

LINE を利用した相談窓口について

平素は、大阪市教育行政にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。

大阪市では、いじめ SOS 通報やこども専用電話教育相談などの相談窓口に加え、児童生徒が相談しやすい環境をつくり、一人でも多くの児童生徒に相談してもらえるよう、LINE を利用した相談窓口を、次のとおり設置しています。

スマートフォンや SNS 等については、誤った利用は健康を害し、ネットいじめなどのトラブルに巻き込まれることもあるため、各校において、外部講師を招いての講演の実施や利用する際の家庭でのルールづくりなどについて呼びかけをしてまいりました。LINE を利用した相談受付は、スマートフォンや SNS の利用を推奨するものではなく、多くの児童生徒がスマートフォンを所有しており、コミュニケーションの手段として音声通話よりも LINE などの SNS を日常的に利用しているという実態を踏まえ、相談窓口の選択肢を広げ、気軽に相談できる環境づくりを進めることを目的に実施しています。

ぜひ、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。

記

- 1 相談機関 公益財団法人 関西カウンセリングセンター
(大阪市が業務委託する専門機関です。)
- 2 対象者 大阪市立の小学校・中学校・義務教育学校に通う児童生徒
※保護者からの相談は、対象外とさせていただきます。
保護者からの相談は、これまでと同様に
「いじめ SOS 通報」
メールアドレス：gaibutsuuhou@yodo-law.com
FAX：06-6223-5170
「保護者専用電話教育相談」
電話：06-4301-3141 にて承っております。
- 3 相談方法 児童生徒に配付している利用案内をご覧ください。
※本相談窓口における「LINE」上のデータについては、個人情報保護対策が適切に講じられていることを LINE 株式会社に確認しております。

LINEによる相談窓口 利用案内

1 相談方法

- ① 二次元コードをLINEアプリで読み取って、相談窓口用アカウントを友だち追加してください。IDでも登録できます。
- ② 相談窓口用アカウントに、相談できる期間中にトークでメッセージを送ってください。専門機関（関西カウンセリングセンター）のカウンセラーが対応します。

2 相談できる期間

- ◇ 令和7年4月10日（木）から令和8年3月26日（木）までの毎週火曜日・木曜日 午後5時から午後9時まで
- ◇ 令和7年5月5日（月）から13日（火）の毎日 午後5時から午後9時まで
- ◇ 令和7年8月23日（土）から31日（日）の毎日 午後5時から午後9時まで
- ◇ 令和8年1月5日（月）から13日（火）の毎日 午後5時から午後9時まで

3 相談窓口でできること

- ① あなたが悩んでいることをしっかり聞いて、どうすることがあなたにとって一番良いかを一緒に考えます。
- ② あなたの悩み事に一番良い相談窓口を紹介したり、あなたの思いを学校や他の相談窓口などに連絡したりすることができます。

ひとりでなやまず、友だちとの関係や学校生活のこと、家庭のこと（ヤングケアラーなど）、自分のこと（体や心、性に関することやLGBTQなど）、何でも相談してくださいね。



4 相談内容の秘密について

秘密は必ず守ります。あなたの希望や同意がない限り、保護者や学校の先生も含め、相談内容を勝手に誰かへ伝えることはありません。名前を言わなくても相談できます。こちらからあなたを特定することはできません。ただ、あなたの身体や命に危険があると判断した時など、緊急の場合は、学校や警察、関係機関と連携して、あなたの安全を確保するため、名前や学校名を聞くような質問をする場合がありますので、そのことも理解しておいてください。

5 注意事項

- ① カウンセラーが他の人の相談に対応中で、対応できない場合があります。しばらくしてから改めてメッセージを送ってください。相談が集中した場合は、その日のうちに対応できない場合があります。急いで相談したい場合は、電話での相談窓口等を利用してください。
- ② 次のような内容が送られてきた場合は、対応できない場合があります。
 - ・違う人になりすますなど、うそや事実と異なる内容
 - ・スタンプを連打するなど、いたずらと判断されるようなもの
- ③ 1回の相談時間は、概ね1時間までを目安にします。
- ④ 再度、相談メッセージを送ってもらった場合は、通常、別のカウンセラーが対応することとなります。しかし、前回までのやりとりをきちんと確認してから対応するので、前回の続きから相談することができます。
- ⑤ 本相談窓口におけるLINE上のデータについては、個人情報保護対策が適切に講じられていることをLINE株式会社に確認しています。



相談窓口についてのお知らせ

大阪市立の学校に通う児童生徒のみなさんが利用できる相談窓口について、お知らせします。電子メールやFAX、電話による相談窓口は、次の表のとおりです。また、LINEでも相談を受け付けます。もし、いじめや友だち関係、学校生活、家庭生活などについて悩みがあるときは、あなたにとって一番相談しやすい方法で相談してください。

いじめSOS通報	メールアドレス： gaibutsuuhou@yodo-law.com FAX：06-6223-5170	
【全国共通】 24時間子供SOSダイヤル	0120-0-78310 (なやみいおう)	一部のIP電話からはつながりません。
【文部科学省】 子供のSOSの相談窓口	電話やメール、ネット等の相談窓口 https://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/seitoshidou/06112210.htm	
【大阪市中央こども相談センター】 こども専用電話教育相談 保護者専用電話教育相談	06-4301-3140 06-4301-3141	月～金曜（祝日・年末年始は除く） 午前9時～午後7時
【大阪法務局】 子どもの人権110番	0120-007-110	月～金曜（祝日・年末年始は除く） 午前8時30分～午後5時15分 一部のIP電話からはつながりません。
【大阪弁護士会】 子ども何でも相談	06-6364-6251	水曜 午後3時～午後5時 第2木曜 午後6時～午後8時 (祝日・年末年始は除く)
【全国共通】 チャイルドライン	0120-99-7777	毎日（祝日・年末年始は除く） 午後4時～午後9時
【子ども情報研究センター】 子ども家庭相談室 電話相談	子ども用0120-928-704 保護者用06-4394-8754	月・火・木曜（祝日は除く） 午前10時～午後8時
【大阪市こころの健康センター】 こころの悩み電話相談	06-6923-0936	月～金曜（祝日・年末年始は除く） 午前9時30分～午後5時
【全国共通】 こころの健康相談統一ダイヤル	0570-064-556	月～金曜（祝日・年末年始は除く） 午前10時～午後5時

※ LINEを使って相談する時は、二次元コードを先生からもらってください。
スマートフォンの所持やSNSの利用を勧めるものではありません。スマートフォンを持っていない人やLINEを利用したことがない人は、上の表の電話での相談窓口を利用してください。