

第2節

電話・SNS等を活用した相談事業

自殺に関する悩みを抱える者等に対する電話相談については、従前から民間団体においても実施されており、厚生労働省では、その実施を支援するとともに、自殺総合対策における相談窓口として周知してきた。こうした中、平成29年10月、神奈川県座間市において、SNSに自殺願望を投稿するなどした被害者を言葉巧みに誘い出し殺害するという、被害者の心の叫びに付け込んだ極めて卑劣な事件が発覚した。事件によって、若者の多くが日常的なコミュニケーション手段として用いているSNSを活用した自殺対策が急務であることが明らかとなり、緊急的に「座間市における事件の再発防止策について」（平成29年12月19日座間市における事件の再発防止に関する関係閣僚会議決定）が策定された。厚生労働省では、当該防止策に「SNS等を活用した相談対応の強化」が盛り込まれたことを踏まえ、平成30年3月の自殺対策強化月間に合わせ、民間団体の協力のもと、SNSを活用した相談事業を実施した。その後、新型コロナウイルス感染症の影響下における孤独・孤立等の影響による自殺リスクの高まりや、小中高生の自殺者数の増加などを受け、SNSを活用した相談体制の強化を図っている。

SNS相談事業は、LINEやWebチャットといったSNSを活用し、テキストベースで相談員に相談するものであり、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誘われる、相談者が家族や周囲に聞かれない話もしやすいなどの利点がある。事業開始から7年が経過したことも踏まえ、本節では、厚生労働省に報告されたSNS相談事業の令和元（2019）年度から令和5（2023）年度までの実績を集計して紹介する。今回実績データを活用した団体の一覧は図表2-23のとおりである。

図表2-23 SNS相談事業団体の事業概要及び相談実施日時の一覧

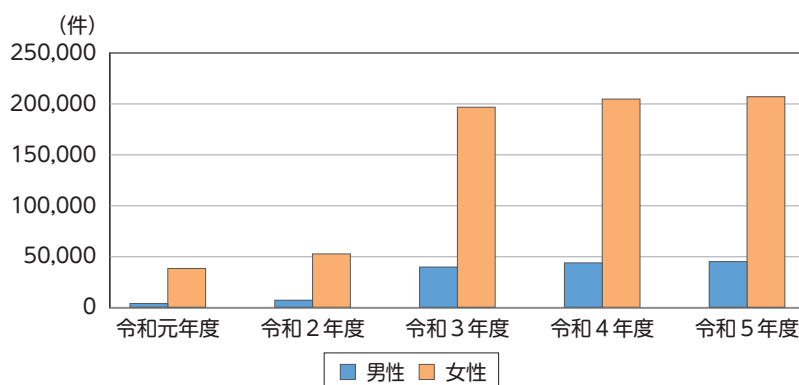
団体名	事業概要	SNS相談実施日時
特定非営利活動法人 自殺対策支援センター ライフリンク	SNSやチャットによる自殺防止の相談を行い、必要に応じて電話や対面による支援や居場所活動等へのつながりも行う。様々な分野の専門家及び全国の地域拠点と連携して「生きることの包括的な支援」を実施。	月金 6：00～22：30 日火水木土 8：00～22：30
特定非営利活動法人 東京メンタルヘルス・ スクエア	主要SNS（LINE、Facebook）及びWebチャットから、年齢・性別を問わず相談に応じる。相談内容等から必要に応じて対面相談・電話相談及び全国の公的機関や様々な分野のNPO団体へつなぎ支援を行う。	毎日 7：00～23：50
特定非営利活動法人 あなたのいばしょ	24時間365日、年齢や性別を問わず、誰でも無料・匿名で利用できるチャット相談を実施。	24時間365日
特定非営利活動法人 BONDプロジェクト	10歳代～20歳代の女性のためのLINE相談を行い、必要に応じて電話・対面相談、居場所や自立支援へのつながりを行う。	月金土 16：30～22：00
特定非営利活動法人 チャイルドライン 支援センター	18歳以下のこどもを対象に、無料・匿名で利用できる電話相談とチャットによるオンライン相談を実施。	月～土 16：00～21：00

