

令和2年度後期
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

令和3年10月

株式会社 リベルタス・コンサルティング

目 次

第1章 調査研究実施要領	1
1-1. 調査目的	1
1-2. DV相談プラス事業の概要	1
1-3. 実施項目・内容	6
1-4. 分析に活用したデータとその特徴	10
1-5. 留意事項	13
1-6. 用語・略称の一覧	14
第2章 調査分析結果と考察	15
2-1. DV相談プラスの利用状況	15
2-2. DV相談プラスの利用者の特性	75
2-3. DV相談プラスの相談内容の特性・傾向.....	107
第3章 DV相談プラス事業の効果と課題等	132
3-1. 調査分析結果の考察	132
3-2. DV相談プラス事業の効果	134
3-3. DV相談プラス事業の課題	138
3-4. 新型コロナウイルス感染症拡大の影響.....	141
第4章 おわりに——有識者検討会の見解	146

第1章 調査研究実施要領

1-1. 調査目的

新型コロナウイルス感染拡大問題に起因して、生活不安・ストレスから、配偶者による暴力（DV）等の増加・深刻化が懸念されたことをうけて、緊急的に、DV 被害者に対して、① 24 時間対応の電話相談、②オンライン・チャット（SNS）相談、③メール相談、④10 言語に対応した外国語相談等の相談支援に加え、⑤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、緊急保護等の支援を総合的に提供する「DV 相談＋」（以下、「DV 相談プラス」という。）事業が開始された（令和 2 年 4 月 20 日）。これらはこれまでにない相談支援であり、昨年度に実施された DV 相談プラスの相談支援状況の調査（内閣府「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」、令和 2 年 4～10 月までの相談支援状況を対象に分析）によると、相談件数や相談事例から、DV の増加や深刻化が浮き彫りになっている。

本年度の調査研究事業では、DV 相談に関する有識者による委員会を設置し、令和 2 年度の後期（10～3 月）に実施した DV 相談プラスに関する相談事例について分析を行い、今後の DV 対策の施策の充実に活かすとともに、体制等を検証することを含め、その効果や課題を明らかにする。さらに全国の地方自治体への調査結果の還元等を通じて、被害者支援のさらなる充実につなげることを目的として実施する。

1-2. DV相談プラス事業の概要

DV 相談プラスでは、DV 被害者に対し、①24 時間対応の電話相談、②オンライン・チャット（SNS）相談、③メール相談、④外国語（10 言語対応）による相談、⑤同行支援や緊急保護等の支援を、総合的に提供している。

図表 1-1 DV 相談プラスのトップページ



1) 電話相談

- 24 時間対応、全国一律フリーダイヤル（無料）。
- 日本語のみ対応。
- 電話対応は東京だけではなく、全国で行っている。
- 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。
- 非常に深刻で緊張する内容の電話を 1 名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。
- 電話相談の記録は専用システム上で行っており、1 件 1 件相談票入力を行っている。
- 日本各地にコーディネーターがおり、遠隔で対応している。コーディネーターのメーリングリストや各コーディネーターの連絡先が相談員に示されており、緊急時の対応やつなぎ支援等の依頼を行える。

2) オンライン・チャット(SNS)相談

- SNS は電話相談を躊躇ってしまう相談者にとって「安心して相談しやすいツール」として位置付けられている。
- 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。
- 受付時間は 12 時～22 時。
- 相談内容をパートナー等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ためにも、相談が完了した時点（相談員、相談者双方が終わりとした時点）で相談内容が相談者側の端末に残らない仕組みとなっている。
- 相談員が相談者と 1 対 1 でトークを行うが、相談対応については複数名の相談員で共有しながら「チーム対応」している。困難事例等の場合は、コーディネーターが連携して対応を行う。
- 相談員は 4 名以上の体制としており、同時に 8 件まで対応可能（相談員は同時に 2 名の相談者の対応を実施）であるが、相談者 1 名につき最長の場合 10 時間以上対応することもあるため、相談を希望する全員に対応することが困難な場面もある。
- 緊急性の高いものについては、通話に切替えて対応。必要に応じて、同行支援などのつなぎ対応を実施している。
- 相談記録はチャットシステム内にある相談受付票（電子カルテ）に入力する。

【参考：相談の流れ】

- a. 利用者がウェブサイトの QR コードからアクセス
- b. 相談受付の画面から「ニックネーム（任意）」、「年代（任意）」、「性別（任意）」、「エリア（任意）」、「メールアドレス（必須）」の情報を入力して送信

- c. システムより相談者が入力したメールアドレスへ受付番号と相談用 URL を送付*
- d. 相談者は URL からチャットルームにアクセスし、相談員とやり取り開始
- e. 相談終了後、終了メッセージとアンケートが送信され終了（アンケート回答は任意）
*いたずらや加害者を排除するため（相談者の安全性を考慮）

3) メール相談

- メール相談は 24 時間受付となっている。
- 相談者の主訴や質問に応じて、情報提供を目指した対話や提案等の助言を行う。
- 返信メールの送信までに 3 段階のチェック（相談員（1 名）が回答文案を作成⇒別の相談員（1 名）が回答文案をチェック⇒最終的に専門的な有識者がメール本文をチェック）を経てから送信する。
- 受付けたメールは、最初にコーディネーターが確認をし、緊急度を把握する。緊急度が高い場合は SNS や電話相談に誘導を行う。
- メール相談においても上記のような丁寧な対応ができる体制を取っている。

【参考：相談の流れ】

- a. 利用者がウェブサイトからアクセス
- b. 受付けたメールをコーディネーターが確認
- c. 相談員が回答文案を作成
- d. 別の相談員が回答文案を確認
- e. 専門的な有識者が回答文案を最終確認
- f. 返信（24 時間以内の返信が基本）

4) 外国語相談

- 外国語相談は基本はオンライン・チャット（SNS）相談のみとしているが、場合によっては電話やメールでの対応も行っている（入り口はオンライン・チャット（SNS）相談）。
- 24 時間受付。
- 対応言語は以下の 10 言語。
英語、韓国語、タガログ語、ポルトガル語、タイ語、
ネパール語、スペイン語、ベトナム語、中国語、インドネシア語
- それぞれの言語が話せ、専門スキルを持った相談員が 10 名おり、通訳を介すことなく寄り添った支援を行っている。

【参考：相談の流れ】

- a. 利用者が言語を選択し、ウェブサイトの QR コードからアクセス
- b. 相談受付の画面から「ニックネーム（任意）」「年代（任意）」「性別（任意）」「エリア

- (任意)」「メールアドレス (必須)」の情報を入力して送信
- c. 相談者は URL からアクセスし、相談員とやり取り開始
*対応言語で連絡

5) 同行支援、緊急保護等の支援

- 「つなぎ支援」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ぐことができないが、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。
- コーディネーターはまずは公的機関（婦人相談所等）へつなぎ、必要に応じて民間シェルター等へつなぐ。
- 自治体の場合、時間の制約等があるが、DV 相談プラスは自治体で対応ができなかった人を支援することにもつながっている。

【参考：「つなぎ」のフローチャート】

- a. 各電話・SNS・メール相談員より「ケースのつなぎ」連絡がその日の担当コーディネーターに入る
- b. コーディネーターより婦人相談所等、地域の支援機関の連携者に対応を依頼
- c. 地域の支援機関の連携者は、相談者とオンライン面談、電話、直接面談等を行い、詳しい状況を確認
- d. 地域の支援機関の連携者が、民間協力団体、コーディネーター等と連絡し、同行支援等の対応を指示
- e. 地域の支援機関の連携者は、対応結果をコーディネーターへ報告。終了後は実施報告書を提出し、コーディネーターが報告書を確認

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～複数箇所の配偶者暴力相談支援センター（以下、「配暴センター」という。）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等の、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等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。）を行うこととしている。「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ぐことができないが、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. 実施項目・内容

1) DV相談プラス相談業務に係る検討会の運営

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。検討会では、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である社会的包摂サポートセンターへのヒアリングを行った。

検討会委員には、DV に関する専門的知見のある有識者 5 名を選定し、計 3 回（うち 1 回はメールベース）の検討会を以下の要領で実施した。また、第 1 回検討会には、参考人として、社会的包摂サポートセンターから事務局長及びコーディネーターの参加をいただいた。

検討会では、後述の DV 相談プラスの利用状況等に関する定量・定性分析に関する考察、DV 相談プラス事業の効果と課題の考察等を実施した。

図表 1-2 検討会委員（五十音順）

区分	氏名	所属・役職
委員長	納米 恵美子 氏	特定非営利活動法人 全国女性会館協議会 代表理事
委 員	田中 美奈子 氏	京都府 家庭支援総合センター 所長
	濱田 智崇 氏	京都橘大学 健康科学部心理学科 准教授 カウンセリングオフィス天満橋 代表
	松村 歌子 氏	関西福祉科学大学 健康科学科 教授
	山本 千晶 氏	フェリス女学院 国際交流学部 准教授
参考人	遠藤 智子 氏	一般社団法人 社会的包摂サポートセンター 事務局長
	遠藤 珠美 氏	同 DV 相談プラス コーディネーター

図表 1-3 検討会実施内容

検討会	実施年月日	主な議事
第 1 回	2021 年 9 月 6 日（月） 15：00～17：30	・ 本調査の目的等 ・ R2 年度後期 DV 相談プラス相談状況等（定量分析）に関する報告・考察 ・ 社会的包摂サポートセンター ヒアリング ・ 事例分析（定性分析）方法に関する検討 ・ その他

第2回	2021年10月4日(月) 17:15～19:15	・ 定性分析に関する討議 ・ 新型コロナウイルス感染症拡大の影響 ・ DV相談プラス事業の効果と課題 ・ 都道府県別データ ・ 「有識者検討委員会の見解」に関するご依頼
第3回	2021年10月下旬	・ 有識者検討委員の見解の作成 ・ 報告書(案)の内容精査

※第1、2回はオンライン開催、第3回はメール開催。

2) DV相談プラスにおける相談内容の調査分析及びとりまとめ

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、DV相談プラスの効果・課題、新型コロナウイルス感染症拡大の影響等について分析ととりまとめを行った。

(1) DV相談プラスの利用状況、利用者の特性、相談内容の特性・傾向に関する分析(定量分析)

電話相談、オンライン・チャット(SNS)相談、メール相談、外国語相談の相談手段別の相談状況、利用者特性、相談・支援内容の特性・傾向について、ローデータ、相談記録データを用いて集計・分析を行った(定量分析)。分析項目を下表に示す。

調査分析の対象は、令和2年度後期(令和2年10月～令和3年3月)に受け付けた相談に係るデータとし、参考までに令和2年度前期(令和2年4月～9月)との比較や、令和2年度通期のデータの算出を行った。

図表 1-4 分析項目

分野	分析項目
DV相談プラスの利用状況	・ 全体像(相談件数、相談手段別内訳) ・ 電話相談(入電・受電数、相談時間、相談日時、相談の特徴) ・ オンライン・チャット(SNS)相談(相談・対応件数、投稿回数、相談日時、相談の特徴) ・ メール相談(相談件数、相談日時、相談の特徴) ・ 外国語相談(相談件数、相談言語、相談の特徴) ・ 直接支援につなげた相談(支援件数、相談手段、相談者の年代、支援内容、相談の特徴)
DV相談プラスの利用者の特性	・ 都道府県別 ・ 相談者属性、性別、年代、婚姻状況、同居している子どもの有無、就労・就学状況、情報入手経路 ・ 男性からの相談(相談件数、相談日時、相談の特徴)

DV 相談プラスの 相談内容の特性・傾向	・ 相談テーマ ・ 一番困っている相談テーマ（総数、年代との関係、婚姻状況との関係、子どもの有無との関係、時期との関係、相談時間帯との関係） ・ オンライン・チャット（SNS）相談におけるアンケート調査
-------------------------	---

（２）事例分析(定性分析)

電話相談、オンライン・チャット（SNS）相談、メール相談、外国語相談の相談手段別に相談事例を抽出し、相談記録・内容を読み込んだ上で、その特徴や傾向を分析した（定性分析）。分析項目を下表に示す。

図表 1-5 分析項目

分野	分析項目
電話相談	・ 10 代・20 代からの相談の特徴 ・ 30 代以上からの相談の特徴 ・ 相談員の対応
オンライン・チャット （SNS）相談	・ 年代にかかわらず共通してみられた特徴 ・ 10 代・20 代からの相談の特徴 ・ 30 代以上からの相談の特徴 ・ 相談員の対応
メール相談	・ 10 代・20 代からの相談の特徴 ・ 30 代以上からの相談の特徴
外国語相談	・ 相談言語の特徴 ・ 相談内容の特徴 ・ 相談員の対応 ・ 新型コロナウイルス感染症の影響 ・ 日本語による相談との共通点・相違点
直接支援につなげた 相談	・ つなぎ支援の意義 ・ つなぎ支援の状況 ・ 相談員の対応
男性からの相談	・ 男性からの相談の全体的な特徴 ・ 男性の DV 被害者からの相談 ・ 男性の DV 加害者からの相談 ・ 相談対応について

(3)DV相談プラス事業受託団体へのヒアリング

DV 相談プラスの利用状況・利用者特性・相談内容等の詳細や、DV 相談プラス事業の効果・課題の検討等を目的に、DV 相談プラス事業の受託団体である社会的包摂サポートセンターへのヒアリングを行った。

ヒアリングは、社会的包摂サポートセンターへの訪問聴取、検討会の場における同センター事務局長及びコーディネーターとのディスカッション、随時オンライン会議形式による意見交換等により実施した。

3) 調査報告書の作成

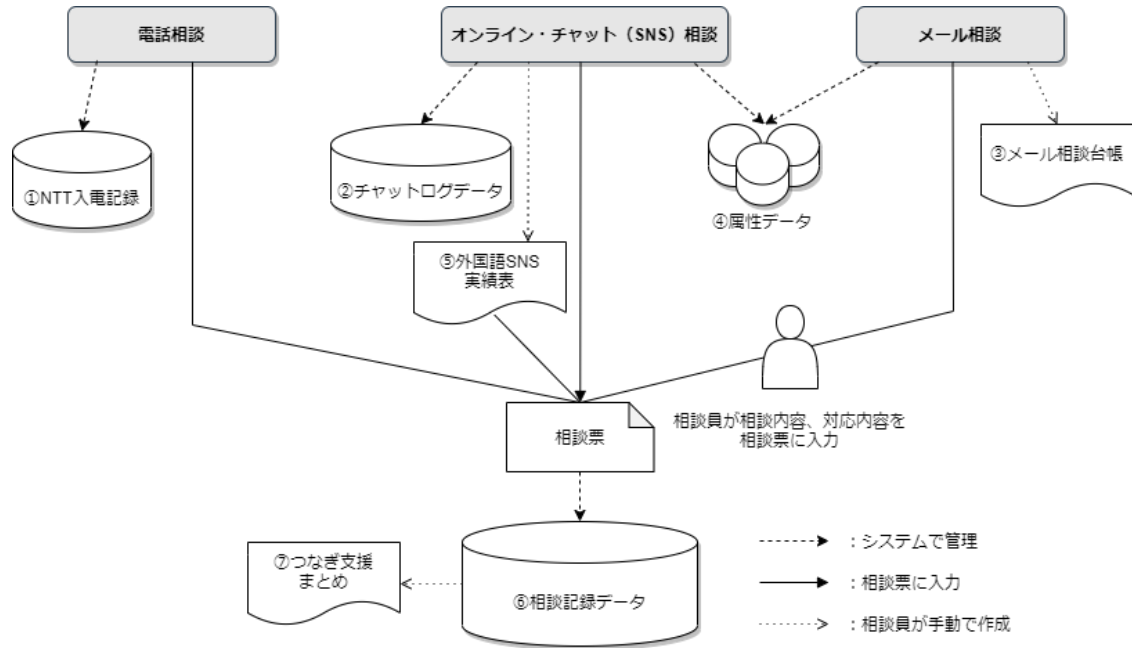
DV 相談プラスの定量・定性調査及び検討会委員における調査分析結果等に対する分析評価の内容等を取りまとめた報告書を作成した。

1-4. 分析に活用したデータとその特徴

1) データの種類・構成

本調査で活用したデータの種類・構成は以下のとおり。

図表 1-6 データの種類・構成



データの種類	データ構成
①NTT 入電記録	NTT により記録されている入電数、受電数、平均通話時間のデータ。
②チャットログデータ	オンライン・チャット（SNS）相談でチャットルームに投稿されたメッセージのログデータ。
③メール相談台帳	DV 相談プラスのメールフォームより投稿されたメール（ご相談受付画面で入力した内容）を担当の相談員が台帳にまとめたもの。
④属性データ	DV 相談プラスの相談受付画面で入力した内容、相談日時、ID 等が格納されたデータ。
⑤外国語 SNS 実績表	各種外国語別に DV 相談プラスのオンライン・チャット（SNS）相談より投稿された相談と対応内容を相談員がまとめたもの。
⑥相談記録データ	相談内容と対応内容を入力した相談票が格納されたデータ。
⑦つなぎ支援まとめ	つなぎ支援を実施した相談の相談内容と、実施した支援内容を相談員がまとめたもの。

なお、⑥相談記録データは定期的に内容の確認・修正が行われていることや、同一相談者から新しい相談があった際、過去の相談票を更新する形で入力する場合があることから、過去データも随時更新されている。本調査研究では令和3年9月27日時点の相談記録データを用いて分析を行った。

2) 定量分析に活用したデータ

令和2年度後期（令和2年10月～令和3年3月）及び参考までに令和2年度前期（令和2年4月～9月）における①～⑦のデータを分析に使用した。

②チャットログデータと⑥相談記録データについては以下のデータ修正作業を行い、修正後のデータを分析に用いた。

②チャットログデータ

チャットログデータは、相談のやり取りとメッセージ投稿日時が記録されたものであり、必ずしも相談開始日時が記録されているものではない（最初のメッセージ投稿者が相談員だった場合、相談員がやり取りを開始した日時のみ取得可能）。相談者から相談があった日時（相談者がチャットルームを生成した日時）で分析を行うため、修正が可能な相談のみ、④属性データを用いてデータを修正した。

⑥相談記録データ

相談手段別、都道府県別の分析に際し、現状の相談記録データにおいては、相談手段、都道府県が空欄となっているケースが多い（相談業務の中で把握できた場合のみ記載することとなっている）。そのため、④属性データと昨年度報告書用相談記録データを用いて相談手段を、④属性データを用いて都道府県情報を補完入力した。

また、相談日時の分析に際し、現状の相談記録データに記載されている日時は、相談員が相談票の作成を開始した日時である（特に、オンライン・チャット相談やメール相談について、相談者とのやり取りがなされた日時と相談票作成日時が乖離するケースがみられた）。相談者から相談があった日時での分析を行うため、可能な相談票については、下表「相談日時」欄に記載した方法で、相談日時に修正を行った。

なお、1つの相談に対し複数の相談票が存在している場合、記載されている項目が少ない相談票を除外した。

図表 1-7 相談記録データ修正項目

修正項目	修正内容
相談手段	R2後期分は、④属性データを用いて最後に使用した相談手段に置き換え。 ※R2前期分は昨年度報告書用に相談手段を見直したデータを使用。
都道府県	④属性データを用いて都道府県データで補完。
相談日時	修正可能なものは相談開始日時（相談者から相談があった日時）に修正。 また、システム上同一人物とみなせる相談者が複数の相談手段を利用していた場合、最初に利用した相談手段の相談開始日時（下記で修正した日時）を採用。 メール相談：③メール相談台帳に記載されているメール受信日時を採用。 SNS相談：データ修正後の②チャットログデータの相談開始日時を採用。 電話相談：相談記録の作成開始日時を相談開始日時とみなす。

3) 定性分析に活用したデータ

(1) 電話相談

⑥相談記録データに下記処理を行った上で、10～20代、30代以上の2群からそれぞれ100件ずつを無作為抽出し、相談員が相談内容を聞き取り相談票に記入した文章を相談対象とした。

- ・ 相談手段が“電話”となっているものを抽出。
- ・ 年代が不明・空欄の相談票を除外。

(2) オンライン・チャット(SNS)相談

②チャットログデータと④属性データに対し下記処理を行った上で、10～20代、30代以上の2群からそれぞれ100件ずつを無作為抽出し、SNSでの相談のやり取り文章を調査対象とした。

- ・ 相談者のメッセージの文字数が合計50文字超のもの（50文字超のメッセージ＝何らかの相談がなされたものとみなした）を抽出。
- ・ 年代が不明・空欄の相談者のメッセージは除外。

(3) メール相談

③メール相談台帳と④属性データに対し下記処理を行った上で、10～20代、30代以上の2群からそれぞれ100件ずつを無作為抽出し、最初の相談メールの内容を調査対象とした。

- ・ メール相談台帳には同一人物からのメッセージが複数存在しているため、各メールからメール本文の文字数が最大のものを抽出。
- ・ 年代が不明・空欄となっている相談を除外。
- ・ 相談者のメッセージの文字数が50文字超のものを抽出。

(4)外国語相談

⑤外国語 SNS 実績表と②チャットログデータ（⑤に記録されている相談者からのやりとり）に記録された相談全件につき、SNS での相談のやり取り文章を調査対象とした。

(5)直接支援につなげた相談

⑦つなぎ支援まとめと⑥相談記録データに記録された、直接支援につなげた相談全件につき、電話相談については相談員が相談内容を聞き取り相談票に記入した文章を、オンライン・チャット（SNS）相談については相談のやり取り文章を、メール相談については最初の相談メールの内容を調査対象とした。

(6)男性からの相談

⑥相談記録データに下記処理を行った上で、10～20 代、30 代以上の 2 群からそれぞれ 100 件ずつを無作為抽出し、電話相談については相談員が相談内容を聞き取り相談票に記入した文章を、オンライン・チャット（SNS）相談については SNS での相談のやり取り文章を、メール相談については最初の相談メールの内容を調査対象とした。

- ・ 性別が“男性”となっているものを抽出。
- ・ 年代が不明・空欄の相談票を除外。

1-5. 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。

- ・ 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。
- ・ システム上、同一人物と判定できる場合は、同じ相談票に記入する仕様となっている。
- ・ SNS 相談とメール相談の両方で相談を行った場合、1 つの相談票に記載される場合がある。
- ・ 基本的に 1 つの相談ごとに相談票が作成されているため、延べ件数での分析となるが、メール相談の場合 2 回目以降の相談（過去にメール相談を利用した相談者が再び DV 相談プラス HP のメールフォームから相談を投稿した場合）が 1 回目の相談票に記載される場合がある。
- ・ 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。
- ・ 上記 1-4. 2) の方法で、可能な相談票については、相談手段、都道府県、相談開始日時をより適したデータ修正作業を行ったが、全ての相談票で修正が行えたわけではない。

以上のような事情から、相談者の属性、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、記録のあるデータ及び修正作業を行った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。

さらに、下記の要因等から、同一の項目であっても、前年度調査報告書に記載されている数値とは完全に一致しないことに留意されたい。

- ・ 前年度調査では、令和 2 年 4～10 月までの 7 か月間を調査対象としたが、本調査では調査対象期間を、令和 2 年度後期（令和 2 年 10 月～令和 3 年 3 月）、令和 2 年度前期（令和 2 年 4 月～9 月）等と変更したこと
- ・ 既述のように、相談記録データについては、経時とともに（例：同一相談者からの新しい相談が入るたびに）更新されるものであること
- ・ 1－4. 2) で示したデータ修正作業は、前年度調査では実施されていないこと

1－6. 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。

図表 1-8 用語・略称一覧

本報告書での表記	正式名称・意味等
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

第2章 調査分析結果と考察

2-1. DV相談プラスの利用状況

本調査対象期間である令和2年度後期（令和2年10月～令和3年3月。以下「R2年度後期」という。図表の中では短縮して「R2後期」と記す。）の利用状況は、以下のとおり。

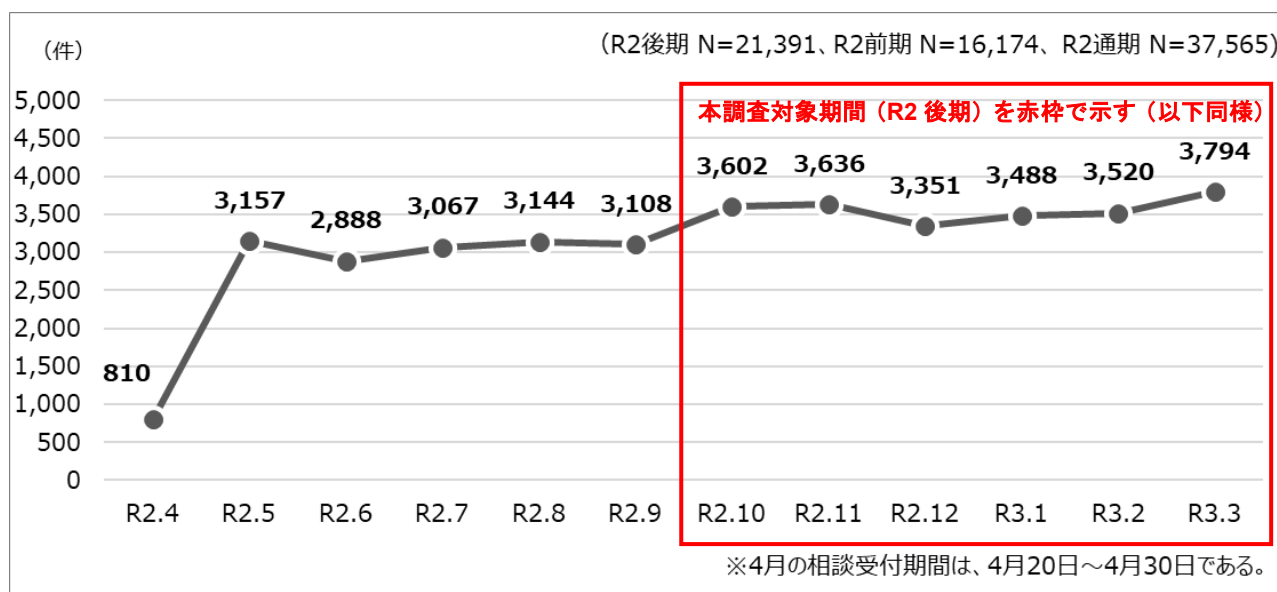
1) 全体像

(1)相談対応件数

R2年度後期の相談対応総件数（寄せられた相談に対応できた件数）は21,391件。R2年度前期が16,174件であったのに対し、約32%の増加をみせている。月別の対応件数はおよそ3,300～3,800件程度で推移している。10月（3,602件）に1回目のピークを迎え、そこから12月（3,351件）にかけては漸減したものの、1月（3,488件）には増加に転じ、その後も3月（3,794件）に向けて増加基調をみせた。

全般的に、令和2年度前期（令和2年4月～9月。以下「R2年度前期」という。図表の中では短縮して「R2前期」と記す）と比較して、対応件数が増加したといえる。

図表 2-1 月別相談対応件数の推移



10月のピーク要因としては、「DV相談ナビ¹」の電話番号を10桁から短縮番号#8008（シャープ・はれれば）に変更したことに伴い、様々な媒体を用いた積極的な広報活動が行われた影響が挙げられる（結果、全国の配暴センターへの相談件数のみならず、DV相談プラス

¹ 内閣府が提供するDV相談ナビダイヤル。配偶者からの暴力に悩んでいることを、どこに相談すればよいかわからないという方のために、全国共通の電話番号（#8008）から最寄りの配暴センターにつなげるもの。

にも増加傾向がみられている)。

年度末(1～3月)のピーク要因としては、新型コロナウイルス感染症によるステイホームや収入減等の影響が常態化したこと、DV相談プラスの認知度向上とともにリピーターが増加したこと等が考えられるが、令和3年4月以降の数値も踏まえた今後の分析深化が必要である。

月別に1日当たりの平均相談対応件数をみると、12月に108.1件とやや落ち込みがみられるものの10月～1月にかけてはおおよそ116～121件で推移し、2月～3月にかけては122件を上回りさらなる増加をみせた。

図表 2-2 月別平均相談対応件数の推移

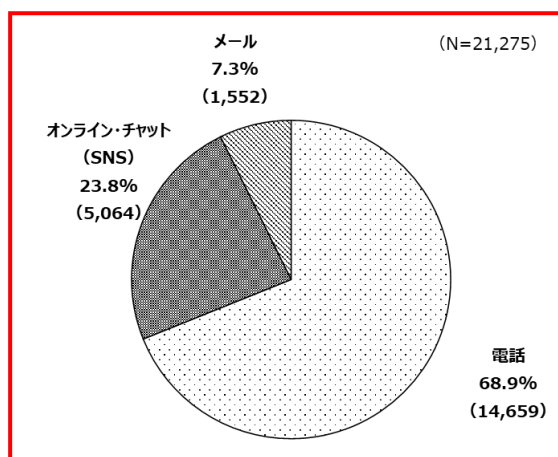
R2前期						
	R2.4	R2.5	R2.6	R2.7	R2.8	R2.9
平均相談対応件数	73.6件	101.8件	96.3件	98.9件	101.4件	103.6件
R2後期						
	R2.10	R2.11	R2.12	R3.1	R3.2	R3.3
平均相談対応件数	116.2件	121.2件	108.1件	112.5件	125.7件	122.4件

※4月の相談受付期間は、4月20日～4月30日である。

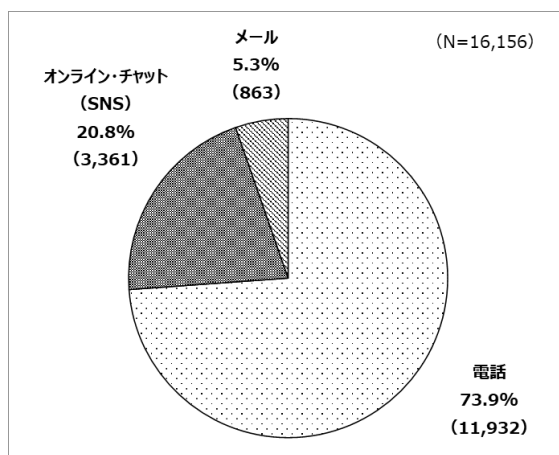
相談対応件数の内訳をみると、R2 年度後期においても引き続き電話が最も多く全体の 68.9%（14,659 件）を占め、次いでオンライン・チャット（SNS）が 23.8%（5,064 件）、メールが 7.3%（1,552 件）となっている。R2 年度前期と比較して、オンライン・チャット（SNS）及びメールの比率が増加しており、オンライン相談が普及してきていることがうかがえる。

図表 2-3 相談手段別内訳

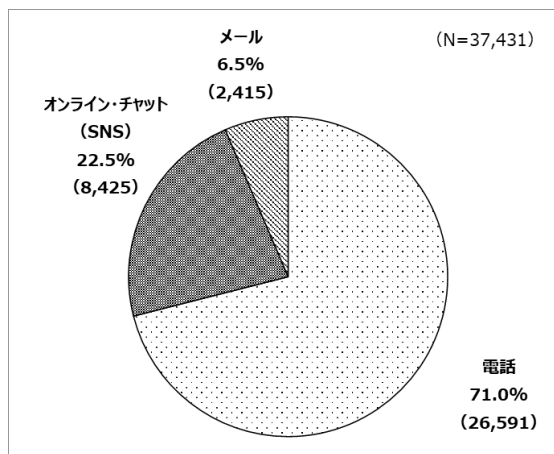
【R2 後期】²



【R2 前期】



【R2 通期】



【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- SNS 相談、メール相談は非常に増えているとの実感がある。
- 緊急事態宣言下においてはステイホームが続き、オンラインで相談をせざるを得ない状況が生じているとも感じる。

² 図表 2-1 には相談手段が未記入の相談も含まれるため、図表 2-3 と N 数が異なる。

2) 電話相談

電話相談における入電・受電数、相談時間、相談日時等を把握するため、NTTにより記録されている電話相談の入電・受電データを用いて分析を行った。

(1) 入電・受電数

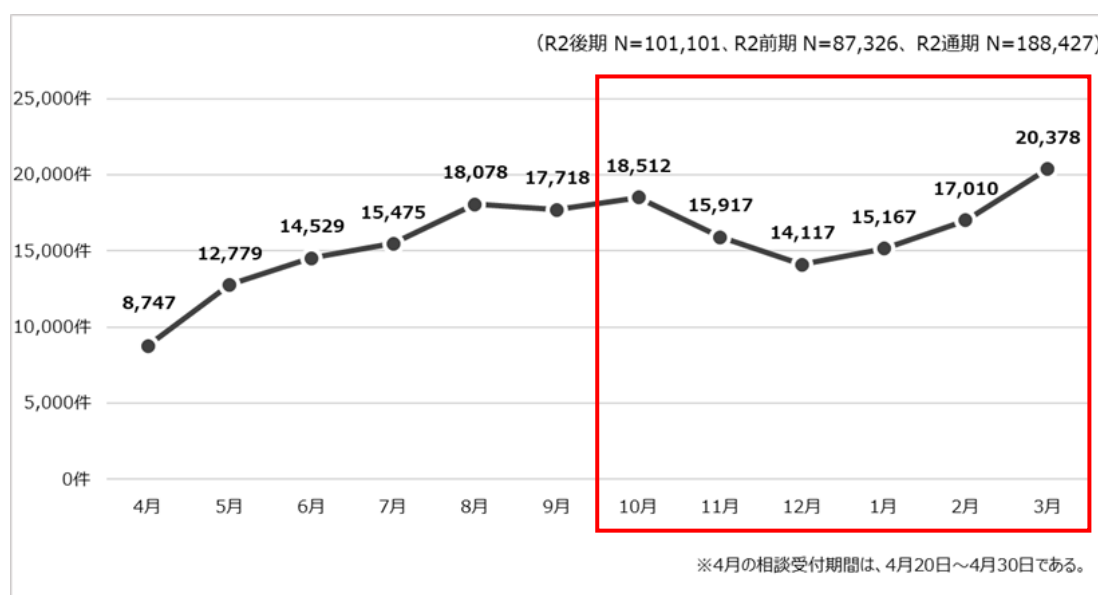
R2 年度後期の入電総数（かけられた電話数）は 101,101 件。R2 年度前期が 87,326 件であったのに対し、約 15%の増加をみせている。

