

# 第2章

## 削除依頼等の対応の基本

## 第1節 削除依頼の手順

### ① 書き込み発生時

問題のある書き込みを学校関係者が発見、または通報を受けた場合に、その書き込みが抵触しそうな法令の規定を検討するとともに、背景等の事実の確認を行い、その書き込みがトラブルに発展する可能性を予測し、削除依頼をするかどうか慎重な判断をすることが求められます。



### (1) 事実の確認

はじめに、可能な限り被害者本人および保護者の了解のもと、発見までの経緯、書き込み者の心当たりの有無、保護者への相談状況、他の生徒の認知状況等を確認し、書き込みの実態を把握します。

### (2) 対応方針の検討

把握した実態を、速やかに校長、教頭、生徒指導主事等に連絡します。ただし、被害者本人、保護者等が「学校でのおおごと」を嫌うこともあるため、当事者の気持ちを尊重することが重要です。当事者の意向と異なる対応をせざるを得ない場合もありますが、そのときは、できる限り当事者の心情に配慮します。

### (3) 児童生徒への対応

被害者本人への対応（不安の共感的理解）、加害生徒への対応（書き込み者がわかっている場合）、当事者以外の一般の児童生徒への指導（必要と判断した場合）等、現実の学校生活等における問題への対応を、インターネット上の対応と並行して行います。

### (4) インターネット上の対応

書き込み者が特定できた場合には、当該児童生徒に書き込みを削除させることが先決ですが、書き込み者が特定できなかった場合には、被害者本人または学校や教育委員会等が削除依頼をすることが考えられます。

ただし、削除依頼のタイミングは状況に応じて迅速に行うことが適当な場合があれば、様子を見ることが適当な場合もあります。書き込みが削除されたことで、加害者が逆に激しい書き込みをする可能性があるからです。また、削除依頼をせずに「無視する」という選択もあります。

(3. (6) 発信者情報開示請求を参照)

