

## メールカウンセリングの現状と可能性

福島 裕人

### はじめに

近年のインターネット環境や携帯電話の普及はめざましく、総務省(2011)の統計をみてもインターネットの普及率は78.2%に達している。また携帯電話の普及についても平成24年6月末の時点で人口普及率が101.4%と、1人1台を超える値となっている。このようなインターネット環境や携帯電話の普及は、我々の生活にもさまざまな影響を及ぼしている。たとえば家に居ながらにしてネットで買い物ができたり、相手の都合を考えなくても自分の都合のよい時間にメールの送受信ができたり、就職活動においてもネットでエントリーを済ませたりと、誰もが直接出向いて対面することなしに用件を済ませることが出来る時代になっている。

このような大きな社会構造の変化に伴って、心理臨床の分野においてもインターネットやメールによるカウンセリングが台頭してきた。メールによる相談活動の変遷については、小坂(2002)や武藤・渋谷(2006)に詳しいが、国内外において1990年代中頃より徐々に活動が展開され、それに伴い実践報告もなされるようになったようである。ところで、メールカウンセリングとは日本オンラインカウンセリング協会によると“援助を必要とするクライアントに対して、専門的訓練を受けたカウンセラーが、電子メールを媒介とした非対面の相談活動により、理解や問題解決を行うために、心理的支援及び情動的支援などを行うプロセスである”と定義される(武藤・渋谷, 2006)。また、一口にメールカウンセリングといってもその形態はさまざまであり、カウンセリングの全工程を対面ではなくメールのやり取りのみで行うもの(仲田, 2002; 幸田・楡木, 2005; 武藤・渋谷, 2006)、対面カウンセリングの補助的な手段としてメールカウンセリングを併用する形態(大仲, 2002; 近藤・田畑, 2003; 秋坂・渡辺・志井田・木村・岩井, 2006)、さらにメールカウンセリングから対面カウンセリングへと移行する形態(武藤・渋谷, 2006)とに大別される。歴史的には対面カウンセリングの補助としてのメールカウンセリングという形態が先にあり、その発展と共にメールのみによる相談活動が広がっていったようである(徳田, 2011)。近年では職場におけるEAP(従業員援

助プログラム)へ導入されるなどその広がりをみせている。実際、検索エンジンで“メールカウンセリング”と入力すれば、非常に多くの心理援助機関が提供するホームページに行きつくことができる。

メールカウンセリングの特徴として、勝部(2003)は“「いつでも」、「誰にも知られずに」、「密室で」行えるメールカウンセリングは、面接というスタイルをとるよりもお手軽で敷居が低い”と述べている。また林(1999)は、電子メールによるカウンセリングにおける心理的な機能として、①文章を作成することそれ自体が相談者にとって自己の感情表現を促進するカタルシスの機能、②当面する問題を整理し客観的に見つめ直すという概念化、対象化の機能、③文章化することで自己への気づきが促進されるという機能、④自分が書いた文章を読み返すことによって自己の思考過程を追跡する機能、⑤文章化それ自体が自己開示の役割を果たす機能をあげている。そして、これまでカウンセリングに乗りにくかった層の人々にもある種のサポートを提供することが可能であると述べている。しかしながら、当然のことながら電子メールによるカウンセリングにはこれらのメリットだけでなく、デメリットも数多く存在する。その最大の要因は相互にやり取りできる情報量の少なさであると考えられる。高石・川村・武藤・渋谷(2002)も座談会において、メールカウンセリングでは対面カウンセリングと異なり非言語的なコミュニケーションが取れないことや、文章や文字を通して文字にならない非言語的なものを読みとる難しさについて述べている。確かに、クライアントとのやり取りで得られる情報量は、メールやfax<電話<テレビ電話(Skypeなど)<対面カウンセリングの順に多くなると考えられ、メールという一方通行の、かつ少ない情報を元に全体像を把握していくことは至難の技であると考えられる。特に、インテーク時などにおいては、対面カウンセリングであれば、カウンセラーはその都度その場でクライアントに対して質問を行い、情報を得ることができる。そして得られた一定量の情報を元に見たてを行うことができる。しかしながら、対面を伴わない一方通行のメールカウンセリングにおいて、見たてに必要なある一定量の情報を得るためには、かなり多く