R2 年度後期の月別入電件数はおおよそ 14,000～20,000 件程度で推移している³。入電数は 10 月に 18,512 件と 1 回目のピークを迎えたのち、12 月には 14,117 件にまで減少し、1 月以降に再び増加に転じて 3 月には 20,378 件に達する等、月別に数千件単位での増減がみられている。

一方、受電件数（対応できた電話数）はおおよそ 3,100～3,500 件程度で比較的安定的に推移している。最多月（2 月の 3,465 件）と最少月（10 月の 3,123 件）の差は 300 件程度となっている。入電数と比較して受電数の増減は少ないことから、現有の人員体制下での稼働率は常に高い水準で推移していることがうかがえる。

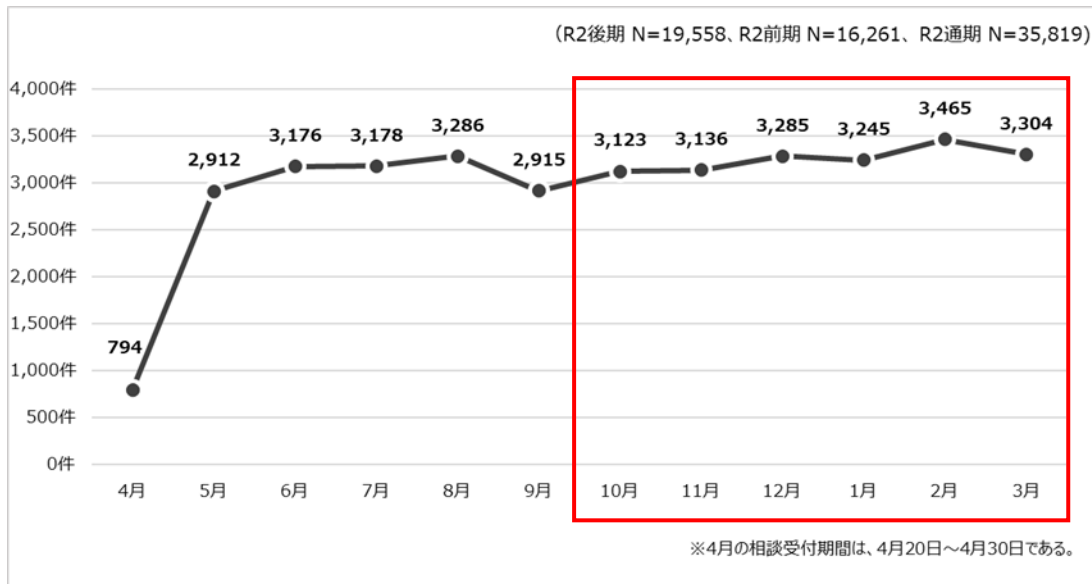
受電率は R2 年度後期全体で 19.3%となっている（入電総数 101,101 件、受電総数 19,558 件）。

図表 2-4 月別入電数の推移

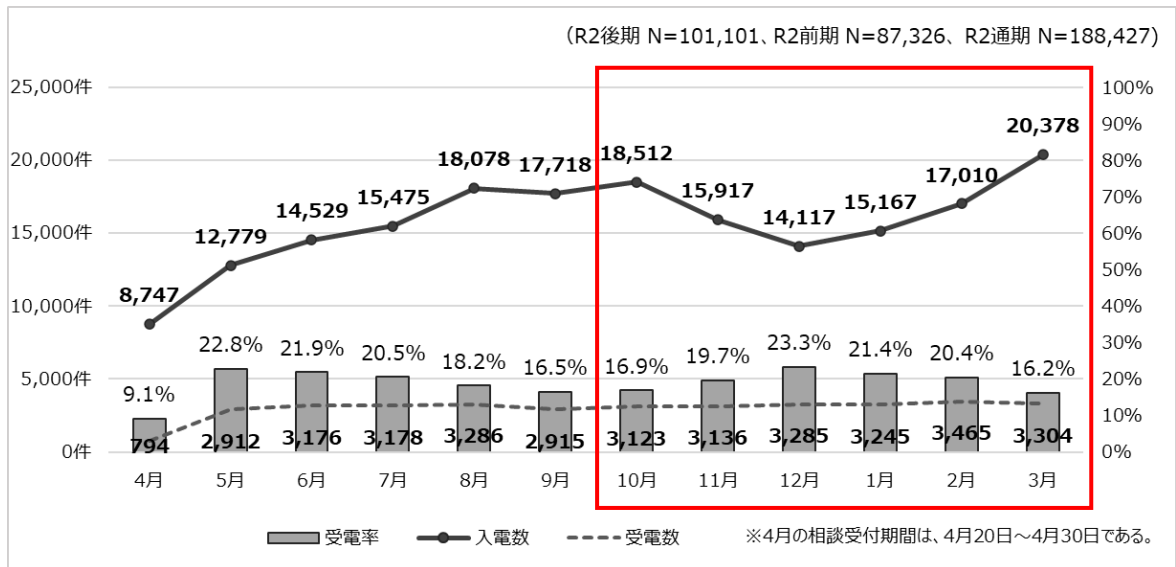


³ 同一人物からの複数の入電を含む延べ件数。受電数も同様。

図表 2-5 月別受電数の推移

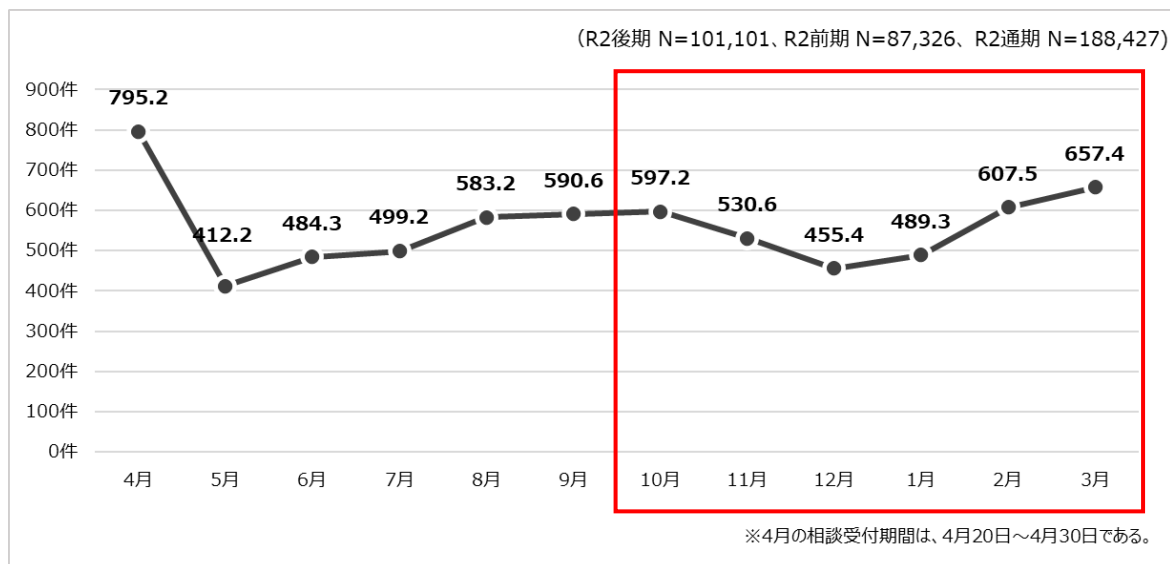


図表 2-6 月別入電・受電数及び受電率の推移



月別に1日当たりの平均入電数をみると、10月の597.2件から始まり、12月には455.4件にまで減少したが、その後増加に転じ3月には657.4件に達している。

図表 2-7 月別1日当たり平均入電数の推移



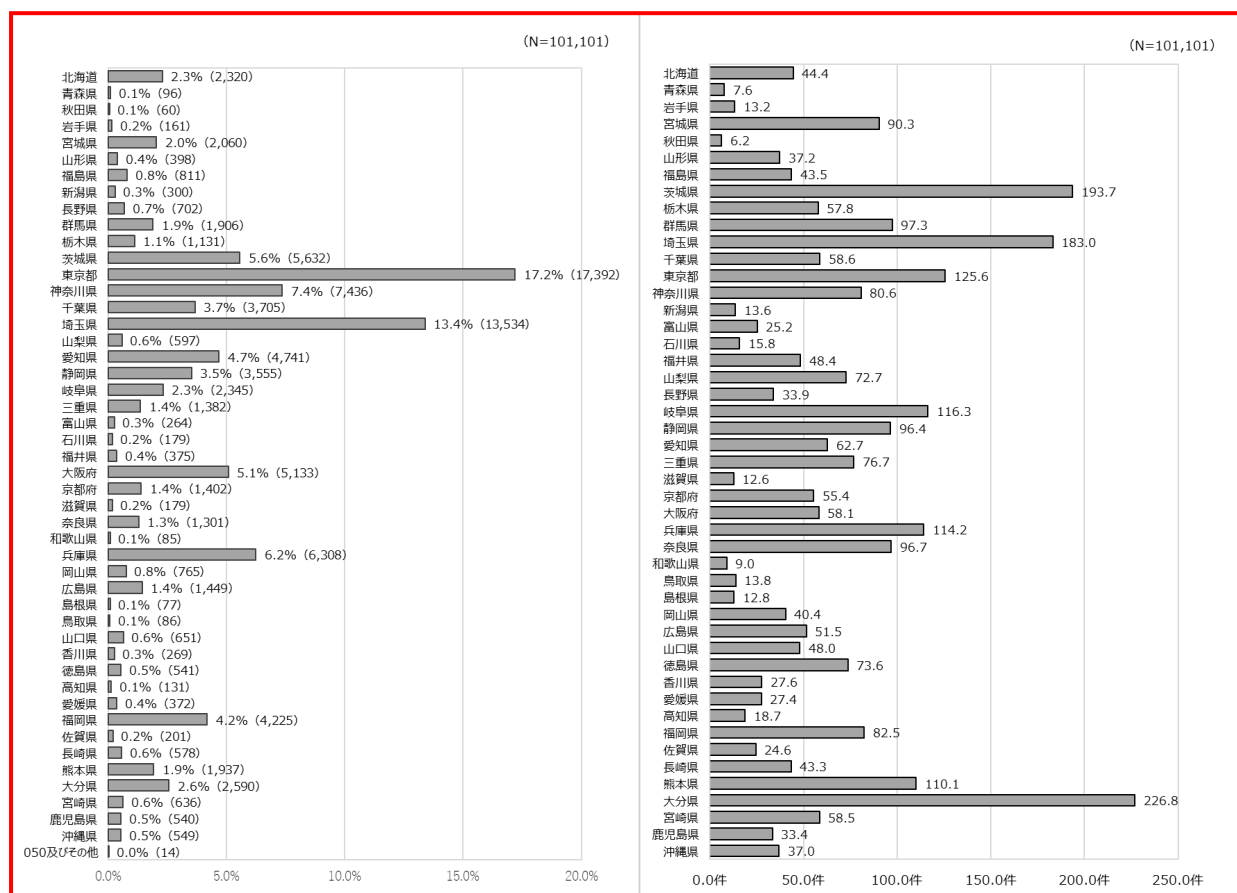
R2 年度後期の都道府県別入電数は、東京都が最も多く、17,392 回と総数の 17.2%を占める。次いで埼玉県（13,534 回、13.4%）、神奈川県（7,436 回、7.4%）、兵庫県（6,308 回、6.2%）、茨城県（5,632 回、5.6%）の順であった。

一方、これを人口 10 万人当たり⁴でみると、大分県（226.8 件）、茨城県（193.7 件）、埼玉県（183.0 件）、東京都（125.6 件）、岐阜県（116.3 件）、兵庫県（114.2 件）、熊本県（110.1 件）となり、大都市圏以外の県も上位に名を連ねるようになっている。

図表 2-8 都道府県別入電数

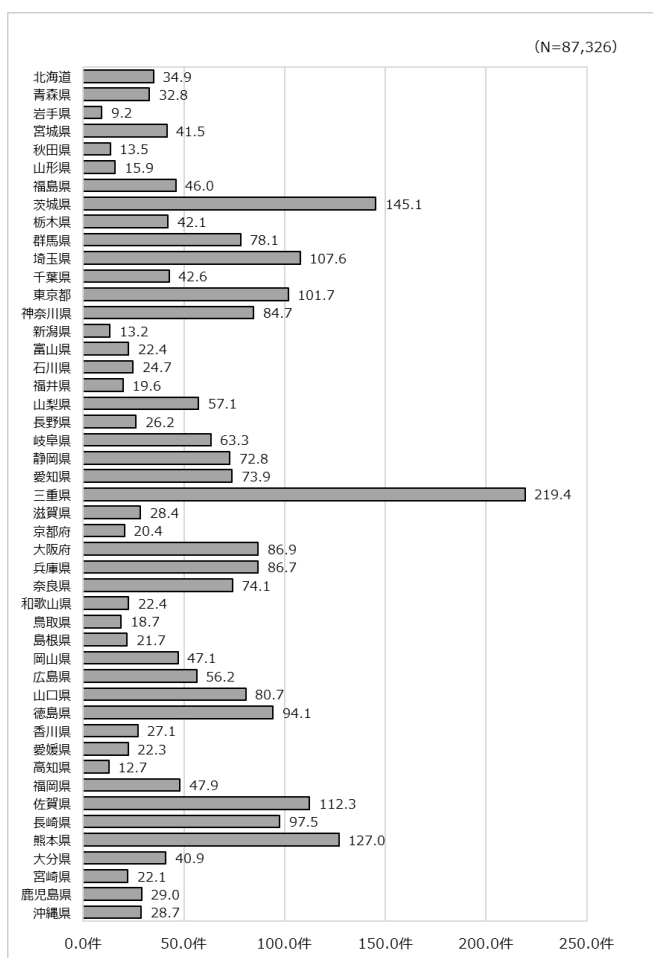
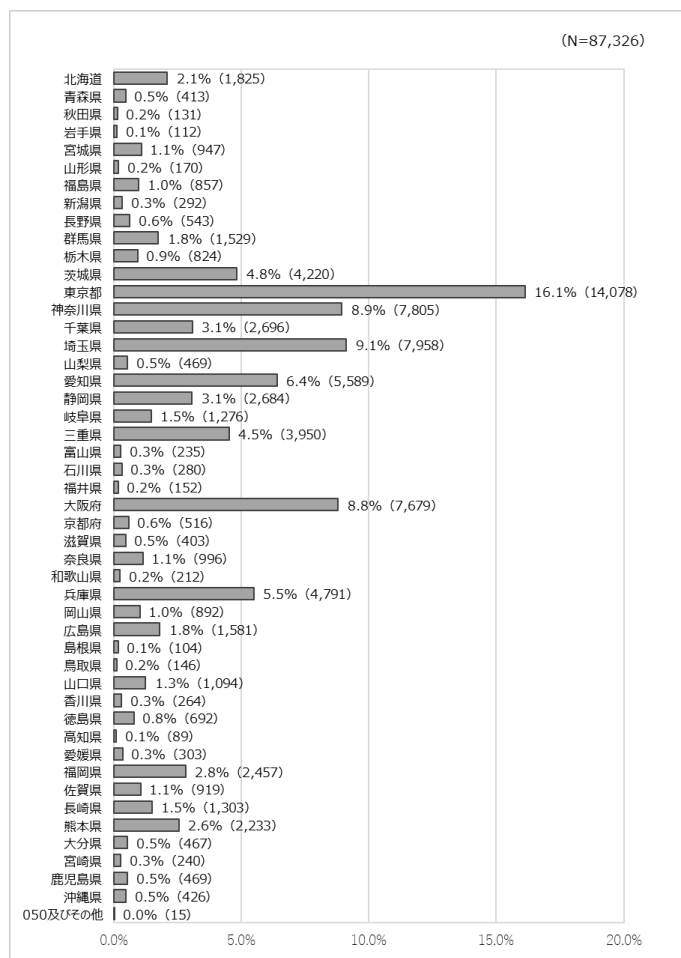
（左：入電数における各都道府県別の割合（カッコ内の数値は入電数）、
右：各都道府県における入電数の人口 10 万人当たり）

【R2 後期】

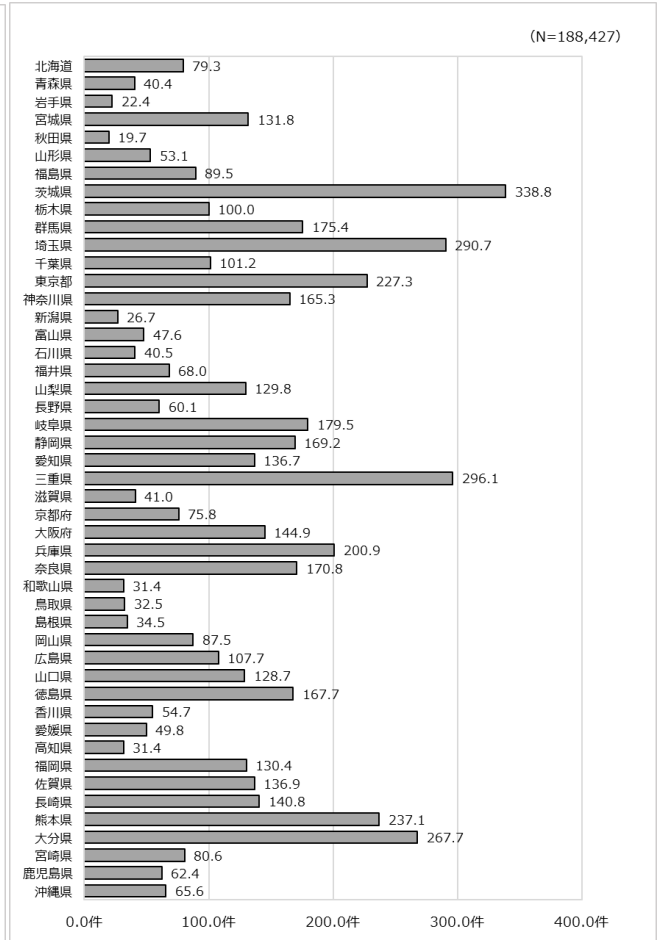
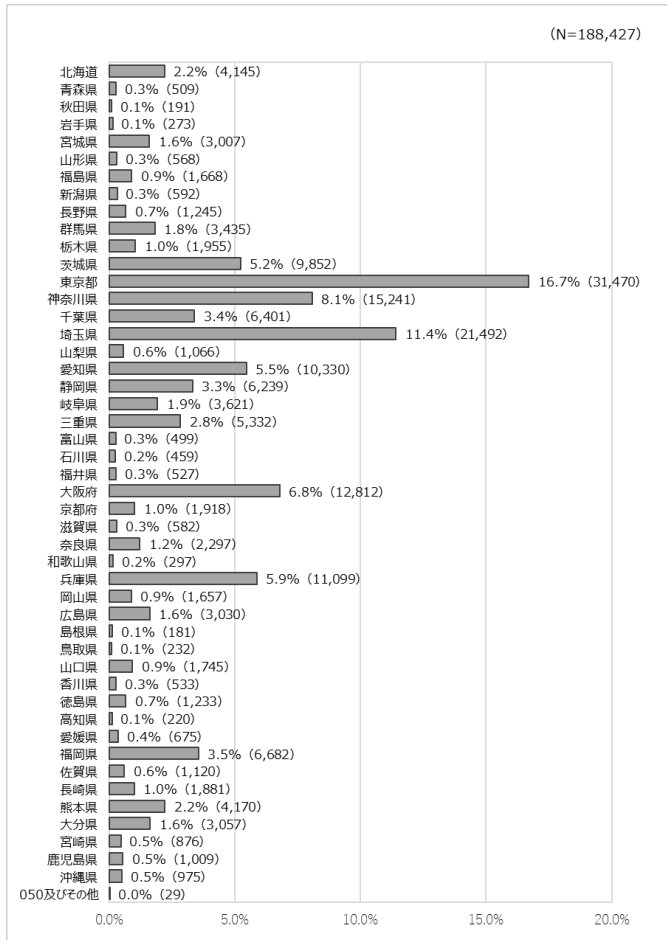


⁴ 人口は、総務省「令和 3 年 1 月 1 日住民基本台帳人口・世帯数、令和元年人口動態（都道府県別）」（https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01gyousei02_02000220.html）のデータを基に算出。

【R2 前期】



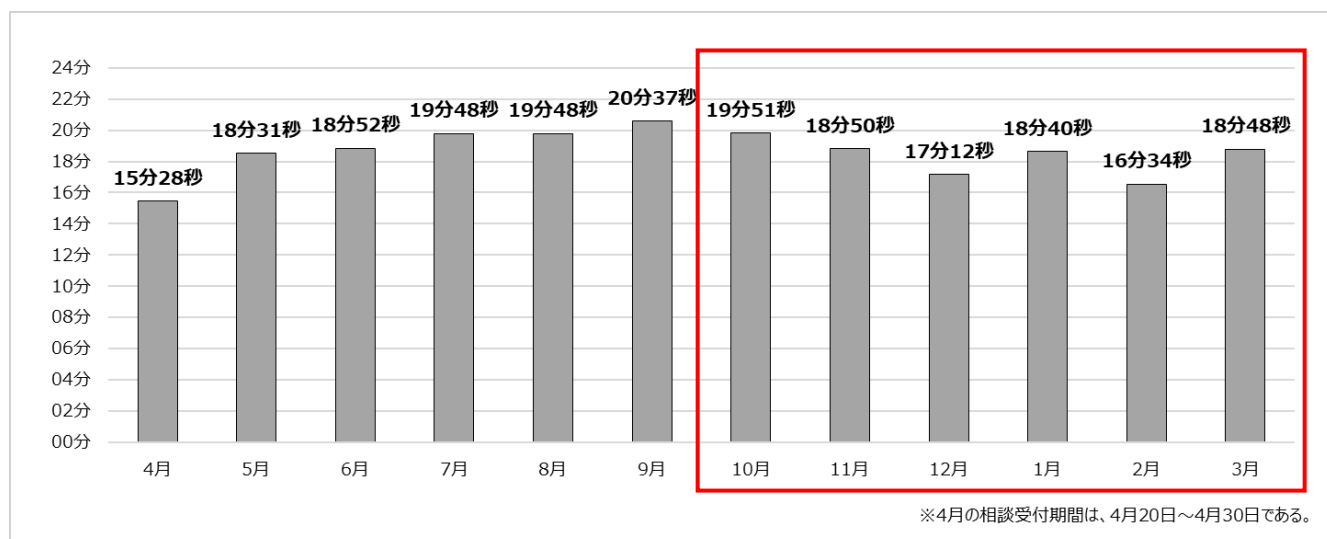
【R2 通期】



(2)相談時間(通話時間)

NTT に記録されている電話相談の入電・受電データを用いて、1 件当たりの平均相談（通話）時間を集計した。R2 年度後期はおよそ 16～20 分程度で増減しており、この傾向は R2 年度前期と同様といえる。

図表 2-9 月別 1 件当たり平均相談時間（通話時間）の推移



(3)相談日時

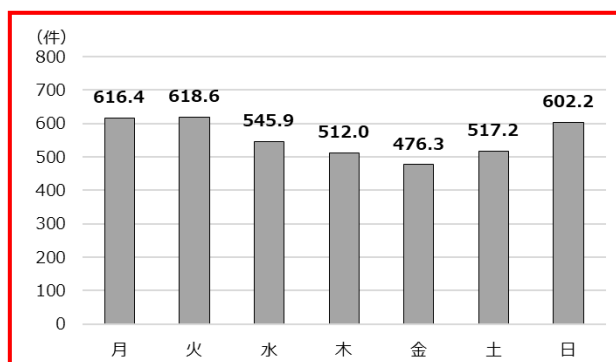
NTT に記録されている電話相談の入電・受電データを用いて、曜日・時間帯ごとの入電数の分析を行った。

①曜日別／曜日種別入電数

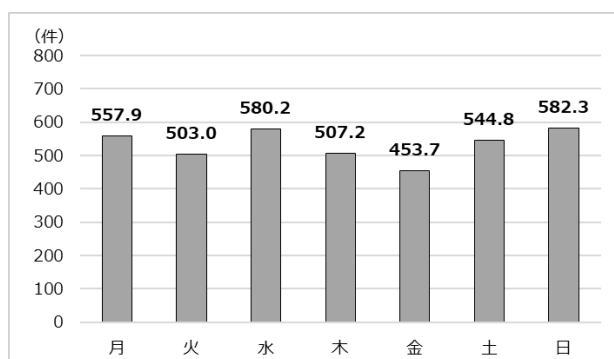
R2 年度後期の曜日別の平均入電数は、月・火曜日が多く、水・木・金曜日にかけて減少し、土・日曜日にまた多くなる曲線を描いており（最大は火曜日の 618.6 件、最少は金曜日の 476.3 件）、R2 年度前期とはやや異なる傾向をみせている。

図表 2-10 曜日別平均入電数

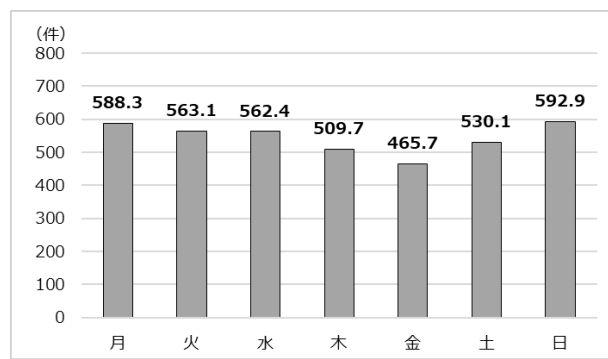
【R2 後期】



【R2 前期】



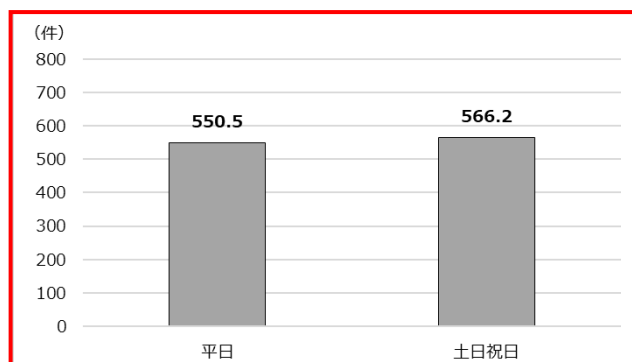
【R2 通期】



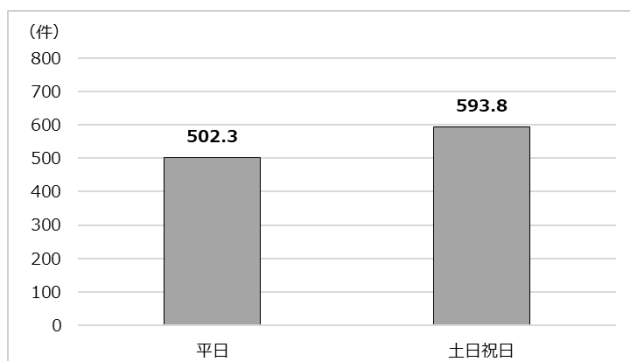
平日（月～金曜日）・土日祝日の曜日種別に平均入電数をみると、R2 年度後期は平日 550.5 件、土日祝日 566.2 件となっており、R2 年度前期の平日 502.3 件、土日祝日 593.8 件と比較すると、平日・土日祝日間の差異が小さくなっている。

図表 2-11 曜日種別平均入電数

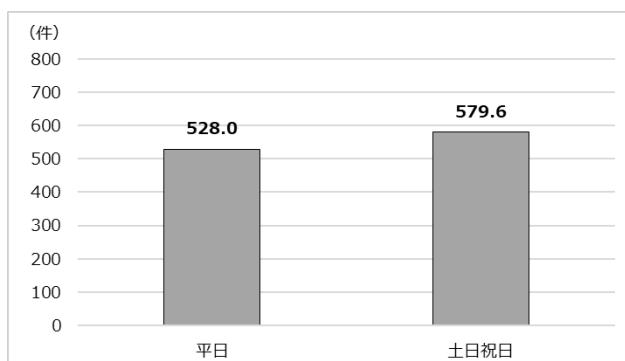
【R2 後期】



【R2 前期】

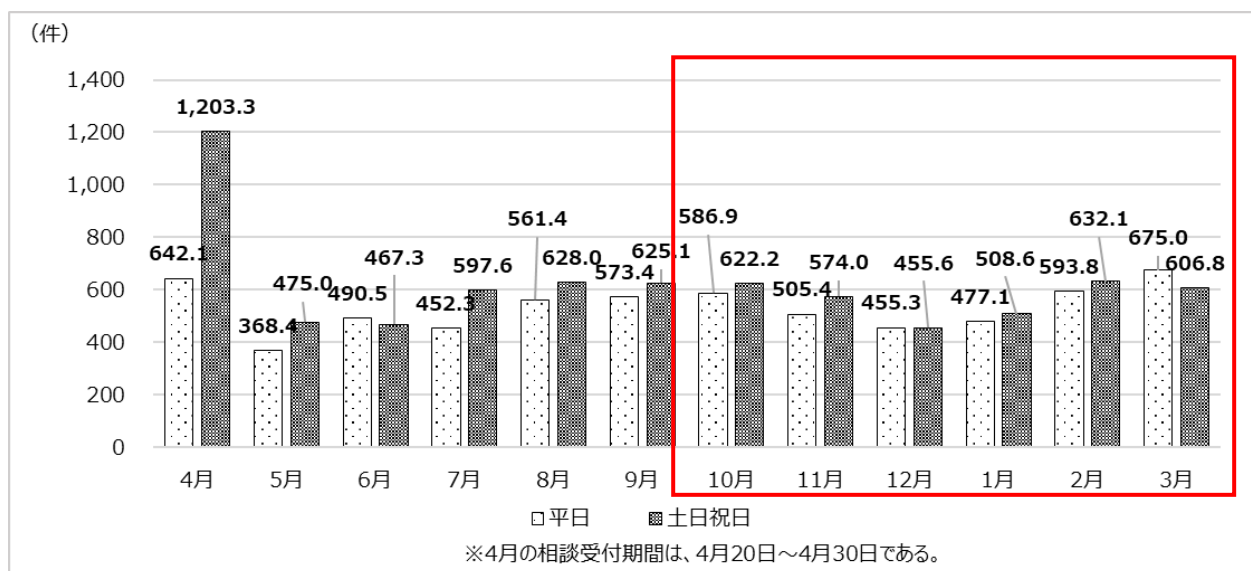


【R2 通期】



曜日種別平均入電数を月別にみると、R2 年度後期は 3 月を除き各月とも土日祝日の方が平日よりも平均入電数が多くなっている。

図表 2-12 月別・曜日種別平均入電数の推移

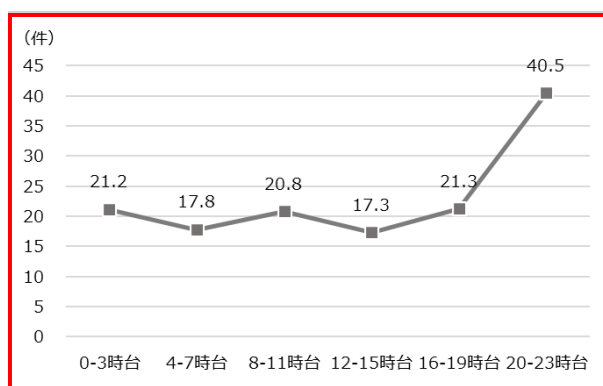


②時間帯別入電数

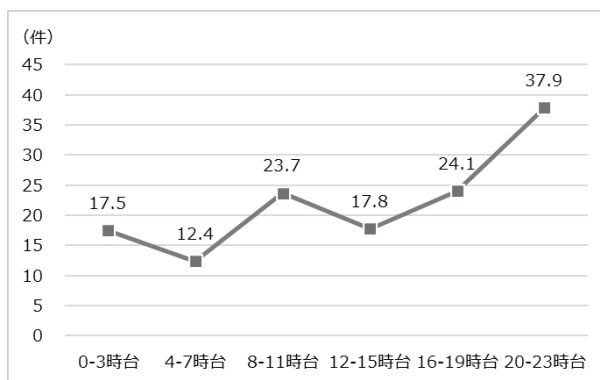
時間帯別平均入電数は、R2 年度後期も R2 年度前期同様に、20-23 時台が最大となっている。また、R2 年度後期は R2 年度前期と比して 0-3 時台、4-7 時台といった深夜・早朝の平均入電数が増加する一方で、8-11 時台、16-19 時台が減少する等、全体的に平準化する傾向がみられている。

