

一般社団法人東京公認心理師協会倫理委員会
インターネットを利用した専門的心理臨床業務に関する留意点

(Ver.2.00)

I. 本文書の目的と位置づけ

これまで当会会員の活動する様々な領域において、電話やメール等による非対面形式による相談活動が行われてきました。しかし、今般の COVID-19 の世界的な感染拡大に伴い、従来行われてきたこうした非対面形式の相談活動に加えて、ウェブ会議システムによる活動が増加しています。

昨今の急激な情報化社会の進展とインターネットを通じた情報へのアクセスの爆発的な増加のなか、対象者のニーズに応え、かつ、専門的心理臨床業務として質を十分に担保した活動を行うためには、こうした新しい形式の専門的心理臨床業務について会員が研鑽を重ね、相互に啓発し合うことが必要です。

このような状況を踏まえ、倫理委員会では当会の「倫理綱領」、「倫理ガイドライン」とは別に、「インターネットを利用した専門的臨床心理業務等に関する留意点」を作成しました。この文書は、当会会員がインターネットを利用した心理支援や情報発信を行う場合等に参考になると考えられる事項をまとめたものです。

各領域においては、その活動における固有の状況や条件があると考えられます。本文書に示された内容は、こうしたすべての領域における活動を網羅的に扱うものではありません。それぞれの領域における固有の状況や条件を考慮したうえで、本文書をひとつの目安として活用していただきたいと思います。なお、本文書の内容は、会員の皆様からのフィードバックを通じて、今後、随時、改定されていくべきものである点にもご留意ください。

2021 年 12 月

倫理委員会

改定によせて

インターネットを利用することで、日常生活はもとより心理臨床における支援や活動、情報発信について利便性が格段に向上しています。SNS 等を含めた各種メディアでの発信や情報収集、ウェブ会議システムは業務上の打合せはもちろん、心理支援や研修会の手段の選択肢の一つとなっています。そして、システムがアップデートするに伴い、我々もインターネットのシステムやサービスの利用に慣れ親しみ、アップデートしてきました。

しかし、これらのシステムが普及し、身近になったからこそ、心理専門職として利用する際は、メリットや有益な点は活用しながらも、心理臨床業務の質に与える影響やリスクを考慮した上で活用することが一層求められることを自覚する必要があります。

2021 年 12 月に倫理委員会では倫理綱領や倫理ガイドラインとは別に本書「インターネットを利用した専門的臨床心理業務に関する留意点 (Ver.1.4)」を作成し、会員に公開しま

した。作成時点でも SNS やオンラインサービスは目まぐるしく変化しており、時勢や状況に照らし随時改定する必要があることを明記していましたが、2024 年 1 月に倫理規程ならびに倫理綱領を、同年 5 月に倫理ガイドラインを改定したことに併せ、本書の改定にも着手することとしました。

この度、倫理関連諸規定の改定にあたっては、一部、本書との整合性を考慮しながら、心理臨床業務におけるオンラインでの活用について盛り込みました。より具体的な事柄は本書に譲ることにしましたので、倫理関連諸規定と併せてご活用ください。

なお、本書は新たなシステムやメディアの普及などにより、適時に見直されるべきものであることにご留意いただくとともに、正会員の皆さまにも情報の収集と更新に努めていただくことを期待しています。

2024 年 11 月

倫理委員会

II. インターネットを利用した心理支援の留意点

インターネットを利用した心理支援には、メール、チャット、SNS 等による相談活動、ウェブ会議システムによる相談活動等があります。それぞれの方法の特徴および長所と短所を十分に理解するとともに、以下の点に注意しながら相談活動を行う必要があります。なお、今後、これらの方法以外による相談活動が登場すること考えられますが、そうした方法に関する留意点が明らかになるまでは、当面の間、この留意点に記載される事項が目安となると考えられます。

1. 支援者側における基本的留意点

(1) 環境の整備

支援者の所属する機関等においてインターネットを利用した心理支援を実施するための場所（部屋）、機器、ネットワーク等について、事前に十分な準備を行い、必要な環境を整備します。

(2) 情報技術・機器の操作に対する支援者側の理解と習熟

使用する情報技術・機器の特徴およびその使用上の留意点について、あらかじめ確認するとともに、通信障害等が発生した場合への基本的な対処方法と対処指針を準備します。なお、自己の情報技術に関する知識や経験が十分ではない段階でインターネットを利用した心理支援を行ってはいけません。

