

## 視 点

## 相談員こそ、ネットの海へ飛び込もう

遠藤 智子

## I. 相談の「景色」は変わりつつある

SNSをはじめインターネットを経由して相談者とつながるシステムは、これまでとは全く異なる相談である。まず、相談室というものが不要な。例えば、自宅でも、街角でも、パソコンとネット環境さえあれば相談を受けられる。しかし、顔も声もわからない状態でメッセージをやり取りするため住所や氏名、相談内容も「本当かどうかはわからない」可能性もあり、相談を受ける側から言えば「ちょっとリスクな」相談にみえるかもしれない。一方、相談者から見れば言いにくいことも書きやすい、相談員に違和感を覚えたらすぐにやめられる、匿名でいられるという利点のある相談である。とくに若年層にSNS相談のニーズが高いことは日本小児保健協会会員の皆様方もご存知であろう。図1は、社会的包摂サポートセンター（以下、当法人）がおこなっている「よりそいホットライン」の令和4（2022）年前期の実績から作図したものである。経路別に相談につながった件数について各年代の構成割合を見ると18歳未満は、電話では1%程度であるが、SNS相談では2割強を占める。

## II. 相談ツールの世代交代

平成23（2011）年に当法人が年中無休24時間対応のなんでも電話相談「よりそいホットライン」を始めから11年が経過した。SNS相談に本格的に取り組

んだのは2018年からである。「座間9人殺人事件」などをきっかけとして厚生労働省がスタートさせた自殺対策SNS相談に参加した。相談全体の8割くらいが若年女性であり、その大部分の背景には性暴力の被害があった<sup>1)</sup>。ようやく、若年女性の性暴力被害を明らかにできる相談ツールが登場したのである。それまでも内閣府の調査<sup>2)</sup>等で被害が幼い頃から起きていることは知られてはいたが、もとより相談しにくい事柄であることに加えて18歳未満の当事者に対する性暴力の被害に関する調査は大変少なく「今被害を受けている当事者」の姿に触れることは困難であった。

以下は、いずれも実際にSNS相談に中学生から寄せられた相談である（本稿のために複数の事例をもとに再構成した）。

「一緒に住んでいる兄からレイプされている。お母さんはいない。お父さんは殴る。助けてください。親戚とか知らない」「父親は暴力を振るうので怖い。夜、寝ているときにやってきて性的な嫌なこともする。誰にも話していない。どうしたらいいか」「妊娠している。相手は父親。赤ちゃんをどうしたらいいのかわからない」

児童相談所の調査では監護者以外の性暴力はネグレクトとして処理されるなど実数は把握されていない<sup>3)</sup>ため、「つながりたい」被害当事者はまだまだ埋もれていると考える。

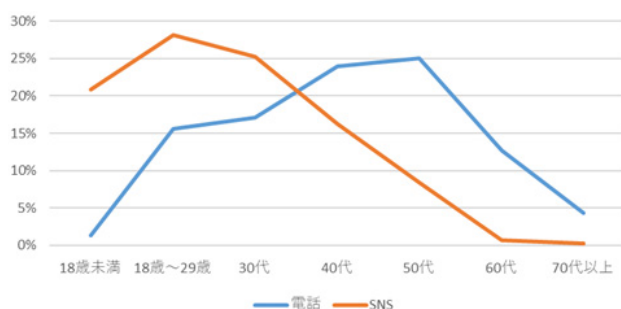


図 1 年代別のデバイス選択 (電話:  $n=18,257$ ; SNS:  $n=3,813$ )

### Ⅲ. 相談につながるには

しかし、現場の感覚ではたとえ SNS であってもなかなか子どもや若者が相談につながらない現実がある。「相談の仕方がわからない」「困っていない」という 2 つの理由があるようである。著者が深刻な状況と考えているのは、「困っていない」と感じている（であろう）少女たちである。Twitter 上で「#家出少女」を「定点観測」すると年を追うごとに少女たちを取り巻く状況は過酷になっているように思えてならない。家出をしなければならないのであるから十分困っている状態と推測されるが彼女たちは、自身で対処の方法を編み出し、自己決定をし、自己責任で生き延びている（ように見える）。我が国の SNS 空間では「女子高生」が家を出る、Twitter に書き込む、性的行為を目的に男性が群がる（なお、最近はそのツイートに「県警」などが警告をするところまで）一連の書き込みがセットで表示される。「#売り子」と検索すれば性的な動画や下着の販売がずらりと並ぶ。動画の売買も泊めてもらう代償として「ご奉仕」（性的行為に応じること）をするのも「当たり前のこと」だというネットの中の状況がある。パパ活もそうである。