図表 2-13 時間帯別平均入電数

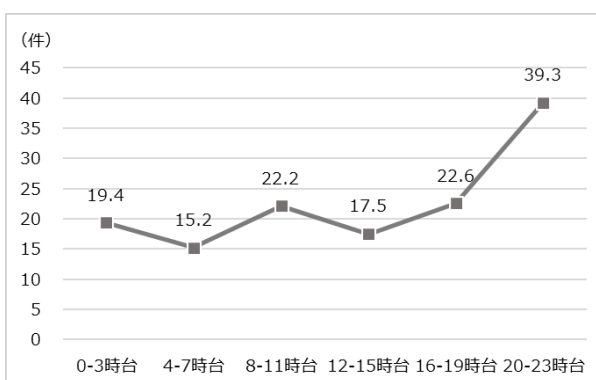
【R2 後期】



【R2 前期】



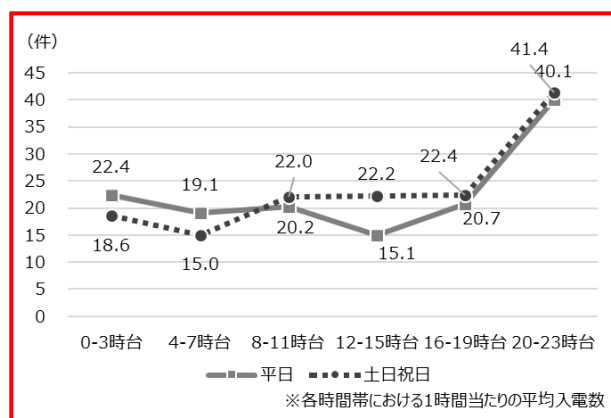
【R2 通期】



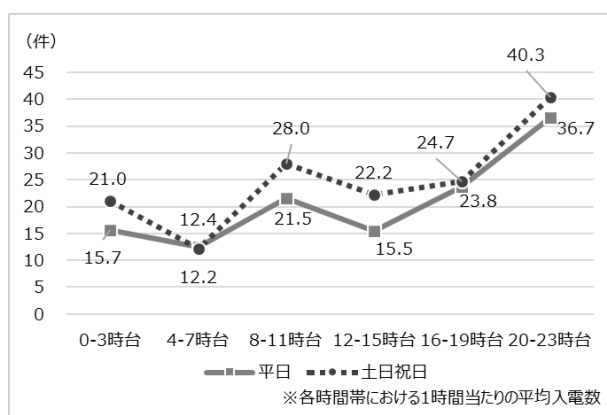
曜日種別でみると、R2 年度前期には平日・土日祝日ともに 21-23 時台、8-11 時台の 2 つのピークが存在したのに対し、R2 年度後期では 8-11 時台のピークがなくなりつつある（8-11 時台の減少、0-3 時台及び 4-7 時台の増加による）。

図表 2-14 曜日種別・時間帯別平均入電数
(各時間帯における 1 時間当たりの平均入電数)

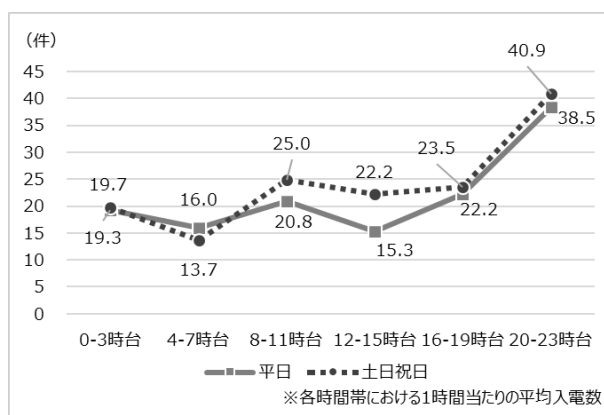
【R2 後期】



【R2 前期】



【R2 通期】



平日・土日祝日とも、20-23 時台の夜間帯の入電数が、他の時間帯と比べ圧倒的に多くなっていることから、夜間帯の相談ニーズは非常に高いといえる。また、R2 年度前期と比して、0-3 時台の深夜帯、4-7 時台の早朝帯の入電数も増えており、一般的な行政機関の営業時間外とされる時間帯の相談ニーズは高く、徐々にそれらのニーズが顕在化してきていることが示唆される。

(4)電話相談の特徴

電話相談における相談記録の内容を基に、電話相談の事例分析を行った。

電話相談の事例分析に際しては、相談記録から「10代・20代」、「30代以上」の年代層の二つに分類し、それぞれの群から100件ずつを無作為で抽出した上で、相談内容や特徴について分析を行った。

①10代・20代からの電話相談の特徴

10代・20代の電話相談者のうち、9割は本人、1割は本人以外からの相談であった。相談内容については、無作為抽出した100件のうち70件近くがDV被害に関する相談で占められ、そのうち交際相手や元交際相手からのDV被害相談が半数を占めており、婚姻関係にない交際相手からの暴力の被害が顕著であった。

また、父親や兄等の家族からの暴言・暴力を受けている、父親が母親に暴力を振るっているのを止めに入って殴られ恐怖を感じたといった相談もみられた。

10代・20代の相談者からの相談の特徴は以下のとおりである。

A.交際相手からの暴力に関する相談

10代・20代では深刻な交際相手からの暴力被害に関する相談がみられた。

相談者や相談者家族に何をされるかわからない恐怖で別れたいと言えない、性行為の動画・画像をばらまかれたらと思うと別れられない等の相談がみられる一方で、別れたが寂しくてどうしても連絡を取ってしまう、DV被害にあっているが別れたくないといった相談もあった。

また、自身が性的マイノリティであることを交際相手により言いふらされ、学生生活がとても辛いという相談もあった。

B.配偶者からのDVに関する相談

配偶者から深刻な身体的・精神的DVを受けているにもかかわらず、経済的に自立が難しい、精神疾患等の持病があるため自立ができないといったことから離婚を躊躇する相談が散見された。

また、現在妊娠中という相談者もあり、一人で子育てをしていくことに自信がないという内容や、子どもが生まれたら配偶者が変わってくれるのではないかという期待を抱く内容もみられた。

C.DVを受けた直後等の緊急性が高い相談

30代以上と比べ、「今まさに殴られた、逃げたい」といったDVを受けた直後の相談や、「暴力・暴言を受け続け、心身ともに限界に達している」といったパワーレスな状態に陥ってしまった相談者からの相談等が多くみられた。

また、「遠方に住む友人から DV にあっている動画や画像が送られてきた。どうしたらいいのか」といった命の危険が迫っている知人について助けを求める相談も寄せられている。

D.うつ・希死念慮等の状態にある相談者からの相談

DV を受け続けることによって、DV 被害にあうのは自分に原因があるからだと思い込んでしまう相談者や、DV を受けたことをきっかけにうつ病等の精神疾患に悩まされている相談者も一定程度みられた。また、精神的に不安定で「死にたくなる」、「リストカットしてしまう」と打ち明ける相談者もみられた。

E.新型コロナウイルス感染症の影響

全体に占める件数としては多くはないが、新型コロナウイルス感染症で無職となり寮を追い出された相談者がネットで知り合った男性の家に泊まることになり性的 DV にあったケースや、新型コロナウイルス感染症の影響で収入が減った交際相手から身体的 DV や束縛を受け、借金返済のために風俗で働くことを強要されたケース等もみられる。

②30 代以上からの電話相談の特徴

30 代以上の電話相談については、ほぼ全数が本人からの相談であった。相談内容については、無作為抽出した 100 件のうち 60 件程度が DV 被害に関連する相談で占められ、そのうちの大半が配偶者からの DV 被害に関する相談であった。

A.配偶者からの DV に関する相談

30 代以上では「家を出るにはどうしたらよいか」、「離婚するにはどうしたらよいか」といった今後に向けた具体的な相談が多くみられた。一方で、ただ話を聞いてほしいといった苦しい気持ちに寄り添いを求める相談も散見された。

また、配偶者からの DV が原因で子どもにあたってしまう、子どもの前で DV を受けている、DV をみて育った子どもが加害者と同じような暴言を吐いてくるといった子どもへの影響に関する相談もみられた。

B.日常的に DV 被害を受けている相談者からの相談

10 代・20 代に比べ、暴力・暴言を受けた直後といった相談は少ないものの、「今日は首を絞められた」、「配偶者からの酷い DV が怖くて辛い」、「交際相手からの DV で入院したので別れたいが仕返しが怖い」といった深刻な相談もあった。

C.DV と直接関係しない相談も

10 代・20 代では、DV 被害に関連しない相談の場合でも、親きょうだい等による暴力・暴言であることが多かったが、30 代以上においては必ずしも暴力・暴言を伴わない離婚の

相談、配偶者・家族に対する愚痴、今日あった出来事をただ聞いてほしい等、DV被害に関連しない電話も散見されており、限りある電話回線がこうした入電によりふさがれている可能性もある。

D.新型コロナウイルス感染症の影響

件数的には多くはないが、コロナ禍でのストレスのはけ口として身体的・精神的DVを受けているケースがみられた。また、配偶者がテレワーク勤務で在宅が多くなったことから、相談者の体調への配慮もなく、日中でも性行為を求められて辛いといった性的被害の相談もみられた。

③相談員の対応

恐怖心がある中で架電してきたことへの労いの言葉をかけたり、泣きながら架電してくる相談者を落ち着かせながら少しずつ話を聴いたり等、相談者が安心して話せる状況を作り、常に相談者に寄り添った対応がなされていた。また、相談者の置かれている状況等を適格に把握しながら、傾聴に留めたり、具体的な助言を行ったりといった対応分けを行うことがなされていた。

DV被害にあっているという認識がない相談者に対し、受けている行為がDVにあたることを伝え、自分はDVを受けていたのだとの認識を促すケースがみられた。

相談者が受けているDVの状況によっては、警察への相談や110番登録等の情報提供、最寄りの配暴センターやDV相談機関等の社会的資源や、相談先の紹介等を行っていた。また、DV相談プラスへ架電したことで、苦しかった思いを吐き出せ、最後は明るい声で終話するケースもみられた。

【参考：DV相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- 電話相談の内容は、R2年度後期においても、R2年度前期と大差はない。
- 現在受けている行為がDVなのかどうか確認する段階から、家を出たい／離婚したい等の具体的助言を求めてくる段階まで、様々な段階の方から相談が寄せられており、緊急度が高い相談も一定数入ってきている。
- 友人・家族からの相談も一定数ある。

3) オンライン・チャット(SNS)相談

オンライン・チャット(SNS)相談における相談・対応件数、投稿件数、相談日時等を把握するため、オンライン・チャット(SNS)ログデータと属性データを用いて分析を行った。

(1)相談・対応件数

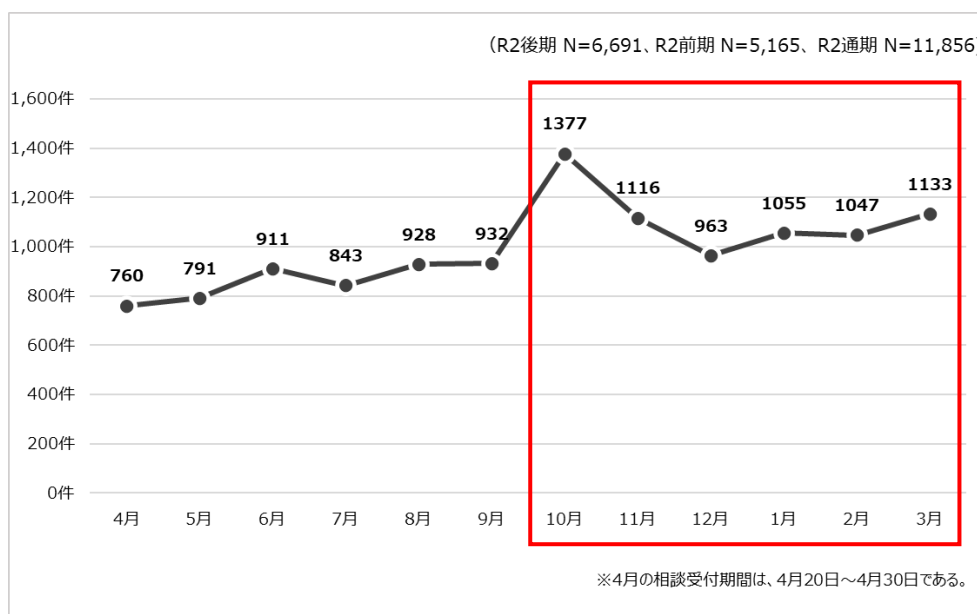
R2 年度後期の相談総件数は 6,691 件。R2 年度前期が 5,165 件であったのに対し、約 30% の増加をみせている。

R2 年度後期の月別相談件数⁵はおよそ 900～1,400 件程度で推移している⁶。相談件数は 10 月に 1,377 件と最大数に達したのち、12 月には 963 件にまで減少し、1 月以降に再び増加に転じて 3 月には 1,133 件に達している。

一方、対応件数⁷はおよそ 700～1,000 件程度で推移している。対応件数は相談件数に類似した推移をみせており、10 月に最大数の 973 件に達し、12 月に最少数の 706 件まで減少したのちに、3 月には 805 件に増加している。

対応率は R2 年度後期全体で 72.2% (相談件数 6,691 件のうち対応できた件数は 4,830 件) となっている。

図表 2-15 月別相談件数の推移

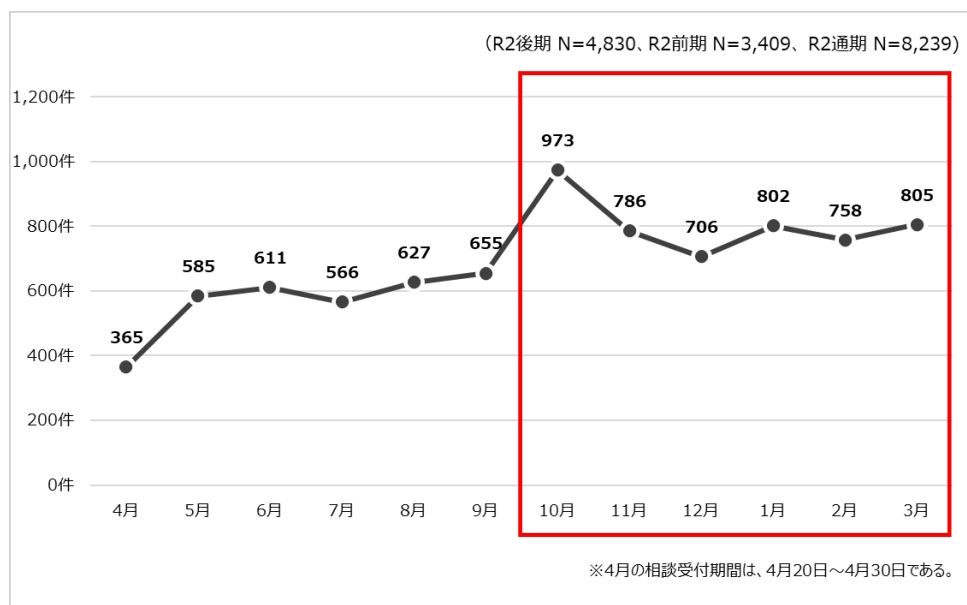


⁵ SNS 相談においてチャットルーム が生成された件数を相談件数としており、チャットルームにおいて相談者からのメッセージが送付されなかった場合でも相談件数は 1 件とカウントしている。

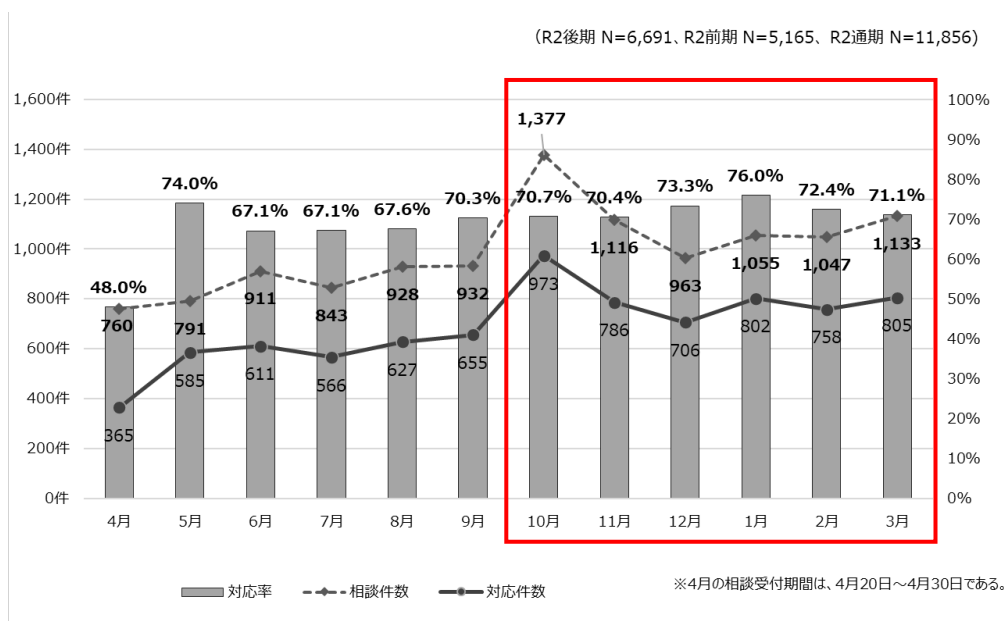
⁶ SNS のチャットルームが生成された回数 (延べ件数)。

⁷ 相談員からメッセージが 3 件以上投稿されている場合 (うち 2 件は自動作成の定型文のため) を対応件数としている。なお、相談者からの返答がなく実質的な相談のやりとりに至らなかったものも含む。

図表 2-16 月別対応件数の推移



図表 2-17 月別相談・対応件数及び対応率の推移



【参考：SNS 相談の状況（事例分析結果、利用者アンケート調査結果より）】

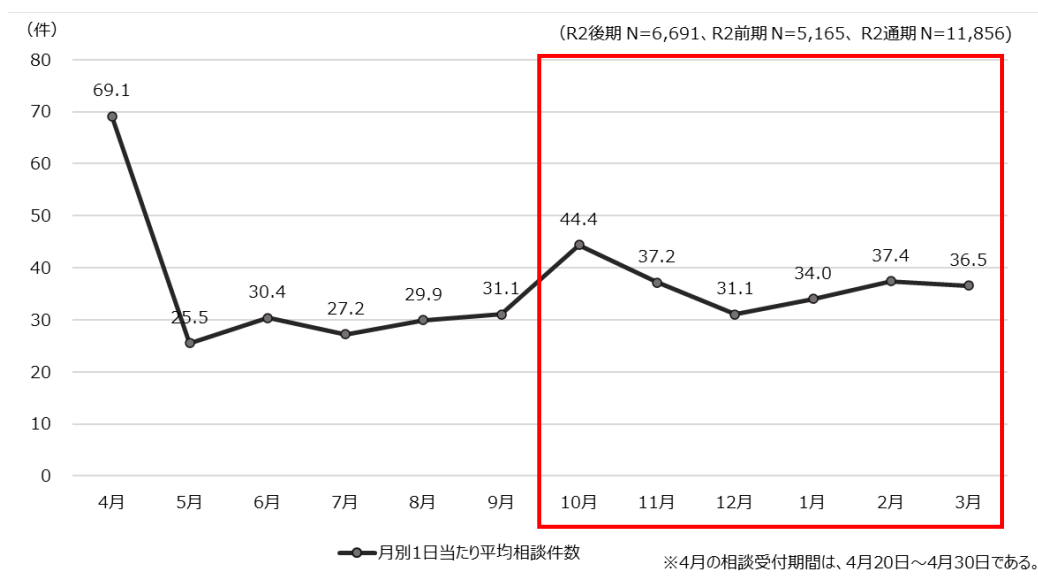
- R2 年度後期の対応件数 4,830 件のうち、相談者からの返答がない等、実質的な相談のやり取りに至らなかった件数⁸が 1,840 件ある。
- この背景としては、相談者がチャットルームを開いたのち、相談員が対応するまでの間、待ってられないこと等が挙げられる。

⁸ チャットルーム内の相談者からのメッセージ投稿数が 0～1 回となっているもの。

- このような現状に対し、相談員の準備ができた際にはメール等で連絡し、チャットルームへのアクセスを促す、待ち時間を表示する、予約制にする等の改善案が利用者から寄せられている。

月別に1日当たりの平均相談件数をみると、10月の44.4件をピークに、12月には31.1件にまで減少したが、その後増加に転じ2月には37.4件、3月には36.5件に達している。

図表 2-18 月別1日当たり平均相談件数の推移



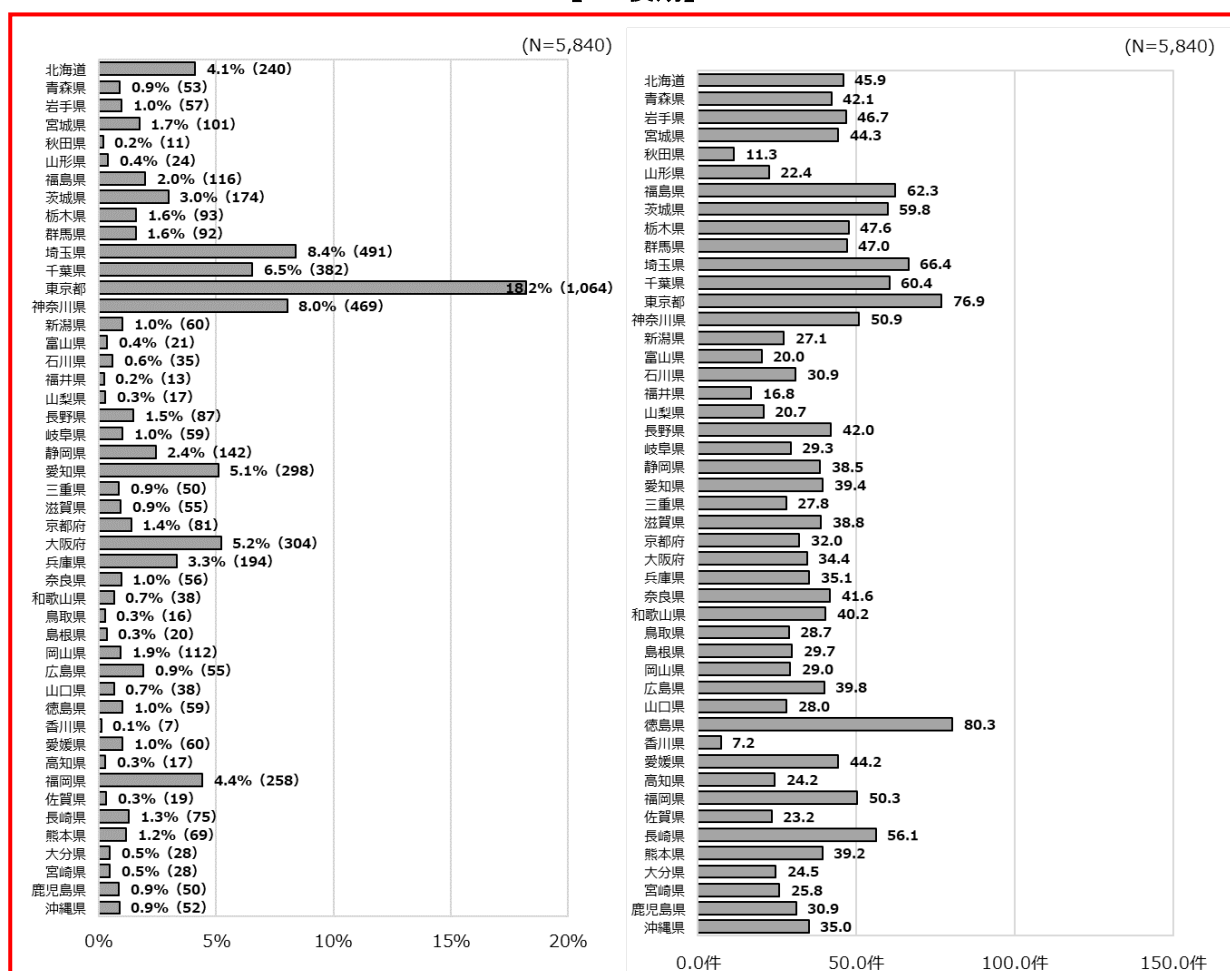
R2 年度後期の都道府県別の相談件数は、東京都が最も多く、1,064 件と総数の 18.2%を占める。次いで埼玉県（491 件、8.4%）、神奈川県（469 件、8.0%）、千葉県（382 件、6.5%）、大阪府（304 件、5.2%）の順となっており、大都市圏中心の構成となっている。

一方、これを人口 100 万人当たりでみると、徳島県（80.3 件）、東京都（76.9 件）、埼玉県（66.4 件）、福島県（62.3 件）、千葉県（60.4 件）、茨城県（59.8 件）となり、大都市圏以外の道府県も上位に名を連ねるようになっている。

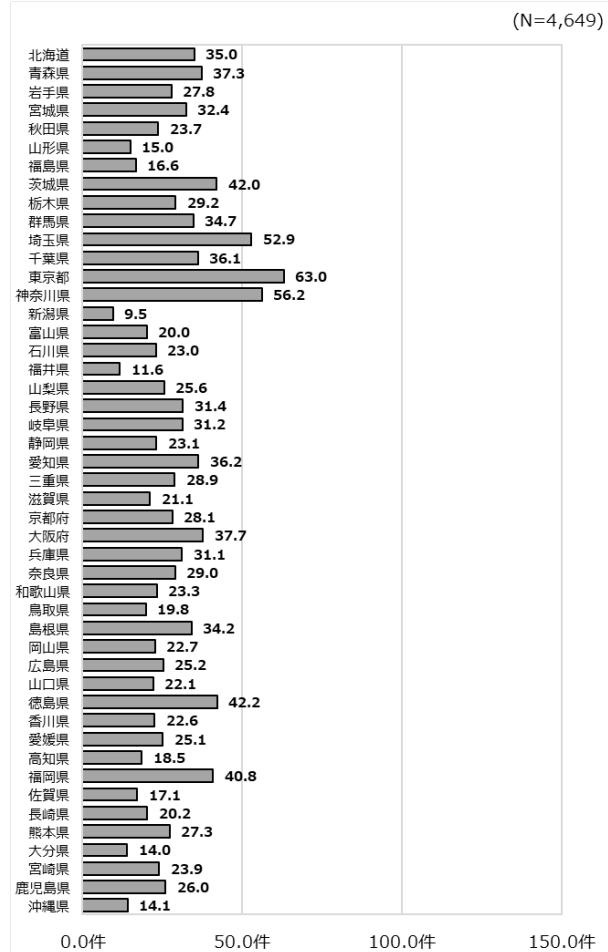
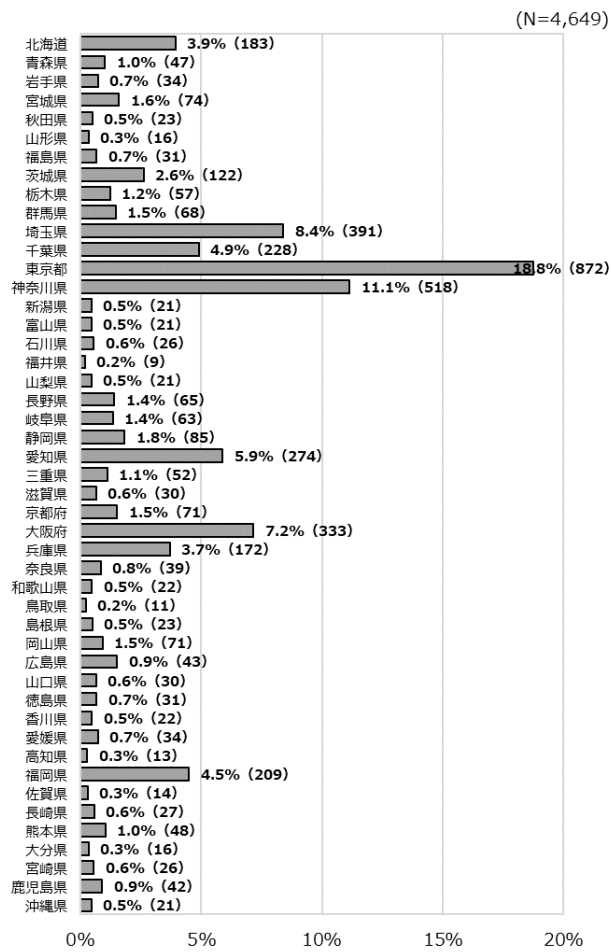
図表 2-19 都道府県別相談件数

（左：相談件数における各都道府県別の割合（カッコ内の数値は相談件数）、
右：各都道府県における相談件数の人口 100 万人当たり）

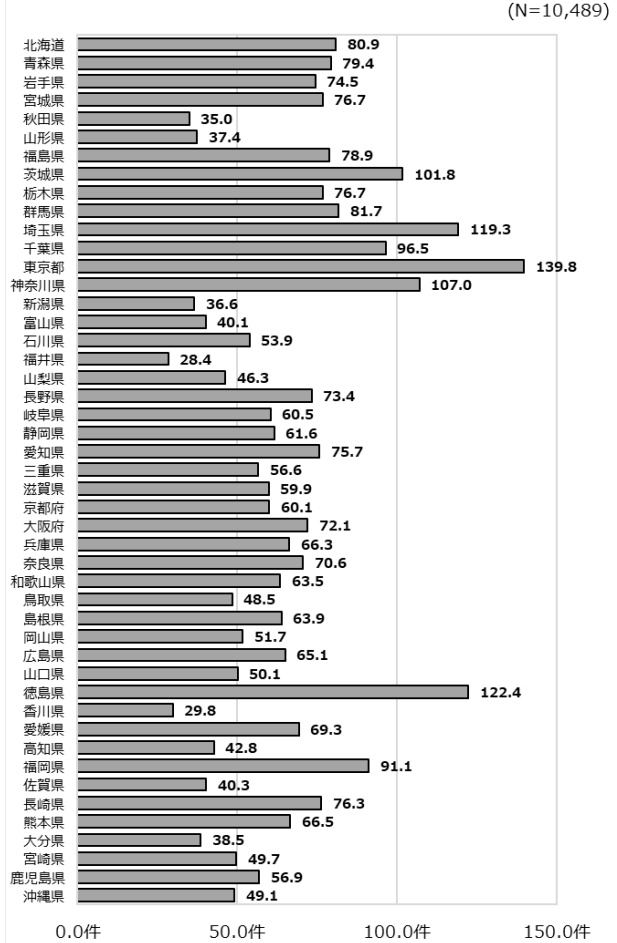
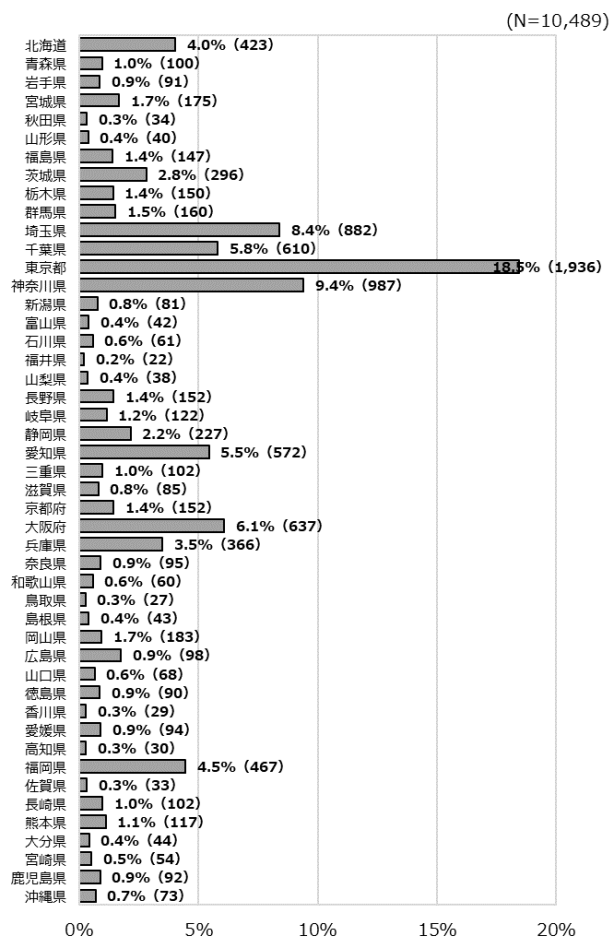
【R2 後期】



【R2 前期】



【R2 通期】

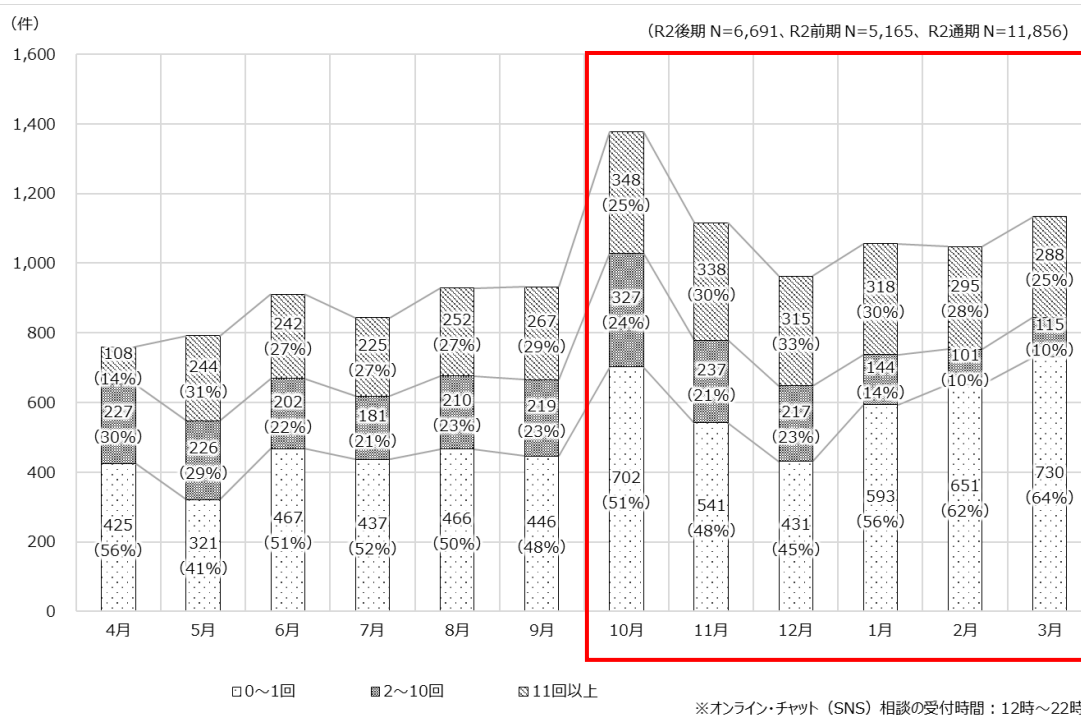


(2)投稿回数

オンライン・チャット（SNS）ログデータを用いて、相談1回当たりの相談者の投稿回数の分析を行った。

投稿回数が11回以上と多い相談は、R2年度後期を通じて25～35%程度で推移している。一方で、相談件数が最も多かった10月や、1～3月においては、投稿回数が0～1回（実質的な相談に至らないケース）の比率が比較的多くなっており、後述のように相談対応負荷等が大きいSNS相談においては、DV相談プラス側の対応力を上回る状況が生じているとも推察できる。