※各団体の情報は令和7年8月現在のもの。

資料：SNS相談事業各団体資料より厚生労働省作成

各団体の相談件数について、合算して年次推移を示したものが図表2-24である。SNS相談事業では、相談ニーズに応じ、各団体において事業の拡充等を行ってきた。そのため、相談件数は5年間で一貫して増加している。特に、令和3（2021）年度には相談件数が大きく増加しており、前述のとおり、新型コロナウイルス感染症の流行を踏まえた対応として相談体制を強化したことや、24時間365日対応の特定非営利活動法人あなたのいばしょが新たに加わったことも理由として考えられる。いずれの年においても、女性の相談件数が男性の相談件数を大きく上回っている。

図表2-24 性別、年度別にみたSNS相談事業における相談件数の推移

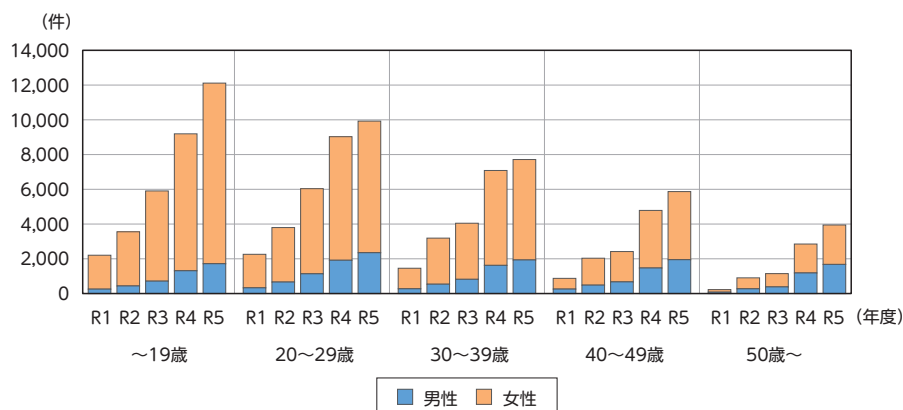


資料：SNS相談事業各団体資料より厚生労働省作成

次に、特定非営利活動法人自殺対策支援センターライフリンク（以下「ライフリンク」という。）におけるSNS相談事業の傾向をみる。なお、以下はライフリンクにおける傾向であり、SNS相談事業全体の傾向を示すものではないことに留意が必要である。

ライフリンクでは、いずれの年齢階級においても、5年間で一貫して相談件数が増加している。また、年齢階級が低くなるほど相談件数が多い傾向にあり、特に、年度が直近になるほど「～19歳」の相談件数が増加している。いずれの年齢階級においても女性に比して男性の相談件数が少なく、特に「～19歳」で少ない（図表2-25）。

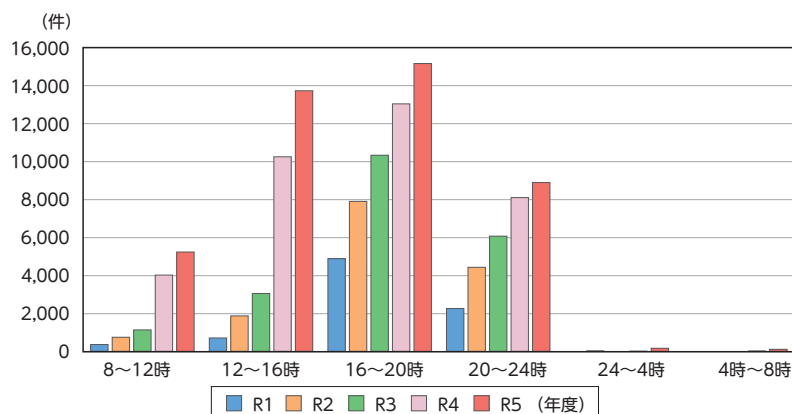
図表2-25 性別、年齢階級別、年度別にみたSNS相談事業における相談件数（ライフリンク）



