度も買い物をしている。（繰り返ししている） 据置型ゲーム機でインターネットを見て、買い物をしている様だが、ヤフーに暗証番号を設定し、子供がネットを見れないようにする設定方法を教えてほしい。		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">・息子が親の金を盗んでコンビニ決済で買い物をしている。・ゲーム機で買い物をしているので、ネットを見られなくしたい。
---------	--

相談員からの回答	ゲーム機でインターネットをする場合は、所持しているゲーム機のサポートサイトに、「保護者による使用制限機能」の設定方法が記載されているので、その中でインターネットの利用を制限する方法を提示した。当該サイトを伝えた。
----------	--

【解説】

2016年1月時点で出回っているゲーム機の大部分が、インターネット接続を前提としており、インターネット閲覧用のブラウザを内蔵しています。インターネットにつなげるということは、ゲーム機がスマートフォンやPCと同様の利便性やリスクを有しているということです。クレジット決済ができたり、交通系電子マネーが使用できたりするものもあり、経済的な問題が発生することもあります。

ゲーム機だからと安心していると思わぬところで足元をすくわれる結果になるので、ゲーム機にもスマホ・ケータイと同じような気配りが必要と言えます。

総務省 安心してインターネットを使うために「国民のための情報セキュリティサイト」ゲーム機の注意点

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/security/enduser/security02/15.html

Nintendo の「保護者による使用制限機能」について

<https://www.nintendo.co.jp/parents/>

事例 31

ゲーム機等に関する相談②

中1の息子がゲームばかりしていて心配だが、親としてどう対処したらよいか

相談者	保護者	対象者	中学1年男子
相談内容	息子は学校や部活以外の時間は、ほとんど家で1人でゲーム専用機やスマートフォンでゲームばかりしている。何度も注意しているがイタチごっこのような状態が続いている。夜中や早朝に起きて、こっそりゲームをしているようで、最近は学校にもよく遅刻し、授業中に寝ていたり、成績も悪くなっている。注意するとWi-Fiが使える公共の施設（コンビニなど）に行き、ゲームをしている。 家を空けることも多く、常に子供が何をしているのか、1日どのくらいゲームをしているのかなど把握できない。頭ごなしにゲームをするなどは言いたくないし、ゲーム機を取り上げるのもあまりしたくない。1人ずっとゲームをしていることも心配だ。親として、どういう対応をした方が良いか？		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">・中1の息子がゲームばかりしていて心配だ。・親としてどう対処したらよいかわからない。
---------	---

相談員からの回答	Wi-Fiルーターでのフィルタリング等いくつかの対策を提示したが、保護者が納得する解決策は見つからなかった。 まず、子どもさんとしっかり向き合い、親が心配しているを伝え、ネットの使い方を話し合ってみてはどうでしょうかとアドバイスした。自宅での使用については、Wi-Fiルーターでのフィルタリングでサイトの制限や時間制限なども可能なので、双方で話し合いながら時間を決めたりすることも考えてください、と伝えた。
----------	--

【解説】

家庭用Wi-Fiルーターの中には、Web閲覧へのフィルタリング機能とインターネットの利用時間帯の制限機能を搭載するものがあります。家庭におけるインターネットへの出入り口でフィルタリングを行うことができるので、情報端末ごとの設定を行わずとも一括で制限をかけることができる反面、家庭外では機能しない弱点があります。

※スマートフォン・携帯電話に関するフィルタリングについては、以下のリンクを参照のこと。

安心ネットづくり促進協議会 保護者のための「青少年のスマートフォン利用のリスクと対策」
<http://sp.good-net.jp/filtering/>

事例 32

ゲーム機等に関する相談③

小4の娘が父親のカードでゲームを勝手に購入した

相談者	保護者	対象者	小学4年女子
相談内容	小学4年の娘に携帯ゲーム機を与えた。 ネットにつながっていないので安心していたが、ペアレンタルコントロールを外したうえに、父親のクレジットカードを利用してゲームを購入しており、請求書が来た。 どう対処したらよいか。		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">・小4の娘がゲーム機のペアレンタルコントロールを外している。・父親のカードでゲームを勝手に購入した。支払いはどうなるのか。
---------	--

相談員からの回答	ゲーム機のペアレンタルコントロールの暗証番号変更とクレジットカードの管理見直しをまず勧めた。 未成年者のクレジットカード使用による「未成年者契約の取り消し」については、佐賀県消費生活センターへを紹介した。
----------	---

