

## 1 本調査研究事業の背景と目的

### （１） DV相談プラスの概要

- ✓ 新型コロナウイルス感染症拡大に起因して、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、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。DV相談プラスは、全国各地からの相談を一括して受け、地域の被害者支援につなげた。

### （２） 本調査研究事業の目的

- ✓ 本調査研究事業は、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。
- ✓ DV相談プラスの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ことを目的とする。

## 2 検討会の設置

【検討会委員】 ※敬称略・五十音順、座長には◎

|         |                                        |
|---------|----------------------------------------|
| 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<br>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 | 全国女性会館協議会 代表理事                         |
| 山本 千晶   | フェリス学院大学 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<br>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）<br>事務局長、コーディネーター2名 |

## 3 調査研究内容

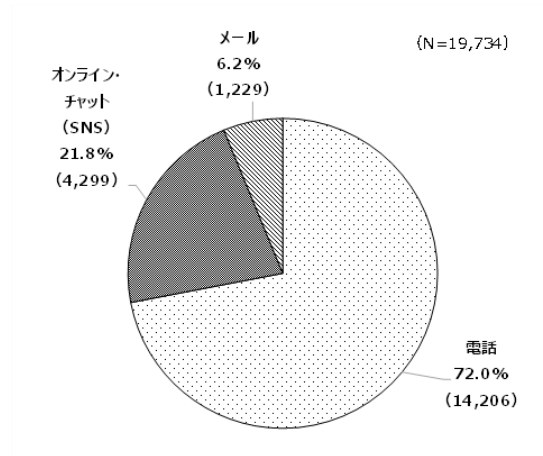
- ✓ DV相談プラスにおける相談状況、相談者及び相談内容の特徴や傾向、相談対応体制、コロナ禍での相談内容の特徴等について調査を行った。
- ✓ 具体的には、電話、オンライン・チャット（SNS）、メールの各相談対応に関する属性や相談内容の特徴について、相談記録データを用いて集計・分析を行うとともに、電話相談、オンライン・チャット（SNS）相談、メール相談及び外国語相談の相談内容について、相談記録を読み、その特徴や傾向を分析した。実施した内容は以下の通りである。
  - DV相談プラスの利用状況、利用者の概要、相談内容の概要に関する分析
  - 事例分析
  - DV相談プラス事業受託団体へのヒアリング
- ✓ 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日までの相談事例の記録を対象とした。

## 4 相談内容の調査分析結果

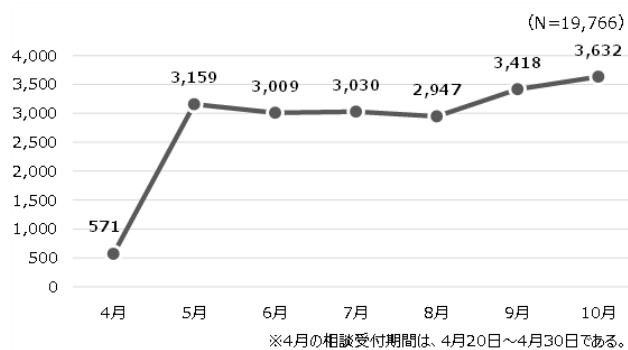
### (1) DV相談プラスの利用状況の概要

#### 相談対応数

- ✓ 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。



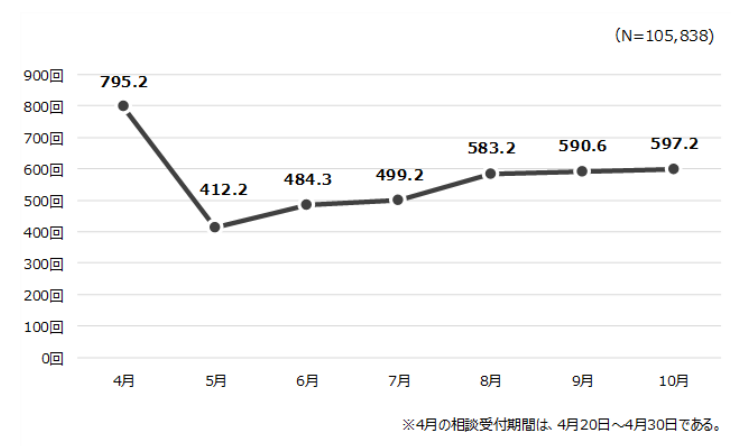
- ✓ 月別の相談件数は、10月が最も多く全体の18.4%（3,632件）を占め、次いで、9月が17.3%（3,418件）、5月が16.0%（3,159件）であった。また、月別の1日あたりの平均相談件数を見ると、10月が最も多く117.2件、次いで、9月が113.9件、5月が101.9件であった。



