

SNS誹謗中傷等心のケア相談

2020/8/4-2020/8/17 実施レポート

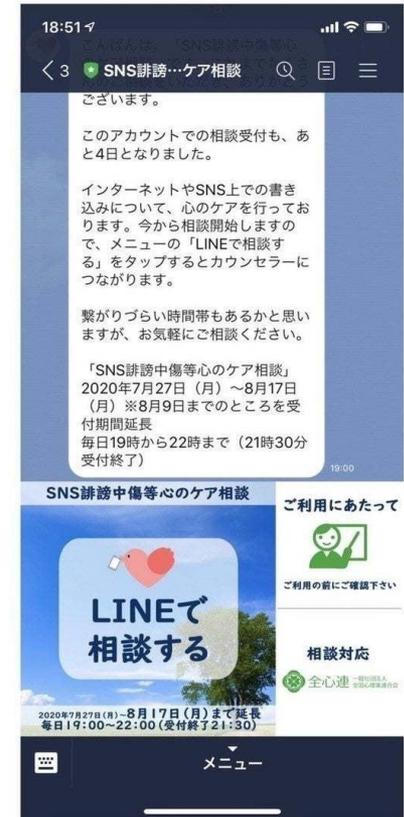
2020/10/5

一般社団法人全国心理業連合会

実施概要

インターネット上の誹謗中傷等による精神的ダメージを受けた方を対象に、SNSを活用した相談を受け付け、**専門の心理カウンセラーがワンストップで対応**。

- **実施期間**
2020年7月27日～8月17日(月)
毎日19時から22時まで(21時30分受付終了)
- **担当**
全心連公認プロフェッショナル心理カウンセラー
(話を聴くプロ)
- **方法**
専用のLINEアカウントを使用してSNS相談を実施、
セキュリティが確保されたシステム(トランスコスモス社 KANAMETO)を使用
- **主催**
一般社団法人全国心理業連合会
- **協力**
一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会
LINE株式会社



結果概要

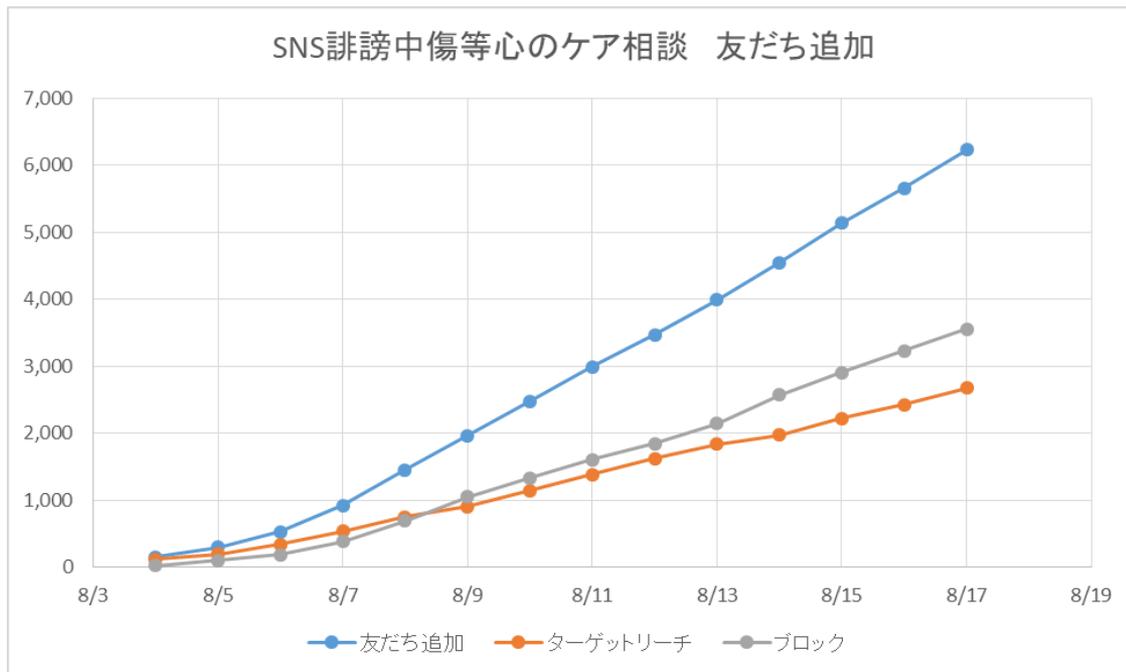
- 「誹謗中傷」というテーマへの関心の高さ
 - 短期間の広告にもかかわらず、10代の若者を中心に6,000人以上の友だち登録があったことは、このテーマへの関心の高さが伺えます(p3)。
 - 参考) 当会実施のひきこもり状態にあるご本人・家族のLINE相談
友だち登録数 2,394人
※2019/11/28-2020/12/11、14日間、LINE広告等を配信(東京都限定)
- 法的措置の手前の段階で、心理的なサポートを必要としている相談者が多い
 - クローズドなコミュニティであっても、誰でも確認できるような公開された状態であっても、悪口・批判・からかい(SNS・インターネット相談件数の約70%)、仲間外れ(同・約5%)などによる精神的なダメージを受けたという相談内容が多く見られました(p8)。
 - 一方、法的措置を検討したいという相談内容はわずかであり、心理的なサポートを必要としている相談者が多いことが推測されます。
- 話を聴くこと(傾聴)による、SNS・インターネットとの向き合い方を考えることの有効性
 - 対応方法としては、ほとんどが傾聴・助言による対応、および通報機能や削除依頼・ブロックの方法を教えること(SNS・インターネット相談件数の90%以上)であり(p10)、また、平均相談回数が1.32回(p4)、相談直後のアンケートでもほぼ80%以上の効果性があった(p12-13)ことから、専門の心理カウンセラーが話を聴くことで気持ちの整理につながり、SNSやインターネットとどう向き合っていくかを考えることが効果的であったと言えます。