図表 2-20 月別相談1回当たり投稿回数の推移



(3)相談日時

オンライン・チャット（SNS）ログデータと属性データを用いて、オンライン・チャット（SNS）相談の曜日ごとの相談件数の分析を行った（チャットルームが生成されただけで、相談者からのメッセージがなかったものも含む）。

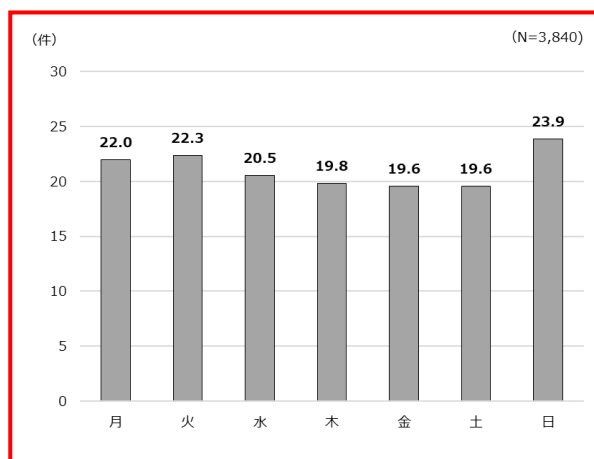
なお、DV 相談プラスのシステムから、相談者の相談開始時間を取得できるもの（チャットルームにおいて相談者が最初に投稿したメッセージの時刻がわかるもの）を対象に、分析を実施した（R2 年度後期 3,840 件、R2 年度前期 3,849 件、R2 年度通期 7,689 件）。

①曜日別／曜日種別相談件数

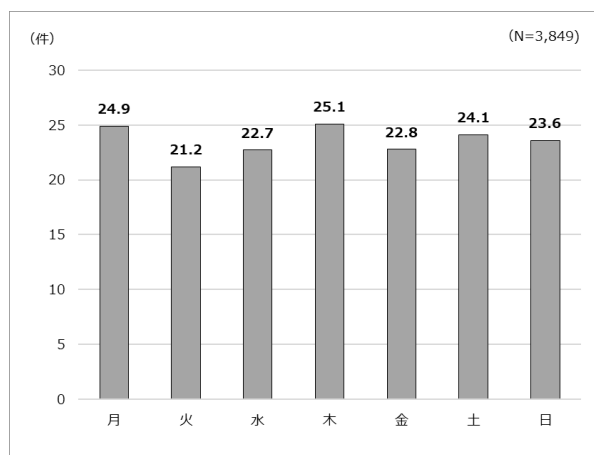
R2 年度後期の曜日別の平均相談件数は、日曜日がやや多いが、それ以外はさほど大きな増減はみられない（最大は日曜日の 23.9 件、最少は金・土曜日の 19.6 件）。電話相談と比較すると、曜日変動が小さい傾向がみられる。

図表 2-2 1 曜日別平均相談件数

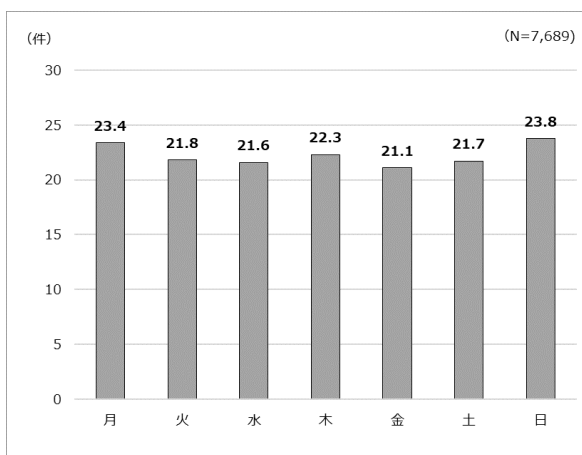
【R2 後期】



【R2 前期】



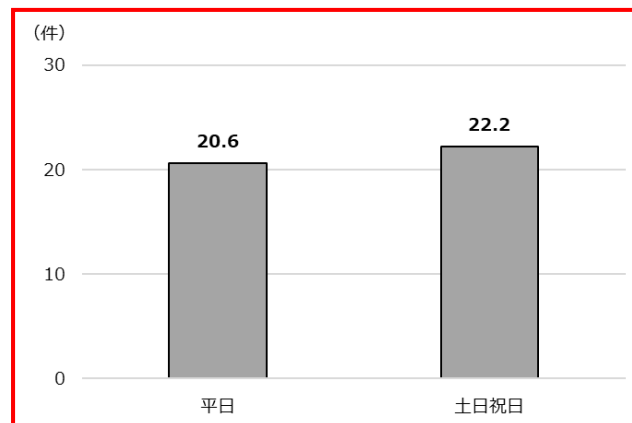
【R2 通期】



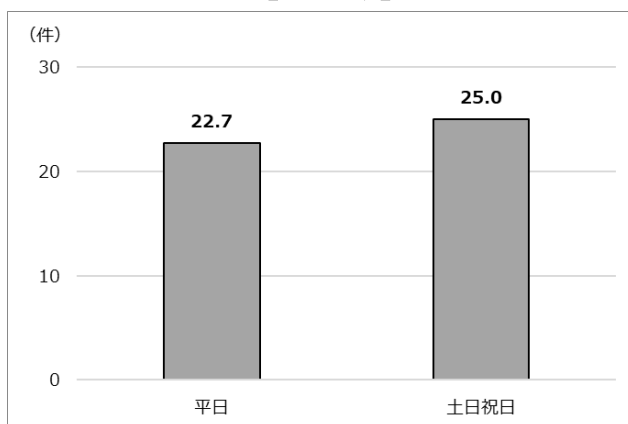
曜日種別に平均相談件数をみると、R2 年度後期には平日 20.6 件、土日祝日 22.2 件となっており、R2 年度前期（平日 22.7 件、土日祝日 25.0 件）と比較してもさらに平日・土日祝日の差異が小さくなっている。

図表 2-22 曜日種別平均相談件数

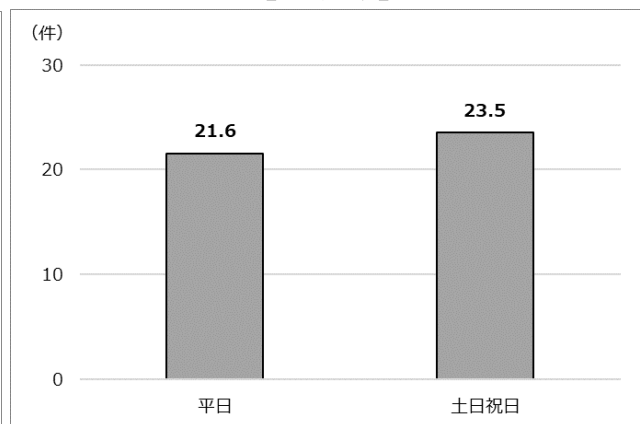
【R2 後期】



【R2 前期】

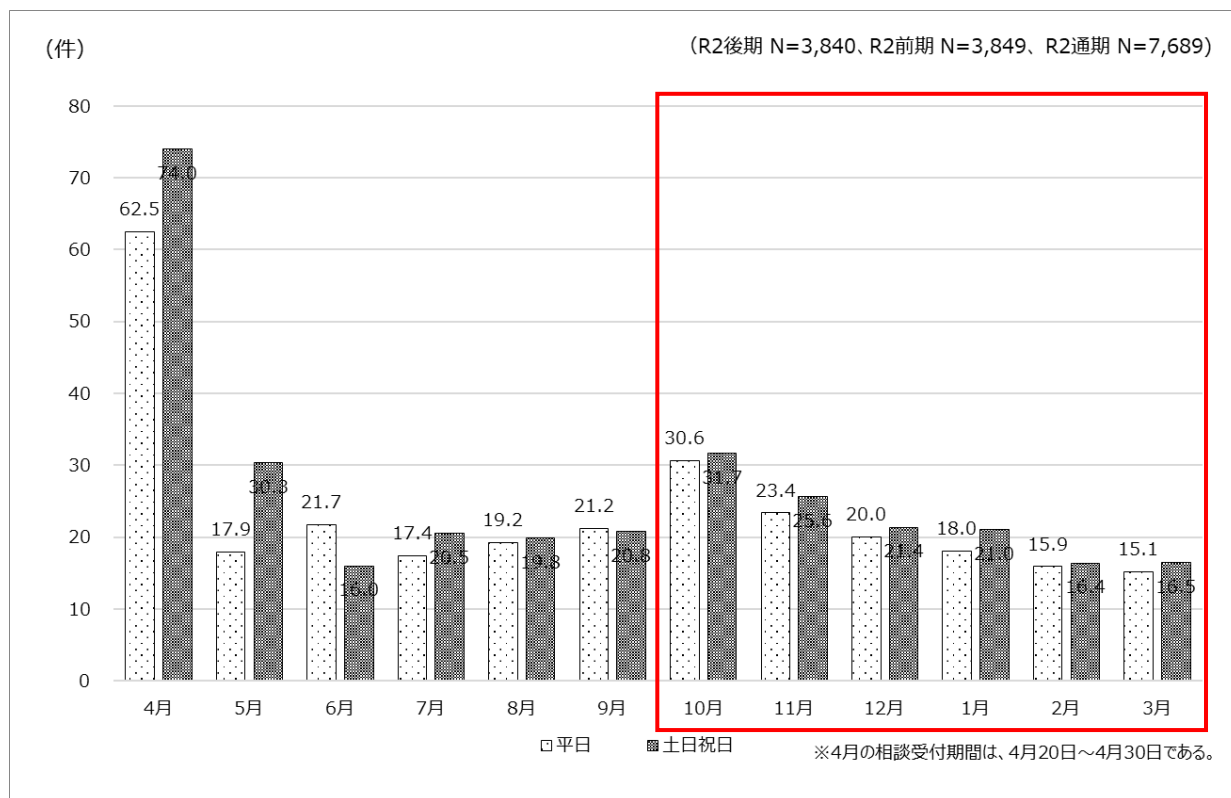


【R2 通期】



曜日種別平均相談件数を月別にみると、R2 年度後期は全月で土日祝日が平日を上回っているが、その差は大きくない。

図表 2-23 月別・曜日種別平均相談件数の推移

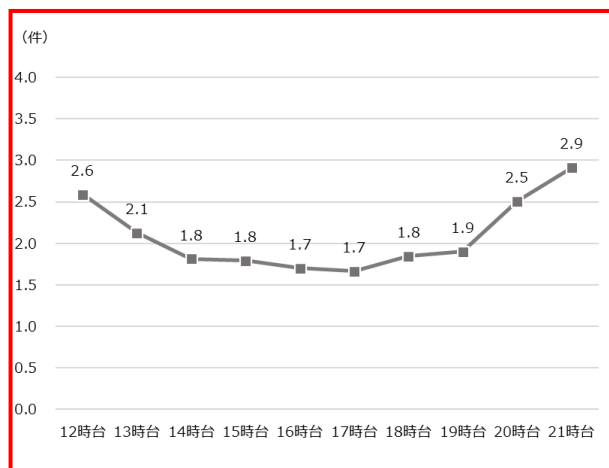


②時間帯別相談件数

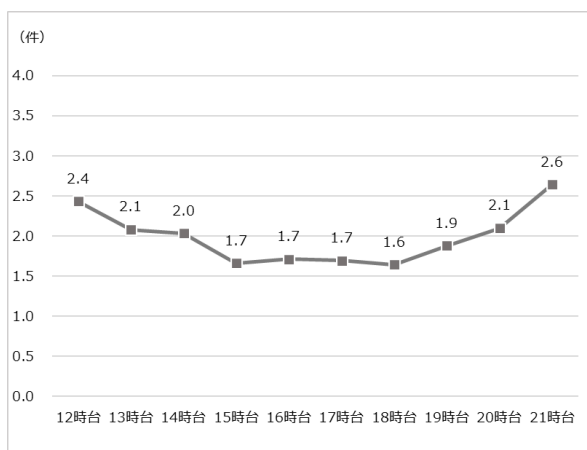
時間帯別平均相談件数は、R2 年度後期も R2 年度前期同様に、受付開始後の 12 時台と受付終了間際の 21 時台に相談件数が多くなり、特に終了間際の相談件数が多い傾向がみられる。

図表 2-24 時間帯別平均相談件数

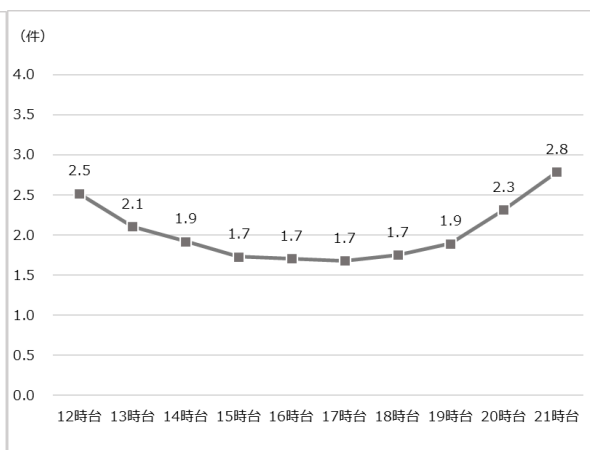
【R2 後期】



【R2 前期】



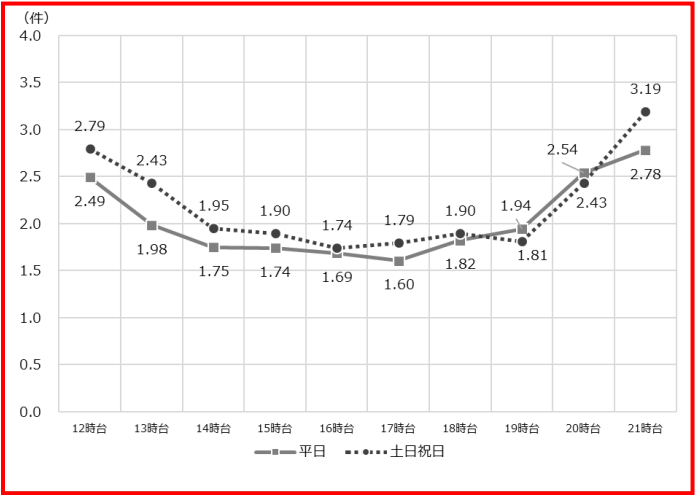
【R2 通期】



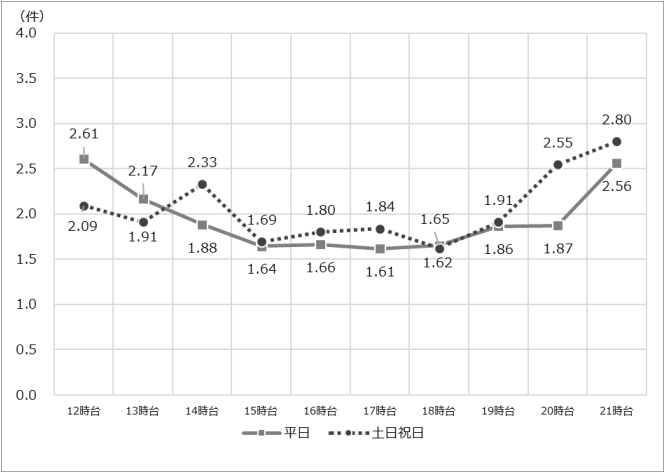
曜日種別でみると、R2 年度前期同様、R2 年度後期においても、受付開始後の 12 時台、受付終了間際の 20～21 時台に相談件数が多くなる傾向は、平日・土日祝日ともにほとんど変わらない。

図表 2-25 曜日種別・時間帯別平均相談件数

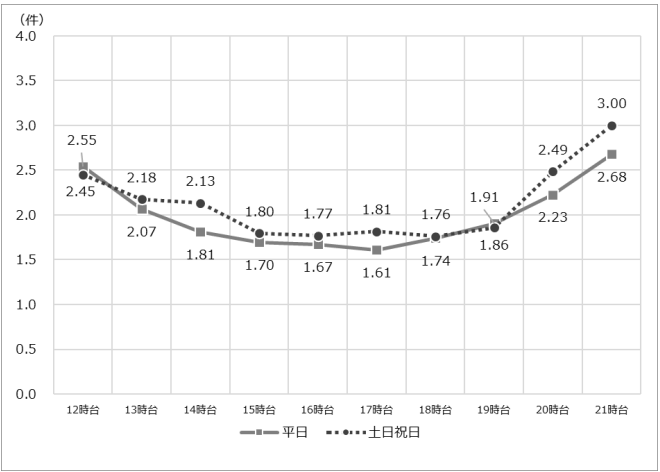
【R2 後期】



【R2 前期】



【R2 通期】



(4)オンライン・チャット(SNS)相談の特徴

SNS 相談におけるやり取りの記録を基に、SNS 相談の事例分析を行った。事例分析に際しては、何らかの相談がなされたとみなせる事例（相談者のメッセージの文字数が合計 50 文字超のもの）を分析対象として、「10 代・20 代」、「30 代以上」の年代層の二つに分類し、それぞれの群から 100 件ずつを無作為で抽出した上で、相談内容や特徴について分析した。

①年代にかかわらず共通してみられた特徴

女性からの相談がほとんどであった。相談内容は、DV 被害やそれに起因する生活上の問題や子どもの問題など、ほとんどが DV に関わる相談であった。DV 被害では、精神的 DV 被害を含む相談が多く、言葉や行為などで相談者を精神的に支配し、追い詰めていく状況が読み取れるものもあった。精神的 DV は言葉だけでなく、例えば、約束の時間に間に合わなかったことに腹を立て、相談者の大切にしている物を捨てたり、子どもの持ち物をゴミ袋に入れた写メを送ったりするなど、言葉だけでなく行動を伴う場合もあり、相談者は常に加害者の言うことを聞かなければならないよう仕向けられていた。

A.新型コロナウイルス感染症の影響

新型コロナウイルス感染症に直接言及する相談はほとんど見受けられなかった。ただ、新型コロナウイルス感染症が原因か否かは不明だが、配偶者や交際者が休職中であつたり仕事を辞め無職になった等、職場環境の変化に起因した暴力の相談はいくつかみられた。例えば、「彼が休職していて私の家から出て行ってくれないので今ホテルに逃げてきている」といった相談が見受けられた。

B.チャット相談へのニーズ

夫や彼が家にいるが、「いま寝ている」、「いま別のことをやっている」といった少しの隙をみてチャットでつながるケースが目立った。特に、相談員とやり取りをしている最中に警察に電話をして助けを求めるというケースもいくつかあった。その他、言語障害や発達障害等の影響で電話が難しい、電話の方が早いことはわかっているがきちんと話せるか不安、電話代が気になる等、チャット相談への一定のニーズがあることがうかがえる。

②10 代・20 代からのSNS相談の特徴

A.初めての相談が多い

今までどこにも相談したことがなく、今回初めて相談をしたという相談者が目立った。その際、相談することを決意させるきっかけとなる暴力行為が見受けられた。例えば、「普段から身体的暴力はあつたが、首を絞められたのは初めてだったので相談した」、「直接の身体的暴力はなかったが、昨日は投げた物が自分に当たって危険を感じた」等、自身の身に危険を感じたことがきっかけとなっていたり、「何をやっても別れてくれず、どうしたらいいか

わからない」、「誰かに話さないとおかしくなりそう」等、精神的に追い詰められて相談に至ったものがあつた。

B.相談が途中で途切れる

相談している最中に途切れてしまうこともあつた。夫や彼が近くにいて隙を狙って相談をしている場合は、「彼が起きた」、「相談していることがばれてしまった」等の理由で慌てて相談を終えるケースがあつた。また、仕事の休憩時間に相談をしている場合だと、休憩時間が終わってしまい、相談が途中で終わることもあつた。

相談 ID がわかれば前回の相談内容を引き継げることになっているため、短い空き時間であつても継続して相談ができることは相談者のメリットとなっていると思われる。

C.別れたいのに別れてくれず追い詰められている

既婚か恋人関係かを問わず、身体的暴力や精神的暴力がひどく、別れたいが別れてくれないという相談が目立った。例えば、「別れたら死ぬと脅される」、「自殺未遂をされた」、「離婚するなら〇〇の金を返せ」、「ブロックしたら家に行くよ？」等の脅しや、「離婚のことを話し合おうにも無視され続けている」等、相談者もどう行動していいかわからず精神的に追い詰められている相談が多かつた。

D.暴力をやめてくれず追い詰められている

下の子を妊娠していたり出産したばかりという相談者が比較的多く見受けられた。

小さい子どもがいて離婚という選択肢が現実的でない相談者が、どうにかして暴力をやめてくれるように伝えるも、「そんなに俺に不満ならなんで結婚したの？」と開き直り一向に態度を改めてくれない、夫が自分の好きなことに全部お金を使ってしまうので子どものために貯金をしたいと伝えたところ、「だったら自分が働けば？」と言う、子どもが小さいのでまだ働くことができないと言うと、「なら離婚すれば？」ととりあつてもらえない等の相談があつた。

離婚や別居、経済的自立という選択肢が現実的でない状況下で、相談者は夫に変わつてもうしかないと考えて努力を続けてきたが、一向に暴力がやまないことで相談者が精神的に追い詰められて相談にきたというものがみられた。

E.児童虐待を含む相談

既婚の場合、子どもが小さい家庭が多く、夫が怒鳴ったり物に当たったりするのを見て子どもが怯えていることへの相談が比較的多くみられた。また、妊娠中や子どもが生まれた直後で、「お金を1円ももたせてもらえず、健診にも連れて行ってもらえない」とネグレクトの状況に置かれている相談者とその子どもがおり、深刻であると感じる。

児童相談所に相談したら離婚を勧められてしまい、離婚を望んでいない場合はそれ以上

の相談ができなくなったという相談もあった。

F.身体的暴力の多さと自分の被害を軽いと考える傾向

10代・20代では比較的身体的暴力が多い傾向があるが、今回の相談でもそれは顕著だった。しかも、自分の受けている被害を軽いものだと考えていることが言葉の端々にうかがわれた。

例えば、近所の人が警察に通報するほどのひどい暴力にもかかわらず「日常的にではなく喧嘩した時だけだが…」という前置きをしたり、投げられた物が当たって怪我をしても「直接身体的暴力はないが…」という前置きをして相談に入る相談者が多い。日常的に胸ぐらをつかんで突き飛ばされているにもかかわらず「まだ殴られてはいないので暴力ではないかもしれないが…」、「普段から暴言や物に当たる等はあるが、身体的暴力は年に数回程度なのでDVといえるかわからないが…」と言ったり、地面に押さえつけられたりして出血を伴う怪我を日常的に負っているにもかかわらず「高校生の恋愛なんてたかがしれていると思われるかもしれないが…」と前置きをしたりする相談者が多い。

身体的暴力としてイメージされるものと自分の被害を比較して、自分の被害を過小に考えてしまうことが、警察等の相談につながりにくいことの一つの原因になっていると思われる。

G.相談につながりにくい

今まで誰にも相談したことがない相談者が比較的目立つが、身体的暴力や怪我の程度がひどいため相談員が警察に相談することを勧めると「この程度で警察に相談して怒られないか」、「ネットで調べたら恋人同士の喧嘩だと取り合ってくれないと書いてあった」等、警察に相談することの心理的ハードルがかなり高いことがうかがわれる。

警察だけでなく、相談機関に相談すること自体に心理的抵抗があることも多く、「まさかここに相談するほど追い詰められてしまうとは思わなかった」という相談もあった。

H.その他

深刻な性暴力の相談もあった。「生理中でも毎回セックスを強要される」、「拒否すると首を絞められ意識がなくなり無理やりされる」、「避妊してくれない」等。やめてほしいと伝えても、「お前を信じてるからやったのにいきなり被害者ヅラするな」と逆切れされ怖かったという相談もあった。

相談者を孤立させ、離れられないようにする巧妙な手口もうかがわれた。例えば、相談者がバイト先を辞めざるを得ないように仕向け、バイトを辞めたら家賃が払えなくなってしまったために彼が家賃を払っているという状況下で、相談者が経済的に弱い立場に追い込まれ関係性から離脱することが難しくなっているケースや、親と自分のどちらを優先するかを相談者に選ばせ、彼を優先すると約束したことで実家とのやり取りをしにくくさせる

という状況をつくりだしているケースがみられた。

直接の被害者ではないが、父が母に暴力を振るっているという相談や、彼女が元彼からストーカー被害にあっている、上の階で DV があるのではないかとといった相談もいくつか見受けられた。

③30 代以上からの SNS 相談の特徴

離婚に関する相談が多くを占めていた。例えば、離婚をしたいので安全に離婚できる方法を知りたい、あるいは離婚調停中で精神的につらいといった相談が目立った。その背景には精神的暴力や身体的暴力にこれ以上耐えられないという深刻な状況がある。

A. 離婚を望む相談

「以前から精神的暴力を受けていたが、身体的暴力を振るわれたので離婚を決意した」、「ずっと我慢してきたがもう限界だ」といった、離婚を決意しそのための情報を得たいという相談が多かった。そこでは、「夫が離婚に応じなかったらどうしたらいいのか」、「夫が子どもを渡さないと主張したら、経済的に収入がない自分は不利なのか」等、離婚にあたっての不安がとても大きいことが伝わってくる。また、「親に相談したら反対された」、「義父母から無責任だと非難された」、「親が近くに住んでいるので暴力が親に向いたらどうしよう」等、親や義父母との関係にも悩む相談もあった。

実際に離婚調停中の相談者から、将来が不安であるという相談もあった。「子どもを連れて家を出たが、子どもに以前より不便な暮らしをさせてしまっている」、「子どもが気をつけているのがわかる」、「離婚するのが子どものためにいいのか」など、特に子どもとの生活を考えて不安を感じる相談が見受けられた。別居を考えている相談者は、家を出ると明らかに生活の質が下がるので子どもが夫のもとに留まることを選んだらどうしようと不安で、別居の決意が固まらないという相談もあり、このケースでは、夫が「母親についていくと貧乏になる」と子どもに吹き込んでいるということだった。また、「逃げてきたが、幸せだった時代を思い出してしまい、夫の元の戻りたいと思ってしまう」といった、少数ではあるが、離れる決意に迷いが生じる相談も見受けられた。

すでに市役所や警察に相談している相談者も多く、DV 相談プラスにも再度の相談である場合も多かった。制度的な面だけでなく、心理的な面でも誰かに話を聞いてほしいというニーズが見受けられる。一度離婚を決意しても、親や子どもとの関わりの中で迷いが生じたり、「無責任」、「(何も言わずに家を出るのは) 卑怯」等、夫や夫の家族から責められてつらい気持ちを聞いてほしいという相談もあった。一方で、精神的なケアのために心療内科等の専門機関を受診すると養育不適格とみなされ調停や裁判で不利になるのではないかとといった不安を抱えている相談もあり、支援やケアを受けることをためらわせる要因になっていることがうかがえる相談もあった。

B.面会交流に起因する相談

DV で離婚したが、子どもの面会交流で連絡をとらざるをえない相談者もいた。例えば、離婚が成立するまでに脅迫行為とストーカー被害が深刻だったため、離婚後も面会交流を口実に押しかけられたりするのではないかと怯えていたり、相談者の近況が子どもを通じて元夫に伝わってしまったり、再婚することを知った元夫から非難・中傷するメールがきた、といった相談もあった。

C.その他

シェルターへの入所や保護命令等についての不安もあった。「警察に相談したらシェルター入所を勧められた。仕事に行けなくなると聞いたが、働けないのは不安」、「保護命令が認められなかったらどうしたらいいのか」等。

「もう限界」、「とにかく家を出たい」という気持ちははっきりしていても、DV の期間が長くなるほど、何をどう説明したらいいかわからないと悩む相談者もあり、やり取りをしていると時間切れになってしまったケースもあった。とくに SNS 相談では対面と異なり、会話に時間がかかるため難しいように感じる。

④相談員の対応

相談者の状況によってニーズがかなり異なるため、相談員に相当の知識とスキルが求められている。家を出たいという相談でも、妊娠中であつたり、相談者に障がいがあつたり、あるいは相手が上司で仕事に影響がある場合等、どのように動くとき最も被害や負担を最小化できるか判断することが難しい。とくに SNS の場合、それらの情報は相手が言わないかぎりわからないので、やり取りが進み、徐々に相談者の状況がわかるにつれ、相談者に最も適した相談窓口を臨機応変に伝えていた。相談窓口が複数あるときは、相談者の状況に応じて、優先順位や相談の順番を的確に伝えていた。

また、相談する際は「〇〇の窓口に行って、係の人に最初に××と伝えてください」等、具体的にアドバイスすることで、警察や市役所等に相談をためらっていた相談者が「相談してみます」と前向きになっていた。

30 代以上では離婚に関する相談が多く、相談内容も調停や裁判を見据えた内容になるため高度に専門的な知識が要求されている。例えば、「家を出るときの置き手紙にどう書けば裁判で不利にならないか」、「暴力の証拠はどうすればいいか」等。弁護士に相談するのは経済的にも心理的にもハードルが高いため、DV 相談プラスでできるだけ情報を得たいという相談者のニーズが見受けられる。個々の相談員の経験や知識に頼っている状況があるように感じる。

【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- メール相談と比較して、SNS 相談の方が関係破綻を自覚している方からの相談が多く、今後の具体的行動についての相談が多い。その中で相談員が支援制度、婚費請求等の情報提供を行うと、安全な場所への避難が先決だと気付いてもらえることが多い。
- 経済的自立なしには家を出られないという思い込み、「子どもには両親が必要」という思い込みから、家を出ることを躊躇していた相談者が、相談員とのやり取りを経て変化していくという特徴が SNS 相談には多くみられる。
- 上記のような展開になると、相談員一人一日分に近い時間を費やしてしまうこともあるくらい、やり取りは時間がかかる。

4) メール相談

メール相談における相談・対応件数、相談日時等を把握するため、DV相談プラスホームページのメール相談フォームを通じて送信された相談内容、受信日時等を記録した台帳を用いて分析を行った。

(1)相談件数

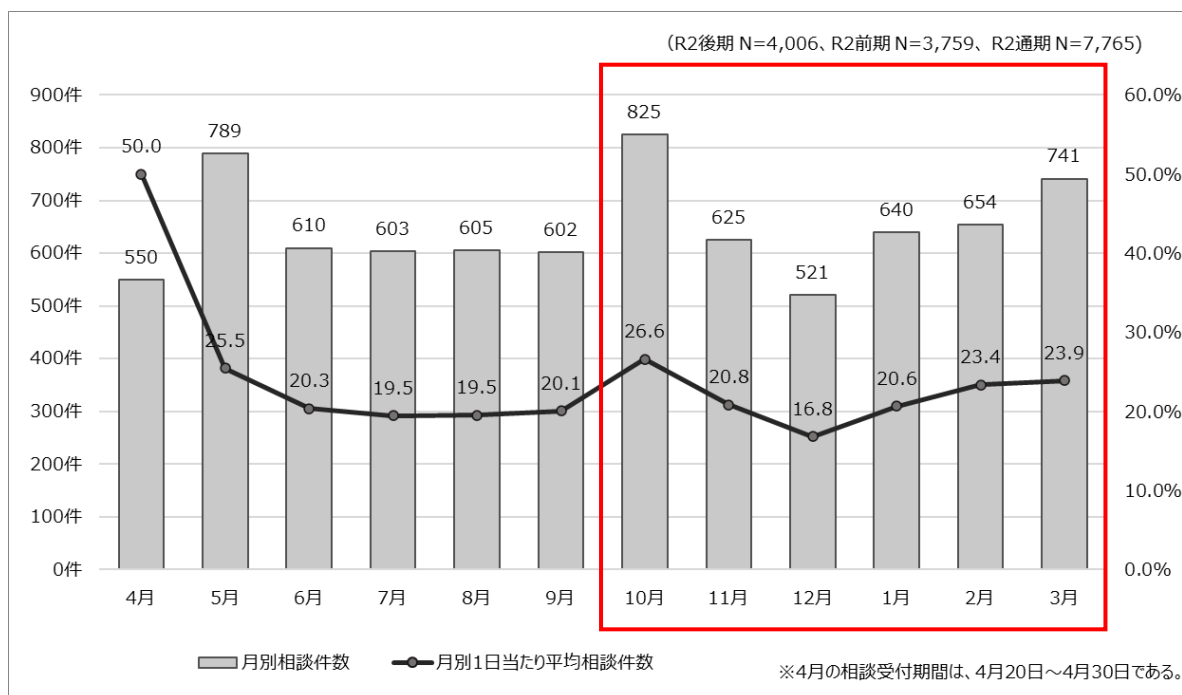
R2 年度後期の相談総件数は 4,006 件。R2 年度前期が 3,759 件であったのに対し、約 7% の増加をみせている。

R2 年度後期の月別相談件数⁹はおよそ 500～800 件程度で推移している¹⁰。相談件数は 10 月に 825 件と最大数に達したのち、12 月には 521 件まで減少し、1 月以降に再増加に転じて 3 月には 741 件に達している（SNS 相談と同様の傾向）。

