

**DV 相談+（プラス）事業における相談支援の
分析に係る調査研究事業**

報告書

2021年3月

エム・アール・アイ リサーチアソシエイツ株式会社

はじめに

新型コロナウイルス感染症の拡大問題においては、令和 2 年 4 月よりその防止にあたって外出自粛や休業等が実施されている影響で、全国的に家庭において過ごす時間が長くなっている状況である。また、物理的に家で過ごす時間が増えたことに加えて、生活への不安や環境の変化に伴うストレスなどから、配偶者による暴力（以下、「DV」という。）を始めとする家庭内での暴力のリスクが高まり、被害の増加や深刻化の懸念が指摘されている。

こうした事態を受け、内閣府及び厚生労働省においては、新型コロナウイルス感染症への対応に係る DV 被害者に対する適切な支援について、地方公共団体に対し、相談対応や一時保護等の支援の迅速・継続的な実施を呼びかけた。さらに、内閣府においては、これまで実施されていた DV 相談窓口に加え、DV 被害者に対して、24 時間対応の電話相談や SNS・メールでの相談対応、日本語以外の 10 言語に対応した外国語相談等の相談支援に加え、被害者の安全を確保し社会資源につなげるための同行支援や緊急保護等の支援を総合的に提供する「DV 相談+（プラス）」事業を緊急的に開始した。

同事業は、対面での相談窓口・支援を中心としてきた DV 被害者支援体制において、これまでにない相談支援事業であり、その相談件数や相談事例からも、新型コロナ禍における DV 被害の増加や深刻化が浮き彫りになっているとされる。

本調査研究事業は、DV 相談に関する有識者による検討会を設置し、DV 相談+（プラス）における相談事例について分析を行い、被害実態はもとより、相談支援を必要とする被害者層や必要とされている相談対応等を把握し、相談体制等を検証し事業の効果や課題を明らかにすることで、今後の DV 対策や DV 被害者支援施策の充実に活かすものである。その上で、得られた示唆を全国の地方自治体へ周知することを通じて、より被害者のニーズに即した相談体制の整備や、支援が必要な層へのアウトリーチや地域における関係機関につないでいく支援といった取組への活用を含む、DV 被害者支援のさらなる充実に資することを目的とする。

目次

1. 本調査研究事業の背景と目的	1
1.1 事業実施背景	1
1.1.1 新型コロナウイルス感染症の感染拡大による DV 被害者への対応	1
1.1.2 国・地方公共団体における DV 相談の現状	1
1.2 「DV 相談プラス」事業の概要	2
1.3 本調査研究の目的	3
2. 調査研究内容	5
2.1 実施内容	5
2.1.1 DV 相談プラスにおける相談支援の分析に係る調査研究事業検討会の設置・運営	5
2.1.2 相談事例の調査・分析	6
2.2 調査分析方法	6
2.2.1 調査項目	6
2.2.2 調査・分析方法	8
2.3 留意事項	10
3. 調査分析結果と考察	11
3.1 DV 相談プラスの利用状況の概要	11
3.1.1 相談総数	11
3.1.2 直接支援につなげた相談	27
3.2 利用者の概要	30
3.2.1 都道府県別	30
3.2.2 相談者	32
3.2.3 性別	32
3.2.4 年代	35
3.2.5 婚姻状況	37
3.2.6 同居している子どもの有無	38
3.2.7 就労・就学状況	39
3.2.8 情報入手経路	40
3.3 相談内容の概要	44
3.3.1 相談テーマ	44
3.3.2 属性と一番困っている相談テーマ	48
3.4 事例分析	61
3.4.1 相談手段の特徴	61
3.4.2 電話相談	62
3.4.3 オンライン・チャット（SNS）相談	62
3.4.4 メール相談	67

3.4.5 外国語相談	69
3.4.6 男性からの相談	71
3.4.7 直接支援につなげた事例	73
3.5 DV 相談プラス事業受託団体へのヒアリング調査結果	74
3.5.1 DV 相談プラスの相談受付体制	74
3.5.2 DV 相談プラスの相談状況	75
3.5.3 DV 相談プラスにおけるつなぎ支援対応	77
3.5.4 相談対応現場から見た DV 相談プラスの課題	78
3.5.5 オンライン・チャット（SNS）相談におけるアンケート結果	79
4. 総合考察	83
4.1 調査分析結果の考察	83
4.1.1 相談件数や地域・時間帯から見る DV 相談のニーズ	83
4.1.2 相談内容からみた、DV 被害実態	84
4.1.3 新型コロナウイルス感染症の影響	85
4.2 DV 相談プラス事業の効果	85
4.2.1 全国ホットラインのニーズ	85
4.2.2 多様な相談対応方法についてのニーズ	86
4.2.3 直接支援（つなぎ支援）を受けるためのニーズ	88
4.3 DV 相談対応における課題	89
4.3.1 相談方法について	89
4.3.2 対応体制について	89
5. おわりにー有識者検討会の見解	91
5.1 納米恵美子座長（全国女性会館協議会 代表理事）	91
5.2 大槻奈巳委員（聖心女子大学人間関係学科 教授）	92
5.3 北仲千里委員（広島大学ハラスメント相談室 准教授、全国女性シェルターネット 共同代表）	93
5.4 多賀太委員（関西大学文学部 教授）	95
5.5 山本千晶委員（フェリス女学院大学 准教授）	96
添付資料	98

目 次

図 3-1	月別相談総数	11
図 3-2	相談手段別の内訳	12
図 3-3	月別入電総数	13
図 3-4	月別 1 日あたりの平均入電数	14
図 3-5	DV 相談プラス開始～10 月末の都道府県別入電数（括弧内の数値は入電数）	15
図 3-6	月別 1 回あたりの平均通話時間	16
図 3-7	曜日別の平均入電数	17
図 3-8	曜日種別の平均入電数	18
図 3-9	月別曜日種別の平均入電数	19
図 3-10	各曜日における時間帯別の平均入電数	19
図 3-11	曜日種別における時間帯別の平均入電数	20
図 3-12	曜日種別における時間帯別の平均入電数	21
図 3-13	曜日別のオンライン・チャット（SNS）平均相談件数	22
図 3-14	各曜日における時間帯別のオンライン・チャット（SNS）平均相談件数	23
図 3-15	曜日種別のオンライン・チャット（SNS）平均相談件数	24
図 3-16	曜日種別における月別のオンライン・チャット（SNS）平均相談件数	24
図 3-17	曜日種別における時間帯別のオンライン・チャット（SNS）平均相談数	25
図 3-18	月別の外国語相談総数	26
図 3-19	月別つなぎ支援件数	27
図 3-20	都道府県別相談件数	31
図 3-21	相談者の内訳	32
図 3-22	相談者の性別内訳	32
図 3-23	性別における各相談手段の割合	33
図 3-24	各都道府県における性別の割合	34
図 3-25	相談者の年代の内訳	35
図 3-26	各年代における各相談手段の割合	36
図 3-27	婚姻状況	37
図 3-28	同居している子どもの有無	38
図 3-29	就労・就学状況	39
図 3-30	情報入手経路の内訳（複数選択）	40
図 3-31	月別情報入手経路の内訳（複数選択）	41
図 3-32	年代と情報入手経路の関係（各年代グループにおける各情報入手経路の割合） （複数選択）	43
図 3-33	相談テーマの内訳（複数選択）	45
図 3-34	同時に選択された相談テーマ	47
図 3-35	一番困っている相談テーマの内訳	49
図 3-36	年代と婚姻状況の関係（各年代における婚姻状況の割合）	50
図 3-37	年代と一番困っている相談テーマの関係	51
図 3-38	一番困っている相談テーマと婚姻状況の関係（各テーマにおける婚姻状況の	

割合)	53
図 3-39 婚姻状況と一番困っている相談テーマの関係	54
図 3-40 一番困っている相談テーマと同居の子どもの有無の関係	55
図 3-41 同居の子どもの有無と一番困っている相談テーマの関係	56
図 3-42 時期と一番困っている相談テーマの関係	57
図 3-43 一番困っている相談テーマと相談時間帯の関係	59
図 3-44 相談時間帯と一番困っている相談テーマの関係	60
図 3-45 DV 相談プラスの感想	80
図 3-46 DV 相談プラスの対応について	80
図 3-47 これからも DV 相談プラスや SNS を使った相談をしたいと思うか	81

表目次

表 1-1	相談方法の概要と特徴	2
表 2-1	検討会委員（敬称略、五十音順）	5
表 2-2	検討会実施実績	5
表 2-3	相談記録調査項目	6
表 2-4	相談内容調査項目	7
表 2-5	ヒアリング調査項目	8
表 3-1	月別平均相談件数	11
表 3-2	各言語の相談総数	26
表 3-3	月別つなぎ支援件数	27
表 3-4	月別相談手段別つなぎ支援対応件数	28
表 3-5	月別年代別つなぎ支援件数	28
表 3-6	月別つなぎ支援の内容（延べ対応件数）	29
表 3-7	性別と相談手段別の内訳	33
表 3-8	年代と相談手段別の内訳	36
表 3-9	情報入手経路の内訳（複数選択）	41
表 3-10	情報入手経路に記載された自由記述の内容（複数選択）	42
表 3-11	年代別情報入手経路の内訳（複数選択）	43
表 3-12	相談テーマの分類	48
表 3-13	年代と婚姻状況の関係	50
表 3-14	一番困っている相談テーマと年代の関係	52
表 3-15	一番困っている相談テーマと婚姻状況の関係	54
表 3-16	一番困っている相談テーマと時期の関係	57
表 3-17	一番困っている相談テーマと相談時間帯の関係	58

用語・略称の一覧

本報告書では、以下の通り用語や略称の統一を図る。

本報告書での表記	正式名称・意味など
DV	配偶者等に対する暴力
配暴センター	配偶者暴力相談支援センター
SNS	ソーシャル・ネットワーキング・サービス
オンライン・チャット	オンライン上で、リアルタイムに会話をする仕組み ※ DV相談プラスにおいては、LINE等の常時接続されているメッセージアプリケーションを用いるのではなく、相談者ごとに1回限りの専用のチャットルームを作成し、その上で相談者と相談員がやり取り(チャット)をする仕組みとなっている
メール	電子メール
つなぎ支援	全国各地の関係機関と連携し、相談者の直接支援につなげる対応
デートDV	結婚していない、交際関係にある恋人間の暴力

1. 本調査研究事業の背景と目的

1.1 事業実施背景

1.1.1 新型コロナウイルス感染症の感染拡大による DV 被害者への対応

内閣府は、新型コロナウイルス感染症に伴う生活不安やストレス等から DV 被害の増加・深刻化が懸念されたことから、令和 2 年 4 月 3 日、十分な感染防止対策を前提として、各都道府県に対して、DV 被害者に対する相談支援や一時保護を、継続的かつ迅速に実施していくよう依頼するとともに、DV 相談窓口を案内する「DV 相談ナビ」について周知を行った。

また、令和 2 年 4 月 9 日に国際連合から発出された新型コロナウイルスの女性への影響に関する報告書¹においては、新型コロナウイルスの大流行により、経済的、社会的ストレスが増し、人との接触及び移動を制限する施策が取られる中で、女性及び女兒に対する暴力は世界的に増加していることが指摘された。

こうした経緯を踏まえ、令和 2 年 4 月 10 日には、内閣府特命担当大臣（男女共同参画）から新型コロナウイルス問題に伴う DV 等への対応に関するメッセージが発出され、国民に向けて、「DV 相談ナビ」の電話番号や、緊急の場合の対応等とともに、24 時間対応の電話相談、SNS やメールによる相談を速やかに実施し、被害者支援体制の拡充を行うことを周知した。

1.1.2 国・地方公共団体における DV 相談の現状

内閣府において、令和 2 年 9 月に各都道府県と政令指定都市の 67 自治体を対象として、DV 相談に関するアンケート調査を実施した（回答は 57 自治体）。

調査の結果、配偶者暴力相談支援センター（以下、「配暴センター」という。）の相談窓口において、土日祝日の電話相談を実施している自治体は約半数に留まった。実施していない要因としては、体制構築が困難であることや、人員や財源の確保が難しいこと、ニーズの把握ができていないことが挙げられた。また、24 時間対応の電話相談における実施状況については、土日祝日の電話相談と同様に、リソース不足やニーズ把握ができていないという要因のほか、すでに緊急時の対応体制が構築されており、24 時間対応の必要性がないこと等により、大半の自治体の実施していないことが分かった。

そのほか、外国語の電話相談やメール相談、オンライン・チャット（SNS）相談の実施状況においても、リソース不足やノウハウ不足をはじめとした、実施にあたるさまざまな障壁や懸念事項により、多くの自治体の実施していないことが分かった。

他方で、土日祝日の電話相談やメール相談、オンライン・チャット（SNS）相談については、一部の自治体から実施意向があった。実施を検討するにあたり、自治体からは、都道府県や相談時間帯、曜日ごと等の相談件数を把握したいという要望があったほか、相談対応の事例や利用者層について本調査研究事業の報告書に記載してほしいとの要望があった。

¹ 国際連合「政策概要：新型コロナウイルスの女性への影響」内閣府ウェブサイト
https://www.gender.go.jp/policy/no_violence/pdf/20200427_1.pdf（最終閲覧日：令和 3 年 3 月 5 日）

1.2 「DV 相談プラス」事業の概要

「DV 相談+（プラス）」事業（以下、「DV 相談プラス」という。）は、新型コロナウイルス感染拡大問題に起因して、生活不安やストレスから DV 等の増加・深刻化が懸念されたことを受けて、さらなる DV の深刻化に備え、既存の DV 相談窓口を案内する「DV 相談ナビ」を補完する形で、DV 被害者に対し 24 時間対応の電話相談、オンライン・チャット（SNS）や電子メールを活用した相談、外国語による相談等の実施に加え、被害者の安全を確保し社会資源につなげるための同行支援や緊急保護等の支援を総合的に提供するために、令和 2 年 4 月 20 日から緊急的に開始されたものである。

事業の概要は以下の通りである。

表 1-1 相談方法の概要と特徴

種別	概要	特徴	実施開始日
電話相談	<ul style="list-style-type: none"> 全国一律フリーダイヤル（無料） 	<ul style="list-style-type: none"> 24 時間対応 	令和 2 年 4 月 20 日 （24 時間対応の開始は 4 月 29 日）
オンライン・チャット（SNS）相談	<ul style="list-style-type: none"> ウェブサイトから「ご相談受付」を送り、メールで送られてきた URL のチャットルームにおいてやり取りを行う 	<ul style="list-style-type: none"> 12 時～22 時対応 相談者の安全を確保するため、チャットルームは 1 回限りの URL で設定されている 	令和 2 年 4 月 20 日
メール相談	<ul style="list-style-type: none"> ウェブサイトの「相談フォーム」から相談内容を送信 	<ul style="list-style-type: none"> 送信は 24 時間可能 	令和 2 年 4 月 20 日
外国語相談	<ul style="list-style-type: none"> 相談の入口は、オンライン・チャット（SNS）相談 日本語以外の 10 言語のホームページからアクセス可能 	<ul style="list-style-type: none"> 24 時間受付可能 日本語以外の 10 言語（英、中、韓、スペイン、ポルトガル、タガログ、タイ、ベトナム、インドネシア、ネパール）に対応 	令和 2 年 5 月 1 日

DV 相談プラスは全国一括の相談事業であり、全国各地からの相談を受ける。DV 被害者の支援は、各地域で相談員が面談・同行し、シェルター等に一時保護する、警察が対応する、医療や司法の支援を行う等の対面での直接支援によって行われるものや、匿名による電話相談を入り口として、事案の内容によって関係機関によるケースワークが必要な場合は地方自治体の所管部署・機関につなぐもの等があるが、DV 相談プラスのような、電話等でのいわゆる「遠隔」相談ではそうした援助はできない。現在、配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律（以下、「DV 防止法」という。）等に基づき、各都道府県に 1

～複数個所（合計 296 か所²）の配暴センター及びその支所があり、様々な方法で支援を担っている。そこで DV 相談プラスの目的は、第一義的にはこれら各地域の配暴センターや警察、自治体の相談支援担当などの、継続的な支援ができる既存の支援機関に相談者をつなぐこととし、その前段階の悩みの傾聴・気持ちの整理の援助、支援・解決方法の提案と支援機関の紹介などを行うこととしている。

しかし、電話相談、オンライン・チャット（SNS）相談、メール相談等において傾聴、助言し終了するだけではリスクが高い一部の緊急・困難ケースについては、直接支援（以下、「つなぎ支援」という。）を行うこととした。「つなぎ支援」とは、相談員から相談事案がコーディネーターに引き継がれ、コーディネーターが相談者の安全を考慮しながら電話等で折り返し連絡を行って状況を確認し、相談者がいる各地域の支援者・支援機関等にコーディネーターから連絡を取って確実につなげる動きのことである。「つなぎ支援」では、電話や面談による支援のほか、同行支援、宿泊支援が行われている。すぐに既存の支援機関等につながるができないが、家を出る必要があるようなケースは、各地の相談員や DV 相談プラスへの協力団体が面談・同行し（外国語が必要な場合は通訳の支援も行い）、いったんホテルや民間支援機関に滞在しながら「つなぎ」完了まで対応することも支援内容に含まれている。なお、この「つなぎ支援」において、新型コロナウイルスの感染防止や遠隔であることを考慮してオンライン面談という方法もとることにしている。

いずれの相談においても、ケースは、「つなぎ支援」として、相談員から相談事案がコーディネーターに引き継がれる。

1.3 本調査研究の目的

本調査研究は、コロナ禍の DV 相談状況を把握することに加え、コロナ禍で顕在化した DV 被害者の状況を把握し、今後の相談支援体制の拡充につなげるための事業である。

行政機関の相談対応においては、電話のほか、SNS やメール等による非対面型の相談支援体制のニーズが高まっているとされる。特に、新型コロナウイルスの感染拡大により外出自粛をせざるを得ない状況では、在宅時間が長くなったことで加害者と過ごす時間が長くなるものの、被害相談のために外出することも難しいことから、DV 相談対応においてはそのニーズが一層高まったと考えられる。一方で、DV の相談対応では、DV の本質や相談内容の性質、機関連携の重要性等を理解した上で、被害の深刻さを的確に判断し必要に応じて適切な支援を提供する関係機関につなぐことも重要であり、そうしたスキルを有する相談員による対応が不可欠で、その体制確保も課題である。

こうした観点から、DV 相談プラスにおける相談事例や相談内容等について多角的に調査・分析し、その結果を基に DV 相談に関する有識者からなる検討会において DV 相談プラスや相談体制等の効果や課題の検証を行うことで、今後の DV 相談体制の拡充に活かすとともに、全国の地方自治体への調査結果の周知等を通じて、被害者支援のさらなる充実につなげるため、以下の点を明らかにすることを目的とする。

- 相談件数や相談時間帯・曜日、相談者層から見る DV 相談のニーズ
- 相談内容からみた DV 被害の実態（被害内容、相談内容、コロナ禍の特徴等）

² 令和 2 年 11 月 1 日現在

- DV 相談プラスの相談支援対応の検証
 - 全体的な検証（好事例、限界・課題）
 - オンライン・チャット（SNS）、メール等の新しい相談受付方法の特徴と評価
- 多様な層からの相談の特徴（外国語話者、男性等）

2. 調査研究内容

2.1 実施内容

DV 相談プラスに関して、以下の通り調査・分析及び検討を実施した。

2.1.1 DV 相談プラスにおける相談支援の分析に係る調査研究事業検討会の設置・運営

DV 相談プラスにおける相談事例及び DV 相談プラスの体制、今後の方向性等について、専門的見地から助言をいただくため、有識者検討会（以下、「検討会」という。）を設置、運営した。DV 相談プラスの相談に関するデータの分析に関する検討・議論のほか、DV 相談プラス事業受託団体へのヒアリングを行った。

検討会委員には、内閣府が指定した DV に関する専門的知見のある有識者 5 名を選定し、計 4 回の検討会を以下の要領で実施した。また、参考人として、DV に関する専門的知見のある有識者 1 名を選定し、計 4 回の検討会に出席いただいた。そのほか、DV 相談プラス事業受託団体から事務局長及びコーディネーターの計 3 名を選定し、第 2 回検討会に出席いただいた。

表 2-1 検討会委員（敬称略、五十音順）

区分	氏名	所属
委員	大槻 奈巳	聖心女子大学人間関係学科 教授
	北仲 千里	広島大学ハラスメント相談室 准教授 全国女性シェルターネット 共同代表
	多賀 太	関西大学文学部 教授
	納米 恵美子（座長）	全国女性会館協議会 代表理事
	山本 千晶	フェリス女学院大学 准教授
参考人	菊池 安希子	国立精神・神経医療研究センター 精神保健研究所 地域・司法精神医療研究部 室長
	一般社団法人 社会的包摂サポートセンター（DV 相談プラス事業受託団体） 事務局長、コーディネーター 2 名	

表 2-2 検討会実施実績

検討会	実施年月日	場所	主な議事
第 1 回	2020 年 11 月 2 日 10：00～12：00	中央合同庁舎 8 号館 8 階特別中会議室	DV 相談プラス相談状況の報告、調査研究方針の検討
第 2 回	2020 年 12 月 7 日 13：00～15：30	三菱総合研究所 4 階大会議室 D	分析結果中間報告、報告書骨子の検討、参考人へのヒアリング
第 3 回	2021 年 1 月 25 日 14：00～16：00	三菱総合研究所 4 階 CR-A	分析結果中間報告、報告書の骨子検討
第 4 回 （最終回）	2021 年 2 月 18 日 14：00～16：00	三菱総合研究所 4 階 CR-A	報告書の検討、検討会総括

※ いずれの検討会もオンラインでの参加者あり。

2.1.2 相談事例の調査・分析

DV 相談プラスにおける相談状況、相談者及び相談内容の特徴や傾向、相談対応体制、コロナ禍での相談内容の特徴等について調査を行った。

電話、オンライン・チャット（SNS）、メールの各相談対応に関する属性や相談内容の特徴について、相談記録データを用いて集計・分析を行うとともに、オンライン・チャット（SNS）及びメール相談の相談内容について、相談記録を読み込み、その特徴や傾向を分析した。実施した内容は以下の通りである。

- DV 相談プラスの利用状況、利用者の概要、相談内容の概要に関する分析
- 事例分析
- 検討会における、DV 相談プラス事業受託団体へのヒアリング

DV 相談プラスの利用状況や相談内容に関する分析対象は、DV 相談プラスによる相談対応を開始した令和 2 年 4 月 20 日から同年 10 月 31 日まで（開始時期が 4 月 20 日より遅いものについては、開始日から令和 2 年 10 月 31 日まで）の相談事例の記録である。

ここでいう相談事例とは、具体的には、電話、オンライン・チャット（SNS）（外国語相談含む）、メールの各相談記録のデータ及びやり取りの内容の記録を指す。

2.2 調査分析方法

2.2.1 調査項目

(1) DV 相談プラスの利用状況、利用者の概要、相談内容の概要に関する分析

相談記録の集計・分析で用いた項目を以下に示す。

表 2-3 相談記録調査項目

分類	項目概要
相談方法	<ul style="list-style-type: none">• 相談手段（電話、オンライン・チャット（SNS）、外国語オンライン・チャット（SNS）、メール）• 相談実施日（月、曜日、時間帯）• 電話相談入電状況（曜日、時間帯）• オンライン・チャット（SNS）相談利用状況（曜日、時間帯）
相談内容	<ul style="list-style-type: none">• 相談者の属性（居住都道府県、性別、年代、婚姻状況、就学・就労状況）• 相談テーマ（身体的 DV、性的 DV、精神的 DV（社会的 DV を含む）、経済的 DV、デート DV、児童虐待（子どもへの）、DV 以外の相談、その他）• 一番困っている相談テーマ• 情報入手経路
支援対応	<ul style="list-style-type: none">• つなぎ支援実施状況

(2) 事例分析

相談内容の事例分析において着目した項目を以下に示す。

表 2-4 相談内容調査項目

分類	項目概要
オンライン・チャット (SNS) 相談	<ul style="list-style-type: none">相談内容の特徴 (緊急性、DV の態様、新型コロナウイルス感染症の影響等)やり取りの特徴10 代・20 代と 30 代以上の年代層の比較
メール相談	<ul style="list-style-type: none">相談内容の特徴 (緊急性、DV の態様、DV への対応方法、新型コロナウイルス感染症の影響等)具体的な相談内容10 代・20 代と 30 代以上の年代層の比較
外国語オンライン・チャット (SNS) 相談	<ul style="list-style-type: none">相談言語の特徴外国語相談での相談内容の特徴 (言語の問題、在留資格関連、新型コロナウイルス感染症の影響等)日本語による相談との共通点
男性からの相談	<ul style="list-style-type: none">全体的な傾向男性が被害者の場合の特徴男性からの相談ニーズへの対応

(3) DV 相談プラス事業受託団体へのヒアリング

DV 相談プラスの効果及び課題の検討のため、以下の項目について DV 相談プラス事業受託団体にヒアリング調査を実施した。

表 2-5 ヒアリング調査項目

項目	概要
DV 相談プラスの相談状況	<ul style="list-style-type: none"> • 相談者の傾向・特徴（属性、利用する相談方法等） • 相談内容の傾向・特徴（相談テーマ、相談時間、相談方法等） • コロナ禍における相談状況について <ul style="list-style-type: none"> ➢ 緊急で開始された相談対応事業「DV 相談プラス」の特徴や他の相談事業との違い、効果や課題等はどうなものか ➢ 緊急事態宣言中の相談内容の特徴
DV 相談プラスにおける相談対応	<ul style="list-style-type: none"> • つなぎ支援を行う際の相談者への対応方法について
相談対応現場から見た、DV 相談プラスの効果／課題	<ul style="list-style-type: none"> • 相談体制についての課題（回線数、対応時間、相談記録、人員体制等） • オンライン・チャット（SNS）／メールでの相談対応について <ul style="list-style-type: none"> ➢ 電話相談対応との違い、効果 ➢ オンライン・チャット（SNS）／メール相談対応を実施する上での課題 • つなぎ支援における課題（DV 相談プラス独特のものがあるか）

2.2.2 調査・分析方法

(1) DV 相談プラスの利用状況、利用者の概要、相談内容の概要に関する分析

電話、オンライン・チャット（SNS）、メールの各相談手段における事例についてとりまとめたデータを整理した上でクロス集計を行い、DV 相談プラスにおける相談事例の特徴や傾向を調べた。

DV 相談プラスの利用状況や相談内容に関する分析には、DV 相談プラスによる相談対応を開始した令和 2 年 4 月 20 日から同年 10 月 31 日まで（開始時期が 4 月 20 日より遅いものについては、開始日から令和 2 年 10 月 31 日まで）の相談事例の記録、NTT により記録されている電話相談の入電数のデータ、オンライン・チャット（SNS）相談記録を用いた。

ここでいう相談事例とは、具体的には、電話、オンライン・チャット（SNS）（外国語相談含む）、メールの各相談記録のデータ及びやり取りの内容の記録を指す。

これらの相談記録及び各種データについては、いずれも DV 相談プラス事業受託団体から提供を受けた。

(2) 事例分析

オンライン・チャット（SNS）及びメールの各相談対応における相談事例について、オンライン・チャット（SNS）相談記録及びメール相談記録のやり取りのデータから無作為抽出した相談事例の内容を読み込み、その特徴や傾向について質的な分析を行った。

具体的には、オンライン・チャット（SNS）相談については、全相談事例から相談者との

やり取りができなかった事例³を除いた上で、相談者の年代が20代までのものと30代以上のものについて、相談者から一度も応答のなかったものを除いてそれぞれの年代グループで100件ずつ無作為抽出したものを対象に、各相談事例の内容を読み込み、具体的な相談内容や表現、やり取りの傾向、好事例と見られる相談対応等について分析した。オンライン・チャット（SNS）の外国語相談については、英語は原文の相談、英語以外の言語については相談内容の要旨を和訳したものについて、相談者とのやり取りができなかった事例を除いた全件を対象とした。また、オンライン・チャット（SNS）相談におけるアンケート結果も用いた。

また、メール相談については、全相談事例から相談者の年代が20代までのものと30代以上のものについてそれぞれ100件ずつ無作為抽出し、各相談の最初のメールの内容を読み込み、具体的な相談内容や表現等について分析した。

加えて、男性からの相談事例について、オンライン・チャット（SNS）相談208件及びメール相談40件の相談内容や表現、傾向等を分析した。

なお、相談者の年代を、20代までと30代以上の2グループに分けた理由は、DV相談プラス事業受託団体へのヒアリングにおいて「10代、20代の若年層においては、激しい身体的暴力を含むDV被害が多い印象があった」という意見があったことや、量的分析において30代以上は20代までと比べ加害者と婚姻関係にある割合が多いという結果等を踏まえたものである。

(3) DV相談プラス事業受託団体へのヒアリング調査

2.2.1 (3)に示した調査項目について、第2回検討会において、DV相談プラス事業受託団体である「一般社団法人 社会的包摂サポートセンター」の事務局長及びDV相談プラスのコーディネーター2名の計3名に対しヒアリングを実施した。

³ 相談者から相談が送られてきたものの、相談員の対応タイミングが合わず相談のやり取りに至らなかったもの等。

2.3 留意事項

本調査研究の分析に用いたデータは、DV相談プラスの相談対応のために記録されたものである。調査分析をすることを目的に設計された記録表ではなく、相談者の支援のために必要な情報を相談員が記録するためのものであることから、データの解釈の際には以下の点に留意が必要である。

- 本報告書の量的分析に用いたデータは、DV相談プラスの相談記録システムに登録されたものである。相談案件ごとに各項目の記録率が異なるため、集計結果の母数は項目ごとに異なる。
- 記録項目は、相談員が相談の中で把握できたものについて記録されており、必ず特定の項目を聞き出さなければいけないものではない。
- 相談記録データにおける記録日時は、相談員が相談終了後にシステム上に相談記録を登録した時間であり、相談の日時と正確に一致するものではない。

以上のような事情から、相談者の属性や、相談テーマ、相談のあった曜日・時間帯といった項目については、記録のあるデータを基に集計を行い、事例分析結果と併せて相談者の特徴やコロナ禍におけるDV被害状況等を包括的に分析した。

なお、DV相談の実態を把握するという目的から、集計の際は、極端に回答が少ない選択肢は「その他」にまとめる、未記録や不明瞭な回答は「記録なし」（欠損値）として扱う等の加工を適宜行った。

3. 調査分析結果と考察

3.1 DV 相談プラスの利用状況の概要

4月20日～10月31日のDV相談プラスの利用状況は以下の通りである⁴。

3.1.1 相談総数

調査対象期間内の相談総数のうち、対応日の記録があったものは19,766件であった(図3-1)。そのうち相談手段については、相談記録全体の99.8%(19,734件)の記録があった。

月別に1日あたりの平均相談件数を見ると、10月が117.2件と最も多く、次いで9月が113.9件、5月が101.9件であった(表3-1)。

相談数の内訳を見ると、電話が最も多く全体の72%(14,206件)を占め、次いでオンライン・チャット(SNS)が21.8%(4,299件)、メール6.2%(1,229件)であった(図3-2)。

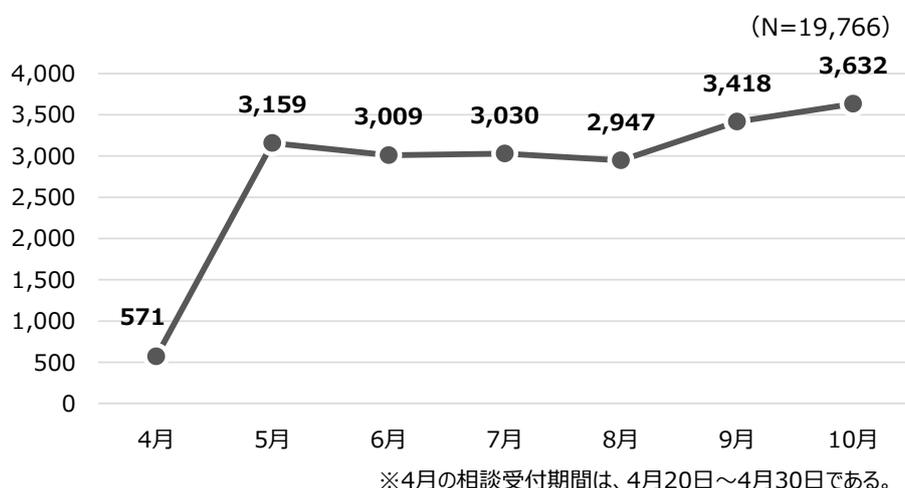


図 3-1 月別相談総数

表 3-1 月別平均相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
平均相談件数	51.9件	101.9件	100.3件	97.7件	95.1件	113.9件	117.2件

※4月の相談受付期間は、4月20日～4月30日である。

⁴ 相談の記録においては、相談事業開始後8日間(4月20日～4月27日)はシステム整備の都合上逐次記録ができなかったため、4月末にまとめて記録を入力がされていたことから実際の相談日時とは異なる可能性があるが、本調査研究においては、あくまでも相談記録として残されているデータを元に調査分析を行った。また、相談記録には、必ずしも全項目が記録されていなかったことから、以下の各項目の総数(N)はそれぞれ相談総件数とは異なる。