公式アカウントへの友だち追加

※正式告知開始(2020/8/4)以降、14日間を集計

LINE広告、HPやSNS掲載等により告知を行い、**最終日の友だち登録数は6,236**、ターゲットリーチは2,675となりました。

| 日付 | 友だち追加 | ターゲットリーチ | ブロック |
|------|-------|----------|-------|
| 8/4 | 153 | 123 | 29 |
| 8/5 | 302 | 201 | 100 |
| 8/6 | 535 | 341 | 193 |
| 8/7 | 928 | 539 | 388 |
| 8/8 | 1,455 | 756 | 698 |
| 8/9 | 1,964 | 910 | 1,053 |
| 8/10 | 2,482 | 1,148 | 1,333 |
| 8/11 | 2,997 | 1,387 | 1,609 |
| 8/12 | 3,472 | 1,624 | 1,847 |
| 8/13 | 3,992 | 1,840 | 2,151 |
| 8/14 | 4,549 | 1,976 | 2,572 |
| 8/15 | 5,135 | 2,228 | 2,906 |
| 8/16 | 5,660 | 2,425 | 3,233 |
| 8/17 | 6,236 | 2,675 | 3,557 |



相談状況など(対応件数・相談件数)

※正式告知開始(2020/8/4)以降、14日間を集計

相談ボタンをタップしたのみや、「間違えました」「大丈夫です」など答えたものを含めた件数(対応件数)は513件、実際的人数(ユニークユーザー)が388名だったことから、相談者1人あたりの平均相談回数は1.32回でした。

