

Deloitte.

デロイトトーマツ



サイバー空間で健やかに過ごすためのメンタルレジリエンス

～幸せなサイバー空間ライフとは？もう1人の自分への、心のやすらぎレシピ～

1. サイバー空間と「心」	3
2. 「サイバー空間での自立力」×「集団への帰属意識」の 2軸プロフィール分析	4
3. リスクを抱える人達へのメンタルケアの考え方	6
4. レジリエンスが高いメンタルの醸成とそのための仕組みとは	8
5. 執筆・監修	10

1. サイバー空間と「心」

本稿では、これまでの連載のテーマにある「世界観」「自然環境」という大局的な話題から、“考察”の向きを変えています。「人」、そしてその内側にある「心」に焦点を当て、サイバー空間でのメンタルヘルスについて、持論を展開してみます。

近年、サイバー空間で過ごす時間が増え、現実世界との境界が薄くなりつつあることは、多くの方が実感しているでしょう。2020年、内閣府が策定した「ムーンショット計画」が登場し、2050年までに身体や脳、空間や時間といった様々な制約から人々が解放された社会を実現し、人間とサイバー空間上のアバターが共存を目指すことが掲げられています。

こうした社会の実現は、人にどのような変化をもたらすのでしょうか。また、現実世界の自分とサイバー空間のもう1人の自分が二人三脚で歩む中、人の価値観・考え方はどのように変わっていくのでしょうか。

1.1. サイバー空間上のメンタルヘルスの課題

サイバー空間では、気の合う仲間形成されるコミュニティに属し安らぎが得られたり、アバターと呼ばれるインターネット上のキャラクターを通じてもう1人の自分として振舞うことができたり、物理的に離れた人と手軽に関係性を築けたりする等、便利なことが多くあります。

一方、心身が不調の時に何げなくスマートフォンで検索し、「重篤な病気かもしれない」と思い込んでしまう「サイバー心気症」や、バーチャルリアリティ（VR）上でのコンテンツを楽しんだ後、現実世界に戻ってもVR上の感覚が残る「ファントム・タイムライン症候群」等、サイバー空間ならではのメンタルへの影響が生じる危険性もあるとされています。

また、米国において「ソーシャルメディア依存症」の状態にある若者は、ネットいじめに関与する可能性が高いことが、10代の青少年を対象と

した調査に基づく研究結果として示されています。

さらに、国内を見ると、放送関連の外郭団体が制作したメタバース空間上で行われるハラスメント、通称「メタハラ」を題材とした番組で、「大音量による聴覚への嫌がらせ」「大量のアバターで視界を遮る視覚への嫌がらせ」等の「メタハラ」を疑似体験すると共に、メタバース空間における規制の在り方やマナーに対して問いを発するコンテンツも登場しています。まさに、従来のメンタル面への健康被害を与える行為が、サイバー空間に拡張されている、と考えられます。

このように、サイバー空間では、その利便性の裏で、多くの人が精神的に安定して過ごせるかどうか、つまり精神面での健康状態（メンタルヘルス）に懸念を持つような環境に晒されているのではないのでしょうか。



1.2. サイバー空間上で辛い時、どこに相談すればいい？

前述したようなメンタルヘルス改善のための施策として、厚生労働省は精神疾患患者、職場、若者向け、また、総務省は地方公務員向け、さらには、文部科学省が児童向けの施策を打ち出しています。それらの施策の相談窓口は、学校から配布される種々のパンフレット、踏切に貼られているシール、ゴシップ誌の欄外記事等、各所に配置されています。

しかし、これらの既存施策は、その対象が、各省庁がターゲットとする何らかの集団・組織に所属している人向けで、個人向けの施策は少ない傾向にあります。

また、WEBサイトでキーワード指定の検索をすると、改善のためのソリューションを“提供する”側の結果が多く、それを“受けとる／利用する”側の結果は少ない印象も受けます。

つまり、ケアのための対策・手法としての協議は活発で、様々な事例が増えつつあるものの、外側からは見えない、すなわち、個人の内側にある「メンタル」の状態を起点とする考察は、事例が少ないようにも見受けられ、真にメンタル面での不安を持っている人は「どこに相談するべきかが分からない」という現状になっている可能性が考えられます。