の回数メールのやり取りが必要となり、時間と労力を必要とすることになるだろう。したがって、カウンセラーは少ない情報を補うためにあれやこれや類推しなければならず、そのためにはカウンセラーの側のさまざまな体験と知識が必要とされるのである（高石，2002）。つまり、カウンセラーは文字を通して得られる少ない情報を元に、全体像を類推しなければならず、そこにはカウンセラーとして豊富な経験と高度な技量が求められると考えられる。その他、匿名であることからくるやりにくさなどさまざまな難しさがあり、相談しやすいかどうかよりも、よい援助が受けられるかどうかという観点に立つならば、メールカウンセリングはクライアントにとってメリットとは言い難い面があり、カウンセラーにとっても基本的にデメリットが多いという指摘さえある（徳田，2011）。

このようにメールカウンセリングは通常の対面カウンセリングとは異なる独自の特徴を有していると考えられる。上記のようにメールカウンセリングのメリットやデメリットについては、対面カウンセリングとの比較から議論がなされている（高石・川村・武藤・渋谷，2002；徳田，2011；武藤・渋谷，2006）。しかしむしろ両者を全くの別物であるという視点に立つならば、匿名で、かつ簡便にカウンセラーとつながっている安心感を得られるという独自の利点を有するだろう。さらには匿名であるからこそ言えるという特徴もあるだろう。田村（2003）も、インターネットでのセラピーでは時間をかけて関係を築くというプロセスを省略し、いきなり心の深層へ到着することが可能であるという自己開示の容易さを指摘している。また、対面カウンセリングへつなげていくための、将来的なカウンセリング需要の掘り起こしにも一役買うことができると考えられる。

このような状況にあって、メールカウンセリングの実践報告が少しずつ蓄積され、効果についても論じられてきているが、どのような場合（事例）においてメールカウンセリングが有効であるのかについては十分議論されているとは言い難いようである。そこで本論文では、これまでに発表されたメールカウンセリング事例の中から形態別にいくつかを概観し、これまでの筆者の経験による新たな視点も交えながら臨床心理学的にその有効性を検討し、今後のメールカウンセリングの可能性について考察したい。なお、本論文で取り上げる具体的な事例については既に公刊されているものであり、一事例を除きメールカウンセラーは医師、臨床心理士もしくはそれに相当する資格を有する者によってなされている。

## 1) 対面カウンセリングの補助手段としての実践例から

さまざまな理由からメールカウンセリングを対面カウンセリングの補助手段として用いる場合が考えられる。もちろんその際には頻度や時間帯、返信までの時間の取り決めといった治療構造を明確にする必要はあるが、このような場合はクライアントとの信頼関係が既にある程度築かれており、また見たてに必要な情報も対面カウンセリングによって得られている場合が多いだろう。大仲（2002）は薬物やアルコール、恋愛や買い物への嗜癖を主訴とする女子大学生へのメールカウンセリング事例を報告している。事例においてクライアントは、「淋しい」や「憂鬱」などの生きる辛さを数行に渡りメールで訴え、それに対してカウンセラーは「お正月はゆっくりしたらどうですか？」や「お休みの日は実家に帰って基本に戻って下さい」、「今度の予約は○日でしたね。その時ゆっくり話しましょう。」といった具体的な助言やアドバイスに留めた返信をすることで、その時々のクライアントを受け止め、面接と面接をつなぐ関わりをとっていた。クライアントが境界性人格構造（Borderline Personality Organization）水準にある可能性が想定されるようなクライアントの場合、自殺をほめかすような発言や自傷行為をはじめとするさまざまな行動化が十分予想される。したがってメールカウンセリングには慎重にならざるを得ないだろう。本事例では大仲（2002）自身も述べているように、カウンセラーとして本人の卒業までついていく覚悟を決めたことで、必然的にメールの使用が開始されたようである。そのような状況下では、メールで過度に共感を伝え過ぎるとクライアントの病理を逆に引き出す可能性もあると考えられる。そのためこのカウンセラーは面接と面接をつなぐための、あえて表面的で、あっさりとした具体的な助言に留めていたのであろう。そのような関わりがクライアントを卒業まで支えることに有効であったと考えられる。また、クライアント側の要因としてメールカウンセリングの中で自身の辛さを訴える中に、「私のアルコールと痩せ願望はとつてもつながっている」、「病気と言うハンデを持ちながら、なかなか良く頑張っているじゃんって自分を誉めてあげたくなりました」という自分自身の心の状態を、ほどよい距離で冷静客観的に観察することのできる内省力の高さがうかがえた。次に秋坂・渡辺・志井田・木村・岩井（2006）は、不登校女子中学生とのメールカウンセリング事例を報告している。こちらの事例は手首や腕、下腿への自傷行為や大量服薬を伴う事例である。先の事例と異なり、クライアントからのメール内容は「4ヶ所切ってしまいました」や「がんばります」、「死にたい」といった短文が多く、

