

## 第2回

# オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアル作成に係るアドバイザー会議 議事録

第2回 オンラインゲームに関する消費生活相談員向け  
マニュアル作成に係るアドバイザー会議

議事次第

日 時：令和3年4月12日（月）13:00～

場 所：オンライン開催

1. 開 会

2. ヒアリング

（1）精神保健福祉士・社会福祉士 八木 眞佐彦氏

（2）一般社団法人コンピューターエンターテイメント協会

3. オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアル目次案等について

4. 閉 会

○事務局 定刻となりましたので、第2回「オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアル作成に係るアドバイザー会議」を開催いたします。

構成員の皆様には、御多忙のところ、本日、御出席を賜りまして、誠にありがとうございます。

本アドバイザー会議は、ウェブ会議システム、Webexを用いまして、構成員の皆様、また、東京の消費者庁会議室、徳島の新未来創造戦略本部をつないでおります。

本日は、ゲストスピーカーといたしまして、医療法人社団利田会周愛荒川メンタルクリニック部長の八木眞佐彦様と、一般社団法人コンピューターエンターテインメント協会事務局長山地康之様、同協会事務局主幹横戸健介様に御参画いただきます。どうぞよろしく願いいたします。

また、今回から経済産業省がオブザーバーに加わっております。皆様、どうぞよろしく願いいたします。

それでは、これからの進行は、松本座長をお願いいたします。

○松本座長 どうぞよろしく願いいたします。第2回目でございます。

まず配付資料の確認を事務局からお願いいたします。

○事務局 ありがとうございます。

それでは、配布資料の確認をいたします。

議事次第の下に記載している配布資料の一覧と併せて御確認をお願いいたします。

資料1、八木眞佐彦氏発表資料。

資料2、コンピューターエンターテインメント協会発表資料。

資料3、目次案。

資料4、フローチャート案。

資料5、ご意見を伺いたい項目。

参考資料、構成員からの御意見。

以上でございます。

お手元の資料に過不足等がございましたら、お知らせください。

○松本座長 特にございませぬようでしたら、議事を進めてまいります。

本日は、前回に引き続きまして、オンラインゲームにつきまして、ヒアリングを行いたいと思います。

一つは、医療法人社団利田会周愛荒川メンタルクリニック部長で、精神保健福祉士・社会福祉士でいらっしゃいます八木眞佐彦先生よりお話を願いたいと思います。どうぞよろしく願いします。

○八木先生 よろしく願いします。

お手元に配付資料もあると思いますが、立ち上がる前にそちらを御覧いただ

けますでしょうか。今、こちらの準備をしております。少々お待ちください。

立ち上げている間に簡単に自己紹介をします。周愛荒川メンタルクリニックの八木と申します。

関心のある方は、私のお名前をフルネームで検索なさってみてください。新聞、テレビ等、幾つかのインタビュー記事が出てまいります。

平素は月に80時間、ネットゲーム依存に関する親子の個別相談、月2回の家族教室に関わらせていただいております。

表紙です。弱いから依存症になるのではありません。これはぜひとどめおいてください。

パソコンやゲームを取り上げたり、スマホを取り上げたりと、物の管理はほとんど意味がありません。むしろお子さんにとってますますつらい環境になり、ますますゲーム依存が必要になってしまうおそれを感じます。

ゲームに依存がちのお子さんをどうにかいじくろう、病気と決めつけるのではなくて、まずは環境側の回復が役に立つだろうと日々感じております。

日々回復しましたといううれしい御連絡をいただくのですが、やめさせようとしなから回復する、これはぜひ理解してください。

ネットゲーム依存というのは、お子さんにとって心的苦痛、SOSの早期発見ツールとして生かしてほしいというのが私の思いです。我が国の中高生は、ほぼ毎日1名が自殺既遂しています。さらに小学生を入れると、何と年に480人のお子さんが自ら命を絶っているのです。

首都大学東京の廣川先生がおっしゃるとおり、人は自殺をする前に何とか気分を変えようと、大人だとアルコールや買物、何かに依存をするのです。ゲームに依存をしようとして生き延びているお子さんを、ゲームはけしからぬと頭ごなしに取り上げることはとても危険だと感じております。

今日、参加された先生方におかれましては、ぜひ監修した書籍をお読みいただければ、大変光栄に存じます。

表紙ですが、赤い文字で「スマホやゲームを取り上げるのは逆効果！」というのは、月に80時間の相談経験から明らかにそう感じています。3か月に1回ぐらい、お子さんが回復した家の親御さんが体験発表会をしてくださるのですが、皆さん、やめさせようとしなかったから早く解決したとおっしゃっています。

また、ゲーム依存が悪いことであるかのように書いた本が世の中にありますが、そんなものはお子さんには見せられません。一生懸命何とか生きて、つらい中、ゲーム依存で気分を変えて持ち直しているのに、ゲームはけしからぬ、そのような内容はとても危険だと思いましたので、この本をあらかじめお子さん自身が読んでもエンパワメントされるように、全ページにイラスト入りで、

どこにもゲームが悪いとは書いておりません。家庭全体が幸せになる、そのような手引です。広く思春期の子育てに応用していただければ、ありがたく存じます。

ざっとこのような依存症があります。診断名とされていないものも特に行動依存にはあります。

厚生労働省研究班の統計のゲーム依存になりがちな家庭の特徴として、父親不関与、母親不干渉と言われているのですが、私の関わる限り、三重県立心の医療センターでつくった仕事依存チェック、これを常勤雇用で働いていらっしゃるパパ、ママにやっていただくと、ほぼ100%、重度の仕事依存になります。家庭に不関与なのです。仕事の魔力、仕事の達成感に酔ってしまって、配偶者に協力しない、ゲーム依存とどこが違うのでしょうか。

先生方もこちらをチェックしていただいて、全30問のうち6問出しています。掛ける5をして14点以上だったら、重度の仕事依存ということになります。

様々な研究者の方がいらっしゃいますが、オンラインゲーム型の依存は、一般的に男子が多いと言われています。つながり依存型は女子が多いと言われています。その他にコンテンツ依存型などがあると考えられています。

しかし、ソーシャルゲームの登場により、ゲームというのは通信手段でもあるのです。多くの場合、立派なお仕事をしているのですが、例えば家庭に不参加、父親がロールモデルになっていない思春期の男の子は、ロールモデルを求めています。ゲームの中で通信することで、ロールモデルを求めている例も非常に多い。ゲームを通信機器として使うことで、命が救われていた子も大変多いということがあります。

各種依存症の作用です。依存症というのは、悪いことと決めつけないでいただきたいのです。アメリカの人形劇のセサミストリートをよく見てください。薬物依存症のママを持つお嬢さんが出てきます。薬物依存が悪いと教育していません。孤立の病ですと説明しているわけです。

依存症というのは、虐待被害、いじめ被害、コンプレックスなど、つらい思いを緩和してくれる効果があります。

ネットゲーム依存で最も多いのは、心理虐待、教育虐待になります。親子ともに高学歴、高偏差値、しかし、両親間にモラハラ、つまり精神的DVに近い状況があることがほとんどです。常態化した夫婦間の口論、子供にとっては虐待なのです。モラハラ、あるいはお子さんを決して褒めない、このようなことが多く見られます。

注意喚起です。先に依存になっているのは大人です。子供をなじったり、たたいてまでの過剰なお受験、まさに受験依存です。

子供を威嚇してまでの運動部成果への教員のこだわり、これは教員の試合、

ゲーム依存とも言えるでしょう。

家族との団らんを犠牲にしてまでも仕事に過集中する人、逆に言うと、家庭に参画できないお父様がすごく多いです。

これが先ほど申し上げた厚生労働省研究班の3点の特徴です。父親の不存在だと何が起きるかという、お母様に心の余裕がなくなります。その結果、つい過干渉、後から考えると言わなければよかったという言葉、どうかすると、教育虐待になってしまっていることも多いです。日本人全般に心理虐待に対しては非常に鈍感過ぎます。心理虐待、教育虐待が相当子供にダメージを与えることもぜひ知っていただければと思います。

お子さんに発達障害の傾向です。ただし、発達障害と言った場合に、ビル・ゲイツやスティーブ・ジョブズ、トム・クルーズさんもそうなのであって、すてきな環境と出会えば才能を開花するわけです。すてきな環境と出会えない場合、そのつらさ、コミュニケーションの苦手さを処理できず、もともと情報解析力が長けていることが圧倒的に多いので、ゲームの中に自己肯定感を求めざるを得ないという場合が非常に多いです。

長崎大学の今村明先生の論考です。普段、不注意が目立つ人は、大事なときには物すごい行動力を発揮したり、実際、ジャーナリストとか、戦場カメラマンとか、発達障害傾向の人が多そうです。多動性が高い活動性、積極性として、衝動性が優れた決断力と評価され、その傾向が活かされている方もたくさんいます。スピルバーグ監督やさかなクンもそのような特性がいかされていると言います。

元松沢病院精神科医長の高橋和己先生は、不登校・ひきこもりの原因3点を挙げています。①に発達障害が関係しています。その子を鍛えるのではなく、その子に合った教育環境を整えましょう。

③親子関係が原因となっています。親御さん自身のつらい生き方、夫婦間にモラハラがあれば、当然思春期の子は何かの違和感はあるのです。大人になるのは怖い、成長してもどうせいいことがない、そういう誤解をされます。そのときにゲームが唯一の救いになることが非常に多いのです。

先ほど虐待の話をしてきましたが、悪意がないからこそ意識化ができない心理虐待には注意しましょう。また、心に余裕が持てない。父親は物すごく優秀な方なのですが、子育てに全く参画しない。そうすると、お母様に気持ちの余裕が持てないことが多くて、お母様としては善意で教育虐待ぎみになってしまっていることも初回相談時にあります。もちろん2回、3回と相談していくうちに、お母様も気づかれて変わっていくわけです。

体罰のみならず、心理虐待が脳に影響が生じると言われています。あざ笑ったニックネームで呼ぶ、出来損ない、ばか、くず、駄目男、駄目子ちゃんなど、

常態化した両親間のモラハラ、口論、あなたは産むのではなかった、こういったことが脳の画像診断技術の進歩により、脳に異変が生じて、コミュニケーション能力が阻害されることが分かってきました。

