

ネット問題とネット相談掲示板実践

子どもの権利条約総合研究所 宮 川 正 文

兵庫県立大学 竹 内 和 雄

東京福祉大学 青 山 郁 子

大阪教育大学 戸 田 有 一

1. 日本国内のネット問題の多様化と予防・対策
 - 1) 日本国内でのネットいじめの発生と認知
 - 2) 日本における携帯電話利用普及とネット問題対策の経緯
 - 3) ネット問題の多様化と把握の枠組み
 - 4) ネット問題の背景要因
 - 5) ネット問題へのこども主導の対策
2. ネット上での支援実践
 - 1) ネットでの支援ツールの推定利用率と支援の概観
 - 2) 支援のためのネット相談掲示板の実践例
 - 3) ネット相談の今後の展望
3. 問題の所在と今後の研究課題

10年ほど前から、ネットいじめが新たな問題として着目されているが(戸田・青山・金綱, 2013), インターネット上にはネットいじめだけではなく多様な問題が存在しており, 子どもたちの生活を脅かしている。そこで, 本論ではまず, 子どもたちの生活を脅かすインターネット上の問題(以下, ネット問題と称する)の種類や対策の経緯を俯瞰する。そのうえで, ネット問題への様々な対策や支援の最先端の一つであるネット相談掲示板の取り組みを紹介する。そこに, ネット問題への対処の難しさと, その難しさをふまえての支援の工夫が集約されていると考えるためである。最後に, ネット問題対策の今後の課題についてまとめる。

1. 日本国内のネット問題の多様化と予防・対策

1) 日本国内でのネットいじめの発生と認知

研究者や社会の着目に先んじて, ネットいじめについての相談は1998年からあったと下田

(2008)は述べている。また, ネットがいじめに使われ, 子どもが自殺した事例は少なくとも4件あり, 1999年にさかのぼる。朝日新聞(1999)によれば, 千葉県の高3男子が自殺当日に「今日中に二万もってこい」とのメールを送られたという。2007年7月には兵庫県の高3男子が自殺したいじめの手口として, 生徒の実名, 住所やメールアドレス, 服を脱がされた動画や写真のネット上での公開などがあった(朝日新聞, 2007)。同じく2007年に岡山県の中3女子が掲示板で「キモいからアウト」や「うざいから早く消えればいいのに」といじめられていた(山陽新聞, 2007)。2008年には埼玉県の中3女子がプロフ(自己紹介のサイト)への「うまくすれば不登校になる」や「キモイ」などの書き込みを苦にして自殺した(朝日新聞, 2009)。調べた範囲で最も古いネットいじめの報道は, 毎日新聞(2002)に中学3年生女子が中学1年生女子の服を脱がし, 裸の写真を撮り, 友人に画像をメールで送っていた事件が報告されている。ただし, これらの行動の一部は犯罪であり, 単にいじめと言っているのかは疑問である。

このようなネットいじめが日本国内のマスメディアに現れ出すのは, テレビでは2004年(渋井, 2008), 新聞で多く取り上げられ研究者などの注目を集めるのは2006年(藤川, 2012; 渋井, 2008; 芹沢, 2008)からであろう。

ネットいじめの発生件数については, 文部科学省初等中等局児童生徒課(2012)によれば, 2011年度のネットいじめ認知件数は2,992件, いじめ全体に占める割合は4.3%であった。ネットいじめの追跡調査をしていた国立教育政策研究所生徒指導研究センター(2010)のデータもある。発生率を中学生で見ると, 最もネットいじめ被害

の多い統計では原（2010）の29.7％、少ないものは加藤（2010）の2.9％である。認知したのが教員か子どもか、質問文や期間、地域等によって差異はあろうが、少なくとも子どもたちが日本でもネットいじめで苦しんでいる。

2) 日本における携帯電話利用普及とネット問題 対策の経緯

ネットいじめと関連する諸問題について、国外の研究も参照しつつ主に国内の現状と対策を見ていく。日本では、青少年のネット問題が2002年頃から目立ってきている。日本での携帯電話におけるインターネット接続は、1999年にNTTドコモがiモードと呼ばれるインターネット接続サービスを開始したことに始まる。他社も同様のサービスで追随し、携帯電話でインターネットに接続しての利用が急速に普及し始めた。総務省（2011）によると、日本における携帯電話普及率は人口比100％を超えており、一人が携帯電話を1台以上持っていることになる。平成23年度「青少年のインターネット利用環境実態調査」（内閣府、2013）によると、中学生の46.2％、高校生の97.6％が携帯電話を所持しており、そのうち、中学生の95.7％、高校生の95.1％が携帯電話でインターネットを利用している。このことから、青少年の携帯電話によるインターネット接続が広く一般的であることがうかがえる。

日本国内では、2006年頃から青少年の違法・有害サイト閲覧やネット依存等が社会問題化した。特に違法・有害サイトの問題は、「学校裏サイト」「出会い系サイト」等をキーワードとしてメディアにとりあげられた。青少年が利用する学校非公式サイトに関する調査報告書（文部科学省、2008）では、4万件弱のいわゆる「学校裏サイト」が確認されたとしている。警察庁（2012）によると2006年に出会い系サイトに関連した事件の18歳未満の被害者は1,153人で、被害者の出会い系サイトへのアクセス手段の96.6％が携帯電話であり、青少年の携帯電話問題への対応が急がれた。

このような状況を憂慮し、総務大臣要請を受けて国会でも立法に向けて検討が開始され、2008年6月18日に「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（通

称、青少年インターネット環境整備法）」が成立し、翌2009年4月より施行された。同法では、18歳未満の青少年が携帯電話を利用する場合には、保護者が一義的な責任を負うとともに、不要と申し出ない限り原則的に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とした（青少年インターネット環境整備法第6条及び第17条）。また、同法では政府は民間の自主的・主体的努力を支援することとされ、法成立時の附帯決議でも政府が有害情報の判断やフィルタリングの水準に関与することを硬く禁じている点も、憲法上の権利に配慮した同法の特徴といえる。

