

いじめの防止等のための京丹後市の取組

# ～京丹後市こどもLINE相談の概要～

京丹後市いじめ問題対策連絡会議  
令和3年度第1回代表者会議

令和3年7月6日(火)

# 1 LINE相談窓口を開設する目的

- ▶ 子どもたちにもっとも利用されているSNSの1つである「LINE※」を用いた相談窓口を開設することで、より相談しやすい環境を整え、早期対応へとつなげることを目的とする。
- ▶ 先行実施した自治体において電話相談の55倍の相談件数があったことが報告されている。

※LINEを通じて提供する相談については、令和3年3月に報道された「中国の関連会社のエンジニアが情報を閲覧できた」ものには該当しないこと、個人情報やトークの内容などは、閲覧等はなかったことを、LINE株式会社に確認済み。

すでに中国からのアクセスを遮断しており、日本サーバーへの完全移行を秋までに実施予定。

## 2 LINE相談の実施体制

- (1) 開設期間：令和3年9月1日～令和4年3月31日
- (2) 相談時間：平日16時～21時(緊急時には随時)
- (3) 予約時間：24時間(自動応答も利用)
- (4) 相談対象：市内に居住する小中学生(約3,760名)
- (5) 相談員：臨床心理士および指導主事、計6名
- (6) 相談ツール：ブラウザ型チャットシステム
- (7) 財 源：いじめ防止啓発推進事業 1,681千円(市単費)

### 3 LINE相談の流れ

- (1) 友達登録案内のQRコードが掲載されているカードやチラシを市内の子どもたちへ様々な方法や経路にて配布、周知する
- (2) 子どもがスマホ等を用い「こどもLINE相談」と友達登録をする
- (3) トーク画面に表示されるリッチメニューの相談予約ボタンを押し、希望の相談時刻を予約してもらう
- (4) 指定の時間にLINEでの相談を行う





## 4 LINE相談のメリット

- (1) 相談のハードルが低くなる
- (2) 対面が苦手な子どもでも相談しやすくなる
- (3) 早期の相談につながりやすくなる
- (4) 友達登録のみでも役立ち情報を受け取ることができる
- (5) 匿名の相談者への緊急対応が可能となる

## 5 緊急対応について

(1) 導入予定のブラウザ型チャットシステムを用いることにより、相談者の端末子 (UID) を取得できる。

(2) 生命に危険が及ぶ可能性のある相談を受けた際、相談者がまったくの匿名だとしても、端末子 (UID) 情報を市が警察へ提供することにより、警察がLINE社へ情報開示を求め、相談者の携帯電話番号の契約者である保護者の固定電話番号が分かる場合がある。