2. 「サイバー空間での自立力」×「集団への帰属意識」の2軸プロフィール分析

さて、人の内側にある「メンタル」の状態と聞いて、何をイメージするでしょうか。ぼんやりとしたこのテーマを深掘ってみましょう。

まずは、サイバー空間で過ごす人々の行動特性や性格を「メンタル」の状態が具現化したものとし、それらを分類してみます。（以降は、1つの事例として解説します）

2.1. パルソナのタイプ別に見るメンタルリスク

ここでは1つの仮説として、縦横の2つの分析軸で区別した4つの象限で、代表的なパルソナタイプを整理し、サイバー空間におけるメンタルリスクの大きさを基に考察します。なお、パルソナタイプとは、「典型的な人物像」を指します。

まずは、縦横の“分析軸”を紹介します。

【横軸：サイバー空間での自立力】

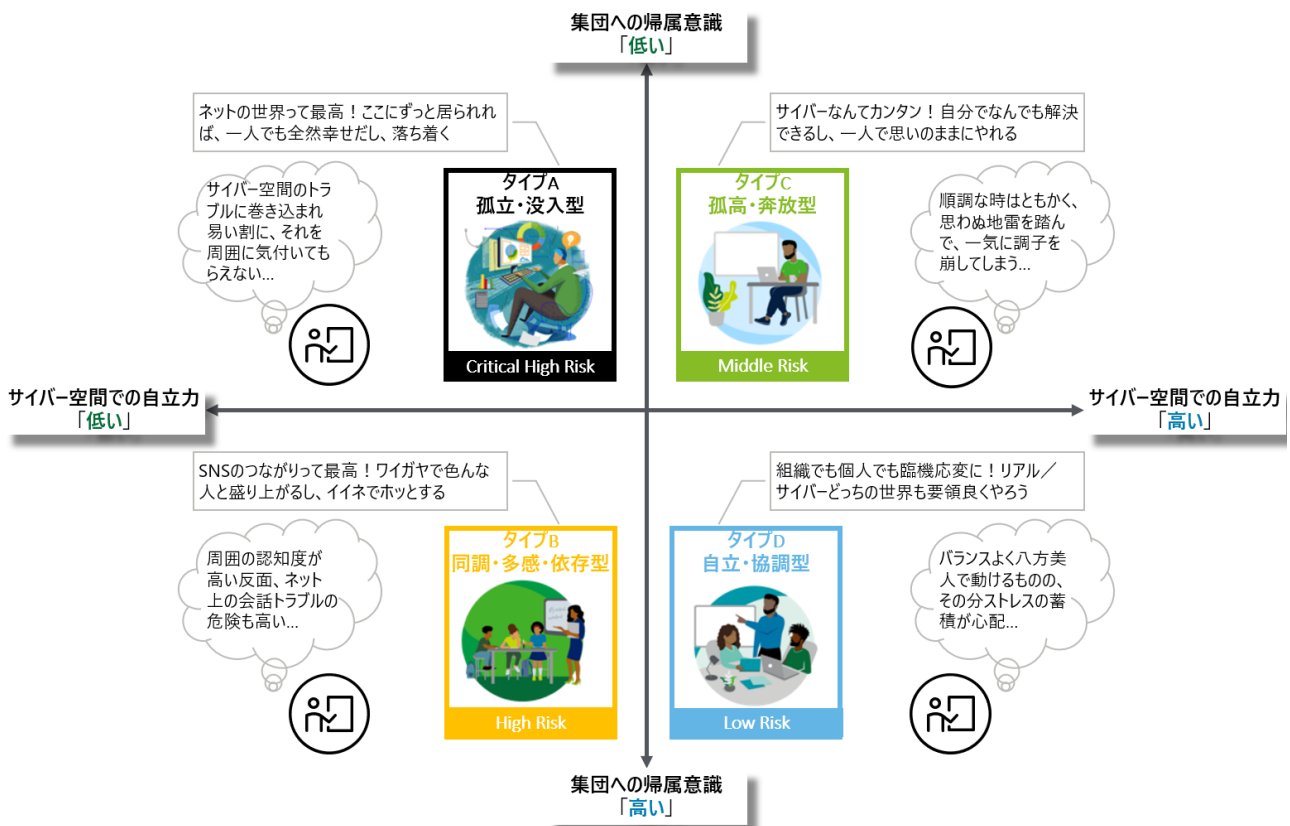
これが高いほど、サイバー空間での善悪・リスクの判断ができ、賢明に行動し、理性を保つことができると考えます。自立力が低いと、受け取る情報を正しく判断・対処できず、諸問題に巻き込まれやすい傾向になるでしょう。