これらの施策により、現在のフィルタリングサービスは、保護者が設定するカスタマイズ機能の提供や多様なメニューから必要なフィルタリングの水準を選択できるようにするとともに、第三者機関の認定により青少年の利用を前提に運用・監視を行っているサイトがアクセス制限対象外となり、使い勝手が向上した。さらに学習指導要領の改正に伴い、学校や教育委員会による情報モラル教育の実施や、警察による防犯体制の強化等や継続的なフィルタリングの改善がなされ、携帯電話をめぐる状況は大きく改善した。出会い系サイトに関連した事件の18歳未満の被害者は、警視庁（2012）によれば2011年には282人と2006年の24.5％に減少する等、インターネット利用を端とした青少年の福祉犯罪被害数が初めて減少となった。また、全国都道府県教育長協議会第1部会（2010）によれば、都道府県レベルでネットいじめ対策を行っていたのは2001年度以前では1か所だったが、2009年度には42か所、さらにネットいじめ監視体制を整備しているのは18か所に及んでいる。

3) ネット問題の多様化と把握の枠組み

ネットいじめだけでなく様々な問題が同時期に多発する中で、ネット上での問題の増加を警告する本や、情報モラルを説きネット上の危険に対処するための書籍が数多く出版されている。問題の実態について、金子（2011）は子どもたちを加害者にも被害者にもしない情報モラルの実態調査を小学校6年生対象に行い考察している。鎌田・高橋（2006）は、大学生のパソコン・携帯電話利用の現状と課題を論じ、大学生の警戒心の低さを危

惧している。藤川（2011）はネット犯罪への対応を報告している。日本全国でみれば学校での実態調査は数多く行われているはずであるが、結果の公開はされていない。それらを集約して総合的にまとめることにも意義があろう。

理論的背景や展望をもった論考としては、梅田・江島・野崎（2009）が情報モラルの4つの判断観点とゴールベースシナリオ（GBS）理論に基づく体験学習教材の開発と実践を行い、小島（2011）も、GBS理論に従って、中学校1年生にネットトラブルに関する保護者への相談を意識させるためのシナリオゲーム教材の開発をしている。同様に稲垣・林・中川（2007）は、小学生向け携帯電話モラル教材の開発をしている。宮川・福本・森山（2009）は、義務教育段階における情報モラル教育に関する研究動向の展望をしている。このような教材開発研究は活発化してきたものの、要因究明の研究は不足していると言わざるをえない。また、問題を把握するための共通枠組みも存在していない。

ネットに接続する機器の変化だけではなく、ソーシャルネットワークサービス（SNS）の展開も問題の多様化に影響している。SNS上で他人になりすましたり個人情報を不正に入手したりして悪用するなど大きな問題に発展する可能性もある。万引きやカンニングの常習犯と手口などが詳細に書かれたサイトにより、就職内定を取り消された男子生徒の事例もある（西日本新聞、2008）。

今後、さらに新たな問題が生じてくると思われるが、個別の問題を位置づける枠組みが必要である。Takeuchi, Kanayama, Ogiso, Minemoto, & Toda (2013) が、加害側の問題としてのネット非行と、被害側の問題としてのネット上のリスク行動（経済被害、時間浪費、個人情報被害、出会い系問題の4つ）という枠組みを提示しているが、実証的根拠に基づく検討は現在進行中である。

4) ネット問題の背景要因

ここで、海外の研究も参照しつつネット問題の背景要因について考えていきたい。

まず学校での問題とネットでの問題の大きな違いは、学校内に比べてネット上には悪意のあるおとなが多いということである。Mitchell,

Finkelhor, & Wolak (2007) によれば、10～17歳のネット利用者の中で、過去1年間に性的な写真を撮って送るようにネットを介して求められたことがあるという報告は4%で、「女性」・「黒人系」・「ネット上で親密な関係をもつ」・「ネット上で性的行動をしている」・「現実上で身体的あるいは性的虐待を受けた」ということが、そのリスク要因になっている。ネット上での個人情報の公開は危険であるが、行っている子どもも少なくない。欧州の調査報告では、チェコで91%・ポーランドで64%・イギリスで46%の子どもたちが個人情報をネット上で公開したことがあると回答している（Hasebrink, Livingstone, & Haddon, 2008）。日本では、ネット上に公開された情報がきっかけで未成年者が事件に巻き込まれるケースもある。千葉県の中学生在が携帯電話のプロフで知り合った無職の中年男性にナイフで刺された事件があったが、犯人の男はネット上の住所を頼りに自宅までやってきたという（読売新聞、2008）。

防止のためには、情報モラルやメディアリテラシーの向上等の教育も大切だが、家庭が果たすべき役割も大きい。両親が子どものネット利用をモニターしている、利用時間の制限を設けているという子どもたちの認識は利用状況に影響を与える（Aoyama, Utsumi, & Hasegawa, 2012）。また、インターネットのフィルタリング使用やネット利用に関しての親子のコミュニケーションにおいては、米国の保護者の方が日本の保護者よりも意識が高いといえる（Aoyama & Talbert, 2009; Broadband Association, 2008; Webroot Software Inc., 2007）。

5) ネット問題へのこども主導の対策

ネット問題対策として規制や監視をおとなが行う対策を上述したが、筆者らはその限界を痛感している。そのため、第2著者が中学生を中心とした子ども主導の対策を企画してきた。子ども主導の一実践例として、ピア・サポートの応用と言える寝屋川市中学生サミットについて概説する。

寝屋川市中学生サミットは、大阪府寝屋川市の公立全12中学校の生徒会執行部員が集まって開催されている。「寝屋川市で起こっているいろんな問題に、寝屋川中の中学校から集まって話し合い

たい」というある中学校の生徒会からの声に寝屋川市生徒指導主事会が応じて、2007年8月に始まった生徒の自主的組織である。生徒会執行部顧問が互選した事務局が中心となって活動し、寝屋川市生徒指導主事会、寝屋川市教育委員会が後援している。年間2回(8月と12月)、大きな集まり(寝屋川市中学生サミット)があり、それに向けてほぼ月1回のペースで打ち合わせが行われる。毎回の集まりに各校から5~6名ずつ参加しているので、固定されたメンバーではなく緩やかにまとまった集団である。それぞれの集まりでピア・サポートの考え方に基づいて「子ども中心」に活動を展開しており、事あるごとにピア・サポート・トレーニングを実施している。2007年12月に「寝屋川市中学生宣言」を策定した。この宣言にもとづいて「環境広報部門」「笑顔挨拶部門」「いじめ撲滅部門」の3部門に分かれて活動している。