相談者と実際にやりとりを行った件数(相談件数)は164件、1日平均11.7件となりました。

| | |
|----------|------|
| 対応件数 | 513 |
| ユニークユーザー | 388 |
| 平均相談回数 | 1.32 |

相談状況

| 項目 | 件数 | % | 件数 | % | 備考 |
|-------|-----|-------|-----|-------|------------------------------|
| 成立終了 | 118 | 23.0% | 164 | 32.0% | 最後まで相談対応 |
| 継続相談 | 6 | 1.2% | | | 次の日時を指定して再相談とした |
| 途中切断 | 40 | 7.8% | | | 主訴がある程度わかったが、途中で応答がなくなった |
| 間違いなど | 74 | 14.4% | 143 | 27.9% | 間違えました、また今度にします、大丈夫です |
| 一言のみ | 57 | 11.1% | | | 相談に至らず終了(主訴等不明) |
| 終了後応答 | 10 | 1.9% | | | 返礼、相談終了後の一言 |
| 混雑未対応 | 2 | 0.4% | | | 混雑のため対応できず終了させた |
| 無応答 | 206 | 40.2% | 206 | 40.2% | LINEで相談タップのみ、LINEで相談タップ後ブロック |

513 100.0%

相談件数(164件)集計一属性

※正式告知開始(2020/8/4)以降、14日間を集計

年代は10代が圧倒的に多く(75.0%)、性別は女性が多い(62.8%)結果となりました。

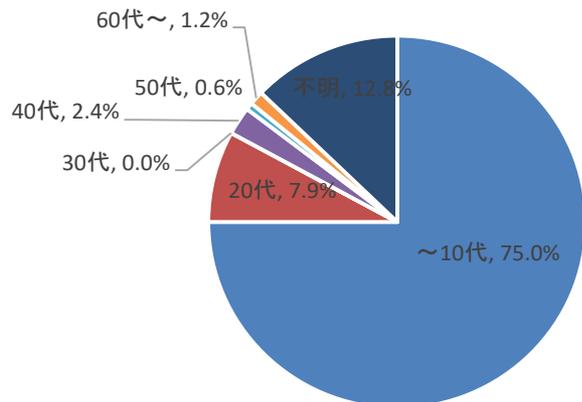
年代

| 項目 | 件数 | % |
|------|-----|--------|
| ～10代 | 123 | 75.0% |
| 20代 | 13 | 7.9% |
| 30代 | 0 | 0.0% |
| 40代 | 4 | 2.4% |
| 50代 | 1 | 0.6% |
| 60代～ | 2 | 1.2% |
| 不明 | 21 | 12.8% |
| | 164 | 100.0% |

性別

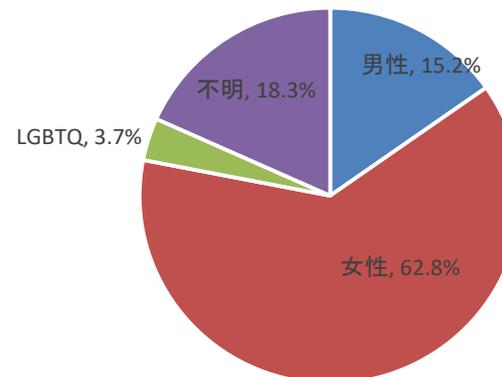
| 項目 | 件数 | % |
|-------|-----|--------|
| 男性 | 25 | 15.2% |
| 女性 | 103 | 62.8% |
| LGBTQ | 6 | 3.7% |
| 不明 | 30 | 18.3% |
| | 164 | 100.0% |

年代(N=164)



■ ～10代 ■ 20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代～ ■ 不明

性別(N=164)



■ 男性 ■ 女性 ■ LGBTQ ■ 不明

相談件数(164件)集計－SNS等相談

※正式告知開始(2020/8/4)以降、14日間を集計

SNS、インターネット等に関連する相談(誹謗中傷等とは限らない)は98件(相談件数の約60%)、LINEを使用したものが49件(50%)でした。他にも、様々な媒体に関する相談が寄せられました。また、SNS・インターネットに関する相談以外では、虐待、いじめなどの実際の被害に関するものなどが見られました。

