

# 第4回SNSカウンセリングシンポジウム 資料

## LINEを活用した相談事業を 実施する際の注意点について

LINE株式会社 公共政策室

# 会社概要

LINE株式会社は、コミュニケーションアプリ「LINE」を機軸として、コミュニケーション・コンテンツ・エンターテインメントなどモバイルに特化した各種サービスの開発・運営・広告事業に加え、AI事業として、クラウドAIプラットフォーム「Clova」を展開しています。

ミッションに「CLOSING THE DISTANCE」を掲げ、世界中の人と人、人と情報・サービスとの距離を縮めることを目指しています。

- **設立** 2000年9月4日(2013年4月1日 NHN Japan株式会社より商号変更)
- **資本金** 96,064百万円 (2018年12月末時点)
- **所在地** 〒160-0022 東京都新宿区新宿四丁目1番6号 JR新宿ミライナタワー23階
- **社員数** 2,268名 (LINE株式会社単体、2019年4月末時点)

## 主なサービス



コミュニケーションアプリ



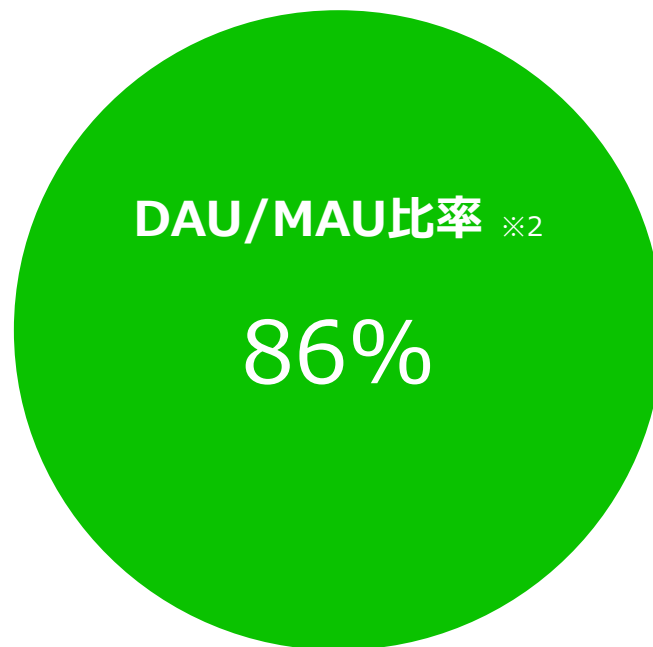
クラウドAIプラットフォーム

# LINEの利用者数

国内のMAUは8,000万人以上。  
日本の人口の60%以上をカバーしています。



日本の人口の63.2% ※3



毎日利用している日本国内のユーザー

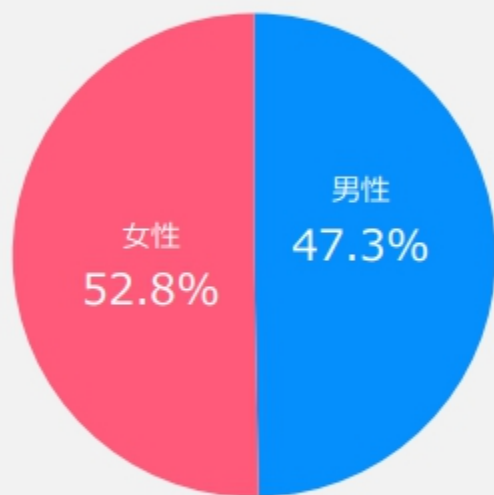
出典： ※1 自社調べ LINEアプリ 月間アクティブユーザー 2019年3月末時点

出典： ※2 MAUにおけるDAU = Daily Active User (1日に1回以上利用したユーザー) の割合 2019年3月末時点

※3 LINEの国内月間アクティブユーザー 8,000万人 ÷ 日本の総人口1億2645万3千人 (平成30年11月1日現在 (確定値) 総務省統計局)

