

自殺対策におけるSNS相談事業 (チャット・スマホアプリ等を活用した文字による相談事業) の実施について

平成31年 3 月27日

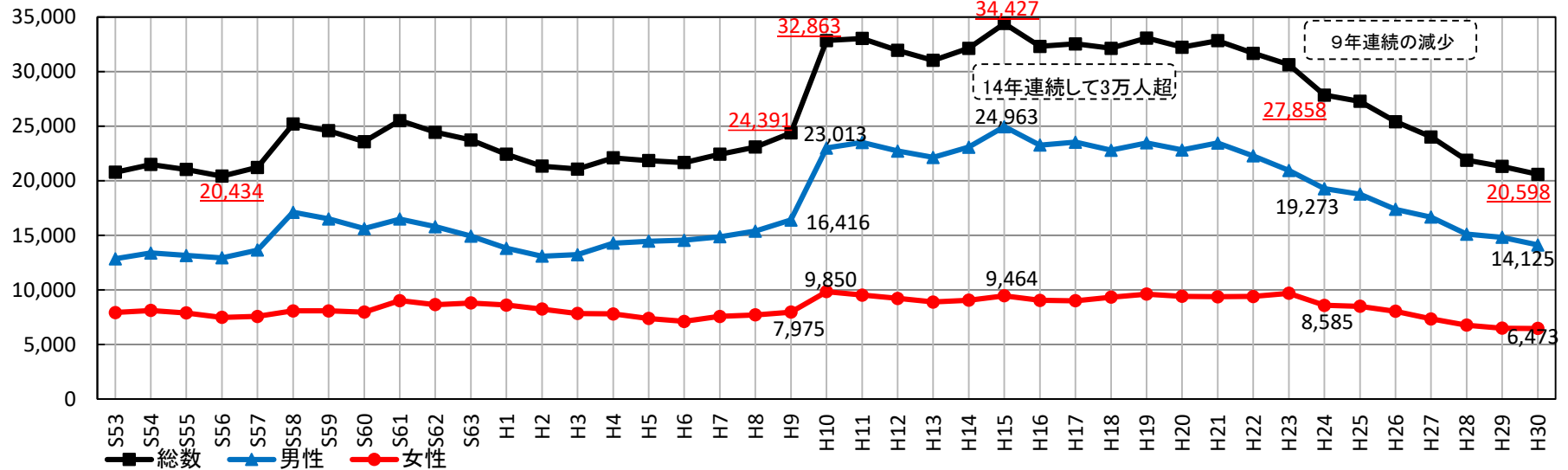
第 1 回若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会 資料

厚生労働省社会・援護局総務課
自殺対策推進室

1 自殺対策におけるSNS相談事業について

我が国における自殺の状況と自殺対策の経緯

- 自殺者数は9年連続で減少しているものの、依然として深刻な状況にある。
- 平成28年4月1日、自殺対策は内閣府から厚生労働省に移管。改正自殺対策基本法(議員立法)が施行。



資料:警察庁「自殺統計」より厚生労働省自殺対策推進室作成
注)平成30年は速報値

2006(平成18)年	6月	自殺対策基本法成立(議員立法、10月施行)
	10月	自殺予防総合対策センターの設置
2007(平成19)年	6月	「自殺総合対策大綱」(閣議決定)
2009(平成21)年度		「地域自殺対策緊急強化基金」(内閣府100億円)の設置
2012(平成24)年	8月	自殺総合対策大綱改定(閣議決定)
2015(平成27)年	6月	自殺総合対策の更なる推進を求める決議(参議院厚生労働委員会)
2016(平成28)年	3月	自殺対策基本法一部改正法成立(議員立法、4月1日施行)
	4月	自殺対策が内閣府から厚生労働省に移管
		自殺総合対策推進センターとして機能強化
2017(平成29)年	7月	「自殺総合対策大綱」(閣議決定)