ゲーム依存ではこのような例が多いです。今、この漫画は地上波で放送できると思いますか。昭和時代には美談として放送していたわけです。この人は逮捕されます。教育虐待・心理虐待では、おばあちゃんや母親が加害者である場合も多いのですが、お母さん、おばあちゃんが悪いかというと、そんなことはありません。そうなってしまっている大人の孤立感、焦燥感を癒していくことが非常に大事だと日々感じております。

これは福井大学とハーバード大学の画期的な研究で、暴言や皮肉を日々受ける、両親間のモラハラを見聞きするだけで、脳に変化が生じるのです。相談初期には、うちの子がゲーム依存でゲームをやめさせてくださいと息をはあはあしてくるお母さんが多いのですが、話をお聞きすると、大体夫婦関係に問題があります。そして、ある特徴があって、御夫婦ともに非常に優秀、高学歴、高偏差値、とても社会的にステータスの高いお仕事に就いているのですが、子育てに協力しない、決して子供を褒めない、配偶者をねぎらわない、思春期になると、そういった夫婦の問題に気づいてしまいます。このような影響が出て、コミュニケーション能力が苦手になったりとか、学習障害、注意欠陥的になったりとか、不登校の原因になる。統合失調症の発生率も上昇することも分かってきました。

しかし、自己肯定感ゼロで生き続けるのは不可能です。そうなると、過剰な刺激がないと、達成感が感じられなくなるわけです。つらい現実を生き抜くためのゲーム依存の入り口です。だから、ゲームが悪いわけではありません。

これが大きっぱに依存症のことです。自己治療効果は、各種アディクションは心的苦痛やトラウマに対して、直ちに気分を変えてくれる効果があります。だからこそやめられなくなります。

耐性の存在です。しかし、依存先が1種類しかないと、徐々に慣れてしまつて、元の量や時間では効果が得られなくなります。

コントロール障害はここでおおむね依存症として診断されるわけですが、耐性が生じ、むしろ使用時間が増えてきても、現実世界での家庭や学校でのつらさが何ら変わっていないところは、ゲームをやるなとますます批判されてつらくなります。共感してくれる大人が皆無だと、二次的に生じたつらさの緩和手段も結局はゲームになってしまいます。

アルコールアディクション学会で最高賞を受賞した松本俊彦先生の論稿です。早口ですが大事なのでお聞きください。

一時的に心の痛みを止めようとして、アルコール・薬物乱用、リストカット

などで何とか生き延びようとしていた。

若者の自殺既遂者の中には、中学校時代の不登校経験者が多く、実際に死んでしまった子は学校に復帰させられた子、一方、学校に行かないまま卒業してしまう子たちは生きています。

不登校とは、自分の身を守るための戦略であり、学校に戻された子が亡くなっているというのは、本質的な問題が何も解決しないまま、無理やり学校に行かせられてしまったためです。無理やりゲームをやめさせても同じことが起きるといふ風に思います。

前ページの本質的な問題は、親子、御夫婦、あるいは同居するおじいちゃんやおばあちゃん、月に80時間も聞き取りをしていると、本質的な問題がゲームではないことに気付かされます。

まずは助けてと言っただけではいけない根性論教育を親も受けて育った。つまりおじいちゃん、おばあちゃんの代からモラハラを引きずっているのです。パパ、ママも教育虐待を受けて名門大学に進学例がすごく多いです。祖父母の代からの仕事依存、家庭に不参加です。

エリートであるが、モラハラがあり、共感力不足です。仕事依存状態で小さい頃はお子さんと遊んだものの、思春期になったら子育ては配偶者に丸投げ、丸投げされてしまった配偶者、主にママですが、心に余裕がなくなって、つい言わなければよかった一言、言葉の虐待をしてしまうことがあるわけです。優秀な兄弟姉妹のみを偏愛する傾向、配偶者を奴隷化、このような例も非常に多いです。

これは成瀬暢也先生の成人を含む研究ですが。アルコール依存症55%、薬物依存症75%が死にたいと思っているのです。未成年限定とした私の研究では、この数値は跳ね上がります。ネットゲーム依存では中高生が中心になるわけですが、ほとんどの生徒さんにこの世から消えたい思い、希死念慮、実際にピーリング、抜毛などの自傷行為をしている子も多い。さらにはこれ以上なじられたら死ねるといふお守り代わりに包丁や練炭を買っている子もたくさんいます。ところが、ゲームやスマホを使っているときは、そのようなつらさから解放されていたりとか、こういうつらさを話し合える仲間がいたりするわけです。

自らが発達障害者であり、福島学院大学教授で精神科医、児童精神科医の星野仁彦先生ですが、ちょっと早口になります。発達障害のある方は、二次障害さえ出なければ優秀なのです。物すごいひらめきや集中力があります。二次障害の予防的な観点から考えれば、一般の健常者以上にストレスの少ない環境で保護されるべきです。

それにもかかわらず、現実とは全く逆で、怠け者や変わり者と誤解され、毎日のように親や教師から叱責されます。これでは二次障害を起こすのも無理はな



い。二次障害の中に各種依存症や起立性障害、過敏性腸炎などがあります。

圧倒的な効果としてお勧めしたいのは、アメリカで開発されたもので、アメリカではそもそも依存症という診断名がなくなっています。使用障害といいます。使用障害の当事者をいじるのではなくて、御家族が癒されながらトレーニングを受けることで、当事者が回復するという見事な手法です。これは一切リスクがないのです。私はこの手法で関わっております。

CRAFTの基本的視点、相手をコントロールしない。正論の連発や反発は悪化を呼ぶ、あるいは長期化を呼ぶ。ただゲームに依存しているにすぎないものが、本格的なひきこもりになってしまうことがあります。子供を変えるのではなくて、自分が変わることから始める。

ただ、配偶者が非協力的であったりとか、プレッシャーをかけられているママは、心に余裕がないので、相談初期には教育ママになってしまっている場合があるのです。ところが、右下のにっこりママは、御家族様が専門機関のスーパーバイズやCRAFTを習える機関につながることで、御家族様自体が癒されます。

日本では徳島県の藍里病院の吉田精次先生がCRAFTの名人なのですが、私も研修を何度か受けさせてもらいました。これは吉田精次先生の講演録からです。今さら泣くのだったら、なぜさっさと宿題をやらなかったのか、あなたは受験生なのというど正論、これは反発を呼びます。お母さんは、あなたと一緒に御飯を食べたかったの。あしたは宿題が早めに終わって御飯が食べられたらうれしい、これが動機づけ技法です。

CRAFTとは、Community Reinforcement & Family Trainingです。言ってみれば、関係性の補完とか、家族トレーニングです。親子が対立しない穏やかな動機づけ技法です。CRAFTの習熟に要する時間は様々です。

これも先ほどの吉田精次先生です。またゲームをしているのか、8時までに終わらせないと食事抜きだからというのは最悪です。ドリルの2ページまでやったのね、頑張っているのね、これが本に書いてあります。動機づけ技法で回復しやすくなります。

これはNHKの『ハートネットTV』という番組掲示板引用であります。小言を減らした効果は意外に早く現れました。食事以外に顔を合わせることのなかった息子さんが一緒に御飯を食べるようになった、こういったことで回復していくのです。ゲームをやめさせるのではなくて、幸福感を醸し出すこと、これが回復や予防に役立つだろうと感じております。

私の尊敬する昭和大学の岩波明先生です。一昨年8月の『臨床精神医学』ですが、ゲーム脳などという概念は、批判する価値もないほど無価値で根拠のないものにもかかわらず、なぜかマスコミは早速に飛びつきとあります。いじめ被害、受験虐待、両親間の対立、発達特性のマネジメント不足、こういったこ

とを緩和してあげることがとても大事で、ゲーム脳などはあってもなくてもいいのです。ゲームに依存ぎみ、SNSに依存ぎみというのは、現実世界の何かがつらいのです。ですから、つらさを救ってあげれば、予防も回復もできるわけです。

健全という名のまやかしですが、私は健全という言葉を口にする大人を信用しません。先述したように、不登校や依存症は生き延びる手段になっています。それとも、不登校や

ゲーム依存にならずに自殺したほうが健全だと言うのでしょうか。しかし、依存症を必要とする環境というものは存在します。

カナダのサイモンフレーザー大学で行われた見事な実験です。あらゆる依存症の中でも最も研究しやすいのは、薬物、アルコールなど、体に物質を入れる依存症です。楽園ネズミさんがいますが、十分に広くて、居心地のよい部屋で複数の雌雄で飼育します。一方で、植林地ネズミです。狭苦しい金網製のおりで1匹ずつ飼育、虐待的環境です。どちらのネズミさんにも普通の水のほかにモルヒネ水を置きます。モルヒネは、御存じのとおり、地球上最強の依存性物質です。

楽園ネズミです。ネズミというのはプラトニックな状態は続きません。会ってすぐに交尾をしたり、ネズミらしく活動します。交尾をしたり、じゃれているネズミさんと、寝返りさえ打てない過剰なお受験、がちがちのルールのネズミとどちらがモルヒネを求めたのでしょうか。植林地ネズミは、つらい現実を忘れるために、始終モルヒネをなめて酩酊状態です。ところが、楽園ネズミはモルヒネを避けたそうです。さらにうれしい後日談があります。植林地ネズミ、ルールでがんじがらめ、過剰なお受験、御両親にモラハラ、いじめ被害の未解決、そういったものを楽園のネズミに近づけてあげる、おりに入ったネズミさんを植林地ネズミの群れに移したところ、全頭元気になって、モルヒネを求めなくなったそうです。つまり予防、回復のためにも親御さんの過労、アンガーマネジメント、モラハラの解消、発達障害を優れた発達特性として生かす教員側のスキル獲得など、環境自体への見直しが重要である理由が楽園のネズミからも見てとれます。

福井大、ハーバード大の虐待に対する研究でこのようなことが分かってきました。虐待的な環境、モラハラ、いじめ、そのようなものを解消すると、アルコール依存症は65%減少、自殺企図67%減少、薬物乱用78%減少、不登校やゲームを悪いこととしている、それをやめさせることではなくて、環境の問題に気づき、それを解決していただければと思います。CRAFTを習える機関にパパ、ママ、学校の先生方がつながっていただけると、すごくうれしいと思います。