第2回のサミットで、ネットいじめを含むいじめ撲滅について話し合い、いじめ問題を劇にして訴えることを子どもたちは決めた。そして、教師の最小限のバックアップのもとで、自分たちでシナリオを創作し上演している。第一作は既存のシナリオを修正して演じたが、第二作からは市内中学生からいじめの実例を募集し、それを元に子どもたちが教師のバックアップのもと台本にしている(竹内, 2010)。そのうちの何作かがネットいじめを題材にしており、『桜の樹のメッセージ』は、ネット上の掲示板で繰り返されたいじめで一度はばらばらになったクラスがやがて同じ掲示板でつながって集いあうという内容のものであった。この実践の積み上げのなかで市内の不登校生徒数などは激減していった。

劇はDVDに編集されて市内全小中学校に配布され、道徳や学年集会や朝礼などの場面で活用されている。このことだけが要因ではないが、2011年の市のいじめの認知件数は2007年の25.9%まで減少した(竹内, 2012)。ネット上の問題もその根は現実の世界にあり、現実の世界で子どもをより管理・監視するという方法中心ではなく、子ども主体の活動をおとなが支援することで、問題の収束に向かうと考えての実践が功を奏したのではないかと考えている。

このような子ども主体の実践は日本国内では多

くはない。日本の教育現場では問題が起こった後に介入するケースがほとんどで、国外に比べると国レベルでの予防教育には力をいれていないように見受けられる。予防教育は子どもの年齢が若いほど効果が高いため小学校から積極的に導入していく必要があるだろう(青山, 2013)。ただ、ネットの世界では、今後も新しいテクノロジーやネットサービスが次々に出てくるため、作成する予防プログラムの内容はすぐに古いものとなる。そのため改良・改善を続ける必要があるが、大量にDVD等を何度も配布するにはコストがかかるため、スマートフォンやタブレット端末用のアプリケーションの積極利用によるコスト削減と迅速な対応が望まれる。

2. ネット上での支援実践

この節では日本におけるネット相談の現状と今後の展開について検討するが、その前にネット相談の特徴を既存の代表的な相談と比較しておきたい(表1)。どの相談方法にも一長一短があるが、相談方法の選択肢が広がることで、子どもにとってより相談しやすいことになるとと思われる。

1) ネットでの支援ツールの推定利用率と支援の概観

まず子どものネットでの相談利用率をみる。現在、ネット上の各ツールを相談に利用する子どもの調査は不十分である。インターネット社会におけるいじめ問題研究会(2008)による2007年の兵庫県での調査では、メールやブログを使った悪口やいやがらせを受けた経験に対して、掲示板の管理者や携帯電話の相談窓口へ相談したのは、小学生から高校生全体の4%である。内田(2008)によれば「友達・先輩からの傷つき体験を誰に相談するか」という質問に「インターネット掲示板」と答えた子どもの割合は2つの自治体で7.3~8.3%、「電話・メール相談」は4つの自治体で2.2~3.7%であった。長野県子ども・家庭課(2011)の調査では「相談したい手段」について、メール18.0%、掲示板6.4%と回答している。

では、実際には、どのような相談先が存在するのであろうか。ネットの相談のうち、非公開相談

表1 各種相談活動の機能・特性比較

相談の手段名	既存の相談			ネット相談	
	面接	電話	手紙	メール	掲示板
情報伝達媒体	声・表情など（聴覚・視覚）	声（聴覚）	文字・絵（視覚）	文字・絵（視覚）	文字・絵（視覚）
相談者との関係	1対1など	1対1	1対1	1対1など	1対多
相談の公開	非公開	非公開	非公開	非公開	公開
共有	時間	必要	必要	不要	不要
	空間	必要	不要	不要	不要
即時記録性	不完全	不完全	完全	完全	完全
推敲・読み返し	不可能	不可能	可能	可能	可能
応答の早さ	即時	即時	遅い	多様	多様
相談者に関する情報量	多い	やや多い	やや多い	少ない	少ない
匿名性	低い	やや低い	やや低い	中程度	高い

（主にメール）では行政相談の取り組みを、公開相談（主に掲示板）では主に書籍に紹介されている実践を取り上げる。

現在では、民間では数多くの相談サイトがある。その一方で行政によるネット上の子どもの相談については、国では法務省の「インターネット人権相談窓口」〈<http://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken113.html>〉や各自治体の福祉・警察・教育部局などでのメール相談が普及しつつある。メール以外の公共のネット相談は少なく、徳島新聞（2013）などが伝えるテレビ電話相談での実践、掲示板では相談ではないが神奈川県が委託しているひきこもり者の意見交換を載せている「ひき☆スタ」〈<http://hkst.gr.jp/>〉くらいしか確認できない。

a) 非公開のメール相談

論文を調べる限りメールでの相談の日本で最初期のものは、精神科医の湊（1995）が学生に対して行ったものではなからうか。都道府県レベルでは1996年11月の香川県が最初である（読売新聞、1996a）。三重県では1996年12月からいじめのメール相談がスタートしている（読売新聞、1996a）。大学関連のいじめ相談では、千葉大学総合実践センターでの実践（岡部・木村・森崎・山下1997；山下・芳賀1999）がおそらく最初であり、議論用

だが掲示板も設置され、有志の学部生や院生が約20名回答に参加していた。また酒井（2003）もいじめのメール相談を行っている。この二つの実践では、いたずらメールもあり、酒井の報告ではウイルス添付のメールも送付されてきたという。

現在の都道府県政令指定都市の教育委員会で行っている教育メール相談に絞って検討すると、相談件数が突出して多いのは大阪府教育センター（2006）であり、2006年4～12月の8,120件の相談のうちメール相談は3,426件とされている。そのメール相談のうち2,465件が児童生徒からのもので、小学生からの相談も珍しくなかったという。また総合相談件数では、メールだけで全相談の42.1%を占める。

第一著者が2012年10月下旬に、キーワード「〇〇教育委員会」「〇〇教育センター」「教育相談窓口」で教育委員会の実施に絞りネット検索をおこなった結果、都道府県と政令市では32自治体で相談が行われており、28の都道府県の教育委員会関連機関でメール相談がおこなわれている。しかし、各自治体のメール相談ページでは、相談者の権利保障の記載は不十分であった。つまり、17の自治体で権利の記載はあったが、「秘密を守る」や「相談は無料」程度の簡単なものでしかなく、どのように相談を利用できるか踏み込んで書かれてい