資料：ライフリンク資料より厚生労働省作成

次に、ライフリンクのSNS相談事業における年度別、相談開始時間別の相談件数をみる。なお、ライフリンクでは、令和3（2021）年度以降、相談実施日時の拡充を行っている。また、「自殺予防週間」や「自殺対策強化月間」には相談時間や相談員数の拡充を行っている。これらの前提の上で、ライフリンクでは、いずれの年度においても「16～20時」に相談が多かった（図表2-26）。

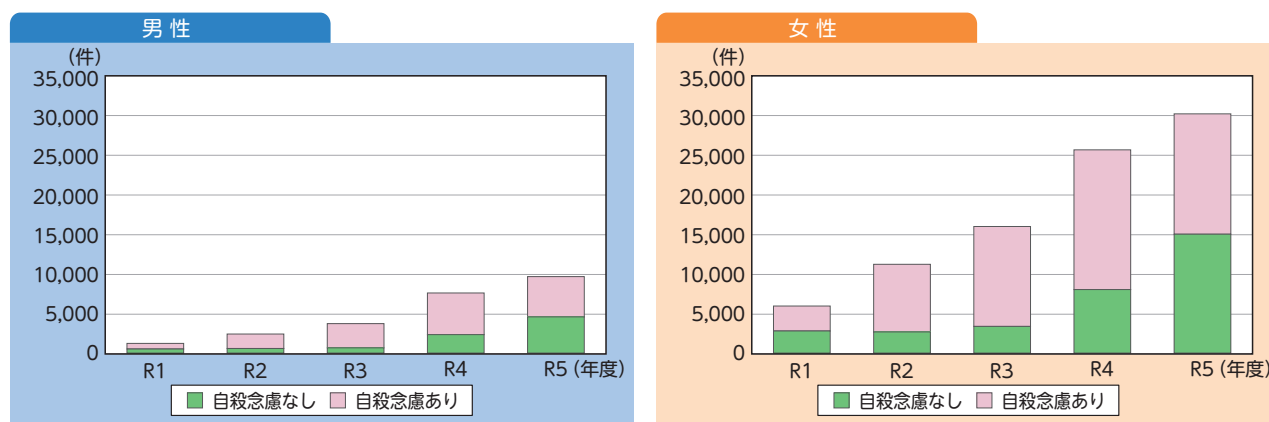
図表2-26 年度別、相談開始時間別にみたSNS相談事業における相談件数（ライフリンク）



資料：ライフリンク資料より厚生労働省作成

ライフリンクのSNS相談事業の相談者について、性別ごとに自殺念慮の有無をみると、男女とも「自殺念慮あり」が「自殺念慮なし」を上回ったまま推移している。なお、直近の令和5（2023）年度には、前年度に比べ、男性と女性のいずれにおいても、「自殺念慮あり」が減少している（図表2-27）。