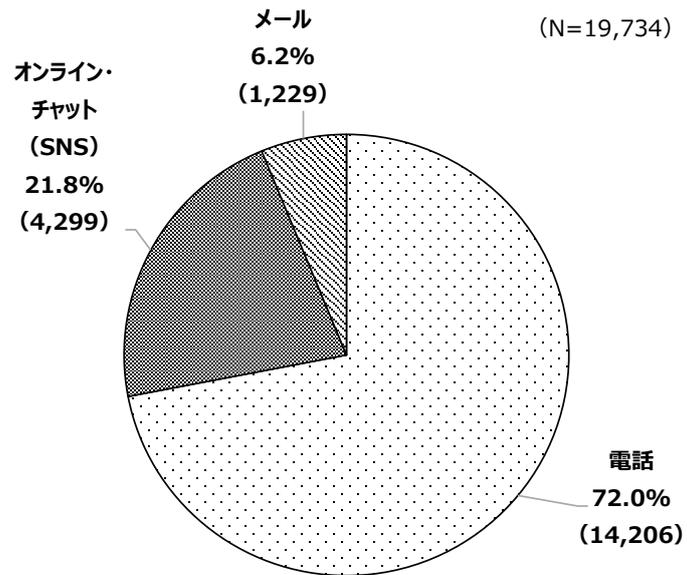


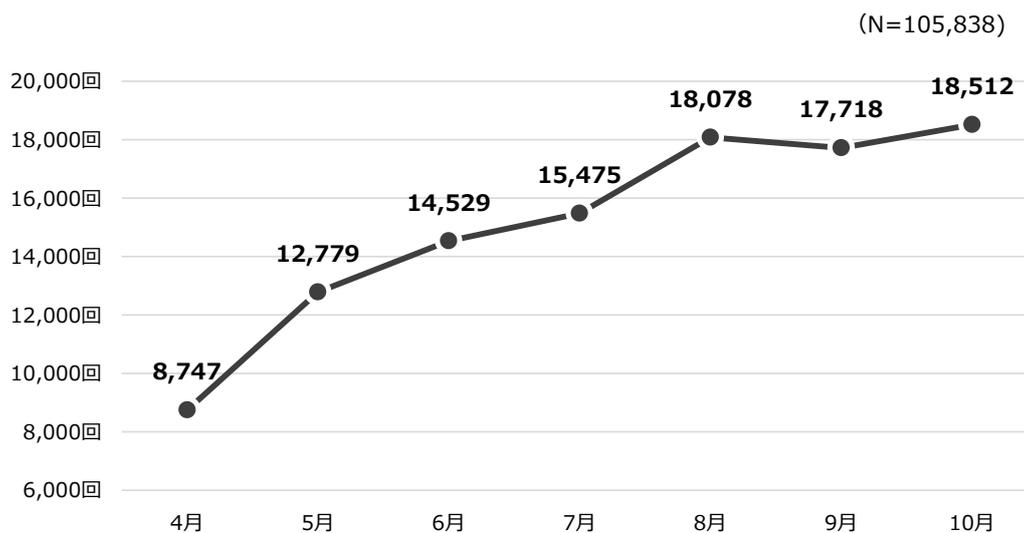
図 3-2 相談手段別の内訳

(1) 電話相談の利用状況の概要

1) 入電数

NTTにより記録されている電話相談の入電数⁵のデータを用いて集計を行った。月別の入電数を見ると、調査対象期間内では10月が最も多く18,512回入電があった(図3-3)。また、事業開始から10月まで入電数が増加する傾向であった。

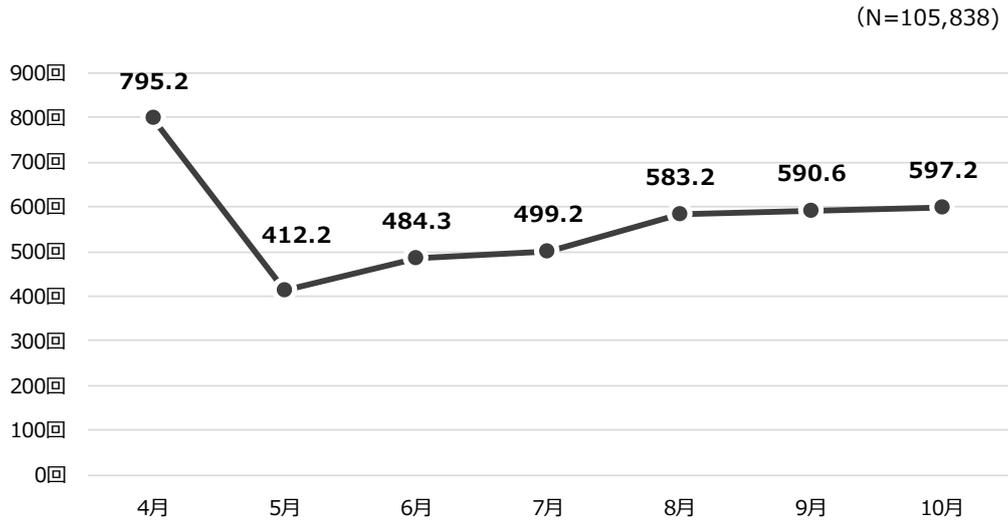
月別に1日あたりの平均入電数を見ると、4月が795.2回と最も多く、次いで10月が597.2回、9月が590.6回であった(図3-4)。



※4月の相談受付期間は、4月20日～4月30日である。

図 3-3 月別入電総数

⁵ DV相談プラスに電話がかけられた総数を指す。あくまでかけられた数であり、電話が繋がっていない状態も含む。



※4月の相談受付期間は、4月20日～4月30日である。

図 3-4 月別 1 日あたりの平均入電数

都道府県別の入電数は、以下の図 3-5 の通りである。最も多かったのは東京都の 17,678 回で総数の 16.7% を占める。次いで埼玉県 (10,617 回、10%)、神奈川県 (9,321 回、8.8%)、大阪府 (8,456 回、8%)、愛知県 (6,939 回、6.6%) の順であった。これらの 5 都府県の人口が全人口に占める割合はおよそ 36.9%⁶ に対し、この相談では 49.7% を占めていることから、人口比よりも三大都市圏からの相談が多いといえる。

(N=105,838)

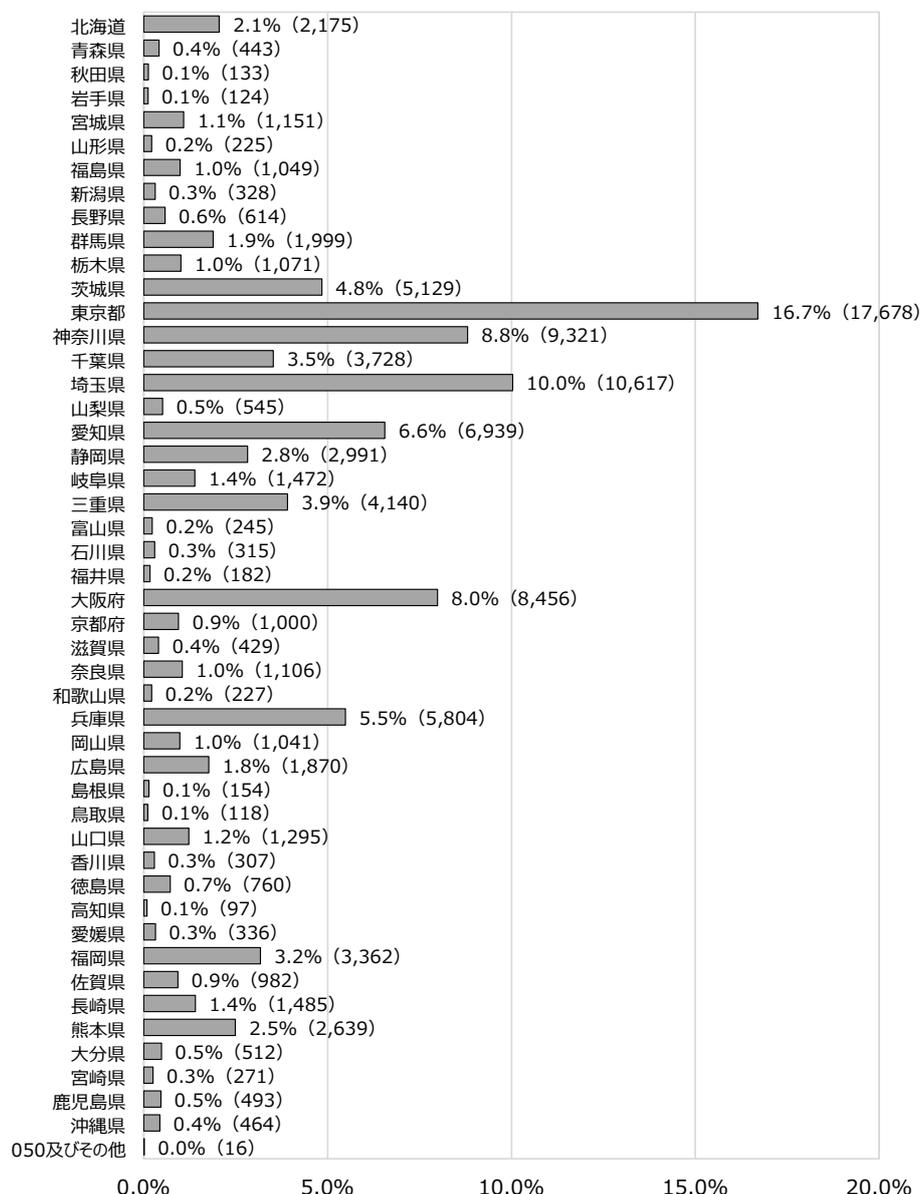
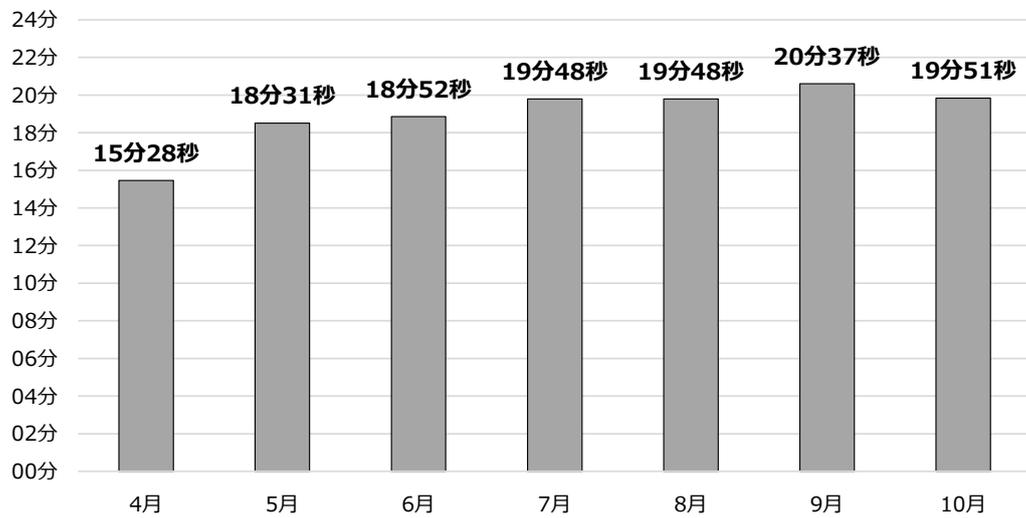


図 3-5 DV 相談プラス開始～10 月末の都道府県別入電数 (括弧内の数値は入電数)

⁶ 人口数は、総務省の「令和 2 年 1 月 1 日住民基本台帳人口・世帯数、令和元年人口動態 (都道府県別)」 (https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01gyosei02_02000220.html, 最終閲覧日: 令和 3 年 3 月 4 日) のデータを基に算出。

2) 通話時間

1)と同様に、NTTにより記録されている電話相談のデータを用いて、1回あたりの平均通話時間の集計を行った。結果は図 3-6 の通りである。4月を除いて、平均通話時間は18分30秒以上となっており、9月が最も長く20分37秒である。



※4月の相談受付期間は、4月20日～4月30日である。

図 3-6 月別1回あたりの平均通話時間

3) 相談日時

電話相談における曜日や相談時間のニーズを把握するため、NTTにより記録されている電話相談の入電数のデータを用いて、電話相談の曜日ごとの入電数及び架電時間の分析を行った⁷。分析結果は、以下の通りである。

a. 曜日別の入電数

曜日別の平均入電数の集計結果は、図 3-7 の通りである。日曜日が最も多く、次いで水曜日の順となっている。また、金曜日が最も少ない。

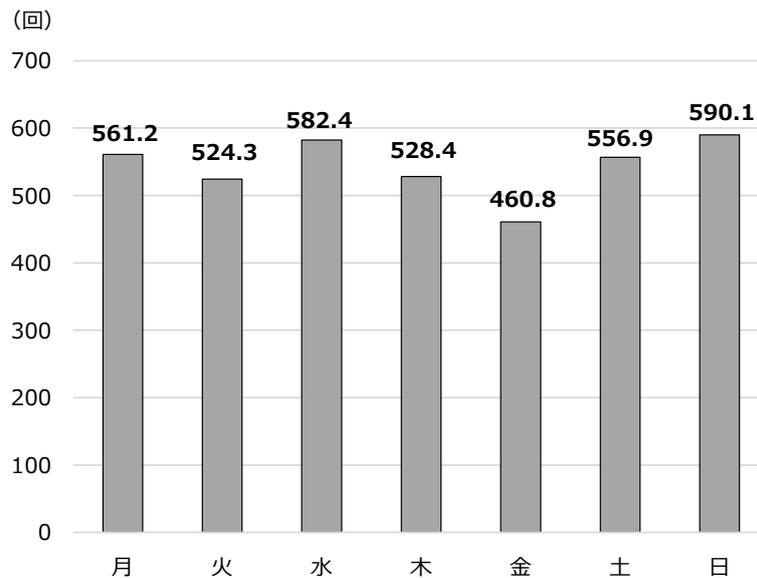


図 3-7 曜日別の平均入電数

⁷ 入電数については、曜日や曜日種別（平日・土日祝日）の期間内における日数によるばらつきをなくすため、調査対象期間内の曜日ごとの合計入電数を各曜日の総数で割り、平均件数を算出した。着信時間についても同様である。

b. 曜日種別の入電数

曜日別平均入電数について、平日（月曜日～金曜日）と土日祝日に分けて分析してみると、土日祝日の方が平日より多いことが分かった（図 3-8）。

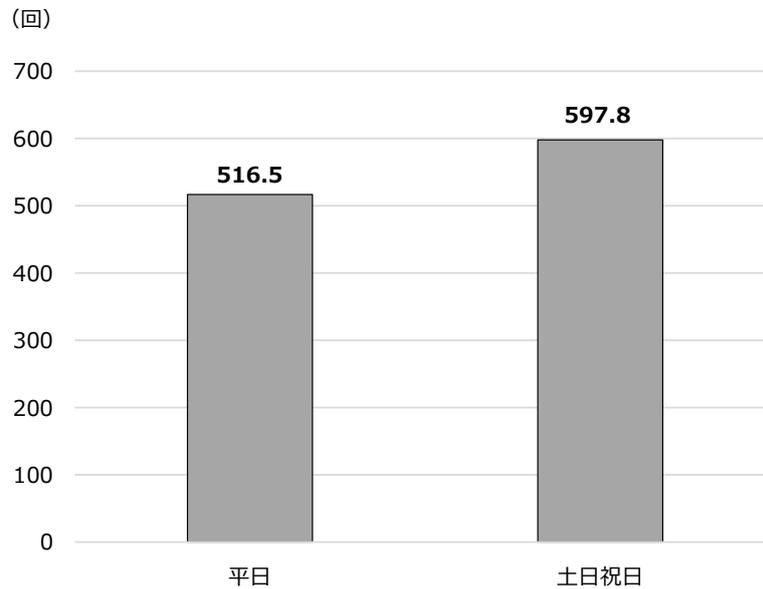


図 3-8 曜日種別の平均入電数

さらに、上記の曜日種別平均入電数を月ごとに見てみると、図 3-9 の通り、6 月を除いたすべての月で土日祝日の方が平日より多い。

これは、相談者自身が働いていたり学校に通っていたりすると平日の相談が難しくなることが主な理由と考えられる。DV 被害者支援のための相談体制の構築にあたっては、土日祝日の実施は必要であり、平日と同等またはそれ以上の支援を提供できる体制が必要といえる。

なお、4 月の土日祝日の入電数が突出しているのは、4 月 25 日が全期間を通して最大の入電数（1,769 件）となっていることと、月内の受付日が少ないことが影響していると考えられる。4 月 25 日については、前日に新型コロナウイルス感染症対策本部で内閣総理大臣が DV と児童虐待の状況について発言し、その中で DV 相談プラスの紹介があったことが要因の一つと考えられる。また、国の「新型コロナウイルス感染症緊急経済対策」である特別定額給付金（以下、「給付金」という。）の支給について、4 月 20 日に閣議決定されたことに伴い、DV 加害者と住民票上の世帯を共にするが、実際には DV 被害等で避難している被害者の受給方法に関する申し出期間が当初は 4 月 24 日から 30 日までに設定されていたことから、当該申し出に関連して給付金に関する相談が増えたことも背景とみられる。

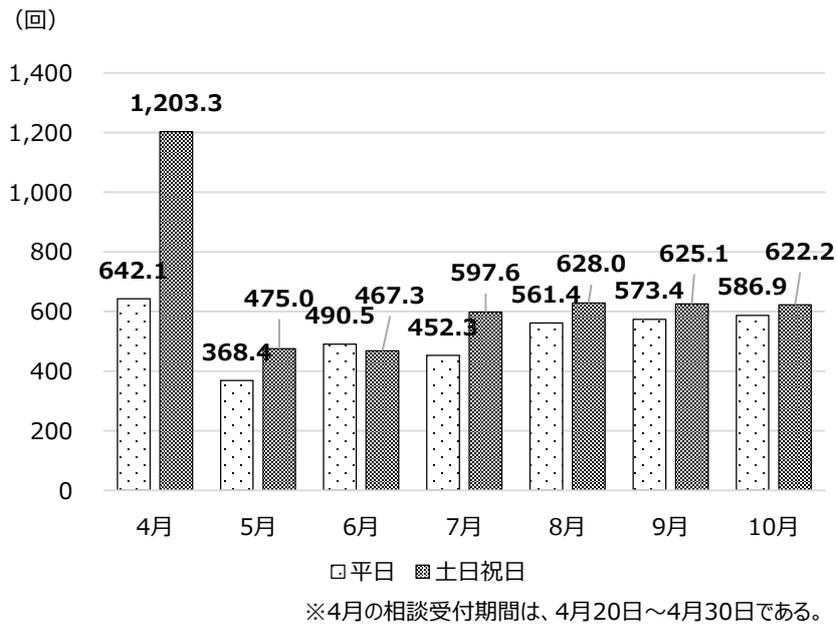


図 3-9 月別曜日種別の平均入電数

c. 時間帯と平均入電数の関係

各曜日における時間帯別平均入電数は、図 3-10 の通り、いずれの曜日でも夜間の入電数が多くなっている。

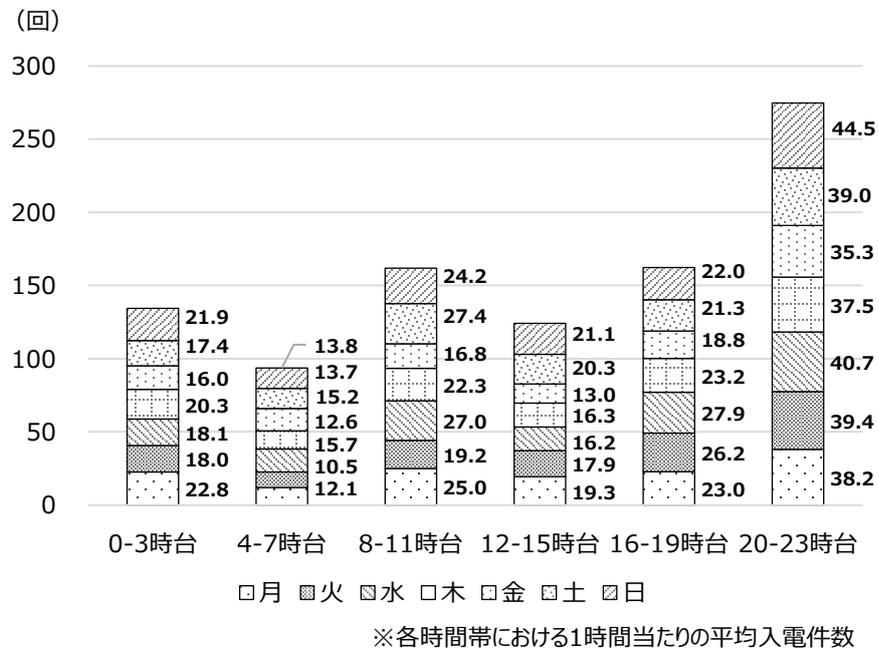


図 3-10 各曜日における時間帯別の平均入電数

これについて、平日と土日祝日の曜日種別で見ると、時間帯別の平均入電数は、平日及び土日祝日のいずれも夜間が多くなっている（図 3-11）。ただ、平日は、21 時台をピークに入電数が減少するが、土日祝日は 21 時台から 23 時台まで右肩上がりとなっている。また、平日、土日祝日とも、午前 8 時台の入電数が多い。

夜間の入電数（特に土日祝日）については、ほかの時間帯と比べ圧倒的に多くなっていることから、相談ニーズは高いとみられる。また、夜間だけでなく、いずれの曜日種別でも通勤・通学や日常生活などの活動を始める前の午前 8 時台に多くなっていることから、相談者からは一般的な行政機関の営業時間外とされる時間帯のニーズが高いといえそうである。

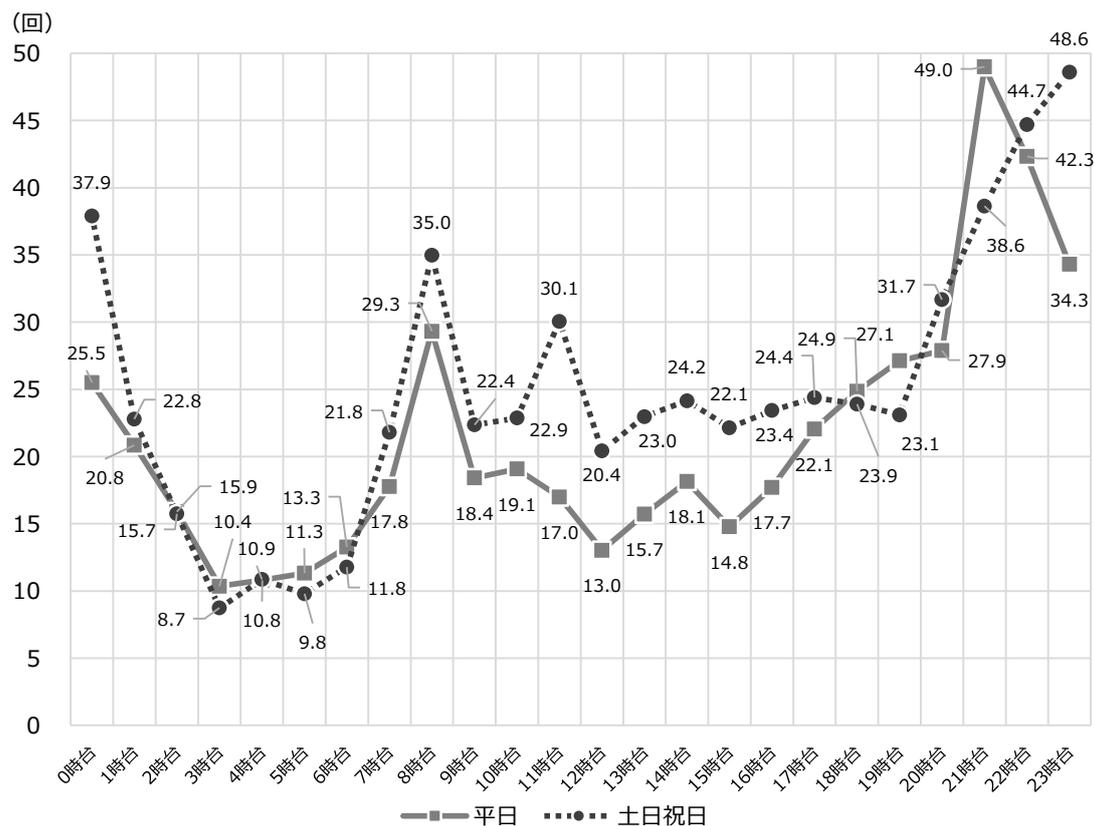


図 3-11 曜日種別における時間帯別の平均入電数

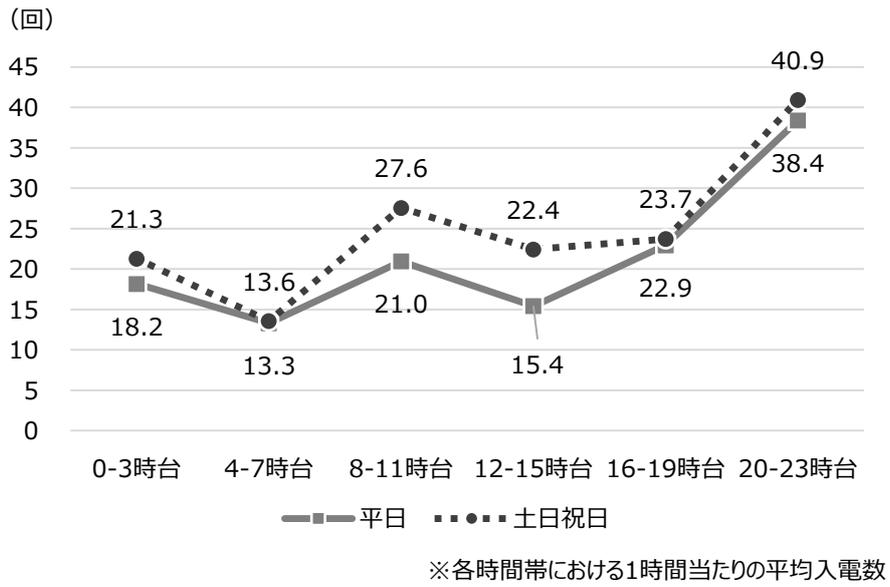


図 3-12 曜日種別における時間帯別の平均入電数
(各時間帯における1時間あたりの平均入電数)

(2) オンライン・チャット（SNS）相談の利用状況の概要

オンライン・チャット（SNS）相談における相談曜日や相談時間のニーズを把握するため、オンライン・チャット（SNS）相談記録に記録された相談者からの最初のメッセージの送信日時のデータを用いて分析を行った。分析結果は、以下の通りである。

1) 曜日別のオンライン・チャット（SNS）相談件数

曜日別の平均相談件数⁸を集計した結果を、図 3-13 に示す。月曜日が最も多く、次いで金曜日と木曜日の順である。また、土曜日が最も少ないが、どの曜日も概ね 1 日あたり 20 件前後の相談件数となっている。

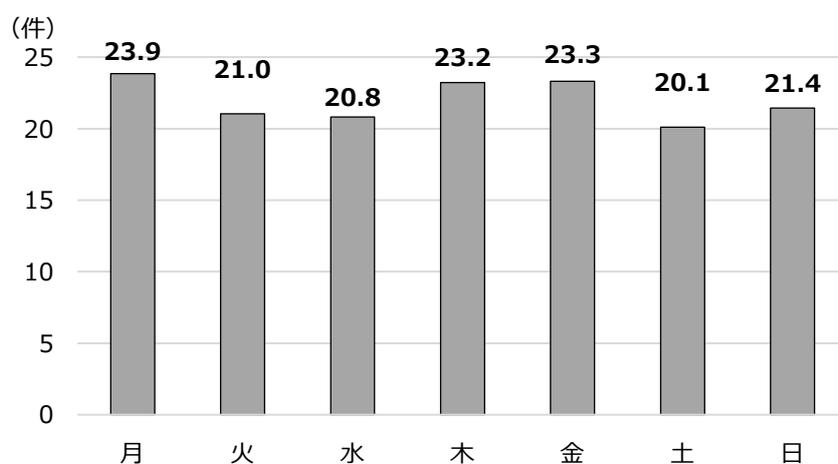


図 3-13 曜日別のオンライン・チャット（SNS）平均相談件数

⁸ 相談件数については、曜日や曜日種別（平日・土日祝日）の期間内における日数によるばらつきをなくすため、調査対象期間内の曜日ごとの合計相談件数を各曜日の総数で割り、平均件数を算出した。相談時間についても同様である。

また、各曜日における時間帯別平均相談件数は、図 3-14 の通り、月曜日から金曜日は受付開始時間直後の 12 時台の相談件数が多く、土日は夜間の相談件数が多い。

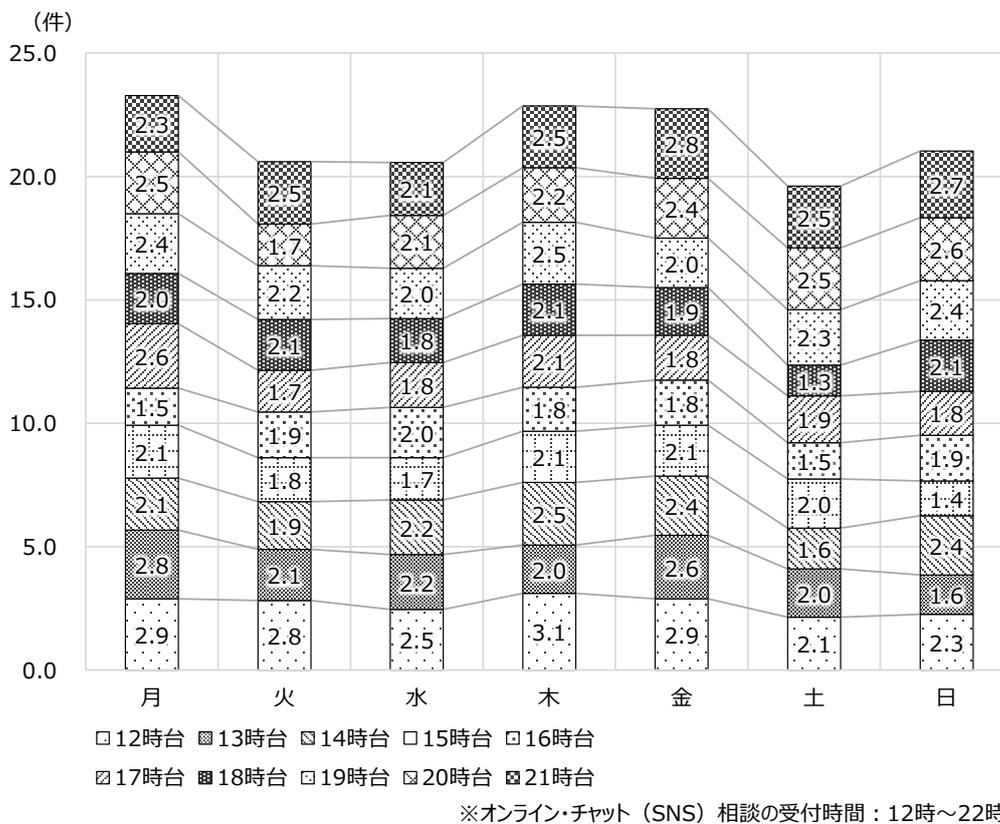


図 3-14 各曜日における時間帯別のオンライン・チャット (SNS) 平均相談件数

2) 曜日種別のオンライン・チャット（SNS）相談件数

曜日種別の平均相談件数について、平日（月曜日～金曜日）と土日祝日に分けて分析した結果は、図 3-15 の通りである。平日が一日あたり 22 件程度、土日祝日が 21 件程度と大きな差は見られない。

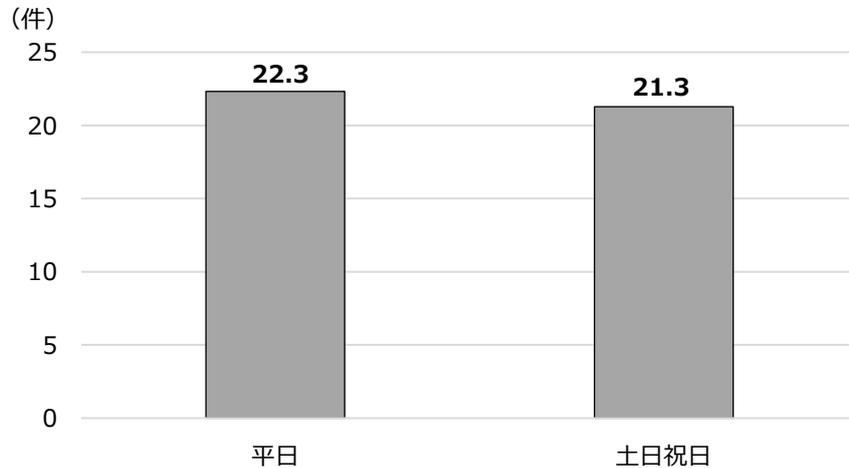


図 3-15 曜日種別のオンライン・チャット（SNS）平均相談件数

また、曜日種別の 1 日あたりの平均相談件数を月ごとに見ると、以下の図 3-16 の通り、4 月、5 月及び 7 月以外の月は平日の方が土日祝日よりやや多い。また、10 月においては平日、土日祝日ともに大きく増加している。