ない。規約や説明に相談対象すら書いていない自治体もあった。もしかしたら相談者の権利などについてどこかのページに記載されているのかもしれないが、子どもが相談することを想定すると、子どもの権利も明記されず説明のページが発見しにくいことは改善を要する。また、なかには書く文字数を制限したり実名記入を求めたりする自治体もある。初回から実名では、相談者も本心を明かしくく、限られた字数では事情や思いを詳しく書けない。

b) 公開されているネット掲示板相談

子どもが書き込みでき返答があるネット掲示板での相談も実はかなり歴史がある。最も古い子ども関連のネット掲示板での相談は、1987年に小児科医の台(1995)が行った掲示板を介したパソコン通信での育児相談に遡る。行政関連では、大阪府教育センター(2006)の記述に、2000年当時に茨城県・香川県・福岡県などが掲示板を設置していたとの記述があるが、どのような相談だったのかもはや定かではない。

民間では最近、多数の相談・情報提供サイトで子どもたちも相談を書きこんでいる。以下は全て2013年4月3日の確認だが、「Yahoo!知恵袋」〈<http://chiebukuro.yahoo.co.jp/>〉は質問が1億5百万件余、回答は2億4千万件余ある。また、質問サイトの「教えて!goo」他の質問サイトに相談のシステムを提供している「OKWave」〈<http://okwave.jp/>〉は質問660万件余、回答2千万件余である。女子中高生に人気の「ふみコミュ」〈<http://www.fumi23.com/>〉は3千万件を超える総投稿数がある。これらのサイトは子どもの相談に限っていないが、いじめやネットいじめ関連を含め、子どもの相談がすぐに見つかる。

子どもに関連する掲示板の相談にふれた書籍はあまり多くはない。その中に、無料相談では、産婦人科医の上村(2006)が10代女性の性の相談に答えている実践、誤診・誤処方を受けた患者とその家族たち・笠(2008)及びその続編の、適正診断・治療を追求する有志たち(2010)が行っていた投薬等に関する回答実践、そして、悩み相談サイト「心の癒し」(2005)のピア・サポート的な回答が多い掲示板での実践などがある。有料相談では、医者達が行っている「Ask Doctors」の実践(日

経メディカル, 2005)がある。そこには子どもたちや関わる親の悩みとそれぞれの立場からの回答が記されている。だがいずれの書籍も事例が中心で、運営システムは詳しく説明されていない。

学術論文では、掲示板での子ども相談の実践のシステムについて述べているものは、不登校の相談を行った小林ほか(2001)や、同じく不登校の相談を行った加藤・赤堀(2005a)である。小林ほか(2001)では規約に同意してから閲覧できるシステムや、管理者のなりすましに対する防止対策が述べられているとともに、掲示板に不適切な書き込み(いわゆる「荒らし」)があったことが述べられている。加藤・赤堀(2005a)の実践紹介でもシステムの工夫が述べられているが、不適切な書き込みがあったことを加藤・赤堀(2005b)で記しており、これらのシステムでは相談の安全性担保が困難であったことがうかがえる。掲示板では、台(1995)の頃から既に回答者を非難したり罵倒する問題の指摘がある。ネット上の不登校に関連するサイトを調査した池田・戸田(1999)でも、誹謗中傷を理由に閉鎖されたサイトがあったことが書かれている。奥山・久田(2002)の調査したひきこもり者が参加する掲示板では、ネットで相談していたものが顔の見える相談機関につながった事例も報告されているが、フレーミング(いわゆる炎上)がみられたことも書かれている。前田(2011)の調査では、精神疾患を患う人たちが参加しているセルフヘルプグループの掲示板のオフ会(現実場面での集まり)参加者へのインタビューから、閉鎖された掲示板があったこと、誹謗中傷が掲示板であったことが報告されている。

先ほど提示した大手民間サイトも、子どもからの解決した報告や感謝の言葉もあり、管理者へ「違反報告」ができるなどの対策があるものの、相談に対しての誹謗中傷等や、いじめに対して暴力でやり返すことを勧めるような誤った回答が散見される。宮川(2010a)が5つの大手サイトと自ら実践している掲示板のシステムを比較したところ、機械的なNG(禁則に触れた)ワードの処理はされているが、大手サイトでは、掲示板反映前に専門家などが投稿を一つ一つチェックする仕組みにはなっていない。

ネット上や現実のいじめなどで死にたくなるほ

どの攻撃を受けた者がネット上の公開された相談で心のうちをさらけ出し、そこで誹謗中傷を受ければ、相談の場が子どもを死に迫りやるきかけになることも容易に推察できる。それを考えると、ネットいじめに限らず、傷ついた子をサポートするには、ネット上の公開された掲示板では、誹謗中傷を回避して支援を安全に行えるのが最低条件だろう。

2) 支援のためのネット相談掲示板の実践例

誹謗中傷を防ぐ機能を備えた公開相談の実例として、ぱれっと掲示板〈<http://hotsmile.u-toyama.ac.jp/>〉での相談事例を紹介する。サイトの種類は、萩上（2008）によれば3種類あり、誰もが見て書き込める完全公開型と、登録者以外書き込めないが閲覧できる準限定公開型、登録者以外に公開しない完全限定型のサイトがある。ぱれっと掲示板は完全公開型の掲示板である。

「ぱれっと掲示板」（射水市子どもの権利支援センターぱれっと）は、第一著者が管理している。ぱれっと掲示板での相談実践は、1998年8月より、不登校の当事者が集まる居場所「麦の根」の実践として始まっている。その後、第一著者が公設民営「小杉町子どもの権利支援センターぱれっと」（合併して射水市）のセンター長に2003年に就任したことに伴い、麦の根の相談掲示板は2005年8月にNPOぱれっとのもとに移行した（高山・西海・宮川、2006）。このぱれっと掲示板は富山大学工学部教員が2年かけて構築したもので、2013年2月現在まで1万3千件を超える書き込みがある。その間一度も誹謗中傷は画面に載らず、匿名で気軽に投稿できるにもかかわらず利用者が「ショックを受けた」等の投稿もない。2006年の統計では悩みが「解決しました」「心が救われた」というお礼の投稿も「青少年相談掲示板」で見ると全体の11.7%を占める。回答には第一著者以外にも精神科医や弁護士、カウンセラーなどの専門家10名が関わり、複雑な悩みの際には第一著者へのアドバイスや直接回答をしている。相談には2枚、意見交換に1枚、お知らせや告知に各1枚の計5枚の掲示板を利用して運用されている。

