

今こそ知ろう! SNS相談

第1回

SNS相談を通して見る 今の子どもたち



NPO法人東京メンタルヘルス・スクエア
カウンセリングセンター長

新行内 勝善

しんぎょううち かつよし 小中高でスクールソーシャル
ワーカーやスクールカウンセラーとして活動。厚生労働省
SNSを活用した相談に関する作業部会委員（2018年度）。

特定非営利活動法人東京メンタルヘルス・スクエアのカウンセリングセンター長をしております、新行内と申します。今回より、「SNS相談」をテーマに連載をさせていただきます、どうぞよろしく願います。

ここ数年、SNS*（主にLINEなど）で相談できる相談窓口を開設する自治体が急速に増えています。現状を概観するために、まずはじめに、日本でのSNS相談の始まりから簡単に説明します。

*SNSとは、Social Networking Serviceの略。ソーシャルなネットワークづくりのために使われるオンライン上のサービス。代表的なものに、Facebook、Twitter、LINEなどがある。

SNS相談の始まり

二〇一六年二月、日本において最も早くSNSでの相談を始めたのは、特定非営利活動法人チャイルドライン支援センターで、子どもたち向けの電話相談をしている団体です。チャイルドラインは、

本国イギリスで行われていたチャット相談を導入すべく、担当者を引きトレーニングを行ってからスタートしました。これが本邦で初めて団体として実施したSNS相談といつていいでしょう。

公的機関による初の実施は、同年八月に札幌市男女共同参画センターが実施した「ガールズ相談」です。中学生・高校生・大学生の年代の女性たち向けのLINEによる相談です。その後、同年一月より、通信制高校のN高等学校でSNS相談が行われています。私は、N高のスクールカウンセラーとしてこのスタート時より携わってきています。

そして、満を持して子どもたち向けに教育委員会が始めたのが、二〇一七年九月、長野県による「ひとりで悩まないで@長野」です。同年一月には滋賀県の大津市が始めたいじめ相談、「おおつつこLINE相談」もあります。

以降、各地の教育委員会へと急速に普及してはいますが、SNSでの相談という新しい取り組みについて、子どもたちからの相談の多さも相まって、マス

表 SNS相談発展の流れ

時期	団体	概要	対象・目的
2016年2月	チャイルドライン	「チャット相談」をスタート	子どもたち対象
2016年8月	札幌市男女共同参画センター	LINEでの「ガールズ相談」をスタート	女子中学生・高校生・大学生やその年代の女性対象
2016年10月	N高等学校	チャット相談をスタート	高校生対象
2017年9月	長野県	「ひとりて悩まないで@長野」	中学生・高校生対象
2017年11月	滋賀県大津市	「おおつっこLINE相談」	中学生対象、いじめ相談
2018年3月	厚生労働省	SNS相談をスタート	自殺防止のため
2018年11月	東京都	「東京 親と子の相談ほっとLINE」を実施	児童虐待防止のため

コミでもしばしば報道されているところ
です。

文部科学省がSNS相談を支援

文部科学省では、二〇一七年度の補正予算より、都道府県や政令指定都市が子どもを対象としたSNS相談を構築するための支援事業に取り組んでいるところ
です。二〇一八年四月～二月末まで見ると、三〇自治体（一九都道府県、八指定都市、三市町村）がSNS相談を実施
しています。その間、総計で一万一〇三九件、平均すると毎月一二七件もの相談が子どもたちからSNSで寄せられています（文部科学省ホームページ「今日の出来事」二〇一九年三月三日「児童生徒に向けた『SNS等を活用した相談事業』へ協力申し入れ／浮島副大臣『子供たちが一番相談しやすい体制を』より）。文部科学省は二〇一九年度、二億一〇〇〇万円をSNS相談事業にあてています。

なお、SNS相談の対象は子どもたち
に限られません。厚生労働省では二〇一八

年三月より、自殺対策としてのSNS相談を、全国民対象にスタートしています。また、東京都では二〇一八年一月に二週間ほど、試験的に児童虐待防止のためのLINE相談「東京親と子の相談ほっとLINE」を実施しました。さらに、企業のEAP（従業員支援プログラム）相談や、退職者向けや若年離職者防止のために開設されている場合もあります。このように、さまざまなおとこでSNS相談が広がってきています。

子どもたちの特徴

SNSカウンセラーの実感から

それでは、今の子どもたちの特徴について、SNS相談に携わっているカウンセラーの実感から、代表的なものをピックアップしてまとめてみます。

① SNSだから話せる

SNS相談の最大の特徴の一つが「話しやすい」こと。いくつかの要素があつて「話しやすさ」が生まれています。例えば、

・匿名性が高く、また対面せずに「話せる」ので怖さが少ない
・「ながら相談」ができ、利便性が高い
・スマホやSNSへの慣れ
といった点があります。

「ながら相談」とは、例えば電車に乗りながらも、歩きながらも相談ができるというものです。対面や電話相談では、これではできません。逆に、SNSでは「ながら相談」ができるため、相談の途中でメッセージが途切れたり、中断することもあります。