自殺は、G7各国においても若年層の死因の上位を占めるが、日本だけが第1位となっており、死亡率も高い。

先進国の年齢階級別死亡者数及び死亡率（15～34歳、死因の上位3位）

	日本 2014			フランス 2013			ドイツ 2014			カナダ 2012		
	死因	死亡数	死亡率	死因	死亡数	死亡率	死因	死亡数	死亡率	死因	死亡数	死亡率
第1位	自殺	4,557	17.8	事故	1,955	12.7	事故	1,710	9.1	事故	1,924	20.4
第2位	事故	1,775	6.9	自殺	1,286	8.3	自殺	1,450	7.7	自殺	1,066	11.3
第3位	悪性新生物	1,339	5.2	R00-R99※	1,089	7.1	悪性新生物	981	5.2	悪性新生物	528	5.6

	アメリカ 2014			イギリス 2013			イタリア 2012			韓国(参考) 2013		
	死因	死亡数	死亡率	死因	死亡数	死亡率	死因	死亡数	死亡率	死因	死亡数	死亡率
第1位	事故	30,708	35.1	事故	2,038	12.1	事故	1,589	12.3	自殺	2,580	18.3
第2位	自殺	11,648	13.3	自殺	1,120	6.6	悪性新生物	889	6.9	事故	1,225	8.7
第3位	殺人	8,303	9.5	悪性新生物	1,070	6.3	自殺	620	4.8	悪性新生物	874	6.2

※ ICD-10（疾病及び関連保健問題の国際統計分類の第10回修正版）の第18章「症状、徴候及び異常臨床所見・異常検査所見で他に分類されないもの」に該当するもの

（資料出所：平成30年版「自殺対策白書」、WHOより作成）

座間市における事件の再発防止策の概要(平成29年12月19日)

平成29年10月に座間市で発覚した9名の方々が亡くなられた事件は、加害者が、SNSを利用し、自殺願望を投稿するなどした被害者の心の叫びに付け込んで、言葉巧みに誘い出し殺害したという極めて卑劣な手口によるものとみられる。政府一体となって、関係者の協力を得つつ、以下の再発防止策に迅速に取り組む。

1. SNS等における自殺に関する不適切な書き込みへの対策

(1) 削除等に対する事業者・利用者の理解の促進

- 利用規約等(自殺の誘引情報等の書き込みの禁止・削除等)に関する事業者への要請、利用者への注意喚起

(2) 事業者・関係者による削除等の強化

- ① 事業者による自主的な削除の強化
 - 青少年ネット利用環境整備協議会の提言を踏まえたSNS事業者による取組への協力
- ② 事業者による削除を支える団体の支援
 - インターネット・ホットラインセンターの機能強化による削除依頼の支援
 - サイバーパトロールの強化

2. インターネットを通じて自殺願望を発信する若者の心のケアに関する対策

(1) ICTを活用した相談機能の強化

- ① ICTを活用した相談窓口への誘導の強化
 - 検索事業者・SNS事業者と自殺対策関係NPO法人をつなぐ場の設置
 - SNS等に対応した相談窓口への誘導の強化
- ② SNS等を活用した相談対応の強化
 - 地方公共団体におけるSNSを活用した相談事業の実施
 - 広く若者一般を対象としたSNSによる相談事業の実施

(2) 若者の居場所づくりの支援等

- SOSの出し方に関する教育やSOSを受け止めて支援する方策も組み合わせた新たな居場所づくりのモデルの作成
- 自殺総合対策大綱に基づく若者等の自殺対策の更なる推進

3. インターネット上の有害環境から若者を守るための対策

(1) 教育・啓発・相談の強化

(2) 改正青少年インターネット環境整備法の早期施行

- ①今後の検証は、自殺対策基本法に基づく年次報告の作成過程で確実にを行い、政府の自殺総合対策大綱の見直し等に反映
- ②関連施策は、青少年インターネット環境整備基本計画の次期見直しに反映
- ③本再発防止策に限らず、自殺総合対策大綱の推進状況は、新たに設置する有識者会議で評価

自殺対策強化月間(3月)SNS相談事業の実施結果(実施13団体の報告から)