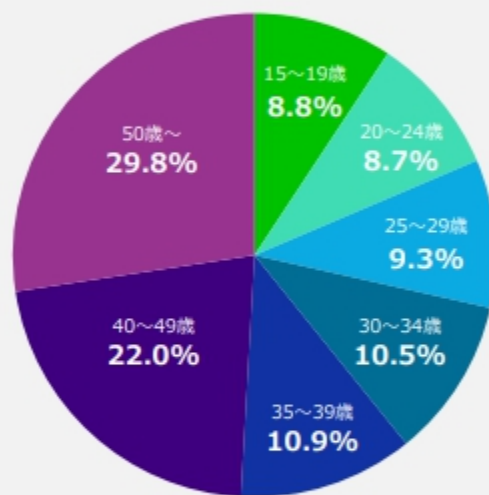
# LINEの利用者構成

## 性別



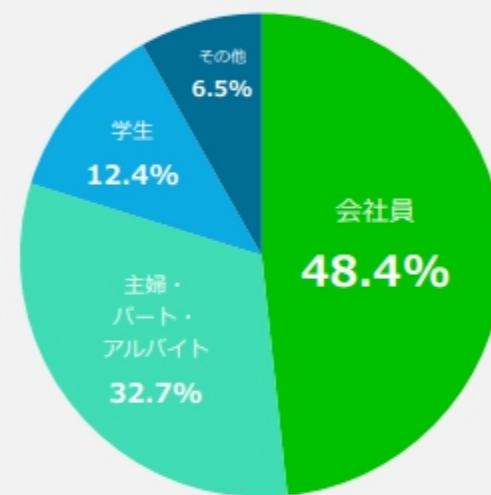
男女比は、やや女性が多い

## 年齢



幅広い年齢層に  
利用されている

## 職業



会社員がもっとも多く  
ついで主婦や学生が多い

調査機関：マクロミル社・インターネット調査(2019年1月実施/全国15~69歳のLINEユーザーを対象/サンプル数2,060)

