

パネリスト

LINE 株式会社 公共政策室 公共政策担当 高橋 誠

青少年を護るための LINEの取り組みについて

LINE株式会社 高橋 誠

LINE

これだけのメンバーだと時間が押すのはやむを得ないことだと思いますが、15分間でしゃべれるか、なるべく追いつくように頑張りたいと思います。よろしくお願いします。

お手元の資料は、青少年を守るためのLINEの取組についての話になっています。

会社概要等は後ほど読んでいただきたく、御案内させていただきます。プロフィールはお手元のシンポジウムの中に載せていますが、少しだけ話をさせてください。

私は、LINE株式会社の高橋誠と申します。以前はライブドアという会社で、カスタマーサポートの責任者を務めていました。例えば今日のテーマにある削除依頼やネットパトロールの部門を担っていたので、そちらに関しては知見を持っています。今日入っているチラシに違法有害情報相談センターのものが入っていますが、私も委員としてここに参加していて、今日同席している大久保貴世さんも御一緒しています。違法有害情報相談センターになぜLINEの人が入っているのかと思われるかもしれませんが、私はもともとライブドアでそのような対応を専門にしていたので、そういった知見を持っている人間ということになります。

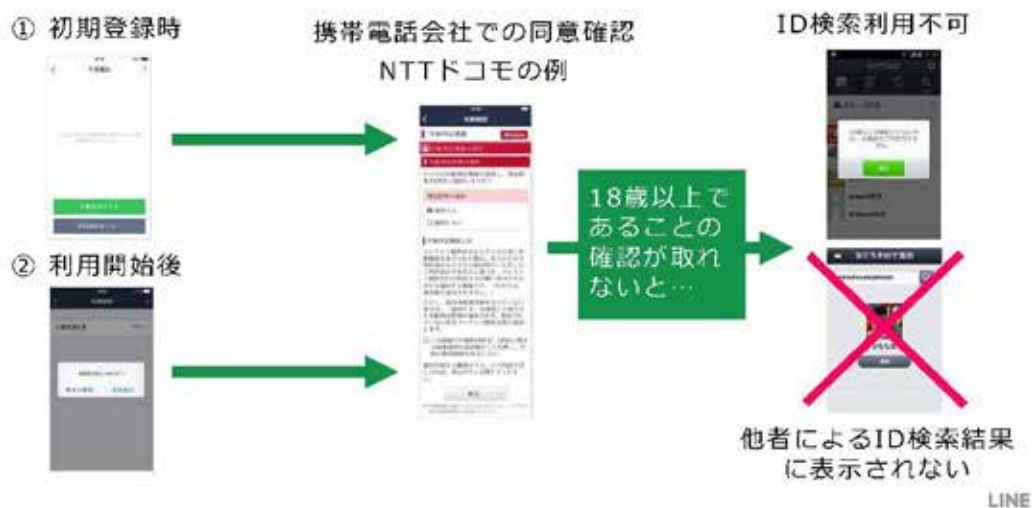
LINEのトークは通信の秘密があるので内容を見ることができませんが、例えばタイムラインというものや、LINE以外のサービスでLINEブログ若しくはライブドアブログといういわゆるCGM系のサービ

スでは 24 時間 365 日のモニタリングを実施していて、随時利用契約に基づく対応を行っています。

青少年のインターネット安全利用に向けて

年齢情報を用いた機能制限

18歳未満の利用者、年齢認証を行わない利用者のLINE IDの検索機能を制限しています。正しい年齢の確認の為に、お子様を利用者として携帯電話会社に登録する必要があります。



LINE では携帯電話会社の年齢情報を用いて、システムの的に LINE ID の検索ができない制限をしています。詳細は 40 ページ上の方に書かれています。内容は後でゆっくり読んでいただくとして次にいきます。

啓発活動も実施しており、2017 年に 2500 回以上、資料の画像のような感じで、毎日のように実施しています。今の時期は最盛期で、今日も大勢のスタッフが全国で講演しています。私もここ 5 年ぐらい全国を移動しまくっているので、おかげさまで、北海道から沖縄まで、行ったことがない県はないぐらいです。

どのような講演をやっているのか紹介します。当初は私一人で飛び出して講演活動をしたものですから、一般的な内容で著作権侵害、プライバシー侵害、写真を撮ったら危ないなど、そのような形で最初はやってみました。しかし、そのうちこれは余り実情に合っていないとか、こちらをもっとやった方がいいなどと気になるようになりました。2014 年のときには、約 3 万人に御協力いただいて、アンケート調査を行いました。このアンケートの結果を参考に、我々は教材作りを始めています。