そこにはいじめの相談も多く書きこまれるが、いじめを受けていじめ返した子も書きこんでい

る。「僕はクラスメートに執拗にいじめられました。そして僕は、彼を犯人だと装って、自作自演の事件を起こしました。僕の心の秘密は誰にも言っていない。僕のような罪深い人間が、生きていいのでしょうか。僕は彼に傷つけられたけど、その分陰湿な方法でやりかえしました。加害者なのに、被害者面をしているんです。死んで謝りたいのに、怖くて死ねません」。このような悩みの開示だけではなく、それに答える同世代の子どもたちの回答もある。

今まで問題がなかったのは、ぱれっと掲示板の投稿側と管理側に向けたプログラム面の工夫があるからと考えられる。投稿側への工夫には、投稿チェックシステム・疑似掲載システム・成りすまし防止システムが、管理側への工夫には、セッションシステム・階層的管理機能・掲示板増加機能などがある。

投稿チェックシステムにより投稿がすぐには画面に載らず、管理者によるチェックを経てから公開される。疑似掲載システムにより、管理人が投稿承認しなくとも書き込みをしたパソコンからは投稿が瞬時に画面に載ったように見え、誹謗中傷の書き込み防止に役立つ。成りすまし防止システムにより、自分の名前などのハンドルネームをシステムに登録すれば、他者が掲示板でそのハンドルネームを使用できない。掲示板内部のみで管理人と連絡を取り合うことができるメールで相談することもできる。

セッションシステムにより、相談利用者が閲覧や投稿にきた時刻や滞在時間を掌握できる。セッション情報により、相談者が昼も深夜も閲覧しているならば不眠を想定できるし、アクセスの頻度から相談者の心理状態が推測できる。たとえば、度々ぱれっと掲示板を見ているならば、悩みが切迫しているなどと推測できる。IPアドレスによるチェック機能もあり、おおよそどの都道府県から書き込まれているかもわかる。階層管理機能により、掲示板内部の管理レベルを、一般利用者／一般登録者／ピア・サポーター／専門相談員／掲示板管理者／システム管理者と6段階に分けている。階層によって把握できる情報と出来ない情報がある。たとえば、一般利用者は見られないがピア・サポーターレベル以上が見られる掲示板などがある。

る。これにより、ピア・サポーターの養成もできる。投稿承認権限も専門相談員以上からになっている。掲示板増加機能は、将来的にピア・サポーターや相談員が増え、書き込みも増加した場合に、現在「親専用」と「青少年」だけの相談掲示板を、掲示板を増やし「いじめ被害者」「いじめ加害者」などとジャンルを細分化して相談に応じられるようにする機能である。またURLの記入禁止や画像の禁止など機能をカスタマイズできる。

さらに、利用者向けの配慮をするための工夫もある。①規約の工夫、②告知掲示板の導入、③回答方法の作成、④承認の工夫である。

規約の工夫のため、規約の内容を心理や法律の専門家と作成した。子どもにとって重大問題であるお金がかからないことや、誰に相談できるか、掲示板で解決しないときはどうするか、返信の頻度など、規約と利用する側の簡単な権利とともに、掲載できない投稿の内容も例示してある。なお、規約はどんなページから入ろうとしても同意画面が出て、ボタンを押さないと相談画面には入れない。告知掲示板では、削除相当の回答に対して、一定期間投稿した本人だけが自分の回答を掲示板で見られるようにし、告知掲示板でどうして掲示板に投稿が載せられないかの説明をする。明らかに人を傷つける言辞でも、心をこめて回答したつもりのものが消されると誰しも不本意である。後にその場を荒らすことにもつながりかねない。そこを丁寧に管理人が説明して、投稿が修正されればその投稿を承認し、されなければ一週間程度で完全に削除する。この削除は投稿の1%にも満たない。告知掲示板での説明は今まで一件だけ異議を出されたが、それも度々趣旨を伝えることで納得を得られた。

回答の作成手順や配慮事項については、1998年からの掲示板相談の経験をもとに冊子にまとめた(宮川, 2010b)。これにより受容的で共感的な回答方法の普及を行っている。承認の工夫は、削除か承認か悩む投稿については、精神科医や大学教員等と事前に検討し決して独断では削除せず、判断の妥当性を保つようにしている。

3) ネット相談の今後の展望

多くの子どもが、おとなの知らないうちにネッ

トで相談し、子ども同士が助け合い相談に答えている。また、ネットでの相談先は様々で、中には危険なサイトもある。従って、単にネットなどでの相談を子どもたちに促すことには問題がある。その反面、必要な相談をためらう場合もある。被援助指向性を高めるために、相談は恥ではないことや、相談するときはどういう権利が自分たちにあるのかを子どもたちにわかりやすく具体的に伝え、相談をする疑似体験機会も準備していくことが大切ではないだろうか。

子どもたちのネットでの助け合いは、古くから見られる。兵庫県の摩耶兵庫高校での、不登校・いじめ経験者の生徒がいじめと不登校のページを開き、教員の指導のもとで全国から来るメールに対してやり取りした実践(読売新聞, 1996b)や、いじめを苦にした友人が自殺したことをきっかけに長野・栃木県の有志中高生が集まりホームページ上でいじめの相談をした事例(読売新聞, 2000)がある。ネット掲示板でのピア・サポートについては戸田(2001)が、電子メールでの相談については横澤・井上(2006)が論じており、また、紙上相談ピア・サポート実践(戸田, 2001, 2005, 2007; 戸田・宮前, 2009; Toda, 2005, 2011,)は、紙媒体での相談として実践されつつ掲示板での相談を準備している。サポートするおとなと子どもが共に事前に子ども達の回答をチェックすることで、安全で効果的な回答のみが画面に載り、回答する子どもへのサポートもできる。ネット上の相談に関する様々な批判もあるが、すでに、子どもたち同士で相談が行われるようになっている以上、そのあり方をよりよくすることは、最低限していかななくてはならない。