また、月別に 1 日当たりの平均相談件数をみると、10 月の 26.6 件をピークに、12 月には 16.8 件まで減少し、その後増加に転じ 3 月には 23.9 件に達している。

メール相談については、データの制約から他の相談手段と同等の対応件数及び対応率の算出は困難である。

図表 2-26 月別相談件数及び 1 日当たり平均相談件数の推移



⁹ メール相談台帳に記録されたメール相談件数。

¹⁰ 同一人物からの複数のメールを含む延べ件数。

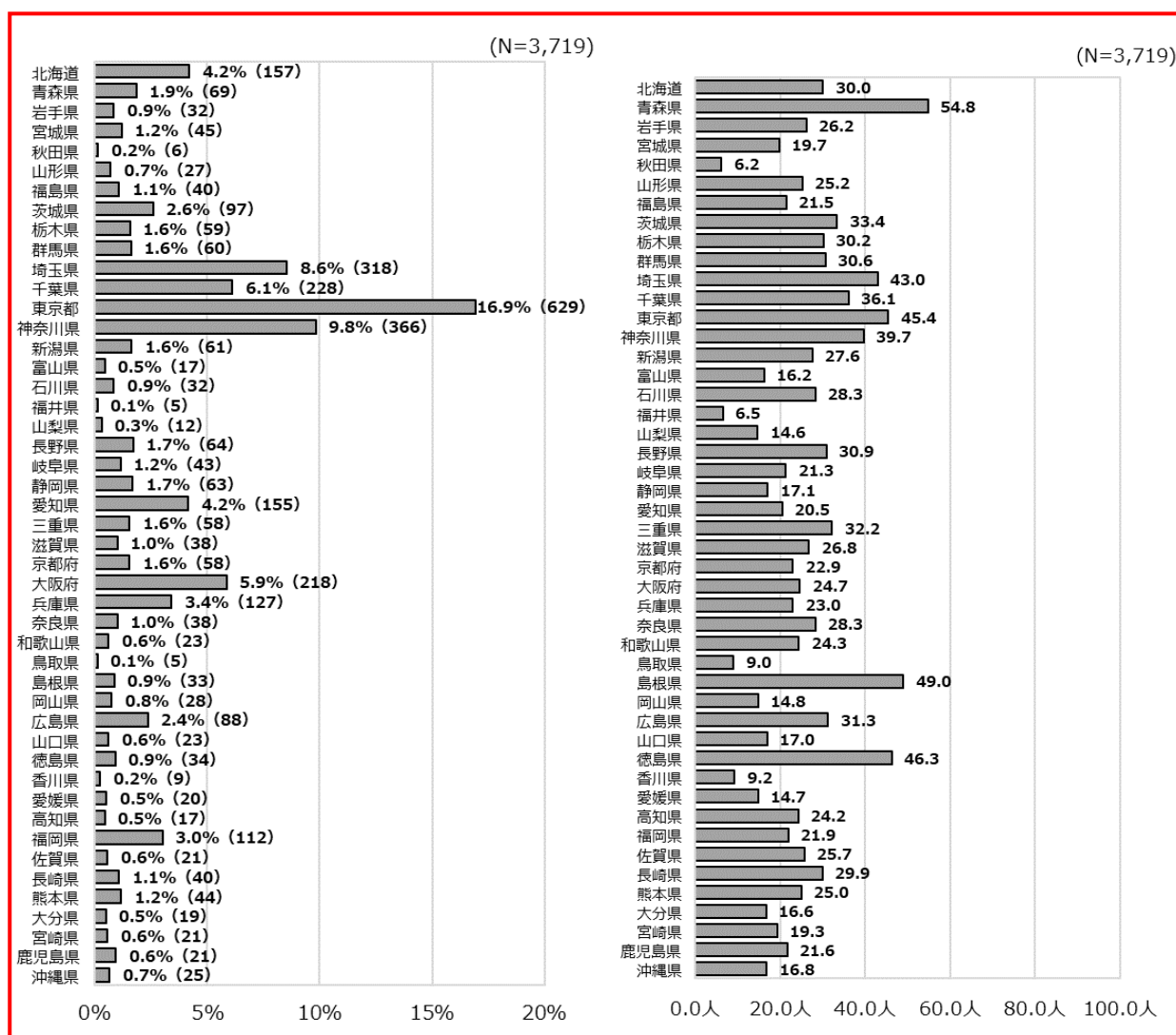
R2 年度後期の都道府県別の相談件数は、東京都が最も多く、629 件と総数の 16.9%を占める。次いで神奈川県（366 件、9.8%）、埼玉県（318 件、8.6%）、千葉県（228 件、6.1%）、大阪府（218 件、5.9%）の順となっており、大都市圏中心の構成となっている。

一方、これを人口 100 万人当たりでみると、青森県（54.8 件）、島根県（49.0 件）、徳島県（46.3 件）、東京都（45.4 件）、埼玉県（43.0 件）の順となる。メール相談においては、同一人物が複数件数のメール送信する傾向があることから、大都市圏以外の道府県も人口規模別当たりの件数では上位に名を連ねやすい。

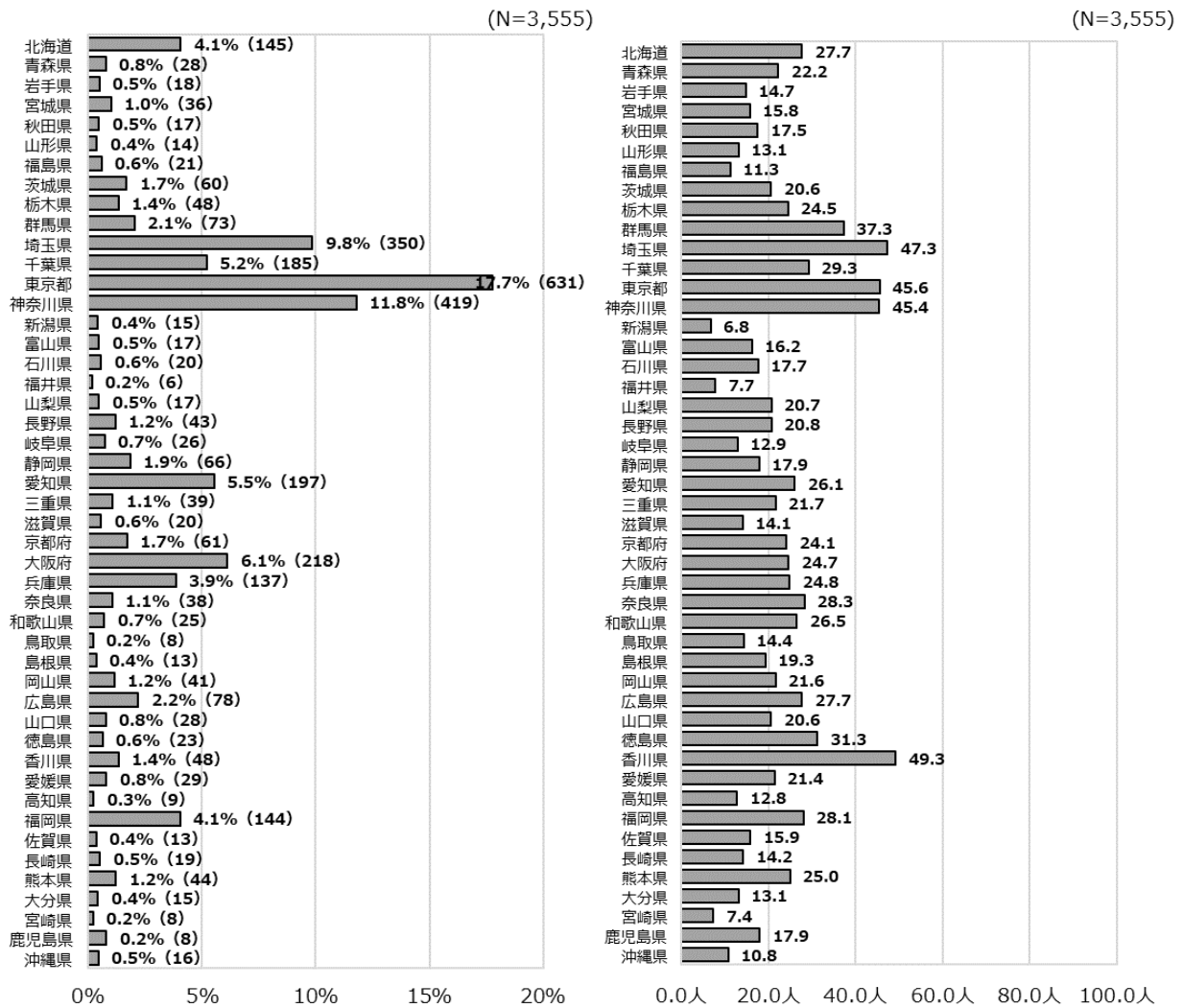
図表 2-27 都道府県別相談件数

（左：相談件数における各都道府県別の割合（カッコ内の数値は相談件数）、
右：各都道府県における相談件数の人口 100 万人当たり）

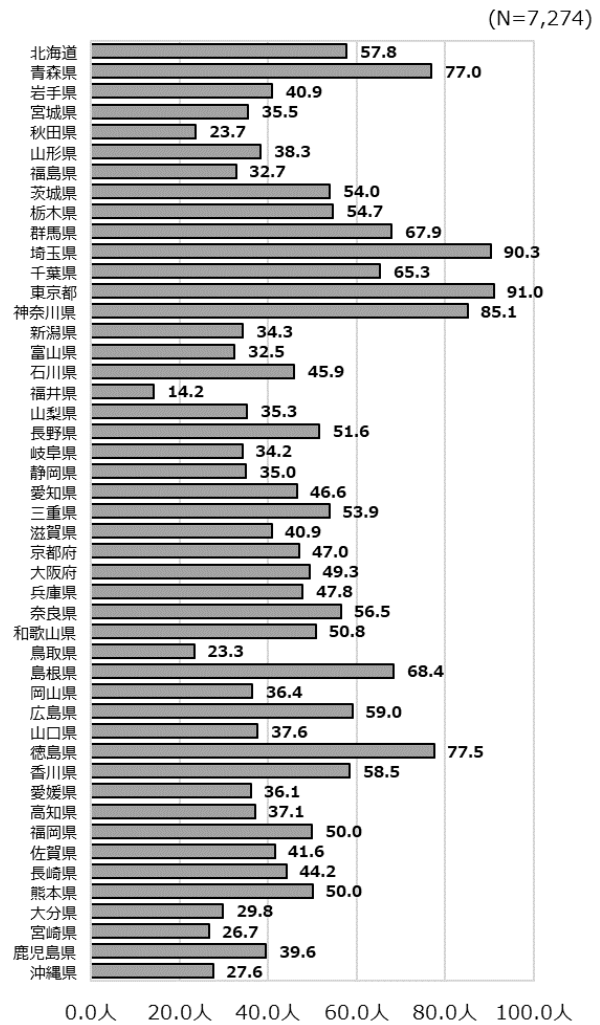
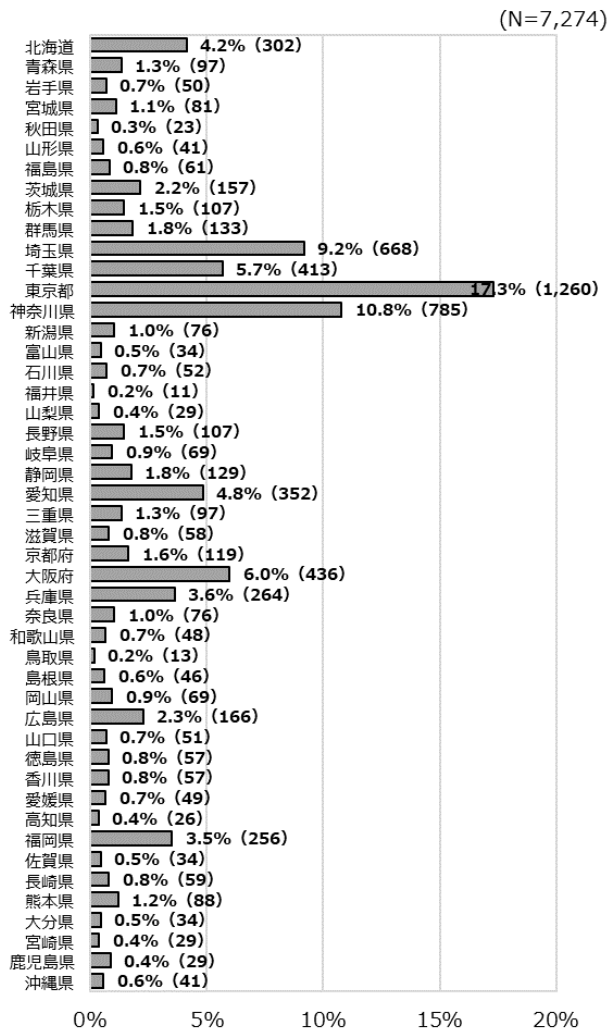
【R2 後期】



【R2 前期】



【R2 通期】



(2)相談日時

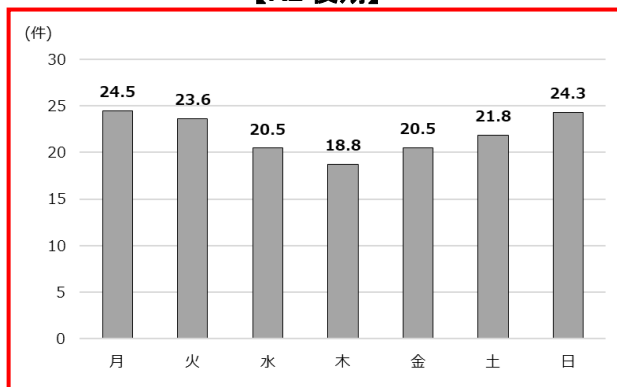
DV 相談プラスホームページ上のメールフォームから送信された相談内容を記録したデータを用いて、メール相談の曜日ごとの相談件数の分析を行った。

①曜日別／曜日種別相談件数

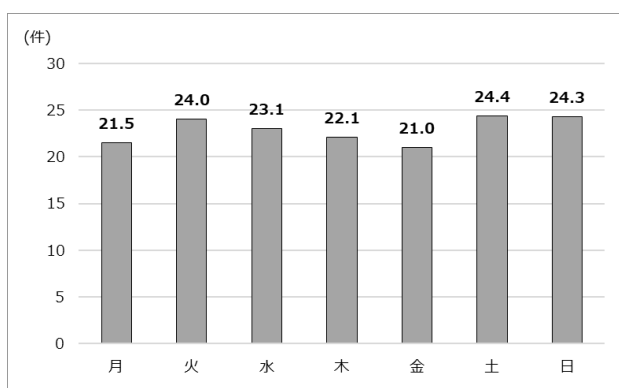
R2 年度後期の曜日別の平均相談件数は、日・月・火曜日で比較的多く、水・木・金曜日で比較的少なくなっており（SNS 相談と共通点がみられる）、最多の月曜日（24.5 件）と最少の木曜日（18.8 件）の差は 5.7 件となっている。他方、R2 年度前期には土・日・火曜日が多くなっている等、R2 年度後期と異なる結果となっていることから、上記が確固たる傾向であるかについては引き続き注視を要する。

図表 2-28 曜日別平均相談件数

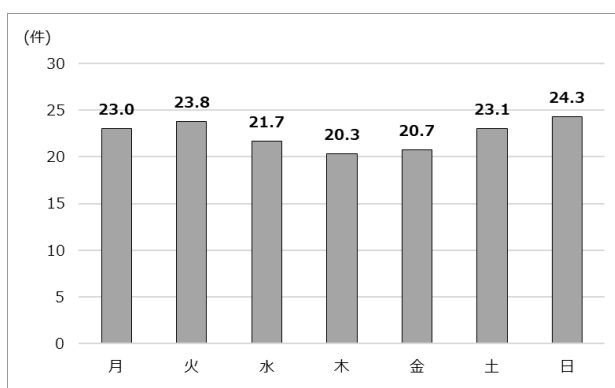
【R2 後期】



【R2 前期】



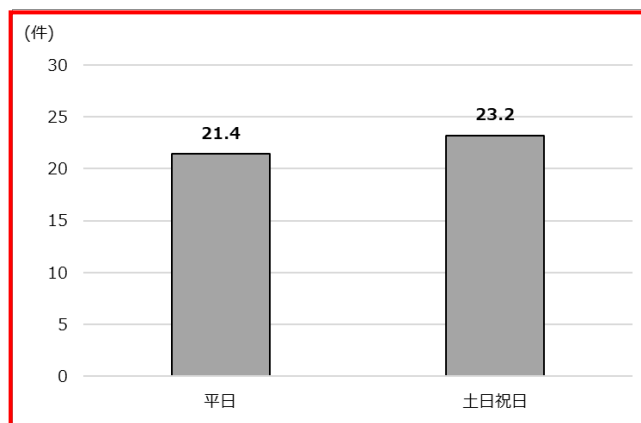
【R2 通期】



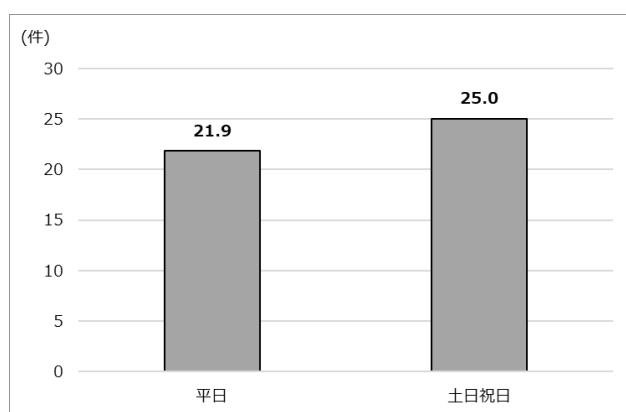
曜日種別に平均相談件数をみると、R2 年度後期には平日 21.4 件、土日祝日 23.2 件となっており、R2 年度前期（平日 21.9 件、土日祝日 25.0 件）とほぼ同様の数値となっている。

図表 2-29 曜日種別平均相談件数

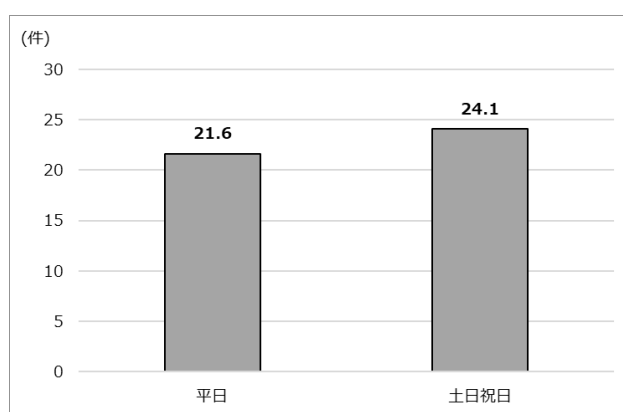
【R2 後期】



【R2 前期】

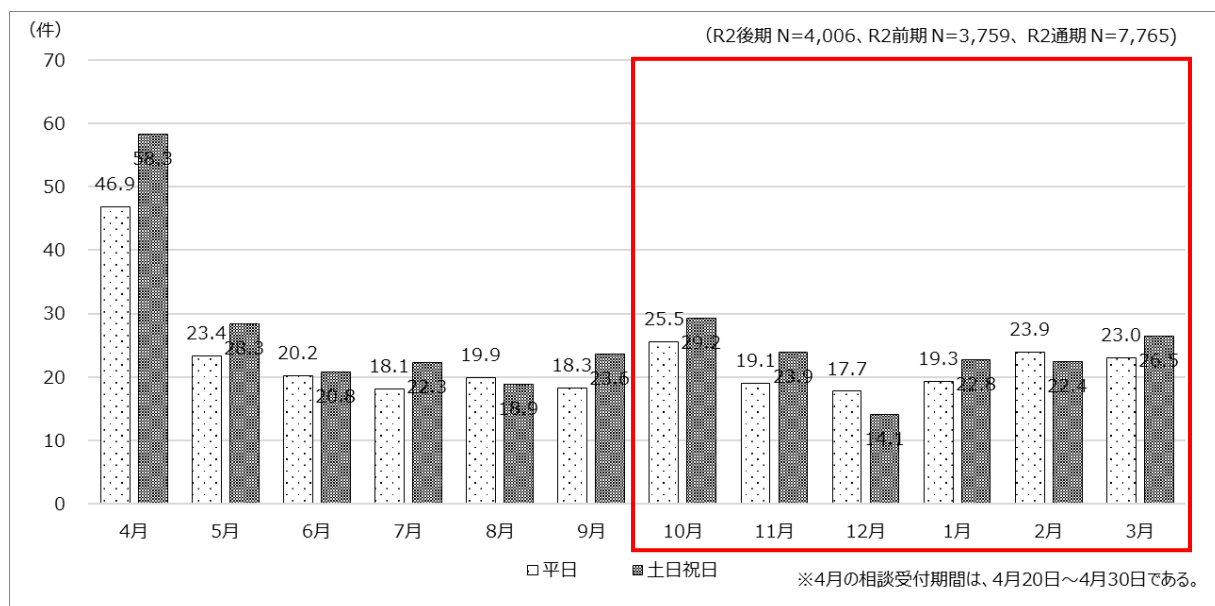


【R2 通期】



曜日種別平均相談件数を月別にみると、月により平日の相談件数が多かったり、土日祝日の相談件数が多かったりしており、年間を通じて土日祝日の方が多いわけではないことがわかる。

図表 2-30 月別・曜日種別平均相談件数

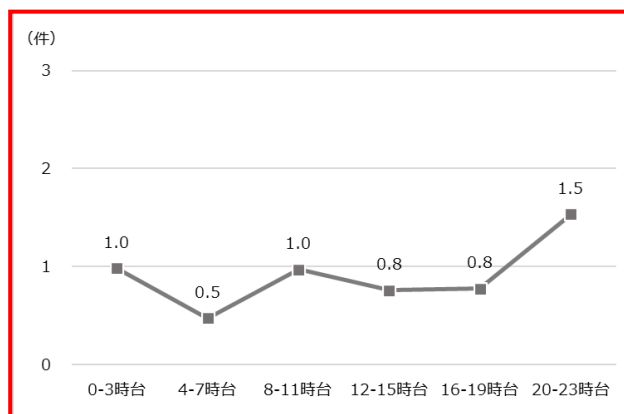


②時間帯別相談件数

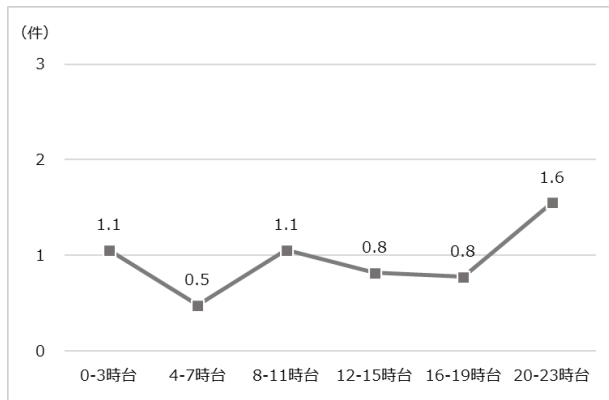
時間帯別平均相談件数は、R2 年度後期も R2 年度前期同様に、20-23 時台が最大で 4-7 時台が最小となっている。各時間帯当たり相談件数は 1 件前後となっており、R2 年度前期・後期でほとんど差はみられない。

図表 2-3 1 時間帯別平均相談件数

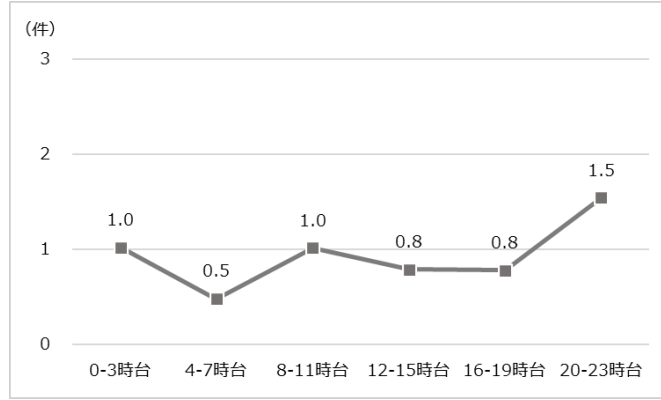
【R2 後期】



【R2 前期】



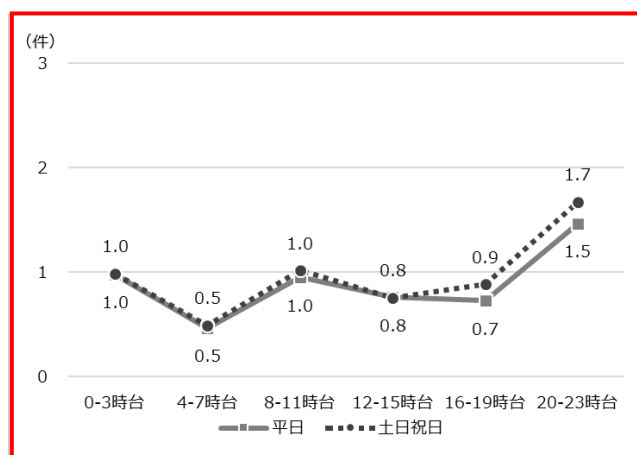
【R2 通期】



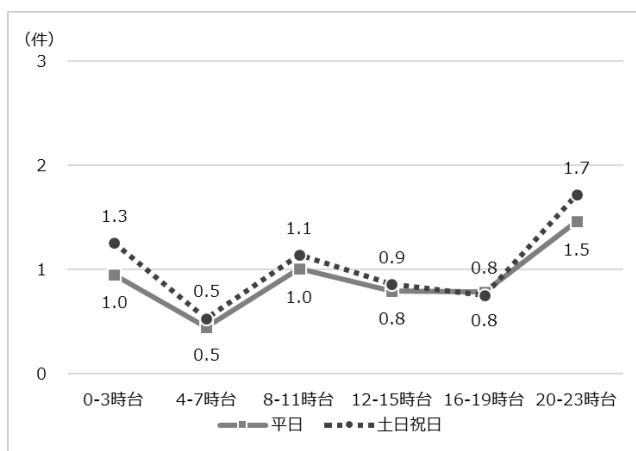
曜日種別でも、20-23 時台に相談件数が多くなる傾向は、平日・土日祝日ともにほとんど変わらない。この傾向は R2 年度前期と同様である。

図表 2-3 2 曜日種別・時間帯別平均相談件数

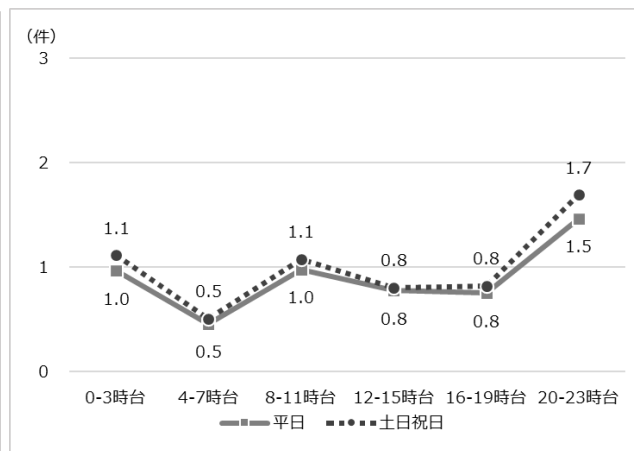
【R2 後期】



【R2 前期】



【R2 通期】



(3)メール相談の特徴

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のうち、何らかの相談がなされたとみなせる事例（相談者の最初のメッセージの文字数が 50 文字超のもの）を分析対象として、「10 代・20 代」、「30 代以上」の年代層から男女それぞれ 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。

メール相談は 24 時間体制で受け付けられ、相談者の主訴や質問に応じて、情報提供を目指した対話や提案等の助言を行うものである。受け付けたメール相談は、コーディネーターが緊急度を確認したうえで対応し、緊急度の高いものはオンライン・チャット（SNS）相談や電話相談に誘導を行うこととなっている。そして、メールの返信にあたっては、相談員の作成した回答文案を別の相談員がチェックし、さらに専門的な有識者が本文をチェックしてから返信するという 3 段階のチェックを経て、原則として 24 時間以内に返信がなされている。オンライン・チャット（SNS）相談とは異なり、履歴の残るメール相談では、一語一句精査した文面を返信することで、二次被害の防止にも役立つと思われる。

メール相談の場合、相談者の都合でいつでもメールを送信することができる。暴力を振るう相手と同じ家にいながら、相手の動向を見計らいながら、メールの文面をスマホ等で入力していることもあり、文章が途切れがちなものや、メモ代わりに被害状況や自身の通院や服薬歴を記述しているものもあったほか、自身の気持ちが整理できていないもの、暴力を振られるのは自分が悪いからなのか判断してほしい、単に話を聞いてほしいというものもある。ただ、チャット相談とは異なり、双方向性を欠く部分があるため、即座に返事がなかったことや届いているか心配になって何度も送信する相談者も複数いた。さらに、メールの文面から相談者の心理状況や危機的な状況か否かを完全に読み取ることは難しく、一般的な情報提供や助言の範囲に留まらざるを得ない部分もある。

さらに、近隣住民や友人が暴力被害にあっている様子を見聞きした相談者が、DV かどうかわからないので警察に通報していいか迷った、もしくは、警察に通報するほどではないと判断した、警察に通報したことで相手から逆恨みされることを恐れた等の理由から、メール相談をしてきて、支援に繋いでほしいと依頼をしてくるケースが散見された。

なお、全体を通して、新型コロナウイルス感染症による影響が直接明記されたものはあまりみられなかった。

①10 代・20 代からのメール相談の特徴

メール相談は、ほとんどが 20 代の相談であり、そのうち 8 割強が女性からの相談であった。暴力を振るっている者との関係は、配偶者・元配偶者が約半数、3 割が交際相手からであった。相談者が親や男のきょうだいからの暴力を振られているという相談も 1 割強あり、父親が母親に対して振るっている暴力を何とかしたいがどうにもできない葛藤や、自身も父親から暴力を受けている、母親から精神的に支配されていることを悩むものもあった。

父親から母親への暴力を目撃しているケースの場合、直接の身体的暴力が子どもにまで及ぶことは日常的ではないようだが、いつも大きな声で怒鳴る、自分の思い通りに対応しないと物をぶつける・壊す、不機嫌になる、経済的に搾取されている等、親の顔色をうかがってビクビクしながら生活し、父親中心の生活を強いられていることに疲弊している様子が見えられた。

また、交際相手からの暴力の場合、相手との関係を親や友人から反対されている場合もあり、暴力を受けてもどこに相談したらいいかわからない、誰にも相談できないといった内容が多い。交際相手からの暴力については相談の半数以上が同棲していたので逃げられなかった。交際相手からの暴力は、スマホの GPS を用いた行動監視をされている、相手の自尊心を貶める内容の言葉の暴力が辛い、別れたいと言ったら暴れるので手を付けられないので怖い、仲直りのセックスを強要されるのが辛い、過去の男性関係をいつまでもネチネチ責められる、友人との関係性を断つよう強要される等、複合的な暴力が繰り返されることにより、徐々に孤立し、相談する相手もいなくなっていく。そして、相手の言いなりになったほうが楽だから、自分さえ我慢すればいい、と思考停止状態になっている事案も散見された。

婚姻関係にある相手からの暴力の場合は、ほとんどの場合で子どもがいるため、乳幼児を抱えて逃げるのが現実的でなくあきらめるしかないといった内容や、妊娠中から暴力を振るわれるようになったとの記述があった。

A.暴力の形態と相談内容

暴力の形態は、20 代では、精神的 DV・モラハラ等が最も多く、次いで身体的暴力が多く、その状況も克明に描写されている。20 代では、深刻な身体的暴力を受けているのに過小評価しているものも多くみられた。本人の精神状態が悪化している様子や、精神疾患を抱え働けなくなった、経済的に困窮しているため逃げることもできず八方ふさがりになりどうしていいかわからない等の内容が多い。また、性的 DV や経済的 DV を受けているという相談も 20 代女性が一番多かった。

B.希死念慮と複合的な DV 被害

30 代以上と比べ、20 代では「死にたい」といった内容が多くみられた。何か月もの治療を要するような大きな怪我をさせられた、顔や頭を殴られ倒れて出血した、物を投げつけられた、首を絞められた等、深刻な身体的 DV も多く、それに加えて、日頃から怒鳴られる、無視される、スマホでのやり取りをすべてチェックされる、役に立たない・無能だと言われ続けるといった精神的 DV を繰り返し振るわれることで、本人の精神的状態も悪くなり、精神疾患で治療薬を処方してもらっているケースも散見され、体調不良が理由で家事ができなかったりすると、さらに暴言・暴力が繰り返されるため、悪循環に陥っている様子の相談者もいた。ほとんどの相談内容で複数の DV 類型が重複していた。

C.相談先、DV への対応に関する相談

20 代では、誰にも相談できず悩んでいる者が 4 割弱いるが、警察や親・友人、役所等に相談しているケースも多くみられた。必ずしも別れたいと思っていないケースも多く、相談が問題解決につながらず、どうしていいかわからないという様子もみられた。また、被害届を出すと相手が逆上して何をするかわからないので怖い、相談をしたという事実を秘密にしたいという相談も多くみられた。ネット等の情報を収集し、自分が受けている暴力が DV に当たるのだろうと予測しつつも、DV に当たるかどうか知りたい、第三者の意見を聞きたいというものも多かった。