【縦軸：集団への帰属意識】

これが高いほど、個人での行動よりも集団・組織に所属した行動への傾倒が強いと考えます。

なお、前述した通り、集団・組織向けのメンタルケア施策は充足しつつあります。ゆえに、帰属意識が低い人は、施策の恩恵を受けにくく、リスクは高まる傾向になると言えるかもしれません。

そして、これらの2軸で構成される4象限に、パルソナタイプをプロットします。（本稿では、読者が各タイプの特徴や違いをイメージしやすくなることを重視します。闇雲にタイプの種類を細分化せず、網の目を大きくし、代表的な4つのタイプに集約してみました）



2.2. サイバー空間上のメンタルリスクが最も大きいタイプとは？

前述したタイプにおいて、人々の行動特性・性格等の傾向から、メンタルリスクを考えてみましょう。（以下の考察は、当社の執筆・監修メンバーによる見解です）

【タイプA：孤立・没入型】

- ・ 自分軸で物事を考える傾向があり、言動への自制が脆弱である
- ・ サイバー空間の居心地の良さに浸りがちで、他者との交流機会が少ない
- ・ 周囲への洞察に欠け、助けを求めるのが苦手である

タイプAは、周辺環境とのつながりが薄く、ともすればトラブルメーカーとなる可能性があります。また、組織に所属せず個人行動を主とするため、既存のメンタルケア施策を享受しにくいタイプです。そのため、メンタルリスクが大きくなるかもしれません。

では、他のタイプも見てみましょう。あなたが学生であれば、ご自身や周囲の中にも、タイプBに当てはまる方が、比較的多いのではないのでしょうか。

【タイプB：同調・多感・依存型】

- ・ サイバー空間での善悪の判断能力が不十分で、好奇心を優先して危険な言動をしがち
- ・ 誰かに共感したい／されたい、大勢でのお祭りムードが好きで、同調圧力に従いやすい
- ・ デジタルデバイスを容易に使いこなし、衝動的な行動を取りがち

タイプBは、SNSやマッチングアプリ等を通じた問題に巻き込まれる可能性が高いかもしれません。例えば、友人とのチャットの話題についていけず仲間外れにされ、ネットいじめを受ける、オンラインゲーム上の喧嘩をリアル空間でも継続する、ネットを介した危険な活動に参加する等のトラブルです。

リアル空間にも居場所があり、何らかの集団・組織向けメンタルケア施策を受けられる機会に恵まれているかもしれません。ただし、サイバー空間に置き換えると行動・感情は見えにくく、タイプAに次いで、リスクが大きいかもしれません。

続いて、フリーランス・起業家等、個人での力量に左右される職業人やカリスマ／シンボリックな存在の方は、次のタイプCに近いでしょうか。

【タイプC：孤高・奔放型】

- ・ 個人での活動、または限定的な組織への帰属に留まり、悠々自適に生活している
- ・ デジタルデバイス、および流行に乗ったSNS等を使いこなしている
- ・ 高いITリテラシーを持ち、自立指向が強く、フリーランス・起業家等の傾向にある

タイプCは、サイバー空間を使いこなす自立力がある反面、サイバー空間での活動が増え、現実世界でのつながりが諸事情で絶たれた時、心身のバランスを崩す可能性があります。

また、このタイプの方は、集団との関わりが減る分、サイバー空間上でも単独行動が多くなる傾向があるかもしれません。その反動で、インターネット空間での承認欲求が強まりがちです。メンタルが安定している時はさておき、周辺状況の変化が生じると、このタイプに該当する方は、リスクが高まる可能性があります。

最後に、タイプDです。企業勤めの方は、以下の傾向に心当たりはないでしょうか。

【タイプD：自立・協調型】

- ・ 現実空間とサイバー空間の双方を組み合わせて活動する傾向あり
- ・ 多数の人と接する機会が多くあり、親しく交流できる人脈も有している
- ・ 集団に属することで、サイバー空間との付き合い方に関する知見を蓄積しやすい

タイプDは、現実空間で何らかの組織に属し、そこで根を張りつつも、サイバー空間で自走できる力を有しています。例えば、リモートワークの会社員等が該当し、所属組織からITリテラシー向上のための教育を受けている可能性が高いです。

また、所属組織において福利厚生の一環として、手厚いメンタルケア施策を受けられる機会に恵まれている傾向にあり、メンタルリスクは小さいと言えるかもしれません。

ただし、メール、社内SNS、WEB会議等の波に飲み込まれ、デジタル疲れを抱えている可能性もあり、メンタル面でのリスクがゼロとは、決して言い切れません。

このように、どのタイプの方も、各々何らかのリスクを抱えていると考えられます。その中でも、最もサイバー空間上でのメンタル的なリスクが大きく、手厚いケアの優先度が高い対象は、【タイプA：孤立・没入型】かもしれません。