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

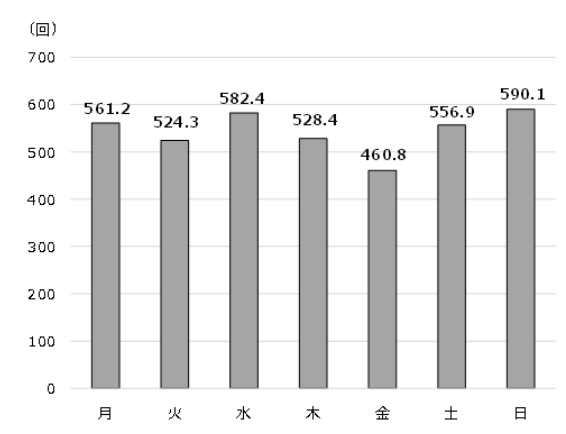
#### 電話相談の入電数の概要

- ✓ 月別の1日あたりの平均入電数は、4月が最も多く795.2回の入電があった。次いで、10月が597.2回、9月が590.6回であった。



- ✓ 曜日別の平均入電数※は、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。

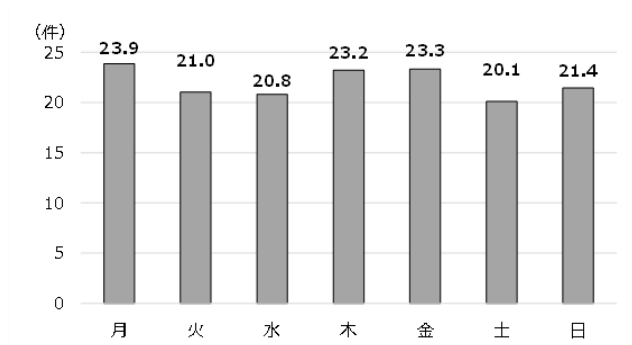
※ 曜日別の平均入電数は、期間内の各曜日の日数によるばらつきをなくすため、調査対象期間内の曜日ごとの合計入電数を各曜日の総数で割り、算出したものである。



## オンライン・チャット（SNS）相談の利用状況の概要

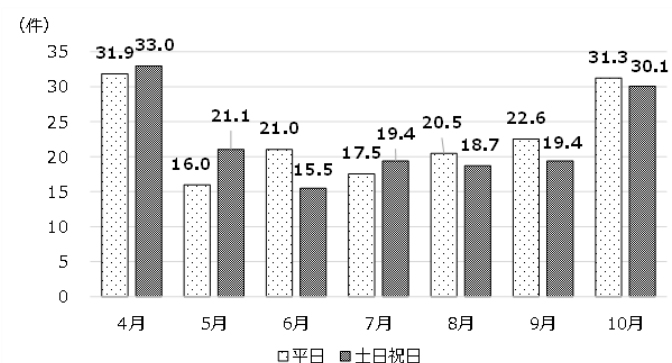
- ✓ 曜日別の平均相談件数※を集計した結果、月曜日が最も多く、次いで金曜日と木曜日の順であった。また、土曜日が最も少ないが、どの曜日も概ね1日当たり20件前後の相談件数となっている。

※ 曜日別の平均相談件数は、期間内の各曜日の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、算出したものである。