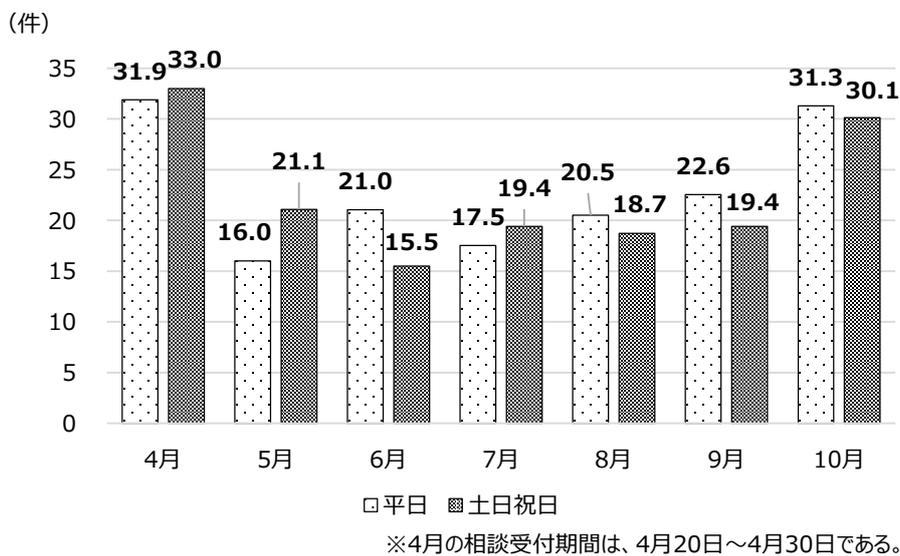


図 3-16 曜日種別における月別のオンライン・チャット（SNS）平均相談件数

さらに、時間帯別の平均相談件数を見ると、図 3-17 の通り、平日は 12 時台、土日祝日は 20 時台がピークである。また、平日、土日祝日とも、15 時台から 18 時台は平均相談件数が少なめとなっており、受付終了時間直前の 21 時台は多めとなっている。

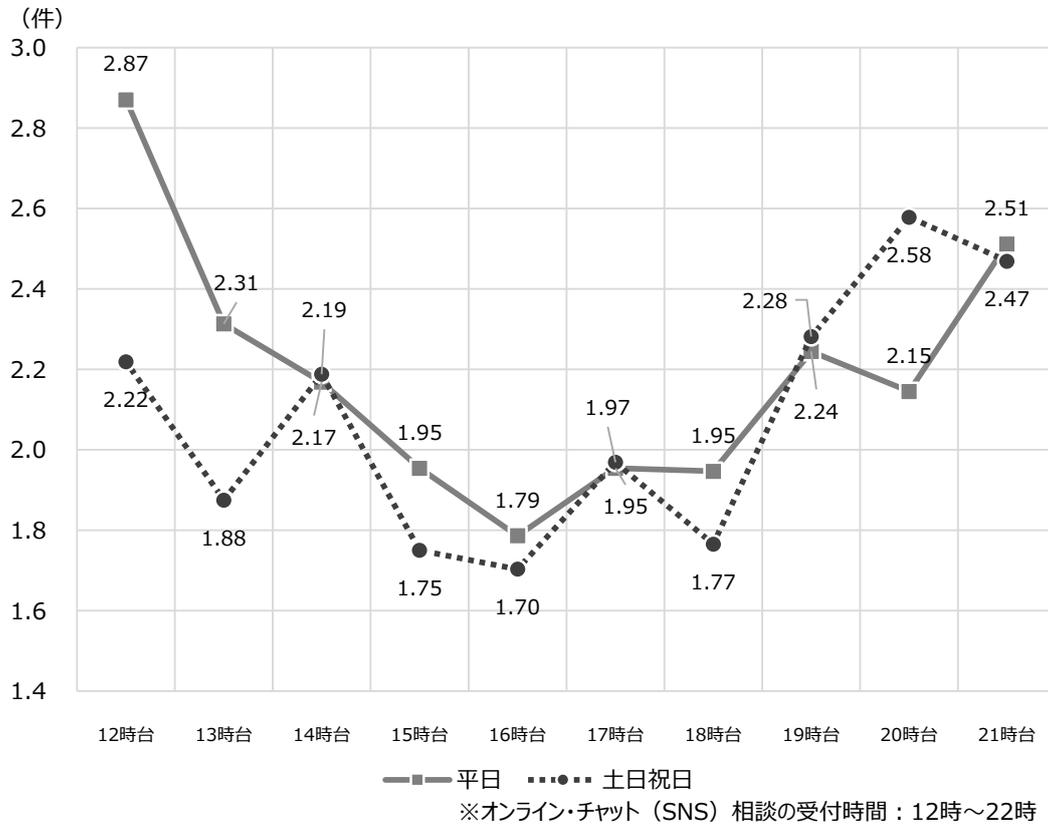


図 3-17 曜日種別における時間帯別のオンライン・チャット (SNS) 平均相談数

(3) 外国語相談

DV相談プラスでは、オンライン・チャット（SNS）相談において5月1日から外国語相談が実施された。10月31日までのDV相談プラスにおける外国語オンライン・チャット（SNS）相談の月別相談件数は、相談票の記録データではなく、外国語オンライン・チャット（SNS）相談のやり取りの内容を記録したデータを元に集計した（図3-18）。

相談言語は日本語のほか、英語、タガログ語、タイ語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、韓国語・朝鮮語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語の10言語である。全外国語相談件数81件のうち、相談言語で最も多かったのは英語で30件、次いでタガログ語16件、ポルトガル語10件の順となっている（表3-2）。

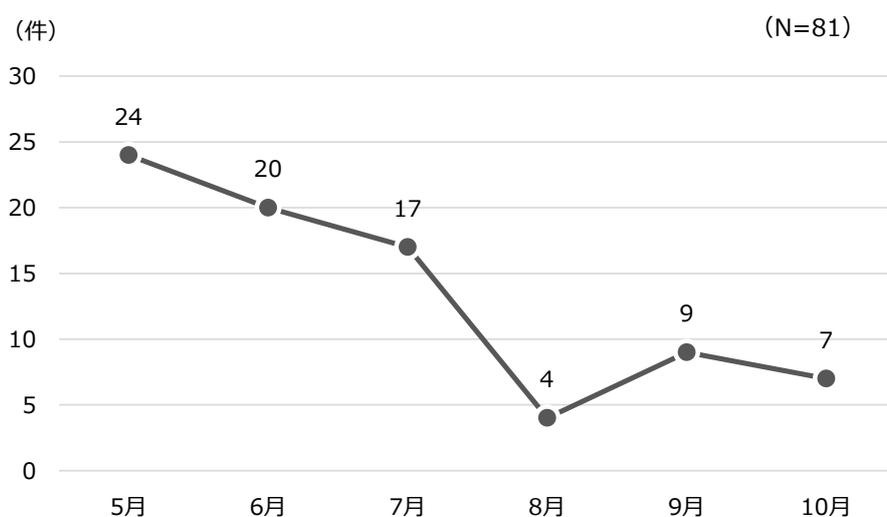


図 3-18 月別の外国語相談総数

表 3-2 各言語の相談総数

言語	相談件数
英語	30
中国語	5
韓国語・朝鮮語	0
スペイン語	8
ポルトガル語	10
タガログ語	16
タイ語	7
ベトナム語	2
インドネシア語	0
ネパール語	2
日本語※	1
合計	81

※日本語はローマ字での日本語テキストによる相談を行ったもの

3.1.2 直接支援につなげた相談

つなぎ支援の事例として、支援内容についての記録が残されているデータ 269 件を元に調査分析を行った。

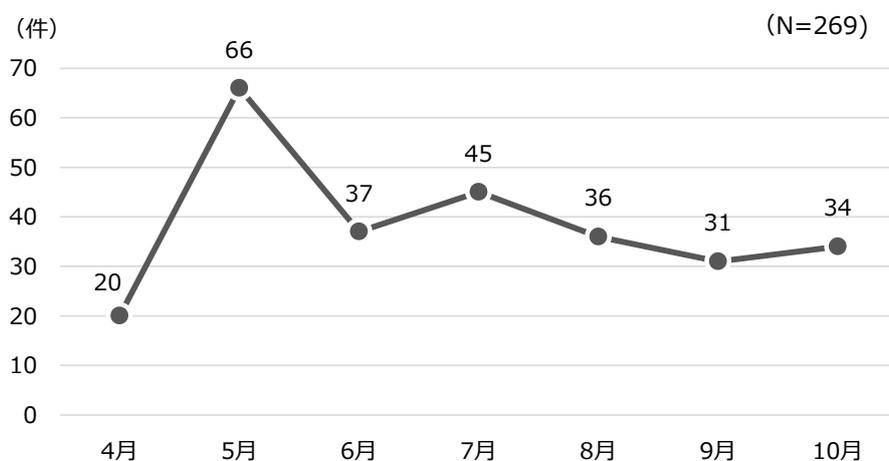
(1) 月別件数

月別で見ると、つなぎ支援は5月が最も多く 66 件 (24.5%)、次いで7月の45件 (16.7%) となっており、6月と8～10月は同水準となっている (表 3-3、図 3-19)。4月は最も少なく 20 件 (7.4%) であるが、DV 相談プラスの開始が 20 日であったことに鑑みると、日数に対し対応数は多いと言える。5月については、DV 相談プラスの本格稼働後最初の月であったことによるつなぎ支援の希望の増加や、新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言の影響を受けた相談内容の深刻化といった理由が考えられる。

表 3-3 月別つなぎ支援件数

	合計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
対応件数	269	20	66	37	45	36	31	34
割合	100%	7.4%	24.5%	13.8%	16.7%	13.4%	11.5%	12.6%

※4月の相談受付期間は、4月20日～4月30日である。



※4月の相談受付期間は、4月20日～4月30日である。

図 3-19 月別つなぎ支援件数

(2) 月別相談手段

つなぎ支援を行った相談手段を月別にみると、いずれの月も電話相談が多く、7割以上を占める（表 3-4）。

表 3-4 月別相談手段別つなぎ支援対応件数

	合計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
合計	269	100.0% (20)	100.0% (66)	100.0% (37)	100.0% (45)	100.0% (36)	100.0% (31)	100.0% (34)
電話	227	85.0% (17)	72.7% (48)	83.8% (31)	84.4% (38)	94.4% (34)	87.1% (27)	94.1% (32)
オンライン・チャット (SNS)	30	15.0% (3)	19.7% (13)	10.8% (4)	11.1% (5)	5.6% (2)	3.2% (1)	5.9% (2)
外国語オンライン・チャット (SNS)	1						3.2% (1)	
メール	11		7.6% (5)	5.4% (2)	4.4% (2)		6.5% (2)	

※4月の相談受付期間は、4月20日～4月30日である。

(3) 月別相談者の年代

つなぎ支援を行った事例の相談者の年代は、記録が少なかった4月を除き、いずれの月も30代～50代で半数以上を占めている（表 3-5）。

表 3-5 月別年代別つなぎ支援件数

	合計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
合計	269	100.0% (20)	100.0% (66)	100.0% (37)	100.0% (45)	100.0% (36)	100.0% (31)	100.0% (34)
10代	6		3.0% (2)		2.2% (1)	2.8% (1)		5.9% (2)
20代	40		21.2% (14)	16.2% (6)	13.3% (6)	22.2% (8)	16.1% (5)	2.9% (1)
30代	75	20.0% (4)	22.7% (15)	29.7% (11)	26.7% (12)	41.7% (15)	29.0% (9)	26.5% (9)
40代	63	15.0% (3)	22.7% (15)	13.5% (5)	28.9% (13)	22.2% (8)	29.0% (9)	29.4% (10)
50代	35		10.6% (7)	16.2% (6)	17.8% (8)	8.3% (3)	12.9% (4)	20.6% (7)
60代以上	20	5.0% (1)	12.1% (8)	13.5% (5)	6.7% (3)			8.8% (3)
不明	30	60.0% (12)	7.6% (5)	10.8% (4)	4.4% (2)	2.8% (1)	12.9% (4)	5.9% (2)

※4月の相談受付期間は、4月20日～4月30日である。

(4) 月別つなぎ支援の内容（延べ対応件数）

つなぎ支援の内容について月別でみると、最も多いのは5月で、いずれの月も電話支援が多かった（表 3-6）。5～8月は宿泊支援も多く、6月は面談も多い。

表 3-6 月別つなぎ支援の内容（延べ対応件数）

	合計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
合計	636	48	173	107	102	108	53	45
電話	484	38	123	74	82	76	48	43
面談	52	6	12	15	6	10	2	1
同行支援	35	4	18	5	1	5	1	1
宿泊	65		20	13	13	17	2	

※4月の相談受付期間は、4月20日～4月30日である。

3.2 利用者の概要

3.2.1 都道府県別

居住する都道府県については、相談記録全体の 81.2% (16,057 件) の相談で記録があった⁸。そのうち、不明瞭な記述を除外した 16,036 件の都道府県別の相談件数は、図 3-20 の通りである。最も多かったのは東京都の 2,792 件で総数の 17.4% を占める。次いで埼玉県(1,406 件、8.8%)、神奈川県 (1,397 件、8.7%)、愛知県 (1,000 件、6.2%)、大阪府 (969 件、6%) の順であった。

また、各都道府県における 10 万人あたりの相談件数を見ると、三重県が最も多く 31 人で、次いで茨城県 28 人、東京都 20 人、群馬県、埼玉県、徳島県がいずれも 19 人の順であった。

⁸ 電話、オンライン・チャット (SNS) (日本語、外国語)、メールの全相談手段を含む。

(N=16,036)

(N=16,036)

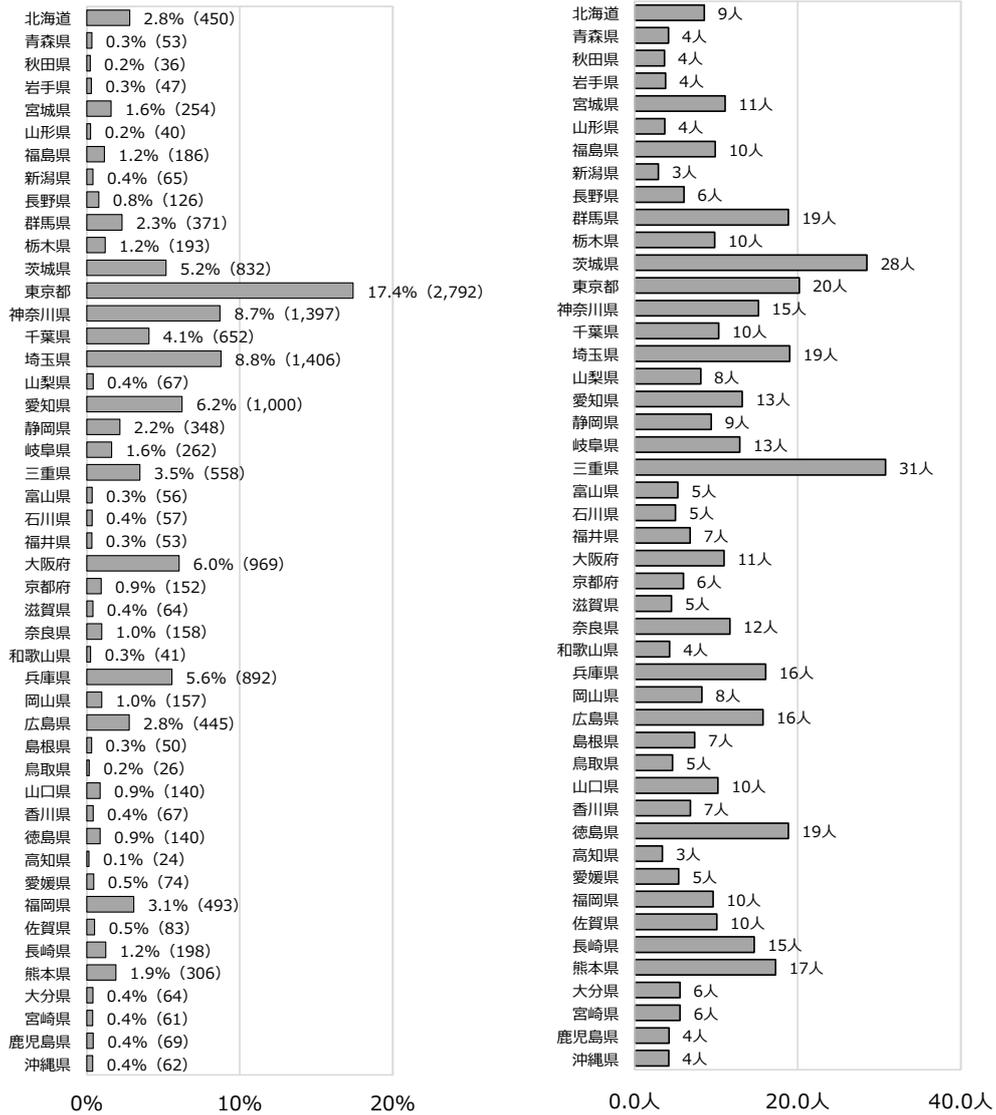


図 3-20 都道府県別相談件数

(左：相談件数における各都道府県別の割合、右：各都道府県における相談件数の人口10万対比⁹⁾)

⁹⁾ 令和2年1月1日住民基本台帳人口・世帯数、令和元年（平成31年1月1日から令和元年12月31日まで）人口動態（都道府県別）（総計），総務省ウェブサイト

https://www.soumu.go.jp/main_content/000701580.xls（最終閲覧日：令和3年2月10日）

3.2.2 相談者

相談者については、相談記録全体の 88.9% (17,568 件) の記録があった。本人からの相談は 94.4% (16,584 件) で、家族や知人からの相談は 5.6% (984 件) である (図 3-21)。

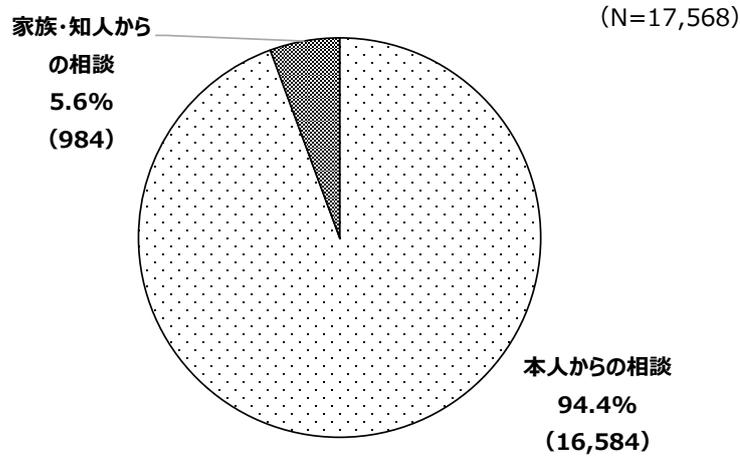


図 3-21 相談者の内訳

3.2.3 性別

性別については、相談記録全体の 97.3% (19,226 件) の記録があった。基本的には相談者本人の性別が記録されているが、相談者と被害者が異なる場合 (親が子どもの DV 被害について相談している場合等) には相談対象者の性別が記録されていることもあり、必ずしも DV 被害者の性別ではない。全体で見ると女性が 87.6% (16,851 件)、男性は 11.4% (2,199 件) であった (図 3-22)。

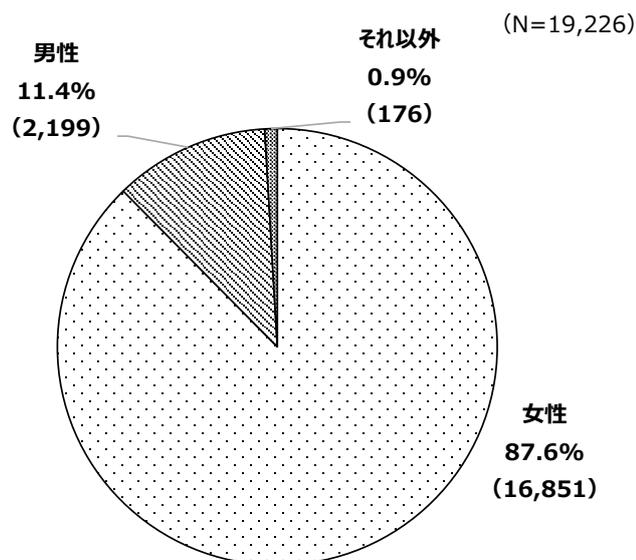


図 3-22 相談者の性別内訳

また、性別と相談手段（電話、オンライン・チャット（SNS）、メール）の双方に記録があったのは、相談記録全体の97.2%（19,215件）であった。内訳は図3-23及び表3-7の通りである。男性は、電話相談の割合が女性とそれ以外に比べて高いが、オンライン・チャット（SNS）相談も男性相談者の1割近くが利用している。

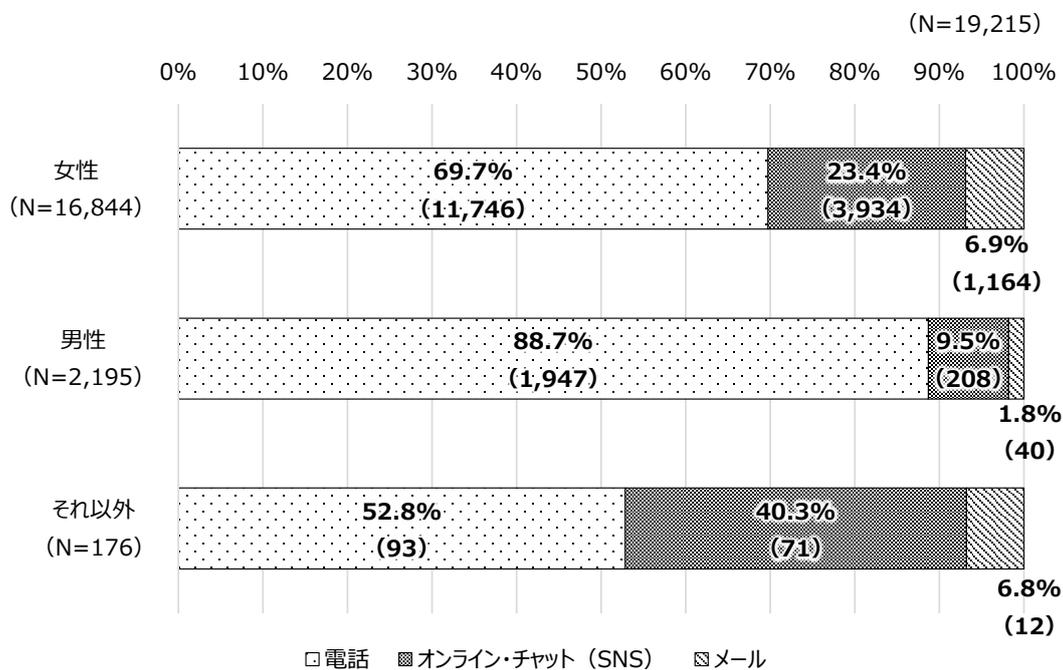


図 3-23 性別における各相談手段の割合

表 3-7 性別と相談手段別の内訳

	合計	電話	オンライン・チャット (SNS)	メール
合計	19,215	13,786	4,213	1,216
男性	2,195	1,947	208	40
女性	16,844	11,746	3,934	1,164
それ以外	176	93	71	12

性別と居住する都道府県の双方に記録があったのは、相談記録全体の 80.2% (15,857 件)であった。内訳は図 3-24 の通りである。岐阜県、佐賀県、兵庫県は男性相談者の割合が高くなっている。

(N=15,857)

都道府県名	女性	男性	それ以外
北海道(N=443)	94.4%(418)	5.0%(22)	0.7%(3)
青森県(N=53)	94.3%(50)	5.7%(3)	
秋田県(N=36)	80.6%(29)	19.4%(7)	
岩手県(N=46)	89.1%(41)	10.9%(5)	
宮城県(N=252)	94.4%(238)	4.8%(12)	0.8%(2)
山形県(N=39)	89.7%(35)	10.3%(4)	
福島県(N=186)	95.2%(177)	3.8%(7)	1.1%(2)
新潟県(N=64)	82.8%(53)	14.1%(9)	3.1%(2)
長野県(N=126)	89.7%(113)	10.3%(13)	
群馬県(N=366)	97.5%(357)	1.9%(7)	0.5%(2)
栃木県(N=192)	86.5%(166)	13.5%(26)	
茨城県(N=821)	86.2%(708)	13.3%(109)	0.5%(4)
東京都(N=2,756)	87.6%(2,414)	10.0%(276)	2.4%(66)
神奈川県(N=1,380)	83.0%(1,146)	16.5%(228)	0.4%(6)
千葉県(N=648)	91.2%(591)	8.5%(55)	0.3%(2)
埼玉県(N=1,383)	92.3%(1,276)	7.3%(101)	0.4%(6)
山梨県(N=67)	92.5%(62)	6.0%(4)	1.5%(1)
愛知県(N=995)	95.0%(945)	4.8%(48)	0.2%(2)
静岡県(N=340)	92.9%(316)	6.8%(23)	0.3%(1)
岐阜県(N=258)	52.7%(136)	47.3%(122)	
三重県(N=550)	95.6%(526)	4.4%(24)	
富山県(N=54)	92.6%(50)	5.6%(3)	1.9%(1)
石川県(N=56)	87.5%(49)	12.5%(7)	
福井県(N=53)	94.3%(50)	5.7%(3)	
大阪府(N=964)	88.0%(848)	11.4%(110)	0.6%(6)
京都府(N=151)	90.7%(137)	9.3%(14)	
滋賀県(N=63)	88.9%(56)	11.1%(7)	
奈良県(N=158)	90.5%(143)	9.5%(15)	
和歌山県(N=41)	75.6%(31)	24.4%(10)	
兵庫県(N=883)	58.1%(513)	41.9%(370)	
岡山県(N=156)	84.0%(131)	16.0%(25)	
広島県(N=440)	95.5%(420)	4.5%(20)	
島根県(N=50)	62.0%(31)	38.0%(19)	
鳥取県(N=26)	65.4%(17)	34.6%(9)	
山口県(N=137)	63.5%(87)	35.8%(49)	0.7%(1)
香川県(N=67)	91.0%(61)	9.0%(6)	
徳島県(N=139)	95.7%(133)	3.6%(5)	0.7%(1)
高知県(N=24)	87.5%(21)	12.5%(3)	
愛媛県(N=73)	87.7%(64)	12.3%(9)	
福岡県(N=488)	88.9%(434)	10.0%(49)	1.0%(5)
佐賀県(N=82)	52.4%(43)	46.3%(38)	1.2%(1)
長崎県(N=197)	82.2%(162)	16.2%(32)	1.5%(3)
熊本県(N=301)	95.0%(286)	4.0%(12)	1.0%(3)
大分県(N=63)	93.7%(59)	6.3%(4)	
宮崎県(N=61)	93.4%(57)	6.6%(4)	
鹿児島県(N=68)	94.1%(64)	5.9%(4)	
沖縄県(N=61)	96.7%(59)	3.3%(2)	

図 3-24 各都道府県における性別の割合

3.2.4 年代

年代については、不明分を除き相談記録全体の 72.9% (14,401 件) の記録があった。図 3-25 の通り、相談件数は 40 代が最も多く、全体の 30% を占めている。次いで 30 代 (25.6%)、50 代 (18.8%) となっている。なお、相談者は DV 被害者とは限らない。

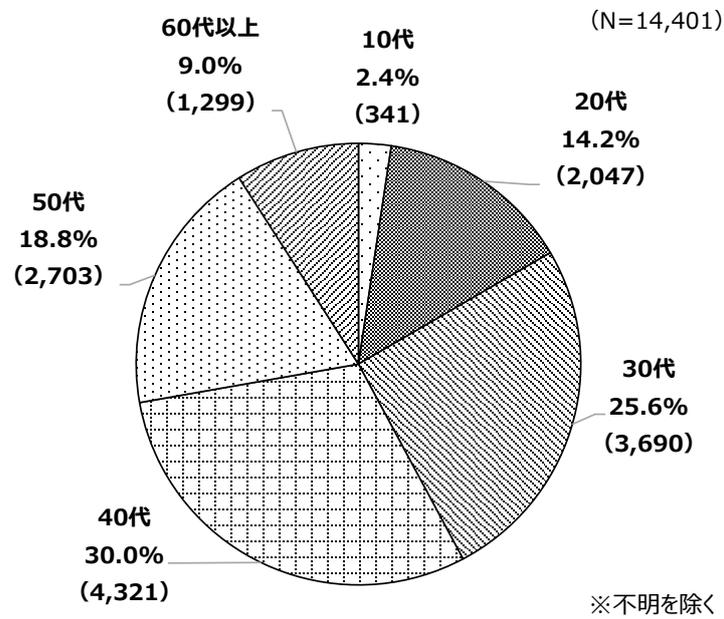


図 3-25 相談者の年代の内訳

年代別に見た相談手段については、年代の不明分を除いて相談記録全体の72.8%（14,392件）に記録があった。内訳を見ると、20代、30代では、オンライン・チャット（SNS）とメールの相談者の合計が電話の相談者より多いことが分かる。一方、それ以外の年代では電話での相談者がいずれも多い状況であった。内訳は図3-26、表3-8の通りである。

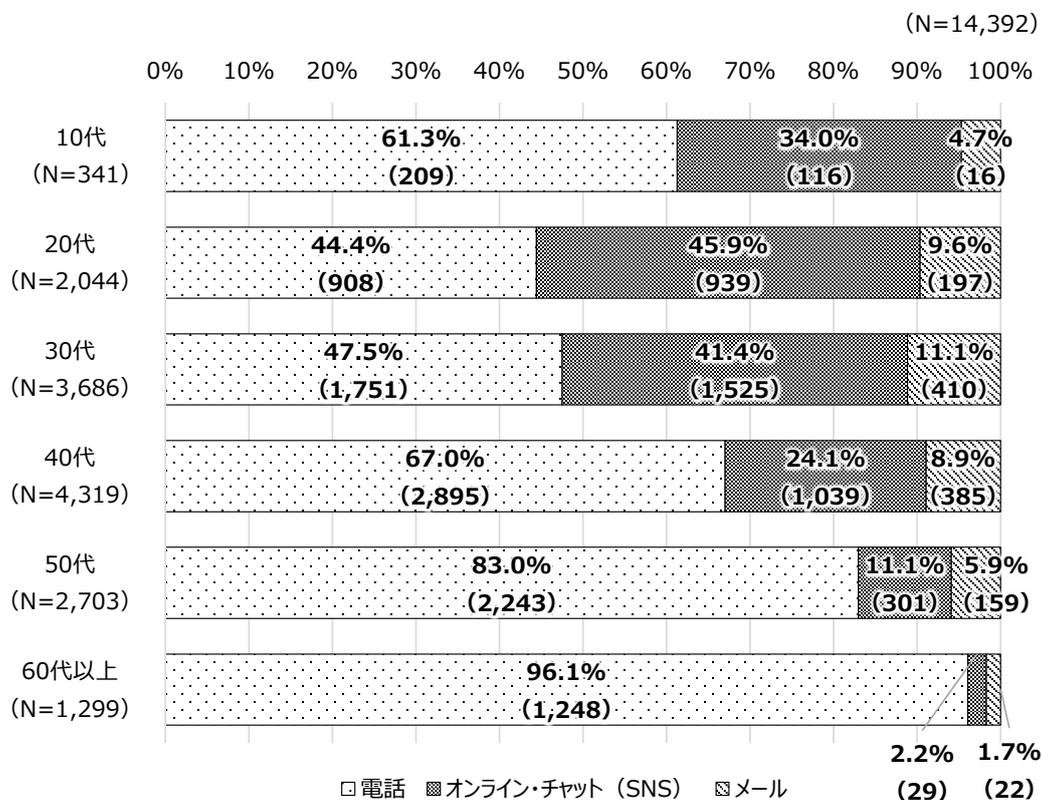


図 3-26 各年代における各相談手段の割合

表 3-8 年代と相談手段別の内訳

	合計	電話	オンライン・チャット (SNS)	メール
合計	14,392	9,254	3,949	1,189
10代	341	209	116	16
20代	2,044	908	939	197
30代	3,686	1,751	1,525	410
40代	4,319	2,895	1,039	385
50代	2,703	2,243	301	159
60代以上	1,299	1,248	29	22

