

オンライン上での 青少年支援の 可能性について

孤独感や悩みによりリーチするために



未来へつづく安全安心な社会の実現に向けて、青少年時期での非行をはじめとする問題行動防止に着目しています。青少年時期は、背景に様々な悩みや困難を抱えていることから、青少年に寄り添って解消していくことで、安全安心な社会像を実現できると考えています。本稿では、近年社会問題化している「トー横」に集まる青少年の問題から、現代の青少年問題と背景について分析し、既存の相談窓口の課題を踏まえ、青少年が安心して相談できるつながりや場作りと、そこへのデジタル技術活用について述べます。

青少年の問題行動とその背景

青少年の問題行動は、反社会型（窃盗、暴行など社会に対して攻撃的な行動）と非社会型（不登校やひきこもりなど、抱えている不安を自己の内面に向けた行動）に大別されています。近年では窃盗や暴行などで検挙される、反社会型の刑法犯少年が過去の人口比から大きく減少した一方で[警察庁, 2024] [法務省, 2023]、不登校や自殺などの非社会型の件数は増加しており[文部科学省, 2024]、青少年時期の問題行動が変容している様子がうかがえます。

現在の青少年問題の特徴について、近年メディアにも多く取り上げられ、社会問題化している歌舞伎町周辺に集まる青少年像から見ていきたいです。一般に「トー横問題」として知られるこの問題は、歌舞伎町東宝ビル周辺に青少年が集まり、結果として暴行や性犯罪などの犯罪行為や市販薬過剰摂取などの行動につながる問題です。トー横エリア周辺での補導件数は2023年11月末までに860件あり、2022年から1.5倍に増加しています[NHK, 2023]。

彼らが歌舞伎町周辺に集まる背景には、家庭や学校に居場所がなくなり孤立した結果、非行のブレーキである社会との絆が断ち切れ、非行集団への参加につながるといった構図が指摘されています[小宮信夫, 2023]。他の道府県から集まる青少年も多く、SNSなどのオンライン上でできた交友関係を元に発展するケースもみられます。これらの青少年は、反抗などを目的としているのではなく、自分にとって居心地の良い居場所で、似た価値観や境遇を持った仲間との交流を目的としている面もあります。

このように、外で集まっている状態の手前には、家から外に出ず孤独感や悩みを抱えている青少年が多く存在していると推測され、問題防止には彼らのケアを行うことが重要と考えています。

現在の青少年支援とその課題

東京都では、2024年5月から歌舞伎町に相談所「きみまも@歌舞伎町」を開設しており、開設2か月で1584人と多くの青少年に利用されています [東京都生活文化スポーツ局, 2024]。相談利用に限らず軽食やフリースペースの提供に施設を開放、歌舞伎町に設置されていることで、より身近な場所として認知されています。多くの青少年が利用する背景には、彼らの居場所であるトー横と物理的に近い立地に加え、相談や支援を前面に出しすぎずリラックスできることも理由として考えられます。

一方で、家庭の中で孤独感や不安、悩みを抱えている不登校やひきこもりの青少年については、SNSやゲームといったオンライン空間が居場所の一つになっています。行政は、彼らに身近なオンライン上でSNS相談やメタバース事業などの支援につなげる取り

組みを進めているものの、オンラインであっても支援の場に来ない青少年が多く存在しています。不登校の青少年に注目すると、家庭や学校以外の専門的な支援を受けられていない青少年の数は依然として増加傾向にあり、2023年度の調査では約4割 [文部科学省, 2024] でした。オンラインで支援を受けられるといったアクセスしやすい環境にある一方で、「相談や支援を受けることを恥だと感じる」「行政窓口へ拒否感を持っている」「対人関係に苦手意識があり相談員と信頼関係を築けない」など相談すること自体のハードルの高さが、青少年と接点を持つことができない原因の一つだと考えられます。そのため、オンラインでいきなり相談に入る前に、青少年と交流し信頼関係を築くアプローチも必要だといえます。

青少年に身近なコンテンツとデジタル技術による支援

家庭や学校における居場所の喪失、孤独感や不安などを抱えているものの、行政の相談窓口や支援に来ない青少年に対し、彼らの身近なコンテンツを活用したアプローチと、それを支えるデジタル技術の活用可能性について考えています。

まず青少年が相談しやすい関係性として、第三者の立場かつ青少年と対等な立場で接し、信頼関係を築く「ナナメの関係」を構築することが重要です。ナナメの関係とは、『親でも教師でもない第三者と子どもとの新しい関係』と定義され、具体的には地域の大人や大学生など年上の人とのつながりを指します [文部科学省]。このような関係性を作るためには、スポーツやボランティアなど地域のコミュニティに参加することが有効ですが、外に出て誰かと交流すること自体にハードルを感じる青少年も存在します。そのため、青少年に身近なオンラインゲームやSNSといったデジ