SNS・インターネット相談

98

| 媒体 | 件数 | % | 備考 |
|-----------|----|--------|--|
| LINE | 49 | 50.0% | |
| Facebook | 2 | 2.0% | |
| Twitter | 16 | 16.3% | |
| Instagram | 6 | 6.1% | |
| TikTok | 6 | 6.1% | |
| 掲示板 | 1 | 1.0% | |
| その他の媒体 | 12 | 12.2% | 質問箱(Boxfresh 2、Peing、不明 2)、ポケコロ、アバターアプリ、オンラインゲーム、他 |
| 不明 | 6 | 6.1% | |
| | 98 | 100.0% | |

被害者からの相談が85%以上、小中学生が最も多く55.1%となりました。

発信者との関係性は「すごく近い」「近い」が多かった(約4割)一方で、約3割が他人でした。

区分

| 項目 | 件数 | % |
|-----|----|--------|
| 被害者 | 84 | 85.7% |
| 第三者 | 11 | 11.2% |
| その他 | 2 | 2.0% |
| 不明 | 1 | 1.0% |
| | 98 | 100.0% |

被害者属性

| 項目 | 件数 | % |
|-------|----|--------|
| 小・中学生 | 54 | 55.1% |
| 高校生 | 9 | 9.2% |
| 大学生 | 1 | 1.0% |
| 社会人 | 11 | 11.2% |
| その他 | 1 | 1.0% |
| 不明 | 22 | 22.4% |
| | 98 | 100.0% |

発信者との関係性

| 項目 | 件数 | % |
|-------|----|--------|
| すごく近い | 4 | 4.1% |
| 近い | 38 | 38.8% |
| 顔見知り | 5 | 5.1% |
| 他人 | 30 | 30.6% |
| 不明 | 21 | 21.4% |
| | 98 | 100.0% |

→ 約4割

→ 約3割

SNS・インターネットでかわされるやりとりが、クローズドな状態での掲載、公開される状態(誰でも確認することができる状態)での掲載がほぼ半数ずつでした。

また、個人情報に掲載されたと確認できた例は少なかったです。

掲載方法

| 項目 | 件数 | % |
|-------|----|--------|
| クローズド | 44 | 44.9% |
| 公開 | 38 | 38.8% |
| 不明 | 16 | 16.3% |
| | 98 | 100.0% |

個人情報掲載(文字)

| 項目 | 件数 | % | 備考 |
|------|----|--------|--------------------------|
| あり | 3 | 3.1% | |
| 特定可能 | 6 | 6.1% | |
| なし | 15 | 15.3% | |
| 写真のみ | 3 | 3.1% | 写真のみを掲載しており文字が記載されていない場合 |
| 不明 | 71 | 72.4% | |
| | 98 | 100.0% | |

個人情報掲載(写真・動画)

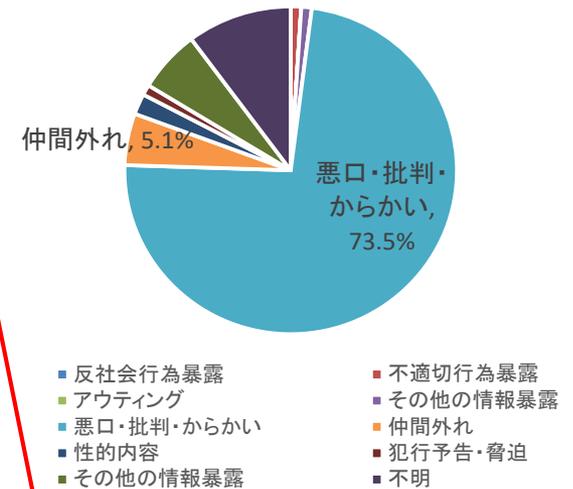
| 項目 | 件数 | % | 備考 |
|------|----|--------|--------------------------|
| あり | 5 | 5.1% | |
| なし | 15 | 15.3% | |
| 文字のみ | 2 | 2.0% | 文字のみを掲載しており写真が記載されていない場合 |
| 不明 | 76 | 77.6% | |
| | 98 | 100.0% | |