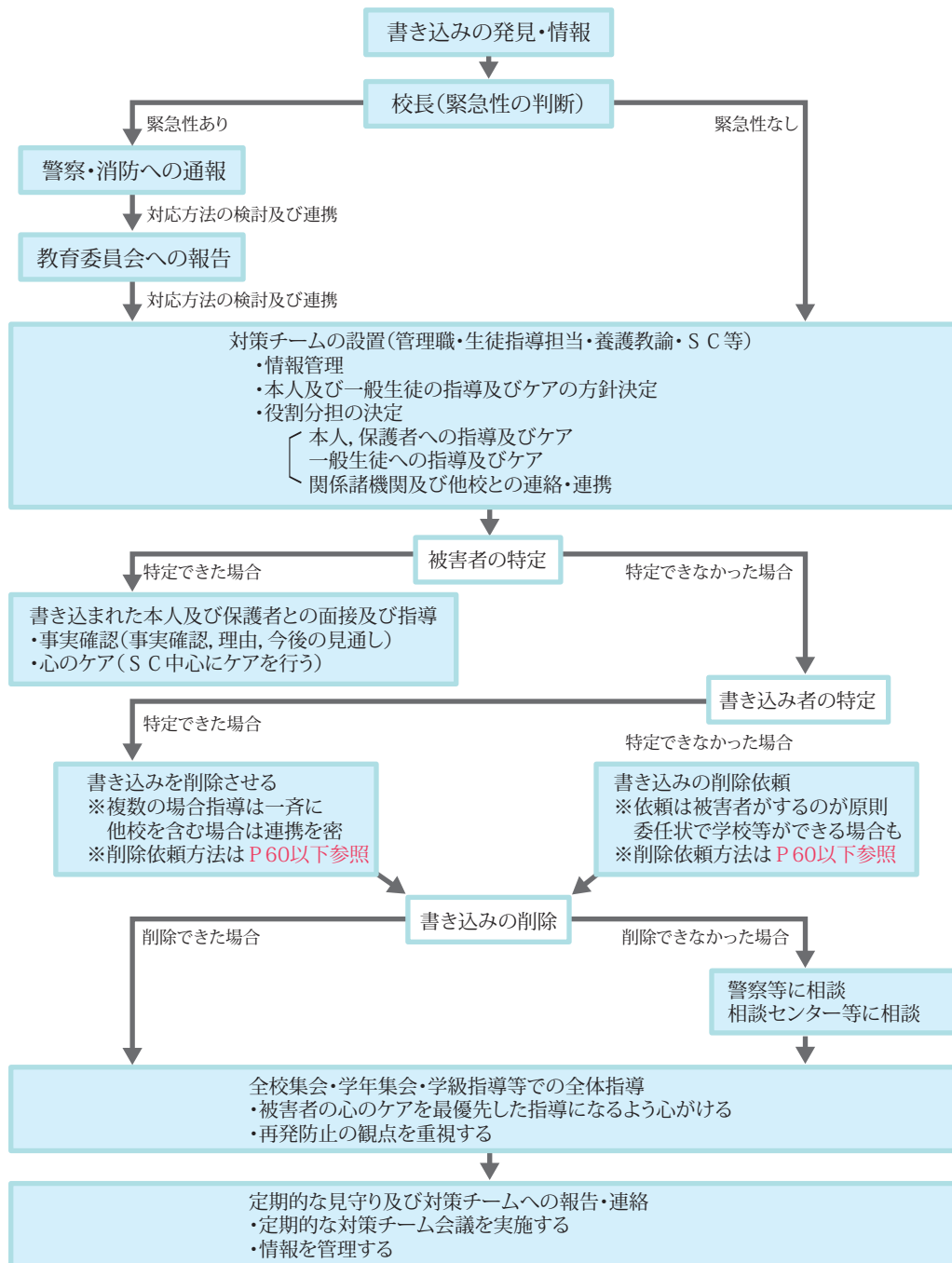
### (5) 事後の経過の確認

書き込みを削除できた場合でも、書き込みされた内容のキャッシュ（検索エンジンが検索結果を表示するための索引を作る際に検索にかかった各ページの内容を保存したもの）が残っているため、再び同じ内容が書き込まれるおそれがあります。1カ月間程度は、被害者本人の心のケアはもちろんのこと、その後の書き込み状況の経過を見るようにしましょう。