(3) 技術上の問題

使用するアプリケーションによっては、セキュリティ上の問題が発生する場合があります。この点について、あらかじめ十分に理解しておく必要があります。また、万全な準

備を行ったとしても、突発的な機器の故障や回線の障害、不具合等による通信障害を避けることはできません。通信障害が発生した場合に備えて、あらかじめ対応を検討しておきましょう。

(4) 当会「倫理綱領」および「倫理ガイドライン」との整合性

当会の定める「倫理綱領」および「倫理ガイドライン」を参考に、対面の場合と同様な秘密保持が可能であることを確認し、その確実な実施を前提とすることが必要です。また、秘密保持以外の点においても、当会「倫理綱領」、「倫理ガイドライン」の趣旨と整合した心理支援を行うことを心がけてください。

(5) コミュニケーションの制約についての理解

非対面形式による心理支援では、対面形式による場合と比べて、ノンバーバルな情報の伝達が制約されることが指摘されています。また、メール、チャット、SNS等を用いた心理支援の場合には、基本的に互いに顔が見えない環境で行われます。ウェブ会議システム等を用いる場合であっても、カメラやマイク、スピーカー、ヘッドフォン等の性能や設定、配置により、コミュニケーションが適切に行えない場合があります。特に、通信環境の不安定さや映像・音声の遅延がコミュニケーションに影響を与える可能性を認識する必要があります。これらのことに十分注意する必要があります。

(6) アセスメントの困難さについての理解

非対面形式による心理支援では、対面形式による場合と比べて、対象者のアセスメントが困難となることが考えられます。心理支援に際しては、適切なアセスメントが行えるよう必要な情報を入手する手段を確保しておきましょう。

(7) 危機介入の方法に関する事前の準備

非対面形式による心理支援では、対面形式による心理支援と比べて、即時的な危機介入が難しくなります。対象者が利用可能な危機介入のためのリソースについて、事前に確認しておくとともに、そのリソースを利用する方法についても準備を整えておくことが必要です。

(8) 相談ニーズが増大した場合に対する対応指針の必要性

非対面形式による心理支援では、一般に対象者のアクセシビリティが高まるため、相談のニーズが増大することが予想されます。心理支援を行うことが可能な相談回数、相談時間等の条件を事前に設定しておき、予想を超えた相談ニーズがあった場合への対応についても検討しておきましょう。

2. 支援の対象者に関する留意点

(1) 支援の対象者の確認

支援の対象者が自宅等で心理支援を受ける場合も想定されます。対象者以外の人と同席することを可能とするのか、対象者以外の同席を許可しないのかについて、対象者に事前に確認を行い、後者の場合には、それが可能となる環境について、対象者に確認することが必要です。

(2) 適切な方法の選択とその方法を利用する際の留意点に関する事前の説明

対象者のインターネットに関する知識と理解を事前に確認した上で適切な方法を選択し、その方法を使用する上での留意点を伝え、対象者がそのことを理解した上で心理支援を開始することが必要です。なお、対象者にとってインターネットによる心理支援が適切な方法ではないと判断される場合には、他の代替手段やリソースを紹介するよう努めましょう。

(3) 危機介入のための指針の準備

対象者との物理的な距離がある中で危機介入が必要となる可能性を考慮し、危機介入の際に対象者が活用できるリソースを確認し、それを利用できる準備を整えておく必要があります。

(4) 対象者が海外に在住している場合の留意点

海外においては、その国・地域の指定する有資格者以外がカウンセリング等を行った場合、法律に違反することがあるため、事前に支援行為の適法性について調べておく必要があります。

(5) 対象者が複数いる場合の留意点

支援の対象者が複数いる場合（例えば、グループカウンセリングや家族会など）は、対象者同士の守秘義務や情報漏洩に特に注意が必要です。具体的には、対象者同士が録音・録画・撮影を行ったり、他の対象者の情報を漏洩したり、記録した内容をもとに身元を特定しようとしたたり、対象者の関係者や第三者がグループで行われている心理支援の様子を見たり聞いたりする可能性が考えられます。また、これらの情報を悪用して脅迫行為や二次使用が行われるリスクも存在します。したがって、支援者はこれらの行為を対象者に禁止するとともに、防止策を講じることで、対象者やその関係者の安全やプライバシーを守る必要があります。