3. 問題の所在と今後の研究課題

ネット上の支援には、先述した相談系のものだけでなく、誹謗中傷の削除代行やネット上の掲示板に書き込まれていたことを通告するとそれを保存し(後に削除されても証拠として保全する)、裁判の際に第三者として証言をするとうたう民間団体もある。ただし、これらのサイトの多くについては実施団体の責任者が不明であるなど、親はともかく子どもが安心して使えるものか懸念があ

る。また、先に述べたように同じ病気や悩みをかかえる者同士が情報交換をしたり、情緒的に支えあったりするピア・サポートを行うサイトも存在する。ネット上には危険も多く存在するが、そのような支援を安全に活用するための対策も必要であらう。

相談系のサイトについては、相談したらきちんと対処してもらえるという信頼感が重要である。被援助志向性の研究では、「相手が自分の相談にきちんと応えてくれる」ということを「呼応性」と呼んでいる（水野・石隈・田村，2006）。先述した「ばれっと掲示板」は、この「呼応性」が高い掲示板であると考えられるが、利用者側の立場にたって様々な相談掲示板の呼応性が評価され、明示されるような仕組みも今後必要かもしれない。

ネット問題を促進する要因である匿名性の高さは、支援へのアクセスや支援の提供を容易にする要因でもある。今後、対面状況での支援とは質的に異なるあり方が求められることをふまえての研究や支援実践が工夫されていくであろう。

規制や監視の取り組みだけでは、おとなの目の及ばない場所で起きるネットいじめや、ネット犯罪を緩和することはできない。子どもが自分達で助けを求める、声を上げられる力を育てることと、その声を受け止められる環境を整備することが大切である。現在の規制や監視がより厳しくなれば、ばれっとの相談事例で見たような、いじめた子を今以上に追い詰めてしまう可能性がありうる。いじめられた子どものサポートが大切なのは言うまでもないが、ネット上であるか現実であるかに関わらず、いじめた子のケアも宮田（2011）が言うように大切である。彼らを悪者扱いして取り締まるだけでは、さらに追い詰めてしまい、現実のいじめのようにおとなにはわからない陰で事態が悪化したり、苦しみを一人抱え込むことになる可能性がある。更に、インターネット社会におけるいじめ問題研究会（2008）によれば、いじめを誰にもいわない子も多く、小学生～高校生で27%になる。これらの子や不登校・ひきこもりの子や、かんもくなどの子にとって既存の相談はハードルが高い場合もあるだろう。なかには、顔をあわせての相談で相談できない子もいる。だからこそ、ネット上の相談を整備するとともに、フィルタリン

グや情報モラル教育と同時に、相談についての基礎的な学習を保障することが必要と思われる。

引用文献

- 青山郁子. (2013). オーストラリアのネットいじめ対策. 山崎勝之・戸田有一・渡辺弥生 (編), *世界の学校予防教育*, (pp. 225-230). 東京: 金子書房.
- Aoyama, I., & Talbert, L. T. (2009). A cross-cultural study on cyber-bullying among high school students in the United States and Japan. *Paper presented at the meeting of the American Educational Research Association (AERA)*, San Diego, CA.
- Aoyama, I., Utsumi, S., & Hasegawa, M. (2012). Cyberbullying in Japan: Cases, government reports, adolescent relational aggression and parental monitoring roles. In Smith, P. K., Cross, D., & Li, Q (Eds.), *Cyberbullying in the global village: Research from an international perspective*, (pp. 183-201). Oxford: Blackwell Publishing Ltd.
- 朝日新聞. (1999). 高3自殺、暴行・恐喝容疑で同級生逮捕 遺書で名指し 千葉県警. 11月25日付, 朝日新聞社.
- 朝日新聞. (2007). HP閲覧者も金要求 生徒の実名を公開 神戸高3自殺. 9月21日付, 朝日新聞社.
- 朝日新聞. (2009). ネットいじめ深刻 プロフに中傷、後に中3自殺. 1月19日付, 朝日新聞社.
- Broadband Association. (2007). 日米こどものインターネット利用調査 <http://www.bba.or.jp/wgs/wg-4/cat76/wg-5/20071102.html> 2010年8月25日アクセス
- 台 俊一. (1995). パソコン通信と育児相談. *小児内科*, 27, 71-75.
- 藤川大祐. (2011). ネット犯罪への対応 (特集 予測不能な"学校危機"への対応: 新年度に向けた組織体制の準備と個別事案への具体的対応). *教職研修*, 39, 42-45.
- 藤川大祐. (2012). いじめで子どもが壊れる前に. 東京: 角川学芸出版.
- 誤診・誤処方を受けた患者とその家族たち・笠陽一郎 (編著). (2008). *精神科セカンドオピニオン: 正しい診断と処方を求めて*. 東京: シーニュ.
- Hasebrink, U., Livingstone, S., & Haddon, L. (2008). *Comparing children's online opportunities and risks across Europe: Cross-national comparisons for EU Kids Online*. London: EU Kids Online (Deliverable D3.2). <https://lirias.kuleuven.be/bitstream/123456789/200382/1/ReportD3-2CrossnationalComparisonFINAL4.pdf> 2011年1月5日アクセス
- 原 清治. (2011). ネットいじめの実態とその背景: どんな子がネットいじめに遭いやすいのか. *現代のエスプリ*, 526, 104-117.