## ② 全体の流れ<現実の学校生活等における問題への対応の場合分けの例>

### 他者についての書き込みの場合

違法・犯罪行為／誹謗中傷／個人情報／売春・買春／家出／その他

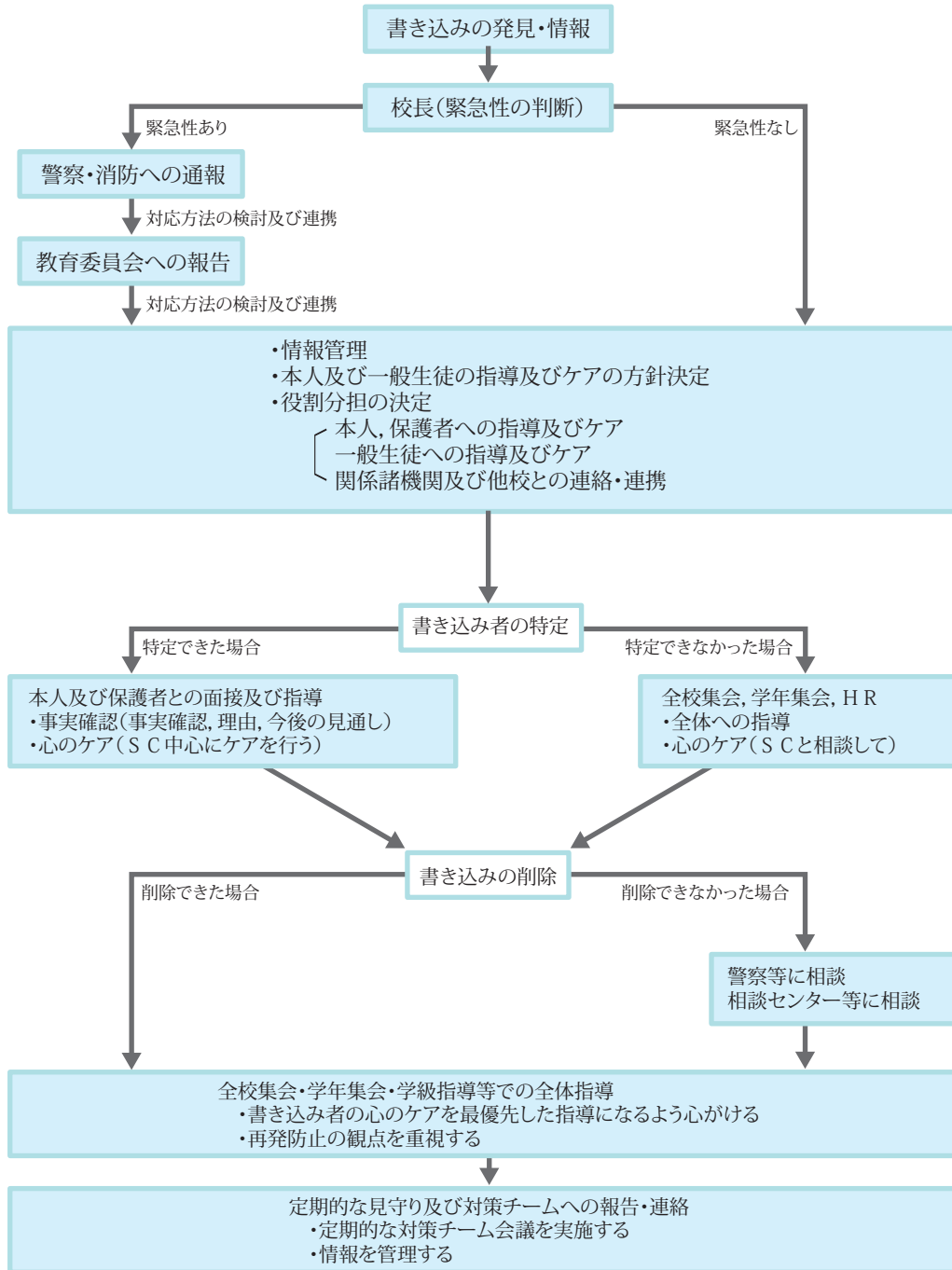


※児童・生徒の人命を最優先した指導を心がける。

※校長不在の場合は、学校ごとの緊急時対応マニュアル等に従って、電話連絡を行い、指示を受ける。  
状況により、校長以外の者が警察等へ通報を行う。

## 自分自身についての書き込みの場合

違法・犯罪行為／自傷・自殺／虐待・暴力／個人情報／売春・買春／家出／その他

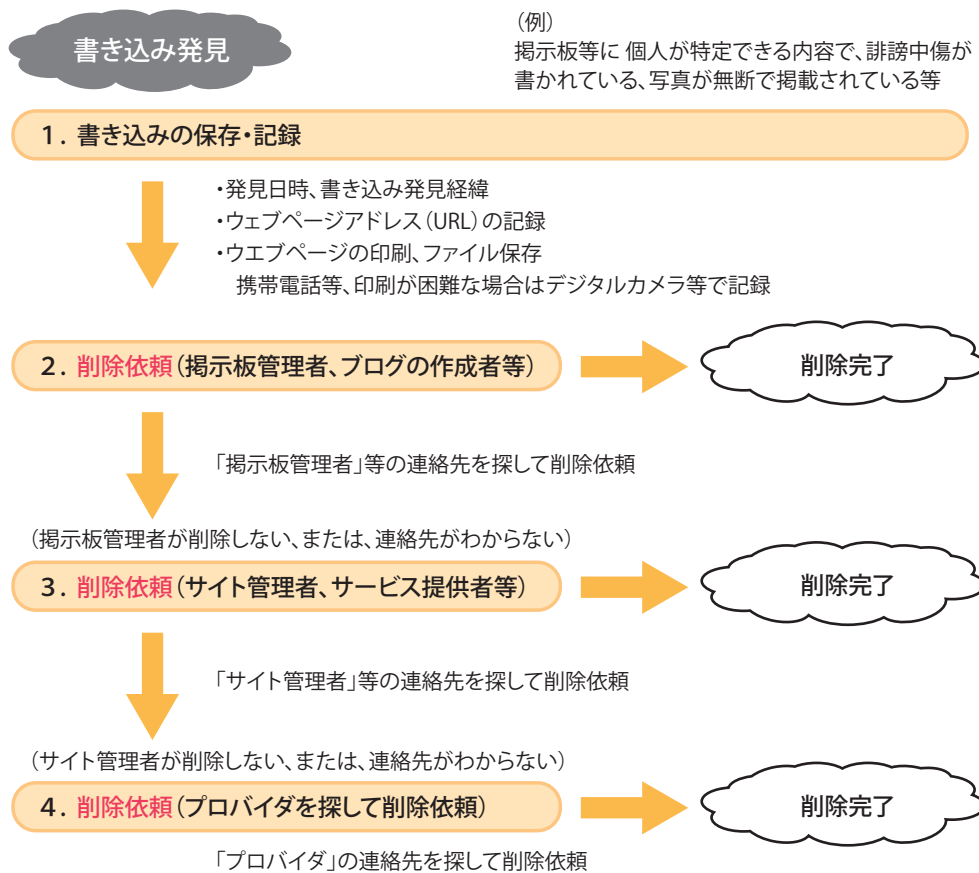


※児童・生徒の人命を最優先した指導を心がける。

※校長不在の場合は、学校ごとの緊急時対応マニュアル等に従って、電話連絡を行い、指示を受ける。  
状況により、校長以外の者が警察等へ通報を行う。

### ③ 削除依頼の流れ

インターネット上の対応の一つが削除依頼です。削除依頼を選択するためには、被害者本人の削除の意思を確認することが必要です。本人が書き込みの事実を承知していながら、あえて削除依頼を望まない場合もあるからです。