(6) インフォームド・コンセントを得る際の留意点

インフォームド・コンセントは対面式の場合であっても最も重要なものですが、インターネットを利用した心理支援の場合には下記のような独自の留意点があると考えられます。

- ① インターネットを介した場合であっても、口頭での説明と同意に加えて、書面により同意を得る。
- ② インターネットを介したコミュニケーションにおいては、情報セキュリティには限界があることについて事前に了解を得る。例えば、通信技術の問題で情報がもれてしまう可能性が考えられる。
- ③ インターネット回線の不調や機器の不具合等により、心理支援が中断する可能性があることについて事前に了解を得る。また、可能な限り、その場合の代替手段についても共通理解をはかっておく。
- ④ 施設や機関に定められている規定および利用するプラットフォームのセキュリティポリシーについて説明して同意を得る。また、必要に応じて、当会の定める「倫理規程」、「倫理綱領」、「倫理ガイドライン」について情報提供を行う。
- ⑤ 心理支援の頻度と回数、1回あたりの時間と対応可能な時間設定などのルールについて共通理解をはかる。
- ⑥ 危機対応が必要となることが想定される場合には、対象者から利用可能なリソースについて情報を得ておく。
- ⑦ 対象者が自らのプライバシーを確保できるような場所を準備するよう伝える。
- ⑧ 心理支援の際に録画・録音・撮影等を行わないよう対象者に伝え、了解を得る。

3. インターネットを利用した各種営利活動等の企画、運営及び参画

インターネットを利用して各種営利活動等を行う場合には、当会「倫理綱領」第6条の趣旨を踏まえて行うことが必要です。特に、インターネットを介した情報の影響力の大きさには十分留意し、心理臨床業務を実践する者としての公共性を踏まえ、その社会的信頼を失しないようにしなければなりません。

4. インターネット上における事例及び心理検査用具類の取り扱い

事例及び心理検査用具類の取り扱いについては、当会「倫理綱領」第7条の趣旨を十分に踏まえることが必要です。インターネット上においては情報の伝達が瞬時に広範囲に及ぶこと、対象者のプライバシーや人権の保護に特段の配慮が必要であることを踏まえ、事例の掲載については、原則として行わないようにします。

また、インターネット上で多くの人々が心理検査に関する情報に触れることにより、通常の心理臨床業務に支障が生じる場合があります。心理検査に用いられる用具類及び解説書等の内容を掲載する場合には、掲載の必要性について熟慮するとともに、どうしても必要な場合には必要最小限の内容としましょう。なお、心理検査用具については、通常の引用における出典明示のルールとは別に、インターネット上における掲載にあたっての特別な制限が課せられている場合があるため、出版社・著作権者に確認を行う必要があります。

5. インターネットを利用した調査・研究活動等に関する留意点

使用するアプリケーションのセキュリティを含め、その仕様を十分に理解し、研究協力者のプライバシーの保護、データの管理体制について万全の体制を取ることが必要です。特に、データが外部に流出することがないように注意しましょう。既存の心理尺度等を用いる場合には、著作権の問題に留意し、決して無断で使用してはいけません。調査・研究活動等を行う場合には、心理学関連の学会の研究倫理規程を参照した上で実施することが望ましいでしょう。

6. 記録に関する留意点

(1) 指針の策定

インターネットを利用した心理臨床業務の記録においても、所属する機関等における記録に関する指針に従う必要があります。対面形式による相談の場合と異なり、テキストデータや音声、映像などの記録を保存することが考えられますが、インターネット上で保存する場合は、これらについても、事前に所属する機関等において統一した対応指針を定めておきましょう。指針の策定に際しては、記録の対象となる情報の範囲に加えて、支援者側がその情報をいつ取得し、それをいつまで保存するのか、保存された情報の使用目的および使用の範囲等についても定めておきましょう。機関等に所属していない場合であっても、各種媒体による記録に関する指針を定めておくことが必要となります。指針を策定する際には、インターネットを用いるリスクを考慮して、各自情報漏洩防止に努めてください。

(2) 記録に関するインフォームド・コンセント

対象者に対して、事前に定めた指針に基づき、記録およびその保存について説明を行い、同意を得ることが必要となります。インターネット上で保存する場合は、閲覧できる人の範囲やアクセスできる権限など管理方法を十分に説明しましょう。