# LINEを使った相談事業の拡がり

---

## ◆子どもの悩み相談の窓口

- 2017年9月、長野県で相談事業を試行
- 2018年度、30以上の自治体で実施
- 2019年度は、自治体数や対応時間の拡大が予想される

## ◆自殺防止（予防）を目的とした窓口

- 2017年秋に発生した“座間事件”を契機に必要性の認識が広がる
- 2018年3月、自殺対策強化月間で実施されてからLINE相談が広がった

## ◆その他の相談窓口

- 2018年11月東京都が児童虐待防止相談、2019年2月神奈川県、今後拡大
- 女性の悩み相談（札幌）、LGBT相談など、各種相談窓口にも範囲拡大

# LINEを活用した相談事業を実施する際の注意点

---

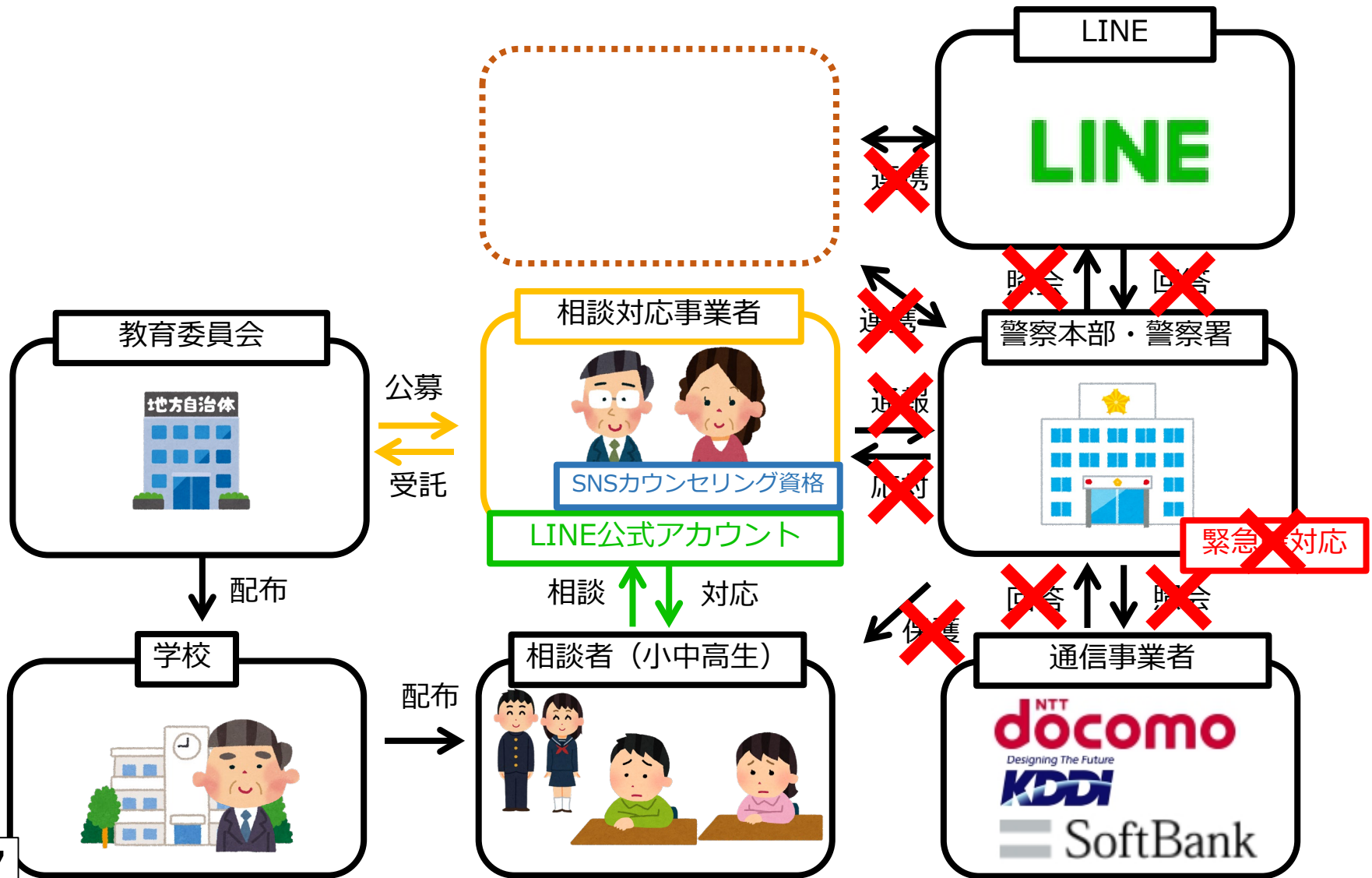
## ◆緊急対応可能な体制整備の必要性

- 相談応答システムがないと、発信者の特定に必要な情報抽出ができない
- 自治体、相談実施事業者、システム提供会社、LINE、警察で連携が必要

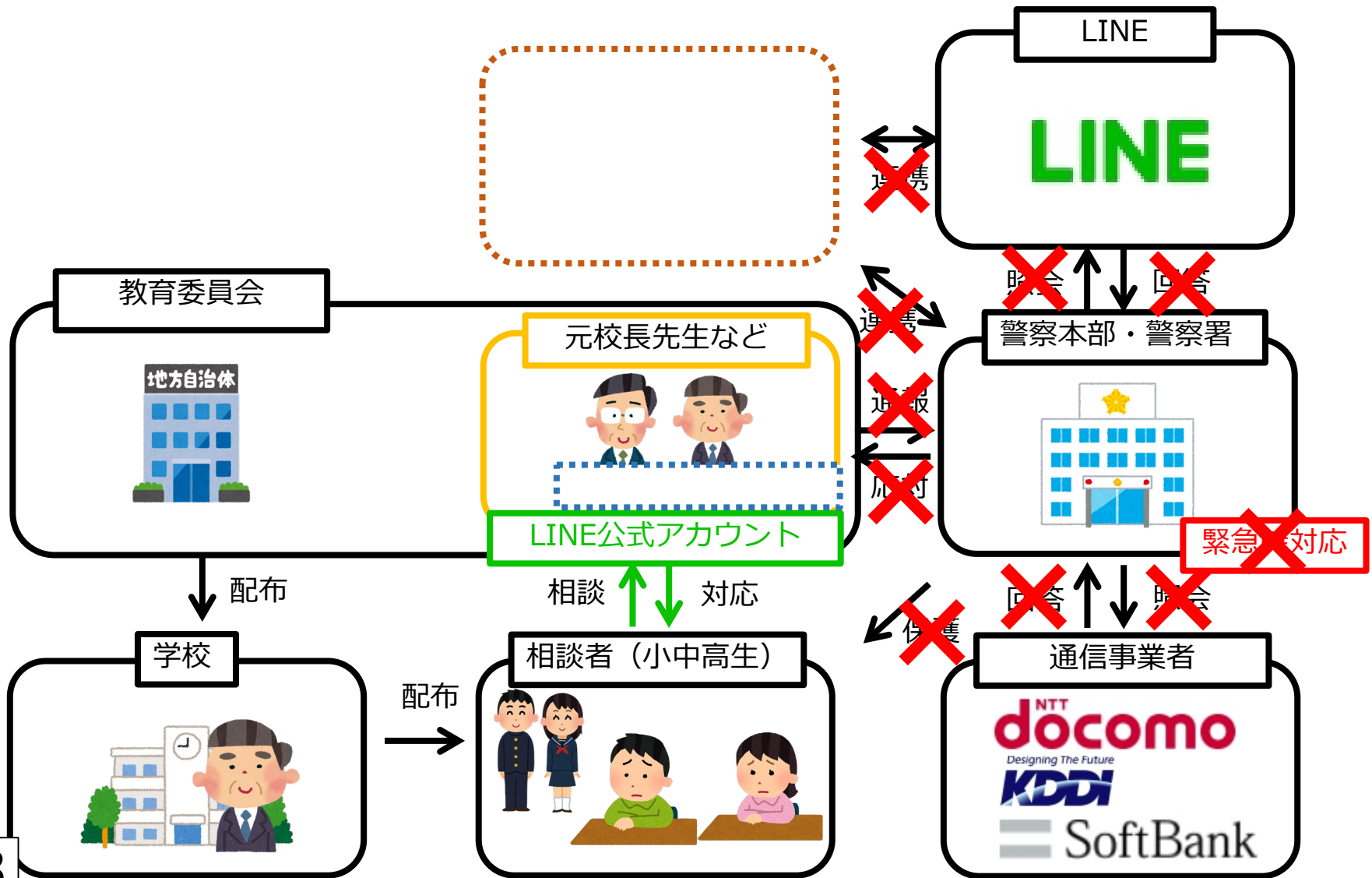
## ◆SNSカウンセリング資格がない相談者による対応

- SNS相談カウンセリング特有の対応訓練が必要
  - 対面や電話での相談対応経験者が、成功体験を当てはめるのは危険？
- ⇒予算確保が困難な自治体の実施できるにはどうすればいいかが今後の課題