【解説】

当該ゲーム機のクレジット決済では、クレジットカードの番号と裏面に記載されているセキュリティコードのみで決済できるため、クレジットカード現物が手元にあれば本人以外の利用が可能です。そのような不正利用があった場合、カード所有者の管理責任を問われることになります。

民法では、未成年者が契約をした場合、その契約を原則として取り消すことができるようになっている一方で、取り消せない例外も定めています。

昨今、子どもが保護者のクレジットカードを使用したり、親名義のスマートフォンで電子決済を行ったりして、保護者へ多額の請求書が届くケースが散見されるが、「未成年者契約の取り消し」が認められるかどうかはケースバイケースで一概には言えないので、消費生活センターへ連絡し相談してみるのが適切です。

佐賀県消費生活センター

https://www.pref.saga.lg.jp/web/at-contents/kurashi_anzen/shohi/kurashinoanzen.html

「知っておきたい未成年者契約の取り消し」国民生活センター

http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201504_03.pdf

事例 33

不正アプリ・アカウント乗っ取り等に関する相談①

友人がSNSアプリのアカウントを乗っ取られたようだ

相談者	友人	対象者	高校生女子
相談内容	SNSアプリに友人からメッセージが入り、確認したいから携帯の番号を送るように言われ、送り先のURLも書いてあった。 怪しいと思ったので、自分はその友人をブロックしたが、同じ友人から同じメッセージを送られたクラスメイトの女子はそのまま携帯番号を送ってしまった。その女子はSNSアプリを乗っ取られてしまい、アカウントに入れない。アプリをインストールしても、SNSアプリが出来ない。 どうしたらよいか？		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">友人から怪しいメッセージが届いた。友人がSNSアプリのアカウントを乗っ取られた。
---------	---

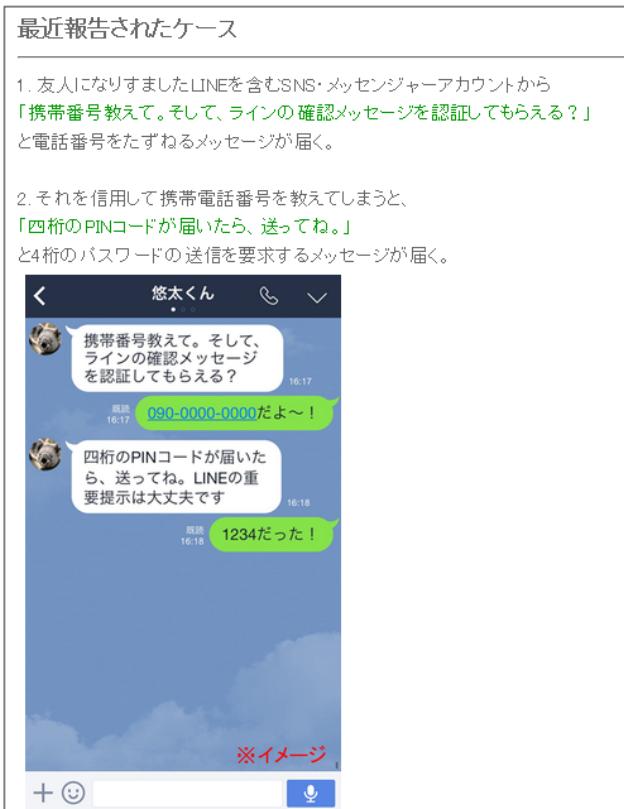
相談員からの回答	怪しいと思ってブロックした貴方の行動は正しいです。 友人女子がSNSアプリのアカウントを乗っ取られたということですが、ご使用のSNSアプリでは、同じ番号のアカウントを複数のスマホから使用することはできないようです。そのSNSアプリの会社へ通報してそのアカウントを使用できなくすることができます。放っておくと友人女子の名前を使って被害が拡大していく恐れがあります。 もしかしたらメッセージを送ってきた友人もSNSアプリのアカウントを乗っ取られて不特定多数の人に同じメッセージを送っているかもしれないので周りの大（先生や親）に相談して確認をしてみてください。 もし、SNSアプリ上でメッセージを送ってきた友人に尋ねるのであれば、直接会って確認してください。
----------	---

【解説】

2014年に大きな社会問題化したLINEアカウント乗っ取り事案は、LINE社の対策で鎮静化されたが、2015年夏、新たな乗っ取り手口が公表され注意喚起されています。

その手口は、LINE内で電話番号を聞き出し、更に被害者に送られてくるPINコードを聞き出すことでアカウントを完全に乗っ取るものです。電話番号やPINコードを教えるという普段なら考えられない行動ですが、アプリ内の知人からの依頼ということで被害者も気軽に応じてしまっているようです。今回の相談者のように慎重な行動を心掛けるようにしましょう。