III. インターネットを利用した情報発信を行う際の留意点

1. 全般的留意点

インターネット上における情報は、世界中の人々が閲覧可能であり、一度、発信した情報を取り消したり、回収したりすることは基本的に不可能です。また、情報の受け手側の理解をコントロールすることも困難です。情報の発信者にその意図がなくても、受け手の権利を侵害したり、誹謗中傷となったりすることに注意しましょう。

心理面接において得られた情報を発信することは、原則的に守秘義務違反になります。また、日頃の様々な心理臨床業務において得られた情報を発信すること（例えば、この絵を選んだらこういう性格傾向だ、この行政機関・病院・学校の対応は良くない、など一面を切り取って情報を発信すること）は守秘義務違反や信用失墜にあたる場合があります。また、個人的に情報を発信した場合であっても、所属機関や関係機関の信頼を裏切ることになりま

す。場合によっては関係者の業務を妨害し、被害を発生させることがあることに十分に注意しましょう。

なお、いかなる場合も情報発信の是非及び心理専門職としての影響力を熟慮してください。自己の情報技術を含めた専門知識や経験が十分ではない段階でインターネットを利用した情報発信を行ってはいけません。

以下、自らないし自らが所属する機関等が作成したウェブサイト（ホームページ）上において情報発信を行う場合と他者の作成したウェブサイト等に情報を投稿する場合について、具体的な留意点を挙げます。

2. ウェブサイト（ホームページ）を利用した各種情報発信における留意点

(1) セキュリティ対策

ウェブサイトを通じた個人情報の漏洩、ウィルスソフトへの感染、ウェブサイトの改ざん、フィッシング詐欺等の事件が後を絶ちません。常に使用する情報機器のオペレーティング・システム（OS）やウィルス対策ソフトを常に最新版にすること、ウェブサイトを構成しているアプリケーションの脆弱性に留意すること、パスワードを厳重に管理し不正ログインを防ぐこと等のセキュリティ対策を講ずることはウェブサイト管理者の責任となります。情報技術に関する十分な知識を持ち、適切な対策を講じておく必要があります。

(2) 正確な情報の発信

間違った情報を伝達することは専門職としての信用の失墜につながります。定期的にメンテナンスを行い、情報を更新するとともに、虚偽の情報を発信しないよう十分注意しましょう。なお、情報の発信の際には、情報の根拠・出典を明記し、無断引用・転用等を行ってはいけません。

(3) 不適切な情報の発信の禁止

誹謗・中傷、差別的な情報、他者を攻撃するような情報、公序良俗に反する情報の発信は厳禁です。また、法に触れるような情報、専門職としての信用を失墜させるおそれのある情報、当会の「倫理綱領」、「倫理ガイドライン」の趣旨に反する情報の発信も同様に厳禁です。

3. ソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）等を使用する際の留意点

(1) 情報公開に関するリスク

SNSを使用する際には、情報を公開する範囲と内容を適切に定めることが重要です。SNS等の種類により、その設定方法が異なっており、自分自身は公開を許可した範囲内で投稿したつもりであっても、思わぬところに投稿者自身の個人情報や心理支援に関する投稿が公開されてしまう可能性があります。

(2) 人間関係の表現に関するリスク

投稿する内容に他者の言動等が含まれる場合には、当人の了承を得ることが必要です。自分自身は投稿に差し支えないと判断した場合であっても、当人にとっては、その情報を知られたくない場合もあることに注意しましょう。

(3) つながりがもたらす信頼に関するリスク

SNS 等の中でつながっている他者に対しては警戒心が緩む傾向があるため、投稿内容に対する真偽や善悪への批判意識が低下する可能性があります。また、インターネット上の情報には真偽不明なものも多く見受けられます。発信されている情報を鵜呑みにした投稿を行ってはいけません。

(4) 不適切な情報を投稿するリスク

誹謗・中傷、差別的な内容の投稿、他者を攻撃するような情報の発信、公序良俗に反する内容の発信、法に触れるような情報の発信は厳禁です。また、専門職としての信頼を失墜させるおそれのある情報の発信や当会の「倫理綱領」、「倫理ガイドライン」の趣旨に反する情報の発信についても同様に厳禁です。個人として投稿した場合であっても、一般の人々には専門職が投稿したものと見なされることがあることに十分留意する必要があります。