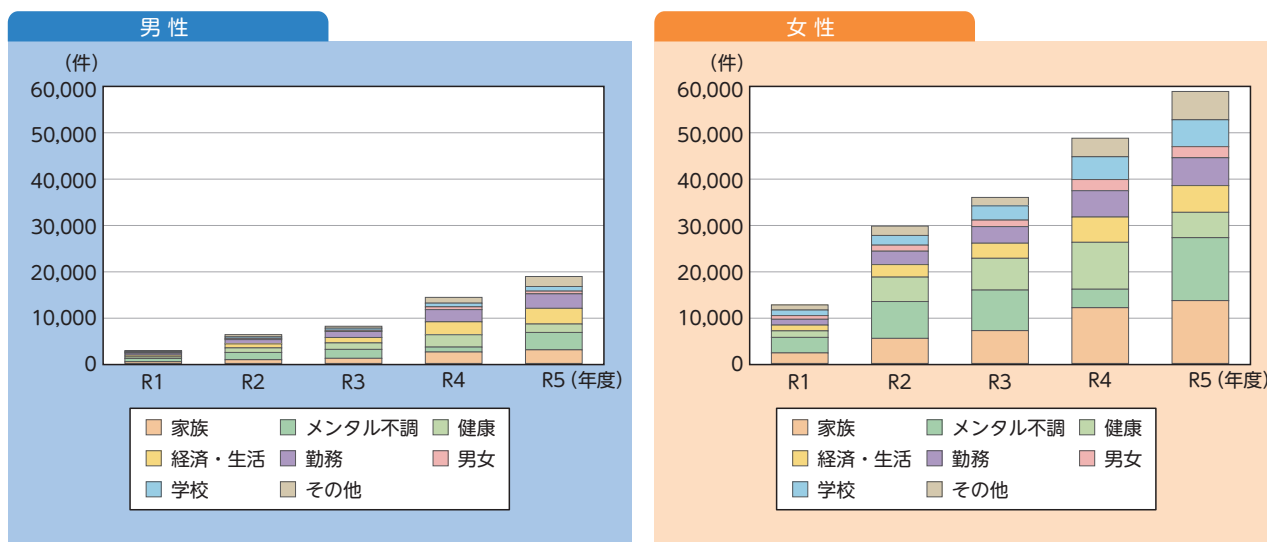
図表2-27 性別、年度別にみたSNS相談における自殺念慮の有無（ライフリンク）



資料：ライフリンク資料より厚生労働省作成

ライフリンクのSNS相談事業について、性別ごとに相談内容を見ると、年度によってばらつきはあるものの、男性は「勤務」、「経済・生活」及び「家族」が多く、女性は「メンタル不調」、「健康」及び「家族」が多い（図表2-28）。

図表2-28 性別、年度別にみたSNS相談における相談内容の構成（複数回答）（ライフリンク）



※相談1件につき、複数の計上を可能としている。

資料：ライフリンク資料より厚生労働省作成

SNSはコミュニケーション手段として広く浸透しており、SNS相談は自殺に関する悩みを抱える者の相談手段としても重要な役割を果たしている。しかしながら、SNS相談事業では、男性からの相談が女性に比して大幅に少ないといった課題もある。一方で、電話相談では、若年層の男性は、女性に比べて相談件数が多いといったデータもあり（コラム6参照）、それぞれの相談の特長を生かすことで、より多くのニーズに対応できる可能性がある。

「令和3年度自殺対策に関する意識調査（厚生労働省自殺対策推進室）」では、悩みを抱えたときやストレスを感じたときに、誰かに相談したり助けを求めたりすることにためらいを感じる理由について、「家族や友達など身近な人には、相談したくない（できない）悩みだから」が52.2%、「自分の悩みを解決できる場所はないと思っているから」が35.0%、「病院や支援機関等（行政の相談窓口、保健所など）の専門家に相談したいと思っているが、相談するハードルが高く感じるから」が29.9%となっており、広報等を通じた相談窓口の周知や、相談への心理的ハードルを下げていくことが引き続き重要であり、「まもろうよこころ」や「支援情報検索サイト」等のWebサイトでの相談窓口の紹介や、検索事業者等と連携した相談窓口を案内する取組を行っている。

社会問題が多様化・複合化する現代において、多種多様な相談ニーズに対応するため、今後も、電話相談事業及びSNS相談事業等に取り組む関係団体と連携し、相談体制を強化していく必要がある。

SNS相談を入り口とした生きることの包括的支援

NPO法人自殺対策支援センターライフリンク 副代表 根岸親

NPO法人ライフリンクが2018年3月にSNS相談事業を開業して7年以上が経過するが、「死にたい」「消えたい」という切実な声はやむことなく寄せられている。開設時の想定どおり、SNS相談には電話や対面の相談と比較して多数の若年層からの相談が寄せられ、10歳代、20歳代からの相談が全体の約6割を占めている。若年層が多いことにも関連して、「就労している」人からの相談の割合が電話相談と比べて高い。性別では女性からの相談が全体の約75%となっており、男性からの相談アクセスを広げることが課題の一つとなっている。従来の電話相談等では届きにくかった層の方たちが、SNSという身近なツールを通じて自殺対策の相談につながるようになってきたことを実感している。