3. リスクを抱える人達へのメンタルケアの考え方

前章では、ペルソナに応じた人物像と、そこから浮き彫りになるメンタルリスクの大きさを考察してきました。ここでは、こうしたリスクを抱える人達がサイバー空間においてどのように健やかなメンタルで過ごすことができるか、考えてみましょう。

ただし、「サイバー空間×メンタルヘルス」の観点でのリスク対策、すなわち“ケア”の考え方は、まだ十分に浸透していないと考えられます。また、サイバー空間におけるメンタルへの影響について

は、官民共に議論は本格化していないように見受けられるため、以降では、当社の執筆・監修メンバーの見解を基に展開してみます。

その際、類推・類比、すなわちアナロジー思考を応用し、確立された分野の発想をベースに考察を進めます。また、全体像を把握する意味でも、より俯瞰的にケアの考え方を眺めてみましょう。ちなみに、本テーマは当社の推進するSocial Impact活動が目指す「サイバーセキュリティで描く

新世界」の一環となります。それを踏まえて、我々の生業とするテーマである「セキュリティ」の考え方を、存分に応用してみます。

さて、セキュリティの世界では、リスク対応における4つの方針があります。それは、「移転」「回避」「受容」「軽減」です。それぞれの位置付けは、以下の通りです。

<p>移転</p> <p>リスクの一部を外部組織に委ねること</p>	<p>回避</p> <p>リスク源を除去して、 リスクの発現確率をゼロにすること</p>
<p>受容</p> <p>リスクに対して敢えて 何の対策もとらないこと</p>	<p>軽減</p> <p>リスクの発現確率やリスクが現実化したときの損失を低下させること</p>

この方針を、サイバー空間上のメンタルケアに応用した場合、どのように表現できるでしょうか。

例えば、以下のようなアイデアが挙げられます。

セキュリティ	サイバー空間上でのメンタルケア	概要
移転	掛持	ストレスの少ない別タイプの自分を作り、 その中でストレスを減らす
回避	解脱	ダメージの根本になっている サイバー空間から自身を切り離す
受容	割切	腹をくくって、自分がいる ペルソナタイプのリスクを受け入れる
軽減	発散	メンタル面でのストレスを発散し、 精神的な負荷を減らす

このように、サイバー空間上でのメンタルケアの考え方は、セキュリティと同様に4つのカテゴリで整理できそうです。

これを2つの軸、「自身のメンタルが受けるダメージの大小」と「サイバー空間への依存度の大小」で分類すると、以下のような関係が成り立ちます。



それでは、各象限において、どのようなメンタルケアの施策が必要になるか考えてみましょう。（以下は、あくまでも一例の位置付けです）

まず、「**掛持**」です。これは、もう1つの別タイプの自分を創ります。そのタイプは自身にとってストレスが少ないことが前提です。そして、元々該当するストレスの高いタイプとの共存の状態を創ります。それにより、総合的にはストレスは変わらないものの、両タイプの行き来を通じて、あたかもストレスがコントロールされているような状況を創ります。断面で見ると、ストレスの高低が頻繁に生じることとなりますが、長い目で見ると、自身のメンタルが安定化するように感じるはずで、要するに、ストレスが高い状態を長期化させないことがこの施策の本質です。

続いて、「**解脱**」です。仏教でも使われる言葉であり、煩惱や束縛から解放され、苦を脱して

自由の境地に至ることを意味します。これを応用して、サイバー空間で過ごす時間を別の活動に置き換えることで、サイバー空間上のメンタルリスクから解き放たれ、「新たな自分の発見」を実現します。今時の言葉で言う、一種の“キャラ変”とも言えるでしょう。

さらには、「**割切**」です。いわゆる「腹をくくる」的な覚悟に相当します。ただし、そこまで仰々しいものではなく、ダメージが小さい場合、ある程度は我慢する方が合理的、という考え方です。加えて、その尺度は、一過性かどうか、さらには、自分以外の周囲に与える影響等、慎重に判断することが重要です。

最後に、「**発散**」です。これはセキュリティの考え方と同様で、何らかの手を打つことで、自身の受ける精神的なストレスや鬱憤を減らすことです。一般的に採用されることの多い手段であり、い

