

## 事業名 「消費生活安全・安心推進ネットトラブル相談対応事業」

実施主体：大分県・公益財団法人ハイパーネットワーク社会研究所

協力団体：大分県警察本部、大分県教育委員会、大分県消費生活・男女共同参画プラザ(アイネス)、大分県生活環境部(人権同和対策課、私学振興・青少年課)、大分市市民活動・消費生活センター(ライフパル)、大分地方法務局、法テラス、情報処理推進機構(IPA)

### 《取組の概要》

＜相談窓口の設置＞公益財団法人ハイパーネットワーク社会研究所内

(大分県大分市東春日町51番6 大分第2ソフィアプラザビル4F)

・電話097-533-4155 直接来訪による相談：受付、相談対応ともに下記時間帯で対応。

平日午前9時から午後4時(祝日、年末年始、盆休みを除く)

・メール(net-trouble@hyper.or.jp) Fax(097-537-8820)による相談：年末年始・盆休み期間を除き、24時間受付。

※事件性、緊急性の高い事象については、可能なかぎり時間外対応も行う。

(相談内容事例)

- ・ワンクリック請求
- ・ネット上の悪意ある投稿(誹謗中傷・プライバシー侵害等)
- ・迷惑メール
- ・情報端末のトラブル(スマートフォン等)
- ・オンラインゲームのトラブル



＜消費生活相談員講習会＞

・年2回、消費生活センターの相談員に対し、最新のインターネットサービスやネットトラブルについて講習を行う。

＜情報の共有＞

・Facebookを用いて、消費生活相談員とネットトラブルに関して情報共有を実施。

＜人材育成研修＞

・「ネットトラブル対応人材育成事業(大分県教育委員会委託)」において、小学校・中学校・高等学校・特別支援学校の教員、保護者、市町村教育委員会職員、消費者行政担当者、消費生活相談員等を対象に実施。実際に相談窓口寄せられた事例を取り上げ、ネットトラブルを防ぐために必要な情報モラル・情報セキュリティに関する基礎的な知識を、教員等が児童生徒に指導できるよう、また、実際にトラブルが発生した際に対応できる人材を育成する研修を実施。このほか、学校へ直接出向いて児童・生徒・保護者向けの情報モラル研修も実施。

## 1 本事業に取り組んだ理由(課題を含めて)

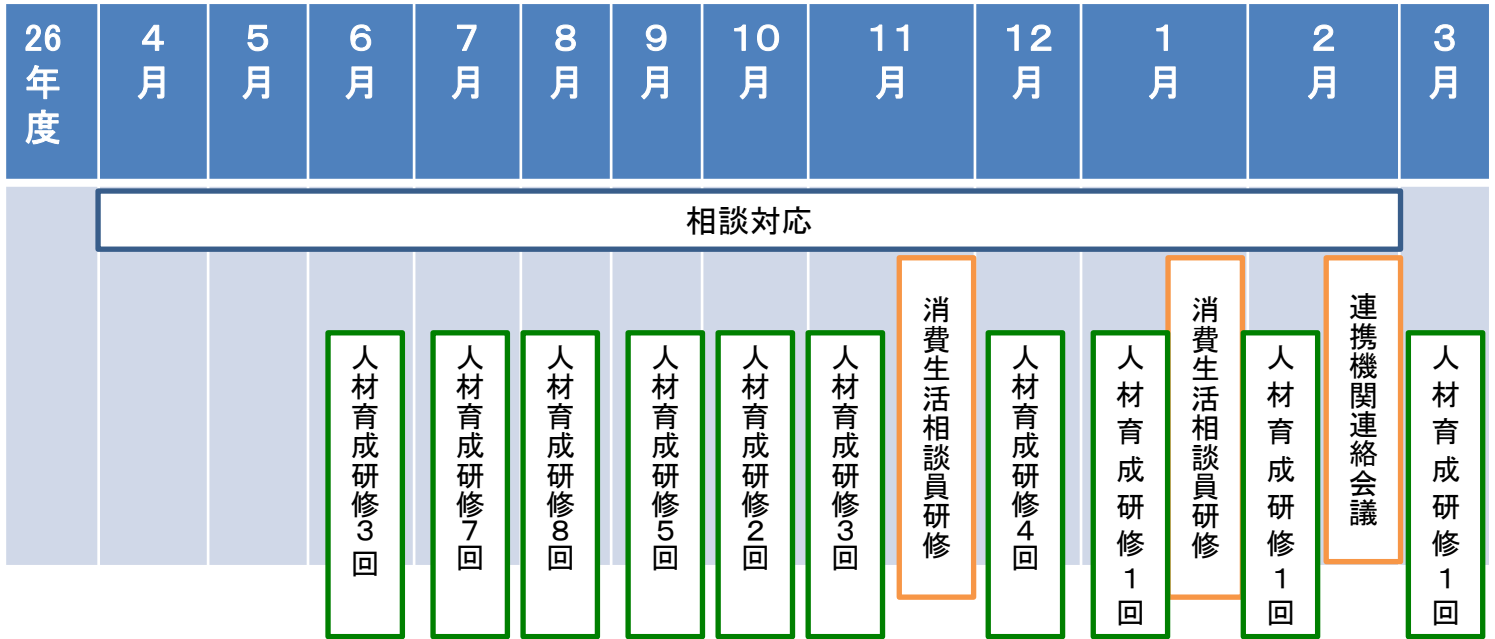
様々なインターネットサービスや情報端末が普及する一方で、「無料と思ってアダルトサイトの年齢確認ボタンを押したが、請求画面が消えなくなった」といったワンクリック請求や、「ネット上に悪意ある投稿をされた」というトラブルが急増している。