NHKの『ハートネットTV』です。私は民放にはあまり協力しないのですが、NHK

には協力しています。回復とは、やめることではありません、以前より幸せを感じることに、人に助けてほしいと言えるようになること、過剰な教育をして、弱音を吐いてはいけない、部活の顧問から暴言・暴力を受けた、依存症の発症の要因をつくっているのは大人です。しかし、同じことが一時期は愛情と責任感があるがゆえに、ついうっかりお子さんに暴言や怒りをぶつけてしまっていた親御さん、大人にも言えるのではないのでしょうか。私が感じるのは、誰かが悪いのではなくて、過労死大国日本では、大人も癒されて、思春期のマネジメントを学校の先生、パパ、ママが協力して、子育てを楽しめるような環境づくりのお手伝いできればと思います。

ネットやゲーム依存の予防、回復にとっても役立つ依存先の分散です。依存先が1種類だから、ゲーム依存ぎみになってしまうわけです。経験上、効果があるのは、犬や猫と遊ぶことも楽しい。ロードバイク、ダンス、魚釣り、調理、スキーやドラム、ラフティングなど、刺激に満ちた趣味が楽しい。場所が許せば絶叫してみる、アルバイトをしてみる、親以外の大人の生き方を知って、自己肯定感がアップ、ありがたいと言える機会が増える。アルバイトを経験すると、1周回って、パパ、ママ、ありがたいに代わるのです。親子関係の回復にアルバイトはものすごくいい効果があります。

私が監修した本の一節になるのですが、パパ、ママも頑張っている、学校の先生も頑張っているから、つい一言、言葉の暴力をしてしまったわけであって、親御さん自身も癒されましょう。親御さん自身も楽しい趣味をすとか、いつも子育てやお受験のことを考えるのではなくて、いつも残業するのではなくて、大人側もしなやかにすることがめぐりめぐってお子さんのゲーム依存の予防、回復につながると日々の経験から確信しているところです。

まとめです。ゲーム依存、不登校は、誰にも助けを求められないまま生き抜こうとした孤独な対処行動、御家族や教員は、戒め役ではなくて、大本の心的苦痛を緩和する協力者となるイメージを。お子さんが人を信じて依存して、弱音を吐いてもいいのだと思えることが予防、回復のコツ。回復とは、我慢や根性ではなく、否定や支配、孤立の解消をしましょう。

子供の自殺予防という話をしますと、いろんな場面で大人側がSOSの出され方を学ぶべきだと言うくせに、ゲーム依存になるとゲームが悪い、そういう議論になってしまうのは違います。ネットやゲーム依存ぎみになったら、まさしく大人がSOSの聞き上手になってほしいのです。そのためには、パパ、ママ、学校の先生も十分に癒されておく必要があると思います。

発達障害との関係は、遺伝的な要因が主です。ただし、福井大とハーバード大の共同研究のように、心理虐待を含む虐待的な環境の影響によって、疑似発達障害になることがあります。学習障害が出てしまったり、コミュニケーション

ンが苦手になったりすることがあるわけですが、先ほど言ったように、環境が変われば回復していきます。

厚生労働省の研究班の統計でも、父親不存在、母親過干渉、お子さんに発達障害の傾向と言っていますが、発達障害の子は特性に優れていることと要因を忘れてしまってはいけません。相談初期の親御さんというのは、知識もなければ、何とかいい学校に入れなければという部分で、お受験へのこだわり、高い衝動性、正論でお子さんを問い詰める、そういった親御さんの特性も理解しながら助言することは大切です。

また、夫婦間の不和による燃えつき不全感がお子さんを過剰なお受験に向かわせている例が非常に多い。これをカサンドラ症候群と言います。後で検索を試してみてください。

専門分野で社会的・経済的に成功した大人は極めて多いですが、しかし、子育てに非協力的、過労や仕事依存、相談初期には親御さんが自分の発達特性の傾向に気づいていないことがほとんどです。

回復とは、以前よりも幸せと感じる家庭のムード、親御関係の和解、学校全体としてのいじめ解決スキルです。両親、祖父母間を含むモラハラの解消がお子さんの回復のきっかけになることは極めて多いです。お子さんと大人との対立をやめ、期せずして親子が背負ってしまった生きにくさを緩和して、エールを送り合うような同盟関係となることがとても肝要です。このような同盟関係を樹立するのが私たち専門職の役割なのかもしれません。

2月、3月は特にお子さんが回復しましたというありがたい御連絡をたくさんいただきました。御清聴ありがとうございました。

参考文献も挙げておきましたので、後ほど御覧になってみてください。ありがとうございました。

○松本座長 八木先生、大変情熱的な御講演をありがとうございました。

八木先生は、この後も引き続き会議に御出席いただきます。御質問等につきましては、もう一つのプレゼンテーションが終わってから、まとめてやりたいと思います。

続きまして、一般社団法人コンピューターエンターテインメント協会の山地様、横戸様から御発表をお願いいたします。

○山地さん コンピューターエンターテインメント協会の山地でございます。

私からゲーム業界団体の取組について、御報告させていただきます。

初めに、私ども業界団体について少し御紹介したいと思います。

次のページをお願いします。私どもゲーム業界は、プレー人口が非常に増えてまいりました。ゲームが出て約40年になるのですけれども、ユーザー人口の拡大、ユーザーの裾野が広がってきたことがございます。

当然それに伴いまして、いろんな新しい課題も生まれてきておりまして、私ども業界団体としては、ゲームを安心・安全に楽しんでいただくという啓発活動を共に取り組んでいこうということで、4つの業界団体が連携しまして、合同検討会を立ち上げました。私どものCESA、オンラインゲーム業界のJOGAさん、モバイル・コンテンツ・フォーラムのMCFさん、日本eスポーツ連合のJeSUという4つの団体が連携しているという状況でございます。

その中で私どもCESAの組織について少し説明したいと思います。私どもはできて20年以上になりますけれども、当初から東京ゲームショウとか、開発者のセミナー（CEDEC：セデック）ですけれども、こういったものを主管する委員会とともに、ここ数年間はゲームを安心・安全に楽しんでいただくことを役割とした、赤の四角で囲った3つの委員会の役割が大きくなってきております。

一つめは、CS品質向上委員会ということで、こちらはカスタマーサポートの責任者たちが集まって、いろいろと情報共有とか、課題に対して取り組んでいる委員会でございます。

つづいて、ネットワークゲーム委員会です。ゲームのいろんな発展の中で、一つの大きな特徴としまして、この数年間は多くのゲームがネットに接続するというので、ここでの課題が非常に大きくなっていますので、こういった課題を議論、対策を練る委員会でございます。

また、もう一步踏み込んで、業界の中でガイドラインが必要だということを検討する委員会として、ガイドライン委員会です。こちらは自主規制を行っております。

CESAの活動の特徴としましては、こういった取組が実効性を持つ上では、多くのゲーム会社の協力が必要でございます。各委員会は、主要ゲーム会社を中心に構成されておりますので、業界団体としてしっかりと取り組んでいこうということでございます。

私どもの取組の主なものを御紹介したいと思います。

一つは、こういったゲーム依存に関するところでいきますと、今、まさに外部有識者の調査を進めているところでございます。公正中立な専門性を持つ外部有識者による研究会を立ち上げまして、4団体が委託する形を取っております。科学的な調査研究に基づいて、そこから出た結果をきちんと分析して、効果的な対策を実施しようというのが狙いでございます。

委員の先生方は精神科医から、また、そういった社会調査研究の専門の先生までそろっております。

スケジュール感としましては、当初の予定ですと、全国調査が既に実施する段階ではございましたけれども、コロナ禍の影響を受けておりまして、今のスケジュールでいきますと、今年の9月の全国調査を実施するというので、当

初から1年延長というスケジュール感でございます。

続きまして、消費者に向けた活動状況についての御説明でございます。

こちらは表の見えるところでいきますと、業界団体がつくった自主規制、ガイドラインとか、業界による啓発活動が表に出てくるところでございますけれども、当然こういったところに行き着くまでのPDCAサイクルを回す中では、業界団体内の連携はもちろんなのですが、関連省庁とか、自治体、消費者関連の団体、有識者の皆様と密な連携が必要になってきております。

実際、状況を把握する段階でも、先ほど御説明しました業界内の委員会だけではなくて、こういった消費者関連の団体とも連携をして、意見交換といったものもしております。また、その対策を検討するというフェーズでもCESA内、または業界団体の中での検討に加えまして、こちらも有識者とか、関連省庁からいろんな御意見をいただいて相談したりということの繰り返しでございます。

実際にガイドラインなどを業界の中で制定する段階においても、いろんな有識者の御意見をいただいたりとか、また、関連省庁と相談したりとか、関連団体への説明などというところがございます。その結果、しっかりとこういった啓発活動、こちらを業界団体、会員各社がここも関連団体、関連省庁と連携しながら、啓発活動に注力しているというのが現状の取組状況でございます。

その次のページは、消費者関連団体との連携の主なところがございますけれども、実際は国民生活センターの管理部門とこういったゲームに関する相談の情報共有と意見交換をしております。

全国の消費生活センターとの間にホットラインを設けてございまして、例えばガイドラインに関する相談を私どもが受けられるようにしております。また、一般の消費者からの問合せも受けられるような窓口も設置しております。

消費者センターには、ゲーム特有のいろんな相談もありますので、私どもも講師を派遣する形で、こういった消費者関連団体の相談員向けの研修会のようなものも私どもで実施したりということはしております。

こういった結果、いろんな消費者の声、関連団体の情報をいただきながら、相談しながら新しいガイドラインの策定とか、既存のガイドラインの見直しといったようなことにもつなげております。主なものとしましては、この数年間でいきますと、未成年のガイドラインです。状況に応じて変更したりといったことを実施しております。

この後は、具体的な未成年に関する取組のポイントなどは、横戸から詳細を説明させていただきます。

○横戸さん 改めましてCESAの横戸でございます。どうぞよろしく願いいたします。

私から、山地からお伝えさせていただきましたサマリーに対する具体的な取

組を駆け足ですけれども、御説明をさせていただきたいと思います。

まず、未成年に関する取組の主なポイントとして、業界が感じている課題を4点挙げさせていただきたいと思います。

使い過ぎを防止するといった意味で、適正な各御家庭の状況下、もしくはお子様の状況に合った利用時間を正しく設定していただきたい。もしくはお子様の生活環境に合った適切な時間はどういうことかということ家族の中でしっかり知っていただきたいという時間に関するものです。

2つ目は、年齢に合ったソフトの選択がございます。ゲームに関しても、映画やその他のコンテンツと同様に、年齢による基準というか、発育段階に沿ったものを選択していただくというレーティング制度がございます。