筆者は、彼女たちがなぜ相談や支援に結びつかないのか強烈的な違和感をいただいていたが、一つの宣言に出会い納得した。「情報の摂取」に鍵があるのである。

### Ⅳ. 情報の偏食と奪われる選択肢

2022 年 1 月に発表された「デジタル・ダイエツト宣言」<sup>4)</sup>は、前文で 3 つの問題点として、我々の多くが ①情報偏食の状態にさせられていること、②特定のコンテンツを摂取させられていること、③こうした環境に置かれていることについて十分に知らされていないことが課題として指摘されており、我々にはフェイク

ニュース等に対して批判する能力（免疫）を獲得していることが必要としている。

情報偏食だと気づけるはずもない彼（女）らは、免疫のない状態で同じような意見ばかりの閉鎖的な空間において選択肢をあらかじめ奪われた上で自己決定を強いられているのではないか。「あなたの困りごとは相談していいのだ」という情報を摂取していなければ、「相談につながる」と思えないのではないのか。そもそも相談できることについて学校では教えてはおらず、情報リテラシー教育がおこなわれているわけでもない。相談を受ける側は、相談窓口に来ない人は「存在しない人」と思ってしまうのではないのか。

### Ⅴ. SNS 相談を始めよう

筆者が SNS 相談で一番大切に考えていることは、「今起きている被害に対応できる」という即時性である。現実の支援につなげることができれば早期の回復につながるのである。回復が早まることは何ものにも代え難い。相談事業を開始する手順について表 1 にまとめた。当法人の刊行した書籍<sup>5)</sup>も合わせてご覧いただきたい。

web チャットとアプリケーションの違いは、相談者の匿名性をどこまで守るかとも関連する。web チャットは、URL から直接相談が開始できるので匿名性は守りやすい。対してアプリケーションは、ものによって匿名性の保持が難しい。例えば、LINE を活用する場合相談者は、アカウントを明らかにせざるを得ずアカウントは携帯電話の番号に紐づいているから個人の特特定が容易である。システムの選定には相談事業者の姿勢を表すという意味もある。

SNS 相談は、テキストを使うだけで相談であることに変わりはない。対面や電話の相談スキルが高い人は、SNS 相談スキルも間違いなく高い。テキストを書いていくときの簡単なポイントを表 2 にまとめた。最も避けなければいけないのは「上から目線」である。パソコンの操作が苦手でもテキストの相談に長けた人は、若手相談員の OJT として若手にタイピングを担当してもらう二人三脚とするとよい。

また、個人間でインターネットやパソコン、情報セキュリティについての知識のばらつきが激しい。相談内容の守秘は SNS 相談の要であるので、相談員の知識（ソフトのアップデートの方法などを正確にわかっているかなど初歩的なことも含む）をチェックした上

表1 SNS相談の始め方(手順)

項目	業務内容	留意点
開設準備	システムの選定	web上のチャットとするか、アプリケーションとするか ※LINEに関しては文献 <sup>6)</sup> を参照
	相談内容の保存	保存の仕方やダウンロードなどの情報の取り扱いのガイドラインを作成する
	機器の選定	・パソコンの機能統一(処理速度の速いCPUを搭載) ・ウイルスソフト導入の徹底 ・Wi-Fiの使用制限について(制限するかどうか) ・プロバイダ選定
	相談員の養成	・セキュリティ研修を必須とする ・システム研修は実際のシステムで行う ・パソコンそのものの研修を最初に実施する →操作が心もとない相談員にはOJTで若手のタイピング要員を配置するとよい ・若年当事者を相談員として採用する ・SNSスキルの研修 →相談員にアカウントを取得してもらう
広報	HPやSNSアカウント開設	・必ずSNSで広報を行う ・広報担当には若年層を採用する
直接支援の体制整備	弁護士の配置	・児童の保護が求められる場合がある ・性的画像の削除などを要する事例がある
	支援団体との連携	・一時保護が想定される事例がある ・同行支援 ・自助的な居場所