これらトラブルの中には、情報端末やインターネットに関する専門的な知識が必要であり、学校や消費生活センター等での対応では解決が難しい内容のものも多く存在している。

そこで、これらのネットトラブルに遭遇した子どもたちや保護者、地域住民からの相談を迅速に解決するべく、消費生活センターや他の専門機関と連携した相談窓口を運営することとした(2009年より「ネットあんしんセンター」として開設。その後、委託事業の変更にもとない「消費者ネットトラブル相談窓口」として継続)。

また、寄せられた相談をフィードバックし、ネットトラブルに関する知識を普及するための講習も実施している。

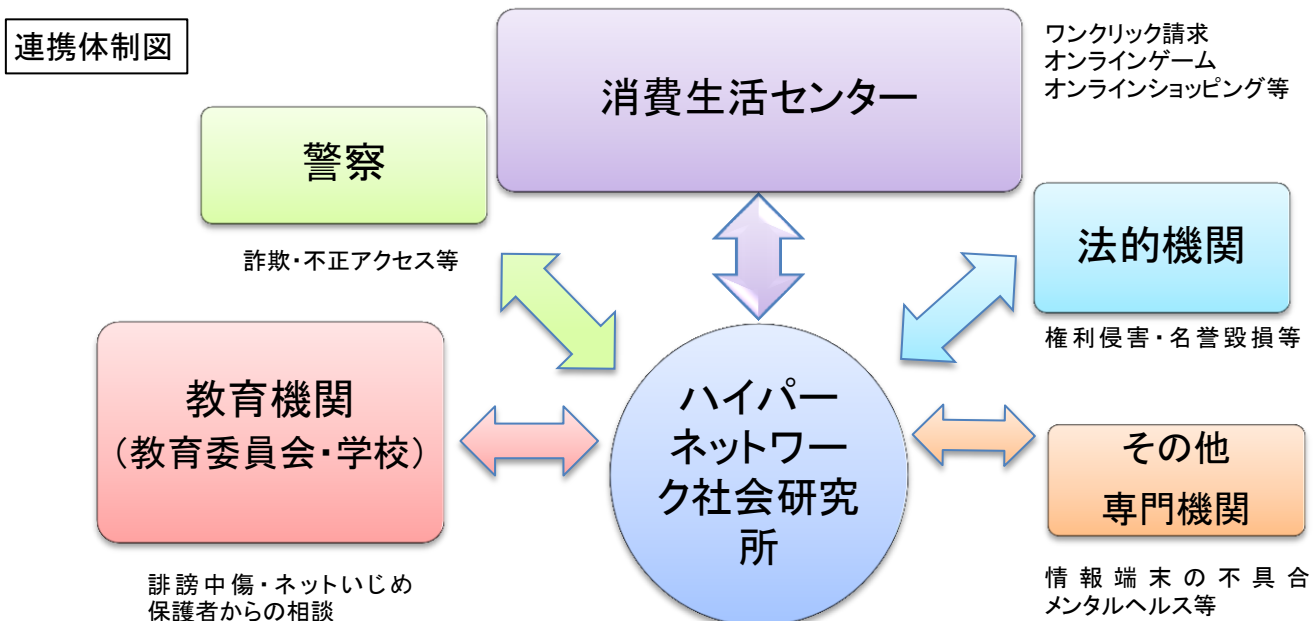
## 2 実施スケジュール



## 3 事業展開

公益財団法人ハイパーネットワーク研究所がこれまで蓄積してきた知見・経験を活かし、ネットトラブルの内容を詳しく聞き取り、必要に応じて、消費生活センターや警察等の専門機関と協力し、問題解決にあたる連携体制を構築している。