どのようなものかという、静岡大学さんと一緒に作った「楽しいコミュニケーションを考えよう」という教材です。ホームページで無料配布しています。資料には載せていませんがほかの大学さんと共同研究した教材もあります。

青少年のインターネット安全利用に向けて

やってみよう①

あなたが、クラスの友達から言われて
「イヤだな」と感じる言葉は、どれ？



※LINE株式会社×静岡大学『楽しいコミュニケーション』を考えよう「基本編（2015）」より

LINE

今日は教材を一つだけお試しで持ってきました。お手元の袋の中にこのような小さいカードが入っています。このカードを知っていたという人は挙手願います。どうもありがとうございます。十数名いましたか。知っている方にはネタが分かっているかもしれませんが、知らない方もいるのでここで少しやらせていただきます。これは学校では4,5人の班になって実施します。今日は2人とか3人組で、横の方、前の方、後ろの方と組み合わせになりながらやってみたいと思います。

このカードを出してみてください。袋からカードを出したら、机の上には並べずに手に持ってください。他の人に言わないで内緒で考えます。問題はこれです。あなたが、友達から言われて「イヤだな」と感じる言葉は次のうちのどれでしょうか。内緒で1個だけ選んでください。1.まじめだね、2.おとなしいね、3.一生懸命だね、4.個性的だね、5.マイペースだね、となっています。

2人か3人で一斉に出す形にしたいので、よろしかったら横の方、前後の方で出す場所を確保してやってください。いいですか、いきますよ。あなたが友達から言われて「イヤだな」と感じるものはどれでしょうか。せーの、はい、出した。ありがとうございます。

このあとに、この言葉が嫌だと思ふ理由を、何でもいいので話してください。この言葉はうちのかみさんがよく言うから嫌だとか、うちの旦那が言うから嫌だとか、ほかの人からすれば分からない理由でも構わないので、なぜそれが嫌なのか理由を教えてあげてください。子供たちにこのようなことをお話ししています。「イヤな言葉」は、人によって違います。当たり前ですよ。相手の「イヤな

言葉」が、自分の「イヤな言葉」と同じとは限らない。これは小学校4年生から中1ぐらいまででやっている授業です。

実際よく考えてみるとちょっと深い話です。皆さん、人から言われて嫌な言葉は言ってはいけないと聞きませんか。結構ありますよね。人から言われて嫌な言葉をわざわざ言う必要はありません。でも、そのことが、悪口を言ってはいけない指導になりますか。悪口は、自分が言われて嫌な言葉ではないのです。聞いた相手が嫌な言葉が悪口ですので、もしかすると自分が言われてうれしい言葉かもしれないのです。悪口を言っては駄目と指導したりルールを作ったりしますが、本当に子供がそれを分かってやっているかということに疑問を感じたのです。このような授業用の教材を7種類、しかも今日は一つの種類の1問だけしかやっていないので、実は裏面もあり、もっと大事な話がこのあとにあります。時間がないので次に進みたいと思います。

アンケートを取ってみると、LINE いじめがある、LINE で仲間外れ、LINE でトラブルがあるっている言われています。確かに仲間外れやいじめなどがあると思います。けれども子供に聞くと、LINE を長時間していることとか、深夜にやっていることが、嫌なこと、つまりやっている本人は楽しいけれど、相手をしている方はうっとうしく嫌なことで悩んでいることがあるそうです。

それをどうすればよいか。単純に「嫌ですよ」と言えばいいのですが、なかなかそれは言えない。

いじめや仲間外れなどは、そもそも人間関係の問題なので、LINE の方で仕組みを作って防ごうといっても、なかなか難しいです。どちらかというとも45分間、50分間、初めて会う子供たちに、その時間だけ与えられて話をするときには、自分はそのようなことは思っていないけれど、相手はそうに思っていて嫌かもしれない。自分は楽しい、うれしい、面白いものを送っているけれど、もしかすると相手は違うことを思っているかもしれないことを伝え、普段やっているとき、自分は楽しいけれど、相手はどう思っているのだろうと考えながら使わせることがいいのではないかと思い、このような教材を作りました。

大人向けには、このようなことを話しています。よくルール作りと言います。ルール作りは悪いことではないのですが、ルールを作ることがゴールになっている気がして、それはどうかと思っています。ルールを作ることがゴールではありません。ルールは、作ったあとに親子などでどうしていけばいいかと話し合っ、極論かもしれませんが、最終的になくなるのがゴールなのではないかと。