ほとんどが悪口や批判、からかい等により、精神的なダメージを受けた内容でした。
また、約1割に希死念慮が見られました。

被害内容(文字)

| 項目 | 件数 | % | 備考 |
|------------|----|--------|----------------------|
| 反社会行為暴露 | 0 | 0.0% | 過去の犯罪歴、万引きした、等 |
| 不適切行為暴露 | 1 | 1.0% | ハラスメント、処分、不倫、等 |
| アウティング | 0 | 0.0% | LGBTQであることの暴露 |
| その他の情報暴露 | 1 | 1.0% | つきあっている人をばらされる、感染歴、等 |
| 悪口・批判・からかい | 72 | 73.5% | |
| 仲間外れ | 5 | 5.1% | |
| 性的内容 | 2 | 2.0% | 性的な内容をしつこく言ってくる、等 |
| 犯行予告・脅迫 | 1 | 1.0% | |
| その他の情報暴露 | 6 | 6.1% | |
| 不明 | 10 | 10.2% | |
| | 98 | 100.0% | |

被害内容(文字) %



被害内容(写真)

| 項目 | 件数 | % | 備考 |
|---------|----|--------|-------------------|
| リベンジポルノ | 0 | 0.0% | |
| その他性的内容 | 1 | 1.0% | |
| 子どもや家族等 | 0 | 0.0% | |
| その他 | 9 | 9.2% | |
| 文字のみ | 14 | 14.3% | 被害内容として写真や動画のない場合 |
| 不明 | 74 | 75.5% | |
| | 98 | 100.0% | |

※掲載方法(p8)でわけて集計した場合、クローズドでは約65%、公開では約86%が「悪口・批判・からかい」。「仲間外れ」はすべてクローズド(クローズドの約10%)

希死念慮

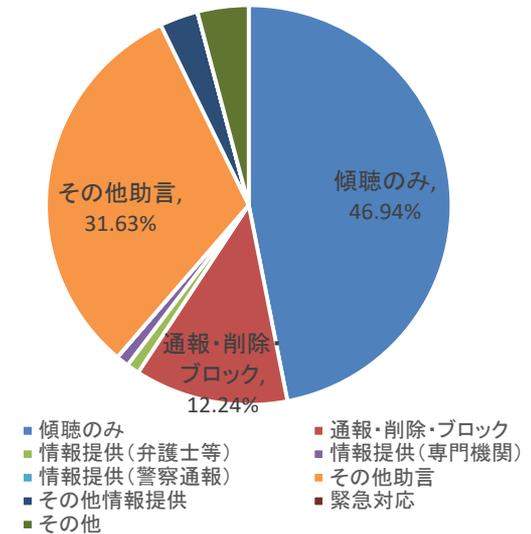
| | | |
|----|----|-------|
| あり | 11 | 11.2% |
|----|----|-------|

約8割が傾聴・助言、SNS等の通報機能や削除方法・ブロックの方法を教えたのが約1割と、全体の9割を占めました。当初、予想していた弁護士を紹介しての開示請求などではなく、「話を聞いてほしい」などの心のサポートを求めていることが推測され、すぐにできる方法などを助言することで安心できると推測されます。

対応結果

| 項目 | 件数 | % | 備考 |
|------------|----|--------|----------------------|
| 傾聴のみ | 46 | 46.9% | |
| 通報・削除・ブロック | 12 | 12.2% | 通報の仕方、削除やブロックの仕方を教えた |
| 情報提供(弁護士等) | 1 | 1.0% | 発信者情報開示等希望 |
| 情報提供(専門機関) | 1 | 1.0% | 法務省など専門機関 |
| 情報提供(警察通報) | 0 | 0.0% | |
| その他助言 | 31 | 31.6% | |
| その他情報提供 | 3 | 3.1% | |
| 緊急対応 | 0 | 0.0% | 自死・他害等 |
| その他 | 4 | 4.1% | |
| | 98 | 100.0% | |

対応結果 %



相談終了直後アンケート(相談件数164件集計)