1. 相談の概要(3月31日時点)

相談延べ件数	10,129件	友だち登録数	69,549人
--------	---------	--------	---------

2. SNS相談事業実施団体の声

- SNS相談のニーズは確実に存在
若者を含め、対面や電話でのコミュニケーションが苦手な人を相談につなげられた。家族に聞かれない話がしやすい。
- SNS相談の難しさ
相手の反応が見えない。途中で反応が途絶えることも。
- SNS相談の利点
SNSの機能を活かすことで、電話相談ではできない相談対応が可能。
 - ・様々な専門家のチームプレーによる対応が可能。
 - ・その場に居合わせない専門家とも状況を共有して対応することが可能。
 - ・相談履歴が残るので、相談員が変わっても同じことを訊かずに済む。
 - ・文字による方が本音でやりとりでき、課題解決のための支援につなげやすいこともあった。

【課題】

- 電話相談と文字での相談には違いがあり、ガイドラインの作成や相談の担い手の育成が重要。
- SNSはあくまでも相談の入り口。相談者の抱える課題解決のための、リアルな世界での支援につなげていくことが重要。
- 実施機関同士がもっと横の連携をとれば、より多くの相談者に対応できる可能性。
- プライバシー性の高い情報を扱うので、情報セキュリティや相談員のモラルの徹底が必要。
- 知見や課題等をまとめ、地方等への情報発信も考える必要。

3. SNS相談から支援機関へつないだ事例

【生活困窮者を行政へ同行支援し、生活保護申請を行った事例: 男性30代】

- 人間関係が原因でアルバイトを辞めて以降、2日に1回しか食事が取れない状態になり、希死念慮を抱きSNS相談を利用。
- 電話で見ず知らずの人に打ち明けるのは怖かったが、SNSを間に挟むことにより気持ちが楽というか話してみようと思った。
- 1時間程度のやり取りを通じて男性の現状を把握した上で、翌日、相談員との面談に移行し、行政への同行支援を実施。生活保護等の支援につながり、本人の気持ちも上向いている。

自殺対策におけるSNS相談事業について(厚生労働省)

平成30年3月(自殺対策強化月間)

○13団体がSNS相談事業を実施(このほか、1団体が従前より実施(チャイルドライン支援センター))

相談延べ件数10,129件(3月31日時点)

→広く若者一般を主な対象とするSNS相談の実例が乏しい中、各団体が試行錯誤しながら実施。

平成30年度

4月11日

○3月の事業実施団体からの報告会開催(文科省もオブザーバー参加)

平成30年5月～平成31年3月

○SNSを活用した相談対応強化のための実践的研究を実施(文科省と連携)

- ・3月の事業実施結果の詳細な分析
- ・相談体制の整備方針の検討
- ・相談支援ノウハウを集約したガイドラインの作成
- ・相談員の研修項目の作成

取りまとめ



活用

課題の提示・改善案

前半(4～9月)

○6団体がSNS相談事業(チャット含む)を実施

- ・社会的包摂サポートセンター
- ・BONDプロジェクト
- ・地域生活支援ネットワークサロ
- ・OVA *
- ・チャイルドライン支援センター *
- ・日本いのちの電話連盟 *

(*は通年で実施)

後半(10～3月)

○中間取りまとめや、前半のSNS相談事業の実施状況を踏まえて相談事業を実施

- ・社会的包摂サポートセンター
- ・BONDプロジェクト
- ・東京メンタルヘルス・スクエ
- ・OVA *
- ・チャイルドライン支援センター *
- ・日本いのちの電話連盟 *

(*は通年で実施)