# 好ましくないLINE相談窓口の連携図 (例1)

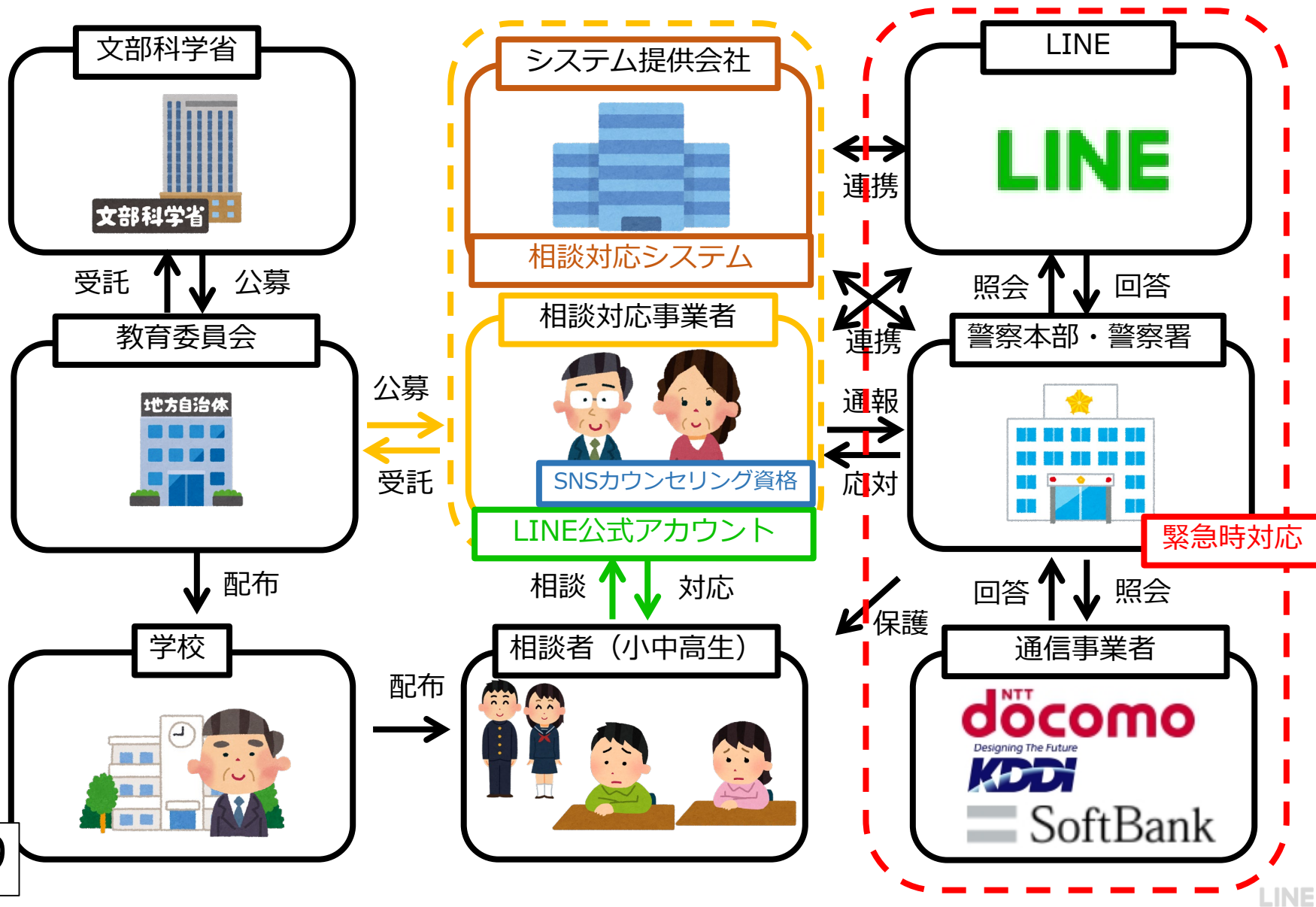


# 好ましくないLINE相談窓口の連携図 (例2)





# 自治体が実施するLINE相談窓口の連携図（例）



ご静聴いただき  
ありがとうございました