3つ目は、インターネットトラブルの防止とございますが、先ほどの八木先生のお話にもございました。ゲーム機に関しては、他者とのコミュニケーションをすることによって楽しむような機能も備わってございます。ただ、他者とのコミュニケーションがしっかりできる年齢か、もしくはどのような人とつながり合うことがその子の生活環境にとって安全かといった部分も踏まえて、ゲーム機のインターネットの接続を適切に取り扱っていただくような制限でございます。

4つ目は、有料コンテンツによるトラブルの防止といったことで、当然ゲームに関しては課金もございます。課金も楽しんでいただく環境下の中から逸脱をしてしまうような課金になるようなものに関しては、御家庭、もしくはお子様のお小遣い等々の中で適切に使えるかといった部分を制限するという4つの機能がございます。

4つの課題をどのように適切に、安心・安全に楽しんでいただくかといったポイントで、1つ目は、機能による歯止めでございます。これはペアレンタルコントロールをはじめとするフィルタリング等々の機能をしっかり活用することによって、御家庭の中でしっかりと決めたルールを円滑に守るといった意味で、ペアレンタルコントロールといった機能の利用を促進してございます。

次に、もし機能が有効でないときに、後はそのままでもいいのかというわけではなく、山地から御説明させていただいたように、業界内の自主規制をしております。これに関しては社会的な情勢、もしくはそのときの環境課題に沿ったガイドラインを定期的につくっていく。これを定期的に運用していくようなサポートをするといったことでございます。

機能と業界内のルールがあればいいのかというわけではなくて、しっかりと保護者、もしくはお子様の状況を把握した上で、機能とガイドラインを運用できるように、これを消費者、ユーザーであるお子様、もしくは御家族に理解をしていただくために、各関連の皆様と行政に御助力をいただきながら、分かり

やすく知っていただくという啓発活動を実施してございます。

その上で、機能についての取組のポイントでございます。簡単に言うと、先ほど言いました4つのポイントでございますけれども、時間について制限しましょうでは意識感が伝わってこないといったことで、お子様の一日のプレー時間とか、生活、もしくは就寝時間という生活サイクルに合わせた時間の設定をしていただきたい。

ネットワークでコミュニケーションの制限をすることですが、今、コロナ禍では、ゲームを使ってコミュニケーションをすることも重要という御家庭も当然あるかと思えます。ただ、どのようなコミュニケーションをすることによって、例えば誘い出しのような被害に遭わないか。もしくは他者を誹謗中傷したり、いじめになってしまうことがないように、ネットワークのトラブルについてのまつわるようなポイントです。

もしくは購入時の課金といったものも、実際に自分のお小遣いの中でやっているものが逸脱して、親のクレジットカードを勝手に使ってしまったり、あとは他人からお金を盗ってしまったりといったことがないようにどういう管理が必要なのかをご理解いただく。

レーティングに関しても、単純に年齢制限がありますではなくて、レーティングというものはどのような観点、主に性的な表現や暴力的な表現といったものが未成年の発育にどのような影響があるかといったポイントを分かりやすく伝える上で、4つの点をペアレンタルコントロールとしてコントロールしていただきたいと考えています。

次に未成年の取組に関するポイントのルールにのっとった運用ということで、1つ目がレーティングでございますが、こちらに関しては対象年齢をAからZということで、18歳以上のものに関しては、完全にプレーすることを制限しているもので、A、B、C、Dといったものは、12歳、15歳、17歳、それぞれの発育に沿った対象年齢ではなく、推奨年齢といったものがございます。これを我々が設定するだけではなくて、販売する側の販売店等々でも年齢をしっかりと確認して販売できるようなZ区分に関する広告とか、商品の陳列、もしくは店内にあるようなモニター等々での宣伝に関しても、適切なガイドラインを設けて運用しているものでございます。

こちらは細かいので、後で御覧いただければと思うのですが、先ほどの冒頭で山地から御説明しました各4つの団体が使い過ぎやインターネット、年齢に合わせたソフトの選択や課金を安心・安全に未成年の方に楽しんでいたようなガイドラインの設定をしてございます。

それに関しては、運用の部分であったり、表示、広告に関するガイドライン等々も多岐にわたりますので、こちらに関しては、時節に合わせて随時アップ



デートをしているものでございますので、御興味がありましたら、各業界団体のホームページに掲載がございますので、御覧いただければと思っております。

次は未成年に関する取組のポイントの現状把握でございます。ゲームに関する取組はなぜ未成年かということで、近年、我が国の小学生、中学生、主に10歳から19歳といった年齢層は、ほぼゲームをよくプレーしています。女の子に関しても、10歳 - 14歳などはよくプレーしております。15歳 - 19歳になると、SNS等の利用を含めるといったことで、男の子よりは回数が少ないと思っております。

前回の第1回目の会議でもございましたけれども、この年齢層の小学生、もしくは10代の男児からの消費相談も並行して多いということなので、この数字自身は適切だという状況だと思います。

その上で、ペアレンタルコントロールという機能の利用状況ではございますけれども、主に保護者が子供のゲームを制限するという観点で、18歳未満の子を持つ親のアンケートをしております。実際にペアレンタルコントロールまだ4割の保護者の方が知らない、機能自体も知らない。残りの6割は知っているので、ちゃんとできているかというところ、そのうちの半分、約37%の方は知っていても使っていないという現状でございます。これは主に自己管理です。口頭でやめなさいと言えれば管理できている。もしくはそもそも機能での管理といった部分で、機能がよく分からないという状況下であります。なので、課題としては自己管理、プラスアルファで便利な機能として、ペアレンタルコントロールを設定していただくことと、どのような方でも分かりやすく伝えるような説明が必要だということでございます。

レーティングでございます。レーティングに関しては、同様に18歳未満の子を持つ親の75%、4人に3人がレーティング制度を知らないといった状況でございます。こちらに関しては、知らないといったところの課題とともに、ペアレンタルコントロール等々の設定をしている、もしくは店舗等での販売で管理がされているという状況下もあります。知らない間にレーティングがかかっていることも当然あるのですけれども、そもそもなぜレーティングがあるかということを知らないと、間違っ手取ってしまった後の歯止めが利かないというところを踏まえて、レーティングの認知についても課題を持っている状況でございます。

その上で、具体的なレーティングやペアレンタルコントロール等々をしっかりとさせていただく取組は、駆け足でございますが、簡単に説明させていただきたいと思っております。

未成年に関する取組の具体的な施策でございます。我々の業界団体の中では、4つの団体で連携をしているキャンペーンになりますが「ゲームのやくそくか

ぞくのあいだに。一緒に決めよう！ゲームを楽しむ時のお約束」といったことで、実際にユーチューブなどを見ていただくと、ペアレンタルコントロール解除とか、そういった情報がよく出ています。子供たちも一方的に決められた管理によっては、一生懸命にペアレンタルコントロールを解除しようということがあります。最近のものではありませんけれども、昔はプレー時間を管理されると、タイムゾーンです。日本の子供がアメリカとか、いろんなところに行くことによって、プレーできる時間を変えようみたいなこともされてしまうこともございました。なので、子供たちが納得し、決められた約束をしっかりと守ることで、自己肯定感を持てるようなゲーム内の約束を家族のコミュニケーションで決めていただきたいといった意味でございます。

その活動に関しては、プラットフォームだけではなく、ゲーム関連事業や関連団体、もしくは官民、産学といった連携をしながら、いろんな方に分かりやすくしていただくといったポイントでございます。

1つ目は、最初の接点となるハードメーカーのところで、プラットフォーム側でもペアレンタルコントロールとか、ゲームの安心・安全に関する設定を最初にゲーム機を手にとるときに分かりやすくしていただくような取組を実施してございます。

続いて、近年、厚生労働省様、もしくは久里浜医療センター様の調査等々でもありました。スマートフォンでゲームをプレーされている方が7割ぐらいに上っているような状況下ではございますので、家庭用ゲーム機だけではなくて、スマートフォンのプラットフォームのところでも同様に、ペアレンタルコントロールをして、コミュニケーションツールとしてゲームを安心・安全に使っていただくような啓発を行っております。

そのうえで、先ほどペアレンタルコントロールに関しては、機能がよく分からないという声も多くいただいておりますので、我々4団体としては、ゲームをプレーする上での約束の中で重要なポイントをアニメーション、あとはシンプルなメッセージといったことで、分かりやすく伝えるような啓発展開を近年ですけれども、強化して行っているものでございます。

こちらに関しては、4団体合同検討会で取組をしているような啓発のサイトでございます。分かりやすく御家族で見ていただくような動画に加えて、親子との約束、もしくは啓発の取組や各種ガイドラインとお役立ち情報といったことで、ペアレンタルコントロールを設定する前にどのようなところを知っていただきたいかということ、レーティング、ペアレンタルコントロール、課金といったポイントから分かりやすく紹介するページでございます。

こちらは同様にはなりますけれども、各業界団体のウェブサイトでございます。似たようなインターフェースになっているようなもので、皆様が目指すよ

うなところは、家族に安心・安全に使っていただきたいという思いから、このような取組になっております。

続いて、関連省庁の皆様にご協力いただきながら、ゲームの安心・安全へのプレーに関するポイントを紹介いたします。

消費者庁様とは、オンラインセミナー等々を通じて、課金とか、デバイスの管理を分かりやすく伝えます。

内閣府様とは、これからゲーム、もしくは子育ての中でちょっとスマートフォンを渡して、その間に家事をしようということも非常に多い御時勢でございます。幼少期からデバイスに触れるときはどのようにしているか。もしくは教育の観点全般からデジタル化時代の中でのゲームを知ったりしていただくようなプログラムです。

実際にただの紙だと伝わらないようなところもございますので、動画とか、オンラインの会議でも分かりやすく、教育の関係や消費者の視点に寄り添ったような啓発展開も同時に行っております。

こちらが行政その他協働といったところで、マイナビニュースという外部のニュースを使うことによって、保護者の方たちに関して少し寄り添っていただきたいといったオンラインセミナーであったり、医療関係の皆様、もしくは先ほど八木先生のお話の中にもありましたけれども、アディクションとか、ゲームとどうやって付き合っていくのかというところを有識者の皆様から御意見をいただくような形でも御説明をさせていただき、意見交換を活発にさせていただいている状況でございます。