3.2.5 婚姻状況

婚姻状況については、相談記録全体の76%（15,019件）に記録があった。内訳は図3-27の通りで、既婚者が6割以上を占める。

なお、婚姻状況については、相談記録の記録形式から、加害者との関係と紐付けることができないため、相談者の婚姻状況を示したものであり、必ずしも「加害者との婚姻状況」ではない。

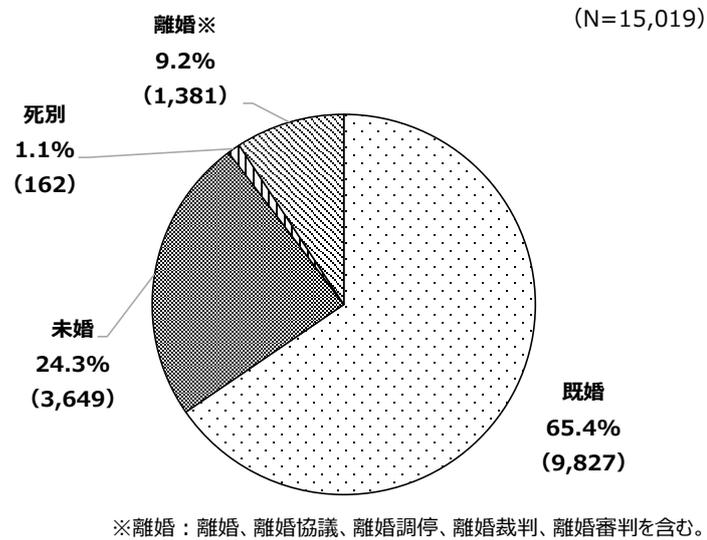


図 3-27 婚姻状況

3.2.6 同居している子どもの有無

子どもの有無については、相談記録全体の70.8%（13,988件）に記録されている家族構成の項目で同居家族がいると記録された10,332件を抽出し、そのうち同居家族の内訳が記載されている9,369件より分類を行った。記録内容が自由記述であることに加え、記述内容が統一されていなかったことから、分析を目的としてデータの統一性を図るため、「子ども」と直接記載があったものと、直接の記載はないが、他の文言から18歳未満の子どもと分かる記載を対象とした（以下、「子ども」という）。また、いずれも同居している子どものみを対象とした。

集計結果は図3-28の通りである。18歳未満の同居の子どもがいたのは、44.9%（4,208件）であった。

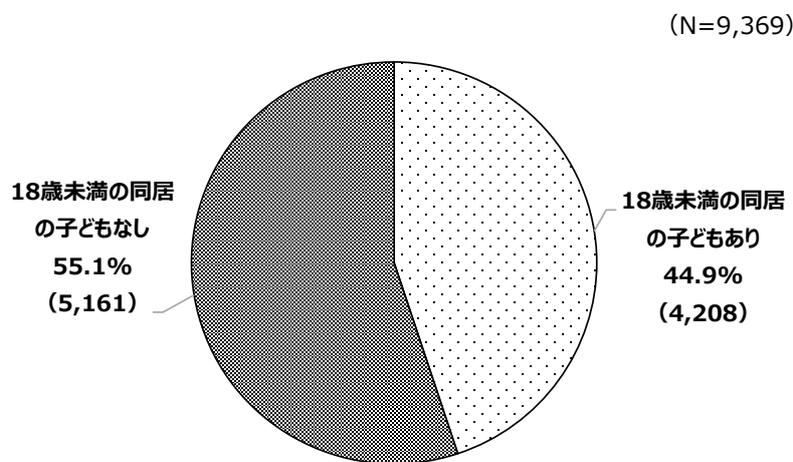


図 3-28 同居している子どもの有無

3.2.7 就労・就学状況

就労・就学状況については、相談記録全体の 52.9% (10,456 件) の記録があった。図 3-29 に示す通り、過半数で就労・就学ありであったが、ほぼ同数であった。

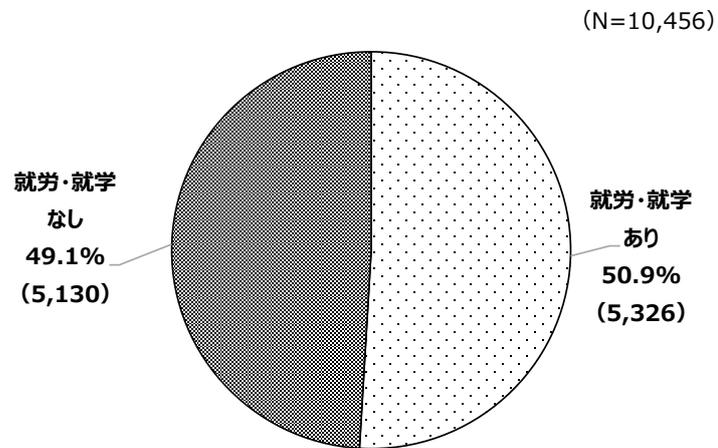


図 3-29 就労・就学状況

3.2.8 情報入手経路

DV相談プラスについての情報入手経路(DV相談プラスを知ったきっかけ)については、相談記録全体の60.3%(11,926件)の記録があった。「紹介なし・不明」を除いた4,237件の内訳をみると、最も多かったのはインターネットで56.5%(2,396件)で、次いでその他が31.5%(1,335件)、行政機関5.4%(229件)である(図3-30)。月別にみても傾向はほぼ同じである(図3-31)。

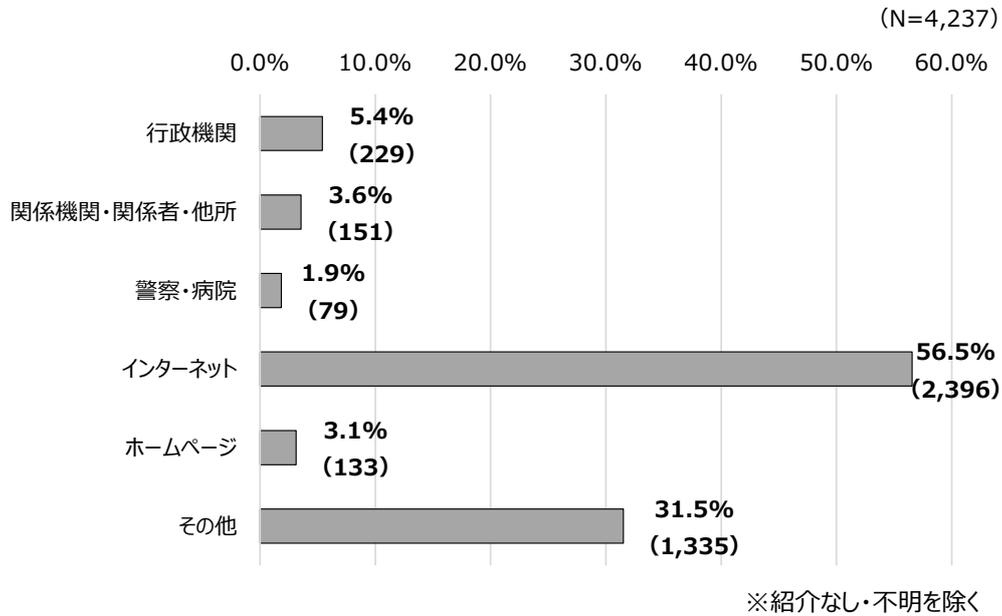
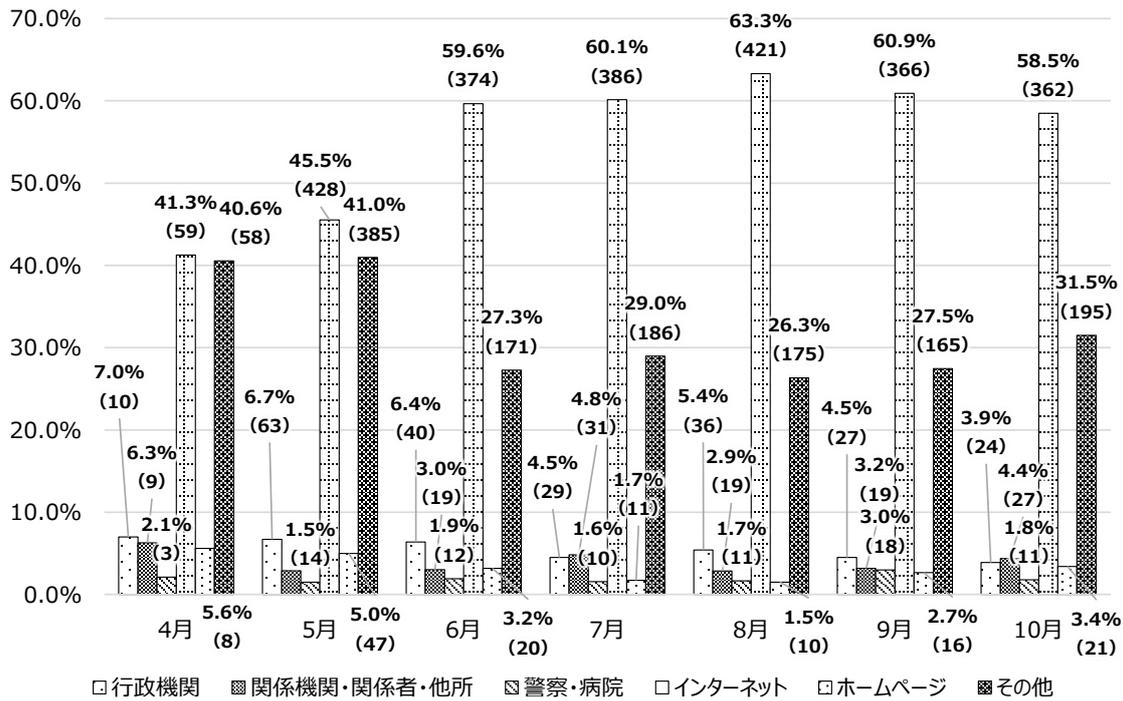


図 3-30 情報入手経路の内訳 (複数選択)

(N=4,237)



※4月の相談受付期間は、4月20日～4月30日である。
 ※紹介なし・不明を除く

図 3-31 月別情報入手経路の内訳（複数選択）

表 3-9 情報入手経路の内訳（複数選択）

	総選択数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
合計 (N=4,237)	-	143	940	627	642	665	601	619
行政機関	229	10	63	40	29	36	27	24
関係機関・関係者・他所	151	9	27	19	31	19	19	27
警察・病院	79	3	14	12	10	11	18	11
インターネット	2,396	59	428	374	386	421	366	362
ホームページ	133	8	47	20	11	10	16	21
その他	1,335	58	385	171	186	175	165	195

※4月の相談受付期間は、4月20日～4月30日である。

※紹介なし・不明を除く

※情報入手経路は複数選択のため、内訳の合計が記録件数と同じにならない。

また、情報入手経路に自由記述の記載があった内容を集計した結果を以下の表 3-10 に示す。「行政機関」と「その他」の詳細については、「行政機関」では、都道府県や市区町村の広報やウェブサイトと市区町村の役所・役場が圧倒的に多く、「その他」としては「よりそいホットライン¹⁰」が多かった。

表 3-10 情報入手経路に記載された自由記述の内容（複数選択）

情報入手先		件数
行政機関	都道府県・市区町村 広報誌・ホームページ等	45
	市役所・区役所・町役場等	43
	女性専門相談窓口	19
	その他	14
	男女共同参画センター	12
	その他相談窓口	12
	保健所・社会福祉協議会 等	11
	配暴センター	9
	子ども専門窓口	4
	ハローワーク 等	2
その他	よりそいホットライン	43
	その他	23
	法的機関	9
	NPO 団体 等民間相談機関	6
	テレビ	4
	フラワーデモ	2
	いのちの電話	1

¹⁰ 厚生労働省の補助金事業である、24時間対応の電話相談窓口。DV や性暴力に関する相談を始め、暮らしの困りごとや性別の違和や同性愛などに関わる相談等を受け付けている。

年代と情報入手経路双方に記録があったのは、年代の不明分を除いて相談記録全体の47.9% (9,459 件) である。そのうち、「紹介なし・不明」を除いた 3,671 件を対象として、年代と DV 相談プラスを知った情報入手経路のクロス集計を行った。結果は図 3-32 及び表 3-11 の通りである。

いずれの年代層もインターネットによる情報入手が圧倒的に多いが、20 代以下におけるインターネットの割合は30代以上における割合と比べて多い。また、30代以上においては、20 代以下と比べて行政機関からの情報入手が多い。

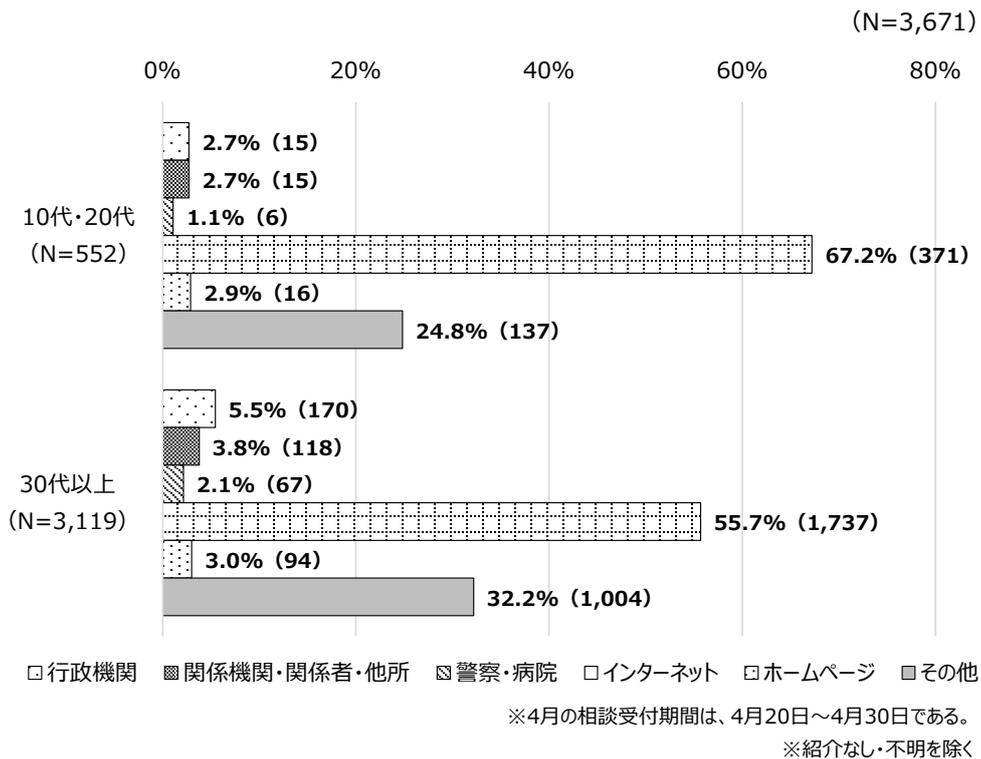


図 3-32 年代と情報入手経路の関係 (各年代グループにおける各情報入手経路の割合) (複数選択)

表 3-11 年代別情報入手経路の内訳 (複数選択)

	総選択数	10代・20代	30代以上
合計 (N=3,671)	-	552	3,119
行政機関	185	15	170
関係機関・関係者・他所	133	15	118
警察・病院	73	6	67
インターネット	2,108	371	1,737
ホームページ	110	16	94
その他	1,141	137	1,004

※情報入手経路は複数選択のため、内訳の合計が記録件数と同じにならない。

3.3 相談内容の概要

3.3.1 相談テーマ

相談テーマは、相談員が、その相談の中で聞き取った情報をもとにカテゴリの中から選択したものである。相談記録全体の 89.5% (17,692 件) で記録があった。

同項目では、相談内容に該当するテーマが全て記録されており、複数選択されているものも多い。その中から、相談内容において「一番困っていること」が一つ選択される形で記録されている。

(1) 相談テーマの概要

相談テーマの記録状況の内訳は以下の図 3-33 の通りである。最も多かったのは精神的 DV の 10,210 件で総数の 57.7% を占める。次いで身体的 DV (5,350 件、30.2%)、その他 (3,454 件、19.5%)、経済的 DV (3,428 件、19.4%)、家族のこと (3,381 件、19.1%) の順であった。DV の相談には、調停・裁判・別居など離婚につながる法的な事項、精神的不調、身体症状、他の家族との関係、子どものこと、今後の生活のことなど様々な悩みや話題が付随することが良く知られている。また、DV や性暴力の電話相談では、かなり以前に受けた被害であっても精神的打撃や生活面への影響が深いことから、過去の被害や精神的な不調に関わる相談内容が少なくないという指摘もある。

しかし、今回の「DV 相談プラス」へは、「相談テーマ (複数選択)」でみると「DV」そのものの相談項目がかなり多く上がった。特に「精神的 DV」が圧倒的に多く、2位の「身体的 DV」の 2 倍となっている。その傾向は、相談統計全体においても、各月別集計においても、一貫している (図 3-33)。また、「経済的 DV」が比較的上位に位置していることも、注目に値する。これは、給付金に関する問い合わせや、それをきっかけとして「生活費を受け取れていない」などの悩みが比較的多く相談されることになったと思われる。コロナ禍で、生活苦や生活不安が多く言及されている可能性がある。

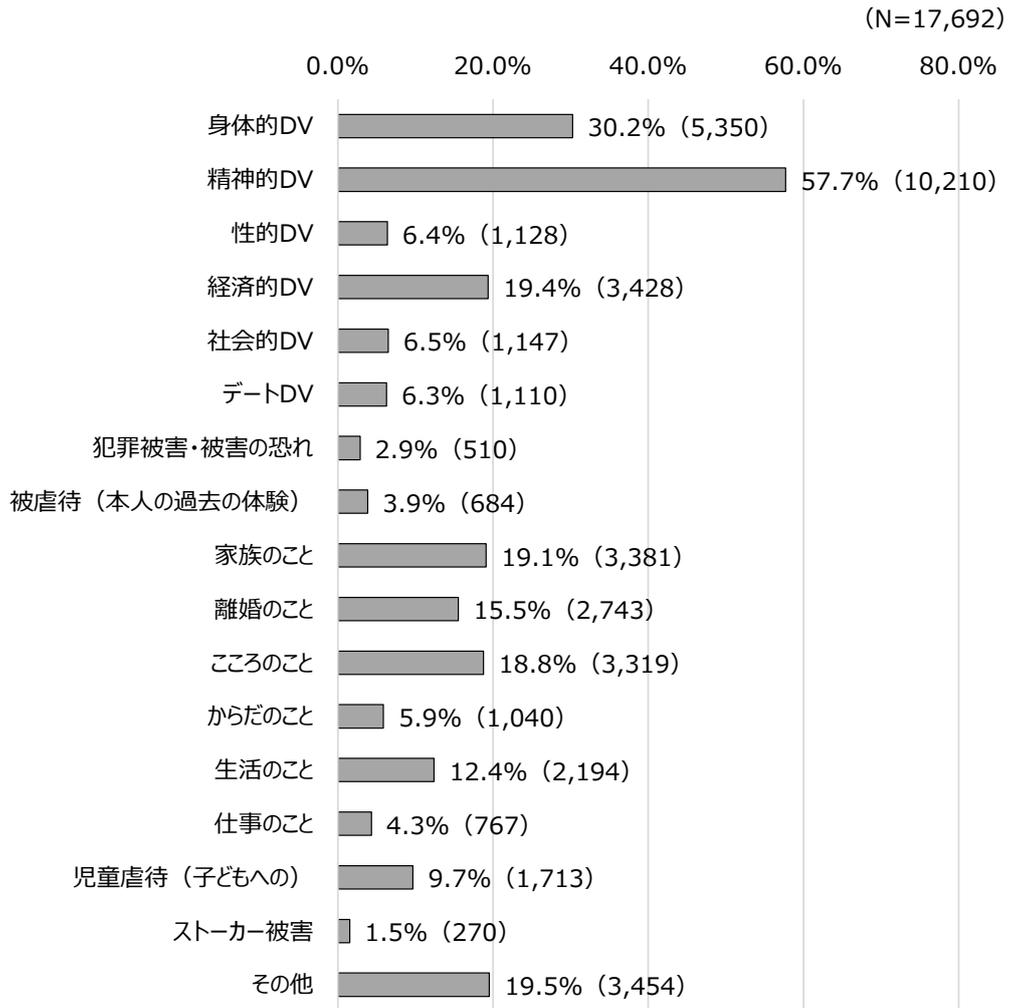


図 3-33 相談テーマの内訳（複数選択）

(2) 複数の相談テーマの中核にある精神的 DV

今回の相談事業においては「相談テーマ」、「一番困っている相談テーマ」のいずれにおいても「精神的 DV」の相談が突出して多かった。DV は「支配とコントロール」関係がその本質であると言われ、精神的な DV がその基調にあり、それが身体的 DV や経済的な支配・搾取、性的 DV などになって表れるとされる。身体的 DV は「どんな場合であっても暴力にあたると思う」と認識する人が多いのに比べて、精神的 DV にあたる行為は「どんな場合でも暴力にあたると思う」と認識する人の割合が少ない。しかし、今回の相談事業の「相談テーマ」、「一番困っている相談テーマ」の分析から、一般の認識は DV の実態とはずれがあることが示された。

相談テーマの記録があった 17,692 件について、複数選択の相談テーマの重複を見てみると、「精神的 DV」の相談とともに他の種類の DV や、他の問題も相談されていることが分かった（図 3-34）。

	総計 (件数)	身体的 DV	精神的 DV	性的 DV	経済的 DV	社会的 DV	デート DV	犯罪被害 ・被害の恐れ	被虐待 (本人の過去の 体験)	家族の こと	離婚の こと	こころの こと	からだの こと	生活の こと	仕事の こと	児童虐待 (子どもへの)	ストーカー 被害	その他
身体的 DV	5,350	—	81.8%	10.3%	29.4%	12.2%	7.1%	3.9%	2.3%	13.7%	22.8%	14.2%	5.8%	11.9%	4.1%	16.1%	1.3%	11.4%
精神的 DV	10,210	42.8%	—	8.8%	29.1%	10.6%	5.4%	2.3%	2.1%	14.9%	21.9%	15.7%	6.1%	11.9%	4.1%	13.9%	0.9%	10.5%
性的 DV	1,128	48.7%	79.3%	—	35.7%	20.0%	14.9%	6.6%	5.7%	13.7%	21.1%	20.5%	9.8%	11.4%	4.8%	14.2%	1.4%	10.6%
経済的 DV	3,428	45.9%	86.6%	11.8%	—	18.9%	4.1%	3.1%	2.4%	15.8%	28.6%	16.2%	7.4%	19.7%	5.7%	15.5%	0.9%	14.6%
社会的 DV	1,147	57.0%	94.3%	19.7%	56.4%	—	11.3%	7.3%	4.3%	19.4%	26.8%	25.1%	10.2%	19.5%	7.8%	20.1%	1.7%	10.7%
デート DV	1,110	34.3%	49.7%	15.1%	12.5%	11.7%	—	7.4%	2.4%	5.0%	0.7%	15.5%	6.6%	5.6%	5.6%	0.6%	5.9%	8.6%
犯罪被害・被害 の恐れ	510	40.4%	45.5%	14.5%	20.6%	16.5%	16.1%	—	5.9%	25.3%	15.5%	23.1%	10.8%	17.8%	8.8%	13.1%	6.7%	16.3%
被虐待 (本人の過去の 体験)	684	18.1%	31.6%	9.4%	11.8%	7.2%	3.9%	4.4%	—	39.6%	9.5%	37.3%	8.9%	20.5%	8.0%	7.5%	1.3%	19.2%
家族のこと	3,381	21.7%	45.1%	4.6%	16.0%	6.6%	1.6%	3.8%	8.0%	—	20.3%	27.6%	10.8%	23.0%	8.8%	12.6%	0.6%	15.8%
離婚のこと	2,743	44.5%	81.4%	8.7%	35.7%	11.2%	0.3%	2.9%	2.4%	25.0%	—	23.4%	9.4%	23.5%	8.5%	20.1%	0.8%	11.8%
こころのこと	3,319	22.9%	48.1%	7.0%	16.7%	8.7%	5.2%	3.6%	7.7%	28.1%	19.3%	—	18.7%	22.8%	9.7%	9.1%	1.2%	12.5%
からだのこと	1,040	29.8%	59.8%	10.6%	24.4%	11.3%	7.0%	5.3%	5.9%	35.0%	24.9%	59.7%	—	34.0%	14.4%	10.7%	1.5%	15.9%
生活のこと	2,194	29.1%	55.2%	5.9%	30.9%	10.2%	2.8%	4.1%	6.4%	35.4%	29.4%	34.5%	16.1%	—	15.9%	12.5%	1.4%	14.6%
仕事のこと	767	28.8%	54.8%	7.0%	25.4%	11.6%	8.1%	5.9%	7.2%	39.0%	30.2%	42.0%	19.6%	45.5%	—	13.4%	2.1%	17.2%
児童虐待 (子どもへの)	1,713	50.4%	82.7%	9.3%	30.9%	13.4%	0.4%	3.9%	3.0%	24.9%	32.2%	17.7%	6.5%	16.0%	6.0%	—	0.6%	13.1%
ストーカー被害	270	25.6%	35.2%	5.9%	11.5%	7.0%	24.1%	12.6%	3.3%	7.4%	8.1%	14.8%	5.9%	11.5%	5.9%	4.1%	—	12.2%
その他	3,454	17.7%	31.2%	3.5%	14.4%	3.6%	2.8%	2.4%	3.8%	15.4%	9.4%	12.0%	4.8%	9.3%	3.8%	6.5%	1.0%	—

図 3-34 同時に選択された相談テーマ

3.3.2 属性と一番困っている相談テーマ

各相談については、相談員が相談内容から該当する相談テーマを複数選択し、その中から「一番困っていること」と判断したものを、各相談につき1項目のみ選択する形で記録されている（以下、「一番困っている相談テーマ」という）。

相談テーマについては、以下のように再分類した上で、相談者の属性（年代グループ、婚姻状況、18歳未満の同居の子どもの有無）のほか、相談記録が作成された時期及び時間帯とクロス集計を行った。

表 3-12 相談テーマの分類

相談票の記録	分類
身体的 DV	身体的 DV
性的 DV	性的 DV
精神的 DV	精神的 DV
社会的 DV	
経済的 DV	経済的 DV
デート DV	デート DV
家族のこと	DV 以外の相談
離婚のこと	
こころのこと	
からだのこと	
生活のこと	
仕事のこと	
児童虐待（子どもの）	児童虐待（子どもへの）
被虐待（本人の過去の体験）	その他
犯罪被害・被害の恐れ	
ストーカー被害	
その他	

一番困っている相談テーマについては、相談記録全体の73.2%（14,460件）で記録があった。DVの5種（身体的DV、性的DV、精神的DV、経済的DV、デートDV）のうち、最も多かったのは精神的DVで、次いで身体的DV、経済的DVの順であった。DV以外の相談が多い理由としては、精神的DVに付随する精神的な不調や、家族関係のことが主に相談されていることが推測され、また、コロナ禍の影響でメンタルヘルスの悪化が指摘され¹¹、女性の自殺率の増加なども起きている中で、精神的な不調に関する相談が数多く来ているのではないかと考えられる。

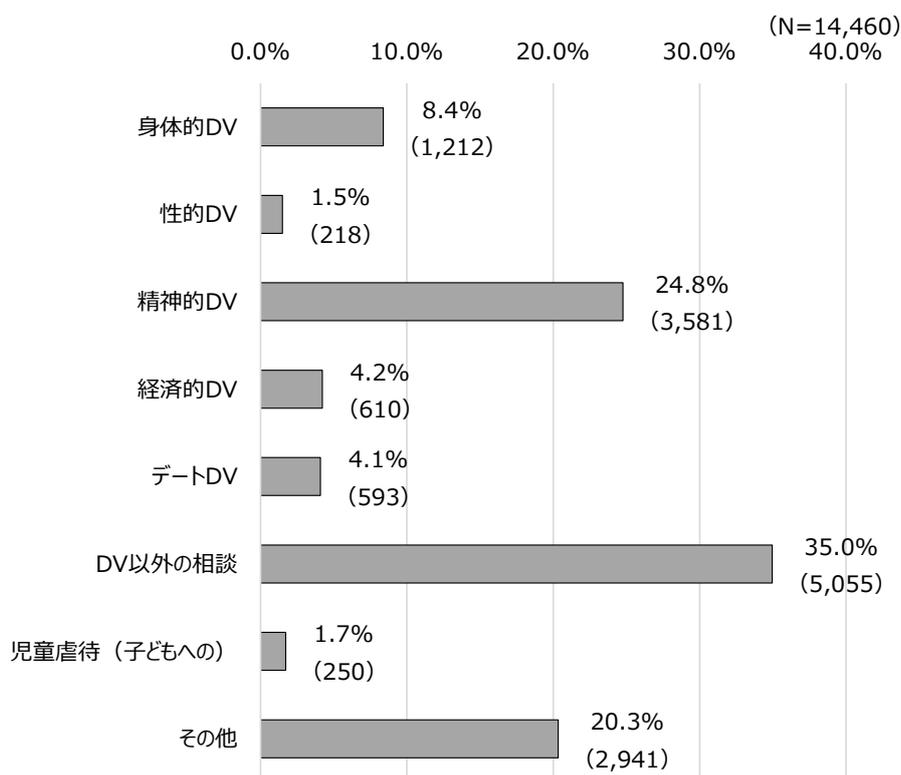


図 3-35 一番困っている相談テーマの内訳

¹¹ 厚生労働省ウェブサイト「新型コロナウイルス感染症に係るメンタルヘルスに関する調査結果概要について」<https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/syousai.pdf>（最終閲覧日：令和3年3月11日）

(1) 年代と婚姻状況

相談者の年代との分析をするにあたっては、「特に10代、20代の若年層被害者において、激しい身体的DVを含むDV被害が多い傾向があった」という現場の声を踏まえ、10代及び20代と、30代以上の2グループに分けて分析を行うこととした。

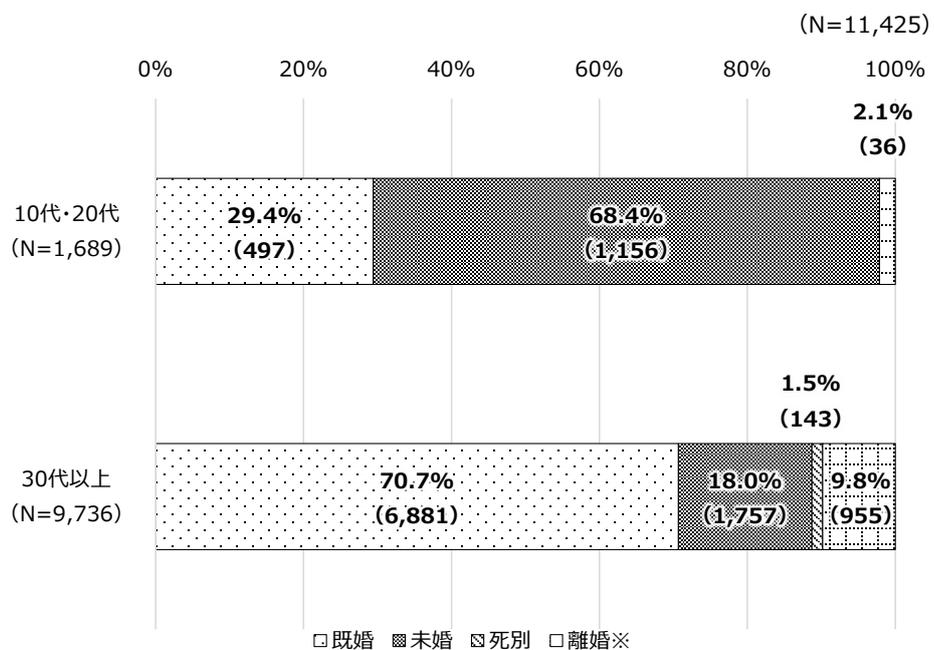
これらの2グループ間でDVの類型が異なる主な理由として、「30代以上は加害者と結婚している人が多くなる（加害者と共に過ごす時間が長い傾向があるのではないか）」という点が挙げられていた。この2分類とすることの妥当性を検討するため、年代と婚姻状況のクロス集計を行った。年代と婚姻状況の双方に記録があったのは、年代の不明分を除いて相談記録全体の57.8%（11,425件）であった。結果は、図3-36の通りである。

なお、婚姻状況については、3.1.8でも述べた通り、相談記録の記録形式から、あくまでも相談者の婚姻状況を示したものであり、「加害者との婚姻状況」ではない点に注意が必要である。しかし、本分析で対象としている相談テーマは現在のDV被害に関する相談であることを勘案すると、DV被害者が婚姻しており、DV加害者が婚外の交際相手等であるというケースは相談内容の質的な分析の結果を踏まえると少ないと考えられるため、基本的に婚姻状況にある相談者のDV加害者は配偶者であると仮定し本分析を行った。

表 3-13 年代と婚姻状況の関係

	合計	既婚	未婚	死別	離婚※
合計	11,425	7,378	2,913	143	991
10代・20代	1,689	497	1,156	0	36
30代以上	9,736	6,881	1,757	143	955