- 池田知香・戸田有一. (1999). 不登校に関連するホームページの分類と概観. *鳥取大学教育地域科学部紀要 (教育・人文科学)*, 1, 105-118.
- 稲垣 忠・林 向達・中川一史 (2007). GBSに基づく小学生向け携帯電話モラル教材の開発 (情報教育/一般). *電子情報通信学会技術研究報告教育工学*, 107, 29-32.
- インターネット社会におけるいじめ問題研究会. (2008). ネットいじめ・誹謗中傷の解消に向けて: 早期発見・迅速な対応・未然防止. 兵庫: インターネット社会におけるいじめ問題研究会.
- 鎌田浩子・高橋尚子. (2006). 大学生のパソコン・携帯電話利用の現状と課題. *北海道教育大学釧路分校研究報告*, 38, 103-112.
- 金子正光. (2011). 子どもたちを加害者にも被害者にもしない情報モラルの実態調査と考察: 宮崎市内の全小学6年生対象. *宮崎公立大学人文学部紀要*, 18, 1-28.
- 加藤弘通. (2010). ネットいじめの現状とその対策: 新たな現象を支える平凡な要因. *青少年問題*, 639, 38-43.
- 加藤尚吾・赤堀侃司. (2005a). 不登校児童・生徒を対象にした電子掲示板を用いたグループカウンセリング実践におけるカウンセラーの働きかけの分析. *日本教育情報学会学会誌*, 21, 39-49.
- 加藤尚吾・赤堀侃司. (2005b). 不登校児童生徒の電子掲示板におけるコミュニケーションの分析. *日本教育工学会論文誌*, 28, 225-228.
- 警察庁. (2012). 平成23年中の出会い系サイト等に起因する事犯の検挙状況について. <http://www.npa.go.jp/cyber/statics/h23/pdf02.pdf> 2013年7月4日アクセス
- 小林正幸・秋田有紀子・海老名真紀・吉住あさか・新藤茂・和田正人. (2001). 不登校問題専用ホームページ上における掲示板の特徴と運営に関する研究. *東京学芸大学教育学部附属教育実践総合センター研究紀要*, 25, 45-61.
- 小島一生. (2011). 中学生にネットトラブルに関する保護者への相談を意識させるためのシナリオゲーム教材の開発. *日本教育工学会論文誌*, 35, 169-172.
- 国立教育政策研究所生徒指導研究センター. (2010). いじめ追跡調査2007-2009 いじめQ&A. <http://www.nier.go.jp/shido/centerhp/shienshiryou2/3.pdf> 2013年4月17日アクセス
- 前田至剛. (2011). インターネットを介した精神疾患を患う人々のセルフヘルプ: 流動的な形態の活動を中心に. *ソシオロジ*, 55, 53-68.
- 毎日新聞. (2002). 裸を撮影しメール送信 3年女子が1年女子をいじめる. 7月10日付中部夕刊, 毎日新聞社.
- 湊 博昭. (1995). 電子メールによる治療的関与の試み. *大学精神衛生研究会報告書*, 16, 47-49.
- Mitchell, K. J., Finkelhor, D., & Wolak, J. (2007). Online requests for sexual pictures from youth: Risk factors and incident characteristics. *Journal of Adolescent Health*, 41, 196-203.
- 宮川正文. (2010a). 子どもの視点に立ったインターネット相談の研究: ぱれっと電子掲示板による子ども相談実践の分析を中心に. *法政大学大学院政策創造研究科修士論文* (未公開).
- 宮川正文. (2010b). *相談掲示板相談の手引き [第2版]*. 富山: 子どもの権利支援センターぱれっと.
- 宮川洋一・福本 徹・森山 潤. (2009). 義務教育段階における情報モラル教育に関する研究の動向と展望: CiNi論文情報ナビゲータを活用した学術研究の動向把握を通して. *岩手大学教育学部研究年報*, 69, 89-101.
- 宮田 仁. (2011). ネットいじめの実態. 原 清治・山内乾史 (編), *ネットいじめはなぜ「痛い」のか*, (pp. 62-85). 京都: ミネルヴァ書房.
- 水野治久・石隈利紀・田村修一. (2006). 中学生を取り巻くヘルパーに対する被援助志向性に関する研究: 学校心理学の視点から. *カウンセリング研究*, 39, 17-27.
- 文部科学省. (2008). 青少年が利用する学校非公式サイトに関する調査報告書 (平成19年度). http://www.mext.go.jp/a_menu/sports/ikusei/taisaku/1262849.htm 2013年6月10日アクセス
- 文部科学省初等中等局児童生徒課. (2012). 平成23年度「児童生徒の問題行動等生徒指導上の諸問題に関する調査」結果について. http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/24/09/1325751.htm 2013年4月17日アクセス
- 長野県子ども・家庭課. (2011). 「長野県子どもアンケート調査 (平成23年)」の概要. 長野県子ども・家庭課. <http://www.pref.nagano.lg.jp/syakai/seisyounen/kodomonosodati/annkeito/tyousakekkagaiyou.pdf> 2013年2月13日アクセス
- 内閣府. (2011). 青少年のインターネット利用環境実態調査. <http://www8.cao.go.jp/youth/youth-harm/chousa/h23/net-jittai/pdf-index.html> 2013年5月19日アクセス
- 内閣府. (2013). 青少年のインターネット利用環境実態調査. <http://www8.cao.go.jp/youth/youth-harm/chousa/h24/net-jittai/pdf/2-1-1-1.pdf>. P12 2013年6月10日アクセス
- 悩み相談サイト「心の癒し」(編). (2005). 大丈夫。みんな一緒にいるよ: 「心の癒し」Web book. 東京: ゴマブックス.
- 日経メディカル (編). (2005). ネットで医者に聞いてみた: 100の悩み解決法. 東京: 日経BP出版センター.
- 西日本新聞. (2008). 学校裏サイト, プロフ, メール…; ケータイいじめ・トラブル深刻 http://kosodate.nishinippon.co.jp/news/school/200811/30_007626.shtml 2011年1月5日アクセス
- 萩上チキ. (2008). ネットいじめ: ウェブ社会と終わらない「キャラ戦争」. 東京: PHP研究所.
- 岡部麻衣子・木村貴子・森崎雅好・山下修一. (1997). 遠隔カウンセリングの可能性 (Ⅲ): www上での「いじ