#### ●解説:削除依頼について(2. 3. 4. 共通)

権利が侵害された場合(名誉棄損・プライバシー関係、著作権侵害)、掲示板管理者等に対して、削除するよう依頼しますが、この削除依頼に基づき、プロバイダ(掲示板管理者やサイト管理者等)は「**プロバイダ責任制限法**」に沿った対応を講じてくれます。説明が不明瞭な場合は、対応を講じてもらえないことがありますので、インターネット上の削除依頼様式に必要事項を明確に具体的に記入して依頼するようにしましょう。

一方、個々の発言の中に、権利侵害ではなく、違法薬物情報や猥褻情報が含まれている場合は、「**利用規約等**」で禁じている場合が多いので、掲載されている内容を掲示板管理者等に連絡し、利用規約に沿った対応を促すことも可能です。掲示板等の利用規約も確認してみてください。依頼方法は、特に定められたものがあるわけではありませんので、管理者等に対して、問題のある発言を特定のうえ、メール等により情報を提供する方法で構いません。

#### ●緊急案件の場合:警察サイバー犯罪対策窓口への相談について

書き込みの内容から、特定の個人が危険と思われる場合、名誉棄損の程度がはなはだしい場合は、すぐに警察に相談してください。削除対応よりも人命保護や犯人特定が最優先です。