※離婚：離婚、離婚協議、離婚調停、離婚裁判、離婚審判を含む。



※離婚：離婚、離婚協議、離婚調停、離婚裁判、離婚審判を含む

図 3-36 年代と婚姻状況の関係（各年代における婚姻状況の割合）

(2) 一番困っている相談テーマと年代

年代によって、相談内容にはどのような特徴があるのか分析を行った。一番困っている相談テーマと、相談者の年代双方に記録があったのは相談記録全体の54%（10,667件）であった。分析結果は図3-37及び表3-14の通りである。

どの世代においても精神的DVが最も多いが、20代以下ではそれに並んで身体的DVも多い。

20代以下と30代以上を比較すると、20代以下における身体的・性的DVの割合は30代以上におけるその割合と比較して2倍弱である一方、精神的DVについては30代以上における割合は20代以下におけるその割合と比較して3割以上多く、現場の相談員が受けている印象と一致した（後述3.5参照）。

また、30代以上に占める経済的DVの割合は、20代以下における割合の2.5倍以上となっている。これは、30代以上は加害者と婚姻関係にある相談者が多いことが関係していると考えられる。婚姻により経済環境が世帯単位になり、給付金を得られないといったことのほか、コロナ禍による経済的な苦境といったこと等が想定されるため、こうした点はいずれもコロナ禍での相談の特徴ともいえる。

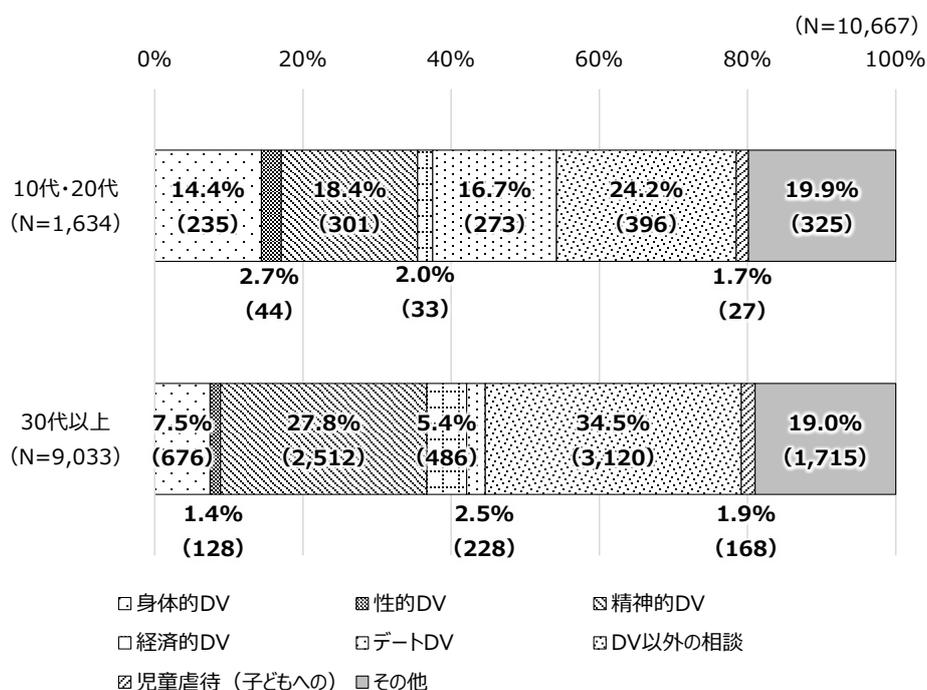


図 3-37 年代と一番困っている相談テーマの関係
(各年代グループにおける各テーマの割合)

表 3-14 一番困っている相談テーマと年代の関係

	合計	10代・20代	30代以上
合計	10,667	1,634	9,033
身体的 DV	911	235	676
性的 DV	172	44	128
精神的 DV	2,813	301	2,512
経済的 DV	519	33	486
デート DV	501	273	228
DV 以外の相談	3,516	396	3,120
児童虐待（子どもへの）	195	27	168
その他	2,040	325	1,715

(3) 一番困っている相談テーマと婚姻状況

婚姻状況については、前述の通り、あくまでも相談者の婚姻状況を示したものであり、「加害者との婚姻状況」ではない点に注意が必要である。

一番困っている相談テーマと、相談者の婚姻状況双方に記録があったのは相談記録全体の65%（12,849件）であった。分析結果は図 3-38、図 3-39 及び表 3-15 の通りである。

既婚においては、精神的・身体的・経済的 DV が多く、未婚においては精神的・身体的 DV が多い¹²。

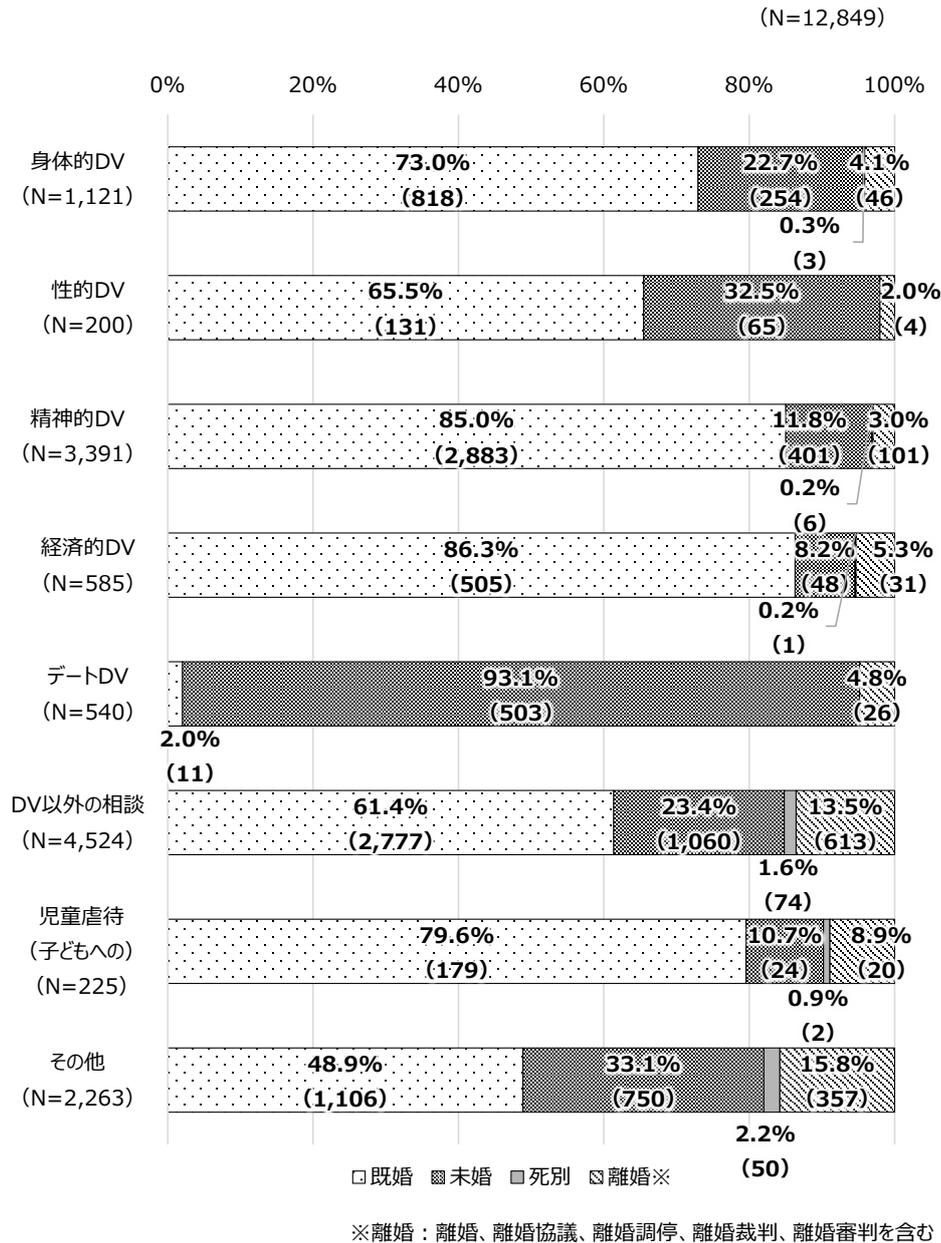


図 3-38 一番困っている相談テーマと婚姻状況の関係（各テーマにおける婚姻状況の割合）

¹² デート DV は、DV の形態（身体的・性的・精神的・経済的）と併せて記録されている場合が多い。

表 3-15 一番困っている相談テーマと婚姻状況の関係

	合計	既婚	未婚	死別	離婚※
合計	12,849	8,410	3,105	136	1,198
身体的DV	1,121	818	254	3	46
性的DV	200	131	65	0	4
精神的DV	3,391	2,883	401	6	101
経済的DV	585	505	48	1	31
デートDV	540	11	503	0	26
DV以外の相談	4,524	2,777	1,060	74	613
児童虐待(子どもへの)	225	179	24	2	20
その他	2,263	1,106	750	50	357

※離婚：離婚、離婚協議、離婚調停、離婚裁判、離婚審判を含む

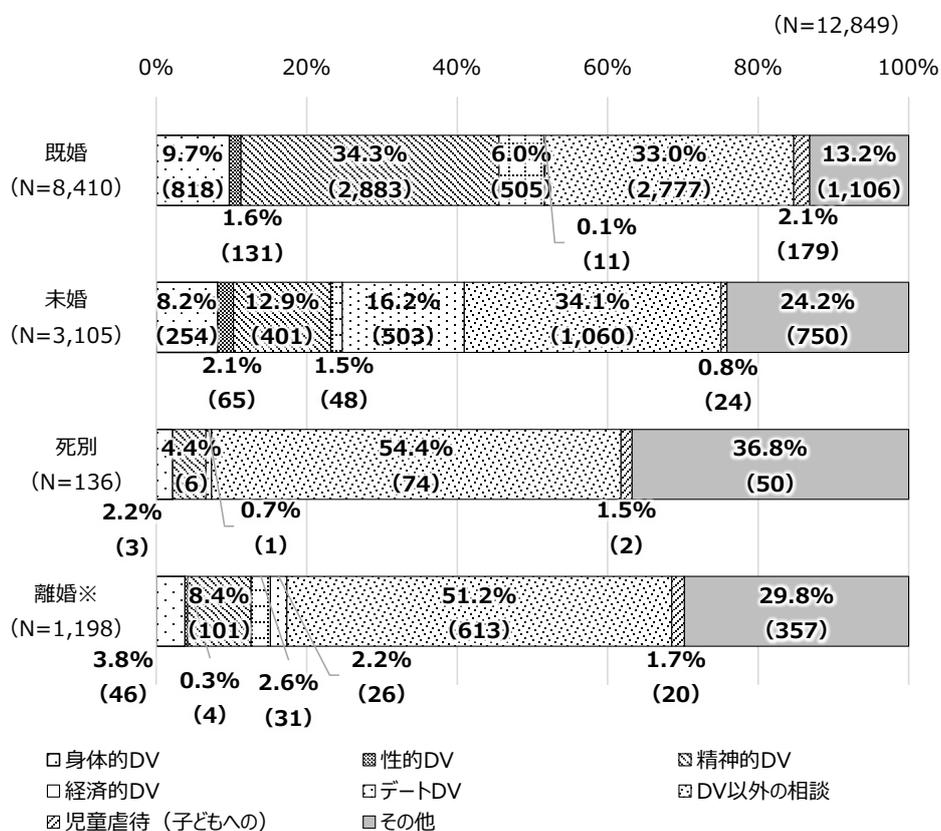


図 3-39 婚姻状況と一番困っている相談テーマの関係 (婚姻状況における各テーマの割合)

(4) 一番困っている相談テーマと18歳未満の同居の子どもの有無

子どもの有無については、相談記録全体の70.8%（13,988件）に記録されている家族構成の項目で同居家族がいると記録された10,332件を抽出し、そのうち同居家族の内訳が記載されている9,369件より分類を行った。「子ども」と直接記載があったものと、直接の記載はないが、他の文言から18歳未満の子どものと分かる記載を対象とした。また、いずれも同居している子どものみを対象とした。一番困っている相談テーマと、同居家族の内訳双方に記録があったのは8,148件であった。分析結果は図3-40の通りである。

子どもの有無は、児童虐待（子どもへの）で多く、デートDVで少なくなっている。一番困っていることがDV（身体的・性的・精神的・経済的DV）の相談者において、性的DVでは子どもがいるケースがほかのDV形態と比べやや少なく、経済的DVでは子どもがいるケースがやや多い傾向がある。

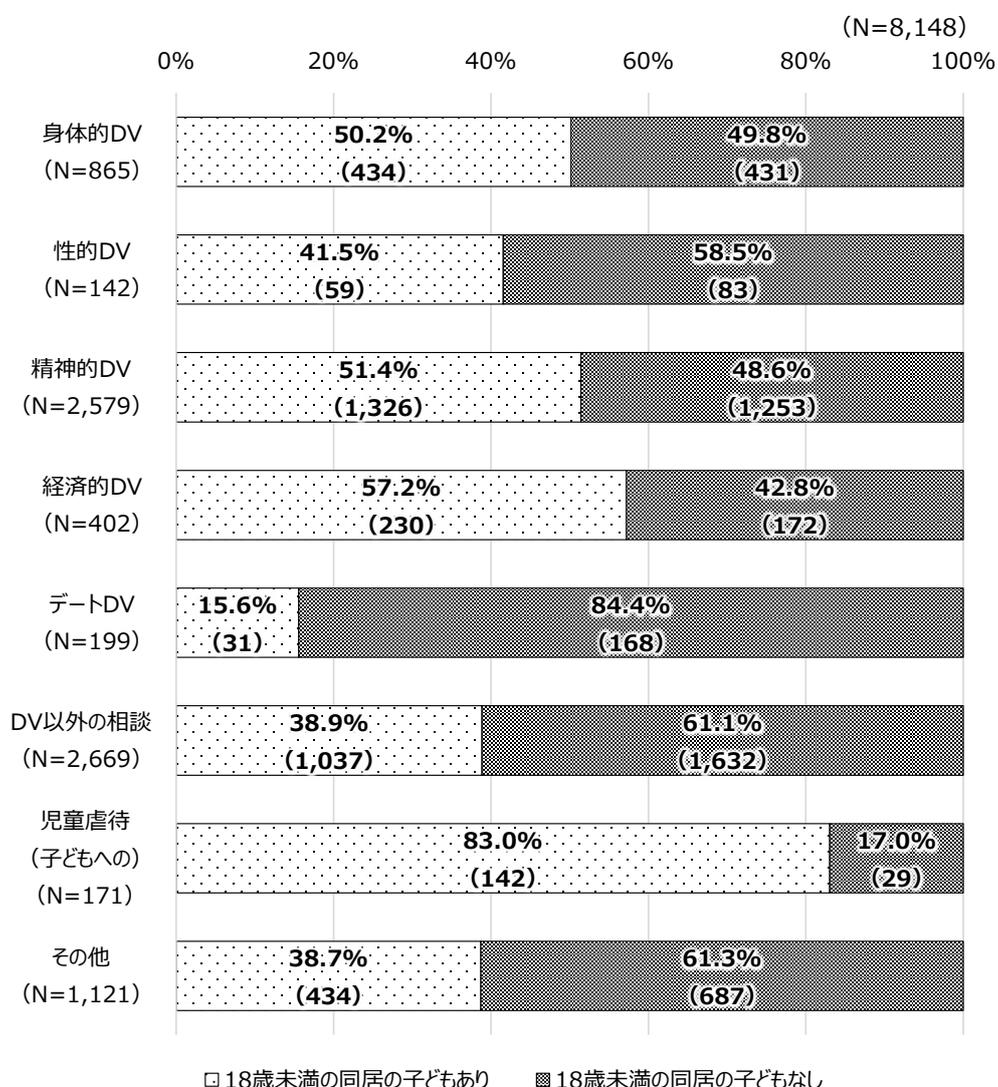


図 3-40 一番困っている相談テーマと同居の子どもの有無の関係
(各テーマにおける子どもの有無の割合)

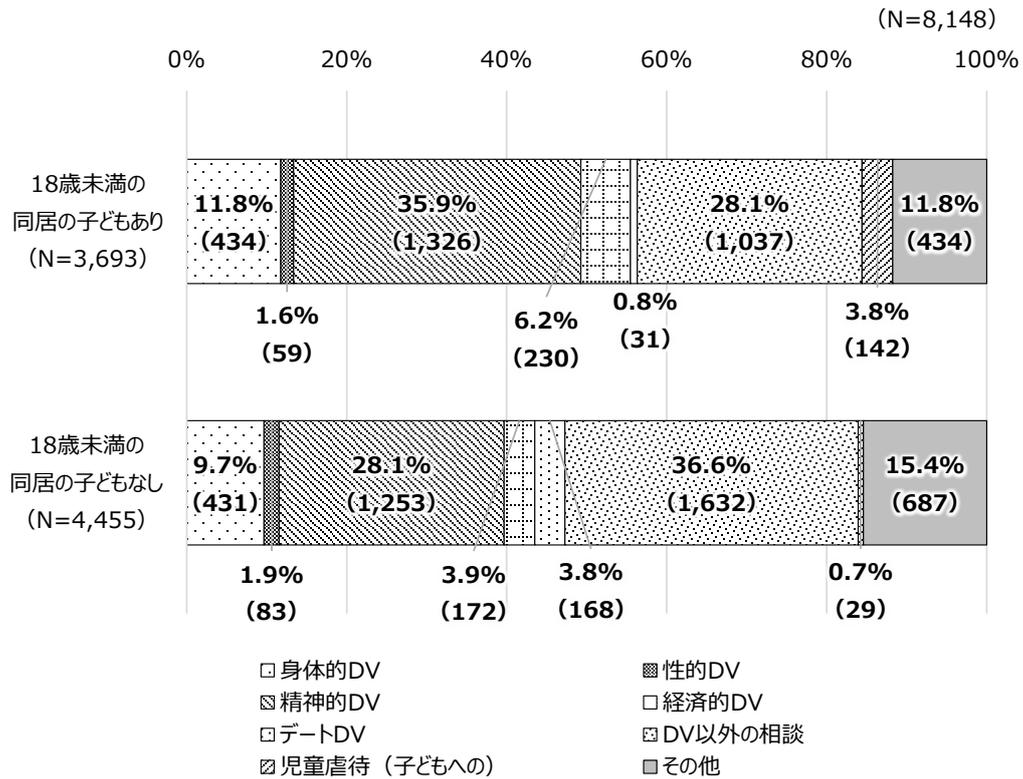


図 3-41 同居の子どもの有無と一番困っている相談テーマの関係
(子どもの有無における各テーマの割合)

(5) 一番困っている相談テーマと時期

新型コロナウイルス感染症の感染拡大による DV 被害者への影響を見るため、緊急事態宣言が発令された 4 月及び 5 月と 6 月以降に時期を分け、一番困っている相談テーマとの関係を分析した。一番困っている相談テーマと時期双方に記録があったのは、相談記録全体の 73.2% (14,460 件) であった。分析結果は図 3-42 及び表 3-16 の通りである。

5 月までは経済的 DV の割合が高く、給付金に関する相談が多かったためと考えられる。

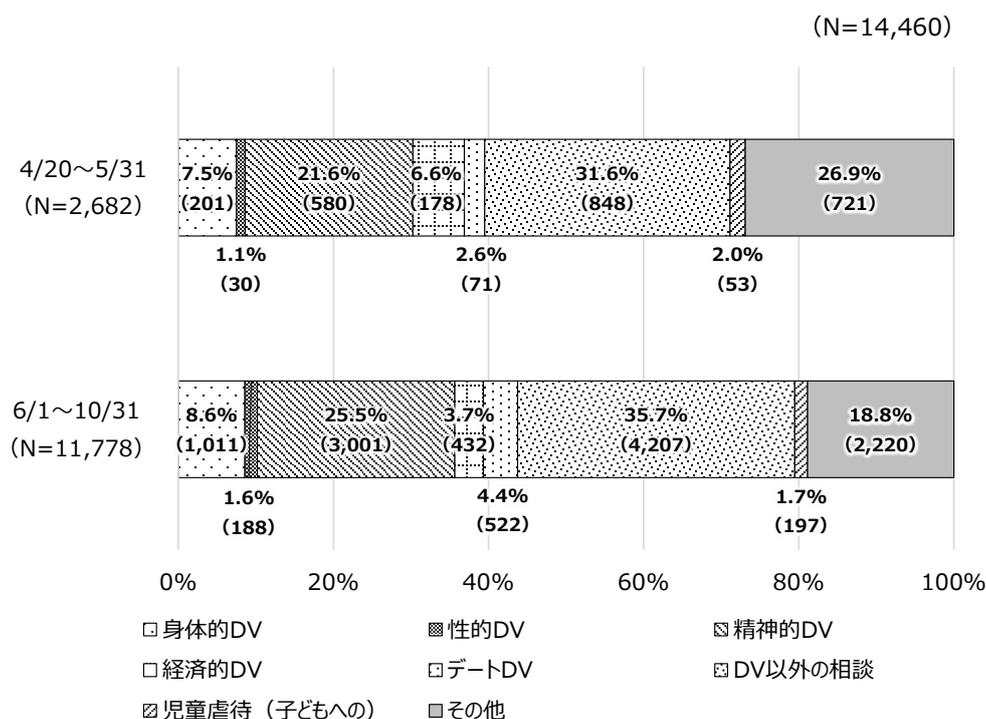


図 3-42 時期と一番困っている相談テーマの関係
(時期における各テーマの割合)

表 3-16 一番困っている相談テーマと時期の関係

	合計	4/20~5/31	6/1~10/31
合計	14,460	2,682	11,778
身体的 DV	1,212	201	1,011
性的 DV	218	30	188
精神的 DV	3,581	580	3,001
経済的 DV	610	178	432
デート DV	593	71	522
DV 以外の相談	5,055	848	4,207
児童虐待 (子どもへの)	250	53	197
その他	2,941	721	2,220

(6) 一番困っている相談テーマと相談時間帯

一番困っている相談テーマと、相談記録が作成された時間双方に記録があったのは、相談記録全体の 73.2% (14,460 件) である。分析結果は図 3-43、図 3-44 及び表 3-17 の通りである。

なお、時間については、24 時間を 4 時間ごとに 6 分割した。

DV (身体的 DV、性的 DV、精神的 DV、経済的 DV、デート DV) に関する相談は、全体的に 8 時台～23 時台の一般的な活動時間が多く、12 時台～15 時台が最も多くなっている。加害者と同一世帯にある相談者(被害者)が無職であったり、日中仕事をしていなかったりする場合、加害者が仕事をしている時間帯に相談しているとも考えられる。

一方で、DV のいずれかを一番困っていることとする相談が最も少なく、DV 以外の相談、児童虐待のいずれかが最も多くなる時間帯は、0 時台～7 時台である。特に未明から明け方にかけての時間帯(4 時～7 時台)は DV 以外の相談が多くなっており、ここに関する問題の相談などが多い可能性がある。

表 3-17 一番困っている相談テーマと相談時間帯の関係

	合計	0-3 時台	4-7 時台	8-11 時台	12-15 時台	16-19 時台	20-23 時台
合計	14,460	1,214	1,015	2,271	3,699	3,615	2,646
身体的 DV	1,212	104	67	155	340	335	211
性的 DV	218	15	6	45	62	53	37
精神的 DV	3,581	284	208	530	1,035	860	664
経済的 DV	610	56	40	96	133	153	132
デート DV	593	42	35	80	186	148	102
DV 以外の相談	5,055	422	436	788	1,238	1,262	909
児童虐待(子どもへの)	250	33	14	36	57	62	48
その他	2,941	258	209	541	648	742	543

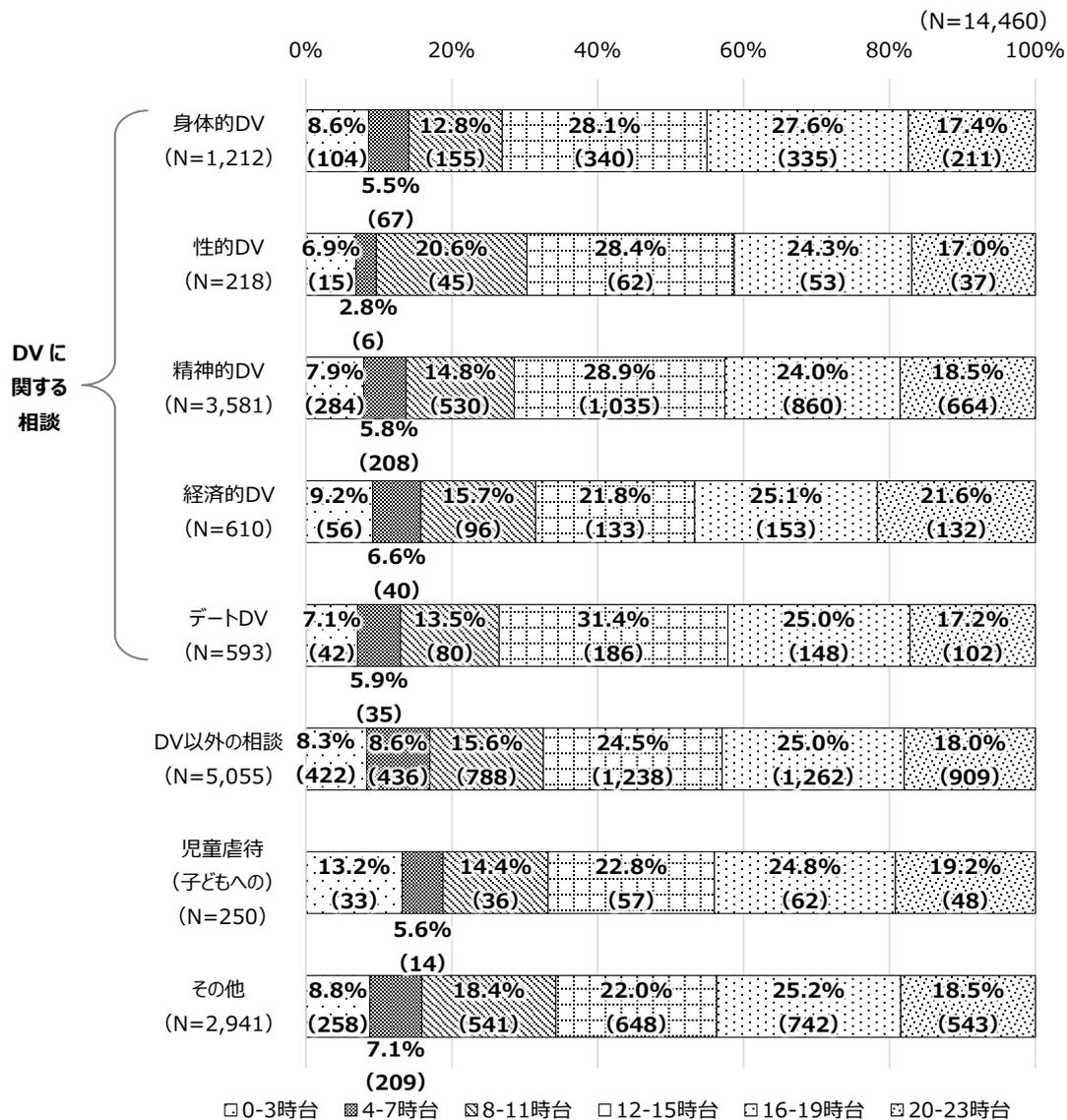


図 3-43 一番困っている相談テーマと相談時間帯の関係
(各テーマにおける相談時間帯の割合)

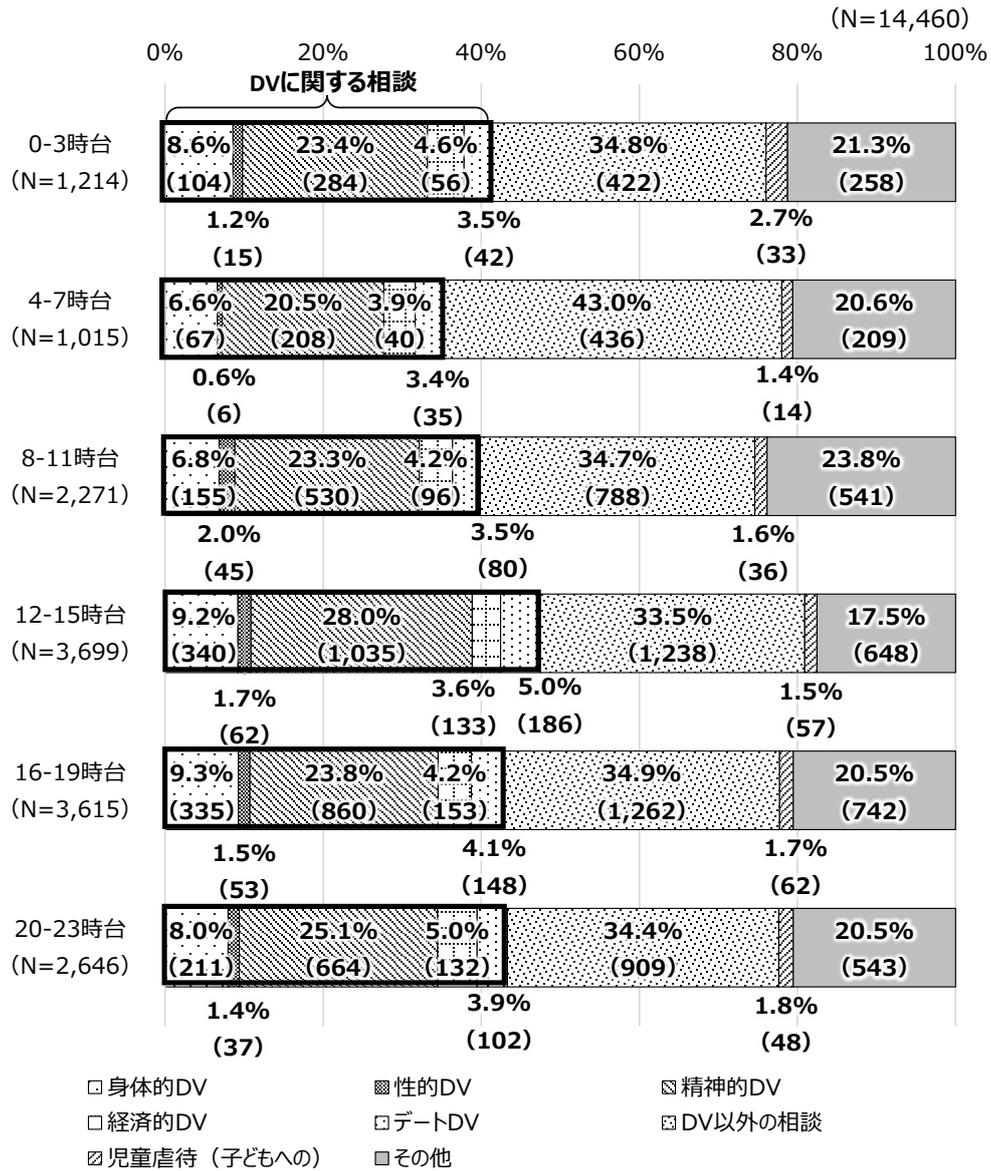


図 3-44 相談時間帯と一番困っている相談テーマの関係
(相談時間帯における各テーマの割合)

3.4 事例分析

相談テーマの集計結果から、身体的DVが上位にあることが明らかになった。そのため、オンライン・チャット（SNS）相談やメール相談より抽出した相談内容のテキストデータを質的に分析した結果、深刻な事例や緊急の事例が相談されていることが分かった。

3.4.1 相談手段の特徴

DV相談プラスでは、電話相談に加え、新たにオンライン・チャット（SNS）、メール、外国語オンライン・チャット（SNS）などを導入したため、相談の内容や相談の仕方等の特徴を分析した。

相談手段では、電話でのアクセスが圧倒的に多い。他方で、30代以下の世代では電話以外の相談へのアクセスの方が多くことが明らかである。また、事業者への聞き取りでは、「電話相談・オンライン・チャット（SNS）相談・メール相談では、それぞれ相談内容の傾向や特徴が異なる」、「オンライン・チャット（SNS）相談は電話よりも相談者の年齢層が若く、家族内の虐待や交際相手からの激しい暴力に関する相談が相当数あった」と語られていた。