最も相談が多い「ワンクリック請求」においては、無意識にインストールしてしまった不正プログラムの削除についても詳しく説明している。また、「ネット上に悪意ある投稿をされた」という相談については、投稿の確認や削除依頼の支援も行っている。



#### <連携機関>

大分県警警察本部、大分県教育委員会、大分県消費生活・男女共同参画プラザ アイネス、ライフパル、大分県生活環境部(人権・同和対策課、私学振興・青少年課)、大分地方法務局、法テラス、情報処理推進機構(IPA)

#### <消費生活相談員講習の開催>

大分県内の消費生活相談員を対象に、ネットトラブルの内容を正確に把握し、適切な対応や専門機関の紹介ができるよう、知識向上を目的とした研修を実施。研修では、トラブルの対応方法だけでなく、学校等で講習を行うための情報モラル・情報セキュリティに関する基礎的な知識もあわせて解説。

#### ■講習内容

- ・最新のインターネットサービスや情報発信／情報収集ツールの紹介
- ・オンラインゲームやショッピングサイトの仕組み
- ・スマートフォンやタブレットPC等の仕組みや情報セキュリティ対策
- ・最新のネットトラブルや情報セキュリティ事情
- ・サイト管理者の連絡先の確認方法
- ・その他、消費生活相談員から寄せられた事例についての解説

## 4 事業の成果(効果)

ネットトラブルの専門相談員を配置することで、新しいインターネットサービスや専門的な内容にも、速やかに対応することができている。また、「ネットトラブル対応人材育成研修」では、相談窓口寄せられた最新のネットトラブル事象とその対応方法について、教育関係者にフィードバックすることとしており、学校における情報モラル教育にも役立つ結果となっている。

また、大分県消費生活・男女共同参画プラザ(アイネス)が作成した体験型学習コンテンツにも、相談窓口寄せられた事例を多数取り上げ、学校での学習教材として大いに役立っている。



## 5 事業を成功させるためのポイント

- ・専門的な知識を持った人材の確保と育成
- ・最新のインターネットサービスや情報端末等に関する知識の蓄積
- ・寄せられた相談事例やその原因を分析し、ネットトラブルを防ぐための基礎的な知識を、子どもたちや保護者、教職員にフィードバックするための仕組みづくり
- ・地域の関係機関と連携するとともに、全国的な専門機関と連携することで、適切な対応を迅速に行うことが可能

## 6 今後の展開(継続・発展させていくために)

アダルトサイトでの架空請求(ワンクリック請求)や、ネット上での嫌がらせ、リベンジポルノなど、家族や教員には相談しにくいネットトラブルも増えている。一人で抱えている間に問題が大きくなるケースもある。ネットトラブル専門の相談窓口を継続して運営し、子どもたちが遭遇するネットトラブルをいち早く察知することで、これからの情報モラル教育にも反映させていきたい。また、自らネットトラブルを回避し、被害者にも加害者にもさせないための環境づくりを目指していく。

そのためには、インターネットや情報端末に関する専門的な知識を持った人材を確保し、相談窓口を継続していくための予算確保も重要である。

## 7 その他

### <相談員>

公益財団法人ハイパーネットワーク研究所では、インターネット全般やネットトラブル、情報セキュリティなど、本分野に関する専門研究・実践を蓄積しており、副所長1名が10年以上の経験を有し、主任研究員1名が6年の経験を有している。

これまでも、公益財団法人ハイパーネットワーク研究所には情報セキュリティやネットトラブルに関する相談が全国から数多く寄せられており、主任研究員らが蓄積した知識と経験をもとに丁寧に対応を行ってきた。相談事例については、消費者教育や情報モラル教育に活かすべく、子どもたちや地域住民、教育関係者、消費生活相談員、警察等を対象に年間200回程度の研修会や講演を実施している。

## 8 参考資料等

- ・公益財団法人ハイパーネットワーク社会研究所「消費者ネットトラブル相談窓口」  
[http://www.hyper.or.jp/staticpages/index.php/net\\_trouble](http://www.hyper.or.jp/staticpages/index.php/net_trouble)
- ・大分県消費生活・男女共同参画プラザ「消費者ネットトラブル相談窓口をご利用ください！」  
<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/nettrouble.html>
- ・過去の相談事例をまとめたアニュアルレポート(統計資料は2011年度版まで公開)  
<http://www.hyper.or.jp/staticpages/anshin>
- ・大分県消費生活・男女共同参画プラザ  
「インターネットトラブル体験型学習教材 体験しよう！8つの事例」  
<http://www.iness-oita-pref.jp/>