※正式告知開始(2020/8/4)以降、14日間を集計

LINE相談直後にアンケートフォームへ誘導し、相談者にアンケートへの協力を求めたところ、相談件数(164件)のうち、38件について回答がありました。

この相談窓口を何で知ったか？について、自由記述にて回答を求めたところ、広告と思われるものが半数ほどであると推測されます。友だちから勧められた方も約1割でした。

| | |
|---------|-------|
| 対象=相談件数 | 164 |
| 回答 | 38 |
| 回答率 | 23.2% |

Q1.この相談を何でお知りになりましたか？

| 回答 | 件数 | % | 備考 |
|-----------|----|--------|--------------------|
| LINE NEWS | 2 | 5.3% | |
| LINE | 2 | 5.3% | |
| タイムライン | 8 | 21.1% | |
| 広告 | 4 | 10.5% | |
| たまたま見かけた | 3 | 7.9% | |
| 他媒体 | 2 | 5.3% | Twitter1、Google検索1 |
| 友だちの勧め | 4 | 10.5% | |
| その他 | 5 | 13.2% | |
| 未回答 | 8 | 21.1% | |
| | 38 | 100.0% | |

相談終了直後アンケート(相談件数164件集計)

※正式告知開始(2020/8/4)以降、14日間を集計

相談の効果については、ほとんどの項目において8割以上、効果的であったことが示されました。

Q2.今日の相談は役に立ちましたか？

| 回答 | 件数 | % |
|------------|----|--------|
| 1.役に立った | 35 | 92.1% |
| 2.どちらでもない | 2 | 5.3% |
| 3.役に立たなかった | 1 | 2.6% |
| | 38 | 100.0% |

Q3.相談していかがでしたか？

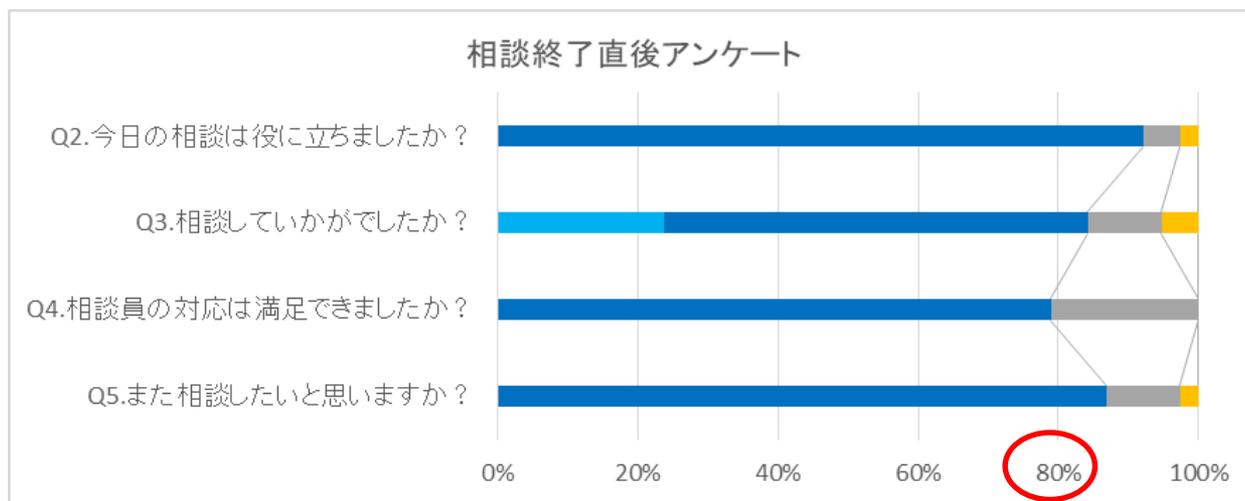
| 回答 | 件数 | % |
|--------------------------|----|--------|
| 1.解決した | 9 | 23.7% |
| 2.解決したわけではないが、改善に向かえると思う | 23 | 60.5% |
| 3.わからない | 4 | 10.5% |
| 4.改善に向かえると思えない | 2 | 5.3% |
| | 38 | 100.0% |