### (1) 書き込みの保存・記録

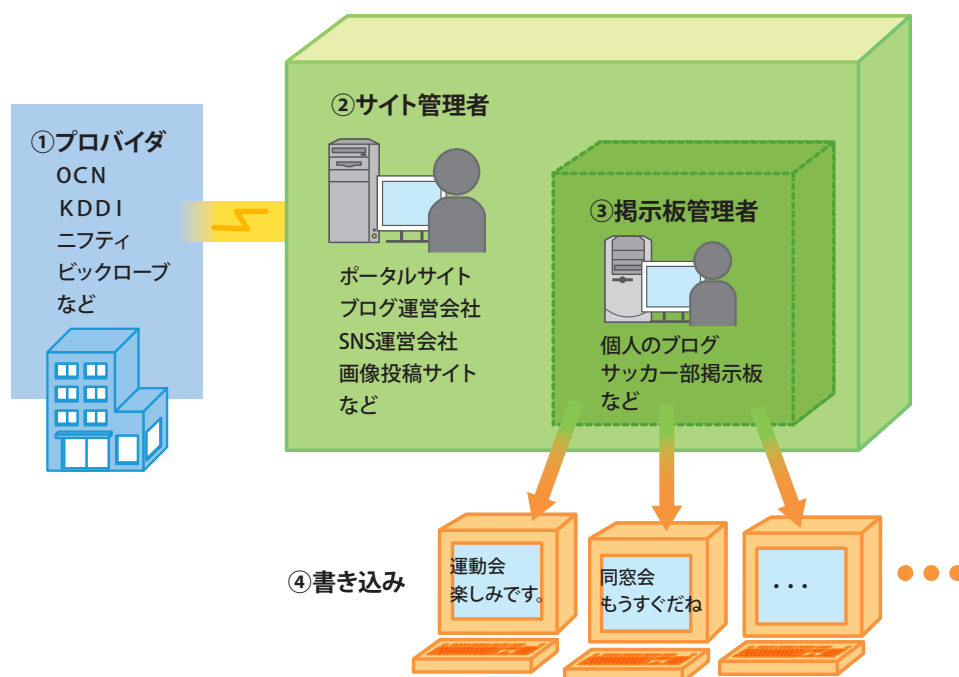
削除依頼を行うことになったら、可能な限り、対象となる書き込みの内容を紙ファイルと電子ファイルの両方で記録しておきましょう。書き込み内容が編集されたり削除されたりする前に以下の点に留意して、事実を保存しておくことが目的です。

- ・ 書き込み発見の経緯
- ・ 発見日時
- ・ 掲示板等のURL
- ・ 掲示板等のウェブページの印刷（紙ファイル）
- ・ 掲示板等のウェブページのファイル保存（電子ファイル）