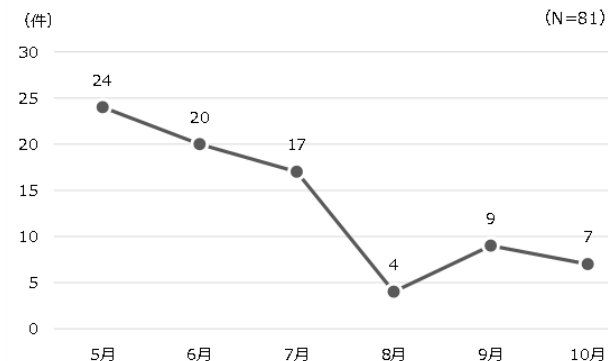
- ✓ 各月における、曜日種別の1日あたりの平均相談件数※の内訳は、4月、5月及び7月以外の月は平日の方が土日祝日よりやや多い。また、10月においては平日、土日祝日ともに大きく増加している。

※ 曜日種別の平均相談件数は、期間内における曜日種別（平日、土日祝日）の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、算出したものである。



## 外国語相談

- ✓ 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
- ✓ 月別の件数は、5月が最も多く、24件であった。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。

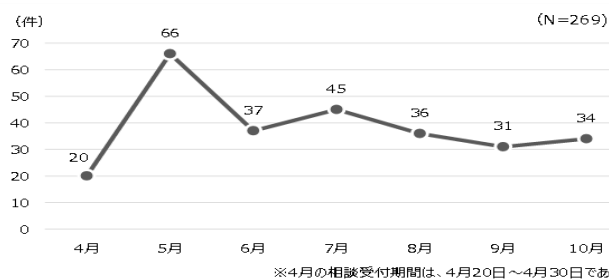


| 言語      | 相談件数 |
|---------|------|
| 英語      | 30   |
| タガログ語   | 16   |
| タイ語     | 7    |
| 中国語     | 5    |
| スペイン語   | 8    |
| ポルトガル語  | 10   |
| 韓国語・朝鮮語 | 0    |
| ベトナム語   | 2    |
| ネパール語   | 2    |
| インドネシア語 | 0    |
| 日本語※    | 1    |
| 合計      | 81   |

※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

## 直接支援につなげた相談

- ✓ 月別の件数を見ると、相談から直接支援につなげた件数は5月が最も多く66件、次いで7月の45件となっている。なお、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。（※「つなぎ支援」とは、相談員からコーディネーターに繋ぎ、支援機関等に確実に繋げるものである。状況に応じて同行支援、宿泊支援を行う。）

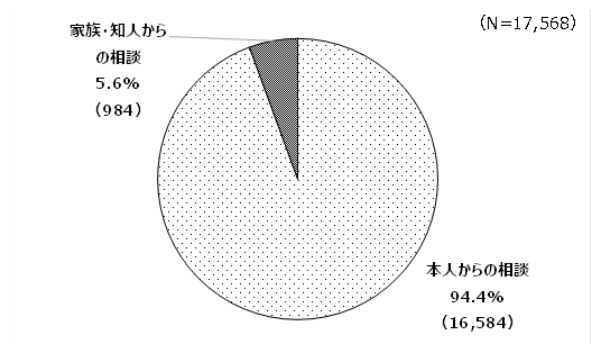


※4月の相談受付期間は、4月20日～4月30日である。

(2) 相談者の概要

相談者

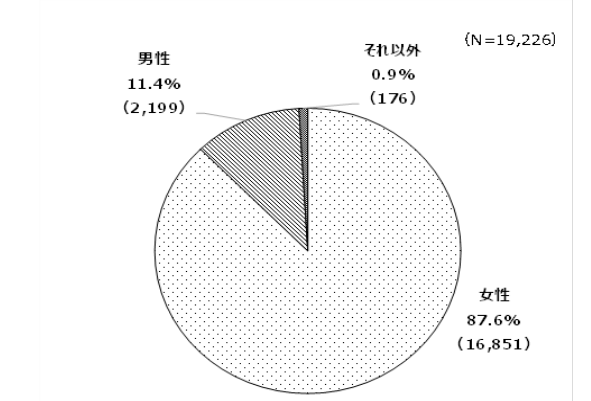
✓ 本人からの相談は94.4%（16,584件）で、家族や知人からの相談は5.6%（984件）である。