青少年のインターネット安全利用に向けて

他律と自律

他律とは

自分の意志ではなく、他人の命令などによって行動する

自律とは

常に、自分の意思で判断しながら、行動する

いつまでも「他律」（ルールを守らせる）だけでよいの？
自律を促すためには、子どもに「工夫を考えさせる」ことが重要

※LINE株式会社×静岡大学『「楽しいコミュニケーション」を考えよう！家庭での対話編（2018）』より

LINE

他律から自律にということをしごく知らせていますが、小学生ぐらいならば、ルールが10割で自律が0割でもいいかもしれないけれど、中学生でも、他律が10割で自律が0割でいいでしょうか。そのまま高校生でも、他律が10割で自律が0割で大丈夫ですか。18歳で卒業した瞬間に、いきなり他律が0割で自律が10割の世界に行ってしまうかもしれません。その段階が、もしかしたら子供によっても違うかもしれませんが、そこを意識しながら子供とコミュニケーションを取っていかないと、うまくいかないのではないかと、これは、保護者向けで話しているスライドになります。

青少年のインターネット安全利用に向けて

まとめ③ 「3つの視点」でのコミュニケーションのトレーニング



※LINE株式会社×静岡大学『「楽しいコミュニケーション」を考えよう！家庭での対話編（2018）』より

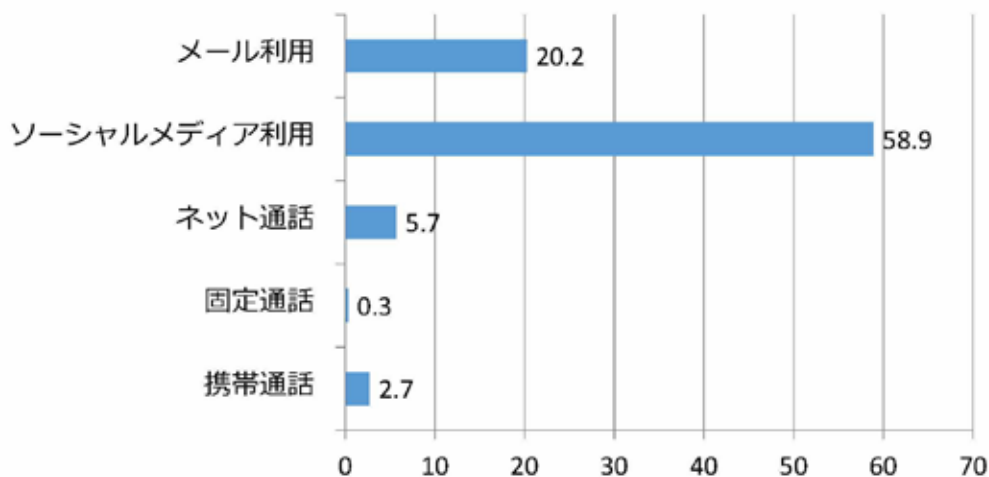
LINE

情報モラル講座は、ネットの特性の部分を中心に教えられているように思います。ネットの使い方としてネットのプライバシーを侵害したとか、ネットにいくと世界中に情報が行ってしまうことだけを教えていれば、子供がうまく使ってくれるかという、そのようなわけではありません。土台に日常のモラルがあり、ネットの特性も理解し、それを含めてどう自分の情報が相手に伝わるのかを想像する必要があります。先ほど山下様がおっしゃっていたような、画像を送って友達にいくだけではないのです。そのあと転送されて、ほかの人にいつてもいってしまうかもしれない。そのようなことをどこまで意識し、想像できるかまでを含めて情報モラル教育ということ、私たち話し手がきちんと意識して伝えていかないと、ただ単に知識の伝達だけになってしまいます。知識だけではないのです。意識とか想像力の方がより大事だということ、普段話しています。

そういった講演の最後に、困ったときに先生や親に相談した方がいいよと伝えていますが、なかなか子供は相談しづらい。以前アンケートで先生に相談したかどうか調査したら、ものすごく少なかったのです。先生に、子どもが先生に相談した人とネットで出会った人に相談した人とどちらが多いと思うかと尋ねたら、「見れば分かるだろう、先生に相談した方がグラフの太さがちょっと太い」と、とある講演会場で言われました。50歩100歩ではないかと応答したらけんかになるので言いませんが、それを争うのではなく、子供が相談しづらい状況になっていることを踏まえて、どうすればいいのかを考えて、LINEで相談みたいなことがいいのではないかと考えました。

青少年のSNS相談窓口について

10代の通話・SNS・メールの利用時間（2016年）



情報通信政策研究所 平成28年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査P53より
http://www.soumu.go.jp/main_content/000492876.pdf