Q4.相談員の対応は満足できましたか？

| 回答 | 件数 | % |
|------------|----|--------|
| 1.満足した | 30 | 78.9% |
| 2.どちらでもない | 8 | 21.1% |
| 3.満足ではなかった | 0 | 0.0% |
| | 38 | 100.0% |

Q5.また相談したいと思いますか？

| 回答 | 件数 | % |
|-----------|----|--------|
| 1.また相談したい | 33 | 86.8% |
| 2.わからない | 4 | 10.5% |
| 3.相談したくない | 1 | 2.6% |
| | 38 | 100.0% |



相談終了直後アンケート(相談件数164件集計)

※正式告知開始(2020/8/4)以降、14日間を集計

Q6.感想やご意見など、ご自由にご記入ください

| | |
|---|--|
| <p>優しくかったです ありがとうございます もう少し頑張って生きられそうです</p> | <p>自分の悩みを親身に聞いてくれて、とても嬉しかったです。親は気にしない、気にしないしか言わないので、今回相談して良かったと思いました。本当に有難う御座いました、</p> |
| <p>お互いの顔が見えない、電話ほど話すペースも気にならないなどの利点が大きく作用して 自分のペースでお話させていただくことができました</p> | <p>お忙しい中、相談を聞いてくれて嬉しかったです。そして時間が少ししかない中、たくさん私のことを思ってくださって嬉しかったです。</p> |
| <p>凄く丁寧に対応をして下さり、また利用をしたいと思いました。担当してくれた方に届くかは分かりませんが本日は本当に丁寧な対応をして下さり誠にありがとうございましたと伝えたいくらい感謝しかないです。気持ちが軽くなり、その問題への見方が変わったとこの相談をしてみたいと思いました。</p> | <p>相談してとても良かったです。思ったよりもちゃんと相談を聞いてくれて嬉しかったです。コツなども教えていただきすごく良かったです。また、相談したいなと思います。また、やって欲しいです。出来ればなんですけど、相談員の方に後日、感謝の手紙を渡したいと思っていて…そうゆうのっていいんですか？</p> |
| <p>相談員さんの対応がとても良かった。 悩みがなくなっていく気がした</p> | <p>きいてただけでありがたかったです、第三者の意見って大事やなって思いました</p> |
| <p>相談員さんのすごい対応でスッキリしました。相談してよかったです</p> | <p>この世、全ての産まれて人に感謝します。</p> |
| <p>重く暗かった心が嘘のように晴れました 優しく丁寧に話を聞いてもらえて久しぶりに人の温かさを感じました また機会があればすぐ使いたいと思います 今日はほんとにありがとうございました</p> | <p>また、やってほしい この期間が終わったら どこに相談すれば良いのかしりたい</p> |
| <p>私の活動を応援してくださる優しい方でした。 今日はありがとうございました。 無事解決出来ました</p> | <p>誰にも相談出来なかったので心のもやもやが少しはなくなってとてもタイムラインで見つけてよかったなとおもいました。</p> |
| <p>心に余裕が持てました</p> | <p>相談して、辛かったことを分かってくれて嬉しかったです。</p> |
| <p>私はSNSに関係ないことを相談したのにもかかわらず、相談に答えてくれてとても感謝しています。ずっと誰にも言えなかった思いを今回言えて、スッキリしました。SNSだけの相談だけじゃなく、生活上などの相談もできるようなアカウントがあればとても良いなと思います。</p> | <p>LINEだと表情や口調がわからないので、勘違いしてショックを受けてしまうこともあると思うのですが、本当に優しく文章など気遣ってくださっているんだなと思いました。心がポカポカあたたまりました。ありがとうございました。</p> |
| <p>良かったと思いました</p> | <p>丁寧に聞いてくれて嬉しかったです、ありがとうございました！！</p> |
| <p>優しく対応いただきありがとうございました</p> | <p>Thank you for the counselling, I will try to solve this</p> |