性別

✓ 全体で見ると女性が約87.6%（16,851件）、男性は約11.4%（2,199件）であった。

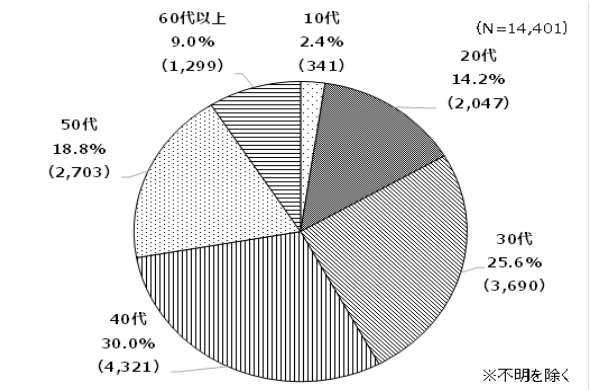
※相談者と被害者が異なる場合（親が子どものDV被害について相談している場合等）も含まれており、必ずしもDV被害者の性別ではない。



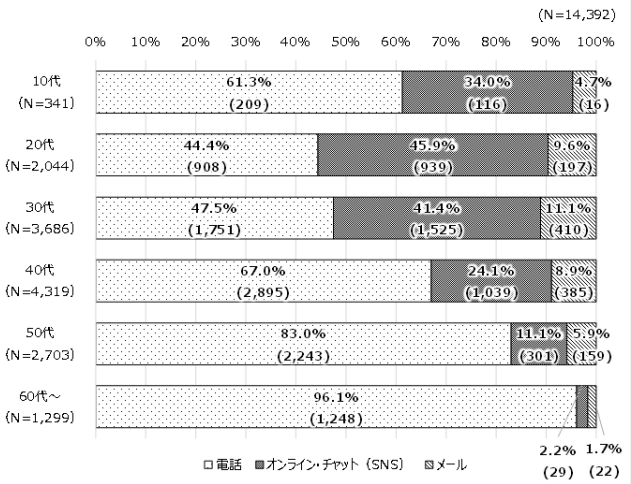
年代

✓ 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。

※相談者はDV被害者とは限らない。



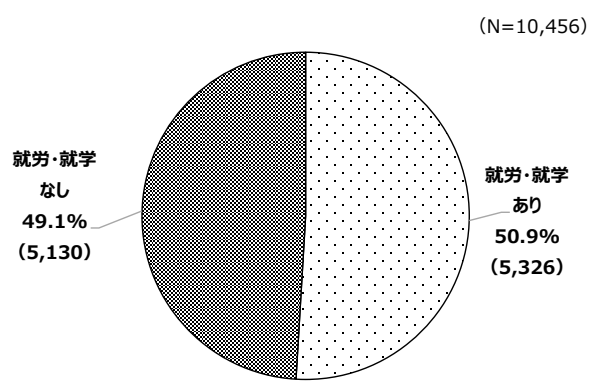
✓ 20代、30代では、オンライン・チャット（SNS）とメールの相談者の合計が電話の相談者より多いことが分かる。一方、それ以外の年代では電話での相談者がいずれも多い状況であった。