むしろカウンセラー（本事例のみカウンセラーは臨床心理士ではなく、看護師見習いと記載あり）が数行に渡り、絵文字なども交え暖かく受容共感的な返信を行うというものであった。その記載内容を見る限り、クライアントは表面的な良い子の面と自傷行為をしてしまったという事実についての記載が多く、唯一の感情表現は「死にたい」というものであった。よって、本事例のクライアントは自分自身の内なる感情の機微を冷静、客観的に観察し、表現する能力が未熟な印象であった。そして、行動化の頻発からもメールカウンセリングは難度の高いものであったと推察される。しかしながら、カウンセラーはクライアントの未だ文字にならない孤独感に気づき、共感的な返信を行う様子もみられ、次回受診への橋渡しとしての一定の機能は果たしていたと考えられる。このようなクライアントの内省力の乏しきや自傷行為などの行動化がみられる事例においては、自身の感情を振り返り、少しずつコントロールできるようになることが援助の目標となるだろうが、非言語的なメッセージが伝わりにくいメールカウンセリングにおいては、専門的な知識と経験が必要になるのではないかと考えられる。さらに近藤・田畑（2003）は、病院やクリニックを転々とした30代男性の事例において、対面カウンセリングに加えて電話での対応やメールカウンセリングを取り入れた事例を報告している。こちらも、医師による診断としては人格障害水準、統合失調症疑い等と記載がなされ、カウンセラーとしても携帯に自殺の脅しや怒りの伝言が残されたり、クライアントからの度重なる電話に対してこのケースを投げ出したくなるような気持ちを感じたと報告するほど困難な事例であったと考えられる。この中で近藤・田畑（2003）はクライアントがいつでもメールを通してカウンセラーとつながる安心感と、常にカウンセラーがそばにいるという空想（錯覚）を持つことが可能となり、携帯電話がWinicottの言う「抱え」環境として機能する上で有効であったと述べている。この事例も、クライアントを「抱える」環境として、対面の面接までをつなげる働きを有していたと考えられる。

## 2) メールカウンセリングのみによる援助例から

メールのみでのカウンセリングの報告としては仲田（2002）による友人との距離の取り方に悩む不登校女子生徒（中2）の事例がある。この事例は仲田（2002）が開設した不登校に関する相談を受け付けるホームページに直接申し込みがなされ、その後1年以上に渡り継続的なメールカウンセリングがなされた事例である。この事例においてクライアントはカウンセラーとのメール

相談を利用しながら受験をし、高校進学を果たしていった。このケースにおけるメールのやり取りを見てみると、クライアントの保護者は「学校に無理して行かなくていい」と本人に言っているが、本人自身が自分の夢を果たすためには高校進学する必要があると感じていること、そのため中学校に行かなくては行けないが怖くて行けないことなどがつづられていた。そして、カウンセラーはクライアントのメールに受容と共感的な態度を示した上で、得られた少ない情報を元に予想される状況を推測し「○○という感じかな。はずしてたらごめんなさい。」という感じでカウンセラーの理解を伝えるように心がけていた。また、進路に関する質問については、具体的なアドバイスを行う事でクライアントをサポートしていた。この事例も、クライアントは自身の内的な感情をみつめ、文字化する能力を有しており、メールカウンセリングにおけるサポートを得ることで自身の進路選択を決定し、行動していくことが可能になったと考えられる。ただこの事例は研究としての試行的なものであり、料金の問題などから一般化に向けては課題も多いと考えられる。次に幸田・楡木（2005）は職場での対人関係やキャリアの悩みを訴える40代女性の例や、転職を決めたが新しい会社でうまくやっけていけるかどうかについての悩みを訴える20代男性の事例を紹介している。いずれの例もクライアントの精神的な不調の程度は軽いと考えられ、また自身の内的な感情を振り返り文字化することのできる事例であった。カウンセラーはクライアントに客観的に自分の置かれている状況を分析することなどを働きかけ、それらを文字にすることで冷静客観的に自分自身を振り返ることに役立ち、これまでは自身の思いこみが強かったという気づきが促される体験へとつながったようである。さらに、武藤・渋谷（2006）はEAPでの取り組みにおける実践例における見たと対応の骨子を報告している。これらの事例は、実際にどのようなやり取りがなされたのかは不明であるが、報告をみる限りキャリアカウンセリングの一環として対応がなされており、非常に現実的なレベルでの対応であったようである。