※ LINE 公式ブログによる注意喚起「友人や知人になりすまして電話番号や SMS 認証番号を聞き出すメッセージにご注意ください」 <http://official-blog.line.me/ja/archives/39021529.html>



【LINE 公式ブログのページより参照 <http://official-blog.line.me/ja/archives/39021529.html>】

※ LINE 問題報告フォーム <https://contact.line.me/detailId/10557>

※ twitter ヘルプセンター「アカウントが乗っ取られた/ハッキングされたため、ログインできない！」 <https://support.twitter.com/articles/489464#>

※ twitter ヘルプセンター「アカウントのメールアドレスにアクセスできなくなった場合」 <https://support.twitter.com/articles/422960>

※ twitter ヘルプセンター「なりすましアカウントを報告するには」 <https://support.twitter.com/articles/20170307#How>

事例 34

不正アプリ・アカウント乗っ取り等に関する相談②

掲示板サイトで知り合った女性から動画や電話帳データを公表すると脅されている

相談者	保護者	対象者	高校生男子
相談内容	<p>息子のSNSアプリに「買い取る？それともお友達と共有する？」というメッセージと息子の画像と連絡先（電話帳）のデータの一部が画像で送られてきた。息子のスマホの連絡先データを抜き取られているようだ。どうすれば良いか。</p> <p>息子はSNSアプリ掲示板サイトで知り合った女性と、やり取りをしていた。</p> <p>その後、別のアプリを使って交流をするよう誘われ、指定のビデオ通話アプリで会話していた。それを使って風呂場での会話中に画像を保存されたようだ。息子の顔と上半身の写真が送ってきた。</p> <p>電話もかかってきたが、海外からの電話だった。女性の声で日本語は上手だった。</p>		

相談のポイント	<ul style="list-style-type: none">掲示板で知り合った人と画像交換した。動画データと電話帳データを公表すると脅されている。
---------	--

相談員からの回答	脅迫事案として佐賀県警に報告の上、担当部署を紹介してもらい、相談者に連絡した。
----------	---

【解説】

セクストーションと呼ばれる手口で、国際的な犯罪組織の関与が疑われる事例です。2014年4月に千葉県警が日本国内の協力者を逮捕した事案が本件に酷似しています。

情報処理推進機構（IPA）も同年12月に詳しい手口を公開して、注意喚起を行っています。ネット犯罪は遠い世界の出来事のように感じている保護者も多いと思われますが、インターネットは瞬時に世界とつながるため、犯罪も時と場所を選びません。常にセキュリティー意識を高く持って情報端末を使用するよう心がけねばなりません。

※ IPA 情報セキュリティー 2014年12月の呼びかけ

「個人間でやりとりする写真や動画もネットに公開しているという認識を！」

～スマートフォンの不正アプリによる性的脅迫被害に注意～

<https://www.ipa.go.jp/security/txt/2014/12outline.html>

4. ネットトラブル相談窓口「ほっとネットライン」概要

インターネットや携帯電話トラブルに対応する相談窓口「ほっとネットライン」を設置し、フリーダイヤルやメール、LINEなどにより相談しやすい体制を整えています。「ほっとネットライン」の案内ポスター やカードを作成し、講演などで紹介しています。

専用のサイトも構築し、事例や対処のアドバイスなどを掲載しております。相談は、電話とE-mail、LINEなどで受け付けています。

ほっとネットライン 概要	
時間帯	9:00～18:00
相談専用電話番号	電話：0952-36-5900 フリーダイヤル： 0120-797-100（なくな100番）
相談専用メールアドレス	help@it-saga.net
LINE の ID	hotnetline
対 象	子ども、子どもを取り巻く大人
ホームページ	http://it-saga.net/



ほっとネットライン ポスター



ほっとネットライン カード

平成27年度「青少年を取り巻く有害環境対策の推進」事業（文部科学省委託事業）

平成27年度佐賀県青少年を取り巻く有害情報対策推進事業

子どものネットトラブル事例集

発行日 平成28年2月

発 行 佐賀県青少年育成県民会議

〒840-8570 佐賀市城内一丁目1-59 佐賀県こども未来課内

TEL : 0952-25-7350 FAX : 0952-25-7339

Email : kenminkaigi@b2.bunbun.ne.jp

URL : <http://www3.bunbun.ne.jp/~kenminkaigi/index.html>