なお、携帯電話等モバイル端末で印刷が困難な場合は、デジタルカメラ等で記録する方法があります。

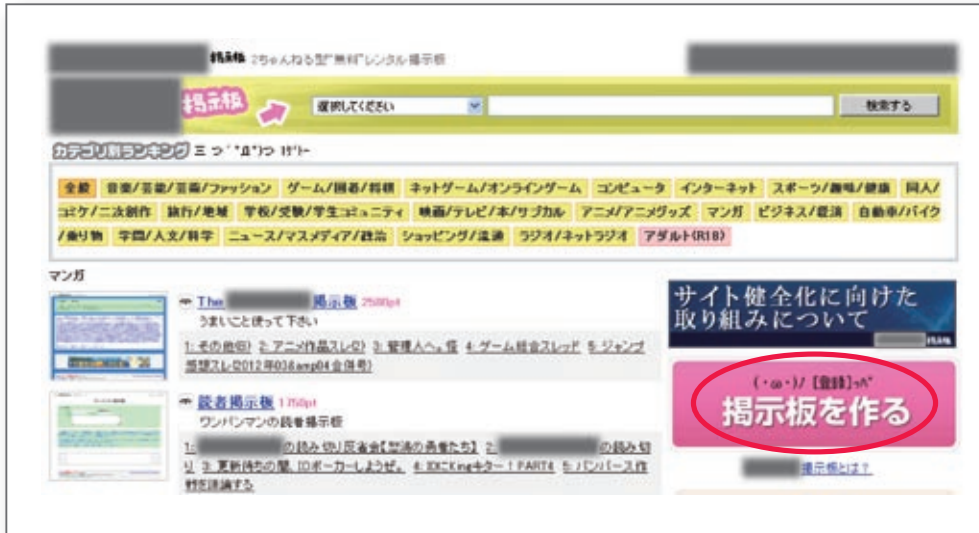
### (2) 削除依頼の適切な順序

削除依頼には適切な順序があります。インターネットの掲示板等の多くのウェブページの運営は3層構造になっており、まずは、書き込みされた掲示板の管理者（または、当該ページの作成者）に削除依頼を行います（資料編第1章第1節「1.」参照）。加害者本人がウェブページを更新可能なサイトの場合、加害者を特定できていれば、加害者が反省して加害者本人が削除することが最善策と言えますが、加害者を特定できないため、第三者が削除依頼を行うことが必要になる場合があります。



## ■例：掲示板の場合（誰でも閲覧できる一般掲示板）

大手サイトが運営する掲示板を例に見てみましょう。いくつかのカテゴリが準備されており、自分で掲示板を作ることが可能になっています。右下の「サイト健全化に向けた取組について」と「掲示板を作る」のアイコンをクリックしてみます。



### 【サイト健全化に向けた取組について】

当\*\*\*掲示板は、レンタル掲示板であり、出会い系サイトと位置付けされる内容の掲示板の運用を禁止しておりますが、掲示板の趣旨に関わらず、書き込まれる内容によっては、出会い系サイト規制法に抵触する可能性があります。掲示板管理者様は、下記に該当する投稿があった場合、投稿の削除とともに、同様の投稿が行われないよう厳正な対応をお願いいたします。

18才未満の少年少女を相手とする異性交際を求める書き込みをすること（禁止誘引行為）は禁止致します。

18才未満の少年少女を性的な行為の相手方とする交際を求める書き込みをした人や児童を相手方とする金品を目的とした異性交際を求める書き込みを禁止致します。

\*\*\*掲示板では、掲示板のパトロールを行っており、上記に該当する投稿が多数見受けられる掲示板は法律的观点から、利用規約に則り、掲示板に掲載記事の削除、及び利用停止措置等を執らせて頂いております。

### 掲載削除について

出会い系サイト規制法の改正に伴うお願いと警告

今後も、\*\*\*掲示板は、誰でも安全に楽しんでご利用いただけるサービスの提供に努めてまいります。皆様のご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。



このサイトでは、サイト管理者は、掲示板を作成する掲示板管理者に対して、問題のある書き込みがあった場合には、その削除とともに同様の書き込みが行われないように厳正な対応をとり、自分が作成した掲示板をしっかりと管理するように協力を求めています。

このサイトの掲示板で問題のある書き込みを発見した場合の削除依頼の方法を示します。

「掲示板を作る」をクリックすると、サイト管理者と掲示板管理者との間には、掲示板利用規約があり、このサイトで掲示板を作成して掲示板管理者となるには、本名の登録と掲示板利用規約への同意が求められることがわかります

あなたの情報(任意で入力してください) / パスワードを忘れた時必要となります。

名前(本名)

性別  男性  女性

生年月日 19 年 -- 月 -- 日

---

掲示板利用規約 ※ 必ず必ず掲示板をレンタルするのに必要な規約です。

- 「[掲示板利用規約](#)」に同意する。
- 掲示板上で、年齢を問わず真性交際を求める内容を扱わない。
- 出会いを求める投稿が管理掲示板上で行われた場合、放置せずに削除・管理を行う。

上記すべてに同意します。

掲示板を新築作成する  
 が提供する無料・簡単登録・検索対応の無料レンタル掲示板です。2ちゃんねる型の掲示板が無料で使える国内最大級の規模のサービスで、使える機能が満載、カスタマイズも自由自在。アフィリエイトにも対応！