こちらは各地域で直接学校とか、お子様に触れるような機会でも啓発することによって、自分事にしていただきたいという観点での取組をしております。

教育関係の皆様、実際に教育現場の学校でゲームをどうするのか、あとは世界の子供たちにとってゲームという存在をどのような状況下で安心して使っていただくかということも踏まえて、日本教育工学会とか、日本ユニセフ協会様とも連携をしながら、ゲームを安心・安全に、もしくは未然にいじめ等々に発展しないような正しい使い方を御説明させていただいております。

ここからは参考でございますが、啓発キャンペーンです。『ゲームのやくそく』という動画をつくってございまして、有識者の皆様にご助言をいただきながら、これは親子の中でコミュニケーションしながら、ゲームをどのように遊んでいくことが安心なのか。もしくは家庭のルールをつくる上でどのようなポイントに注力するべきかといったところを中心に組み立てた動画でございます。本日、ウェブ会議の関係上、放映はしませんので、もしよろしければ、後で御拝聴をいただければと思っております。

こちらの『ゲームのやくそく』という動画をつくっても、実際に見ていただ

かなければ意味がないところもございます。ですので、我々CESAだけではなく、各業界に参加している各企業のホームページにこのようなものを掲載して、実際に消費者のお子様、もしくは御家庭で見えていただけるような環境下で取組をしております。

任天堂の見守りSwitchの紹介動画でございます。こちらに関しては、親子のキャラで、お父さんの目線でペアレンタルコントロールを設定するときに、どのようなところを気にするのかという保護者の方が分かりやすくペアレンタルコントロールを設定する上でのポイントを解説しながら、実際の設定をするポイントを伝えてございますので、こちらはあくまでも分からない保護者の方にはぜひ見ていただきたい動画だと思っております。

次に我々の今回の4団体の中でJOGA（一般社団法人日本オンラインゲーム協会）という団体もございます。JOGAという団体に関しては、近年、消費者相談が多いようなホットラインをCESAと同様に設けておりますけれども、消費者相談が多い案件に関しては、会員企業といった中で連携をするだけでなく、実際にはJOGAの会員になっていない企業様からの相談に関しても積極的に受けるといったことで、問題解決に関する取組をしております。

また消費生活センター等々の要望を受けて、オンラインゲームを相談員の皆様によく理解できるようなガイド、もしくはゲームに付随するようなトラブルみたいなものを解消するようなものをしていただくような啓発の取組も実施しております。

ここから先は、今回の資料の中に入れてあるもの以外の参考資料もございます。最近のゲームとお子様の動向です。職業の意識、ゲーム業界が感染拡大防止に向けて実施をした在宅勤務の状況、コロナ禍でどのような取組が社会貢献はできるのかといったものを調査しております。

こちらは各ウェブサイトの紹介でございますが、今回の資料上の内容でございますので、併せて資料の中から御覧いただければと思っております。

最後、本日の御報告のまとめでございます。

1つ目は、継続して今までもずっとやっておりましたけれども、ペアレンタルコントロールをしっかりと有効に使っていただく。ペアレンタルコントロールを設定するのではなく、その機能がしっかりと発するようなペアレンタルコントロールの有効活用です。

情勢や状況に応じて、我々業界としては、常にガイドラインといったルールの整備を継続して実施していきたい。

3つ目は、ガイドラインやペアレンタルコントロールだけではなくて、理解をしてしっかりと使っていただくという観点で、行政や産学と連携をしながら、啓発活動の評価を今後もしていきたいと思っております。

4つ目は、結局、機能とか、ガイドラインとか、行政や学校といったところから言われても、御家庭の中で理解されて、実際にお子様にごゲームをさせていただくことを踏まえると、安心・安全に楽しむための家庭内のコミュニケーションの活発化をするような取組を今後も実施をしていきたいと思っております。

今、厚労省様も調査をしていただいておりますけれども、我々も調査しております。そのような内容をどちらの情報もしっかりと生かした今後の啓発活動と、得られた知見といったものをしっかり業界内で共有することによって、さらなる発展的な健全啓発につなげたいという思い、この5点の流れによって実施をしてございます。

駆け足ではございましたけれども、資料の報告は以上でございます。御清聴ありがとうございました。

○松本座長 CESAさんの御報告をありがとうございました。

2つとも非常に膨大な量を圧縮してお話しいただいたと思います。質疑の時間があまりございませんけれども、出席者の皆様から2つの報告につきまして、御質問したいことがございましたら、ぜひ御発言ください。声をかけていただくなり、あるいは画面上で手を挙げて、何らか示していただければと思います。どなたからでも結構ですから、御質問がございましたら、お出しください。どうぞ。

○今成構成員 アスクの今成です。

お二人に質問があるのですけれども、まず八木さんに関してです。この会議では相談先のフォローをどのようにしていくかということを考えることになっておまして、消費生活センターに相談があるというのは、子供のゲームで困った親は特に課金系が多いのです。その人たちを次にどこの相談先に出したらいいか、それについて御意見があれば、ぜひ伺いしたいということです。

私が知っている限り、ゲームで問題になるのは、時間を膨大に使って、とにかく時間が長いということ。それから、課金という形での問題という二手に分かれると思っているのですけれども、八木さんがたくさん御相談を受けている中で、そこら辺のところはどんな割合なのかということをお聞かせいただけたらと思います。

あと、CESAの方々にも質問があるのですけれども、今、一遍に言ったほうがいいですか。別にしますか。

○松本座長 併せて言ってください。

○今成構成員 併せてですね。

CESAのお二人に関してなのですが、消費者団体と連携されているということで、どこの消費者団体と連携されているのかということをお聞かせください。

それから、特に年齢のことです。小学生にアンケートを取ったところがありまして、そこで上位に上っていたのはフォートナイトとか、荒野行動とか、小学生はやってはいけない年齢になっているものです。15歳とか、16歳とか、17歳とか、その辺に設定されているものを小学生の多くがやっているということがありまして、これをどうやって防いでいくのかということなのです。

海外のゲームメーカーのものが非常に問題は大きいのではないかと考えています。その辺を防ぐためにプラットフォームという話もされていましたが、そこら辺は現実的にどのように進むのかということで、この2点を教えてください。

○松本座長 それでは、八木先生からお願いいたします。

○八木先生 画面の共有権限をもう一度与えていただけますか。御質問に画面を使いながらお答えします。

お子さんに対してゲームを減らせとか、やめろとか言ったことは一度もありません。しかし、回復していきます。そこが大変大事なのかと感じているわけです。もちろん初期には長時間使用だし、親御さんのクレジットカードをくすねてしまった子もいます。ただ、なぜそこまでして自己治療が必要なのかという理由を親御さんの話をたっぷり聞いて、共有していくと、自然に大量課金や長時間使用のニーズが下がっていくのです。

ところが、規制しようとするほど、お子さんにとってみると、大人は敵だ、この世の中はもう敵だということで、ゲームをやめさせる、いかに規制するかという論議では、私は自閉・自傷のリスクが高まってしまわないかと懸念を抱きます。親御さんをハッピーにして、お子さんもハッピー、学校の先生もハッピーという環境をつくっていくと、大量課金とか、長時間野獣のようになってやるということが回復していくのです。

皆さんは御存じだと思いますが、2014年にWHOは世界各国に向けて、薬物問題の非犯罪化を勧告しています。これはゲーム依存でも応用すべきだと思います。実際にそれは効果を高めています。

お手元の資料にありますけれども、そもそもゲームやネット依存になる前にこのようなつらい経験があるわけで、ここを解決していくことがとても効果的だと感じています。御記憶でしょうか。去年1月に埼玉県立精神医療センターの成瀬先生の研究成果がNHKのニュースになっていまして、皆さん、この現象をどう説明しますか。日本の女性薬物依存症者の95%にDV被害、虐待被害、性犯罪被害があったそうです。薬物を制限するだけで解決するのでしょうか。同じことをゲームでも言えるような気がしているのです。

シューティングゲームでの刺激、徹底的に自信を失った子が多いです。だから、だましてまでフォートナイトにしがみつく。ところが、だんだん回復して

いくと、時間的、量的にも変わってきますし、ゲームも変わっていきます。ですので、目をつり上げて対立してしまうのはどうかと思います。

これは学校の生徒さん向けに講演している画面なのですが、確かにゲームはあなたにとって強くなったような気分を味わい、達成感があるでしょう。特に戦闘ゲームの荒野行動、PUBG、フォートナイトなどの長時間使用は、元気の前借、一層の孤立を招く、孤立がいけないと教えています。ゲームの悪い言い方をすると、「このおっさんも敵か」としか思われません。孤独感やストレスを緩和する手段は絶対に必要ですが、ゲームだけに求めずに、あらかじめ三次元にも楽しみを求めましょう。最近、ゲーム機が手放せないということです。

○今成構成員 すみません、ゲームを規制すべきとか、そういうことを私は言っているわけではなくて、相談ということです。

○八木先生 次の画面に出ます。先ほどの松本俊彦先生は、子供の中にロールモデルがない子が多い、これは厚生労働省の統計でもそうです。私の経験でもそうです。一人っ子さんが圧倒的に多い。しかし、インターネットの中では、ゲームを通じてロールモデルを得ることができる一面があるわけです。

これが今ご質問いただいたもので、恐らくCRAFTを駆使、応用できる精神保健福祉センターであれば、ゲームにも応用してCRAFTができると思うのです。親子が対立しない動機づけ技法ということを経験された方から、あるいは精神保健福祉センターさんに講師をお呼びして、家族教室や家族相談ということもできると思いますので、学校の先生方も孤立しないように、まずは精神保健福祉センターにアクセスすることがよいのではないかと感じているところです。

○松本座長 CESAさん、お願いいたします。

○横戸さん ありがとうございます。CESAの横戸から回答させていただきたいと思います。

小学生を踏まえたレーティングに関する部分でございます。今成さんから御指摘いただいたように、実際にそのような事象に関しては理解をしております。レーティングに関しては、ゲームのプレーが制限されるZ区分、18歳以上のものと、推奨している年齢のものがございます。

実際に個別のタイトルに関する言及は避けさせていただきたいと思いますが、15歳がプレーをするようなバトロワ系のゲームに関しては、なぜレーティングの制限があるかという点、暴力的な表現やトラブルの被害に遭うことの観点から、我々としては対象年齢から外してございます。