ライフリンクのSNS等相談事業の特徴は、「死にたい、消えたい」という気持ちを受け止め、対話することにとどまらず、必要に応じて具体的な問題解決にも関わることだ。相談者本人の同意を得た上で、死にたい気持ちの背景、要因となっている悩みや課題について、伴走的に相談者に関わりながら地域の支援機関などにつなげていく。自殺対策の相談支援事業としては、この点は必須のものであると捉えている。

ライフリンクと全国の民間団体などが連携

細切れの支援でなく、入口から出口までの「包括的な生きる支援」へ

SNS相談

電話相談

実務支援

緊急保護

居場所提供

ポイント：子ども・若者にとって身近なツールであるSNSを活用して、聴くだけでは終わらない自殺対策（包括的な生きる支援）を展開

自治体や支援団体の全国的なネットワーク、弁護士や精神科医等の専門家との連携

実際の相談対応から見えるもの（※個人が特定されないように一部改変して記載しています）

20歳代の女性Aさんは、「もう生きていたくない、死にたい」とSNS相談にアクセスしてきた。相談員が気持ちを受け止めながら対話を進めると、切迫した状況が明らかになった。数か月前に同居していたパートナーとの関係が断絶し、メンタルに不調を来し、仕事の欠勤が続いて失職。所持金も底をつきかけていた。幼少期からネグレクト状態で成人以降は家族とは連絡を絶っており、誰にも相談できない状況だった。状況が悪化する中、自暴自棄になり処方されていた薬の過量服薬で搬送されたこともあった。

相談員はAさんに状況の打開を一緒に考えていきたいと提案し、コーディネーター（CO）による「つなぎ支援（継続支援）」への同意を得た。その後、COがAさんと継続的にチャットや時には電話でやり取りしながら、地域の自治体の生活困窮者自立支援相談や保健師との相談につなげていった。途中には気持ちや状態の波もあったが、COも伴走的にフォローし、体調が徐々に安定し、生活の安定も取り戻す中で、以前のような自暴自棄の言動は減少していった。「今まではそうは思えなかったが、必要なときには誰かに相談してもいいと実感した」という言葉も出るようになった。

こうした対応例のように、SNSを入り口とすることで、これまで相談につながりにくかった人が相談につながることができ、そこから実務的な支援にもつなげていくことで、相談者本人が生きる道を選択することを支えることは可能だという実例と実感を積み重ねてきている。もちろん、一人一人の支援には個別性があり、その過程には難しさもある。特に、地域の支援先やつながるリソースが限られ、本人とのやり取りが途切れがちな、若年層への支援には課題を感じている。入り口のSNS相談の受け皿の不足、そもそも相談することをちゅうちょする声への対応など、その他の課題もまだまだある。

私たちも地域の自治体や弁護士会等と支援の連携協定を締結したり、ネット（オンライン）や対面の居場所づくりと連動させるなどして、着実に生きることの包括的支援の連携拡充にも努めている。積み上げたものを生かしながら、SNS等のツールや発展目覚ましいテクノロジー（ICT）も活用しながら、支援を必要としている一人一人に届くような相談支援事業となるように引き続き取り組んでいきたい。

「いのちの電話」における若者の相談の状況について

一般社団法人いのちの電話連盟 インターネット相談スーパーバイザー
横田和子

1. 「いのちの電話」について

(1) 「いのちの電話」の目的

電話相談とインターネット相談（メールによる相談）における「いのちの電話」の目的は、利用者の精神的な成長や危機の克服が図れ、新たに生きる勇気を持てるようになることである。