わゆる“ストレス発散”も、これに該当する行為となるでしょう。ただし、あくまでストレスが“ゼロ”、つまり完全に解消されるわけではなく、一時的に減っているだけであるため、注意が必要です。（時間の経過と共に再び蓄積する可能性あり）

さて、いかがでしょうか。こうして見ると、実際には「**発散**」に頼る機会が最も多いのかもしれませんが。その理由としては、ビジネス同様、個人が何らかの恩恵を受けるためには、その裏にあるリスクも取る必要があるという思想が背景にあり、そのバランスを最も取りやすいのが「**発散**」であるからです。そのため、程よくリスクを取りながらもストレスや鬱憤を適切なタイミングで「**発散**」させる工夫により、自身が所属するタイプの中で、健やかなサイバー空間ライフを送ることができるのではないのでしょうか。

4.レジリエンスが高いメンタルの醸成とそのための仕組みとは

前章では、メンタルケアの「考え方」を見てきました。4つの方針がある中、最も鍵となるのは「発散」と仮定しました。これは、セキュリティにおける「軽減」の位置づけです。

ところで、セキュリティにおける「軽減」には、どのような施策があるでしょうか。事前に防ぐ、早急に検知する等のWHY（目的）に主眼を置いた施策もあれば、HOW（手段）に主眼を置いた施策もあり、数多くの施策があります。

4.1.メンタルケアのエコシステムとは？

これをメンタルケアに置き換えて考えてみましょう。様々な施策が存在する中、果たして1つ1つの施策を見極めていくことができるでしょうか。上で触れたセキュリティは企業・組織が主な対象ですが、メンタルケアは個人つまり「人」が対象です。ここで、人と企業はどちらの数が多いでしょうか。圧倒的に「人」でしょう。ゆえに個々の施策を見極めることは困難と考えます。

そこで、メンタルケア施策においては、より体系化された仕組みの中で、有機的かつ少ない労力で対応できるエコシステムとしての「仕組みの全体像」が重要となるのです。

そのためには、そのエコシステムを継続的に機能させるための、より普遍的な観点での施策検討が重要です。それは、体制・プロセス・インフラの3つの構造で成り立ちます。これらが有機的に機能することで、シナジーの利いた効果が長期的に創出されるでしょう。

具体的な施策のイメージとしては、以下のよう
な例が挙げられます。

<体制>

- (例) サイバー空間上での駆け込み寺
⇒気軽に誰でも頼れる“救いの場”
- (例) サイバー空間上の社会参加・復帰の援助団体
⇒生活支援を行うボランティア組織、同胞コミュニティ
- (例) サイバー空間上でのメンタルヘルスケアの専門家
⇒専門的な資格等を保有し、経験年数や実績が保証されたプロフェッショナル人材

<プロセス>

- (例) 学校での授業／企業での教育実施、そのためのガイドライン整備と定着化
⇒1回やって終わりではなく、長きに渡り活用しうる仕組み

<インフラ>

- (例) サイバー空間内のデータを集約する“器”の整備
⇒メンタルヘルスの状態をデータ保存し、それを基に、いつでも／どこでも診断
- (例) メタバース上のバーチャル病院／ドクターの整備
⇒サイバー空間上の「もう1人の自分」のメンタルヘルスを維持するための診療

こうした包括的なシステムを構築し、その仕組みの中で、自身のタイプを内観し、適切な対処を受けることで、サイバー空間で健やかなメンタルを維持できると期待したいです。



4.2. メンタルレジリエンス

さあ、みなさん、本記事のフィナーレです。1つ忘れていませんか。本タイトルにも登場する単語「**レジリエンス**」です。これは一般的には、以下のような定義です。

「困難な状況やストレス、失敗等に直面しても、自己回復力や適応力を持ち、精神的なしなやかさを維持する能力」

そして、レジリエンスが高いと、挫折から早期に回復し、新たなチャンスや成長の機会を掴み取ることが可能とされています。

なお、今回は便宜上、人を4つのタイプに分類しましたが、実際の社会では十人十色の様々なタイプが存在し、行動特性やメンタル面でのダメージの受け方も変わってきます。

ゆえに、レジリエンス（回復に際しての精神的なしなやかさ）も様々です。1人1人のレジリエンスに完全にフィットしたケアを適用することは、実現可能性の観点で困難と考えられるため、まずは、より大きな網であるエコシステムを整備し、その仕組みの中で補填することが重要です。