実際にレーティングの管理上、保護者の方、もしくは年上の御兄弟と一緒にプレーをされること自身に関しては、御家庭が理解をした上では問題ないと考えている次第ではございますけれども、どうしても小学生の子供たちだけでプ

レーをしてしまうことは、とてもよろしくないということも踏まえて、改めて保護者の方、学校、お子様にレーティングといった、今、74%しかない認知をしっかりと高めていくものです。

あとは、子供たちが直接見るようなメディアとか、コンテンツ側で、そういうゲームがはやるみたいなことがないように、今後、子供たちが適切な年齢に合ったソフトを選択できるような情報を継続して伝えていくことによって、このような部分ができる限り解決できるのではないかと考える次第でございます。

改めて御指摘いただいたように、実際にそのようなことが起きていることに関しては、レーティングがしっかりと効いているような状況ではございませんので、今後、皆様から御助力をいただきながら、レーティングのさらなる認知普及に取り組んでいきます。

2つ目の海外の事業者に関しては、直接我々の業界に実際にオンラインでゲームを配信している状況下から、ガバナンスが効きづらいところも当然ありますけれども、過去に国内で実施しているeスポーツのイベント等々に、対象年齢にそぐわないプレーをしているような大会に関しても、我々も声を上げて、日本の商慣習に沿った運用をしていただきたいということを打診して、変更していただいた事例もございますので、改めて有識者の皆様とか、各業界の皆様、もしくは行政の皆様にも御助力をいただきながら、日本の教育状況、もしくは医療状況、商慣習に合ったような運営を国内でしていただくといった取組を、今後も引き続き加速度的にやっていく必要があると思っております。

山地さん、私の補足があれば、お願いします。

○山地さん 今成さんからもう一点御質問があったと思いますが、どの消費者団体と連携しているかということでございますけれども、主に国民生活センター、全国の消費生活センターでございまして、国民生活センターとはいろんな傾向とか、対策の共有、意見交換を実施しております。

私どもはホットラインの御説明をしましたがけれども、ホットラインは全国の消費生活センターから私どもに直接御連絡をいただくようなホットラインを用意してございます。

もう一つ、海外の事業者に関する御質問をいただきましたけれども、日本でゲームを配信する上では、海外の事業者であっても、日本でのレーティングの取得が必要になります。ですので、直接CESAの会員ではないところは、自主規制という強制力は直接には及ばないのでございますけれども、ペアレンタルコントロールとレーティングの組合せということで、海外のゲームであっても同じように、そこは当然できる部分ではあることを補足させていただきます。

以上でございます。

○松本座長 ありがとうございます。



お一人目の質問だけで既に15分ぐらいたってしまいました。これ以上やると、後半部分の質疑の時間が全く取れないこととなりますので、申し訳ありませんけれども、ほかの方に関しましては、マニュアルについての原案がこれから説明されますので、そこで御意見をお出しいただく中で、前半部分のプレゼンテーションについての御意見、御質問も併せてお出しいただくか、あるいは最後に時間が余れば、改めて御質問いただくということにしたいと思っております。プレゼンの内容が大変濃厚なものだったので、それぞれ一言言いたいということがあるかもしれないのですけれども、申し訳ございません。

続きまして、オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアルの目次案等につきまして、事務局から御説明をいただきたいと思っております。どうぞ。  
○内藤課長 事務局でございます。

ヒアリングで発表をいただいた皆様方、どうもありがとうございました。

マニュアルの構成について御説明を申し上げたいと思っております。

資料としては、資料3から資料5まででございます。この資料は構成員限りとしておりますので、傍聴者の方には大変恐縮でございますが、そのまま説明させていただきたいと思っております。

内容に入る前に、この会議への参画が初めての方がいらっしゃいますので、改めて今回の会議の背景、目的について、簡単に御説明しておきますと、全国の消費生活センターに現在年間5,000～6,000件のゲームに関する相談が寄せられているということでございまして、消費生活相談員1人当たり年間数件ぐらいではございますが、その中にゲームがやめられない、あるいはゲーム障害ではないかといった内容の相談が寄せられているところでございます。

従来こうした内容の相談については、対応がほぼできていなかったわけでございますけれども、こういう内容の相談を放置するのではなく、できるだけ問題解決につながるように適切な窓口で相談をつなぐという観点から、この分野の専門ではない消費生活相談員がどうすれば適切に対応できるか、そのためのマニュアルをつくるのが今回の会議の目的でございます。

そういう意味では、例えばゲーム依存症の治療のガイドラインをつくるとか、あるいは本件に関する専門相談員向けのマニュアルをつくるということではないことをあらかじめ御承知おきいただきたいということでございます。

以上を前提としてご説明させていただきます。構成員の方は資料3を御覧いただければと思っておりますけれども、マニュアルの目次構成案として事務局で考えてみたものでございます。

「1. はじめに」の次に、ゲームに関する相談の傾向について、消費生活相談員に把握してもらうために、2を設けております。

ポイントとしましては、先ほどの発表にもございました未成年者に関する

相談が多いということです。

そのため契約当事者ではない方からの相談が多くなっております。消費生活相談は、契約当事者からの直接相談に対応するという原則がございますので、直接の契約当事者ではないということで相談がそこで終わってしまう可能性がございます。

その辺り、契約当事者の相談ではなくても事情を伺うことについて、4. の相談の留意点でも触れているところでございます。

お金に関する高額課金に関するトラブルが多い中で、④でございますが、トラブルを繰り返している場合があります。そのような背景にゲームがやめられないといったことがあるのではないかと、何らかの対応が必要になってくるのではないかと考えられます。

4. の相談に当たって相談員さんが気をつけるべき留意点としては、先ほど申し上げましたように、直接契約当事者からの相談ではない、保護者様からの相談であっても事情を伺うとしております。

お金に関する相談については、消費生活相談で適切に対応するのは当然でございますけれども、トラブルに至った経緯を聞く中で、ゲームがやめられないといった事情がある場合には、適切に対応するためにさらに背景等を確認するとともに、あらかじめつなぐ先との連携体制を確保しておきます。

もう一つ大事なものは、自己肯定感が低いといった傾向が仮にある場合に備えまして、御本人や家族に対して声かけをする際の留意点、これを記しておく必要がマニュアルには要るのではないかと考えております。

また、実際にどういうやり取り、どういう言い方をすればいいのかという観点から、参考のやり取りを盛り込むほか、実際につなぐ先の一覧をリスト化し、整備しておく必要があるのではないかと考えております。

このほか、ゲーム障害についての説明資料等を資料集の中に入れておく必要があるのではないかと考えております。

具体的な相談の対応についてのフローチャートですが、資料4を御覧いただければと思います。

こちらは前回の議論などを踏まえまして、たたき台として準備したものでございます。無理に1枚にした関係で、整理できていない部分が多々ございます。特に気になる部分は、後ほど資料5で御説明させていただこうと思います。

フローといたしましては、窓口でゲーム関係の相談、基本的には課金の相談が寄せられた際、まずはSTEP1の最後のところですが、契約当事者が未成年か、成年かで分岐することになります。

契約当事者が未成年の場合は、STEP2に進みまして、お金の問題に対して未成年者取消権が使える場合には、通常の消費生活相談対応をすることになります。

法律的な助言をしたり、あっせんを実施いたします。

一方で、未成年者取消権が使えない場合、具体的には、相談が2回目以上となり取消についてうまく調停ができないような場合には、内容を聞き取りまして、課金ではない相談、具体的には、ゲーム内でのプレイヤー同士のトラブルですとか、あるいはゲームのシステムに対するメーカー側へのクレーム、こうしたものには別途対応するといったしまして、課金に関する相談が寄せられている場合に、チェックシートに基づいて一定上チェック項目に該当する場合には、その先に進みます。

ゲームがやめられない背景に、例えば発達障害、不登校、家庭環境、親子関係などがある場合には、それぞれの相談窓口を消費生活センターから御案内をするやり方、それ以外の場合については、ゲーム障害関係の窓口を紹介する、こういう形にしてはどうかということが未成年に対するフローでございます。

一方、大人に対するフローはSTEP3にございますけれども、課金が原因での多重債務問題かどうかで分けられると思います。ここに該当しない場合は、先ほど申し上げたようなプレイヤー同士のトラブル、クレームになります。多重債務の場合には、多重債務問題としての対応をしつつ、先ほど申し上げた一定のチェックリストに照らして、チェック項目に一定以上該当する場合には次のステップに進みます。

その場合に、背景事情として発達障害、ひきこもり、家庭環境、親子関係といったことがある場合には、それぞれの専門窓口を紹介し、そうではない場合に、ゲーム障害の窓口を案内することにしてはどうかというフローチャートでございます。

仮にこういう形にした場合に、構成員の皆様にはアドバイスをいただきたい事項を資料5にまとめております。

これにはフローチャート等を事前照会したときにいただいた意見も踏まえております。その一部は参考資料としてつけさせていただいておりますけれども、資料5で御意見を伺いたい項目は全部で5つございます。

1つ目でございます。フローチャートでは、同じ相談が2回以上寄せられた場合に、ゲームがやめられないといった問題に踏み込むことにしておりますが、それでいいかどうかということでございます。前回会合では、ゲーム依存が疑われる場合には、初回から積極的に聞き取りに入ってもいいのではないかとという御意見もあったかと思っておりますけれども、専門家ではない消費生活相談員には若干難しいのではないかと考えておまして、その辺りの御意見を伺いたく存じます。

2つ目でございます。第1回のヒアリングの際、成年の場合はギャンブル依存、多重債務問題、未成年の場合は家族関係に問題があることが多く、成年の

場合と未成年では対応が異なってくるのではないかという指摘があったところでございますが、未成年のフローで、親子関係などを聞き取ってアドバイスする必要はないか、でございます。専門家ではない消費生活相談員に可能か、そこまで求めるべきかについて、コメントをいただければと思います。

3つ目でございます。先ほど未成年者取消権が使えない場合と、成年で多重債務ではない場合とは、プレーヤー同士のトラブルやクレームだと申しましたけれども、これらへの対応について、どのような記載がマニュアル上適切かでございます。資料5では、例えば法律相談へつなぐ、あるいは先ほどCESA様から御紹介いただいたように、業界の窓口の情報提供をさせていただくことも考えられるわけでございます。その辺りについても御意見をいただければと思います。