検討会で電話相談、オンライン・チャット（SNS）相談、メール相談の一部の記録を抽出し、検討したところ、内容のほかに、次のような媒体の特徴もあることが分かった。

- オンライン・チャット（SNS）相談は、未成立となる場合がある。これは電話と同じく、対応する相談員数に対し、一度に多くの人がアクセスした場合、待機となるためである。
- オンライン・チャット（SNS）相談は、電話以上に匿名性が高く、どの空間からでも、気軽にアクセスしやすいため、電話よりも気軽にアクセスすることができる。そのため、相談をしようとしても、途中で一方的に対話をやめてしまうこともできる。こうした、途中で突然対話が終わってしまうという特徴は、オンラインDV相談を開始した海外の団体からも指摘されている特徴である。
- オンライン・チャット（SNS）相談では、対面や電話に比べ、匿名で声などの調子も分からないため、相手の状況を相談員が把握することが難しく、助言をするために必要な情報を得るためにはかなり長い時間やり取りをする必要がある（30分以上）。また、相談者側も相談員を信頼し、相談できる関係を構築するまでにはかなりの困難がある。
- メール相談は、相談者の都合で24時間いつでも書いて送ることができる。また、長文の情報や思いを書いて送ることができる。電話やオンライン・チャット（SNS）にはアクセスできない相談者も利用することができる。その一方、メールはオンライン・チャット（SNS）のように即座に相談員が返答することができない。そのことを知らず即座の反応を求めている相談者に対しては不満を抱かせることになっている。
- メール相談は（返信のやり取りが続くこととはいえ）、双方向ではないものであるため、相談員が文字に書かれていない相談者の状況を把握することができない。相談方法としては、適切な助言や返答を選択することが最も難しいツールであり、どうしても一般的な情報提供や助言の範囲の支援をするしかないという限界がある。

3.4.2 電話相談

電話相談の分析にあたっては、相談者は、女性が大多数であり、初めて相談する人が多い印象であった。また、4～5月は特別定額給付金に関する相談が非常に多かった。さらに、「住んでいる家を今出なければならぬ」、「加害者から自宅の鍵を閉められて戻れない」といった、これまでのDV相談事業では受けたことのないような緊急で深刻な状況の相談を受けることもあった。また、「これはDVにあたるのか」という相談も多かった。

3.4.3 オンライン・チャット（SNS）相談

オンライン・チャット（SNS）相談の事例分析にあたっては、やり取りの記録から、20代までと30代以上の年代層からそれぞれ100件ずつ抽出し、相談の内容や特徴について分析した。DV相談プラスのSNS相談ではオンライン・チャット形式を取っていることから、相談者から最初のメッセージ（相談）が送られた後、相談員の準備が整ったら返信を送り、そこで相談者から応答があればやり取りが始まる。そのため、相談員から返答したものの相談者とタイミングが合わなかった場合や、相談者が途中で応答をしなくなった場合等、やり取りが未完に終わるケースも少なくない。事例分析においては、内容の傾向を把握するという目的があるため、相談者からオンライン・チャット（SNS）相談の申し込みがあったものの、その後相談員からの呼びかけに応答のなかったケースは除き、やり取りが成立したと見られる相談を対象に100件無作為抽出し、分析を行った。

(1) 10代・20代のオンライン・チャット（SNS）相談の特徴

SNS相談における10代・20代の相談者からの相談内容の特徴は以下の通りである。

1) 新型コロナウイルス感染症の影響

コロナ禍の影響について言及している相談がいくつか見られた。給付金についての相談では、父が給付金を渡してくれない、あるいは浪費してしまったといった相談内容が散見された。

給付金以外の相談では、交際相手が一日中家にいて暴力がエスカレートしているが逃げることができない、外出自粛地域のため友人や実家に避難したいができないといった緊急性の高い相談も見られた。また、大学が休講で実家に帰ってきており、父が母に暴力を振っているという相談も見られた。

夫や交際相手が家にいる場合、電話はできないがチャットなどテキストでなら相談ができるという場合もある。外に出たくても、見つかったら何をされるかわからず家にとどまらざるをえない相談者からの緊迫した相談も見られた。

2) 暴力を振るわれている最中あるいは直後の相談

10代・20代では、今まさに暴力を振るわれていて助けてほしいという相談が見られ、30代以上よりもやや多い傾向があった。

10代・20代では、同棲している交際相手が殺すと脅している、お酒を飲んで暴れている

といった相談もあり、怖くてどうしたらいいか分からない、避難できる場所はないかといった緊急性の高いものも見られた。また、別れた交際相手が今インターホンを押している怖いといったストーカーと見られる行為に対する相談もあった。相談者本人ではないが、父が母に暴力を振るっている、どうしたらいいかという相談もあった。

3) デート DV に関する相談

10代20代では深刻なデートDV被害に関する相談が散見された。例えば、別れたいと言ったら「殺す」、「死ぬ」、「家族を殺す」、「性行為の画像をばらまく」などと脅迫をされるのでどうしたらいいか分からないという相談があった。実際に、ベランダから飛び降りようとしたり包丁を持ち出したりすることもあり、相談者は「(交際相手が)何をするかわからない」という恐怖心を植えつけられており、離れるための行動をとることができずにいたケースも見られた。交際相手が職場の上司の場合、その後も顔を合わせざるをえず、職場で嫌がらせをされるのではないかと不安が大きかったり、同僚の場合、「別れるなら仕事をやめろ」と脅されている場合もあった。性的マイノリティの場合、セクシュアリティを会社にばらすといった脅迫もあった。

また、誰かに相談したくても相談できない状況に追い込まれている状況もうかがわれた。例えば、友人に相談したことがばれてしまい、友人との関係を切らされたことでそれ以降誰にも相談できなくなってしまったというケースや、性的な画像を加害者にたくさん撮られており、誰かに相談したことがばれると画像を拡散されてしまうのではないかと恐怖を抱える相談者もいた。

4) 相談者の精神的な状態

相談者の精神的な状態としては、「死にたい」、「消えたい」という言葉が見られたケースがあった。これらのうち、暴力を振るう交際相手や夫から離れることができないことを悲観したものが散見された。また、上記と重複している場合もあるが、心療内科等に通院したり、うつ病等の診断を受けたりしていることに言及している相談もあった。これらのケースでは、相談者に精神障害があることに対して暴言を吐いたり、別れ話を切り出すと、今まで支えてきたのに裏切るのかと問い詰めたりするものもあった。また、相談者自身も、病気を理解してくれるのは交際相手しかいないと思込まされていたり、交際相手の言う通りにできない自分が悪いと自分を責める相談者もいた。

5) オンライン・チャット (SNS) 相談の利用のしやすさ

10代・20代では、これまでどこにも相談したことがないことに言及がある相談が散見された。今まで暴力はなかったが、突然暴力を振るわれ、どうしていいか分からず相談したというものもあったが、普段から暴力を受けており、いよいよ耐えられなくなり「次に暴力を受けたら相談しよう決めていた」といった場合や、「殺すぞ」と言われる、一言何か言うたびに殴られるといった、暴力が今までより明らかにエスカレートしたことで恐怖を覚えたという相談者が相談につながったケースもあった。中には、首を絞められたり、風呂に沈められたりといった命に関わる暴力にも言及されているが、「痕が残っていないので警察は動いてくれないのではないかと」という不安から警察への相談をためらっていた相談者もい

た。これらの相談に対しては、相談員は暴力の態様から危険性が高いことを説明し、ためらわずに警察に相談することを強く勧めていた。

10代20代は自身の被害ではなく、親や友人の相談も複数見られ、オンライン・チャット（SNS）相談が若年層にとって利用しやすいツールであることがうかがわれる。自分以外の相談については、相談員がある程度状況を整理してから、本人が直接相談することを勧めていた。相談者も、相談員とやり取りをする中で、安心して相談できることを実感するようで、ほとんどが本人に相談を勧めると約束をして相談を終了していた。チャット相談によって、今まで相談につながれなかった被害者が一人でも多く相談につながるができるのであれば、それもオンライン・チャット（SNS）相談の一つの利点であるといえる。

(2) 30代以上のオンライン・チャット（SNS）相談の特徴

オンライン・チャット（SNS）相談における30代以上の相談者の傾向としては、以下の通りである。

1) 新型コロナウイルス感染症の影響

30代以上においても、コロナ禍の影響について言及している相談があった。そのうちのおよそ半数が給付金に関する相談であった。給付金についての相談では、夫が給付金を渡してくれない、あるいは浪費してしまったといった相談内容が散見された。

給付金以外の相談では、もともと暴力を振るわれていたところに在宅ワークによって暴力が深刻化したという相談や、休学で自宅にいる子どもたちに対しても暴言が吐かれるようになったという相談があった。また、子どもを連れて逃げたいあるいは現在別居中だが、コロナ禍で仕事が見つからなかったり収入が減ってしまったりして、経済的にやっていけない自信がなくなったという相談もあった。その他、子どもを保育園に預けて職場復帰を考えていたが、夫が「コロナが危険」と言って保育園に預けることを許さず、復帰を断念したといったように、普段からの暴力に加え、コロナ禍を口実に相談者の行動をより制限したりするケースもうかがわれた。

2) 暴力を振るわれている最中あるいは直後の相談

30代でも、今まさに暴力を振るわれているという相談が見られ、最中というよりは暴力の直後の相談が散見され、暴力を振るわれた直後でいったん暴力がやんでいる、あるいはどこかに避難してきたという状況での相談があった。

例えば、「避難してきた、これからどうしたらいいか」といった相談や、「暴言に耐えられず家を出て実家に向かっているが、子どもを置いてきてしまった、どうすればいいか」といった相談などがあった。また、仕事に行くために外に出たすきを見て相談につながり、その後も仕事の合間をぬって相談員と対応を検討するケースもあった。職場など公共の空間であっても、誰にも聞かれずに相談できることはテキスト相談の利点であろう。

身体的DVを含む相談では、喧嘩をして夫から首を絞められて気を失っていたという命に関わる暴力や、「子どもが寝たら覚えておけ」と言われ、これからレイプをされるのではないかといった性的暴力を含む相談も見られた。

3) 経済的 DV の深刻さ

30 代以上では、給付金に関する相談をきっかけに経済的 DV と思われる相談内容に言及するものが散見された。例えば、通院や美容院等自分のことでお金を使うのは許してもらえない、生活用品や電気・水道の使用を制限される、自分と子どもの給付金を別に受け取る手続きをしたところ扶養をすべて外すと脅されたといった相談があった。生活費をもらえないため実家や知人に借金をしているという相談者もいた。また、家計のことを相談しようとする、追い出されそうになったり人格を否定する暴言を吐かれたりされ、相談者が精神的に追い詰められているという相談も見られた。これらのケースでは、経済的な不安から子どもを連れて離婚することができず、暴言に耐えながら家にとどまり続けるしかないという相談者の状況がうかがわれた。

4) 子どもに対する暴力

30 代以上では、子どもがいることに言及があったケースが散見された（妊娠している場合を含む）。そのうち、子どもにも直接的な暴力があると発言されていた相談もあった。10 代・20 代においても、子どもがいることに言及があったケースがあり、そのうち、子どもにも直接的に暴力を振るうと言及があった相談もあった。

子どもに対する直接的な暴力としては、「うるせえ」、「めんどくせえ」という暴言や、押さえつけたり叩くといった身体的暴力も含まれていた。また、子どもに暴力を振るうのを止めに入って自分がひどく殴られたり、逆に子どもが母親を守ろうとして子どもに危害が及びそうになったり等の相談も見受けられた。

妊娠や育児に関わる相談としては、妊娠中に殴られ、お腹以外あざだらけになっているという相談や、夫が育児に協力してくれず、そのことを夫に言ったらキレて殴る蹴るの暴力を受けたといった相談もあった。また、生まれたばかりの乳児と上の子の世話が大変だが、コロナ禍で実家の助けも借りることができず、夫から家の片づけができていないと責められたり、そのことで暴言を吐かれたりして精神的に追い詰められているという相談もあった。

5) 相談者の精神的な状態

長年 DV を受ける中で、精神障害を発症したり、長期間心療内科に通院している相談者からの相談もあった。また、「生きている意味がわからない」、「死にたい」、「死んだら楽になる」という発言が見られる相談もあった。

6) オンライン・チャット（SNS）相談の利用のしやすさ

これまでどこにも相談したことがないことに言及がある相談が見られた。

30 代以上では婚姻している場合が多く、「夫から暴力を受けているなんて恥ずかしくて相談できない」「何とって相談したらいいのかわからない」「全部は話せない」といったためらいが見られた。また、長期間無視される・人格を否定することを言われる等の精神的 DV や経済的 DV の場合、DV にあたるのか分からない、どこに相談をしたらいいのかわからないといった発言も見られた。実際、「どこから説明すればいいかわからないのですが」といった言葉で相談が開始されるものもあった。これらに対しては、相談員が「ゆっくりで

いいですよ」、「話しやすいところからでいいですよ」と言葉をかけることで、相談者が安心して話せる状況を作っていた。

このように、どこにも相談をしたことのない相談者にとって、オンライン・チャット(SNS)相談は、匿名であったり、自分のペースで話せることで心理的に利用しやすいという利点がかがえる。

(3) 相談員の対応

夫や交際相手と離れたい、離婚したいという気持ちが明確な場合は具体的な方法や手続きを確認し、必要な支援に応じた相談窓口や専門機関を紹介していた。交際相手から脅迫され別れられないと悩む相談者に対し、相談員は、交際を終わらせることに相手の許可はもらえないこと、別れるか別れないかは相談者が決めていいことをまず伝えた上で、相談者が自分の気持ちを大切にしながら行動できるよう促していた。また、脅迫に備え、警察や配暴センターに相談を促したり、別れることを迷う相談者に対しては、「一度離れて、安全なところであなたの気持ちをゆっくり整理することが大事」といった言葉をかけることで、相談者がどうしたいかを決めていいということを再度伝えていた。この場合、相談者から「DVは治らないのか」「もう暴力を振るわないといっているが信じていいのか」「暴力さえ振るわなければ一緒にいたい」という言葉が多く見られた。相談員は、暴力は加害者が自覚をして暴力をやめようと行動を変える必要があることをきっぱりと伝えた上で、まずは相談者と子どもの安全を確保する方法を助言していた。

警察署や配暴センターの利用を促す際には、相談者の住んでいる地域を確認し、最寄りの窓口を案内したり、どう相談したらいいか不安に思う相談者に対しては、「〇〇と伝えてください」と具体的にアドバイスをする等、相談者の負担を少しでも軽減するような丁寧な対応が特徴的だった。また、「相談がうまくいかなかったときはまたこちらに相談してください」と言葉をかけることで、相談者はその後もフォローしてもらえると安心感がより強くなったと思われる。実際、2度目以降の相談も散見された。

3.4.4 メール相談

メール相談の分析にあたっては、相談者から送られた最初の相談メールを分析対象とすることとして、20代までと30代以上の年代層からそれぞれ100件ずつ無作為抽出し、相談の内容や特徴について分析した。

(1) 10代・20代のメール相談の特徴

10代・20代の相談者からのメール相談における傾向としては、相談者の親やきょうだいの暴力に関する相談もあったものの、半数以上がDV被害についての相談で占められ、うち交際相手からのDVの相談が配偶者からの被害と同じ程度あり、婚姻関係にない交際相手からの被害（いわゆるデートDV）の実態が明らかになった。

なお、100件中、10代からの相談も見られ、父や弟から暴力を受けている、父が受け取る自身の給付金を受け取りたいという相談があった。そのほかは父親が母親に暴力を振っているがどうしたらよいかという相談や、父親からの暴力、母からの束縛、親からの経済的搾取等であった。

配偶者からのDVやデートDVに関する相談の特徴は以下の通りである。

1) 緊急性の高い深刻な相談

30代以上と比べ、現在被害を受けている状況下での緊急性の高い相談内容が散見された。首を絞められた、あざがあるといった身体的DVが見られた。

具体的には、夫から「死ね」と言われ何度も蹴られたというケースや、子どもを連れて出て行こうとしたものの引き戻され殴られたり首を絞められたりしたといったケース、外出先でも殴られたりものを投げられたりするといった、深刻な身体的DVである。

また、身体的DVに加え、怒鳴られる、無視される、自身のSNSを全てチェックされるといった精神的DVも受けているようなケースや、恐怖から精神的不安定になり抗不安薬を処方してもらっているケース、性行為を強要される、中絶を強要されるといった性的DVを含むケース等、複数のDV類型が重複しているケースもあり、こうした事例に対しては速やかな対応が必要と相談員が判断し、つなぎ支援を行ったものもある。

2) DVへの対応に関する相談

相談したい内容としては、加害者から逃げたいが逃げる方法が分からない、どこに行けばいいのか分からない、離婚したいといった相談が散見された。また、学生同士のDVで「ひどいことをされているが相談者も別れられずどうしたらよいか」という、相談もあった。

3) 新型コロナウイルス感染症の影響による相談

在宅勤務が始まったことがきっかけで同棲中の交際相手と激しいけんかをするようになり、交際相手からDVを受けるようになったという相談や、同居先から引っ越したいものの「感染したら殺す」等と言われ、あまり外出できず働けなかったため難しいといった相談等も見られた。

また、給付金に関し、子どもがいるものの夫が生活費・養育費をくれないため、DVによる避難者への措置にはそうした経済的DVの被害者も含まれるのかといった相談もあった。

(2) 30代以上のメール相談の特徴

30代以上の相談者からのメール相談では、配偶者や交際相手からのDVに関する相談が散見された。また、婚姻関係にある相手からのDVが散見された。

また、無作為抽出した100件中、男性からの相談もあった。そのうち、妻からDVを受けているという相談や、給付金や親族のDVに関する相談があった。

1) 精神的DV

30代以上では、モラルハラスメント（以下、モラハラという。）や精神的追い詰め、暴言といった精神的DVに関する相談が散見された。

また、精神的DVだけでなく、性的DVや経済的DV、子どもへの暴力も合わせて被害を受けているケースが散見された。具体的には、モラハラや身体的DV、子どもへの暴力もあるが、仕事のことを考えると逃げられないといった相談や、日常的に怒鳴られたり人格を否定されたりするほか生活費ももらえず、相談者自身にも子どもにも身体的DVを振るうといった相談のほか、性行為の強要といった性的DVと精神的DVの複合的ケースの相談等があった。

精神的DVを含むケースにおいては、これまで長期に渡ってDV被害に遭っているケースもあった。

2) 経済的DV

経済的DVとしては、給付金に関する相談が散見された。給付金に関する相談では、夫からモラハラを受ける、無視され続けるといった精神的DVを受けており、世帯主である夫に給付金が振り込まれると自身の生活費としても使えなくて困るため個人に給付してほしいといった相談や、生活費をもらえなくなった後に家を追い出され別居しているものの離婚に応じてもらえず、給付金も奪われたといった相談等があった。

給付金に関する相談においては、身体的DVはないものの、日常的に生活費をもらえていないといった経済的DVや、長年口を聞いてもらえない、モラハラを受けている等の精神的DVの被害を受けているといったケースの相談もあった。

3) 相談内容の具体性

30代以上においては、相談したい内容がかなり具体的である点も特徴で、夫に転出先を教えないようにできるか、離婚に向けてどのようなことができるか、どうやったら暴力をやめさせられるか、どうやったら相手を落ち着かせて別れることができるのか、等を知りたいといった相談が散見された。

3.4.5 外国語相談

外国語相談の事例分析にあたっては、5月1日～10月31日のDV相談プラスにおける全外国語相談件数81件を対象とした。

(1) DV相談プラスにおける相談言語の特徴

全相談件数81件のうち英語での相談が最も多く、次いでタガログ語、ポルトガル語の順となっている。

英語によるオンライン・チャット（SNS）相談の相談者の母語が英語であるとは限らず、英語でのオンライン・チャット（SNS）相談の中には、母語がロシア語、ノルウェー語、多言語国家の公用語以外の言語など、今回提供している相談言語以外であり、かつ日本語、英語どちらも十分なコミュニケーションが難しい場合があったことが記録から読み取れる。このような場合には、英語とローマ字表記による分かりやすい日本語での対応などによって、なんとか意思疎通を図る工夫が行われているが、正確な聞き取りに基づいた支援情報の提供は難しい面があったのではないと思われる。英語での相談を入口として、他言語による相談を案内している例も見られた。

(2) 外国語相談の特徴

1) 救援行動における言語の問題

外国語で対応可能なDV被害者支援サービスにつながれた場合には、同行などによる支援が可能だが、緊急時の警察への通報時、警察官臨場時などには言葉の問題が障害となっている。警察官臨場時に、その場に居合わせた家族や親族が相談者の意に反した通訳をしてしまったという例があった。

2) 在留資格をめぐる問題

在留資格をめぐる場合は、日本人の配偶者である場合、定住者もしくは永住者資格を有していると思われる場合、家族滞在である場合があった。

今回の外国語オンライン・チャット（SNS）相談には、暴力を振るう配偶者から離婚されてしまった、離婚すると脅されているといった訴えが寄せられている。外国籍の相談者が日本人の配偶者である場合、在留資格の更新に協力しない、離婚すれば日本にいらなくなるなどといった加害者からの脅しは、生活基盤を根こそぎ失ってしまうかもしれないという不安につながる。家族滞在の場合で、母国に帰国しても女性が自立して生活していくことが難しい国の出身の場合も被害者は窮地に陥る。さらに、外国籍の場合、在留資格の種類によって就労や生活保護受給に制限がある。そのため、外国籍のDV被害者の場合、離婚は日本人被害者の場合とは異なる意味を持つことになる。

3) 孤立、支援機関につながることの難しさ

外国語オンライン・チャット（SNS）相談の記録からは、言葉の壁、親族や友人が身近に

いないなど、孤立している相談者がようやくの思いで相談窓口にアクセスしてきた様子が読み取れる。そうした中、配偶者から暴力を受けた友人を避難させている同国人や、支援機関に相談したり心療内科を受診したりしている相談者もいる一方、支援になかなかつなげられていない相談者もいる。日本語の相談にもまして、相談から支援へのつながりが肝要となるが、今回の外国語オンライン・チャット（SNS）相談から面接相談や同行支援につながった件数は少ない。

4) コロナ禍での特徴

配偶者から暴力を受けても、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響でフライトがなくなり帰国できなくなってしまったという相談も寄せられている。

5) 外国語による男性からの DV についての相談

外国語による男性からの DV についての相談であると確認できたのは、1 件のみで、日本人配偶者からの精神的 DV に関するものだった。

6) 外国語オンライン・チャット（SNS）相談対応における好事例

相談から確実に次の支援につなげることが難しい中、オンライン・チャット（SNS）による相談のメリットを活かして、警察で相談画面のテキストを提示することで事情を理解してもらい、警察から DV 相談プラスへ架電してもらったことで、支援につながった例があった。

(3) 日本語による相談との共通点

今すぐに家を出たい、出なければ危険であるといった切迫したニーズを有する相談、精神的な暴力のつらさを訴える相談が寄せられている点は、日本語のメール・オンライン・チャット（SNS）相談と共通している。数は少ないが、深刻な性的 DV を訴える内容の相談も見られた。

経済的 DV に関しては、日本語による相談の場合に加えて、在留資格上、就労について制限が加わる場合があるため、似た側面と異なる側面を有している。

友人からの相談へのアクセスや、近隣からの通報があったこと、DV 以外の問題だが、父親からの暴力など深刻な内容が含まれていたことは、日本語による相談と共通する。

3.4.6 男性からの相談

男性からの相談の事例分析においては、オンライン・チャット（SNS）のやり取りの相談記録及びメール相談の最初のメールの記録のうち、男性からのオンライン・チャット（SNS）相談 208 件及びメール相談 40 件の相談内容を対象とした。

(1) 男性からの相談の全体的な特徴

1) 当事者以外からの相談

相談者が DV の当事者（被害者・加害者）でないケースが散見された。妻以外の家族（父、母、きょうだいなど）から相談者への暴力や、親（父）からの暴力を DV として訴えている相談者もあり、親が世帯主でそこから逃げ出しているため給付金が受け取れないといった相談もあった。また、相談者以外の家族間での暴力（父から母、きょうだいから親、姉妹が夫から、娘が夫や恋人からなど）や、知人（部下、女性の友人等）の被害についての相談（部下、女性の友人など）が見られた。そのほか、DV 相談プラスの趣旨とは異なる相談もあった。

2) 相談者自身の加害に関する相談

相談者自身に加害の自覚があるケース（また殴ってしまった、暴力をやめたいなど）や、自覚がないが、妻から DV だと言われた、妻が子どもを連れて家を出たという相談があった。

(2) 男性が被害者である場合の相談の特徴

1) DV の種類

刃物を持ち出す、はさみを投げる、就寝中に暴力を振るうなどの身体的 DV や、自分で自由に使えるお金がほとんどない、生活費をほとんど渡してもらえない、彼女の方が収入が多いのにほとんど支払いをさせられるなどの経済的 DV、人格を否定する発言がある、行動を制限されるなどの精神的 DV、性行為の強要などの性的 DV に関する相談があった。

2) 相談傾向

妻の精神的・人格的問題に言及するパターンが見られ、妻の精神障害に言及しているケースや、交際中・結婚当初から妻が情緒的に不安定だったことに言及しているケースが目立った。

また、夫が失業・退職した、収入が妻の方が多く、夫の方が収入が多くてもすべて妻が家計を管理している、夫が妻を養うものだという価値観を妻が持っているといったことに関する相談や、妻から経済力を背景としたコントロールをされている相談があった。そのほか、自分が浮気をしてそれが負い目になって妻が優位な関係になっているケースや妻の親も暴力的で妻とその親ぐるみで夫を追い詰めているケースなど、妻の方が「力」を持っているパ

ターンも見られた。

3) 相談内容

妻からの身体的 DV・精神的 DV などに耐えかねて、自分も暴力を振るった(振るいそう)との訴えが目立った。具体的には、やり返して(暴力を振るって)しまったケース、このままでは自分も暴力を振るってしまいそう(自分も加害者になってしまう、自分の方が腕力があるので相手を傷つけてしまう、殺してしまいそうなど)と相談しているケース、絶対に自分は暴力を振るわないことにしているが耐え続けるしかないのかとの相談があった。

また、相談者の子どもに関係した相談としては、面前 DV のケースや、妻が直接子どもを虐待しているケース、離婚したいが子どもがいるので思いとどまっているケースが見られた。

そのほか、離婚したいのに妻が離婚の相談に応じてくれない、同意してくれないといったケースや、別れるなら死ぬと言われて別れたいのに恋人が同意してくれないといったケースがあった。自分が受けていることは DV にあたるのか、という質問や、リモートワークで妻から逃れられなくてつらいとの相談もあった。

(3) 男性からの相談ニーズへの対応

1) 男性からの相談ニーズ

DV 相談自体を初めて利用したことがうかがえる記述がいくつも見られた。男性だが相談できるかとの記述もしばしば見られ、初めて相談したと思われるケースもあった。対応としては、地域の男性相談窓口を紹介しているケースが散見された。

2) 男性からの相談における好事例(オンライン・チャット(SNS)相談)

被害者の性別に関わらず好事例だと思われるものや、男性被害者であることを踏まえ、自治体の男性相談窓口を紹介する等の好事例が見られたほか、男性加害者への毅然とした、しかし前向きな対応の好事例もあった。具体的には、加害者の行為が DV にあたることを認識させ、今後の対処方針を伝えるほか、二度と暴力を振るわないことを約束させているケースがあった。

3.4.7 直接支援につなげた事例

DV相談プラスの目的は、第一義的には各地域の配暴センターや警察、自治体の相談支援担当などの、継続的な支援ができる既存の支援機関に相談者をつなぐことであるが、電話、オンライン・チャット（SNS）、メール等において傾聴、助言するだけでは相談者が自分で支援機関につながる事が難しいような、リスクが高い一部の緊急・困難ケースについては、DV相談プラスのコーディネーターが相談者に折り返し連絡を行って状況を確認し、相談者がいる各地域の支援者・支援機関等にコーディネーターが直接連絡を取って確実につなげる支援を行った（以下、こうした対応を「つなぎ支援」という）。本調査研究で対象とする令和2年10月31日までの期間に実施した「つなぎ支援」は、計269件となった。

つないだ先は主に都道府県・市町村、警察、配暴センター・婦人相談所であるが、即日これら支援機関等につなげることができないが、家を出る必要がある、あるいはすでに家を出てしまっているようなケースは、各地の相談員や協力団体がまずは面談・同行し、いったんホテルや民間支援機関に滞在しながら「つなぎ」完了まで対応することも行った。また、婦人相談所での一時保護などが実現しないケース（＝公的な支援機関の一時保護の条件に合致しないとか、相談者本人がそれを希望しないなど）では、やむなく民間支援団体につなげることで、対応終了としたケースもあった。

その他、何度も電話やオンライン・チャット（SNS）相談にアクセスがあり、電話やオンラインの相談員の対応では対応が難しいケースに対して、コーディネーターが、複数回にわたって継続的に相談者と電話で連絡を取り、状況を確認してすでに相談者が支援機関や医療機関につながっていることが確認できて対応を終了する場合もあった。

電話相談は、その時に受けた相談員が対応することが基本であるため、単回性の対応となってしまう、最初から話を聞きなおさなければならないという問題があるが、DV相談プラスでは、コーディネーターのつなぎ支援によって、深刻・緊急な相談者の情報は担当相談員全体で共有され、その次にかかってくる時も継続して応答することが可能となり、相談者が何度も同じことを話さなければいけない状況を避ける工夫がなされた。コーディネーターが引き継いで、相談者から同意を得た後に、相談者のいる地域の警察への情報提供や対応依頼、その地域での面談や同行が実施された結果、加害者は逮捕され、被害者は婦人相談所での保護につながったケースや、裁判所の保護命令が出される結果となったケースもあった。

3.5 DV 相談プラス事業受託団体へのヒアリング調査結果

当検討会においては、DV 相談プラス事業受託団体である「一般社団法人 社会的包摂サポートセンター」の事務局長及びコーディネーター2名へのヒアリングを行った。また、追加で検討会委員が全コーディネーターへの聞き取りも行った。以下は、事務局長、コーディネーターらによる説明と見解である。なお、検討会委員が同団体側に聞き取った相談テーマの選択基準を添付資料として末尾に付する。

コーディネーターは、元婦人相談所職員、婦人相談員、配暴センターなど自治体の相談員、民間団体の相談員経験者などによって担われている。

3.5.1 DV 相談プラスの相談受付体制

(1) 相談受付体制

当該受託団体では、厚生労働省が補助を行っている「よりそいホットライン」の24時間の電話相談等の相談事業を運営しており、それらの中で「DV・性暴力」の相談も受けている。

電話相談においては、次々と電話が入って来る中で、同時並行で関連する情報を確認しつつ、適切な判断を行いながら会話を続けるためには1人で対応することは不可能であり、1つの電話回線に対し、2人体制で受けている。また、非常に深刻で緊張する内容の電話を1人で長時間対応しつづけると相談員の二次受傷やバーンアウト(燃え尽き)を起こす可能性があるため、一定時間で区切り、シフトを組み相談員を交代させている。

オンライン・チャット(SNS)相談では、通常のSNSアプリケーションを使わず、オンライン・チャット形式のシステムを使用しており、相談内容が相談者側の端末に残らないという点が最大の特徴である。これは相談内容をパートナーから見られる可能性もあることから、相談者の安全を確保する観点からの仕組みとなっている。被害者のスマートフォンやパソコンは加害者に点検される可能性が高く、また加害者がメールのパスワードを管理している場合も多い。そのため、端末内に相談内容が残っていると、加害者に確認され暴力がさらに悪化する可能性があるが、当システムではそのような危険性がない。オンライン・チャット(SNS)相談においては、相談員にはすぐに返事を入力して返信をする能力と、相談内容に対して適切な問いや言葉を考える能力の両方が必要となるため、こちらも2人体制で、主にキーボードを打つスタッフと、豊富な経験や知識に基づいて判断・助言できるスタッフとが組んで対応する場合もある。

メール相談においては、専門知識のある相談員に振り分けて回答を作成させ、複数段階のチェックを経て、回答の方針や言葉の統一性を確認した上で返信するしくみとなっている。

一般に民間シェルター団体であれば、その支援スキームは、相談を受けて面談を行い、DVの場合は身体・生命の危険性を考慮して被害者が家を出る決断を支援する等一連の流れすべてを直接に支援するというものだが、全国規模の遠隔の相談事業では、そのような対面の支援を全国で展開することは不可能である。したがって、電話口で傾聴・問題の整理を援助した上で地域の婦人相談所や配暴センターに行くよう相談者(被害者)に助言や情報提供を行うか、地域の協力団体につなぐことしかできない。その後、一時保護するかどうかは各都道府県の婦人相談所の判断次第である。しかし、今回の「DV相談プラス」事業は、深夜や

土日においても、相談対応の中で「つなぎ支援」の必要性を判断し、相談者の保護を行うことができる可能性が生まれた。そのことは画期的なことだったと思う。

(2) オンライン・チャット（SNS）相談とメール相談の導入について

オンライン・チャット（SNS）相談とメール相談を取り入れた点はDV相談プラスの大きな特徴である。オンライン・チャット（SNS）相談、メール相談ともに、電話とは異なり相談者自身のペースで相談することができるツールである。