(2) 相談者の概要

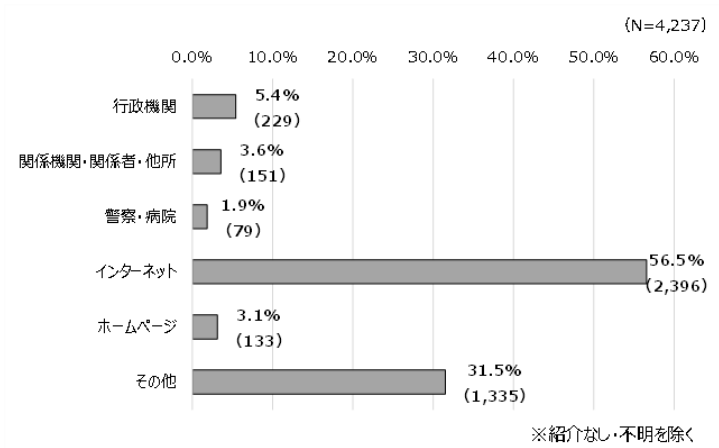
就労・就学状況

✓ 相談者のうち、過半数が就労・就学ありだったが、ほぼ同数であった。



情報入手経路

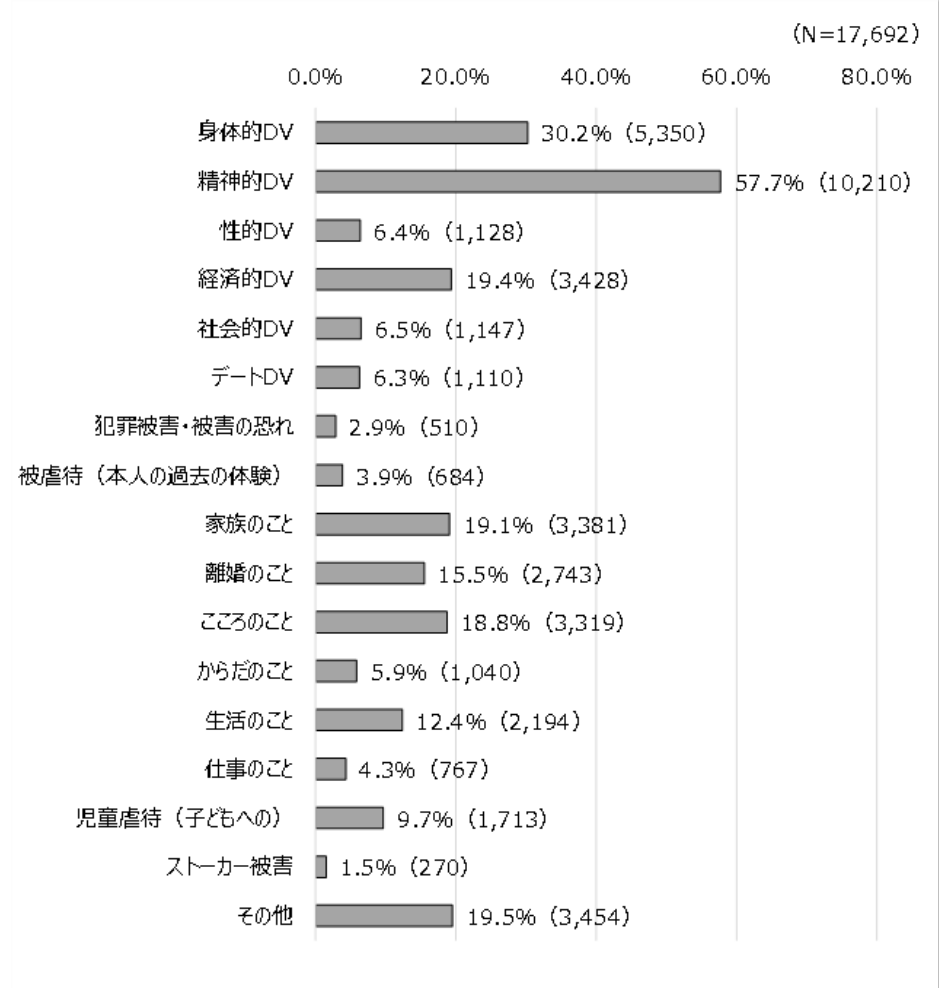
✓ 最も多かったのはインターネットで56.5%（2,396件）で、次いでその他が31.5%（1,335件）、行政機関5.4%（229件）であった。



(3) 相談内容の概要

相談テーマ

✓ DV被害そのものへの相談が多数を占めた。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。※複数回答





## (4) 事例分析

### 電話相談

- ✓ 相談者は、女性が大多数であり、初めて相談するという人が多い印象であった。
- ✓ 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。
- ✓ 電話相談では、「住んでいる家を今出なければならない」、「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。