②リアルでは話せない

子どもたちの中には、SNSで上手に雄弁に語る子がいます。そこで、カウンセラーは「今話したようなこと、今度病院の先生にも言っておくといいよ」とすすめます。しかし、「話せない」と返してくる場合があります。SNSでは雄弁であっても、対面のコミュニケーションでは、自分のことを言えなかったりするのです。

*ネット以外の現実世界

③電話で話したらない

SNS相談において、緊急事態となることは少なくありません。例えば「死にたい」などと書いてきて、実際に自殺してしまいかもしれないと思われるときなどです。そういったとき、カウンセラーは、「電話で話せるよ。よかったら電話で話そう」とすすめます。しかし、そこで電話で話す子はほとんどいません。デジタルネイティブの子どもたち所以というところでしょうか。

④センシティブな内容でもSNSだから話せる

SNS相談の「話しやすさ」の要因の一つが匿名性の高さです。自分を隠して、自分を知られずに相談ができるということから、SNS相談では、非常に言いにくいことも話すハードルが下がります。例えば、対面だと話しにくい性にまつわる相談であったり、性同一性に関することや性行為の仕方の話までありました。さらに印象的だったのは、普通学校ではあまり相談を受けることがない、男の子からの相談も多くあったことです。また、

虐待の中でも最も対応が難しく、表面化しにくいとも言われているのが性的虐待ですが、SNS相談では匿名性の高さから、性的虐待に関する相談が寄せられることもあります。

⑤迷惑かけたくないから言えない

「親に迷惑かけたくない」と言う子がいます。そういう声を子どもから聞くと、なぜか胸が締めつけられるような思いがします。

「どうして? とっても大事なことだから親に言ってもいいんだよ」とカウンセラーが言っても、その子は首を縦には振りません。「親に心配かけたくない」という思いが強く、自分自身の心の痛みを解消よりも優先されるのです。優しい子ゆえのことかと思いますが、どうしても自分と自分を大事にしないのか、とも思ってしまうます。そういった子たちも、SNSでは多くを話してくれます。

参考として、「他人に迷惑をかけなければ、何をしようと個人の自由だ」と思う日本人は約30%という調査(内閣府「第8

回世界青年意識調査「二〇〇九年」がありま
す。諸外国では、フランスでは約93%、
アメリカでは約80%、そしてお隣の韓国
でも約67%が「そう思う」と答えていま
す。過剰に他人に気を遣ってしまう日本
人の姿が、浮かび上がってきます。

⑥相談でインスタントな答えを求めてくる
年齢の低い子ほど、インスタントな答
えを求めてくる傾向があるという印象で
す。例えばYahoo!知恵袋で相談するよう
な感じであったり、AIに相談している
ような感じというのでしょうか、質問や
相談をするとすぐに答えや解決策が得ら
れるように思っている子たちもいます。

小さい子ほどと言いましたが、そこに
は語彙力や論理などの言語能力もかわ
っているように思われます。ある程度の
言語能力がないと、カウンセラーと対話
をしつつ、答えを探し出していくとい
うのは難しいのでしょうか。

⑦相談というより、つながっていたい
カウンセラーから見ても、SNS相談が

相談になっていない、と思われることも
あります。特に相談でもなく、雑談とい
った感じであり、あまり意味を感じない
こともあります。

ただ、子どもたちはそのことにこそ意
味を見出して、SNS相談にアクセスし
てくるのでしょうか。SNSでつながって
いるという安心感があるように思われま
す。裏を返せば、つながっていない不安
や、リアルでの寂しさや孤独をSNSが
和らげてくれているのかもしれない。

⑧発達に大きな凹凸や遅れがあり、苦勞し
ている子からの相談

対面よりもSNSのほうが居やすいと
いう子は他にもいます。発達に大きな凹
凸や遅れがある子です。そういった子た
ちの中には、リアルでは友達とコミュニ
ケーションがうまくとれなかったりして、
つらい思いをする子も少なくないでしょ
う。場の雰囲気を読み取るのが苦手だっ
たり、言外のメッセージを読み取りにく
いということもあつたりします。

そういった子たちにとっては、非言語

メッセージのやりとりが少ないテキスト
文字主体のやりとりは、わかりやすいコ
ミュニケーションであり、対面よりも安
心できる場でもあつたりするのかわと思
われます。

⑨会ったことのない人とSNSの中で恋愛
年代の違いもあるのでしょうか、家電話
しかなかった時代に幼少期を過ごした世
代から見ると驚いてしまうのが、「SNS
から始まってSNSで終わる恋愛」があ
るということです。

会ったことのないアイドルや有名人を
好きになることはわかってても、会ったこ
とのない人をSNSの中だけで思慕し、
恋愛するということを理解するのは、喜
びを感じつつも苦勞することがあります。

⑩LINEやTwitterでのいじめ

SNSでのやりとりでつらい思いをし
ている子は少なくありません。SNS相
談での話しやすさの中で、いじめ被害を
話す子が多くいます。この点については、
またあらためて詳しく取り上げます。