そのほか、別れるためにどうしたらいいか、自分のケースでは離婚できるだろうか、どこに相談したらいいか、避難する場所を教えてほしい、ペットを連れていける場所はないか等、具体的なアドバイスを求める者が多い。中には、具体的に自身の住所や氏名を明かして、支援を求める内容もあった。家を出ると行くところがないので、避難先や住むところのアドバイスがほしいという内容も多かった。

②30 代以上から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、配偶者からの暴力がほとんどであった。男性からの相談も 2 割弱あり、妻から DV を受けている、離婚したいが相手が承諾しないというものもあった。男性からの相談の場合、単に話を聞いてほしいというものも多いが、具体的なアドバイスを求めていることが多い。

A.暴力の形態と相談内容

暴力の形態は、精神的 DV・モラハラ等が最も多く、さらに身体的暴力や経済的暴力を合わせた複合的なものが多い。30 代・40 代女性からの相談では、子どもがいる前での暴言や身体的暴力等があり、子どもへの心理的影響を懸念する内容が多くみられた。

仕事のことを考えると逃げられない、日常的に怒鳴られて人格を否定されている、生活費をもらえず自身の貯金を切り崩しているので将来が不安だ、子どもの学費のことを考えると離婚は現実的ではない、実家の親は頼れない、どこにも相談できない、行くところがないので何とかしてほしい、どうしたらいいか教えてほしい、といった内容が多い。

30 代以上の相談では、どうやったら相手と上手に会話をすることができるか、離婚に向けてどのような手続を踏めばいいか、どうやったら暴力を止めさせることができるか等、相談したい内容がかなり具体化していることも特徴であろう。一方、単に話を聞いてほしい、自分のされていることが DV に当たるか教えてほしいといった内容も多い。

B.複合的な DV 被害

10 代・20 代の相談と同様に、30 代以上の相談でも、複合的な DV 被害を受けていることが明らかになった。人格を貶める発言をする、日頃から不機嫌な態度を示す、相手のミスを挙げ連ねる、相手の過去の異性関係をいつまでもネチネチと指摘する、生活費を渡さない、

行動を束縛するといったことは同様であったが、40代以上になると、SNS等を用いた行動監視よりも、無視する、口を聞かないといった方法が多い傾向であった。精神的DVを含むケースにおいては、長期に渡ってDV被害にあっているケースも多く、昔は多かった身体的暴力も最近では減り、精神的なDVと経済的DVがほとんどというケースもあった。

【参考：DV相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- SNS相談では加害者が隣にいる状況から送ってくる人もみられるが、メール相談では夜中に家族が寝静まった頃にメールを送ってくるケースが多い。
- 「いろいろ調べてみたけれども、これはDVでしょうか」という相談、地域の相談窓口にご相談したが身体的暴力でないため取り合ってもらえなかったとの相談が多くみられる。

5) 外国語相談

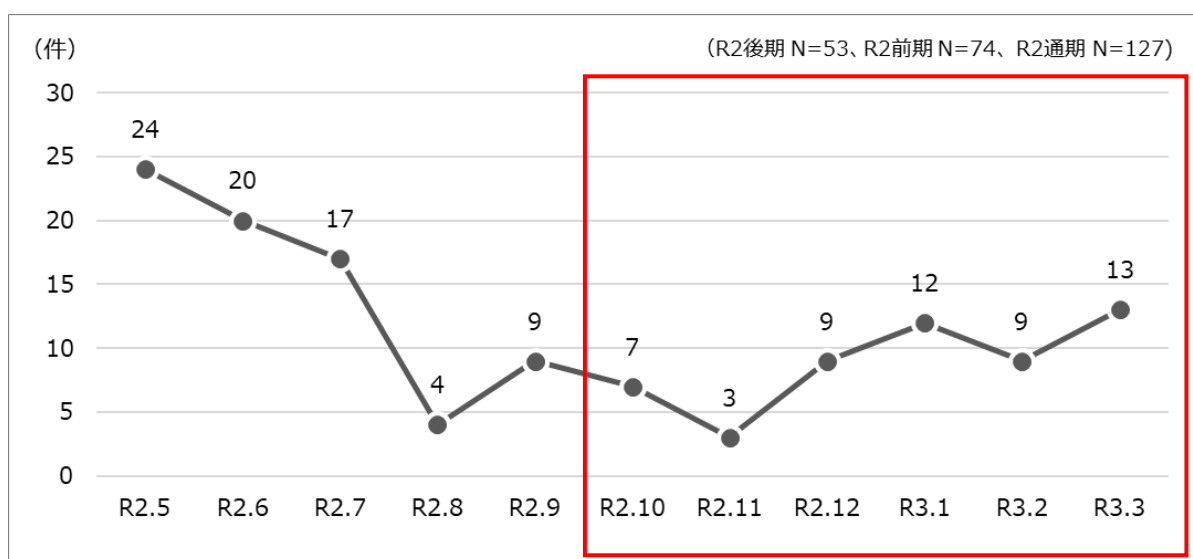
外国語相談の相談件数、相談言語を把握するために、外国語オンライン・チャット（SNS）相談のやり取りの内容を記録したデータを用いて分析を行った。

(1) 相談件数

R2 年度後期の相談総件数は 53 件（6 か月間）。R2 年度前期の相談総件数が 74 件（5 か月間）であったのに対し、減少している。

R2 年度後期の月別相談件数¹¹はおおよそ数件～10 数件程度で推移している¹²。

図表 2-33 月別相談件数の推移



(2) 相談言語

R2 年度後期における相談言語は、英語（23 件）が最も多く、次いで中国語（7 件）、スペイン語・ネパール語（ともに 5 件）、タガログ語（4 件）となっている。

R2 年度通期では、英語、タガログ語、スペイン語、ポルトガル語、中国語が多くなっている。

¹¹ SNS 相談同様に、外国語用のチャットルームが生成された件数を相談件数としており、チャットルームにおいて相談者からのメッセージが送付されなかった場合でも相談件数は 1 件とカウントしている。

¹² 同一人物からの複数の相談を含む延べ件数。

図表 2-34 言語別相談件数

言語	R2前期	R2後期	合計
英語	27	23	50
タガログ語	16	4	20
タイ語	6	3	9
中国語	3	7	10
スペイン語	8	5	13
ポルトガル語	10	1	11
韓国語・朝鮮語	0	2	2
ベトナム語	2	2	4
ネパール語	2	5	7
インドネシア語	0	0	0
日本語※	0	1	1
合計	74	53	127

※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) 外国語相談の特徴

外国語相談の内容分析にあたっては、10 言語対応の外国語オンライン・チャット相談に寄せられた相談全件（令和 2 年 11 月～令和 3 年 3 月における相談 44 件）¹³を対象とした。相談件数が少なかったため、以下の分析を外国語による DV 相談全般について一般化することは難しい。

なお、英語以外の外国語については、自動翻訳したテキストデータを読み込んだ。

① 相談言語の特徴

最も多かった相談言語は英語で約半数を占めた。そのほか、タガログ語、ポルトガル語、ネパール語、スペイン語、ベトナム語、タイ語の相談がみられた。韓国語、インドネシア語の相談はなかった。相談者の国籍は全件について把握されているわけではないが、相談のなかで確認されているケースをみると、スウェーデン、スリランカ、バングラディッシュ出身者等、DV 相談プラスで対応している 10 言語以外を母語とする相談者が英語でアクセスしてきている例がみられた。英語でのアクセス後に相談者の母語がわかり、母語で対応できることを案内したり、相談員が母語で応答したケースや、日本語でやり取りを続けたケースもあった。以上から、多様な相談言語へのニーズがあることが読み取れる。

¹³ 前年度調査において令和 2 年 10 月までの事例分析を実施済であるため、本分析では 11 月以降の事例を対象とした（全件を事例調査対象とする外国語相談において、分析の重複を避けるため）。定量分析の「R2 年度後期」とは期間が異なることに留意されたい。

②相談内容の特徴

A.暴力の態様と緊急性

身体的暴力として、首絞めやバットで殴ろうとする等、危険で緊急性が高い暴力被害についての相談が寄せられていた。相談者自身と子どもの両方がパートナーから暴力を受けているという相談もあった。精神的暴力としては、家事は女性がやるのが当たり前という価値観から家事のやり方について難くせをつけて「女性」としての価値を貶める、性的な噂を言いふらす、離婚を迫り子どもを渡さないと脅すといった相談があった。パートナーからの暴力だけでなく、親からの虐待についての相談も寄せられていた。

B.相談者について

多くは女性からの相談だが、男性からの相談も一定数あった。また、知人やきょうだい、近隣の住人からの相談、子の立場から父親の母親に対する暴力についての相談も寄せられていた。

在住県についてみると、15 都府県からアクセスがあった。最も多かったのは東京都で、次いで愛知県、静岡県の順だった。全体として、相談件数が少なかったなかで、外国人在住者が多い都県からの相談が多かったという結果だが、すべての都道府県に外国人は在住している現状を考えると、情報を届け切れていなかったと考えられる。

C.相談者の精神的状態・不安、ニーズ

暴力から逃れるためにシェルターを利用したいといった訴えや、暴力を受けたつらさや孤立感・孤独感を受け止めてほしいという心理的なニーズに加えて、離婚についての意向がはっきりしている場合は、外国語で対応できる弁護士を紹介してほしいといった情報を求める相談が寄せられていた。警察をはじめ各所へ相談したがシェルターは短期間しか利用できないといわれてしまい、幼い子どもとともに家を出られないでいるという訴え、パートナーがメンタル面で課題をもっている、パートナーが自殺未遂をした、子どもに発達面での課題があるといった状況も語られていた。しかし、健康保険に未加入であったり、受診を促しても相手が受け入れない等の理由で医療につながれず、相談者の精神的状態切迫につながっている様子が読み取れた。

D.在留資格にまつわる問題について

家族滞在ビザの問題についての相談はあったが、それ以外、はっきりと在留資格についての悩みが語られた相談はなかった。

③相談員の対応

相談行動へのねぎらい、相談者への丁寧な声がけ等、相談者が相談しやすい対応がされている。地域の配暴センターが相談支援の窓口であること、緊急時には迷わず警察を呼ぶこと、

さらに相談者の情報ニーズに応じて、外国語で対応可能な弁護士についての情報、通訳できる人材の同行支援が可能であること、法テラスでは3回まで無料の法律相談が利用できること等についての情報提供が行われていた。また、外国語による電話相談に誘導したり、電話番号を聞き取って折り返し電話しているケースもあり、オンライン・チャット（SNS）相談は電話相談の入口として機能している。

相談者がチャットルームに入り、相談員が最初の応答をしたのち、相談者から具体的な相談内容についての書き込みや応答がないままの場合や、数回のやり取りののちに応答が途絶える場合が半数近くあった。相談者からの応答がなくても数日間以上、チャットルームをオープンにして、相談員は粘り強く相談を促していた。受付開始日から終了日までの日数が最も長かったケースは21日だった。相談者にとってはチャットルームに「滞在」できるというメリットもあると考えられるが、相談者がチャットルームに入ってから相談員が応答を返すまで時間がかかる場合もあること、相談者と相談員のタイミングのずれや、断片的になりがちなやり取りで相談者が悩みを伝えたり、相談員が正確に状況を把握するのは難しいこともあり、長期間にわたってチャットルームをオープンにしておくことによる相談員への負荷もあるのではないかとと思われる。

④新型コロナウイルス感染症の影響

新型コロナウイルス感染症の影響に直接言及した相談は多くなかった。数少ない例としては、出身国へ帰国が難しい状況になっている、パートナーと離れて暮らすために仕事を探しにハローワークへ行ったが新型コロナの影響でなかなかみつからないといった困難な状況が語られていた。そのほか、孤独感の訴えの背後にも新型コロナウイルス感染症の感染防止のために、出かけることや人と会うことが難しくなっている等の事情があることも考えられる。

⑤日本語による相談との共通点・相違点

身体的、精神的、経済的暴力についての相談については、日本語による相談と大きな違いはみられない。しかし、相談者と相談員のやり取りが断片的で、相談者が置かれている個別具体的な状況は、分析のための読み込みも難しかったが、相談も状況把握に苦慮していることがうかがえた。相談者にとっては言葉の壁に加えて、必要な情報へのアクセスが難しいのではないかとと思われる。いわゆる「勝手がわからない」という状況で、どこに、どのように支援を求めればよいのかという情報が、日本人以上に知られていない様子がうかがえる。

【参考：DV相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- 外国語相談件数が減少している背景として、下記のような点が考えられる。
- 外国人においては、緊急度が高いケースには警察に駆け込むことがスタンダードになっているようである。

- アルファベット言語を用いる外国人は SNS のようなチャット手段に抵抗がないようだが、非アルファベット言語の外国人は電話やメッセージ等による相談を好む傾向もみられる。今後は非アルファベット言語の方に馴染みのあるツールを利用することも要検討である。
- 外国人に対しては、これまで行ってきた SNS を通じた広報よりも、外国人コミュニティ等の人の繋がりを通じた広報の方が適していることがわかってきた。

6) 直接支援につなげた相談

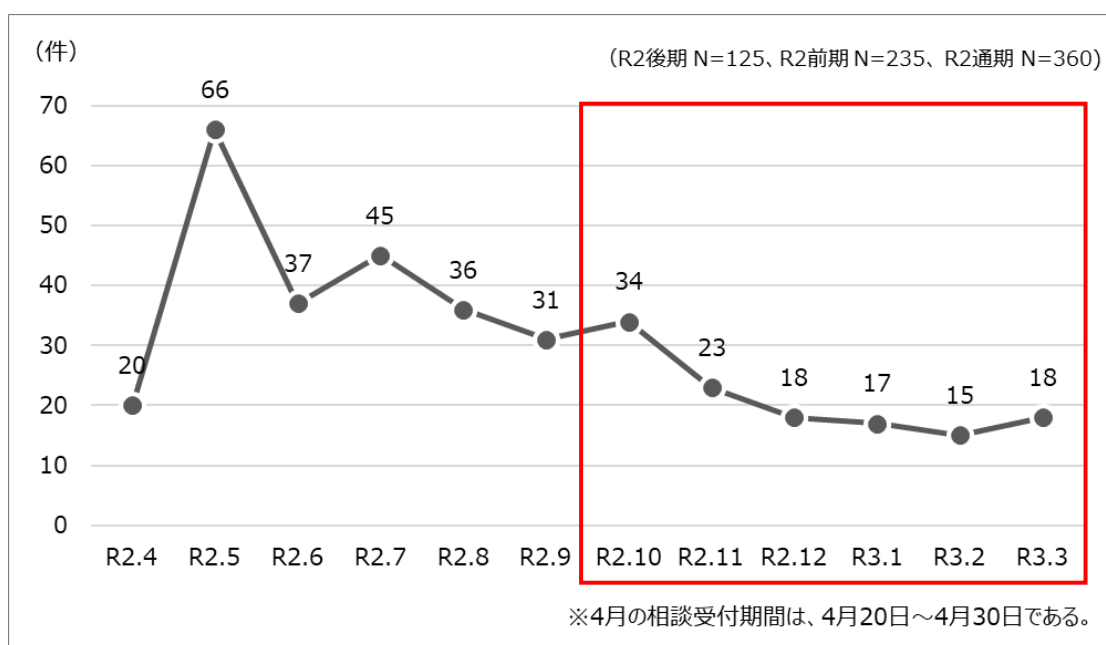
直接支援（つなぎ支援）の支援件数、相談手段、相談者の年代等を把握するために、つなぎ支援の内容が記録されているデータを元に分析を行った。

(1) 支援件数

R2 年度後期の相談総件数は 125 件。R2 年度前期の 235 件であったのに対し、約 47%の減少となっている。

R2 年度後期の月別相談件数はおよそ 15～35 件程度で推移している（同一人物への複数の支援を含む延べ件数）。支援件数は 10 月に 34 件と多く、12 月に 18 件となって以降は 20 件弱で推移している。

図表 2-35 月別支援件数の推移



(2) 相談手段

R2 年度後期のつなぎ支援に至った相談を、相談手段別にみると、電話相談が最も多く 118 件 (94.4%) とほとんどを占めている。オンライン・チャット (SNS) 相談は外国語を含め 7 件 (5.6%)、メール相談はなく、R2 年度前期と比較してオンライン相談からのつなぎ支援の比率が減少したことがうかがえる。緊急度が高い相談は電話相談で寄せられることが多いこと、DV 相談プラス側がつなぎ支援が必要と判断した際にはオンラインで相談が入った場合でも電話に連絡手段を切り替えること等が背景にあると考えられる。

図表 2-36 月別・相談手段別支援対応件数の推移

(N=360)

R2前期							
種別	合計	R2.4	R2.5	R2.6	R2.7	R2.8	R2.9
合計	275	20	66	37	45	36	31
電話	28	3	13	4	5	2	1
オンライン・チャット (SNS)	1						1
外国語オンライン・ チャット (SNS)	11		5	2	2		2
メール	235	20	66	37	45	36	31
R2後期							
種別	合計	R2.10	R2.11	R2.12	R3.1	R3.2	R3.3
合計	125	34	23	18	17	15	18
電話	118	32	21	17	17	13	18
オンライン・チャット (SNS)	4	2				2	
外国語オンライン・ チャット (SNS)	3		2	1			
メール	0						

※4月の相談受付期間は、4月20日～4月30日である。

【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- 緊急度が高いケースは電話で相談が入ることが多い。
- また、DV 相談プラス側が深刻とみなすケースにおいては、電話での支援に切り替えている。また、直接支援を行う際には、メール相談、SNS 相談だけではなりすましの判別がつかないため、電話で話してなりすましではないことを確認する必要がある。

(3)相談者の年代

R2 年度後期のつなぎ支援を行った事例の相談者の年代は、30 代（38 件、30.4%）、40 代（37 件、29.6%）が多く、20 代（17 件、13.6%）、40 代（14 件、11.2%）がこれに続いている。この傾向は R2 年度前期と同様である。

図表 2-37 月別・年代別支援件数

(N=360)

R2前期							
年代	合計	R2.4	R2.5	R2.6	R2.7	R2.8	R2.9
合計	235	20	66	37	45	36	31
10代	4		2		1	1	
20代	39		14	6	6	8	5
30代	66	4	15	11	12	15	9
40代	53	3	15	5	13	8	9
50代	28		7	6	8	3	4
60代以上	17	1	8	5	3		
不明	28	12	5	4	2	1	4
R2後期							
年代	合計	R2.10	R2.11	R2.12	R3.1	R3.2	R3.3
合計	125	34	23	18	17	15	18
10代	4	2	1			1	
20代	17	1	4	2	4	4	2
30代	38	9	5	10	5	2	7
40代	37	10	9	4	6	3	5
50代	14	7			1	3	3
60代以上	11	3	3	1	1	2	1
不明	4	2	1	1			

※4月の相談受付期間は、4月20日～4月30日である。

(4)支援内容

R2 年度後期のつなぎ支援の内容（延べ対応件数）について月別でみると、月ごとに件数の増減が大きくなっている。最多は12月で84件、最少は2月の26件となっている。

支援の内容別には電話相談が最も多く、R2 年度後期の期間中に延べ300件を行っている。そのほか、面談14件、同行支援21件、宿泊支援4件となっている。

図表 2-38 月別・支援の内容（延べ対応件数）

(N=269)

R2前期							
	合計	R2.4	R2.5	R2.6	R2.7	R2.8	R2.9
電話	441	38	123	74	82	76	48
面談	51	6	12	15	6	10	2
同行支援	34	4	18	5	1	5	1
宿泊	15		4	4	3	3	1
合計	541	48	157	98	92	94	52
R2後期							
	合計	R2.10	R2.11	R2.12	R3.1	R3.2	R3.3
電話	300	61	43	71	47	22	56
面談	14	3	2	3	1	2	3
同行支援	21	7		8	3	2	1
宿泊	4	1		2	1		
合計	339	72	45	84	52	26	60

※4月の相談受付期間は、4月20日～4月30日である。

※月を跨いで行ったつなぎ支援は初回相談月で集計。

※宿泊は宿泊支援を実施した回数。1相談者が4泊した場合、対応件数は1となる。

(5)直接支援につなげた相談の特徴

直接支援につなげた相談の内容分析にあたっては、対象期間に直接支援につなげた事例全件を対象に、支援内容のまとめを基に分析を行った。

①つなぎ支援の意義

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等の、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ている。こうした対応を「つなぎ支援」という。

②つなぎ支援の状況

対象期間¹⁴（受付日は10/15-3/31）に実施した「つなぎ支援」は計91件（実人数）であった。そのうち88件が女性からの相談であり、年代別では、10代1件、20代16件、30代27件、40代27件、50代7件、60代6件、70代2件、不明2件となっている。外国語で相談対応した事例も5件¹⁵あった（タイ語、タガログ語、中国語、ネパール語）ほか、ブラジル国籍、イラン国籍の女性に日本語対応したものが2件であった。また、男性からの相談は3件であり、幼少期からの親からの虐待のケース、元交際相手のDVの状況について相談したいというもの、自身がDV被害を受けているので一時保護してほしいというものであった。

相談者の年代は、20代が18%、30代が30%、40代が30%と8割近くを占め、子どもがいるため逃げることを躊躇している、子どもの学校が変わらない範囲で逃げたい、ペットがいるので逃げられない（8件）といった相談があったほか、家を出てもきっと連れ戻されてしまい、さらに暴力を振るわれるのが怖いといった声があった。その他、うつ病などの精神障害に罹患しているものが13件、希死念慮やハイリスクなものが6件、保護命令を申請したことがあるものが3件であった。加害者との関係性をみると、婚姻中が60.4%、既に別居又は離婚が13.2%、交際中が12.1%、その他親や同僚や学校関係者等からの暴力が14.3%であった。

また、電話対応は、1回のみが31件、2回が24件、3回が10件、4回が5件、5回が2件、7回が4件、8回が1件、10回が2件、11回が1件、12回が1件、13回が1件、16回が1件であったほか、通話機能なしのタブレットしか所持していないため、直接対応したも

¹⁴ 前年度調査において令和2年10月までの事例分析を実施済であるため、本分析では11月以降の事例を対象とした（全件を事例調査対象とする直接相談につなげた相談において、分析の重複を避けるため）。定量分析の「R2年度後期」とは期間が異なることに留意されたい。

¹⁵ 外国語オンライン・チャット（SNS）相談に加えて、電話でも外国語による相談が寄せられている。

のが1件、年度明けの4月以降の対応が2件、架電しても応答なしが5件であった。6割強が1-2回の電話で対応できているが、4回以上対応が必要なケースも2割弱ある。

相談員が「支援の必要あり」と判断したのは54件、「必要なし」14件、有無の記載なしが23件となっている。「支援の必要あり」と判断するケースは、自殺企図・自殺念慮があるケース、首を絞められる、後頭部を殴られる、重傷を負わされた等身体的暴力の危険度が高いケース、妊娠中の身体的暴力がある等保護の必要性が高いケース、別れたら殺す、親や身内に危害を加える恐れのあるケース、性暴力被害を受けているケース、暴行で逮捕された夫の勾留期間の終了や本人の退院の時期が迫り被害の再発の恐れが高いケース等であった。

③相談後の対応

相談後の対応（複数回答）については、相談記録データからみると、相談対応のみで終わったものが49件、必要な情報提供を行ったものが35件、社会資源（相談先）の提供を行ったものが18件、配暴センターを紹介したものが13件、男女共同参画センターを紹介したものが2件、所管の警察を案内したのが10件、紹介したのが5件、折り返し架電したものが9件、その他の対応が35件、対応の記載がないものが11件となっており、同行支援を行ったのは2件にとどまっていた。ただし、月別のケースを精査すると、9件について、延べ19回の同行支援（1回が4名、2回が2名、3回が2名、5回が1名）を行っているほか、4件で宿泊支援も行われており、うち3人が年末年始に5-7泊していた。行政機関が休業の時期に入る年末年始においては、支援の空白ができがちであり、それを民間団体がカバーしている様子がうかがえる。その他、折り返し架電をしても連絡がつかないケースも散見され、本人からの連絡待ちとせざるを得ないものもあった。しかし、なかには、相手から携帯電話を取り上げられ、連絡がつかなくなったことが周囲の連絡から判明したケースも散見し、所轄の警察に連絡し、相談者の安全を確認してもらう対応を取る等したほか、民間団体に繋ぎ保護を依頼するケース等もあった。

「つなぎ支援」でつないだ先は、主に、都道府県・市町村の窓口、警察、配暴センター・婦人相談所であり、そこからさらに弁護士や心理カウンセラー等とつながっていた。即座に支援機関等につながることはできないが、家を出る必要がある、あるいは既に家を出てしまっている、家から追い出されたといったケースでは、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団体に滞在しながら「つなぎ」完了まで対応する等している。しかし、過去の相談時に二次被害を受けた経験や真摯に相談を取り合ってもらえなかったという経験がある場合や、相手からの報復を恐れて警察に連絡するのが怖いという相談者もあり、警察への相談を躊躇するケースも多くみられた。

相談者の多くは、複合的な暴力を長期にわたって継続的に受けており、それがDVであるという認識は持っているものの、孤立し相談する相手もいない状態にあるため、どうしようもない状態に追いやられている。過去に親から虐待を受けていた経験がある等、実家との関係性もよくない場合は、逃げる場所がなく自分が我慢するしかないとあきらめているケー

スも散見された。そのほか、コロナ禍でテレワークが続いたことで、言葉の暴力が激しさを増したといった相談も一部みられたが、暴力の頻度や程度が悪化した原因がコロナ禍にあるとする相談はほとんどみられなかった。

DV 相談プラスでは、相談員は、様々な相談者の悩みを受け止め、暴力被害に耐え忍んできた相談者を労い、つらい気持ちに寄り添って話を聞いている。相談者の希望やニーズを根気強く聞き、相談者の抱える課題を整理して、必要な情報提供や支援機関の紹介等の対応を行っている。複数回電話相談をする相談者もあり、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を担当相談員全体で共有することができているため、再度の電話の際にスムーズに対応することが可能となっていた。

そのほか、友人や身内があっている暴力被害を心配して相談してきたケースでは、被害にあっている本人自身が支援機関とつながることができるように助言し、見守っていく必要があり、相談者への情報提供に留まらざるを得ない面がある。その際も、相談者が無力感や罪悪感に捉われる必要はないこと、これからもできる限り相談に乗ってあげてほしいといったアドバイスがなされていた。

2-2. DV相談プラスの利用者の特性

DV 相談プラスの利用者の特性（都道府県別、相談者属性等）を把握するため、DV 相談プラスの相談記録データ（相談票）及びオンライン・チャット（SNS）相談についてはオンライン・チャット（SNS）ログデータ、メール相談についてはメール相談フォームから送信された相談内容を記録したデータ、属性データを用いて分析を行った。

1) 都道府県別

R2 年度後期の相談件数を都道府県別にみると、最も多かったのは東京都の 2,937 件で総数の 17.5%を占める。次いで埼玉県（1,843 件、11.0%）、神奈川県（1,282 件、7.6%）、兵庫県（905 件、5.4%）、愛知県（814 件、4.8%）の順となっている。

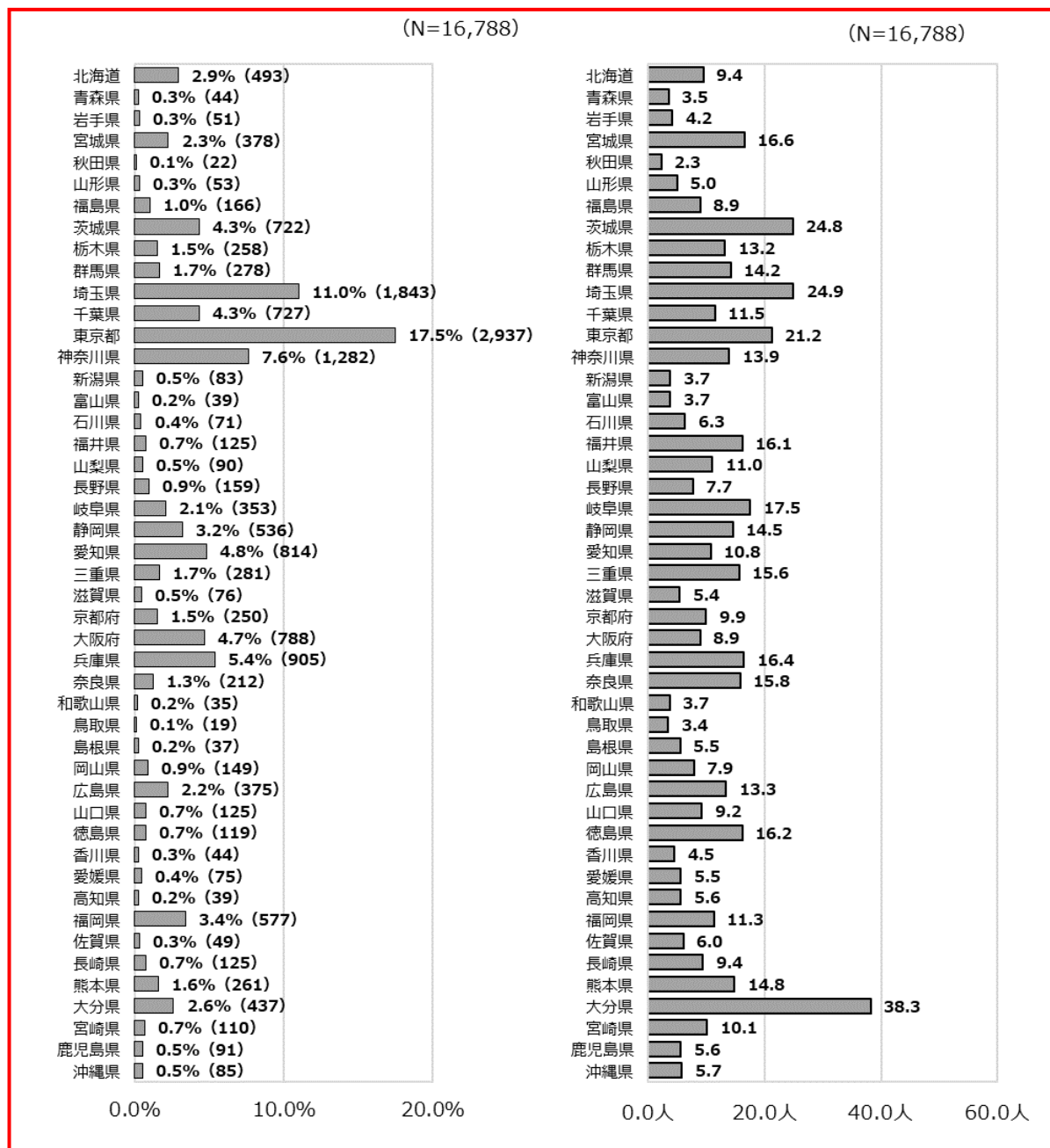
一方、これを人口 10 万人当たりの相談件数でみると、大分県が最も多く 38.3 件で、次いで埼玉県の 24.9 件、茨城県 24.8 件、東京都 21.2 件、岐阜県 17.5 件の順となっている。

図表 2-39 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（カッコ内の数値は相談件数）、

右：各都道府県における相談件数の人口 10 万人当たり)

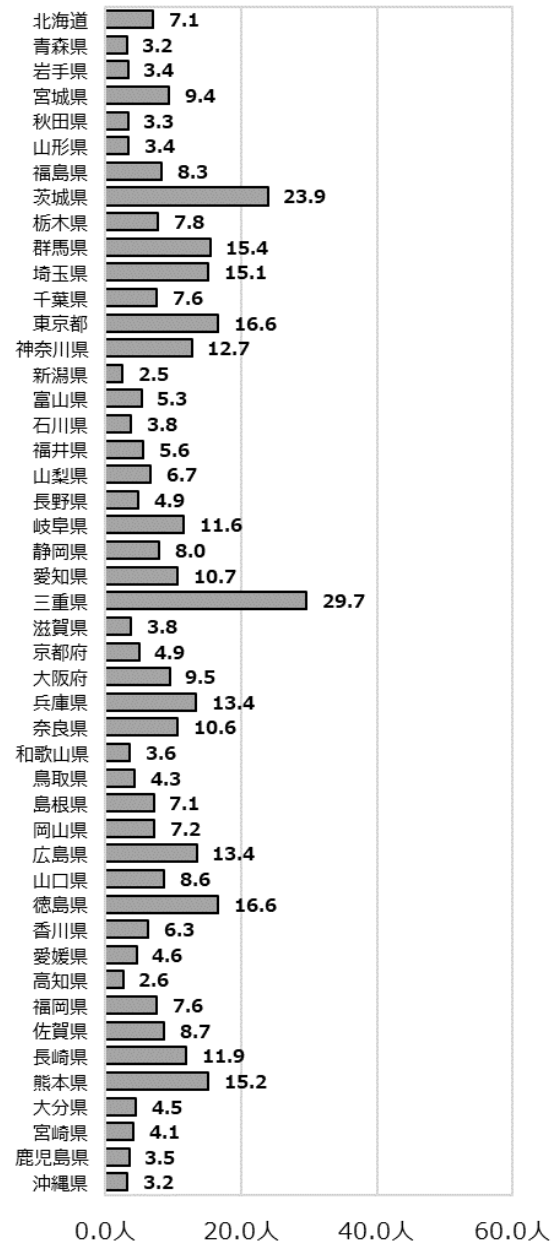
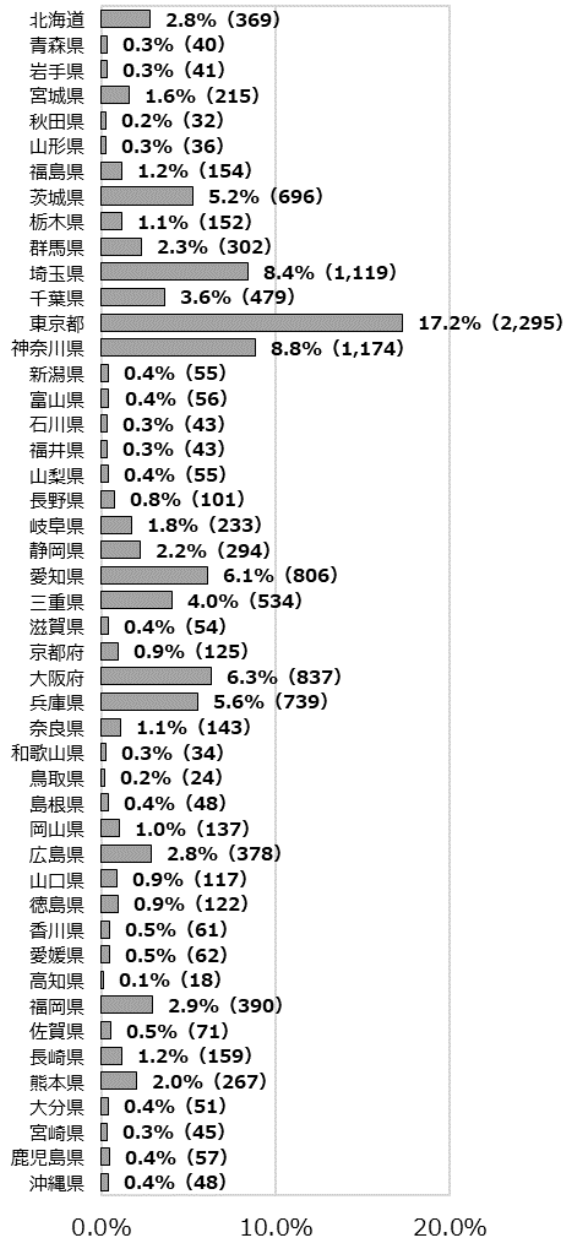
【R2 後期】



