

【 オンラインカウンセリングサービスに関する倫理規程 】

日本オンラインカウンセリング協会倫理委員会

(インフォームド・コンセント)

クライアントがオンラインカウンセリングサービスを受けることを承諾する前に、起こりうるリスクについてはあらかじめ告知されていなくてはなりません。特に、カウンセリング上予見される危険、サービスの利点などに関してクライアントに知らせておく必要があります。

第1条 プロセス

1 誤解の可能性

カウンセラーは、対面するときより非言語の手がかりが欠けることを認識し、電子メールのようなテキスト形式のオンラインサービスでは誤解が生じうることを認識する必要があります。

2 返答所要時間

電子メールなどのリアル・タイムではないコミュニケーション上での問題として、返答までの所要時間があります。クライアントには、メールを送った後どのくらいで返答がくるのかの目安を告知しておくことが必要です。

3 カウンセラーのプライバシー

カウンセラーは、自身のプライバシーに関する権利を持っています。

第2条 カウンセラー

クライアントとカウンセラーが対面しない場合では、クライアントはカウンセラーを評価することが難しくなる可能性があり、そのカウンセラーとカウンセリングを始めるべきかどうか決定しづらくなる可能性があります。そのため、カウンセラーに関しての以下の情報が開示される必要があります。

1 名前

クライアントにはカウンセラーの名前が知らされる必要があります。オンラインでは匿名の使用が可能ではありますが、オンラインカウンセリングでは、クライアントにはカウンセラーの名前を知らせなくてはなりません。

2 資格

クライアントにはカウンセラーの能力・経歴について知らされる必要があります。基本としては、資格などの教育歴です。カウンセラーは、さらに専門のトレーニングあるいは経験分野などの補足の情報を収集するなど自己研究に努めなくてはなりません。

3 上記を確認する方法

クライアントがカウンセラーの資格を確認することができるように、カウンセラーは資格を証明する関連機関の連絡先またはウェブ・ページの URL を表示する必要があります。

第3条 潜在的な利点

クライアントには、オンラインカウンセリングサービスを受けることの潜在的な利点が知らされる必要があります。例えば、電子メールを利用してのカウンセリングの潜在的な利点は次のものがあげられます：

- (1) 昼夜問わずいつでもメッセージを送信し受け取ることができること
- (2) 遠隔地でもコミュニケーションが可能であること
- (3) 1回のメッセージで書きたい限り書くことができ、考える時間があること
- (4) 一定の匿名性が守られること

第4条 潜在的な危険

クライアントには、オンラインカウンセリングサービスを受けるうえでの潜在的な危険について知らされる必要があります。例えば、電子メールの潜在的な危険は、

- (1) メッセージが受信されないおそれ
 - (2) 機密性が侵害されるおそれ
- などです。

電子メールは、間違ったアドレスに送信されたり、カウンセラーに気付かれなかった場合などには、うまく受信されないおそれがあります。また、ハッカーやプロバイダーに侵害されたり、どちらかの電子メールアドレスやコンピューターに他人からアクセスされたり

することで、機密性が侵害されるおそれもあります。コンピューターを家族や友人等の他人と共有している場合は、予備の防衛手段を考慮する必要があります。

第5条 代替案

クライアントには、オンラインカウンセリングサービスを受けることの代替案が知らされる必要があります。例えば、

- (1) 対面でのカウンセリングを受けること
 - (2) 電話でのカウンセリングを受けること
 - (3) 友達や家族と話をすること
 - (4) 運動する、リラクゼーションすること
 - (5) 全く何もしないこと
- などです。

(手続き一般)

一般に、カウンセラーはオンラインカウンセリングサービスを提供する場合、基本的に対面サービスと同じ手続きに従う必要があります。特に以下の点があげられます。

第6条 能力の範囲

カウンセラーは自己能力の範囲内でカウンセリングサービスを提供する必要があります。対面サービスでは扱えない内容に関しては、オンラインサービスで扱ってはなりません。

第7条 オンラインサービスのしくみ

カウンセラーとクライアントはコミュニケーションの頻度および形式、料金を決める方法やクライアントにかかる費用の概算、および支払方法など同意のもと、カウンセリングを始める必要があります。

第8条 アセスメント

カウンセラーは、オンラインカウンセリングサービスを提供する前に、十分にクライアントに対して必要なアセスメントを行う必要があります。

第9条 クライアントの機密保持

クライアントの機密性は保護される必要があります。クライアントに関する情報はクライアント自身の許可があった場合のみ公開される必要があります。この原則に例外がある場合にはクライアントにはすべて知らされる必要があります。

第10条 記録

カウンセラーはオンラインカウンセリングの記録を安全に保持しておく必要があります。
(緊急時の対策)

第11条 手続き

緊急時には、オンラインコミュニケーションは直ちに受信されない可能性があること、居住地域の支援を必要とする可能性があることなどが言及される必要があります。

第12条 居住地域の支援

オンラインカウンセリングサービスに特有の問題は、カウンセラーがクライアントから遠く離れている可能性があるということです。この問題で、カウンセラーは緊急時に対応することができなくなる可能性があります。したがって、カウンセラーは、そのような場合はクライアントの地元の医療機関や関係機関の名前や電話番号を把握しておく必要があります。