※3月の自殺対策強化月間には以下の団体を追加

- ・関西カウンセリングセンター
- ・蜘蛛の糸
- ・全国心理業連合会

2 SNS相談事業実施結果の概要

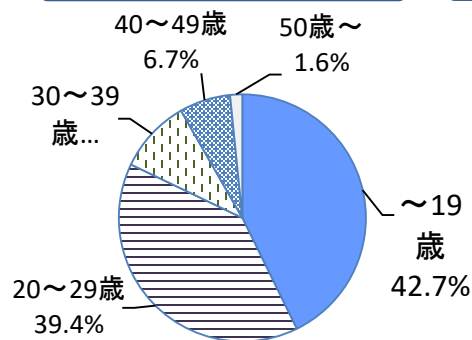
平成30年3月(自殺対策強化月間)におけるSNS相談の実施結果の分析

1. 相談の概要

相談延べ件数: 10,129件

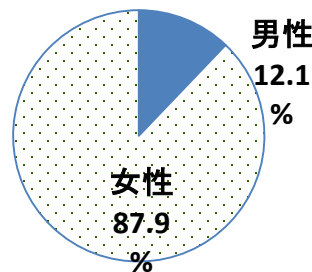
友だち登録数: 69,549人
(LINE)

2. 年齢階層別相談件数



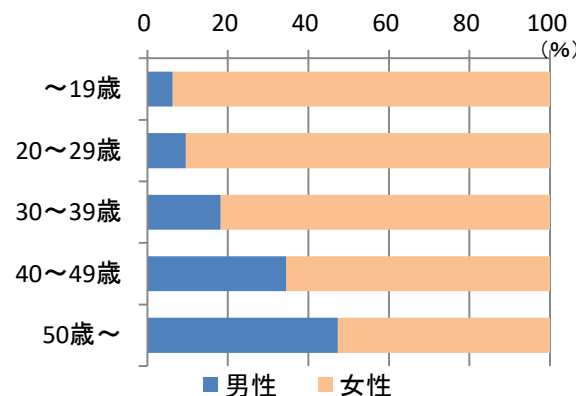
※年齢不詳を除いて集計

3. 男女別相談件数

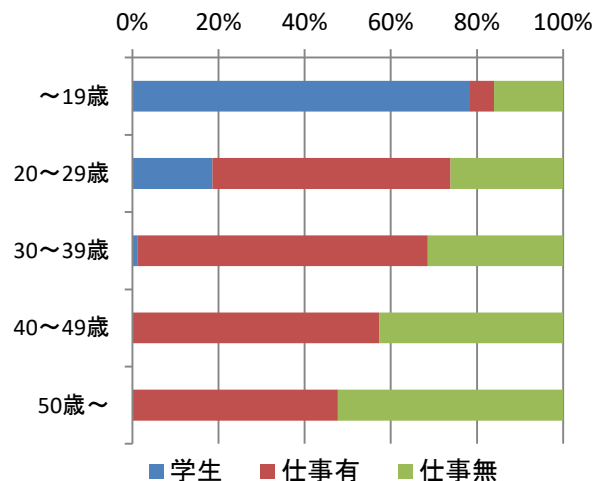


※性別不詳を除いて集計

4. 男女別、年齢階層別相談件数の割合



5. 年齢階層別、仕事の有無別相談件数の割合



※相談者内訳について「学生」の集計を行っていない3団体(LINE1アカウント)を含めて単純計算している。

※仕事の有無不詳を除いて集計している。

6. 男女別、相談内容別の相談件数

	計	家族	健康	経済・生活	勤務	男女	学校	メンタル不調	自殺念慮	その他
総数	11,818	1,187	433	529	840	898	999	2,357	1,780	2,795
男性	1,433	130	99	135	169	102	139	268	225	166
女性	9,117	1,029	309	377	641	767	816	2,010	1,494	1,674

7. 相談所要時間別の相談件数

相談所要時間	総数	1分未満	10分未満	10~30分	30~60分	60~90分	90~120分	120~180分	180分以上
件数	9,060	102	412	984	2,912	2,222	1,177	872	379

※実質的に相談が成立しなかった場合(相談者からアクセスがあつて、いったん相談員から応答したもの、相談者から連絡が来なかった)など相談所要時間が把握できていないものは、計上していない。