(2) 電話相談

「いのちの電話」の活動は、ドイツ人宣教師ルツ・ヘットカンパ女史の提唱により1971年、日本で初めてボランティア相談員による電話相談が東京で開始され、365日24時間体制、匿名性、一回性（相談は一回ごとに終結）、「傾聴」のスタンスを基本に相談活動をしている。2025年4月現在、全国50センターが日本いのちの電話連盟に加盟し、約5,900名の電話相談員が活動しており、2024年の年間相談件数は約577,000件となっている。

また、一定の条件下での通話料無料のフリーダイヤル（以下「FD」という。）、電話相談がよりかかりやすくするナビダイヤルを実施している。阪神・淡路大震災以降、震災FDを行い、現在は「震災支援予約制ダイヤル」となった。

(3) インターネット相談

「いのちの電話」では、より多くの方に寄り添うことができるよう、2016年4月にインターネット相談を開始した。2025年4月現在で、15センターで実施しており、2024年の年間相談件数は1,059件となっている。

2. 統計（2024年度1月～12月）における電話相談（FD）・インターネット相談

(1) 受信件数、年代別男女

図1、図2より、電話相談（FD）は40歳代から60歳代までの相談が多いのに対して、インターネット相談は20歳代から50歳代までの相談が多く、相談方法の選択傾向における世代間の違いが表れている。インターネット相談開始時から相談者が比較的若い傾向があり、「若者理解」の相談員研修に力を入れてきた。電話相談（FD）の10歳代とインターネット相談の40歳代、50歳代以外は、電話相談（FD）、インターネット相談ともに男性は女性よりも相談が少ない。

図1 2024年度 電話（FD）受信件数（年代別性別）

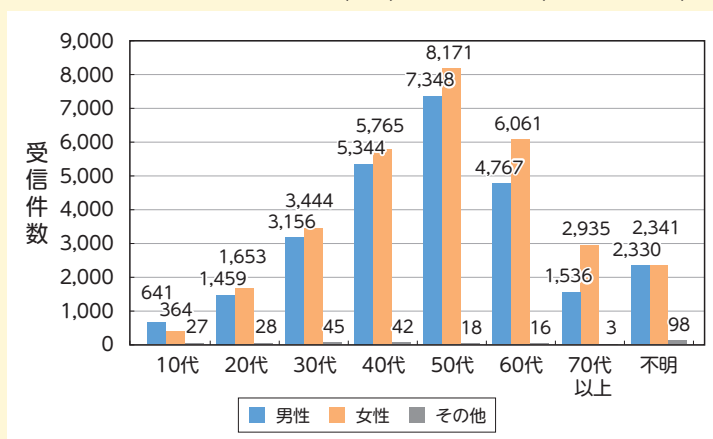
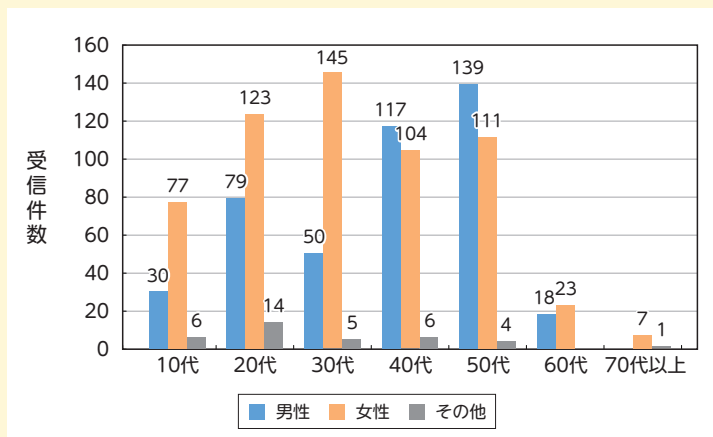