その上で、サイバー空間上で互いが協調的に補完し合うことで、レジリエンスの低い弱者を救う風土が醸成されるでしょう。そして、人だけでなく、体制・プロセス・インフラの全ての側面で有機的に波及し、「レジリエンスの全体最適」が維持されるのではないのでしょうか。

本記事で取り上げた発想は現時点では、「夢物語」かもしれません。ただし、私達人間がサイバー空間上でも別人格である“もう1人の自分”として、健やかに、幸せなサイバーライフを送るためにも、こうしたアイデアが遠い将来のものではないことを期待しましょう。

5. 執筆・監修

デロイトトーマツサイバー合同会社

〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-2-3 丸の内二重橋ビルディング
TEL: 03-6213-1900 (代表)

■ 執筆

一見 由佳、河村 大地、萩原 那音、渡邊 達

■ 監修

岩本 高明、大森 潤、高橋 宏之、村井 真理子

Deloitte.

デロイトトーマツ

デロイトトーマツグループは、日本におけるデロイト アジア パシフィック リミテッドおよびデロイトネットワークのメンバーであるデロイトトーマツ合同会社ならびにそのグループ法人（有限責任監査法人トーマツ、デロイトトーマツ コンサルティング合同会社、デロイトトーマツファイナンシャルアドバイザー合同会社、デロイトトーマツ税理士法人、DT弁護士法人およびデロイトトーマツコーポレートソリューション合同会社を含む）の総称です。デロイトトーマツグループは、日本で最大級のプロフェッショナルグループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従い、監査・保証業務、リスクアドバイザー、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザー、税務、法務等を提供しています。また、国内約30都市に約1万7千名の専門家を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイトトーマツグループウェブサイト（www.deloitte.com/jp）をご覧ください。

Deloitte（デロイト）とは、デロイトトウシュートマツリミテッド（“DTTL”）、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人（総称して“デロイトネットワーク”）のひとつまたは複数を指します。DTTL（または“Deloitte Global”）ならびに各メンバーファームおよび関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体であり、第三者に関して相互に義務を課しまたは拘束させることはありません。DTTLおよびDTTLの各メンバーファームならびに関係法人は、自らの作為および不作為についてのみ責任を負い、互いに他のファームまたは関係法人の作為および不作為について責任を負うものではありません。DTTLはクライアントへのサービス提供を行いません。詳細は www.deloitte.com/jp/about をご覧ください。

デロイト アジア パシフィック リミテッドはDTTLのメンバーファームであり、保証有限責任会社です。デロイト アジア パシフィック リミテッドのメンバーおよびそれらの関係法人は、それぞれ法的に独立した別個の組織体であり、アジアパシフィックにおける100を超える都市（オークランド、バンコク、北京、ハノイ、香港、ジャカルタ、クアラルンプール、マニラ、メルボルン、大阪、ソウル、上海、シンガポール、シドニー、台北、東京を含む）にてサービスを提供しています。

Deloitte（デロイト）は、監査・保証業務、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザー、リスクアドバイザー、税務、法務などに関連する最先端のサービスを、Fortune Global 500®の約9割の企業や多数のプライベート（非公開）企業を含むクライアントに提供しています。デロイトは、資本市場に対する社会的な信頼を高め、クライアントの変革と繁栄を促し、より豊かな経済、公正な社会、持続可能な世界の実現に向けて自ら率先して取り組むことを通じて、計測可能で継続性のある成果をもたらすプロフェッショナルの集団です。デロイトは、創設以来175年余りの歴史を有し、150を超える国・地域にわたって活動を展開しています。“Making an impact that matters”をパーパス（存在理由）として標榜するデロイトの約415,000名の人材の活動の詳細については、（www.deloitte.com）をご覧ください。

本資料は皆様への情報提供として一般的な情報を掲載するのみであり、デロイトトウシュートマツリミテッド（“DTTL”）、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人（総称して“デロイトネットワーク”）が本資料をもって専門的な助言やサービスを提供するものではありません。皆様の財務または事業に影響を与えるような意思決定または行動をされる前に、適切な専門家にご相談ください。本資料における情報の正確性や完全性に関して、いかなる表明、保証または確約（明示・黙示を問いません）をするものではありません。またDTTL、そのメンバーファーム、関係法人、社員・職員または代理人のいずれも、本資料に依拠した人に関係して直接または間接に発生し得るいかなる損失および損害に対して責任を負いません。DTTLならびに各メンバーファームおよびそれらの関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu Limited

© 2023. For information, contact Deloitte Tohmatsu Group.



IS 669126 / ISO 27001



BCMS 764479 / ISO 22301