タルコンテンツを媒介とした交流によって、青少年の興味関心に寄り添い、支援の入り口につなげられると考えます*1。例えば、ゲームイベントやコミュニティ、SNS上の広告などを活用することで、抵抗感なく支援にアクセスできる環境を構築します。そこで、専門家やボランティアが、ゲームやSNSを通じて青少年と交流を図りながら自然な形で信頼関係を築くことで、青少年が本音で相談しやすい環境作りができるのではないかと考えています。支援の場に連れてくるのではなく、青少年の自主的な参加を促すことが重要であり、ここで青少年が日常的に接するコンテンツが果たす役割は大きいといえます。

富士通はオンライン上での関係構築、相談やその先の支援につなげるフローをデジタル技術で支えることで貢献していきたいと考えています。具体的には、下記のような取り組みです。

検討している取り組み

1 青少年に応じたマッチング

事前アンケートやSNSデータから青少年の趣味嗜好や悩みを分析し、個々の青少年のニーズに合わせて相談員や相談窓口とマッチングする。これにより、関係構築を促進し効率的な相談対応をサポートする。

2 生成AIを活用した相談サポート

相談を受ける相談員の精神的な負担の大きさが、青少年支援の現場では大きな課題となっている。対話内容を元に要約やリスクワード抽出、悩みの振り分けなどによって他の相談員と情報連携ができるようなサポートを行う。

3 SNSを活用したアウトリーチ

場を用意して青少年が来てくれることを待つだけでなく、SNS上で青少年のSOSを発見し、ターゲティング広告などでアウトリーチしていく。

これらの取り組みを通じて、青少年がオンライン空間上で信頼できるつながりや居場所を確保し、彼らが安心して相談できる環境を提供することで、非行や問題行動の予防・解消に貢献します。

今後について

このような取り組みを実現させる上での課題として、個人の内面やセンシティブな情報を扱うことへの配慮、対応が重要です。通信の秘密やプライバシー保護といった観点で青少年の権利が十分に守られるように具体的な取り組みをまとめていく必要があります。

青少年の抱える問題やその要因は複雑に絡み合っているため、

様々な入り口や支援施策が社会的に整備されることが望ましいと考えています。そのため、官民の多様なステークホルダーと連携し、青少年支援の現場で活動される方々の意見をうかがい、一つ一つ取り組みを実現していくことが重要であると考えます。

富士通では、今後も目指す社会像やコンセプトへの共感を得ながら、本テーマについて検討していきます。

参考文献

- NHK. 2023. 歌舞伎町「トー横」周辺で28人補導 複数が大量の市販薬所持. (オンライン) 2023年12月18日.
<https://www3.nhk.or.jp/shutoken-news/20231218/1000100160.html>
- 警察庁. 2024. 少年からのシグナル (令和6年). (オンライン) 2024年.
https://www.npa.go.jp/bureau/safetylife/syonen/2024_signal.pdf.pdf
- 小宮信夫. 2023. 暴走族からトー横キッズへ 若者の「非行」問題を犯罪学理論から考える. Yahoo!ニュース エキスパート. (オンライン) 2023年8月15日.
<https://news.yahoo.co.jp/expert/articles/dddda2b5599de9644a34332613fbe2f4cc1a7968>
- 東京都生活文化スポーツ局. 2024. 若者向け総合相談窓口「きみまも@歌舞伎町」の実施状況. (オンライン) 2024年8月29日.
https://www.seikatubunka.metro.tokyo.lg.jp/tomin_anzen/chian/kabukicho-shomondai/files/0000002317/kimimamo.pdf
- 文部科学省. 2 学校は、地域の人材を活用して「ナナメの関係」をつくらう! (オンライン) (引用日: 2024年11月20日.)
https://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/shotou/040/toushin/07030123/002.htm
- 文部科学省. 2024. 令和5年度児童生徒の問題行動・不登校等生徒指導上の諸課題に関する調査結果. (オンライン) 2024年10月31日.
https://www.mext.go.jp/content/20241031-mxt_jidou02-100002753_1_2.pdf
- 法務省. 2023. 令和5年版犯罪白書. (オンライン) 2023年.
<https://www.moj.go.jp/content/001410095.pdf>

※1 具体的な取り組みの一つとして下記プロジェクトを開始している。

「セガ エックスディー × 富士通 × カタリバ ゲームを活用した仕組みで青少年たちの非行化を未然に防ぐゲームでつながる相談室「GAME CHILLAX」プロジェクト始動」
<https://segaxd.co.jp/news/newsrelease/e0b3f0eb6ca01b643fe70fa47229fb9a5eb511d1.html>

お問い合わせ先

富士通株式会社

お電話でのお問い合わせ

0120-933-200 (通話無料)

富士通コンタクトライン (総合窓口)

受付時間 9:00~12:00および13:00~17:30 (土曜・日曜・祝日・当社指定の休業日を除く)

Webでのお問い合わせ

<https://contactline.jp.fujitsu.com/contactform/csque02501/127620/>