LINE

情報通信政策研究所から発表されたデータによれば、10代の通話、SNS、メールの利用時間は、圧倒的に差があります。そのような状況で、電話の相談窓口を開設しましたといっても、はっきりいって子どもは電話で相談しないから、状況は良くならないです。そこでLINEで相談窓口ができないか、という発想が生まれ、去年長野で実施されています。実はいろいろな自治体にやらないかと持ちかけましたが、11自治体ぐらいと話しをしてうまくいきませんでした。長野で実施することになった際、子どもが相談するならば平日ではなく夕方の方がよいだらうとか色々と考えて、2週間だけ実施してみることになりました。結果、相談アクセス件数がたった2週間で1,579件もありました。昨年のこの相談窓口は、電話では1年間で259件しかなかったにもかかわらず、です。そして対応できた件数は2週間で547件でした。今、SNSと電話はこれくらいの差があるということです。

48ページの上のスライドを少しお話しすると、17時台の最初の方はトラフィック数がすこし少ないですが、これは、子供が家に帰る時間にかかっているからではないかと想像しています。49ページの上のスライドですが、性別・学年別でいうと、男子より女子の方が多いです。この傾向はこの後に行われた他の相談についても同様でした。50ページの下に相談時間の長さのスライドがありますが、簡単にいうと約1時間ということが分かりました。電話相談は平均30分といわれていますので、それだけ長くやり取りができることになります。52ページの上の相談内容のスライドですが、SNS相談でいきなり死にたいとは書かないです。知らない人にいきなり死にたいとは言いません。普段の内容から始

まります。この相手は信用できるのかというところから始まり、普段の会話をしているうちに、実はこういったことで悩んでいてという風にだんだん長くなっていく状況が、この相談内容からも垣間見えるのかと思います。

青少年のSNS相談窓口について

厚生労働省によるSNS相談窓口の開設

◆概要

- 主旨 自殺対策として実施
- 期間 3月1日(木)~3月31日(土)※団体により異なる
- 団体数 13団体 ※4月以降も6団体が継続中

◆相談現場の声

- 電話や対面で相談できない層が確実にいるので必要なシステム
- 電話相談できないのは、アクセシビリティ？心理的な障壁？
- LINEだとこちらから話かけることもできる
- SNS相談で全てを解決できないが、電話や対面窓口に誘導することを嫌う人も多い（※電話への移行率、団体によっては0.8%のところもある）
- SNSで相談を受ける技術が必要になる
- SNS相談になって今まで来なかった小中学生からの相談が多くなった

LINE

我々がこのような対応をしている最中、去年、9人もの女性がSNSで相談に乗ることを口実に呼び出され殺害される事件が神奈川県座間市で起こりました。厚生労働省も自殺予防の観点で急遽SNSの相談窓口をやることになり、54ページの上のスライドや見づらいたと思いますが、これもやらせていただきました。簡単に言うと、やはりLINE相談は有効であることが分かったということになります。そして文部科学省では、SNS相談を27自治体で実施することになり、今まさしく進んでいる状況です。まだ対応していない県についても、実施するにはどうしたらよいかを聞かれますので説明に伺っています。未実施の自治体も実施に向けた対応が進んでいることを紹介いたします。

学校単体での相談も実験的に始まっています。熊本で実施事例があるので、紹介したいと思って載せました。その学校は、田中先生という方がすごく苦労して1月から実施を始めたのですが、この田中先生、詳しいのが功を奏したのかよくなかったのか、熊本市で4月からLINE相談を始めるときに、探しても適任の先生がいなかったのか、何と熊本市教育委員会に4月から異動することになってしまったそうです。そのため学校での対応が3月で終了してしまったそうです。

最後に付け加えます。今日から、西日本豪雨のLINE相談を緊急でやることになり、先ほど昼ごろにリリースしました。1か月間やることになりました。私は準備に関わっていますので、一言CMで申し訳ありませんが、西日本豪雨のLINE相談も今実施しています。

先ほどの講演等も含めて、私が伝えたいことの一つに、ネットが分からない方でも対応ができると

ということがあります。結局は子供の変化に気付いてあげられることが一番大事かと思っています。子供が何をやっているかを細かく知ることも大事ですが、分からなかったとしても、子供の変化に気付いてあげられるはず。子どもが相談したいと言ってくれなくても、相談窓口があるからここに行ってみたらと促すとか、そういったことが大事ではないかと考えております。

長くなりましたがこれで終わります。ありがとうございました。

竹内： 高橋様、ありがとうございました。4人からもっと聞いておきたかったのですが、時間の関係で一旦ここで休憩に入りたいと思います。お疲れさまでした。