## 3) メールカウンセリングから対面カウンセリングへと移行した援助例から

武藤・渋谷（2006）はニートの30代男性の事例も紹介している。こちらもやりとりの具体的な詳細については不明であるが、大学卒業後会社に就職をしたものの、職場の人間関係が悪く、うつ病になり退職した事例とのことである。この事例においては3往復のメールカウンセリングの後、対面カウンセリングへと移行した。来

談時のクライアントは非常に緊張しやすく、うまくしゃべれない状態であったという。しかしながら、このような状態であっても事前にメールでのやり取りからお互いの情報交換がなされていることで、その後の展開が早かったと述べられている。また、そもそも対面カウンセリングだけでは面接に訪れることはなかったのではないかと指摘されており、このようにメールカウンセリングが対面カウンセリングへの導入的な役割を果たす可能性も示唆された。

### 総合考察

田村 (2003) はカウンセリングの最終的な目標はクライアントが自分の気持ちを明確に表現し、自分自身で理解できることであると述べた上で、インターネット・セラピーでは書かれた文字以外に伝達のチャンネルがないので、自分の気持ちをすべて文字に翻訳するところに大きな特徴があると述べている。この自分の感情を言葉や文字で表現する能力は生まれながらに備わっているものではなく、発達と共に培われていくものである。精神的な理解から見ても、発達の初期段階においてヒトは、自分自身の混沌とした非常に未分化な感情の源である状態（意識もされず、当然言語化もされない）から次第に快や不快といった感情に気づくことが可能となると考えられる。さらに、その感情を文字や言葉として表現することは、より高度な発達段階に至っていない限り達成できないことである。田村 (2003) も述べているように、対面カウンセリングであればクライアントは自分の感情をストレートに表現しなくても、カウンセラーはクライアントの言葉の口調や声のトーン、表情といった非言語的な表現から感情を読み取り、クライアントに伝え返していくことが可能である。そのような繰り返しによって、クライアントが自分自身の気持ちや行動を客観的に振り返るといった内省力が醸成されていくだろう。しかしながら、文字情報のみに頼るメールカウンセリングでは、クライアントの感情が伝わりにくく、またカウンセラーとしても非言語的なメッセージが伝えにくい。そのため、クライアントに対して感情への気づきを促しにくいと考えられる。今回取り上げた事例からもわかるように、クライアントが既に自分自身の感情や考え、行動といったものを冷静客観的に見つけ、観察する能力を持つ段階に至っている場合は、メールカウンセリングのみによる関わりであっても比較的有効に機能すると考えられる。そのため、メールカウンセリングでは事柄の確認や情報提供などは比較的できるが、感情に焦点を当てていくのは難しいという指摘や (金山, 2004)、クラ