- め相談」, 日本カウンセリング学会第30回大会発表論文集, 218-219.
- 奥山今日子・久田 満. (2002). 自助資源としてのインターネット: 「ひきこもり」の人たちが参加する電子掲示板に関する事例研究. *コミュニティ心理学研究*, 5, 111-123.
- 大阪府教育センター. (2006). 「すこやか教育相談」電子メールによる相談についての研究. 平成18年度第122号研究報告集録, pp. II 2-6. http://www.osaka-c.ed.jp/sukoyaka/tyousa_kenkyu/H18/chapter06.html 2013年6月5日アクセス
- 酒井亮爾. (2003). ホーム・ページによる「いじめ相談」の試み. *人間文化: 愛知学院大学人間文化研究所紀要*, 18, 272-261.
- 山陽新聞. (2007). 岡山・中3女子自殺 ネットいじめ娘の「叫び」追いつける母. 12月28日付, 山陽新聞社. <http://www.sanyo.oni.co.jp/sanyonews/2007/12/28/2007122808341615006.html> 2013年5月2日アクセス
- 芹沢俊介. (2008). ネットいじめのない世界. *現代のエスプリ*, 492, 200-207.
- 洪井哲也. (2008). 学校裏サイト: 進化するネットいじめ. 東京: 晋遊舎.
- 下田博次. (2008). ネットいじめとは何か: 新しいいじめの特徴と対策の難しさ. *児童心理10月臨時増刊ケータイネットの闇*, 62, 37-45.
- 総務省統計局. (2011). 平成22年国勢調査 (表番号3-1). 総務省統計局. <http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?bid=000001034991&cyclo=0> 2013年2月16日アクセス
- 高山龍太郎・西海 巡・宮川正文. (2006). 射水市子どもの権利支援センターにおけるインターネット電子掲示板をもちいた悩み相談活動: 実践内容・課題・評価. *富山大学紀要. 富大経済論集*, 52, 1-59.
- 竹内和雄. (2010). 市内全中学校生徒会執行部で取り組むピア・サポート実践研究: 大阪府寝屋川市中学生サミット「携帯ネットいじめ撲滅劇」を中心に. *ピア・サポート研究*, 7, 19-27.
- 竹内和雄. (2012). ピア・サポートによる携帯電話・インターネット問題への対応策の検討: 中学生サミットによるネットいじめ撲滅の取り組み. *日本教育心理学会総会発表論文集*, 54, 247.
- Takeuchi, K., Kanayama, K., Ogiso, M., Minemoto, K., & Toda, Y. (2012). Smartphone as a new gateway to cyberbullying and related problems: Collaborative views on problems and interventions by experts in Japan. *Joint Conference COST Action IS0801 on Cyberbullying, Austrian Federal Ministry for Education, the Arts and Culture*, Vienna, Austria, October, 2012.
- Takeuchi, K., Yanagida, T., Grading, P., & Toda, Y. (2013). The intentions and actions of Internet delinquency among Japanese adolescents: the effect of their knowledge about the Internet crime and moral disengagement. *The 16th European Conference on Developmental Psychology*. September, 2013. Lausanne, Switzerland. (発表予稿)
- 適正診断・治療を追求する有志たち. (2010). *精神科セカンドオピニオン2: 発達障害への気づきが診断と治療を変える*. 東京: シーニュ.
- 戸田有一. (2001). 学校におけるピア・サポート実践の展望と課題: 紙上相談とオンライン・ピア・サポート・ネット. *鳥取大学教育地域科学部紀要 (教育・人文科学)*, 2, 59-75.
- Toda, Y. (2005). Bullying and peer support systems in Japan. In D. W. Shwalb, J. Nakazawa, & B. J. Shwalb (Eds.), *Applied developmental psychology: Theory, practice, and research from Japan*, (pp. 301-319). Greenwich, CT: Information Age Publishing Inc.
- 戸田有一. (2005). ピア・サポート実践とコミュニティ・モデルによる評価. 土屋基規・P.K.スミス・添田久美子・折出健二 (編著), *いじめととりくんだ国々: 日本と世界の学校におけるいじめへの対応と施策*, (pp. 94-103). 京都: ミネルヴァ書房.
- 戸田有一. (2007). ソーシャルサポート整備の実践としてのピア・サポート. 水野治久・谷口弘一・福岡欣治・古宮 昇 (編), *カウンセリングとソーシャルサポート: つながり支えあう心理学*, (pp. 55-64). 京都: ナカニシヤ出版.
- 戸田有一・宮前義和. (2009). 日本におけるピア・サポート実践の評価モデルの分類. *ピア・サポート研究*, 6, 1-9.
- Toda, Y. (2011). Bullying (ijime) and its prevention in Japan: A relationships focus. In R. Shute, P. Slee, R. Murray-Harvey, & K. Dix (Eds.), *Mental Health and Wellbeing: Educational Perspectives*, (pp. 179-189). South Australia: Shannon Research Press.
- 戸田有一・青山郁子・金網知征. (2013). ネットいじめ研究と対策の国際的動向と展望. *一橋大学<教育と社会>研究*, 23, 29-39.
- 徳島新聞. (2013). 子どもの心の問題, テレビ電話で連絡. 徳島新聞1月10日付, 徳島新聞社.
- 内田塔子. (2008). 子どもの自己肯定感と権利の救済. 荒牧重人・吉永省三・吉田恒雄・半田勝久 (編), *子ども支援の相談・救済: 子どもが安心して相談できる仕組みと活動*, (p. 25). 東京: 日本評論社.
- 梅田恭子・江島徹郎・野崎浩成. (2009). 情報モラルの4つの判断観点とゴールベースシナリオ理論に基づく体験学習教材の開発と実践. *愛知教育大学研究報告教育科学編*, 58, 195-201.
- 山下修一・芳賀高洋. (1999). インターネットを用いた「い

- じめ相談」の諸問題. 千葉大学教育実践研究, 6, 81-89.
- 横澤直文・井上孝代. (2006). 思春期を対象とした電子メールによるピア・サポートの有効性の検討. 思春期学, 24, 392-399.
- 読売新聞. (1996a). インターネットで「いじめ相談」きょうから三重県ホームページで. 12月6日付中部朝刊, 読売新聞社.
- 読売新聞. (1996b). 教室でインターネット活用 全国から感想 いじめと不登校の経験伝えたい. 5月28日付大阪夕刊, 読売新聞社.
- 読売新聞. (2000). 中高生が「いじめ相談」HPを開設 親友の自殺などで9人が決起. 10月15日付, 読売新聞社.
- 読売新聞. (2008). プロフに個人情報 中3女子刺される <http://www.yomiuri.co.jp/national/oya/oya080801.htm> 2011年1月5日アクセス
- Webroot Software Inc. (2007). *State of Internet security: Protecting children online*. http://www.webroot.com/pdf/Webroot_SoIS_Q0207.pdf. 2010年8月25日アクセス
- 全国都道府県教育長協議会第1部会. (2010). キャリア教育の推進のための取り組みと情報モラル教育への取り組みについて. (pp. 56-58, pp. 77-81), 東京：全国都道府県教育委員会連合会.