



クライシスマネジメントを身に付けよう

リスクマネジメントでは「トラブルが起きる前にどのように防止するか」が重要ですが、「トラブルが起きてしまった後にどのように対応すればよいか」を考えることも重要であり、これを「クライシス（危機）マネジメント（管理）」と言います。

次の内容について、トラブルが起きた時に自分が適切に対応できるかどうか考え、分けてみましょう。

- 1 勝手に自分の写真がWEBに掲載された
- 2 SNSで知らない人からイヤなことを書かれた
- 3 WEBを見ていたら、お金を請求するサイトが突然開いた
- 4 ネットで注文した商品が届かない

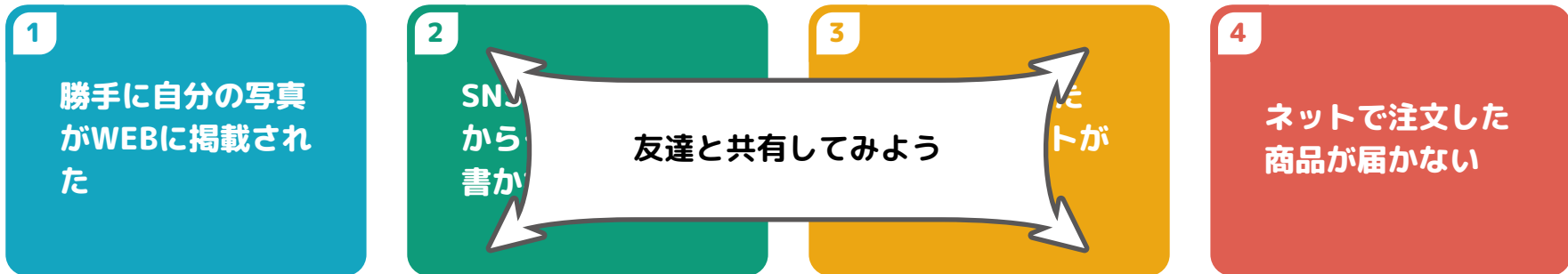
適切に対応できる

A

B

対応の仕方がわからない





★ スキルのポイント

- ①勝手に自分の情報が掲載された場合には、その状況を記録・保存し、管理者に削除依頼を行います。
- ②知らない人からのメッセージは、その人をブロックし、メッセージを見えないようにしておきます。
- ③「〇〇円をお支払いください」などの表示が出た場合は、やみくもにクリックせず、WEBサイトを閉じます。
- ④商品が届かない場合は、事業者連絡し、悪質な場合は消費生活センターや警察に相談します。

もちろん、これらの対応はケースバイケースですが、基本的な対応を考えておきましょう。また、困った時は保護者の方や学校の先生に相談しましょう。