【R2 前期】

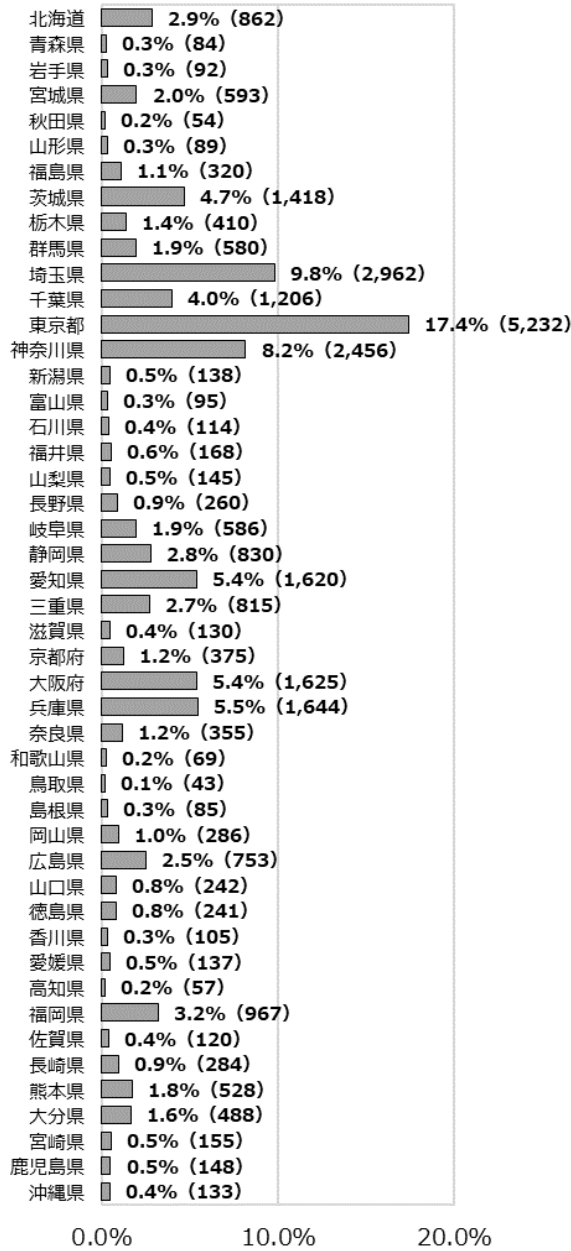
(N=13,311)

(N=13,311)

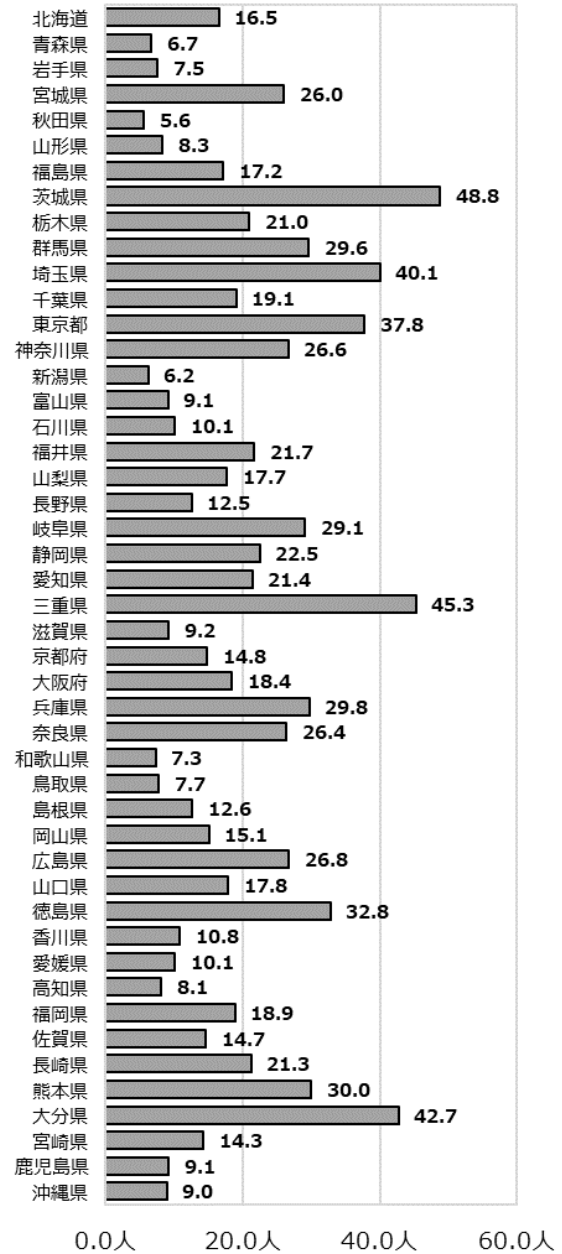


【R2 通期】

(N=30,099)



(N=30,099)

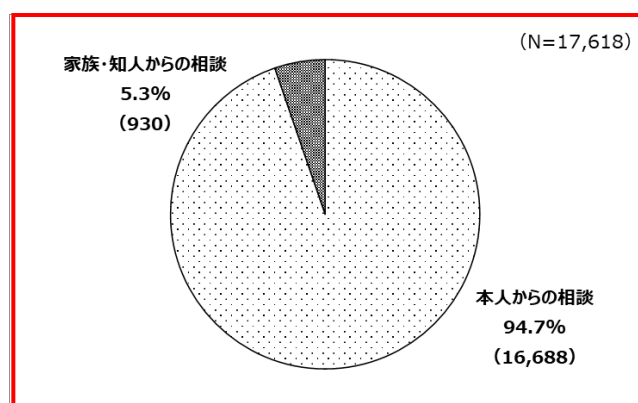


2) 相談者属性

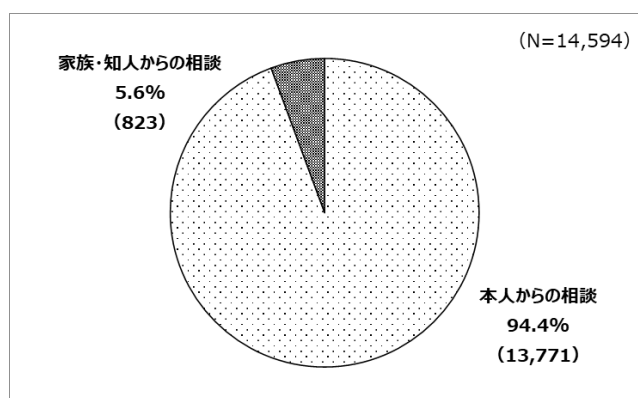
R2 年度後期においては、本人からの相談が 94.7% (16,688 件)、家族や知人からの相談は 5.3% (930 件) となっている。この傾向は R2 年度前期と同様である。

図表 2-40 相談者の内訳

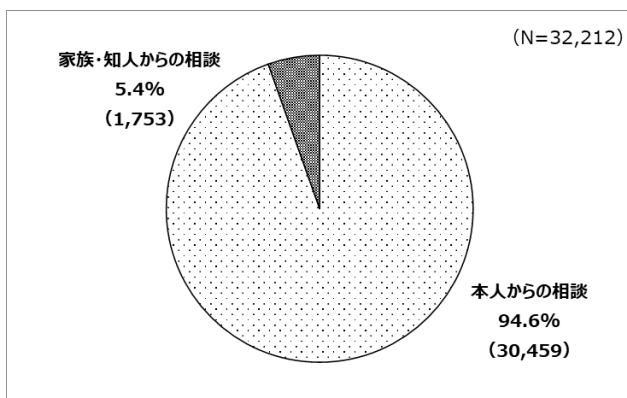
【R2 後期】



【R2 前期】



【R2 通期】

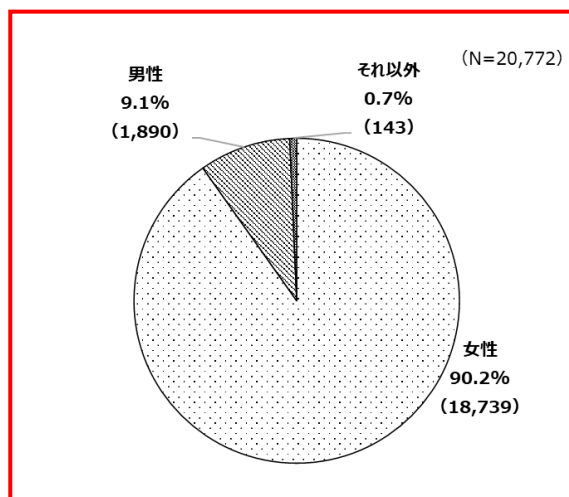


3) 性別

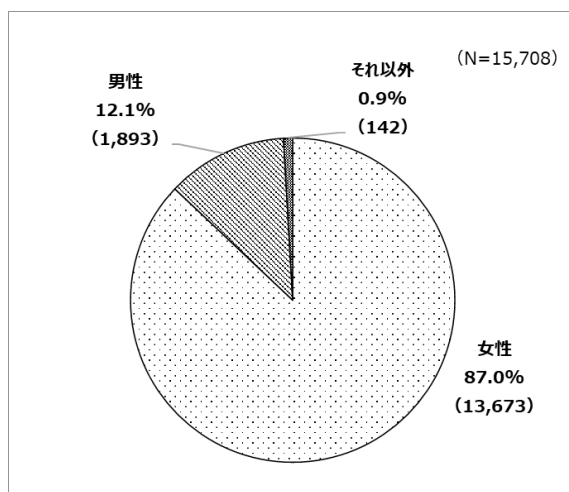
R2 年度後期は、女性が 90.2% (18,739 件)、男性は 9.1% (1,890 件) となっている¹⁶。この傾向は R2 年度前期と同様である。

図表 2-4 1 相談者の性別内訳

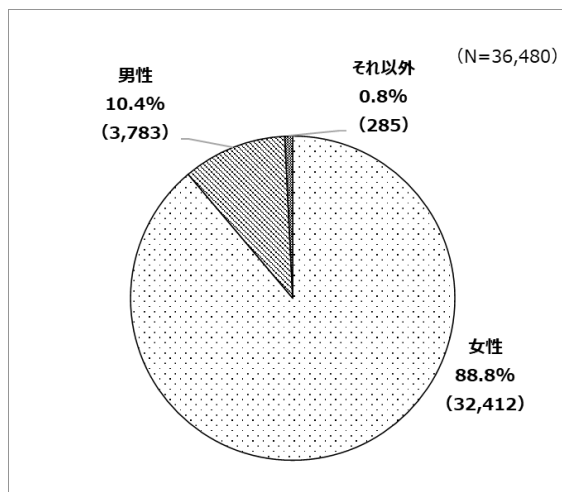
【R2 後期】



【R2 前期】



【R2 通期】



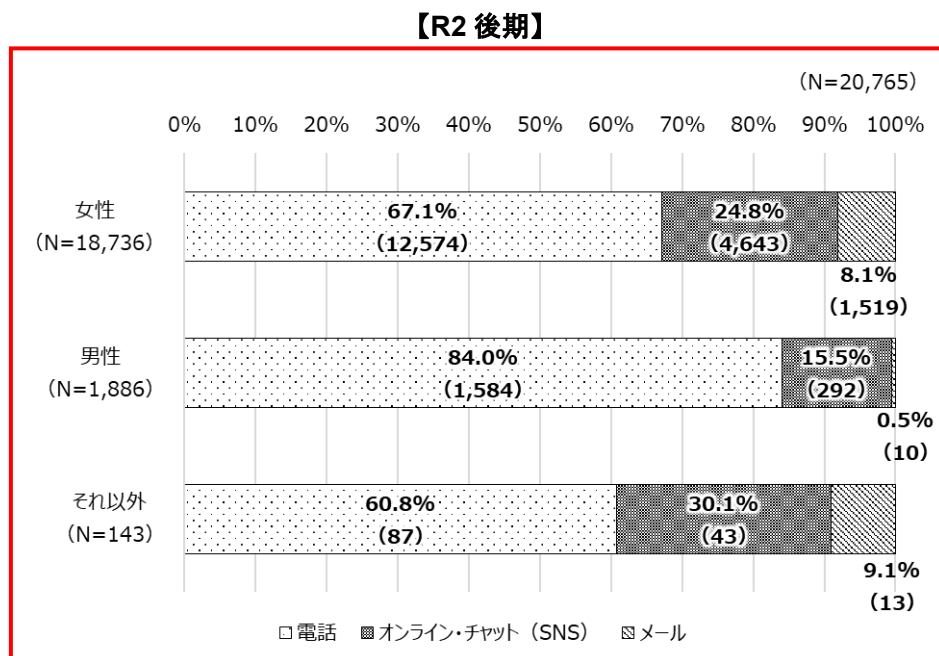
¹⁶ 前述のように、相談者が本人でない（被害者でない）場合もあり、その場合に相談者の性別が記録されることもあるため、必ずしも DV 被害者の性別ではない点に留意。以下同様。

R2 年度後期において性別と相談手段（電話、オンライン・チャット（SNS）、メール）の関係をみると、女性では電話 67.1%、オンライン・チャット（SNS）24.8%、メール 8.1%であるのに対し、男性では電話 84.0%、オンライン・チャット（SNS）15.5%、メール 0.5%となっている¹⁷。

女性では約 1/3 がオンライン相談（オンライン・チャット（SNS）＋メール）になっていること、男性では電話相談比率が高いこと等が特徴として挙げられる。

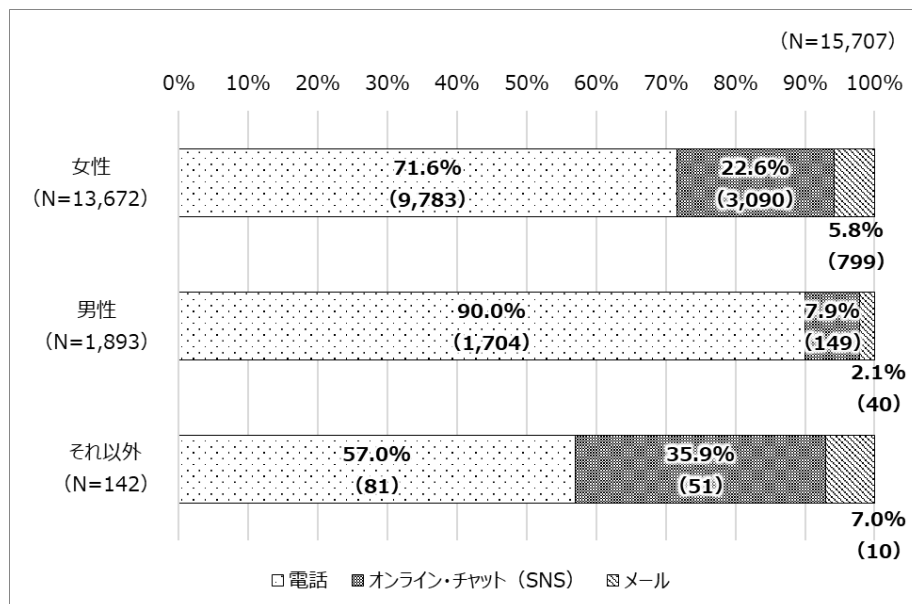
一方、R2 年度前期と比較すると、女性・男性ともにオンライン・チャット（SNS）での相談が増えており、特に男性では 2 倍近くとなっている（R2 年度前期 7.9%、149 件、R2 年度後期：15.5%、292 件）。

図表 2-4 2 性別相談手段の割合

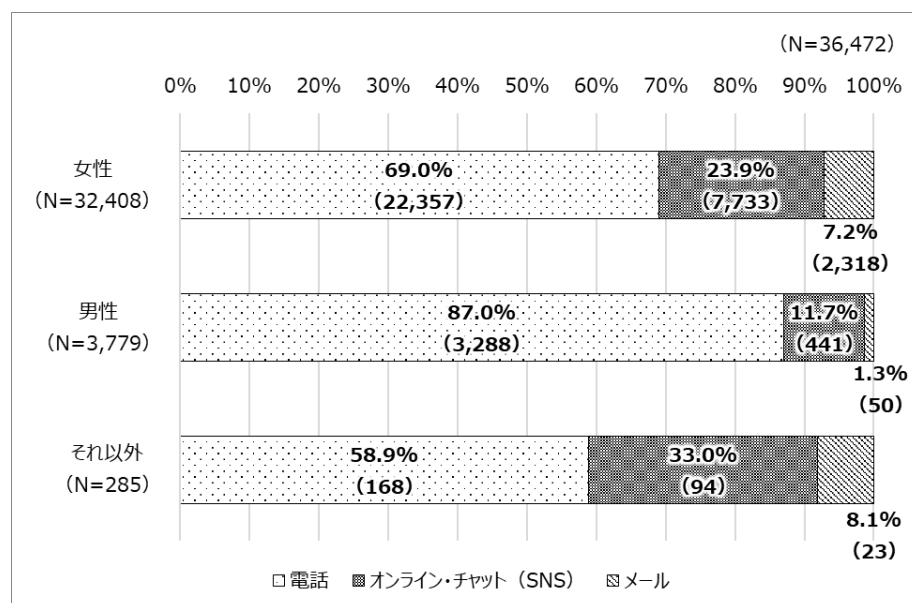


¹⁷ 同じ相談者から同時期に、オンライン・チャット（SNS）とメールの双方により相談があった場合、最後に利用した手段を集計している。

【R2 前期】



【R2 通期】



性別と居住する都道府県内訳は下図のとおりである。R2 年度後期では、岐阜県、兵庫県、鳥取県、山口県等で男性相談者の割合が比較的高くなっている。

図表 2-4 3 都道府県別相談者の性別内訳

【R2 後期】

(N=16,656)				
都道府県名	女性		男性	それ以外
北海道 (N=489)		94.3% (461)	5.1% (25)	0.6% (3)
青森県 (N=43)		95.3% (41)	4.7% (2)	
秋田県 (N=22)		100.0% (22)	0.0% (0)	
岩手県 (N=51)		96.1% (49)	3.9% (2)	
宮城県 (N=377)		95.8% (361)	4.2% (16)	
山形県 (N=51)		88.2% (45)	11.8% (6)	
福島県 (N=165)		95.2% (157)	3.0% (5)	1.8% (3)
新潟県 (N=80)		73.8% (59)	25.0% (20)	1.3% (1)
長野県 (N=159)		93.1% (148)	6.9% (11)	
群馬県 (N=277)		95.3% (264)	4.7% (13)	
栃木県 (N=257)		89.9% (231)	9.7% (25)	0.4% (1)
茨城県 (N=717)		94.6% (678)	5.0% (36)	0.4% (3)
東京都 (N=2,917)		91.4% (2,666)	7.4% (215)	1.2% (36)
神奈川県 (N=1,274)		86.4% (1,101)	13.3% (169)	0.3% (4)
千葉県 (N=723)		87.6% (633)	10.8% (78)	1.7% (12)
埼玉県 (N=1,829)		96.1% (1,757)	3.6% (66)	0.3% (6)
山梨県 (N=89)		100.0% (89)	0.0% (0)	
愛知県 (N=809)		93.9% (760)	5.9% (48)	0.1% (1)
静岡県 (N=532)		96.4% (513)	3.4% (18)	0.2% (1)
岐阜県 (N=352)		54.5% (192)	44.6% (157)	0.9% (3)
三重県 (N=273)		94.5% (258)	4.8% (13)	0.7% (2)
富山県 (N=39)		92.3% (36)	7.7% (3)	
石川県 (N=70)		85.7% (60)	14.3% (10)	
福井県 (N=119)		99.2% (118)	0.8% (1)	
大阪府 (N=777)		85.6% (665)	13.8% (107)	0.6% (5)
京都府 (N=249)		94.4% (235)	5.6% (14)	
滋賀県 (N=76)		88.2% (67)	10.5% (8)	1.3% (1)
奈良県 (N=210)		94.8% (199)	5.2% (11)	
和歌山県 (N=35)		94.3% (33)	5.7% (2)	
兵庫県 (N=899)		63.0% (566)	36.5% (328)	0.6% (5)
岡山県 (N=149)		90.6% (135)	8.7% (13)	0.7% (1)
広島県 (N=373)		96.0% (358)	3.8% (14)	0.3% (1)
島根県 (N=37)		86.5% (32)	13.5% (5)	
鳥取県 (N=19)		68.4% (13)	31.6% (6)	
山口県 (N=125)		68.8% (86)	31.2% (39)	
香川県 (N=43)		90.7% (39)	7.0% (3)	2.3% (1)
徳島県 (N=119)		95.8% (114)	4.2% (5)	
高知県 (N=39)		94.9% (37)	5.1% (2)	
愛媛県 (N=70)		94.3% (66)	5.7% (4)	
福岡県 (N=574)		93.6% (537)	5.7% (33)	0.7% (4)
佐賀県 (N=49)		91.8% (45)	8.2% (4)	
長崎県 (N=125)		88.8% (111)	8.8% (11)	2.4% (3)
熊本県 (N=256)		94.1% (241)	5.5% (14)	0.4% (1)
大分県 (N=436)		98.6% (430)	1.1% (5)	0.2% (1)
宮崎県 (N=106)		94.3% (100)	5.7% (6)	
鹿児島県 (N=91)		96.7% (88)	3.3% (3)	
沖縄県 (N=85)		88.2% (75)	10.6% (9)	1.2% (1)

【R2 前期】

(N=13,150)

都道府県名	女性	男性	それ以外
北海道 (N=363)	94.5% (343)	5.2% (19)	0.3% (1)
青森県 (N=40)	92.5% (37)	7.5% (3)	
秋田県 (N=32)	78.1% (25)	21.9% (7)	
岩手県 (N=40)	87.5% (35)	12.5% (5)	
宮城県 (N=213)	93.4% (199)	5.6% (12)	0.9% (2)
山形県 (N=36)	88.9% (32)	11.1% (4)	
福島県 (N=154)	95.5% (147)	4.5% (7)	
新潟県 (N=54)	83.3% (45)	14.8% (8)	1.9% (1)
長野県 (N=101)	88.1% (89)	11.9% (12)	
群馬県 (N=297)	97.3% (289)	2.0% (6)	0.7% (2)
栃木県 (N=151)	87.4% (132)	12.6% (19)	
茨城県 (N=687)	86.3% (593)	13.4% (92)	0.3% (2)
東京都 (N=2,264)	85.9% (1,945)	11.4% (257)	2.7% (62)
神奈川県 (N=1,157)	81.7% (945)	17.9% (207)	0.4% (5)
千葉県 (N=475)	90.5% (430)	9.3% (44)	0.2% (1)
埼玉県 (N=1,101)	91.7% (1,010)	7.9% (87)	0.4% (4)
山梨県 (N=55)	90.9% (50)	7.3% (4)	1.8% (1)
愛知県 (N=802)	95.5% (766)	4.4% (35)	0.1% (1)
静岡県 (N=287)	92.7% (266)	7.0% (20)	0.3% (1)
岐阜県 (N=230)	50.9% (117)	49.1% (113)	
三重県 (N=528)	96.2% (508)	3.8% (20)	
富山県 (N=54)	92.6% (50)	5.6% (3)	1.9% (1)
石川県 (N=42)	85.7% (36)	14.3% (6)	
福井県 (N=43)	93.0% (40)	7.0% (3)	
大阪府 (N=832)	88.3% (735)	11.1% (92)	0.6% (5)
京都府 (N=124)	91.9% (114)	8.1% (10)	
滋賀県 (N=53)	86.8% (46)	13.2% (7)	
奈良県 (N=143)	90.9% (130)	9.1% (13)	
和歌山県 (N=34)	73.5% (25)	26.5% (9)	
兵庫県 (N=732)	55.7% (408)	44.3% (324)	
岡山県 (N=136)	84.6% (115)	15.4% (21)	
広島県 (N=373)	95.4% (356)	4.6% (17)	
島根県 (N=48)	62.5% (30)	37.5% (18)	
鳥取県 (N=24)	62.5% (15)	37.5% (9)	
山口県 (N=109)	63.3% (69)	35.8% (39)	0.9% (1)
香川県 (N=61)	91.8% (56)	8.2% (5)	
徳島県 (N=121)	96.7% (117)	2.5% (3)	0.8% (1)
高知県 (N=18)	83.3% (15)	16.7% (3)	
愛媛県 (N=61)	91.8% (56)	8.2% (5)	
福岡県 (N=386)	88.6% (342)	10.1% (39)	1.3% (5)
佐賀県 (N=71)	45.1% (32)	53.5% (38)	1.4% (1)
長崎県 (N=158)	83.5% (132)	16.5% (26)	
熊本県 (N=262)	95.8% (251)	3.1% (8)	1.1% (3)
大分県 (N=50)	92.0% (46)	8.0% (4)	
宮崎県 (N=45)	95.6% (43)	4.4% (2)	
鹿児島県 (N=56)	94.6% (53)	5.4% (3)	
沖縄県 (N=47)	95.7% (45)	4.3% (2)	

【R2 通期】

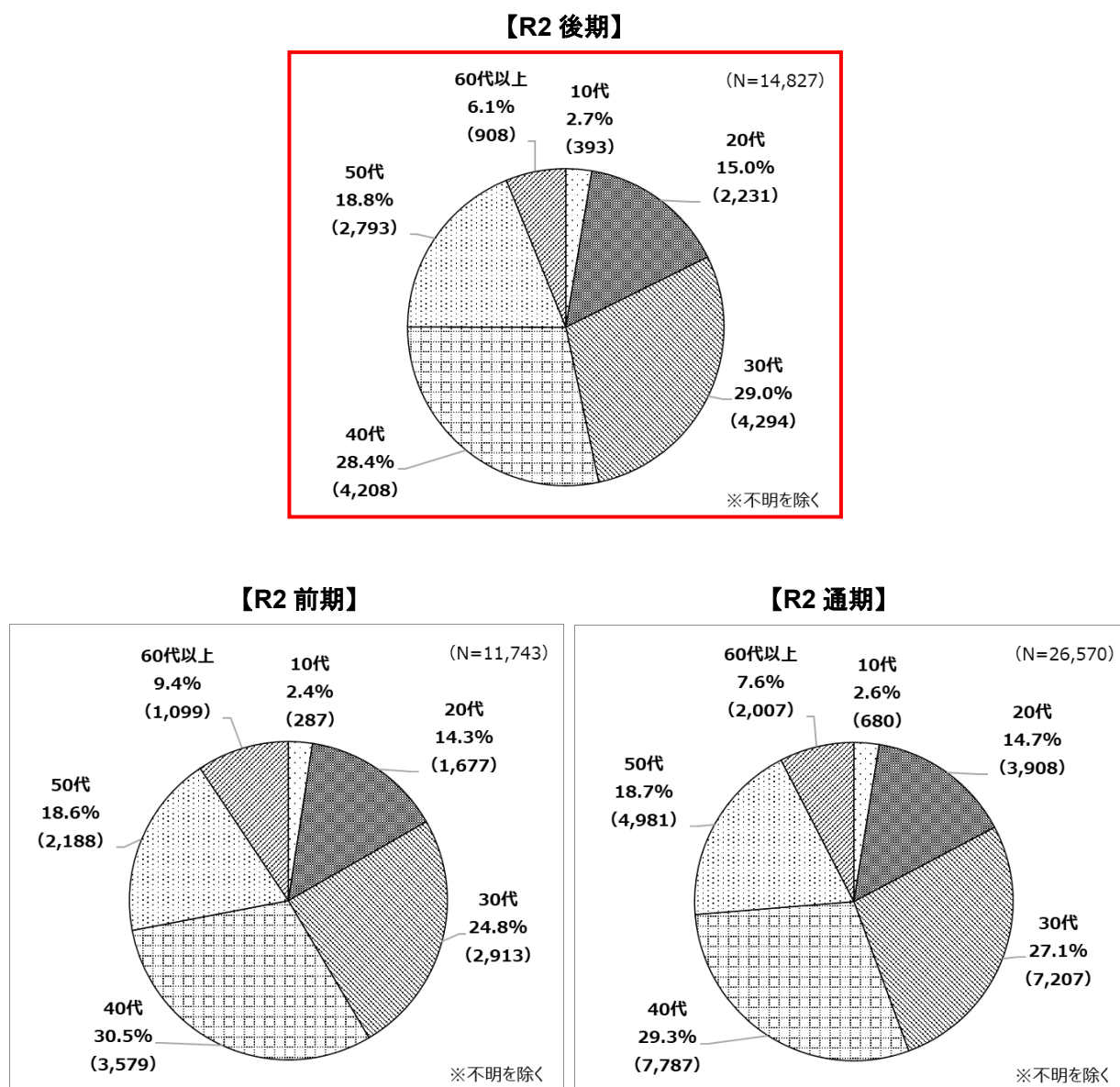
(N=29,806)

都道府県名	女性	男性	それ以外
北海道 (N=852)	94.4% (804)	5.2% (44)	0.5% (4)
青森県 (N=83)	94.0% (78)	6.0% (5)	
秋田県 (N=54)	87.0% (47)	13.0% (7)	
岩手県 (N=91)	92.3% (84)	7.7% (7)	
宮城県 (N=590)	94.9% (560)	4.7% (28)	0.3% (2)
山形県 (N=87)	88.5% (77)	11.5% (10)	
福島県 (N=319)	95.3% (304)	3.8% (12)	0.9% (3)
新潟県 (N=134)	77.6% (104)	20.9% (28)	1.5% (2)
長野県 (N=260)	91.2% (237)	8.8% (23)	
群馬県 (N=574)	96.3% (553)	3.3% (19)	0.3% (2)
栃木県 (N=408)	89.0% (363)	10.8% (44)	0.2% (1)
茨城県 (N=1,404)	90.5% (1,271)	9.1% (128)	0.4% (5)
東京都 (N=5,181)	89.0% (4,611)	9.1% (472)	1.9% (98)
神奈川県 (N=2,431)	84.2% (2,046)	15.5% (376)	0.4% (9)
千葉県 (N=1,198)	88.7% (1,063)	10.2% (122)	1.1% (13)
埼玉県 (N=2,930)	94.4% (2,767)	5.2% (153)	0.3% (10)
山梨県 (N=144)	96.5% (139)	2.8% (4)	0.7% (1)
愛知県 (N=1,611)	94.7% (1,526)	5.2% (83)	0.1% (2)
静岡県 (N=819)	95.1% (779)	4.6% (38)	0.2% (2)
岐阜県 (N=582)	53.1% (309)	46.4% (270)	0.5% (3)
三重県 (N=801)	95.6% (766)	4.1% (33)	0.2% (2)
富山県 (N=93)	92.5% (86)	6.5% (6)	1.1% (1)
石川県 (N=112)	85.7% (96)	14.3% (16)	
福井県 (N=162)	97.5% (158)	2.5% (4)	
大阪府 (N=1,609)	87.0% (1,400)	12.4% (199)	0.6% (10)
京都府 (N=373)	93.6% (349)	6.4% (24)	
滋賀県 (N=129)	87.6% (113)	11.6% (15)	0.8% (1)
奈良県 (N=353)	93.2% (329)	6.8% (24)	
和歌山県 (N=69)	84.1% (58)	15.9% (11)	
兵庫県 (N=1,631)	59.7% (974)	40.0% (652)	0.3% (5)
岡山県 (N=285)	87.7% (250)	11.9% (34)	0.4% (1)
広島県 (N=746)	95.7% (714)	4.2% (31)	0.1% (1)
島根県 (N=85)	72.9% (62)	27.1% (23)	
鳥取県 (N=43)	65.1% (28)	34.9% (15)	
山口県 (N=234)	66.2% (155)	33.3% (78)	0.4% (1)
香川県 (N=104)	91.3% (95)	7.7% (8)	1.0% (1)
徳島県 (N=240)	96.3% (231)	3.3% (8)	0.4% (1)
高知県 (N=57)	91.2% (52)	8.8% (5)	
愛媛県 (N=131)	93.1% (122)	6.9% (9)	
福岡県 (N=960)	91.6% (879)	7.5% (72)	0.9% (9)
佐賀県 (N=120)	64.2% (77)	35.0% (42)	0.8% (1)
長崎県 (N=283)	85.9% (243)	13.1% (37)	1.1% (3)
熊本県 (N=518)	95.0% (492)	4.2% (22)	0.8% (4)
大分県 (N=486)	97.9% (476)	1.9% (9)	0.2% (1)
宮崎県 (N=151)	94.7% (143)	5.3% (8)	
鹿児島県 (N=147)	95.9% (141)	4.1% (6)	
沖縄県 (N=132)	90.9% (120)	8.3% (11)	0.8% (1)