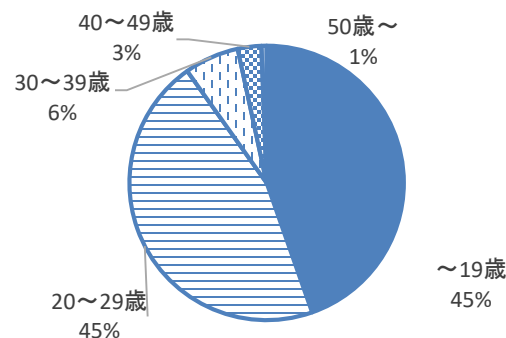
平成30年4～9月におけるSNS相談の実施結果の分析

1. 相談の概要

相談延べ件数:9,548件

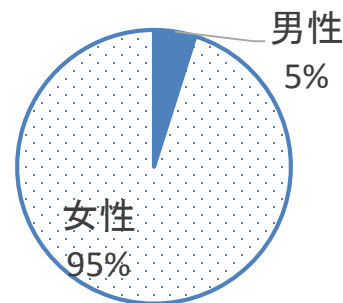
友だち登録数:19,781人
(LINE)

2. 年齢階層別相談件数



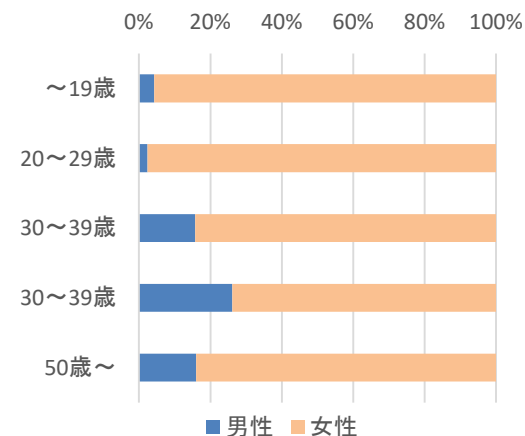
※年齢不詳を除いて集計

3. 男女別相談件数

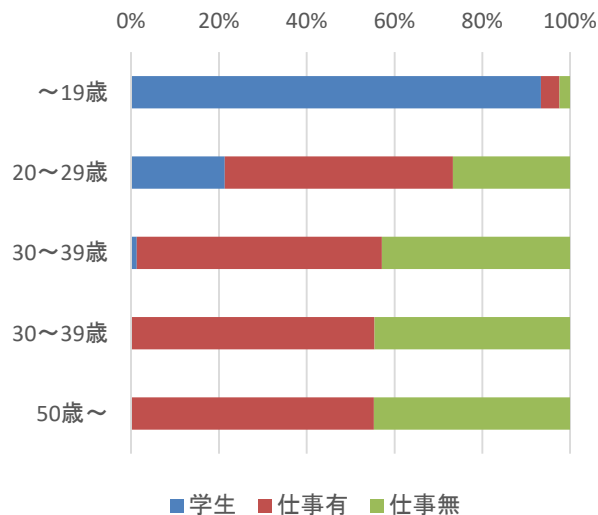


※性別不詳を除いて集計

4. 男女別、年齢階層別相談件数の割合



5. 年齢階級別、仕事の有無別相談件数の割合



■学生 ■仕事有 ■仕事無

6. 男女別、相談内容別の相談件数

	計	家族	健康	経済・生活	勤務	男女	学校	メンタル不調	自殺念慮	その他
総数	13,578	1,404	217	421	819	600	1,323	3,789	3,221	1,784
	計	家族	健康	経済・生活	勤務	男女	学校	メンタル不調	自殺念慮	その他
男性	606	48	22	50	83	40	55	164	89	55
	計	家族	健康	経済・生活	勤務	男女	学校	メンタル不調	自殺念慮	その他
女性	12,488	1,310	181	356	712	549	1,218	3,519	3,074	1,569

7. 相談所要時間別の相談件数

相談所要時間	総数	1分未満	1～10分未満	10～30分	30～60分	60～90分	90～120分	120～180分	180分以上
件数	9,548	24	301	457	1,765	2,318	1,690	1,792	1,201

※仕事の有無不詳を除いて集計している。