表2 SNS相談実施の際の留意点

1) メッセージのやり取りの留意点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者のテンポに合わせる(短いメッセージは短く返す)</li> <li>・基本的に「です」「ます」口調で対応する</li> <li>・侵襲性のある言葉は使わない →相談者が使っても、相談員は使わない言葉をあらかじめリストアップしておく(例:レイプなど)</li> <li>・「なぜ」「どうして」は相談者が責められているように感じる場合があるので注意する</li> <li>・返信文の作成に時間がかかりそうなときは、返信に時間がかかりそうなことを相談者に伝える</li> <li>・行き違いがあったときなど、お詫びの気持ちを相談者に伝える</li> </ul>
2) 安全確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者が落ち着いてSNSで話ができる状況か確認する</li> <li>・加害者が近くにいないか相談者に確認する</li> </ul>
3) なりすまし対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・折り返しの電話を提案して相談者の反応を見る</li> <li>・相談者のメッセージの内容に矛盾や変化がないか確認する(漢字を使わなくなる、居所が当初と変わっているなど)</li> </ul>
4) アセスメント	電話や面接と異なり相談者からの情報は極めて少ない。アセスメントには時間がかかる。相談員には相談者が「書いたことを信じてしまう」傾向があるため、相談者との距離を取ることに留意する必要がある
5) 直接支援につなぐとき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通話提案のメッセージを送って通話する。(相談者が電話番号を持っていないなどの場合に)アプリケーション通話とする場合は、アカウントの準備が必要である</li> <li>・同行支援員、弁護士をあらかじめ確保しておく</li> <li>・連携機関として医療機関、シェルターを確保しておく</li> <li>・自助的な居場所などを作る(または連携する)</li> </ul>

で、IDやパスワードの保存方法を統一するなど細かく具体的なガイドラインと研修を工夫する必要がある。

広報は、紙媒体だけではいけない。「困っている人」「若年層」に響くメッセージを発信する必要がある。若年層を広報担当に充てた機関にはアクセス数が増えている。

## VI. オンからオフへ

インターネットという海の中で、誰とでもつながっているようで誰ともつながっていない。怖いことや辛いことがあっても「検索」しか方法がない。どんなに検索しても「自分が本当に楽になる」方法が見つからない。「優しそうな人」は「捕食者」だったという経

表 3 主な支援団体の相談先

実施機関：サイト等の名称	対応する相談の種類	相談の方法（経路）	URL
NPO 法人自殺対策支援センターライフリンク：よりそいチャット	自殺	チャット	<a href="https://yorisoi-chat.jp/">https://yorisoi-chat.jp/</a>
NPO 法人東京メンタルヘルス・スクエア：こころのホットチャット	心の悩み全般	LINE, Twitter, Facebook, チャット	<a href="https://www.npo-tms.or.jp/service/sns.html">https://www.npo-tms.or.jp/service/sns.html</a>
NPO 法人あなたのいばしょ	若年層なんでも	チャット	<a href="https://talkme.jp/">https://talkme.jp/</a>
NPO 法人 BOND プロジェクト：10 代 20 代の女性のための LINE 相談	若年女性	LINE	<a href="https://bondproject.jp/">https://bondproject.jp/</a>
NPO 法人チャイルドライン支援センター：チャイルドライン	18 歳までの子ども専用	電話, チャット	<a href="https://childline.or.jp/chat">https://childline.or.jp/chat</a>
(一社) 若草プロジェクト：10～20 代の女性のための相談	若年女性	LINE, メール	<a href="https://wakakusa.jp.net/sodan/">https://wakakusa.jp.net/sodan/</a>
NPO 法人女性ネット Saya：Saya	DV, 若年女性	LINE	<a href="https://saya-saya.net/">https://saya-saya.net/</a>
NPO 法人ピルコン：ピルコンにんしんカモ相談	妊娠	LINE	<a href="https://pilcon.org/help-line/contact/ninshin-kamo">https://pilcon.org/help-line/contact/ninshin-kamo</a>
(一社) 全国妊娠 SOS ネットワーク	妊娠	電話, メール, LINE	<a href="https://zenninnet-sos.org/contact-list">https://zenninnet-sos.org/contact-list</a>
(公財) プラン・インターナショナル・ジャパン：女の子のためのチャット相談	若年女性	Web チャット	<a href="https://www.plan-international.jp/chat_soudan/">https://www.plan-international.jp/chat_soudan/</a>
(一社) 社会的包摂サポートセンター	なんでも相談	掲示板形式, グループチャット, チャット	<a href="https://www.since2011.net/yorisoi/">https://www.since2011.net/yorisoi/</a>