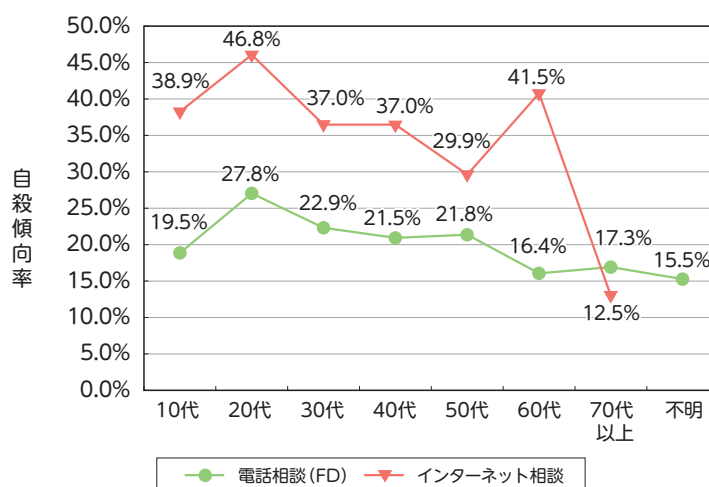
図2 2024年度 インターネット受信件数（年代別性別）



（2）年代別の自殺傾向率

「自殺傾向あり（自殺することを考えている）」の利用者の割合について、電話相談（FD）とインターネット相談を比較すると、10歳代から60歳代までインターネット相談の方が高い。電話よりもインターネットを使った方が自殺への気持ちが表れやすいのかもしれない。インターネット相談では、電話相談（FD）にみられる「誰かと話したい」という人との交流を求めている相談が少ないことも自殺傾向率が高い要因と考えられる。

図3 自殺傾向率



電話相談（FD）、インターネット相談ともに、20歳代の自殺傾向率が全世代の中で一番高い。20歳代ではアイデンティティ確立の課題、社会的立場や人間関係の変化、精神的健康問題等が新たに加わることが関係していると思われる。

3. 若者（10歳代、20歳代）におけるインターネット相談での死をほのめかすような相談文の特徴と対応

特徴・自分の弱さを打ち明けることへの強い抵抗感がある。

- ・健康問題が多く、主治医に相談しても収めきれない想いを出す場を求めている。
- ・悩みを一人で抱え込んで孤立し、対処できない自分を責めて自尊心が低下し、自殺念慮が高まる。
- ・死にたい原因は家庭、学校、健康、職場、自分自身の問題など様々、複数の要因が重なっている場合もある。
- ・「死にたいほど現実が辛い」という気持ちの訴えが表れている。

対応 返信文は、一人で辛さに耐えてきたことやメールをくれたことを労いつつ、受容・共感・寄り添いを基本とする。つながったことを大切に「安心して気持ちを出せる場所」として、対等の関係性と敬意を持って「柔らかく丁寧な表現」を心掛けている。

4. 若者（10歳代、20歳代）における電話相談（FD）の特徴と対応

特徴 3. で記載したインターネット相談における特徴と同様である。加えて、電話相談（FD）では10歳代は男性が女性よりも受信件数が多い。10歳代女性は悩みを親や友人などに相談することは男性より抵抗が少ないと思われる。一方、10歳代男性は身近な人に相談できず孤立し、自分で解決すべきことと思い詰めて追い込まれ、匿名・非対面の相談窓口に、ようやく相談するのではないかと考えられる。インターネット相談の利用者の方が電話相談（FD）の利用者より相談したいテーマが明確である傾向があるが、10歳代男性はテーマを把握する前に、まずは自分の苦しさを誰かに聴いてもらいたいという想いで電話をかけてくるのではないかと推察している。電話相談はリアルタイムに返事が返ってきて、相談員とお互いの耳元で肉声を交換でき、気持ちの上で距離感が近いので、整理しきれていない生の感情を表現するには向いている。

対応 電話相談（FD）の対応は、インターネット相談の対応と基本姿勢は同じであるが、インターネット相談が書き言葉で、非言語メッセージがないのに対して、電話相談（FD）は話し言葉で、非言語メッセージ（声の抑揚、話し方、スピード）が伝わる。相談員は、まずは利用者の話を傾聴し、非言語メッセージにも十分に気を配る。また、相談員が話す言葉が適切であるか、非言語メッセージが利用者にどのように伝わっているか随時留意しながらやり取りを深めている。