イアントの病理がある程度以上重篤な場合にはインテンシブなセラピーを試みるのは困難であり、ガイダンス的・コンサルテーション的、あるいは心理教育的な援助を目指すことになる (徳田, 2011) などの指摘がなされるのであろう。このような点から、メール相談においてセルフモニタリングや思考内容の合理性のチェックといった認知行動療法の方法論の適用可能性が指摘されたり (林, 1999)、今回取り上げたような EAP での実践として用いることは比較的 safely に実施できると考えられる。ところで、今回対面カウンセリングとの併用例として示した 3 事例はいずれもメールカウンセリングだけでこの内省力の醸成を目指していたと考えるよりは、内省力の醸成を対面カウンセリングで行うための、つなぎとしてのガイダンス的、心理教育的な役割を有していた面が強いのではないと思われる。このようにメールカウンセリングには対面カウンセリングが円滑に行われるための潤滑油的な機能も有していると考えられる。ではメールカウンセリングでは感情への気づきを促すことが不可能かというところでもないようである。田村 (2003) は非言語的なメッセージが伝わらないメールカウンセリングだからこそ、クライアントはより能動的に相手に自分の混沌とした心の内を文字で表現しようとし、それこそが治療的であり、クライアント中心であると述べている。同様に徳田 (2011) もメールカウンセリングを心理療法の交流的側面ではなく内省的側面を強化する新たな一つの技法とみなすことを提案している。つまりクライアントの内省力がまだ十分に備わっていない状況にあると考えられる思春期や青年期の事例においても、自分自身の言葉にならない気持ちに気付くようメールでカウンセラーが少しずつ促していくことで、自分自身の感情や行動、考えを客観的に振り返ることのできる力をつけていくことは可能であろうと考えられる。また面と向かっては言えないこともメールなら書いてしまうという指摘もあるように (田村, 2003)、自分の感情を言葉にして伝えるよりも、文字の方が伝え易いという利点もあると考えられる。このようなメールカウンセリングならではの利点を活かして、メールカウンセリングが普及し、カウンセリング全体の裾野が広がっていくことが期待される。

ところで、筆者自身も試験的にメールカウンセリングを実施した経験を有している。それらは対面カウンセリングへのつなぎとしての、やはりガイダンス的・コンサルテーション的、心理教育的といった内容が多かった。その中で治療構造のあり方が大きく問われることを実感した。メールを通してカウンセラーとつながっているこ

とは、クライアントにとって安心感となる一方で、数時間返事がこないだけでもカウンセラーに対する見捨てられ不安が触発され、早く返事を返して欲しいという要求が強くなる事例も経験した。このような場合も、「メールは電話に準ずるものではなく、あくまでも手紙に準ずるものであること」、「最低〇時間は待てるように」と再三説明し理解を求めながら、治療構造をクライアントとの間で徐々に作り上げていく作業が必要であった。また状況の描写を言語ではなく、文字で伝えることはクライアントにとっても非常にもどかしい作業と覚えることもあったようである。さらに、メールでは言葉よりも伝えられる情報量が少ないために、微妙なニュアンスがカウンセラーに伝わりにくく誤解が生じやすかったり、クライアントにとってストレスとなることもあった。これらの点についても、メールはあくまでも次回の面接のためのつなぎであり、本質的な相談は来談時にするという形で両者の使い分けをしていく必要があった。メール併用カウンセリングの場合にはこの使い分けが適切に行われないと、クライアントの直接の来談意欲が低下してしまう可能性も考えられ、やはりメールはあくまでも次回の面接までのつなぎであるという枠組みを守ることが有効であると考えられる。ところで、通常の対面カウンセリングでは一方的な話し方になってしまったり、聴覚よりも視覚的なチャンネルの方が優位（視覚情報の方が入りやすい）と思われるクライアントの場合には、逆に文字という視覚的情報の利点を活かしてメールカウンセリングを行う事で、相互のやりとりが行いやすくなり、カウンセラーの応答がクライアントに理解されやすくなることも経験した。さらに、今回レビューした事例の中にはみられなかったが、元々対面カウンセリングを行っていたものが、徐々に電話やメールカウンセリングに移行していくという事例も経験した。対面カウンセリングが終結に向かいつつあるような事例の場合にはこのような例もあるのではないかと考えられる。

以上のようにメールカウンセリングのみで対応する場合、クライアントの健康度が比較的高く、内省力が十分に備わっていれば比較的安全にその効果を得ることができると考えられる。次に、やや健康度が低いと考えられるクライアントであっても、ある程度の内省力を有していれば、ガイダンス的、心理教育的、認知行動療法的アプローチ等を通してメールカウンセリングを行うことは可能であろう。そして内省力が未熟なクライアントの場合には、文字化することを通して自分自身の感情や行動、考え方を冷静客観的にみつめる力の促進を促し、内省力の醸成に努めることで、少しずつであってもその有効性