(5) 情報の拡散のリスク

自分の投稿が他者により拡散される可能性があります。この場合、自分自身の意図に反した文脈で拡散される場合もあるので注意が必要です。また、いわゆる「炎上」状態となった場合、短期間のうちに非常に多くの人の目に触れることとなり、個人の力でそれを防ぐことは困難です。専門職としての信用が失われるだけでなく、二次的な被害（電話やメールによる抗議等を受けること）により、通常の業務に支障を来す可能性も考えられます。

IV. 情報の収集と更新

インターネットの利用については新たなシステムやメディアの普及などにより、適時に見直されるべきものであることに留意してください。そして、支援者自らも情報の収集と更新に努めることが求められます。

【参考文献・資料】

American Psychological Association (2013). Guideline for the Practice of Telepsychology. American Psychologist, 68, 791-800.

<https://www.apa.org/pubs/journals/features/amp-a0035001.pdf> (2021 年 9 月 30 日閲覧)

千葉県警察 (n. d.). ネットリテラシー 安全な暮らし インターネットトラブル

- https://www.police.pref.chiba.jp/cyberka/safe-life_cybercrime-20.html(2021 年 9 月 30 日閲覧)
- 富士通エフ・オー・エム株式会社 (2015). どうなるどうする現場に学ぶ SNS トラブル回避術——正しいソーシャルメディアとのつきあい方—— 富士通エフ・オー・エム株式会社
- 情報処理推進機構セキュリティセンターセキュリティ対策推進部 (2019). 安全なウェブサイトの運用管理に向けての 20 ケ条——セキュリティ対策のチェックポイント——
<https://www.ipa.go.jp/security/vuln/websitecheck.html> (2021 年 9 月 30 日閲覧)
- 中村洸太 (2021). 東京公認心理師協会「心理支援における情報通信技術の活用とそれに伴う倫理的課題に関する勉強会」(2021 年 6 月 20 日発表資料) 未公開
- Martyn, W., & Jennifer, M. (2020) . How to do group therapy using telehealth. Group therapists are responding to COVID-19 by rapidly transitioning from in-person to online therapies. American Psychological Association Services.
<https://www.apaservices.org/practice/legal/technology/group-therapy-telehealth-covid-19> (2024 年 9 月 3 日閲覧)
- 日本学生相談学会 (2020). 遠隔相談に関するガイドライン ver.01 日本学生相談学会
https://www.gakuseisodan.com/wp-content/uploads/2020/10/enkaku_soudan_guideline_ver01.pdf (2021 年 9 月 30 日閲覧)
- フィッシング対策協議会 (2019). フィッシング対策ガイドライン (2019 年度版)
https://www.antiphishing.jp/report/pdf/antiphishing_guide.pdf (2021 年 9 月 30 日閲覧)
- 杉原保史・宮田智基編著 (2019). SNS カウンセリング・ハンドブック 誠信書房
- 東京公認心理師協会 (2024). 一般社団法人東京公認心理師協会倫理規程 東京公認心理師協会 http://jimu.tsccp.jp/jimu/pdf/R-rinrikitei_20240121.pdf (2024 年 9 月 4 日閲覧)
- 東京公認心理師協会 (2024). 一般社団法人東京公認心理師協会倫理綱領 東京公認心理師協会 http://jimu.tsccp.jp/jimu/pdf/R-rinrikoryo_20240121.pdf (2024 年 9 月 4 日閲覧)
- 東京公認心理師協会 (2024). 一般社団法人東京公認心理師協会倫理ガイドライン 東京公認心理師協会 http://jimu.tsccp.jp/jimu/pdf/rinriguideline_20240520.pdf (2024 年 9 月 4 日閲覧)
- 東京公認心理師協会 (編) (2021). ソーシャルメディアは自分を映す鏡——インターネットを上手に活用するために必要な情報リテラシーとは何か—— 特集シリーズ企画第 9 弾 働き方解剖学 東京公認心理師協会ニュースレター, 38, 2-5.

附則 本留意点は 2021 年 12 月 21 日より施行する。

附則 本留意点は 2024 年 11 月 19 日より施行する。

注：インターネット環境は常に変化しており、本留意点の記載内容が参照時点で最新でない可能性があります。また、本留意点は当会の倫理規程・倫理綱領・倫理ガイドラインと同様に正会員向けに作成されたものであることをご理解のうえ、ご活用ください。