4つ目でございます。未成年の対応の際、ゲームがやめられない状況であると判断された場合に、例えば不登校や引きこもり、親子間のクレジットカードの無断使用といった状況については、相談員も外形的、客観的に判断できるわけですが、そうではない、外形的に判断できないような問題について、消費生活相談としてどこまで踏み込むべきかという問題でございます。例えば発達障害の関係について、消費生活相談員がどの程度判断できるかということ、かなり難しいのではないかと思います。また先ほど申し上げたような親子関係の問題に消費生活相談としてどこまで立ち入るのかも難しい問題ではないかと思っております。成年でも同様の悩ましい問題があるかと思っております。

最後に、5つ目でございます。消費生活相談で契約当事者以外から相談を受けた場合に、その契約当事者、例えばお子さんが、助言を拒否することがあります。子供の言うことは聞かない高齢者の場合、見守りガイドブックでは、相談を拒否された場合でも、周りが継続的に様子を見守るという対応にしております。ゲームの場合、見守る形にするのか、あるいは専門機関につなげるような方策を講じるべきなのかということでございます。

きれいに整理されていなくて恐縮なのですが、この辺りの対応は非常に悩ましいところでございます。構成員の皆様からの御感想、アドバイスをいただければと思っております。

事務局からは以上でございます。

○松本座長 ありがとうございます。

それでは、残りの時間を使いまして、マニュアルの考え方と御意見を伺いたいという幾つかの点につきまして、本日の前半の2つのプレゼンテーションも踏まえまして、御意見を構成員の皆様から順次お伺いしたいと思います。

構成員の「あいうえお順」に従いまして、今成構成員からお願いいたします。

○今成構成員 先ほど質問が長くなってしまったのですが、今、膨大に

御提案いただいたものの中で、どこにつなげるというのは、精神保健福祉センターなのかなと思います。または発達障害とか、その辺のものを様々列記したようなサイトをつくって、そこを見てくださいます。消費生活相談員の方が逐一全部聞き取ってというのは、あまり現実的ではないと思います。

あと、ほかの依存症と違って、まだ自助グループが全くそこまで広がっていない状態ですし、親のための家族会が広がると思うのですが、そういうものもほとんどない状態なので、精神保健福祉センターに行くのが現実的だということを考えながら、お伺いしておりました。

○松本座長 続きまして、白川構成員、お願いいたします。

○白川構成員 このフローチャートで2回目以上の相談からという形になるとすれば、せっかく相談してきた人を落としてしまうことになると思うので、それは初回からにさせていただきたいと思っています。

あと、精神保健福祉センターが受けなければいけないということはそうなのだろうと思っています。ですが、横浜市では、成年以下は青少年センターでゲーム依存の相談を大半受けています。この状況は横浜だけではないと思いますので、こども青少年向けの相談施設等があるところは、そちらが先に来るかもしれないというのは伝えておかなければいけないと思いました。各精神保健福祉センターが十二分に対応し切れるかどうかは分かりませんが、相談に来れば、それなりの対応はできると思っていますので、フローチャートのそこに置いていただいて構わないと思います。

フローチャート上はひきこもり支援センターが載っていますので、目次の中のいろんな相談先が書いてあるのですが、そこにひきこもり支援センターも入れておいたほうが良いと思いました。

以上です。

○松本座長 ありがとうございます。

続きまして、樋口進構成員、お願いいたします。

○樋口進構成員 樋口でございます。

たくさん質問があって、回答するのは難しいと思いますが、私はフローチャートにチェックリストがあって、下のほうを見ていくと、ゲーム依存が疑われるような場合には幾つ以上が当てはまったということが書いてあるのですが、悩ましいのは、何を基準にこういうものが作成されたのかを明らかにすることだと思います。

ある一定の枠組みがあって、その枠組みを基に議論したほうが良いと思います。国のマニュアルなので、そういうことに留意する必要があります。例えばチェックリストのところですが、ゲーム障害の場合には、インターネットゲーム障害とゲーム障害の2つの診断ガイドラインがあります。前者は米国精神医

学会で作成され、後者はWHOで作成されたものです。インターネットゲーム障害の診断基準は全部で9項目から成っています。ここに出ているチェックリストとインターネットゲーム障害の診断基準を照らし合わせると、4つぐらいがこの中に入っている感じがします。

専門的になって恐縮なのですが、インターネットゲーム障害の診断基準の中には、禁断症状と耐性が入っています。これに対する国際的な評価はあまり高くありません。もう一つ、ここに書いてあるうそをつくという項目も、診断基準とすればあまり評価が高くない。また、気分修正という項目もあって、それも評価があまり高くありません。そこで、9項目のうち、残りの5項目をこの中に入れてそのうちの幾つ以上としたほうが、根拠があつていいような気がいたしました。

それから発達障害を見分けるというのは難しいのではないかと思います。しかも電話です。もしかしたら発達障害を見分けるためには、項目が並んでいて、これも操作的ですが、幾つぐらい当てはまったらそれを疑うとか、そのような工夫が必要だと感じました。

あと、右の成人の下の左の発達障害のところなのですが、発達障害、ひきこもり、家庭崩壊、親子関係とあって、イエスの場合には発達障害のセンターに行くようになっていきますけれども、これは親子関係とか、家庭の問題などが発達障害支援センターに行っても困るだろうという感じがしますので、この辺りについては再考が必要なのではないかという感じがいたしました。

以上です。ありがとうございました。

○松本座長 ありがとうございました。

続きまして、樋口容子構成員、お願いいたします。

○樋口容子構成員 私もたくさんあり過ぎて、何からどう申し上げたらいいかわからないのですが、八木先生のお話の中で非常に強調されていたのは、未成年者の場合は親子関係の問題です。依存までいくと、病理的な問題とか、病院関係になってくると思うのですが、ボーダーラインであるとか、小学校の低学年など、私も相談員ですし、適格消費者団体にもいますので、そういうところで受ける相談はいわゆる依存とまでは言えないようなボーダーラインの方々が多いという印象です。

母子家庭で、親が夜は看護師さんをしていて、夜中に子供にゲームを与えてゲームに子守をさせている、あるいは夜の商売をされている女性の母子家庭の方が子供に、ゲームで子守をさせている。その結、課金がどんどん進んでしまっても、一定程度お金があるので、しょうがないと、ネグレクトまではいかないのですが、仕事が大変な状態で母子家庭で厳しい、そういう子供さんが依存の一手手前にいるのではないかと思います。また、先ほどお話があつた

ような、高学歴で、両親ともに共働きをしていて、子供をゲームに依存させてしまうような家庭環境になっている場合もあります。そういう方たちはすごくプライドが高いので、相談の現場でも逆に手を焼くのですけれども、父親ももちろんそうですが、母親の精神的な問題も大きいのではないかと思います。

一つは、お母様向けの女性センター、あるいは婦人センター、私が勤務している都道府県にはそういう女性向けの相談センターのようなものがございしますが、そういうところに、まず親の方もつなげていくことも必要ではないかと思えます。いきなり未成年、特に小学校、中学校の子供たちが発達障害とか、精神的な問題があると決めつけてしまうというのは、私たちにはできないので、まずは親の問題として捉えることも必要ではないかと思っています。

今、かなり少なくなはなっていますが、地域には民生委員とか、児童委員という方もいらっしゃいますので、そちらにも相談を進めていく。特にフローチャートの中の未成年者の場合も、成年の場合も、依存と考えられるがノーの場合、終了になってしまうので、その途中のところが母親のカウンセリングとか、児童委員とか、そういったところへの相談が必要ではないかと思えました。

もう一つは、確かにペアレンタルコントロールとか、レーティングとか、企業の方たちがセキュリティー対策を非常にがっちり固めていらっしゃるのですが、未成年者の相談対応は難しいのです。が、テレビなどの画面で、ゲームに関して、毎回すごい量の広告や表示が流されていて、子供たちが在宅などをしているときは、テレビをつけると、そういうものがたくさん出てきてしまう。そうすると、ゲーム依存の具体的な対策のところから少し離れるかもしれませんが、そういうものを常に目にすることで、ゲーム依存の問題も起こってくる可能性もあるのではないかと思えます。それから、こうした広告について、景品表示法についてもどうなのかという辺りがあるので、適格消費者団体、あるいは特定適格消費者団体にも、つなげていくという方向性も考えられるのではないかと思います。例えば、親が相談結果に満足しないときなどには、返金が行われないけれども、広告や表示、あるいはゲームの中での表示の見にくさ、ペアレンタルコントロールの設定の難しさなどの表示の問題もあるかもしれないので、そういう場合は適格消費者団体にも話をしてはどうですかというところも入れてはどうでしょうか。

先ほど樋口進先生もおっしゃったように、家庭環境や親子関係から判断して、いきなり不登校、発達障害、精神保健福祉センターに行ってもらおうというのは、相談員の立場では難しいし、それでは全く展望がない感じがして、取り留めがないのですけれども、以上のようなことを考えました。

以上です。

○松本座長 ありがとうございます。

続きまして、増田構成員、お願いいたします。

○増田構成員 増田でございます。

相談員の立場からお話しさせていただきますと、このマニュアルの意図が分かりにくいと思います。先ほど御説明いただいたとおり、依存というところに主眼を置いたものであることが分かりやすくないと、1回目の相談はやらなくてもいいという間違っただアプローチになってしまうといけないと思います。まずは普通に相談を受けること、それはそれで被害回復をすべきであることを確認的に記載していただき、その方法とか、オンラインゲームの団体などの取組の内容などを、別途よく分かるような資料を取りまとめていただくということは必要だと思います。その上で、一つの目安として、2回目以降の相談のところでマニュアルがありますという整理をしていただくことが必要かと思えます。

御質問の中で、依存症が疑われる場合の積極的な聞き取りが必要かどうかについては、本来は必要だと思うのですが、それを消費生活相談員にやってくださいということになると、非常に難しいと思います。技術的な問題になってくると思えますので、積極的な聞き取りというよりは、むしろ情報提供という形での対応ができればと思います。先ほど八木先生にいろいろ教えていただいたことについては、私自身、大変勉強になりましたので、そういうことを頭に置きながら、相談者に対して、カウンセリングであるとか、詳細な聞き取りをすることの前段階として、こういうことが言われていますというような情報提供ができることは重要ではないかと思えます。

成人の場合の多重債務ではないケースについてです。多重債務ではありませんが、アイテムがどうだとか、急にアカウントを取られてしまったとか、昼間に長時間かけて相談してくる成人の方もいるわけです。ある程度お金が払えるので、多重債務という認識はないし、そこまでいっていないけれども、状況から考えて、依存症ではないかと思うことがあります。多重債務だけが依存症の目安ではないと思えますので、書き方には工夫が必要なのではないかと思えます。