掲示板について **必須** は必須事項です。※カテゴリー以外は管理画面より変更が可能です。

掲示板の名前 **必須**

掲示板の説明   
※ランキングに表示される時にタイトルとは別に公開されます。

カテゴリー **必須**  **選択してください**  
※一度登録すると変更できません。

登録メールアドレス **必須**   
※掲示板 URL が分からなくなった場合、トップページからログインする時の ID の役目もします。

メールアドレスの再入力 **必須**   
確認のため、もう一度入力してください！

パスワード **必須**  半角英数字/4文字以上

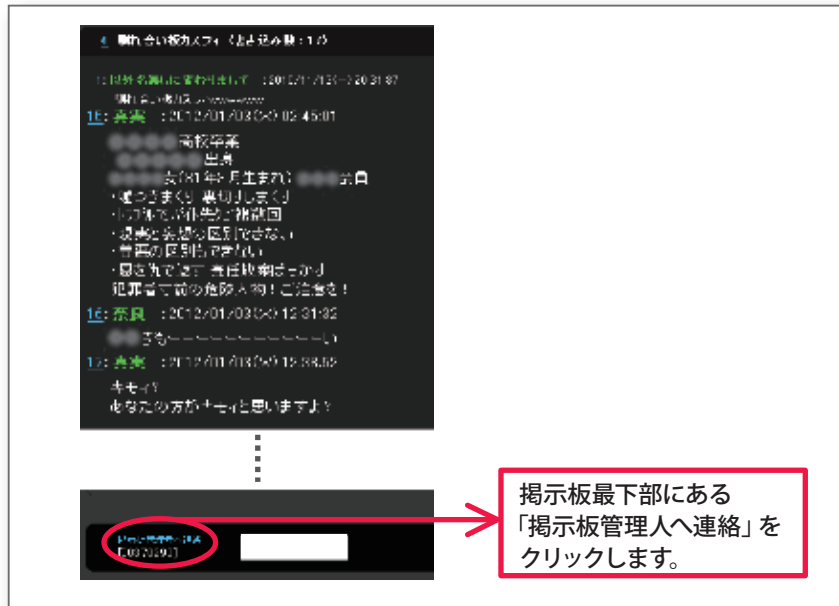
パスワードの再入力 **必須**

それでは、この掲示板で問題のある書き込みがあった場合の削除依頼方法を示します。

### (3) 掲示板管理者への削除依頼 (例：ウェブフォーム)

掲示板では、掲示板管理人に連絡をとるためのウェブページ上の様式(フォーム)などを用意している場合があります。このようなフォームは、「問い合わせ」「連絡先」のリンク先に用意されている場合が多く見られます。このサイトの場合は、最下部の「掲示板管理人へ連絡」をクリックすると、管理人に連絡するためのフォームが表示されます。

フォームに必須事項を記載し、削除理由を添えて送信します。



The image shows a web form titled 「掲示板管理者へお問い合わせ」 (Contact forum administrator). The form contains several sections:

- ※必ずお読みください** (Please read carefully): A notice about the form's purpose.
- ※問い合わせる掲示板URL** (Forum URL): A text input field with a pre-filled URL.
- 基本事項について** (Basic information):
  - ※お名前/ニックネーム** (Name/Nickname): A text input field.
  - ※メールアドレス** (Email address): A text input field with a note that it will be used for replies.
  - ※メールアドレス確認** (Confirm email address): A second text input field for verification.
- 質問の種類を選択** (Select question type): A list of radio buttons for categories like 「質問」 (Question), 「要望」 (Request), 「削除依頼」 (Request for deletion), etc.
- 質問内容の記入** (Enter question content): A large text area for describing the issue.
- ※削除依頼にコピーメールを送信** (Send copy email to deletion request): A checked checkbox with a note that it will be sent to the site administrator as well.

A red arrow points from the checkbox to a text box on the right that says: 「「掲示板管理者」へ連絡した内容を「サイト管理者」へ同時に連絡できるように、工夫されています。」 (We have made arrangements so that you can contact the site administrator at the same time as the forum administrator.)