オンライン・チャット（SNS）相談は、電話相談の約5～10倍の時間がかかる。オンライン・チャット（SNS）は「うん」「はい」等のやり取りを含め相談対応にかなりの時間を要するため、相談対応自体に向いているツールではなく、問題解決を目指す際は基本的に面談や電話相談のほうがよいと考える。一方で、オンライン・チャット（SNS）は支援機関等を紹介する際の文字情報の伝達には優れているほか、チャット上に書いたことを読み返すことができ、相談者と相談員の双方がそれを反芻できるといった利点がある。信頼関係が構築できた後には、オンライン・チャット（SNS）は伝達の面でも非常に効果的である。さらに、セクシュアル・マイノリティの方等、自分の発声を聞かれるのには抵抗がある方や聴覚障害の方などが利用できることになるツールでもあるといえる。一般的に、電話になじみのない若年層のためのオンライン・チャット（SNS）相談と考えられがちだが、必ずしも問題解決を目指す相談には向いているツールではないことも踏まえると、オンライン・チャット（SNS）は次の段階に進むための多様な相談の入り口の一つと捉えるとよい。

メール相談は他の相談手段と比べて少し様相が変わり、電話相談では話しにくい内容を書いてくる相談者もいる。若干深刻な相談内容が多い印象がある。メール相談の利用者にはオンライン・チャット（SNS）や電話で相談する時間がなく、定められた時間内に相談できない人も含まれ、何らかの支援につなげる入り口としてメール相談もやはり必要である。メール相談では、緊急性の高いケースは即時対応が難しいため、電話相談やオンライン・チャット（SNS）相談に誘導するようにしている。

3.5.2 DV 相談プラスの相談状況

(1) 相談者の傾向・特徴

電話相談とオンライン・チャット（SNS）相談における相談者の年齢層は、他のDV相談事業における相談者の年齢層と比較すると10歳程度若い印象で、これまで他の相談窓口相談してこなかった人からの相談が来ていると感じた。相談者の年齢層が若いほど暴力の程度が激しく、緊急性が高い傾向にあった。

DV相談プラスを開始した当初は、給付金の関係でDVに関する報道が多かったことも影響したのか、相談者の年齢層が幅広く、加害者と同居している被害者からの相談もあったという印象がある。

そのほか、今まで相談を受けたことのない被害者の親族等から、被害者である自身の子どもや母親を心配して相談してきたケースが複数あった。同事業は様々なメディアで取り上げられたことから、そのような相談者までがアクセスできるようになったのではないかと

感じた。オンライン・チャット（SNS）は電話よりも相談者の年齢層が若く、家族内の虐待や交際相手からの身体的DVに関する相談が相当数あった。

(2) 相談内容の傾向・特徴

電話相談・オンライン・チャット（SNS）相談・メール相談では、それぞれ相談内容の傾向や特徴が異なる。「DV相談プラス」という名前が広報されていたためか、「DV」に関する相談が多くあった印象がある。

DV相談全体の傾向として、30代以降では身体的DVよりも精神的・経済的DVが多い。身体的DVが社会的制裁を受ける対象になることを加害者が認識した結果、身体的DV以外の虐待方法を取っていることも考えられる。したがって、以前は身体的DVも含まれていた可能性があるほか、性的DVは現在も続いている可能性がある。

10代では電話相談が多く、電話に抵抗がなく、危険度が高い状況の人だと思われる。若年層は「別れてよいのか」等、自分がこの暴力から逃れてよいかについて悩み、特にオンライン・チャット（SNS）相談では加害者に押し切られて主体性をなく奪われていると感じる相談内容がある。

そのほか、ペットを連れて逃げたい人が思いのほかいることや、緊急シェルターへの避難を提案しても、入りたくないという人が多いことも実感された。相談者自身で対応する力があるにも関わらず、行政に不信感を持っている等これまでうまく支援を受けられていない人がアクセスしてくれ、問題を整理し助言することで行政につながれたこともあった。

また、配偶者や交際相手以外の同居している家族に関する相談（自分の両親のDVや、親やきょうだい、叔父叔母などからの虐待・暴力等）も一定数ある。家族（娘の親）や友人などからの相談の場合、行政等通常の窓口での対応方針は「ご本人に電話してもらってください」ということになる。これは正しい方針ではあるが、DVの問題に見て見ぬふりをせず、心配して援助しようとする周囲の人々が増えることはよいことでもある。（原則は本人の決断ではあるが）その周囲の人の相談にのる活動も重要であることを認識した。

この相談窓口の活用方法として、加害者が風呂に入っている合間にオンライン・チャット（SNS）やメールをしてることがある。チャットにおいて、今なら相談者が電話できるというタイミングで相談員が電話し、有効に支援できたケースもあった。また、通常は電話口等で「この窓口に行ってください」と情報提供や助言をして終えるが、「もし、行政の窓口に行ったら、もう一度電話してください」という言葉を添えることによって、その続きの支援を行うことができ、相談者も今後も続けて相談してよいのだと感じ、継続的に利用できている様子が見られた。離婚の途中のプロセスや避難のプロセスにおいても何回か相談を使い、行動しながら「今、実家にきました」など途中の報告を入れてくれている相談者もいる。そうすると相談員は「ではこの後、こうしたらいいですよ」と助言できる。電話の相談員が具体的な支援のための情報を持っているので、そこでそうした支援ができていた。

(3) コロナ禍における相談状況について

緊急事態宣言中は、加害者が家におり、暴力が激しくなったという相談内容が相当数あつ

たほか、失業や困窮といった経済的な問題を抱える交際相手のストレス発散の対象として、関係のある女性に暴力が向けられる傾向もある。また、デートDVの被害者であるとともに父親からの虐待の被害者でもある若年層の女性からの相談もあった。

また、給付金に関する相談がきっかけとなり、家の中で激しいDVがある、お金がなく公園で寝泊まりしている等の状況が分かり、DV相談につながったケースがあった。

3.5.3 DV相談プラスにおけるつなぎ支援対応

通常の電話相談では、警察や行政の相談先について相談者に情報提供をした後、相談者が自らその支援機関に向かう場合がほとんどであるが、DV相談プラスは「つなぎ支援」を行っていることが特徴の一つである。危険な状態にある人や自力で行政の支援につながる人が難しい人、子どもへの虐待があり包括的な支援につなぐ必要がある人等、相談員が関係機関につないだほうがよいと判断した場合にはコーディネーターから関係機関にコンタクトを取り、つなぎ支援を行うことができる。

電話相談のうち、命の危険があると思われるケースや何らかの支援が必要であると思われるケースについては、全国の電話相談員に情報を共有した上ですぐに相談員からコーディネーターにつなぐようにしており、ケースの緊急性や難しさに注意を払いつつ対応を行っている。それぞれの地域で相談者のもとに駆けつけて面談や各機関への同行支援を行う場合は、支援員2人体制で支援を行うのが原則である。

警察や行政につなげられていないケースについては、各地域によって対応方針は異なるが、相談者から情報共有についての同意を得た上でコーディネーターから警察に、相談者の名前や現況、今後の行動予定、緊急時は助けて欲しい旨を伝えるようにしている。つなぎ支援時にはコーディネーターから関係機関に対して、相談者は単独での対処が難しいという点を説明しているほか、内閣府から関係機関にDV相談プラスの実施に関する通知を出していることもあり、現場では比較的ケース情報を共有してもらいやすいと感じている。

一方で、自治体によっては身体的DVでない限りDVと認めず一時保護しないという場合もあり、精神的DVもDVであると伝わっていない現状もある。夫から精神的DVを受け自治体に相談したものの、身体的DVがないことから自分で家を出るように言われ、DV相談プラスに相談をしてきたというケースや、相談員が自治体や配暴センター、警察等への同行支援を行ったが、つなぎ先で相談者が二次被害に遭ったというケースもあった。また、自治体に相談したものの具体的な助言が得られず、DV相談プラスに相談をしたというケースでは、DV相談プラスの相談員が電話とオンラインで面談を行い、今後の生活について具体的な助言を行うとともに民間支援団体に関する情報を提供する等、解決に向けた支援がなされた。一方で、行政機関との連携により支援ができたケースも見られた。

そのほか、夫の身体的DVから逃れるため実家への避難を検討していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、実家に戻れなくなってしまったという相談者もあり、安全に転居する方法やシェルターの有効利用等、相談員が専門的な助言を行っていた。また、民間シェルターへ避難したことで回復したケースも見られた。

「つなぎ支援」によって実現できた支援例：

- 保護命令発令につながった
- 給付金の申請を同行により援助できた
- 加害者の逮捕と被害者の一時保護につながった
- 一筋縄ではいかない、容易に支援に繋がることのできない困難な相談者についても、丁寧に継続的にコミュニケーションを取ったことで、家を出るなどの安全を確保する行動までつなげることができた
- 混乱しがちな被害者のペースに合わせてゆっくりサポートしたことで、支援に繋がられた
- 成育歴や性被害、親からの虐待等多くの困難や障害がある相談者に対して、非常に丁寧に粘り強く対応したことで、エンパワーメント¹³することができた

3.5.4 相談対応現場から見た DV 相談プラスの課題

(1) 相談体制や人員確保について

オンライン・チャット（SNS）相談においては、文章を打つスピードについては事業を進めるにつれて相談員も慣れ、改善された。一方で、PC 操作全般には不安が残る相談員もあり、相談対応をする人と PC を使える人は必ずしも同一ではなく、相談員とは別に PC 操作のみを行う人員を確保するという手法も検討しておく必要がある。

(2) 相談受付時間について

電話相談は 24 時間行うことが望ましいが、深夜帯の相談は支援の必要性が高い人からの相談やこころの問題を抱えている人からの相談が集中している傾向がある。そうした状況にどのように対応するかは課題である。

また、オンライン・チャット（SNS）は相談員との親密さを喚起し、相談者は長時間に渡って相談を寄せてくるなどの依存が強くなり、長時間行うことは適切な支援とならない可能性がある。そのため、オンライン・チャット（SNS）相談については 24 時間対応ではなく、対応時間は限定的にすべきと考えられる。

(3) つなぎ支援における課題

電話相談やオンライン・チャット（SNS）相談におけるつなぎ支援では、それまでに相談者が他の相談窓口でどのような相談をしてきたかを考慮する必要があるため、全体像が分からず対応が難しい事案も多い。

また、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、すぐに相談が受けられない、婦人相談所が満室で入れず自治体が一時保護所を準備しなくてはならない、民間シェルターが満室であり受け入れられないといった状況があった。外国籍で帰国できず夫婦間のストレスで DV に至ったケースや、被害者が実家に帰りたと思っていても、実家に帰してよいかどうかの判断を相談員側でできず、対応に困ったケースもあった。

¹³ Empowerment（英）：もともと持っている力を引き出す関わりといった意味で使われている。

若年層の支援も難しい部分がある。性的DVにより妊娠していたり、相手が中絶に同意してくれなかったりする相談者や、つなぎ支援をしたくても折り返しの電話を受けることに抵抗があり自分の方からかけたいと言う相談者もいる。相談者からDV相談プラスに電話すると該当拠点の相談員につながり、担当コーディネーターに直接電話することはできないことから、「このような人から電話があったときはこの情報を伝えてほしい」という情報を相談員で共有している。複数回電話で話す中で信頼関係を構築し、可能であれば相談者の電話番号を聞くようにしているが、継続的な相談につながらないケースもあり困難を感じている。また、10代～20代前半の女性がホテルに避難する場合1人だけで避難させることはできず、生活再建に向けて様々な担い手・支援が必要となるため難しい。

(4) 外国語相談について

DV相談プラスでは10言語の相談対応が可能であることから、自治体が行う相談対応と比べると専門性が高く、適切な支援機関につながられた。一方で、多言語対応については、オンライン・チャット(SNS)相談の活用度が低く、また、英語以外の言語の利用度は低かった。Facebook Messengerや電話による相談を実施している「よりそいホットライン」を案内しているケースもあった。

3.5.5 オンライン・チャット(SNS)相談におけるアンケート結果

オンライン・チャット(SNS)相談においては、終了後に相談者にDV相談プラスの感想と相談対応についてアンケートが送られるようになっている。4月20日から10月31日までのオンライン・チャット(SNS)相談の総数4,299件のうち、942件の回答があった(回収率約21.9%)。

回答結果は、以下の図3-45、図3-46、図3-47の通りである。DV相談プラスの感想は「相談しやすかった」が約77%、DV相談プラスの対応についても「良かった」が約77%と圧倒的に多く、これからもDV相談プラスやSNSを使った相談をしたいと思うかについては「思う」が87%となっており、回答者からは高い満足率が得られていることが分かる。

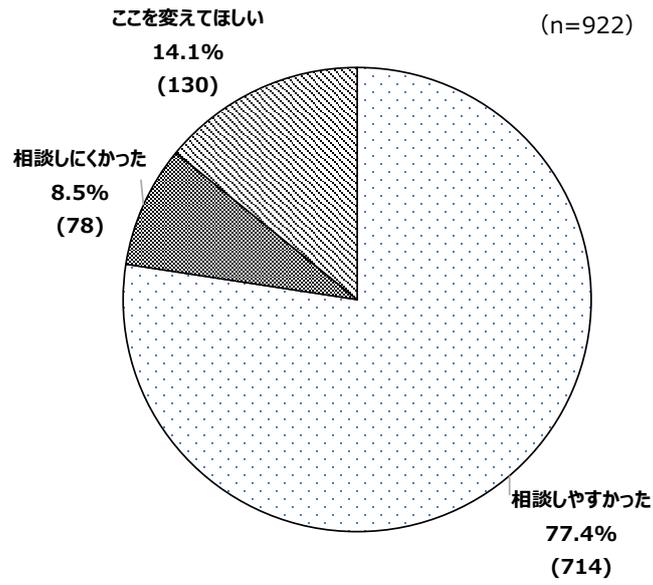


図 3-45 DV 相談プラスの感想

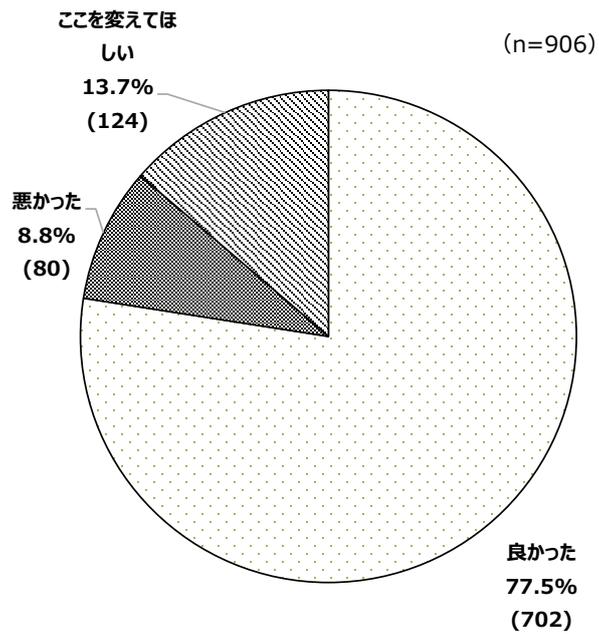


図 3-46 DV 相談プラスの対応について

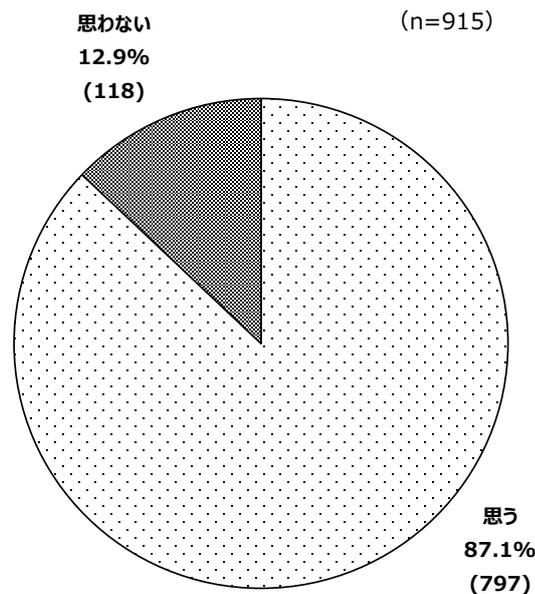


図 3-47 これからも DV 相談プラスや SNS を使った相談をしたいと思うか

一方で、各回答をした理由についての自由記述を見てみると、「相談しにくかった」「ここを変えてほしい」といった意見の書き込みがあった。回収率を踏まえると、主に事業や相談対応について意見がある相談者がアンケートに回答しているためと見られるが、その内容は、相談員とつながりチャットができるまでの待機時間が長い、という点に関連するものが非常に多かった。

待機時間が長いという点に関しては、オンライン・チャット（SNS）相談のニーズに対して相談員数が足りていないということと、相談受付時間外に相談者が相談を書き込んでいるために待機になるということを示す結果である。一方で、「相談しやすかった」「良かった」と回答した相談者が「電話や窓口訪問はハードルが高い」「電話だと夫に聞かれてしまう」「文章を書くことで、自分は何に引っかかっているか整理できた」「平日昼間以外に相談窓口が開いているのは心強い」といった回答があったことから、オンライン・チャット（SNS）による相談ニーズが非常に高いことが分かる。

自由記述における主な回答結果は以下の通りである。

(1) DV 相談プラスの感想

1) 相談しやすかった

- 電話や窓口訪問はハードルが高いのでチャットは本当に助かった。
- 平日昼間以外に相談窓口が開いているのは、仕事の後でも相談でき、とても心強い。
- 電話は緊張して相談しにくい上、夫に聞かれてしまうため、チャットでよかった。
- 文章を書くことで、自分が引っかかっていることを整理できた。

2) 相談しにくかった

- すぐに返答がなく、タイムラグがありすぎる。
- いつもつながらない。
- 相談内容を読み返すことができない。

3) ここを変えてほしい

- 時間をかけて入力した相談内容の長文が、時間切れで送信できずに消えてしまった。
- 相談のハードルは下がったが、タイムリーさがなく、いつ返答があったのかわからない。新着メッセージのお知らせメールなどが必要。
- 何からどう話していいかわからなかった。相談員から質問をして進めてほしかった。
- 具体案を出して欲しかった。

(2) 相談の対応について

1) 良かった

- 些細なことも相談できて、一步前に進むことができた。
- 自分の迷いが整理できた。相談は色々あためてみていいこと、相談へのアドバイスを聞いたことがとても良かった。
- 子どもの心のケアについて、今できる具体的な内容や、児童相談所以外の相談窓口も聞きたかった。

2) 悪かった

- まだ聞きたいことがあったが、一方的に相談を終わらせられた。
- 同調するだけで具体的に何をしたらいいか教えてくれない。
- うまく接続されているのかよくわからなかった。

3) ここを変えてほしい

- 寄り添ってもらえているのはとても感じたが、もっと具体的な対策や対応を教えてほしかった。話を聞いてもらえるだけだと SNS でつぶやくのと変わらない。
- 相談後に対応できる所と連携してほしい。
- ずっとオンラインで見ているわけではないので、相互にメッセージを残してやり取り出来るようにしてほしい。
- 何人待ちで何分位での対応等、ある程度の時間の目安が分かるとよい。

4. 総合考察

4.1 調査分析結果の考察

4.1.1 相談件数や地域・時間帯から見る DV 相談のニーズ

DV 相談プラスでは、今回の調査対象期間（約 6 か月）の間に、約 2 万件の相談を受けた。これは相談対応ができた件数にすぎず、実際は電話相談の回線には、つながった件数の 7 倍以上（105,838 件）のアクセスがあった。また、その相談は、特に土日祝日や夜間だけでなく午前 8 時台など一般的な行政機関の対応時間外とされる時間帯に多くかけられており、そうした曜日・時間帯のニーズがあることが明らかである。

DV 等の被害相談に対応する 24 時間フリーダイヤルの全国相談電話としては、ほかに厚生労働省が補助を行っている相談窓口で、DV 以外の相談も幅広く受け付けている「よりそいホットライン」がある。しかし今回、DV 相談プラス事業受託団体の担当者へのヒアリングや、オンライン・チャット（SNS）及びメールの相談で「初めて相談する」「今、まさに被害を受けている」という内容の相談もあったと分かったことから、新たな相談ニーズを掘り起こし、これまでアクセスできていない層の支援ができたと考えられる。

これまでアクセスできていない被害者層とは、

- 配偶者暴力相談支援センター等に相談するほどの被害ではないと思っている被害者
- 相談支援先の情報不足により相談先を知らない層
- デジタルツールやフリーダイヤル等の相談しやすい方法があれば相談したい層
- 相談を躊躇したり相談することが困難だったりする属性の層（外国語話者、男性、セクシュアル・マイノリティ、障害者等）

等が考えられ、また、これまでアクセスできていない支援ニーズとは、

- より相談者が利用しやすい曜日や時間帯
- 既存の地域における相談支援機関（行政／民間）の相談しやすさ（数、敷居の高さ）
- 相談者の希望にマッチした相談支援機関の対応
- 多様な被害内容への対応

等が考えられる。

全国に 296 か所の配暴センター等の窓口があるとはいえ、地域によっては生活圏内に必ずあるとは限らず、開設曜日や時間も十分利用しやすいとは言えない場合もあると考えられる。また、「こんな（些細な）ことで相談してもよいのか」「男性の自分でも相談してもいいのか」と躊躇したりする人や、「（既存の相談機関に）少し相談してみたけれど、特に役立たなかった」と感じている人がいることも考えられる。

さらに、広報と言語、費用も重要な要素であると言える。どこに相談してよいのか情報を持っていなかった人に対して、今回、Twitter や Facebook、LINE 等の SNS 上でも広報がなされ、また地域によっては TV 画面や地方自治体の広報紙などでも当相談事業の広報がされた。DV 相談プラスを知った情報入手経路は、半数以上の相談者が「インターネットでこの相談窓口を知った」と答えていることから、オンライン上の広報や検索ツールにおいて、利用希望者の目にとまるのは重要であると考えられる。そういう点では、「DV 相談+（プラス）」という、DV に関する相談窓口だと分かりやすい名称も寄与している可能性がある。

また、電話はフリーダイヤルであり、オンラインからのアクセスはもちろん無料であった

ことも重要な要素である。相談者の中には、電話はできないがオンラインのアクセスだけができる端末を持っている人や、料金がかからないのであれば電話をかけたい人もいる。既存の地域の配暴センターの相談電話はフリーダイヤルではないことから、フリーダイヤルとすることも相談しやすい条件となっている。ひとりで悩んでいて相談できていない被害者へ効果的な広報の在り方の検討が必要である。次項で見るように、相談の多くは、「DV」に関する相談であり、かなり深刻で緊急の被害に関するものであった。

4.1.2 相談内容からみた、DV 被害実態

(1) 精神的 DV の多さ

相談員が記録する「相談票」の相談テーマの分析からは、3.3.1(1)に記載したように、最も多い相談は「精神的 DV」であり、加えて「身体的 DV」や「経済的 DV」も多く相談されていた。さらに、そうした DV 被害に付随すると思われる精神的な不調や、家族のこと、離婚のことなどが悩みとして語られ、対処方法への質問がなされていた。また、精神的 DV の被害はその他の DV と重複して同時に相談されていることが多く、被害としては注目されやすい「身体的 DV」の根底に「精神的 DV」がある構造が示された。各世代にわたって「精神的 DV」が最も多い。この点も含めて今後の DV 対策の充実強化に活かしていく必要がある。

(2) 緊急・深刻なケースが少なくない

緊急でリスクの高い相談ケースには、相談員から繋いだコーディネーターが各地域の支援機関等に確実に繋ぐために面談や同行支援等、直接対応する「つなぎ支援」も、調査期間中 269 件にのぼった。事業の受託団体の担当者へのヒアリングや、オンライン・チャット（SNS）、メール相談の内容分析からも、3.4.3(1)2)及び 3.4.4(1)1)で挙げたように、特に若い世代からの深刻で緊急な相談が少なくないことが確認された。

(3) 若い世代のデート DV の苦しさ、結婚している被害者の離婚についての相談

世代によっても相談において問う内容が異なり、若い世代のいわゆるデート DV の相談では、3.4.3(1)3)に記載したように、「これは DV なのだろうか」「私が悪いのではないか」「恐怖を感じても別れることが難しい」というような相談が多く寄せられた。その一方で、婚姻をしている DV の被害者からは、「離婚するにはどうしたらよいか」「給付金を受け取るにはどこに行けばよいか」というような非常に具体的な支援情報を求める相談も数多くあった（3.4.4(2)）。

(4) 配偶者や恋人間の DV 以外の被害相談や第三者からの相談

「DV」という言葉を「家庭内暴力」全般と理解（誤解）している人が少なくないことも分かった。3.4.4(1)及び(2)で述べたように、一定数の相談内容は、配偶者や交際相手以外の家族親族からの虐待、暴力に関するものであった。このことは、DV 以外の家庭内暴力（とりわけ成人の被害者が受ける家族内の虐待）の被害者も相談や支援を求めていることを表

している。現在の日本では、成人した親子間や家族内の虐待を扱う法や支援機関がなく、その問題が示されていると言える。

また、自分が受けている被害ではなく、自分の両親の間の DV や、自分の子どもや友人の DV について相談するものもしばしば見られた。本来、相談支援機関は DV の被害者本人の相談を促し、その意思決定を援助するものである。しかし、問題の存在に気づいた周囲の家族や友人からの相談・問い合わせに対しても相談に乗り、情報提供していく活動は、社会全体の DV 防止を考えた時には意義のあることだと言える。

4.1.3 新型コロナウイルス感染症の影響

コロナ禍に関係する DV 被害の実態は、いくつかの側面からうかがうことができた。

事例分析の結果からは、コロナ禍に起因する生活不安や経済的困窮についての相談がされていることが分かる。1 人 10 万円の給付金が世帯主に対して給付されることとなった一方で、DV 等で避難した人に対しては配慮され、別途受け取ることができることとなり、これを契機に給付金に関する相談が殺到する中で、同居を継続している被害者からは「夫が独り占めして受け取れない。もともと経済的 DV や精神的 DV がある」といった経済的 DV に関する相談があった。

また、つなぎ支援を担当したコーディネーターからのヒアリングによって確認することができた部分もある。緊急事態宣言中は加害者が家において暴力が激しくなったという相談や給付金に関する相談がきっかけで DV 相談につながったケースがあったという報告や、失業や困窮といった経済的な問題を抱える交際相手のストレス発散の対象として暴力が向けられる傾向があるといった意見があった。加えて、つなぎ支援ケースにおいて、実家への避難を検討していたものの、新型コロナウイルス感染症の影響で実家に戻れなくなってしまった例があったとの報告もあり、コロナ禍の影響による DV の深刻化の状況が浮き彫りになった。

これらから、コロナ禍での環境の変化を受けた相談があったことが分かることに加え、潜在化していた DV の問題がコロナ禍の影響から顕在化したと言える。

4.2 DV 相談プラス事業の効果

4.2.1 全国ホットラインのニーズ

DV 被害者支援のためには、必ずしも全ての被害者を公的な相談支援の枠組みにつながなければならないということではない。被害者自身で判断して離婚する、あるいは専門職の助言を得て相手から離れて離婚する被害者のほか、民間団体の支援を受けて DV 被害から逃れ、生活を再建する被害者もいる。一方で、自身で自発的にそうした専門機関につながるできない被害者のためには、適切な助言を提供し、また必要に応じて専門機関につなぐことができる相談体制があることが重要である。また、今回の調査で明らかになったような「求められる支援」を社会全体でどのように提供していくかという課題もある。

4.1.1 で挙げた、これまでアクセスできていない層をつなぐための支援ニーズという点については、DV 相談プラスではつなぎ支援があることによって、

- ① 被害が深刻で緊急性が高い、今後生活の困窮につながる可能性がある等、他者の支援

が必要なケースであるにもかかわらず、上記のような様々な理由で相談や支援へのアクセスが難しかった層に、「DV相談プラス」に相談してもらう

- ② 「DV相談プラス」の相談員による傾聴・助言・相談者への情報提供を通じて、相談者本人に既存の相談支援機関に行くことを促す
- ③ 一部の困難・緊急ケースにおいては、「つなぎ支援」によって直接的に状況確認や地域の相談支援機関へのつなぎ（及びそこに到達するまでの支援）支援を行う等が可能である。

特に、コロナ禍で外出が思うようにできない被害者においては、電話だけでなく、オンライン・チャット（SNS）やメールといった多様なツールで、直接的な支援を受けられる機関につながる相談ができたことは、相談記録の量的・質的両面からの分析結果からも画期的で効果的な取組であったといえる。また、既存の主要なDV支援の枠組みでは漏れやすいケースとして、男性やLGBT、日本語を話せない人、障害や持病がある人、成人の親子・きょうだい・親族の間でのトラブルを抱える人からの相談が挙げられる。現状では、こうした被害者からの相談を受ける窓口は全国的に十分とは言えないが、DV相談プラスにおいては、性別を問わず、また多言語での対応も可能となったことの効果は大きい。

DV相談プラスや「よりそいホットライン」といった全国の相談ホットラインでは、「DVの理解や心の整理を援助し、警察や配暴センター等の既存の相談支援システムを案内する機能」に加え、「既存の相談支援システムでは受け止められていない可能性のある潜在的な被害実態を明らかにする機能」がある。

特にDV相談プラスでは、相談者自身が自力で具体的・直接的な支援につなげることでできない緊急性の高いケースについては、その対策として、相談員から報告を受けたコーディネーターからの直接の折り返し電話や対面での支援（つなぎ支援）を提供した。その結果、相談員からの助言や相談の傾聴により支援が終結したケースや、既に他機関から支援を受けていることが分かり支援が終結したケースだけでなく、同行支援や臨時の宿泊提供等の支援を経由し、最終的な支援機関につながったケースがあった。

都道府県単位では、所在地に支援団体がなかったり、人口に対するDV被害者の数によって必要な支援内容に差があったりするほか、外国語相談やオンライン・チャット（SNS）による相談支援といった特殊な対応が難しい等、支援内容や対応の質にばらつきが出る可能性も否めない。DV相談プラスでは、全国ホットラインとして体制を整えたことでそうした点を克服でき、これまで相談窓口につながっておらず、支援を受けてこなかった被害者に支援を提供することができたと考えられる。DV被害者支援においては、被害者の心身や生活へのダメージを最小限にするためにも、被害が深刻化する前の早期段階や現在進行中の被害について対応することが重要であり、そうした目的は一定程度達成できたといえる。

4.2.2 多様な相談対応方法についてのニーズ

(1) 24時間対応のニーズ

24時間対応の電話相談など多様な相談対応方法にしたことにより、これまで相談窓口につながらなかった被害者の支援につながった。電話相談への架電状況の分析結果から、土日祝日にかかってくる件数は平日に比べて多い傾向や、夜間（20時～24時）や朝（8時～9時）といった時間帯の架電が多い傾向が明らかになり、一般的な公的機関や公的相談窓口が開

いていない時間帯に相談ニーズがあることが分かった。相談方法は異なるが、オンライン・チャット（SNS）相談のアンケートにおいても、「平日の昼間以外に相談できるのがよかった」という感想が多く寄せられており、土日祝日や平日 9～17 時に限らない時間帯の対応はニーズが高いといえる。

他方、23 時から 8 時までの時間帯の呼数は相対的に少なく、特に未明から早朝にかけては最も少なくなる。また、深夜帯の相談では、恒常的なこころの問題を抱える相談者からの相談も集中しているとされる一方で、緊急的な支援が必要な被害者からの相談が多くあるともされている。警察や医療、シェルター等の専門機関へのつなぎ支援ができる相談窓口としては、そのような切迫した状況にある被害者がアクセスできるよう、365 日・24 時間対応であることが望ましい。その上で、よりニーズの高い夕方～深夜の相談体制を手厚くし、深夜～早朝等の相対的にニーズが低い時間帯については相談体制を縮小するなど、リソースを再配分することが重要である。そのためにも、今後も社会環境の変化も踏まえつつ相談対応状況の詳細な分析を行い、より適切な相談体制の構築を図ることが必要である。

(2) オンライン・チャット（SNS）・メール相談のニーズ

20 代、30 代の相談者においてオンライン・チャット（SNS）相談とメール相談の相談者の合計が電話相談の相談より多い傾向であった。オンライン・チャット（SNS）相談のアンケートにおいても、「電話だと話しにくい」としてオンライン・チャット（SNS）で相談できてよかったというコメントが複数あり、電話で話す習慣が少ない若年層や、日常生活においてテキストメッセージでのやり取りが中心となっている層で活用されたと見られる。近年のスマートフォンの普及やオンライン・チャット（SNS）利用者の増加といった社会環境、技術環境の変化も踏まえ、相談対応方法を多様にしたことは、若年被害者の相談支援において効果があったといえる。

オンライン・チャット（SNS）については、テキストメッセージの交換というツールの特性から、毎日・長時間コミュニケーションを続けると、相談員との親密さを喚起しやすく、相談者は長時間に渡って相談を寄せてくる等、依存が強くなる可能性があると言われる。DV 被害者支援においては、被害者が DV 加害者から逃れ、自立した生活を送れるようにサポートすることや、DV 被害者自身やその子どもが必要とする多種多様な支援を適切に行うことが重要である。

メール相談については、記録があったデータを対象とすると、20～40 代がほかの年代と比べて多かったものの、いずれも各年代の 1 割前後にとどまる。ただ、電話での相談に抵抗がある、あるいは加害者が常に近くにいる等の理由で電話で話す時間が取れないといった被害者には、オンライン・チャット（SNS）と異なり、相談者からの送信は 24 時間可能といった利点はある。緊急性の高い内容や、直接的な支援につなぐ必要があると見られる相談については、最終的に電話やオンライン・チャット（SNS）に移行する必要性があるが、あくまでも最初の入り口として確保するという位置付けではメール相談を用意する意義があると言える。