### オンライン・チャット（SNS）相談

- ✓ 10代20代の相談者からは、深刻なデートDV被害に関する相談が見られた。
- ✓ 30代以上の相談者からは、特別定額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。

### メール相談

- ✓ 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。
- ✓ 30代以上の相談者からは、精神的DVとして、モラルハラスメントや精神的追い詰め、暴言を受けているといった相談があった。また、相談したい内容が具体的であった。

### 外国語相談

- ✓ 在留資格をめぐる、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た。
- ✓ 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た。

### 男性からの相談

- ✓ 相談者がDVの当事者（被害者・加害者）でないケースもあった。
- ✓ 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。

### 直接支援につなげた事例

- ✓ つないだ先は主に都道府県・市町村、警察、配暴センター・婦人相談所であった。

## (5) 相談員ヒアリング調査結果

### 相談受付体制

- ✓ 電話相談では、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、1つの電話回線に対し、2名体制で受けている。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が交代するようにしている。
- ✓ 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いる。このシステムの最大の特徴は、相談内容が相談者側の端末に残らないという点である。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。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、2名体制で、主にキーボードを打つスタッフと、豊富な経験や知識にもとづいて判断・助言できるスタッフとが組んで対応する場合もある。
- ✓ メール相談では、専門知識のある相談員が回答を作成し、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仕組みとなっている。

### 相談状況

- ✓ 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）も一定数あった。
- ✓ 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ったほか、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、特別定額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、お金がなく戸外で寝泊まりしている等の状況が分かり、DV相談から支援につながったケースがあった。

### 直接支援につなげた対応

- ✓ 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、相談員から繋いだコーディネーターが支援機関等に確実に繋げる「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、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コンタクトを取り、つなぎ支援を行っている。

## 5 総合考察

### (1) 調査分析結果の考察

- ✓ 電話相談において、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のニーズがある。
- ✓ DV相談プラスを知った情報入手経路は、インターネットからが半数以上を占めている。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。
- ✓ 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。中でも、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。
- ✓ 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。
- ✓ 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) 新型コロナウイルス感染症の影響

- ✓ 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わかる。
- ✓ 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。
- ✓ 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。
- ✓ 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。

### (3) DV相談プラスの効果

- ✓ 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。
- ✓ オンライン・チャット（SNS）相談を実施したことにより、若年被害者の相談支援において効果があった。
- ✓ 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いえる。

## 6 有識者検討会の見解

### 納米恵美子 座長

- ✓ 第1回目の緊急事態宣言期間中、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。
- ✓ 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える。

### 大槻 奈巳 委員

- ✓ 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分かりやすさ、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。
- ✓ 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。

### 北仲 千里 委員

- ✓ 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。
- ✓ 相談ニーズに対応するためには、地域で関係機関とつながったホットラインの提供や、相談窓口の混雑解消、相談員の人材確保・人材育成を進めていく必要がある。

### 多賀 太 委員

- ✓ 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、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、積極的に広報していく必要があるだろう。

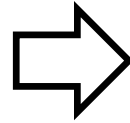
### 山本 千晶 委員

- ✓ オンライン・チャット（SNS）やメールを活用した相談を実施したことで、これまで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。
- ✓ 被害者の支援に向けて、DV相談プラスが効果的に機能するためには、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。

# D V 相談体制の拡充

内閣府男女共同参画局

【DV相談ナビダイヤル】  
**#8008(はれれば)**



最寄りのDV相談支援センターに電話  
⇒ 電話相談・面談・同行支援・保護等



令和2年4月20日開始

※新型コロナウイルスの感染拡大に伴う外出自粛、休業等が行われる中、DVの増加・深刻化の懸念を踏まえて実施。

**24時間電話相談**

つながり はやく

**0120-279-889**

**SNS相談**

※毎日12時～22時

**メール相談**

**同行支援**

**保護**

**緊急の宿泊提供**



soudanplus.jp

**外国語相談にも対応**

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

**WEB面談も実施**