を見出すことは可能であると考えられる。それ以上にクライアントの健康度が低く、内省力も不十分である場合には、やはり対面でのカウンセリングが必要と考えられる。その場合には対面カウンセリングの導入としてメールカウンセリングを用いたり、面接と面接とをつなぐものとしてのメールカウンセリングを併用することが考えられるだろう。このようにメールカウンセリングでは先の林（1999）の指摘にもあるように、クライアントの持つ内省力の程度によって、そのアプローチの仕方が異なってくると思われる。

ところで、現在公立中学校においてはスクールカウンセラーの配置が全国的になされ、ほぼ全ての中学校で生徒はカウンセリングを受けることが可能な状況にある。しかしながら、まだまだ生徒が自発的に来談するには勇気も必要であろう。メールカウンセリングの今後の一つの可能性として、スクールカウンセリング活動に取り込んでいくことも考えられる。そうすれば料金もかからず、自校のスクールカウンセラーとつながる事ができ、状況によっては直接来談へつなげていくことも可能であろう。このような試みは既に現場でなされているかもしれない。しかしながら、その実際的な運用には治療構造の問題などさまざまな問題があると考えられ、実施に当たっては十分な検討が必要となるだろう。

インターネットや携帯電話がこれだけ普及してきた現在、これらのツールなしには我々の生活はもはや成り立たないと言っても過言ではない。いっぽうカウンセリングはこの20年ほどで急速に認知も広がり、敷居が低くなってきたと考えられる。しかし、それでもまだまだ欧米に比べて後れをとっているのが実状である。インターネットという非常に簡便な手段を用いたメールカウンセリングを通して、カウンセリングが今後益々認知され、いざという時には直接来談に結びつくような下地作りとしても、メールカウンセリングは有効ではないかと考えられる。

## 引用文献

- 秋坂真史・渡辺めぐみ・志井田美幸・木村正治・志井田孝（2006）携帯メール・カウンセリングによるひきこもり・不登校生徒に対する臨床心理学的研究
- 幸田達郎・楡木満生（2005）電子メールを利用した短期カウンセリングの特徴について。東京立正女子短期大学紀要, 33, 20-38.
- 近藤千賀子・田畑 治（2003）病院やクリニックを転々とした30代男性の事例—心理面接にケータイ・メールを加えた「抱え」環境—。カウンセリング研究, 36, 350-359.
- 小坂守孝（2002）電子メールによる相談活動の時代変遷。武藤清栄・渋谷英雄（編）メールカウンセリング, 現代のエスプリ,

- 418, 58-66.
- 武藤清栄・渋谷英雄 (2006) メールカウンセリング その理論・技法の習得と実際. 川島書店.
- 高石浩一・川村渉, 武藤清栄, 渋谷英雄 (2002) 座談会インターネットにみる心の世界. 武藤清栄・渋谷英雄 (編) メールカウンセリング, 現代のエスプリ, 418, 5-36.
- 仲田洋子 (2002) 電子メールを用いた不登校児支援に関する研究—不登校児本人とのやりとりを通して—. カウンセリング研究, 35, 276-285.
- 大仲重美 (2002) メールカウンセリングの一考察—学生相談に電子メールを用いた事例—. 武庫川女子大学学生相談センター紀要, 12, 51-62.
- 高石浩一 (2002) 心理臨床とメールカウンセリング. 武藤清栄・渋谷英雄 (編) メールカウンセリング, 現代のエスプリ, 418, 37-45.
- 田村毅 (2003) インターネットセラピーへの招待—心理療法の新しい世界. 新躍社.
- 勝部礼子 (2003) 仮想世界での対話—メールカウンセリングについて考える—. 島根大学教育学部心理臨床・教育相談室紀要, 1, 179-184.
- 総務省 (2011) 情報通信白書.
- 総務省 (2012) 電気通信サービスの加入契約数等の状況. [http://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban03\\_02000145.html](http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban03_02000145.html)
- 徳田完二 (2011) メールカウンセリングに関する試論—「いま・ここで」型アプローチから宿題型アプローチへ—. 立命館人間科学研究, 24, 73-82.