

資料 1 トラブル発生時の対応について

児童生徒に重大なトラブルが発生した場合には、速やかにトラブルの概要が校長に伝わり、適切な指導や対応ができるよう、指導・連絡体制を整備しておく必要があります。

具体的には、

トラブルの概要の把握（ハード・ソフトの問題、人為的問題など）

教育委員会への報告

プロバイダや機器納入業者への連絡

必要に応じ保護者や警察など関係機関と連携

児童生徒に何を指導するか（指導、注意、再発防止）

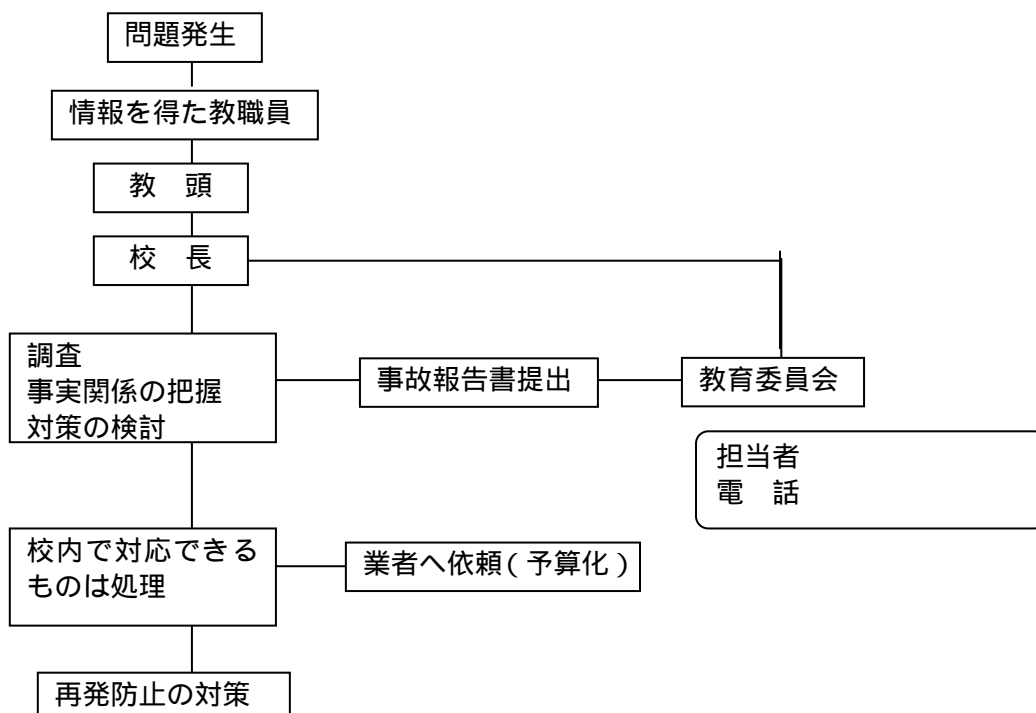
外部からの問い合わせに対する対応（苦情通報者、保護者、外部機関）

など、様々な視点から問題の解決に当たらなければなりません。そのためにも、緊急対応マニュアル等を整備し、情報環境等の変化に応じて対応マニュアルを定期的に見直すことも大切です。

技術的に専門的な知識が必要なトラブルが発生した場合の指導体制例

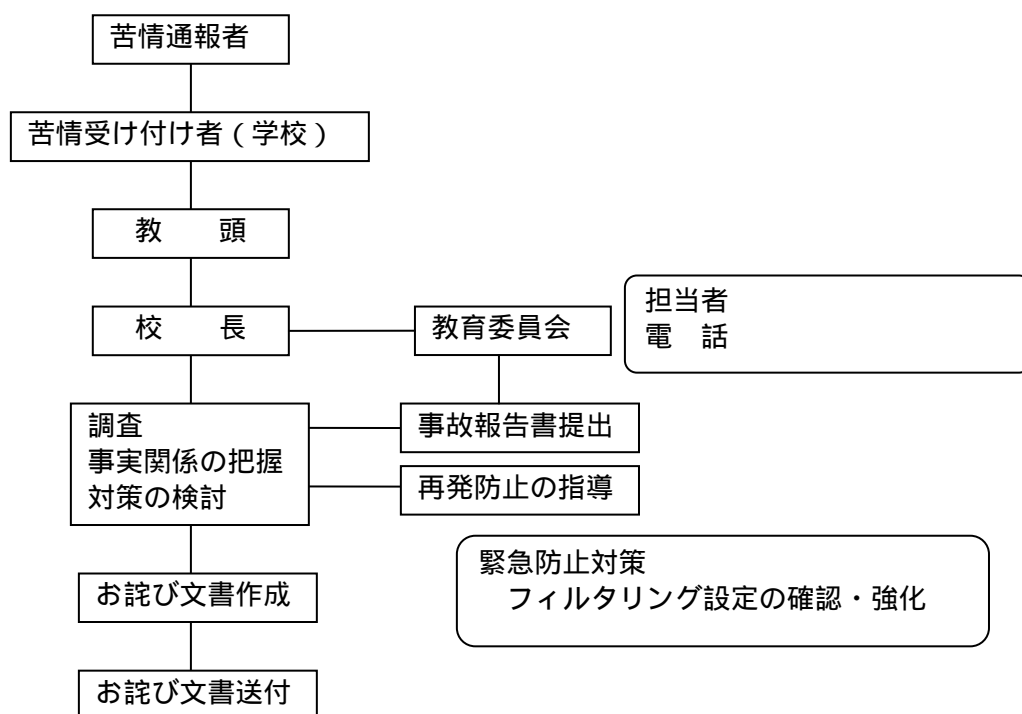
トラブル例

- ・ ウイルス感染
- ・ 学校内外の人間が、学校内のコンピュータに不正アクセス
- ・ 学校内のコンピュータのデータを改ざん・抜き取り
- ・ インターネットから攻撃を受けている



外部からの苦情によるトラブルが発生した場合の指導体制例

児童生徒が電子掲示板、チャット等に不正な書き込みをしたことにより、外部から学校へ苦情のメール等が寄せられる場合があります。このようなトラブルが発生した場合、苦情通報者に対する適切な対応が求められます。



法律的な知識が必要なトラブルが発生した場合の指導体制例

インターネット上のトラブルの中でも、正しい法律の解釈と知識で慎重に対応していかななくてはならない問題が生じることがあります。例えば、著作権侵害、不正アクセス、名誉毀損等の問題はそれぞれの法律が整備されていますので、その法律に基づいて適切に対応していかなければなりません。学校で十分な対応ができない場合は、教育委員会と連絡を取り合い、警察、消費者センター、弁護士等の専門機関に相談することが必要になる場合があります。

警察署電話番号

栃木県消費生活センター

月～金曜日(祝日、年末年始は除く) 9:00～16:30

相談専用電話 028-665-7744