情報は 2023 年 1 月時点のもの

験ばかりが積み重なる。子どもたちはなんという孤独の中にいるのだろうかと思う。

この時代にあって、相談を受ける側に求められているのは、彼（女）らの手をつかんで「オン（ライン）からオフへ」ネットからリアルな世界へ連れてくることであると思う。リアルな世界を生きやすく変えなくては、本当には生きていけない。SNS が今のところ、リアルの相談につなぐ効果的なツールであることは間違いない。

先ごろ当法人が行った『若年層の相談』に関するアンケートで「相談機関を利用して嫌だった経験」を聞いたところ「相談したことを親や先生に伝えられてしまった・あなたにも悪いところがある。変わりなさい、などと言われた・決めつけられた」などの回答が多かった。また、「どんなことがあれば、相談しやすくなるのか」という問いには、「偏見のない若い人専門の相談員が欲しい・具体的な支援内容が相談前にわかる様にして欲しい・何を相談していいかわからないのでそこを聞いてほしい」といった回答が多かった。回答から聞こえてくる彼（女）らの気持ちは、「決め付けないで、受け止めて。理解して。相談したら何が起きるか知らせて」ということであろう。

子どもは、「相談することは何かを奪われることだ」と思っているのかもしれない。相談者が奪われたのは「尊厳」であり、実際にそのような体験をした誰かが

ネットに書き込み、それがネットの海で響き合いながら広がっているのかもしれない。相談先の一部を表 3 にまとめた。どうか、「今、どこかで悩む子どもへのアウトリーチとして」SNS 相談に広くトライされることを会員の皆さんに期待する。

## 文 献

- 1) 社会的包摂サポートセンター. 「よりそいホットライン」2018 年度報告書, 2020. <https://www.since2011.net/activity/report/report/h302018年度報告書データ/> (参照 2023.01.06)
- 2) 内閣府男女共同参画局. “男女間における暴力に関する調査”. [https://www.gender.go.jp/policy/no\\_violence/e-vaw/chousa/h11\\_top.html](https://www.gender.go.jp/policy/no_violence/e-vaw/chousa/h11_top.html) (参照 2023.01.06)
- 3) 厚生労働省令和 2 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業「潜在化していた性的虐待の把握および実態に関する調査」調査研究報告書. [https://staff.aist.go.jp/kota.takaoka/Ai%20for%20better%20society\\_files/pdf/2021project17-report.pdf](https://staff.aist.go.jp/kota.takaoka/Ai%20for%20better%20society_files/pdf/2021project17-report.pdf) (参照 2023.01.06)
- 4) 鳥海不二夫, 山本龍彦. “共同提言「健全な言論プラットフォームに向けて—デジタル・ダイエット宣言 ver.1.0.」”. <https://www.kgri.keio.ac.jp/docs/S2101202201.pdf> (参照 2023.01.06)
- 5) 社会的包摂サポートセンター, 編. DV・性暴力被害者を支えるための初めての SNS 相談. 東京: 明石

- 書店, 2021
- 6) 内閣サイバーセキュリティセンター. “「政府機関・地方公共団体等における業務での LINE 利用状況調査を踏まえた今後の LINE サービス等の利用の際の

考え方（ガイドライン）」の一部改正”. <https://www.nisc.go.jp/pdf/policy/general/guideline210611.pdf>  
(参照 2023.01.06)