いずれにしても、DV 被害者の置かれている状況、環境はそれぞれ異なることから、DV 相談プラスにおいてはオンライン・チャット（SNS）やメールといった多様な相談方法を用意したことで、より被害者が相談しやすい環境となったと見られる。

(3) 外国語相談のニーズ

日本語でのオンライン・チャット（SNS）相談が 4,000 件を超えているのに対し、外国語でのオンライン・チャット（SNS）相談件数は少なかったため、効果についての検証は難しい。しかし、一般的な外国語対応の DV 相談においては、通訳を介して相談するというケースが多いが、DV 相談プラスにおいては対応している母語で相談が進められたことが大きな特徴であり、対応の成果であったと言える。通訳を介さずにスムーズに相談を進められることで、相談者に安心感を与え、また迅速な対応につなげることができると考えられる。

相談件数が少なかったことについては、広報が十分に行き届いておらず周知されていなかった、テキストが残ることを警戒した、公的な窓口で相談することを警戒した等の理由が考えられるが、日本における外国語を母語とする居住者への公的サービスの提供には、言語面や文化に対する理解等の面で課題が多く、相談窓口からどのような支援を受けられるかが被害者に十分伝わっていなかった可能性もある。

また、言葉の壁があることにより、親族や友人が身近にいない等、孤立している相談者がようやくの思いで相談してきた様子が分析結果から読み取れる一方で、DV 相談プラスの外国語でのオンライン・チャット（SNS）相談から面接や同行支援につながった件数は少なかった。直接支援につながったケースでは、警察において相談者が DV 相談プラスのオンライン・チャット（SNS）相談画面のやり取りを提示したことで事情が伝わり、警察から DV 相談プラスへ電話があったため支援につながったという状況からも、外国語相談においては、相談の先の直接支援のための具体的な対応の検討が必要と考えられる。

このような、外国語を母語とする相談者の DV 被害内容や必要な支援内容等の実態が把握できたことは、今後の相談体制の拡充において参考とされる点であろう。

4.2.3 直接支援（つなぎ支援）を受けるためのニーズ

DV 相談プラスでは、相談対応から具体的な支援につなぐという体制を構築したことで、オンライン・チャット（SNS）相談やメール相談のみで解決するには難しいケースや、被害が深刻なケースに対して直接的な支援ができるようになったことが成果といえる。

保護命令が出されたり、メール相談をきっかけに加害者が逮捕され、相談者の一時保護につながったケースのほか、給付金の申請について電話やメールでの相談で必要な情報を伝えるだけでは解決できなかったものの同行支援により申請ができたケースもあった。

また、混乱している被害者に対しても被害者のペースで時間をかけてゆっくりサポートしたことにより、解決につながったケースや、継続的に電話で連絡をすることにより援助できたというようなケースも見られた。つなぎ支援の分析からは、DV 相談プラスではこれまでに支援を受けられなかった DV 被害者の救援ができたと言える。

そのほかにも、民間シェルターへ避難したことにより回復したケースや、外国籍の相談者で、入院につながったケース、深刻な性的 DV を受け被害者が非常に混乱していたケースなど、複合的な要素をはらむ様々なケースについて、相談対応にとどまらない直接的な支援につなげたことは大きい。

ヒアリング調査の結果からも、電話対応をしている相談員が具体的な支援のための情報を持っていることから、関係機関にスムーズにつなぐ支援ができていたことが分かる。相談員の助言が的確で、信頼を得続けることができたことで、相談者が継続的に相談を利用する

ことにつながり、ひいては相談者が自力で問題解決できている可能性を示唆する。

4.3 DV 相談対応における課題

4.3.1 相談方法について

DV 相談プラスでは、オンライン・チャット（SNS）やメール、さらに外国語対応といった多様な方法を取り入れたことで、若年層を始めとする、これまでの DV 被害者支援体制ではつながらなかった層への支援ができたと考えられる。

一方で、特にオンライン・チャット（SNS）については、相談員の数には限りがあり順番に対応していること、安全確保のためのシステム設計により、相談者が最初のメッセージを送った瞬時に同じプラットフォーム上で回答がある形式ではないことから、対応のレスポンスに遅れが生じ、相談のやり取りに行き着かなかったケースがあった。オンライン・チャット（SNS）相談アンケートの回答を見ると、LINE やショートメッセージといった形態に慣れ親しんでいる利用者は、広報において「SNS 相談」というネーミングも用いられたことから、そうしたかたちをイメージする人が多いこともうかがえる。被害者の安全を考慮し、加害者が後から見ることでできない設計になっている現在のシステムは維持した上で、例えば、オンライン・チャット（SNS）相談の入り口となるウェブサイト上により丁寧な説明を加える、相談員の準備が整ったタイミングは必ずしも相談者が対応可能な状態ではない（加害者が近くに居る等）ことから、やり取りが可能になるまでどの程度かかるか表示するという工夫の検討が必要である。

メール相談については、相互のやり取りを行う電話やオンライン・チャット（SNS）と比べて現状の把握が難しいことから、緊急性が高い、あるいは被害が深刻であると見られる相談については、電話での対応に移行して詳細を聞き取った上で支援を行う必要があるため、あくまでも電話相談の補完的相談方法という位置付けである点は否めない。他方で、相互のやり取りを苦手とする相談者や、多忙な相談者、加害者と共に過ごす時間が多い相談者等においては、夜間や空いている時間等、自身の都合に合わせて文章を作成し送ることができるというメリットもある。このように多様な相談手段を確保することで、相談者は自身の状況・環境に合わせて相談方法を選ぶことができ、より多くの被害者の支援ができたと言える。

4.3.2 対応体制について

相談対応においては、土日祝日や夜間といった、一般的な公的機関や公的相談窓口の対応時間外の実施が必須である。一方で、深夜から早朝にかけての相談は少なくなることから、相談体制はどの曜日・時間帯も一律とするのではなく、実態に合わせて柔軟に設計することが重要である。

24 時間体制の相談事業は、相談対応の質の確保や予算的な観点からの実施可否といった課題はある。しかし、DV 被害者支援においては、一時保護や心身のケアのための通院のほか、転居、子どもの通学、自立に向けた財政的支援等、複数の自治体が絡むさまざまな支援を受けることもあるという実情を踏まえ、各都道府県において、地域の実情を踏まえて提供

されることが望ましい。

また、DV相談プラスで導入し、一定の効果があつたといえるオンライン・チャット(SNS)相談については、通常の電話相談やメール相談といった方法とは異なり、短文のやり取りの中で、相談者に寄り添いつつ事態の深刻さや切迫性を的確に読み取り適切な支援に相談者を導くというスキルが必要であることが質的な分析結果から読み取れた。同様に、メール相談についても、文面から状況を的確に察知し、相談者に響く返信をするといったスキルも必要である。一方で、現在、DVの相談を受けている相談員は、必ずしも全員がオンライン・チャット(SNS)やパソコン等のツールを使いこなせるものではないのが現状であり、オンライン・チャット(SNS)での的確な相談対応ができる、パソコン等のツールを使いこなせる、といった相談員の確保が課題である。

外国語相談においては、支援行動において言語の壁に起因する課題が多いと見られるが、直接的な支援につなぐ場合を見据えた体制の確保が重要である。外国語話者の抱えるDV相談には、そうした言語面だけでなく、在留資格の問題のように日本人のDV相談とは異なる支援ニーズがある場合もあることから、自治体や配暴センター等においては、本調査研究の結果を通して外国語話者のDV相談にどのような事例や傾向があるのかを理解し、状況に応じて対応を工夫が必要である。

これらの状況を踏まえ、官民の多機関と連携したりするといった柔軟な姿勢を持つことが重要である。さらに、今回の調査分析結果を踏まえ、今後のDV対策の充実強化に活かしていく必要がある。

5. おわりにー有識者検討会の見解

5.1 納米恵美子座長（全国女性会館協議会 代表理事）

コロナ禍の影響による DV の深刻化への対応として、既存の DV についての相談に加えて、国の事業として、DV 相談プラスが立ち上げられたことは大きな意義があった。

1 回目の緊急事態宣言期間中、連日、テレビ放送画面に DV 相談プラスについての情報がテロップで流されたなど、これまでにない規模での広報が行われたことが、全国からの多数の相談につながったと考えられる。

24 時間の電話相談、日本語でのオンライン・チャット（SNS）相談、外国語（10 言語）によるオンライン・チャット（SNS）相談、メール相談という、多様な相談手段による幅広い相談が行われたことで、多様なニーズへ対応が可能になった。

コロナ禍により、社会全体のオンライン化が進まざるを得なかったなかで、DV 相談も例外ではなかった。年代により違いはあるが、オンライン・チャット（SNS）やメールを用いた相談の提供は、時代と状況の趨勢といえる。

DV 相談プラスのホームページの構成がわかりやすかったことも奏功していると考えられる。相談記録の分析から、インターネットから情報を入手したケースが多かったことがわかっている。ここからは推測であるが、最初にテレビ放送画面などで DV についての特別相談が実施されている情報に接し、その後インターネットにキーワードを入力して検索をした相談者が多かったのではないかと考えられる。そこで行き着いたサイトに、電話、オンライン・チャット（SNS）、メールの 3 つの入り口がわかりやすく配置されており、オンライン・チャット（SNS）とメールはそのままホームページから相談受付のフォームにアクセスできるようになっていることも、ユーザーフレンドリーな設計である。

相談者を具体的なケースワークに結び付ける試みとしての「つなぎ支援」は、アウトリーチ的な支援として機能した。

今回の事業の主なアクターは、国と国の事業の受託者、そして受託者と緊密な関係にある民間団体だった。今後、国が担うべき役割と、都道府県、市区町村が担うべき役割と、民間団体が担うべき役割を整理していくことで、よりよい支援が実現していくものと考えられる。

今後、保護命令、一時保護件数、警察への相談件数、犯罪統計における配偶者間の殺人、暴行、傷害事件での検挙数の動向等の DV に関連する諸統計など、コロナ禍の影響による DV をめぐる状況にどのような変化が見られるのかについて、注意深く観察し、分析をしていくことが必要なのではないかと考える。

5.2 大槻奈巳委員（聖心女子大学人間関係学科 教授）

全国に配偶者暴力相談センターはあり、また、他にも DV 等の被害相談に対応する 24 時間フリーダイヤルの全国相談電話があるが今回の DV 相談プラスに関する調査分析の結果、DV 相談事業へのニーズがかなり高いことが分かった。

相談内容を見ると、①DV 被害そのものへの相談が多数を占めたこと、②緊急・深刻なケースが少なくなかったこと、③若い世代のデート DV の苦しさ、結婚している被害者の離婚についての相談が寄せられたこと、④配偶者や恋人間の DV 以外の被害相談や第三者からの相談が少なくなかったこと、があげられる。「相談」としての大変重要な役割を果たしたと考えられる。

報告書で指摘されている、「これまでアクセスできていない被害者、支援ニーズ」について、「つながりにくい層」の相談を後押しした効果があるとともに、DV 相談プラスへの相談を通じて「これまで得られにくかったが、求められている支援」を 100%ではないものの、届けることができたのではないだろうか。

DV 相談プラスは、どこに相談してよいのか情報を持っていなかった人に対して、SNS 上での広報が効果的であったこと、さらに、「DV 相談+（プラス）」という名称のわかりやすさ、電話はフリーダイヤルで無料であることも相談につながったと考えられる。

オンライン・チャット（SNS）やメール相談を取り入れたことも、新たな相談ニーズを掘り起こしたと考えられる。また、DV 相談プラスでは、相談対応から具体的な支援につなぐ体制を構築したことも大きな特徴である。オンライン・チャット（SNS）相談やメール相談のみで解決するには難しいケース・被害が深刻なケースに対して直接的な支援ができる。ただ、オンライン・チャット（SNS）では、対応のレスポンスに遅れが生じ、相談のやり取りに行き着かなかつたケースが多数あるというような課題もあり、「つなぎ支援」を行えた数は限定的ではあった。

このようなことはあるものの、なによりも「決心がついていないが悩みを話したい」人に対して、匿名の相手に対してもゆっくりと悩みを聞いて心の整理を手伝うという、もともと電話等の相談に中心的に期待されている役割を果たすことができていたことが、コーディネーターに対するヒアリングから明らかになっている。助言が的確で、信頼を得続けることができる助言者の存在が、相談者の継続的な相談を促し、相談者が自力で問題解決ができる状況を作っていくことができると考えられる。

指摘されてきたことではあるが、相談の仕組みを相談者がアクセスしやすいように構築すること、適切な助言者が対応することが相談対応に必須である。DV 相談プラスには報告書で指摘されたような課題はあるものの、相談者の相談へのアクセスは向上し、相談の本質的な部分においても大きな貢献があったと考えられる。

5.3 北仲千里委員（広島大学ハラスメント相談室 准教授、全国女性シェルターネット 共同代表）

DV 被害の相談支援ができた、というのはどういう場合にそういえるのだろうか。相談した結果、「命の危険から逃れられた」とか、「危険な相手から離れられた」、「自分がこの後、どう進めばよいか、分かった」「自分は悪くないという気持ちになれた」かどうか。相談者本人に実際聞いてみないと、本当は、わからないものである。

DV 等の相談支援は、次のいくつかのステージに分けられる。①第一段階は【悩みの相談・問題の整理の援助】である。「これってDVなのかな」「美味しいごはんを作れなかった自分が悪いのかも」「とにかく相手を怒らせないようにして・・・耐えています。」「自分は、どうすればいいのでしょうか」「家を出ると言っても、収入のあてがありません」などという相談者の話し相手になり、気持ちを傾聴し、いくつかの適切な質問をすることで状況を把握しながら、助言や提案をし、意思決定を援助していく段階だ。この段階の支援はDV 被害者支援にとって決定的に重要であり、同時にとても難しいものだ。まずは相談につながってもらわないと支援は始められないので、決定的に重要である。しかし、悩んでいる気持ちをただ聞いていけばよいものではないし、「それはDVですよ」と言葉を返したからと言って、それが必ず相談者の心に届くとはいえないので、とても難しいものだ。誰かに支配され、自信や余裕をなくしている人が、人生を大きく変える決断をそう簡単にするはずもない。しかし、相談員はその気持ちによりそい、様々な角度から提案をしながら、つきあっていくことが求められる。

②第二段階の【実行】これは、実際に、相手の支配から逃れて安全に新しい生活を始めるために行う支援の段階のことだ。シェルターを提供したり、引っ越しを手伝ったり、頼りになりそうな弁護士や医師を探したり、市役所や警察や裁判所、病院などにつきそい、関係者に一緒に事情を説明したり、かけあったり。③そして第三段階の【中長期的支援】。いったん相手から安全に離れることができた後も見守り、怪我や心の回復を支援したり、新しい生活をしていく中で生じる様々な問題に対処したり（経済・住宅・学校・離婚など）。これらを含めると、DV の相談支援というのは、終わるまで、何年もかかるのが普通である。そして本来、DV のような重大な問題の相談や支援は、対面で行い、信頼関係を構築しながら、実際に相談者が今いる地域で提供するものだ。しかし、相談の最初の入り口は、今回の DV 相談プラスのように、アクセスしやすいホットラインであることも多い。例えば、女性に対する暴力対策のグローバル・スタンダードである「イスタンブール条約」においても24時間無料匿名のホットラインが全国にあることが必要な施策として掲げられている。欧米などでは、政治リーダーらにDV ホットライン電話の現場を見学させ、被害者の緊迫した生の声を知ってもらうことさえあるようだ。

こうしたホットライン電話（やオンライン相談）の相談員は、話を聴きながらケースの見立てをし、的確な提案や情報提供をする能力を持っている必要がある。そして、それは、机上の知識だけで行うことは難しい。実際、警察はどんな場合にどう動くのか、相手から逃げるとしたら、その後生活していくためにどんな方法があるのか、加害者はどんな行動をしがちなのか、DV カップルの離婚は、どういうふうに進むものなのか等、やはり実際のケースを支援した経験があるからこそわかる部分がある。つまり、①の段階を担当するには、②や③の経験が必要なのだ。

今回、DV 相談プラスに多くの相談が寄せられたことから、現在、日本で切実なDV 相談

のニーズがあることが、明らかになった。では、相談した結果、期待に応えられ、実際に役立ったのだろうか。今回、利用者アンケートの内容や、コーディネーターへの聴き取りなどから、助言が役立ったこと、相談員を信頼し、何度も継続してうまく利用してもらうことで役立っている事例があることを知ることができた。相談員の対応に失望してはいないということだ。これは、対応している相談員が、豊富な支援経験や知識を持っているからできることである。また、全体から見れば少数ではあるが、「つなぎ支援」によって解決できたケースもあった。

日本各地の様々な機関で、対面・直接の被害者支援経験はなく、電話だけの相談に従事している方々も実はたくさんおられる。しかし、これまで説明しているように、DV や虐待、性暴力のような差し迫った危険や過酷な被害がある問題は、すぐに対面での「直接支援」につなぐべきケースも少なくなく、電話などの「遠隔」相談に終始することは、危険性をはらんでいる。そして、直接支援をしたことがない電話等「遠隔」相談従事者は、自分の提供したアドバイスが結局役に立ったのかどうか、確かめられない。ネガティブな言い方をすれば情報を伝えることで相談員の自己満足に陥りかねない。あるいは、常に「これでよかったのかどうか」と悩み続ける。もし、経験に基づいた正しい判断力・知識を持たない相談員ばかりのホットラインになってしまえば、それは人を救うどころか逆の効果をもたらす。しかしそう言ってみたとところで、日本社会で、現在このような支援経験、知識を持っている人は非常に珍しい存在である。DV 相談プラスで、最も高度な経験や判断力を求められたのは、メール相談担当の相談員であろう。なぜなら、会話のやり取りのできない、一方通行のメール文の中から、相手の状況を推察し、気持ちに寄り添う言葉を添えながら、「このケースの場合は、この機関に行ったらこういう支援をしてくれるであろう」と提案を考えて返信しなければならないからである。

ホットライン電話が実質的に役立つものであり続けるためには、次のいくつかの要素が重要である。1) できれば、全国一括ではなく各地域で実施すること。なぜなら、それぞれの地域で、支援の現状・社会資源の配置が異なり、いくら支援経験があり知識が豊富な相談員でも、日本中のことを十分に知っていることはないからである。各地域で運営することによって、直接支援をする人たちとつながった形で相談を受けやすくなる。直接の支援者や地域の各機関とつながっているホットラインは、確実に被害者を救いやすい。2) 混んでいないこと。全国一括ホットラインが周知され相談が殺到すればするほど、「緊急の相談をしたいのにつながらない」という不満が発生する。これを全国規模で解決するのは、相当難しい。かなりの予算をつぎ込んで、回線や人員を増やしたとしても、宣伝が行き届くと混んでしまうだろう。やはり、地域で担当することが、回線渋滞を避けるためにも望ましい。3) 人材確保・育成。理想を言えば、直接支援を担っている人が相談電話も取るのがよい。しかし、現場は多忙であり、そんな余裕はないかもしれない。だとしても、電話相談を取る人は、ある程度は現場の支援も経験しながら、ホットラインを担当するような形で育てる必要がある。公的機関にしても、民間団体にしても、相談員の待遇改善や専門性の尊重がもっとされなければ、今後、人材を確保していくことは難しい。相談ニーズに対応できるような、人材確保・人材育成の循環を作り出す必要がある。そうでなければいくら相談窓口をつくっても、形だけの被害者を救えないものに、将来はなってしまう恐れがある。DV や性暴力への社会の関心が高まる中、そうした被害者相談のニーズと支援者の現状とのアンバランスがあることを認識しておきたい。

5.4 多賀太委員（関西大学文学部 教授）

本報告書は、全国各地から寄せられた DV 相談に関するデータを総合的かつ多角的に分析してその効果と課題を検証するという画期的な試みであった。ただし、「DV 相談プラス事業」は、新型コロナウイルス感染が拡大するなかで緊急的に開始されたものであるため、事業開始前から調査分析を行うことを目的とした周到なデータ収集計画が立てられていたわけではない。そのため、本報告書は、2.3 の留意事項に記載されているいくつかのデータ上の制約があるなかでの分析とならざるをえなかった。

より効果的な相談事業を拡充していくうえで、エビデンスとしての調査分析に耐えうるデータを蓄積していくことが欠かせない。今後は、相談事業の調査分析に必要な調査項目を定型化して全国の相談事業で共有し、DV 相談プラスのみならず全国の DV 相談事業において定型的なデータを収集し蓄積できる体制を整備していくことが必要だろう。

DV 相談に寄せられる事案の大半は男性から女性への暴力である。それゆえ、特に女性から男性への暴力や同性カップル間での暴力など、少数派の加害－被害パターンについては、その特徴や背景が十分に明らかにされているとは言い難い。今後はそうした様々な加害－被害パターンについても調査分析を進め、事案の大半を占める男性から女性への加害とそれ以外の加害－被害パターンとの間の共通点と相違点を明らかにしていくことが望まれる。

そうして蓄積された知見は、多様な DV 事案の相談によりの確に対応できる相談体制作りはもちろん、被害者支援や加害者処遇に関わる法制度の改善や、効果的な啓発・教育の充実にも非常に有用だろう。

男性加害者からの相談も含む一部の男性相談を除いて、従来の DV 相談の多くは、DV 被害者からの相談を前提として企画実施され、広報されてきた。本稿執筆時における「DV 相談プラス」のホームページの説明も、「あなたが配偶者やパートナーから受けている様々な暴力（DV）について、専門の相談員と一緒に考えます」となっており、相談できるのは被害者のみであるように読める。

ところが、「DV 相談プラス」の相談内容の中には、DV の被害・加害当事者ではない人からも、家族や知人が受けている DV 被害に対する相談が少なくなかった。

DV をなくしていく鍵の一つは、傍観者を減らしていくことである。DV の早期発見のためには、被害者からの相談や通報を待つだけでなく、DV を見たり聞いたりした人がそのことをいち早く関係機関に伝えることが重要であり、現行の DV 防止法においても第 6 条で、DV を受けている者を発見した人に対して配偶者暴力相談支援センターまたは警察に通報する努力義務を課している。しかし、自分が見たり聞いたりした事案が DV にあたるのかどうか判断がつきにくかったり、最初から配偶者暴力相談支援センターや警察に通報することは心理的なハードルが高い人は少なくないと思われる。

これらをふまえるならば、本事業を含む DV 相談においては、緊急性のある被害者からの相談しやすさの向上や支援体制の整備を最優先にしながらも、DV の被害当事者ではない人からの相談も前提とした相談体制を充実させ、またそのことについても積極的に広報していく必要があるだろう。

5.5 山本千晶委員（フェリス女学院大学 准教授）

第5次男女共同参画基本計画では、相談から保護・自立支援、自立後の継続的支援にいたるまでの切れ目のない支援が基本認識として示されているが、そのためには、暴力被害の実態及び被害者のニーズを把握する必要がある。その意味で、国が実施する全国規模の相談事業と連動し、その相談記録から相談内容についての丁寧な分析を試みた本報告書は大変意義がある。

すでにDVに関する過去の調査においても指摘されているところであるが、本調査においても、精神的暴力に苦しむ相談者がすべての年代においてこれほど多くいるということが示された。精神的暴力によって追い詰められている被害者に対し、どのような効果的な支援がありうるかについて検討することが喫緊の課題として明らかになった。残念ながら、依然として、精神的暴力が被害者に与える影響を、身体的暴力に比して軽く考える風潮は完全に払しょくされたとはいえない。そのような認識は明らかに実態と乖離したものであり、支援に関わる関係省庁や関係機関を含め、あらためて広く周知していく必要があるだろう。

年代別に見ると、精神的暴力と重複する暴力の種類に若干の違いが見られた。とりわけ、30代以上では経済的暴力が、10代・20代では身体的暴力が重複していることが多かった。経済的暴力や性的暴力は、被害者自身にも被害として認識されにくく、身体的暴力に比べてより潜在化しやすい傾向が指摘されている。本相談事業でも、給付金の問合せに付随する形で経済的暴力の相談につながることもあったという。これは、逆にいえば、給付金の問題がなければ、相談者に経済的暴力について相談をしようという動機づけが形成されなかった可能性があることを示している。同様に、性的暴力を含む相談は6.4%であったが、親密な関係にあっても望まない性行為は性暴力であるという理解が一般的になれば、被害としてより顕在化する可能性もある。今後、広報啓発に際しては、SNS等を積極的に活用することで、年代ごとに必要な情報が届くよう、一層の工夫が期待される。

なお、給付金に関しては、DV相談プラス事業の受託団体から、4月5月の相談が非常に多かったことが指摘された。その間、多くの被害者が不安を抱えながら過ごしていたことが本相談事業からも明らかになったといえる。諸施策を検討するに際しては、家庭の中で暴力に苦しんでいる人がいるという前提に立ち、実施当初から運用や手続き面における配慮を期待したい。

10代・20代における身体的暴力については、婚姻関係や同居を伴わない加害者からの場合、すぐ逃げられると比較的被害を軽く考えられる風潮はなかっただろうか。オンライン・チャット（SNS）相談の事例分析にもあるように、加害者は脅迫ともとれる言動によって被害者が離れることができない状況をつくりだしていたり、中には、GPSで監視する等、行動を制約する方法が巧妙化している場合もある。デートDVの被害者の中には、「死にたい」「消えたい」というほどまでに追い詰められている人もおり、そのような被害者にとっては相談につながるものが何より重要となろう。本相談事業では、オンライン・チャット（SNS）や電子メールを活用した相談を実施したことで、これまで誰にも相談できず、一人で問題を抱えていた被害者が一定程度相談につながったことは評価できる。学校や職場、自宅で加害者がそばにいる場合など、電話することができない状況であっても、テキスト相談によって支援につながることを可能にした。相談者の状況に応じて相談ツールを選ぶことができることは、被害の潜在化を防止するための効果的な取組みとして評価しうる。

本事業（DV相談プラス）が効果的に機能するためには、地域の配暴センターや警察など

既存の支援機関において適切な支援を提供するためのさらなる体制の充実と連携体制の強化が欠かせない。一方、近年、一時保護件数と保護命令件数が減少していることは気がかりである。本相談事業においても、深刻な暴力被害、中には生命の危険がある暴力もうかがわれたが、これらが一時保護や保護命令といった適切な制度的支援につながっているかについては、可能な限りにおいて今後の調査を期待する。DV相談プラス事業の受託団体のヒアリングでは、「ペットを連れて逃げたい」「緊急シェルターには入りたくない」という相談者がいることも指摘された。（すべてを捨てる覚悟で）逃げることを前提にした支援だけでなく、被害者が抱える問題によりそった複数の支援方法が検討される段階にきている。現在、内閣府で試行されているDV加害者プログラム等、関連する各事業とも連動させつつ、さらに分析を進めていくことが望ましい。

添付資料

相談テーマの選択基準

(検討会委員による DV 相談プラス事業受託団体側への聞き取りに基づく)

相談テーマ	相談内容の例
身体的 DV	首をしめる・突き飛ばす・刃物を見せて脅す・刃物で切り付ける・物を投げる・殴る・平手打ちする・髪の毛を引っ張る・腕をねじ上げる・強く引っ張る・床や壁に体を押し付ける・蹴る・引きずり回す・タバコ等の火を押し付ける・階段から突き落とす
精神的 DV	思い通りにならないと不機嫌になる・人格否定を繰り返す・無視する・暴力の責任をなすりつける・見下す・バカにする・自殺すると脅す・子どもを巻き込んで責める・子どもを渡さないと脅す・ペットに危害を加えると脅す・無理やりアルコールや薬物を飲ませる・アルコール依存・ギャンブル依存・買い物依存・大声で怒鳴る・「馬鹿、あほ」と言う・「お前は何もできない(無能だ)」と言う・発言権を認めない・何でも従えと言う・殴るそぶりを見せる・大切なものを捨てる・長時間説教して寝かせない・冷ややかな視線を送る・舌打ちをする・「逃げてでも無駄、絶対に探し出す」と脅す・親きょうだいや生育環境を見下した言い方をする
性的 DV	同意のないあらゆる性行為(キス・セックス・体に触る)・性的嗜好を押し付ける・子どもの前でセックスを見せる・性行為の画像を許可なく撮りネットに公開すると脅す・脅しや暴力的な性行為・見たくないのにポルノビデオを見せる・中絶の強要・避妊に協力しない
経済的 DV	生活費を渡さない・自分の収入を明かさない・多額の借金をする・貯金を勝手におろす・妻が外で働くことを嫌がる・家計を厳しく管理する・借金させる・売春させ報酬は搾取する
社会的 DV	人付き合いを制限する・交友関係を監視する・自分の予定に合わせるように強要する・GPSアプリを入れて監視する・スマホ履歴チェック・電話、メールの返信が遅いと怒る・交友関係や電話、手紙、メール等を細かくチェックする・携帯の履歴を消す・携帯のメールアドレスや電話番号を消させる・実家や友人との付き合いを制限する・妻だけ外出させない
デート DV	恋人同士の間で起こる暴力のこと
犯罪被害・被害の恐れ	恐喝、暴行、傷害、詐欺など犯罪被害を受けている・このままだと犯罪被害を受けてしまいそう・監禁あるいは軟禁されており、警察に通報すると親族に危害を加えると脅す・犯罪に巻き込まれている
被虐待(本人の過去の体験)	子ども時代、親またはそれに養育者から虐待(身体・心理・性的・ネグレクト)を受けて育った
家族のこと	家族に関わる相談・家族の問題(精神的な支配・経済的な問題・介護・看病など)が離れた後も長期に関わらざるを得ない・家族との不和・家族からの暴力がある・家族に暴力を振るう・ひきこもり・被害者の親族の DV 理解度や支援できるか・家族が加害者に介入し被害者サポートはどれくらいできるか・避難した場合転校等可能か・同伴して避難する家族の障害や介護のこと・DV の影響を受けて育った成人した子どもからの暴力等
離婚のこと	調停・裁判・別居・離婚につながる法的な事項(財産分与・慰謝料・親権など)・面会交流・養育費・婚姻費用分担金・離婚の意思の有無・相手方の離婚の意思・親権の争いの有無・経済的な課題・住む場所・転職や転校の課題
こころのこと	長期間にわたる様々な精神的不調・不眠・不安感・抑うつ・パニック発作・過呼吸発作・フラッシュバック・悪夢・男性への恐怖感・気力の衰え・幻聴・深刻な事案では心的外傷後ストレス障害(PTSD)・心療内科や精神科に通院している・自死念慮・自殺未遂・依存
からだのこと	精神的な抑圧からくる身体症状・身体の痛み・疾患・性的指向(心と身体)・性自認(心と身体)・診察拒否(心と身体)・長期間に渡って様々な身体的な不調が続く・頭痛・めまい・吐き気・手足の震え・痛み・ふらつき感・疲労感・病名のつきにくい不調・胃腸の不具合・高血圧や不整脈等の循環器系の不調・暴力による流産や死産・望まない妊娠・性感感染症・度重なる中絶

相談テーマ	相談内容の例
生活のこと	家事ができない・整容できない・ゴミ屋敷になっている・現在の生活で夫婦間のやり直しがきかない・やり直しの生活をする上での経済的な不安等
仕事のこと	職場の人間関係・パワハラ・いじめ・転職・就職活動・仕事がない・解雇・手持ち資金・職業・就労歴・ひとり親家庭の施策
児童虐待 (子どもへの)	親または養育者が子どもへ虐待(身体・心理・性的・ネグレクト)をする・脅す・殴る・蹴る・叩く・叩くふりをする・閉じ込める・物をなげつける・物を壊す・面前DV・学校に行かせない・子どもをバカにする・子どもの人格否定をする・子どもに対しての暴言・無視する・子どもの交友関係を制限する・成績しか評価しない・スポーツしか評価しない・存在そのものを否定する・すべての性的な行為・性的な行為を見せる、聞かせる・ポルノを見せる、ポルノを見る環境を容認する・裸の写真・動画の撮影、ネット上に載せる・卑猥な言葉をかける・子どもの世話(衣食住)をしない・夜、子どもだけにする・子どもに身体的な暴力を振るう・子どもへの性的な暴力・子どもに暴力を振るうと脅す・子どもに暴力を見せる・子どもからの金銭搾取
ストーカー被害	つきまとい・待ち伏せ・押しかけ・うろつく・監視していると伝える・SNSからのダイレクトメールを送りつける・メールを何通も送る・電話を何回もかける・誹謗中傷した内容をSNSに出し拡散する・性的な画像を拡散する・拡散すると脅す・加害者のストーキング被害の内容・警察相談の有無
その他	人間関係(友人・親戚・近所など)の悩み、上記テーマに当てはまらない内容

DV 相談+（プラス）事業における相談支援の分析に係る調査研究事業 報告書
2021年3月

エム・アール・アイ リサーチアソシエーツ株式会社
技術・安全事業部
TEL (03) 6858-3529