最後の見守るところについてです。これも非常に難しいとは思いますが、継続して見守ることが必要だということと、見守り方について、どういう方法で見守るのかということが具体的に助言できるといいと思います。相談員としては、単に見守ることが大事ですということだと、その方に届かないのではないかと思うので、例えばこのようにしたらどうですかということをお助けしたいと思えますので、そういう情報があればよいと思えました。

以上です。



○松本座長 ありがとうございます。

村井構成員、お願いいたします。

○村井構成員 村井です。所属は京都大学です。精神科医ですので、その立場からコメントをさせていただきます。

1回目に参加できなかったのも、議論が済んだ件かもしれないのですけれども、一番目に気になったのは分岐のところ、発達障害系とゲーム依存系を分けるところがあるのですが、これは無理だと思います。相談を受ける方からすると、恐らくメンタルヘルスの何らかの支援が御本人ないし御家族に必要なか、そういうことを勧めるべきかという判断までで精いっぱいなのではないかと思います。精神科医にとっても、発達障害を診断するのは相当大変なことなので、これを電話で、しかも、本人ではなくて、家族からの聴取で、というのは無理だと思いますので、そこを考えてほしいと思います。

もう一つは、先ほど八木先生のお話は非常に感銘を受けたのですが、まず、問題としてはゲームのやり過ぎということがあるとしても、その問題が病気としてのゲーム依存なのか、そうではなくて、もっとほかのことが絡んでいるのか。例えば、希死念慮や統合失調症などがあるかもしれませんし、さらには精神疾患以外の親子関係の問題などが背景にあるのかもしれません。ですので、相談の電話のレベルでは無理だと思います。そういう意味でいうと、このフローなのですけれども、最初に課金問題に対する未成年取消しについては絶対に必要ですが、それに加えて分岐させるのは、あと一段階でよく、それは、メンタルヘルスの何らかのサポートが必要かどうかということだと思います。

そうすると、メンタルヘルスに何らかのサポートが必要であると判断した場合、どこに紹介するのかということではいろんな御意見が先ほどから出ていたけれども、それは、精神保健福祉センターとか、ワンストップにしておかないと難しいのではないかと思います。その施設が御相談を伺った上で、次にどこに紹介するのはその施設のご判断になるのではないのでしょうか。もちろん、関連しそうな相談窓口はすべてリストアップしておいて、御家族、御本人が御自身の判断で相談に行っていたらいいように、そういうリストの情報提供はしてもいいと思います。

あと、もう一つは、チェックリストをどんな項目にするかは難しく、フローの最初にいくつかの項目が挙がっていますが、これでよいのかどうかは難しいところです。こうした質問が適切かどうか、御本人が相談者である場合と親が相談者である場合でも変わってきます。今挙がっている質問の中には比較的デリケートなものもあるので、フローの最初にチェックリストを億よりは、相談を進めていく中で、相談員が利用可能な質問のサンプルを用意しておくほうがよいかもしれません。例えば、不安とか、鬱とか、睡眠が取れないとか、

ゲーム依存ということだけにこだわらず、広めにメンタルヘルスをカバーするような質問のサンプルのようなものを相談員の方にお持ちいただいております、適宜そういうものを活用していただく。そして、メンタルヘルスのサポートが要るかどうかは、相談者の意向も考えながら、総合的な判断として次につながるという形がいいのではと思いました。

以上です。

○松本座長 ありがとうございます。

一通り構成員の皆様から御発言をいただきましたが、さらにほかの構成員の御発言を聞いて、もう一言何かということがございましたら、積極的に御発言ください。どうぞ。

○八木先生 周愛荒川メンタルクリニックの八木です。

発達障害を考えた場合に、親御さんの遺伝の関係がかなり濃いと思うのです。私の監修した本は、親御さんが発達障害の傾向があるかもと自然に気づけるように書いてあるのです。なので、初回の電話のときには、息があはあして、うちの子はとお怒りモードだった方が、自分も過集中、こだわりが強い、あるいは私もこういう傾向があるというのが穏やかに分かっていただくと、理解自体が好転することは多いのですが、その意味でも必ずしも病気と決めつけるのではなくて、病気でなくてもいいから、困っていることは事実なので、親御さんが精神保健福祉センターとつながっていただいて、そこから振り分けていただくことが有効と考えます。少なくとも孤立してしまうと焦燥感がアップして、暴言どころか、親御さんからの暴力になることもあるような気がしますので、誰かにつながるという仕組みとしては、精神保健福祉センターが有効なのかと思っております。

○松本座長 ありがとうございます。

ほかの構成員の皆様で追加御意見はございませんか。どうぞ。

○樋口進構成員 久里浜医療センターの樋口です。

もし問題があって、その問題があった状況を精神保健福祉センターにつなげるということであれば、細かく依存なのか、依存ではないのかとか、発達障害があるのか、ないのかということを知りたくてもいいという感じはしました。それが入ることで随分フローチャートのハードルが高くなっているような感じがしますので、村井先生もおっしゃっていただけれども、メンタルヘルスの問題があって、ゲームの時間が長かったり、ゲームに課金の問題があったりということであれば、そういうものを一括して精神保健福祉センターにお願いするというのもあっていいような気がします。白川先生はとても無理だとおっしゃるかもしれませんが、その辺りはどうなのでしょう。

もう一つは、用語をちゃんとしたほうがいいと思いますの、ゲーム症を使う

のか、それともゲーム依存を使うのか。来年1月から、ゲーム症または障害が正式に使用できるようになるのですけれども、用語としてはなじみが薄いので、ゲーム依存という言葉を使いますということで宣言するとか、そういう形にしたほうが良いような気がします。

○松本座長 ありがとうございます。

お名前が出ましたが、白川構成員、いかがですか。

○白川構成員 スループスをされるのはちょっと困ると思っています。一点、精神的な問題があるところで御紹介いただくのは最低ラインだと思っています。それでないところをこちらにポンとスループスされてしまうといかんともし難い、こちらもやり場は困るという話になりますから、精神的な問題の有る無しで割り振っていただいて、有る方が相談に来るのはやむを得ないと思いますので、そこだけはきちんとしていただきたいと思います。

○松本座長 ありがとうございます。

ほかに御意見はございませんか。このフローチャートはもう少し丁寧なものに変えないと駄目だという御意見が多数だったと思います。どうぞ。

○今成構成員 今成です。

私もいろいろ考えて、どうしても精神保健福祉センターとなってしまうのです。ここに保健所が入っているのですが、多分保健所ではこの問題の対応が難しいだろうと思いますので、精神保健福祉センターだと思います。

ただ、青少年の問題を受けるほうでも実際は扱っているという話もありますので、ホームページか何かつくって、そこに様々な発達障害にしても、何にしてもいろいろな相談先がありますという、いろんなところに相談ができるのだということを示すことはできないかなあとと思います。

もう一つ、実際に親が自分の対応を変えたことによって、こんなふうで解決したという話とか、クレジットカードの扱いのためにこのような行動を取ったとか、またはゲーム障害当事者の話とか、エピソード的なもので解決に向かう、回復に向かうようなものが幾つか出ていたりすると、励まされて相談につながったりということもあるのではないか。ホームページなどで情報提供しておくことと、相談員の方がつなげる先としては、一番無難というか、精神保健福祉センターにどうしてもなってしまうという気がします。

○松本座長 ありがとうございます。

そろそろ予定の時間に近づいてまいりましたが、皆さんの御意見をお聞きしておりますと、一つは相談員が話を聞いて、症状をある程度確定というか、判断をして、しかるべきところにつなぐのかというのは、恐らく非常に困難だろうと思うのです。依存症の相談員ではなく、消費生活の相談員なので。そうだとすると、ここに取りあえず相談するのがいいのではないですかという相談先の

紹介としては、皆さんの御意見からいくと、精神保健福祉センターが受け皿として広い。そこに行って、またほかのところを紹介されるというのはいり得るかもしれないけれども、相談員レベルで一番いいところを決めるのは難しいのではないかという印象があります。

それとの関係で、どういうことを相談員は質問しなければならないのか、すべきなのかという辺りも難しいところがあります。一律に単純にマニュアル化をして、これとこれを聞いて、丸が2つつけばこちらとか、そういうものではないのだろうという気がするのです。

そのように考えますと、ここで言うマニュアルの中で、相談員として必ずやらなければならないことはこれです、あるいはやってはいけないことはこれですというのは、ある程度決められるかもしれないけれども、それはごく少しであって、こうしたほうがいいというレベルのことが結構あるのではないかと。人によってやれる人はここまでやったほうがいいのかどうか、相談の中から手がかりがつかめたり、相談者の話の中からある程度推測できれば、もう少し掘り下げて聞いてみることもあり得るのではないかと。

1回目の相談のときは深く入らないということにする必要はなくて、相談者が持ちかけてくる話の中から分かれれば、1回目の相談から依存症かもしれないということも踏まえてお話を聞くことがあってもいいのではないかと。そういう兆候があれば、そうしたほうがいいのかという感じがいたします。マニュアルの中に書く場合に、こうしたほうがいいのか、こうしてもいいとか、こうしてはいけないとか、そういうレベルの区分けをある程度やっていけば、専門家ではない相談員に高度な判断をさせるということにはならないと思いますので、フローチャートやマニュアルの中の表現の仕方等を留意しながら考えていただきたいという印象を受けました。

ほぼ3時でございます。本日の議論はこの辺りで終了させていただきたいと思っております。

追加で御意見がある場合につきましては、今週中をめぐりに事務局まで御連絡をいただきたいと思っております。

事務局におかれましては、本日の構成員からの御意見を踏まえて、マニュアル作成に向けて論点整理の作業をさらに進めていただきたいと思っております。

それでは、次回の日程等につきまして、事務局から御説明をお願いいたします。

○内藤課長 事務局でございます。

本日は活発な御議論をいただき、どうもありがとうございました。御意見を踏まえて準備を進めさせていただきます。

次回予定につきましては、改めて御連絡をさせていただきます。

事務局からは以上でございます。

○松本座長 ありがとうございました。

以上で本日の検討会を閉会いたします。

本日は、大変熱心に御議論いただきまして、ありがとうございました。また、ゲストの皆様もありがとうございました。