4) 年代

R2 年度後期では、30 代（29.0%）からの相談が最も多く、次いで 40 代（28.4%）、50 代（18.8%）、20 代（15.0%）となっており、30 代～40 代で全体の約 6 割を占めている。R2 年度前期との比較では 30 代の相談者が増加している。

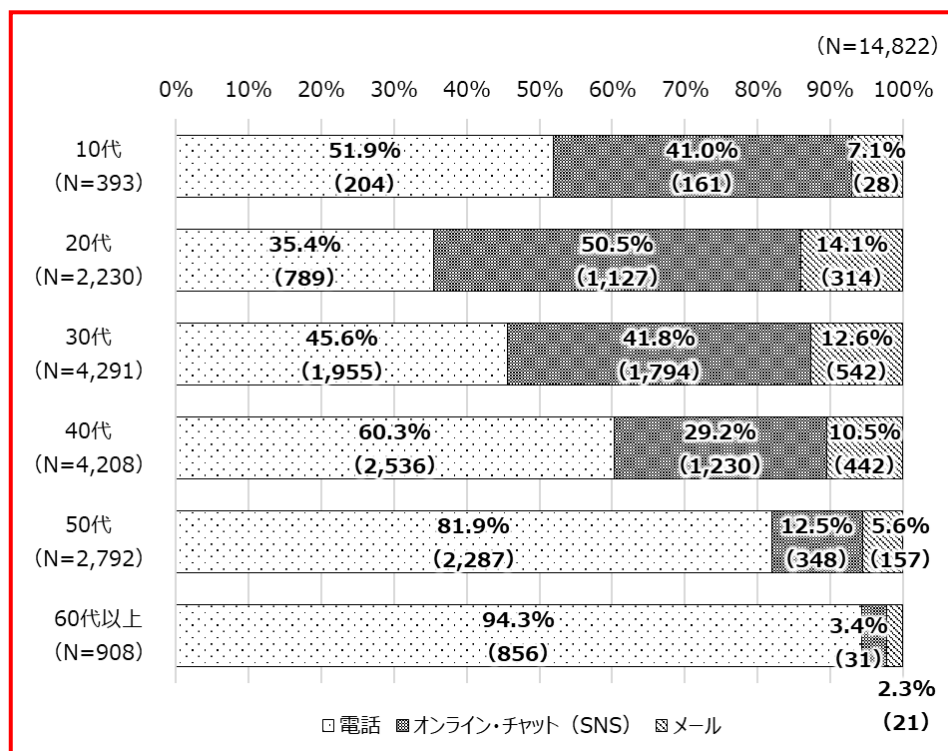
図表 2-4 4 相談者の年代内訳



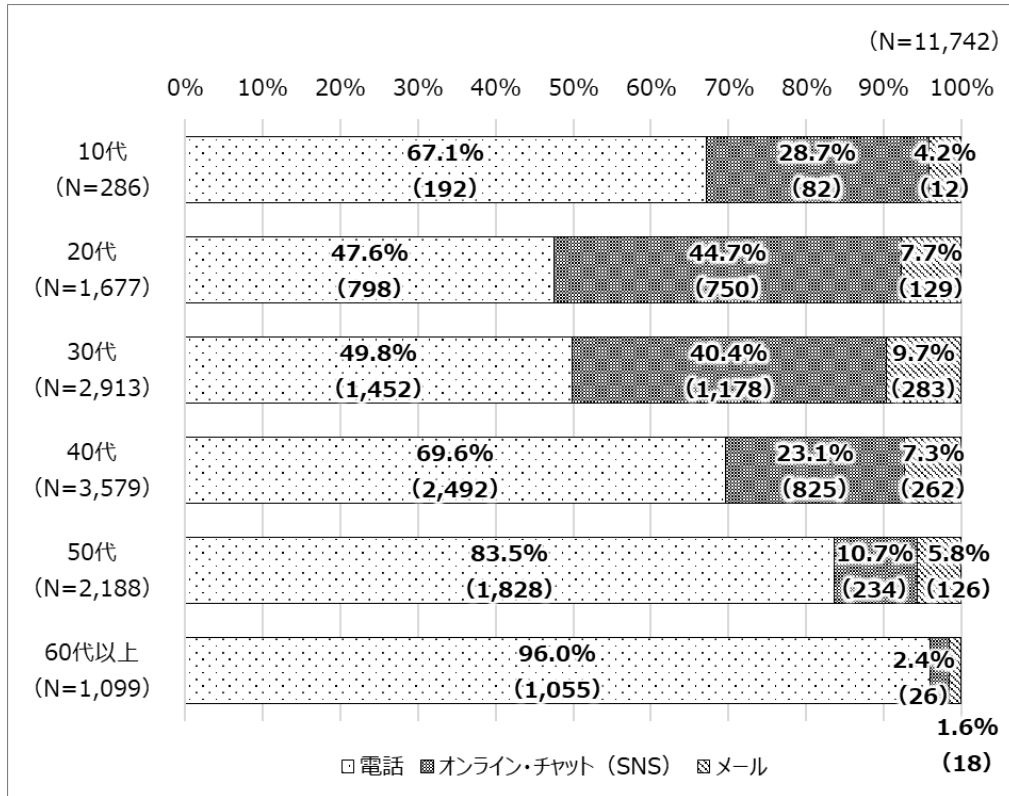
R2 年度後期の年代別の相談手段としては、20～30 代でオンライン相談（オンライン・チャット（SNS）＋メール）の比率が 5 割を超えている点が特徴である。R2 年度前期と比較すると、すべての年代でオンライン相談比率が増加しており、なかでも 10 代の伸びが著しい（オンライン相談比率：R2 年度前期 32.9%⇒R2 年度後期 48.1%）。

図表 2-45 年代別相談手段の割合

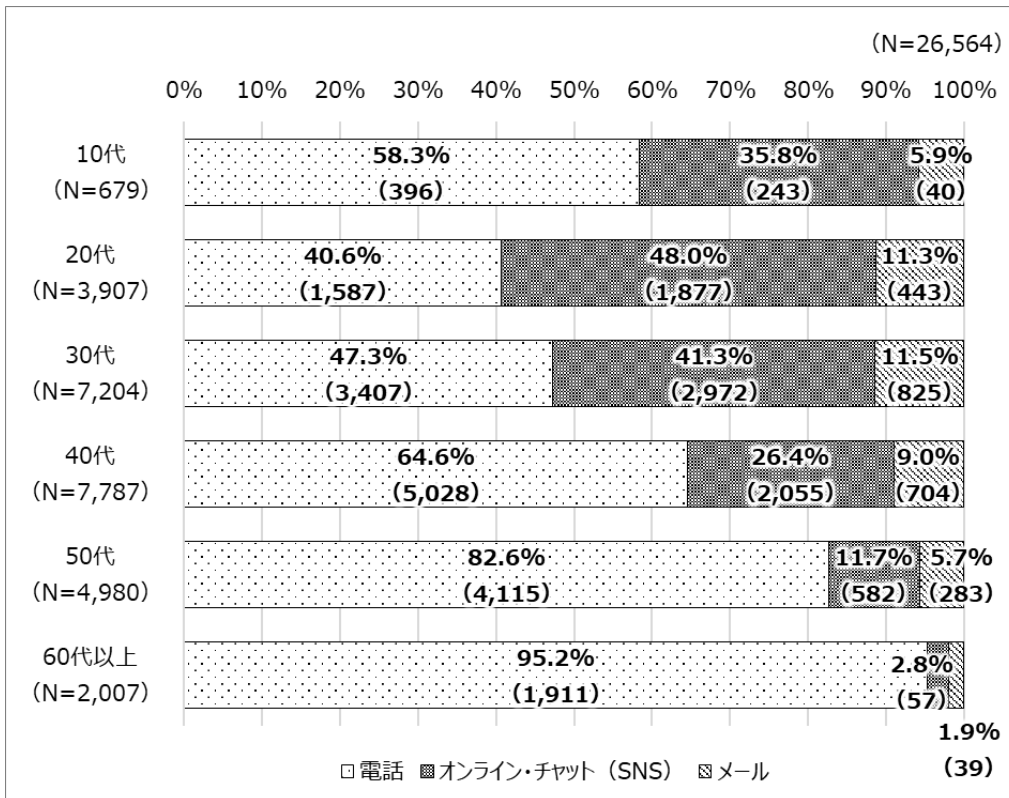
【R2 後期】



【R2 前期】



【R2 通期】

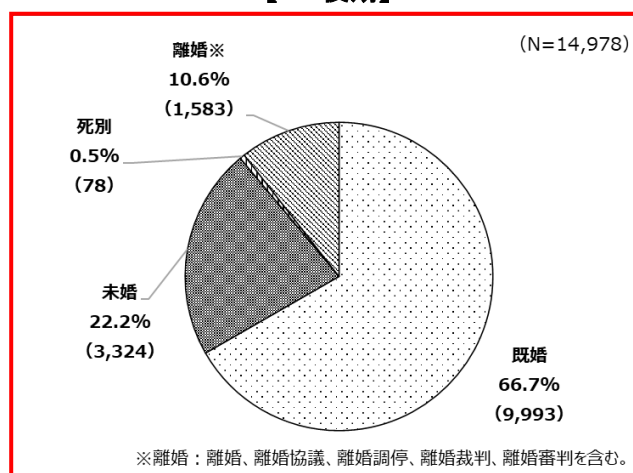


5) 婚姻状況

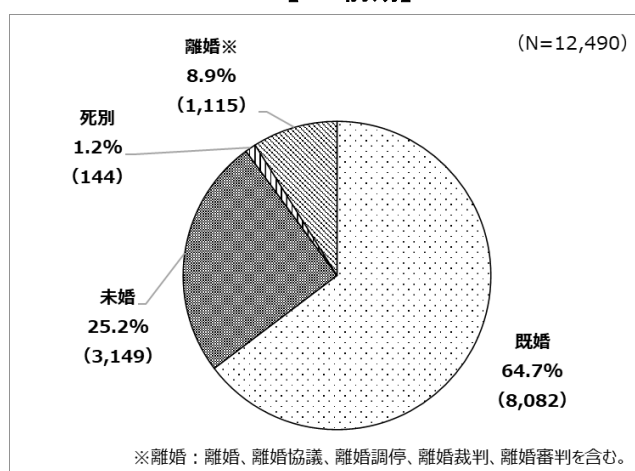
R2 年度後期の相談者の婚姻状況としては、既婚が 66.7%と最も多く、次いで未婚 22.2%、離婚 10.6%、死別 0.5%の順となっている。この傾向は R2 年度前期と概ね同様である。

図表 2-4 6 婚姻状況

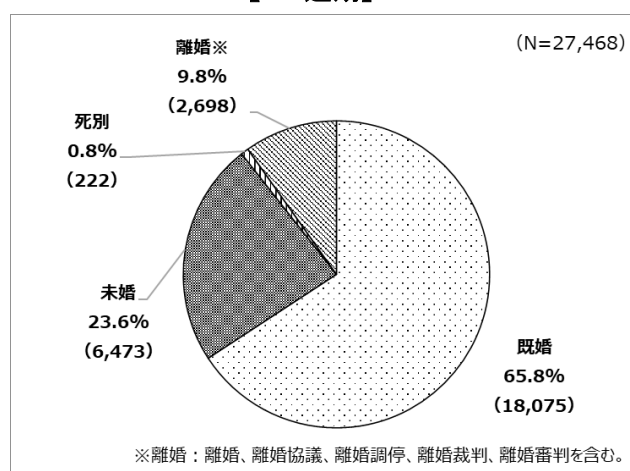
【R2 後期】



【R2 前期】



【R2 通期】

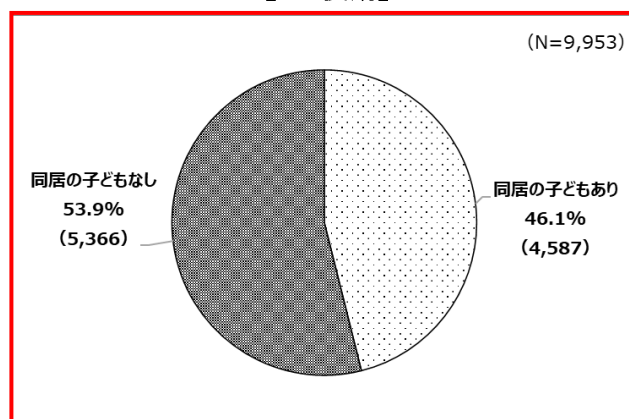


6) 同居している子どもの有無

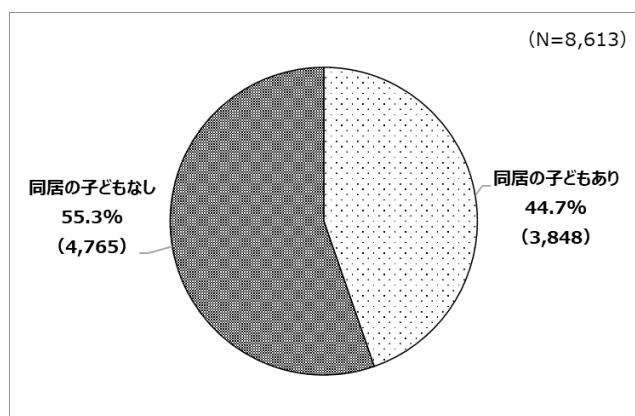
R2 年度後期において、相談者に同居の子どもがいると認められるケースは 46.1% (4,587 件) であった¹⁸。この傾向は R2 年度前期と同様である。

図表 2-47 同居している子どもの有無

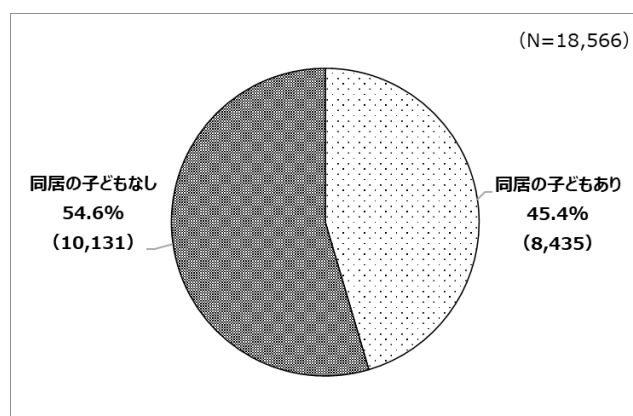
【R2 後期】



【R2 前期】



【R2 通期】



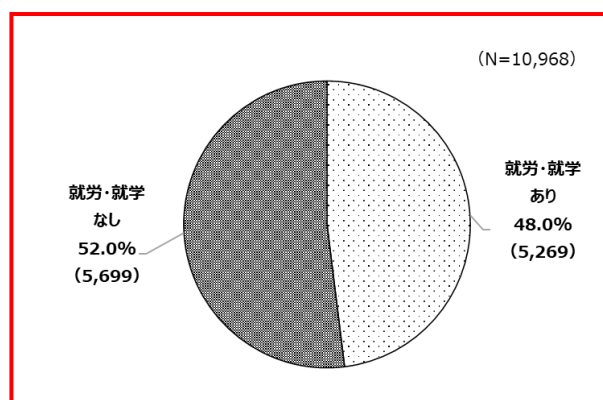
¹⁸ 子どもの有無については、相談票に記録されている家族構成欄に「同居家族がいる」と記録されたものを抽出し、そのうち同居家族の内訳が記載されている 18,566 件より分類を行った。記録内容が自由記述であることに加え、記述内容が統一されていなかったことから、分析を目的としてデータの統一性を図るため、子どもとわかる記載がされているものを対象とした。また、いずれも同居している子どものみを対象とし、孫がいる場合は対象から除外した。

7) 就労・就学状況

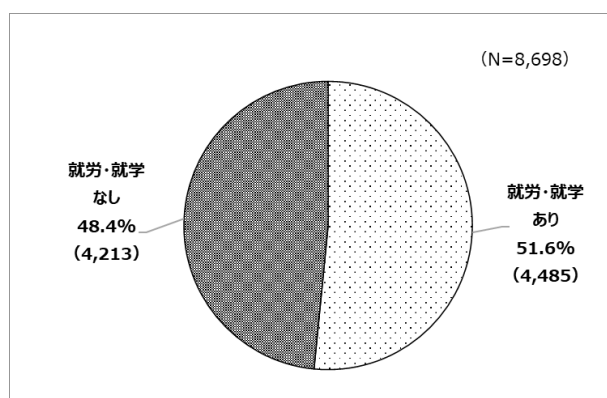
R2 年度後期において、相談者が就労・就学しているケースはほぼ半数となっている。この傾向は R2 年度前期と概ね同様である。

図表 2-4 8 就労・就学状況

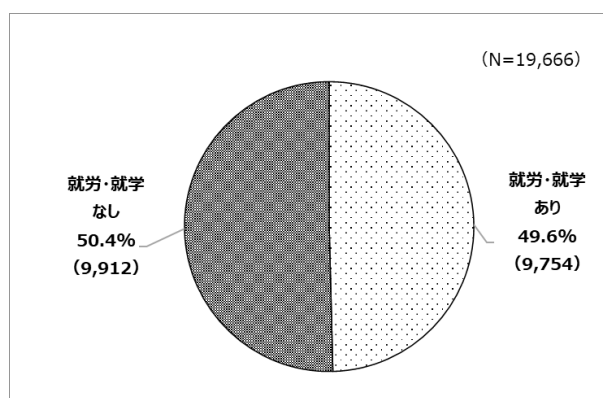
【R2 後期】



【R2 前期】



【R2 通期】



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、「紹介なし・不明」を除いた R2 年度後期の内訳をみると、最も多かったのは「インターネット」で 54.4%（1,724 件）で、次いで「その他」が 36.3%（1,150 件）、「行政機関」が 4.1%（131 件）となっている。

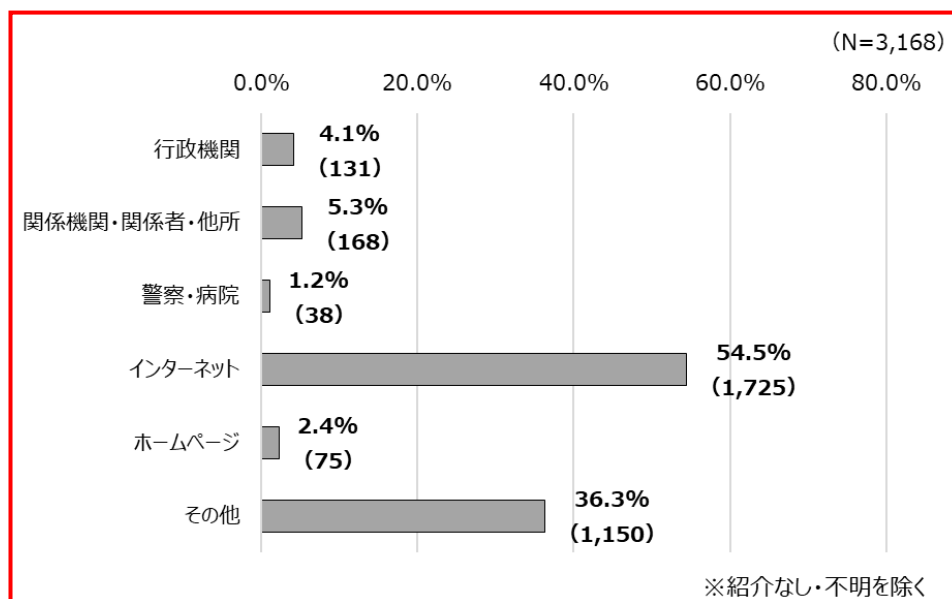
「その他」の内容としては「再相談」、「よりそいホットライン」、「テレビ」等が多く挙げられている。再相談やよりそいホットラインからの相談等、リピーターからの相談が増えていること、テレビ広報が一定の効果を示していること等がうかがえる。

また、「行政機関」の詳細としては「都道府県・市区町村の広報誌やホームページ等」、「市役所・区役所・町役場等」、「男女共同参画センター」、「その他対応窓口」等が多く挙げられている。この傾向は R2 年度前期と概ね同様である。

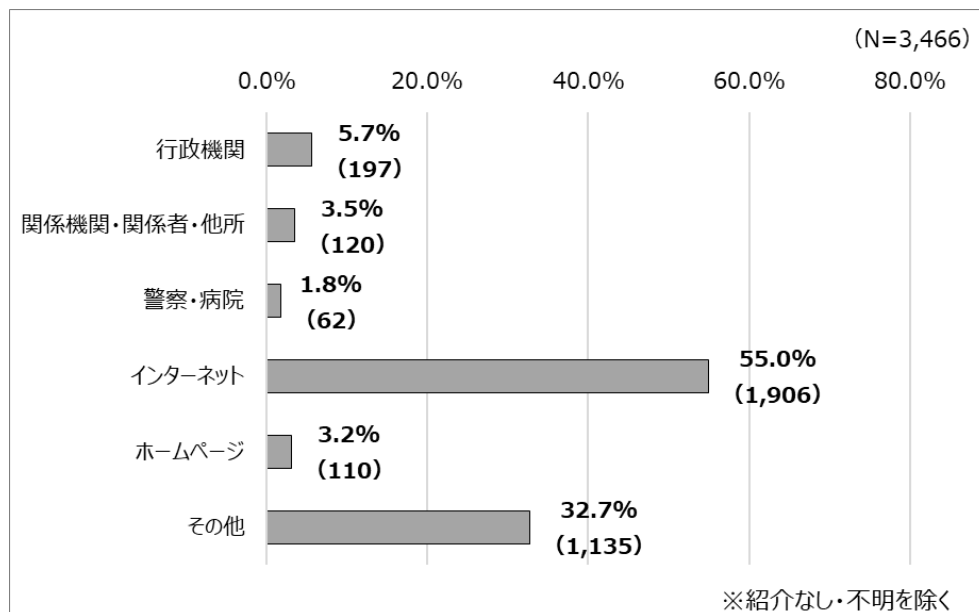
月別にみると、10～12 月まではインターネットによる情報入手が突出して多かったが、1～3 月になると「その他」が増加している点が特徴である。「その他」の自由回答結果から、再相談が増えていることが要因として挙げられる。

図表 2-4 9 情報入手経路（複数回答）

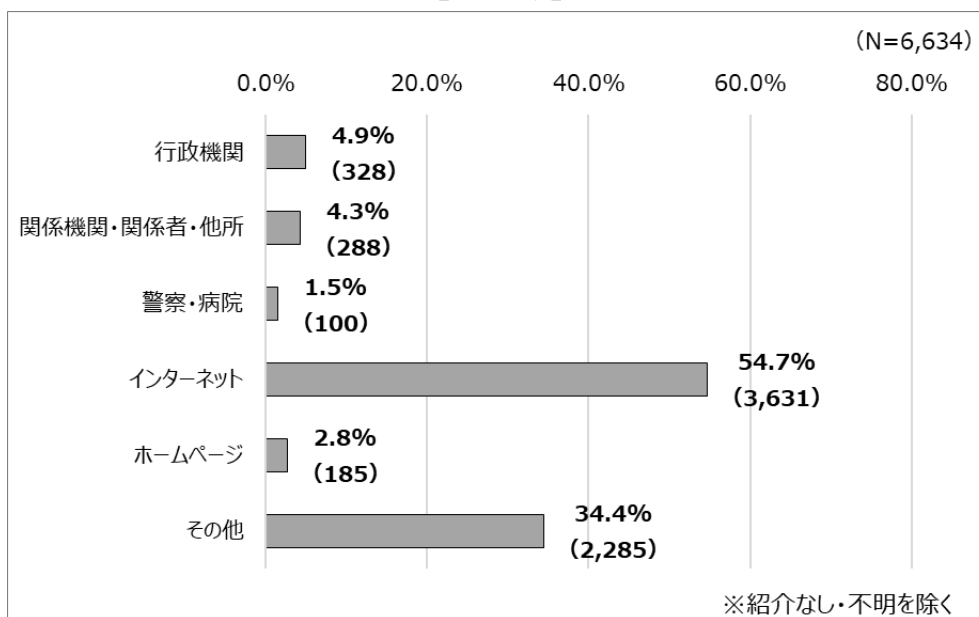
【R2 後期】



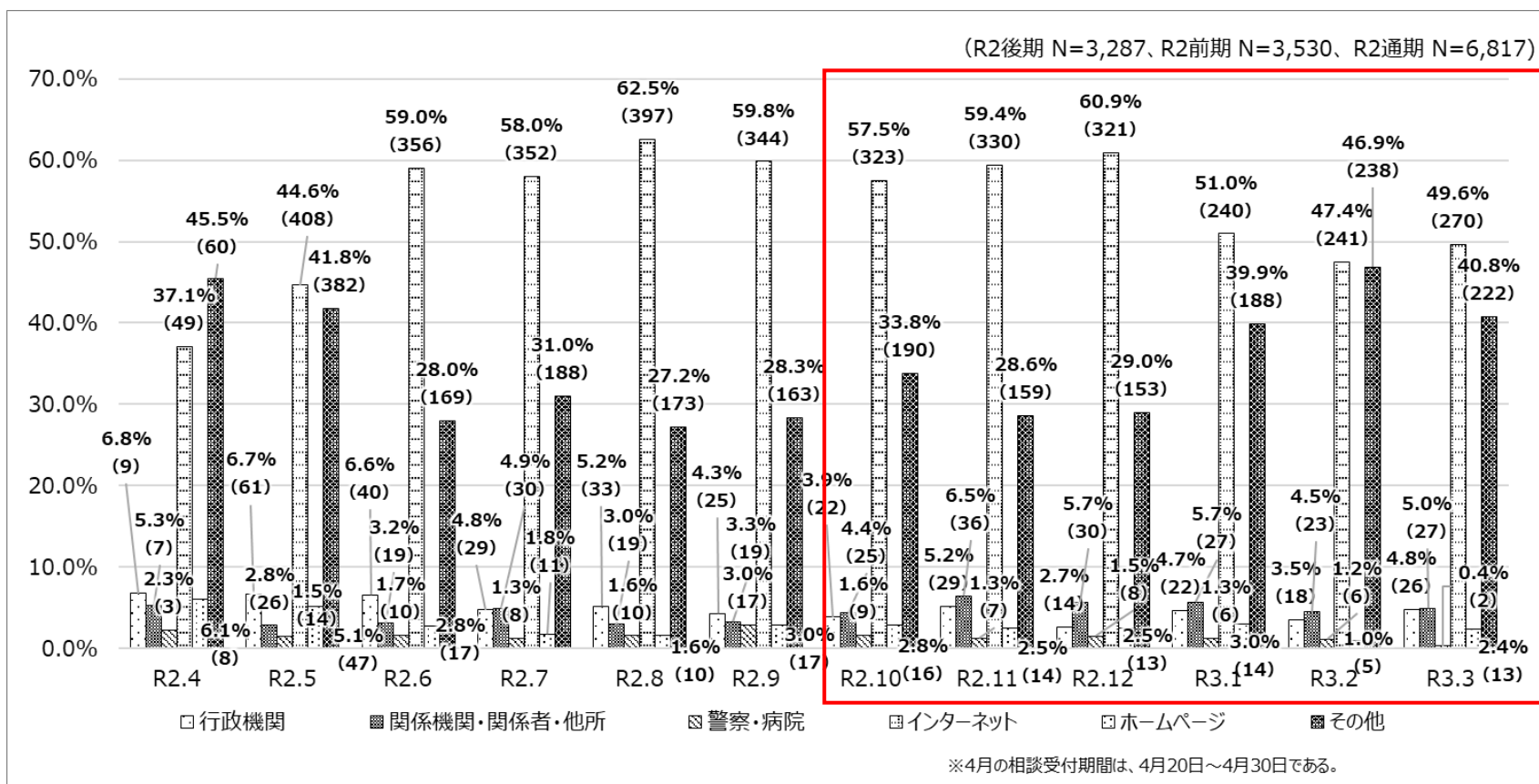
【R2 前期】



【R2 通期】



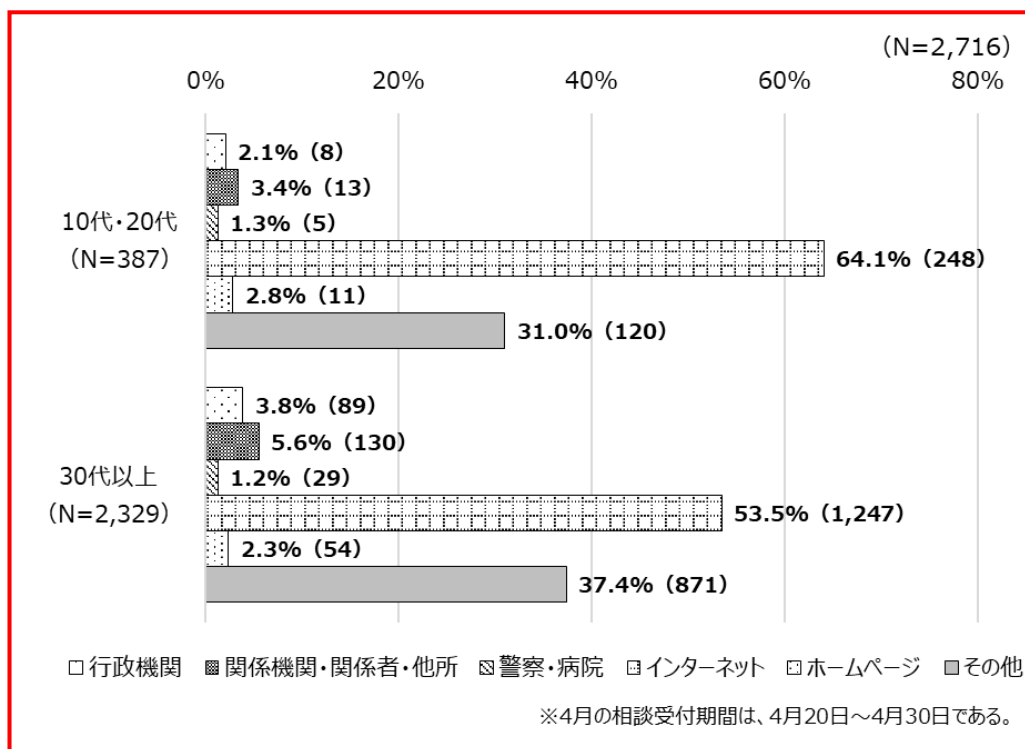
図表 2-50 月別情報入手経路の推移（複数回答）



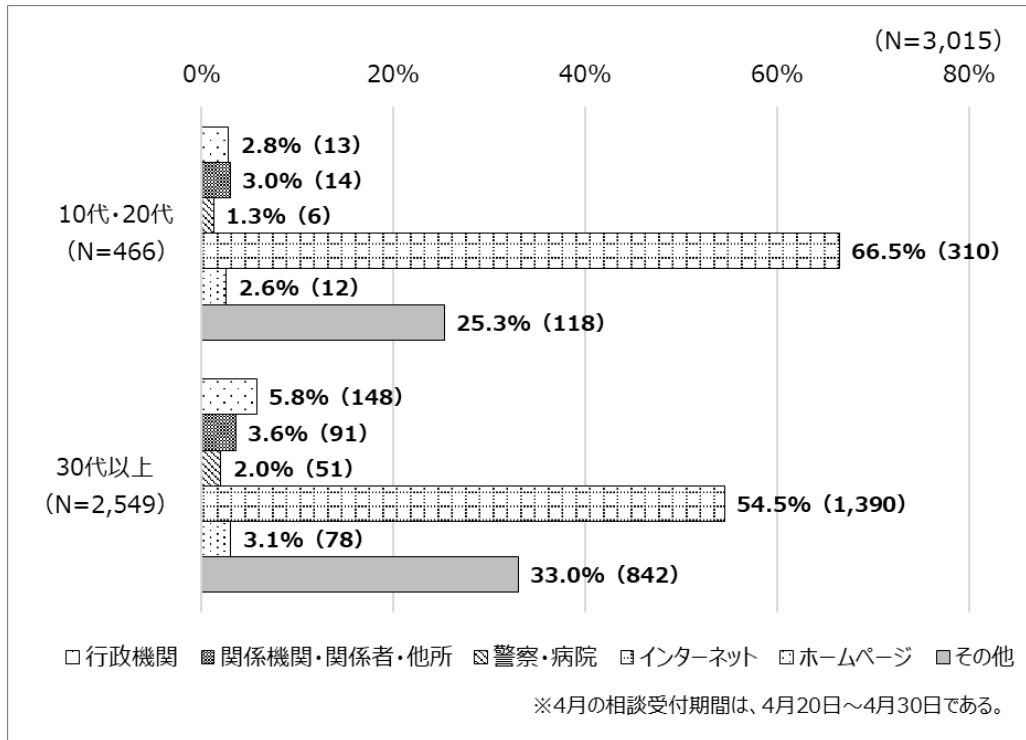
10代・20代、30代以上の年代別に、DV相談プラスを知った情報入手経路をみたところ、10代・20代ではインターネットの比率が約64.1%となり、次に多い「その他」の2倍に達している。一方、30代以上ではインターネットが53.5%、「その他」が37.4%と双方の差は比較的小さくなっている。この傾向はR2年度前期と概ね同様である。

図表 2-5 1 年代別情報入手経路（複数回答）

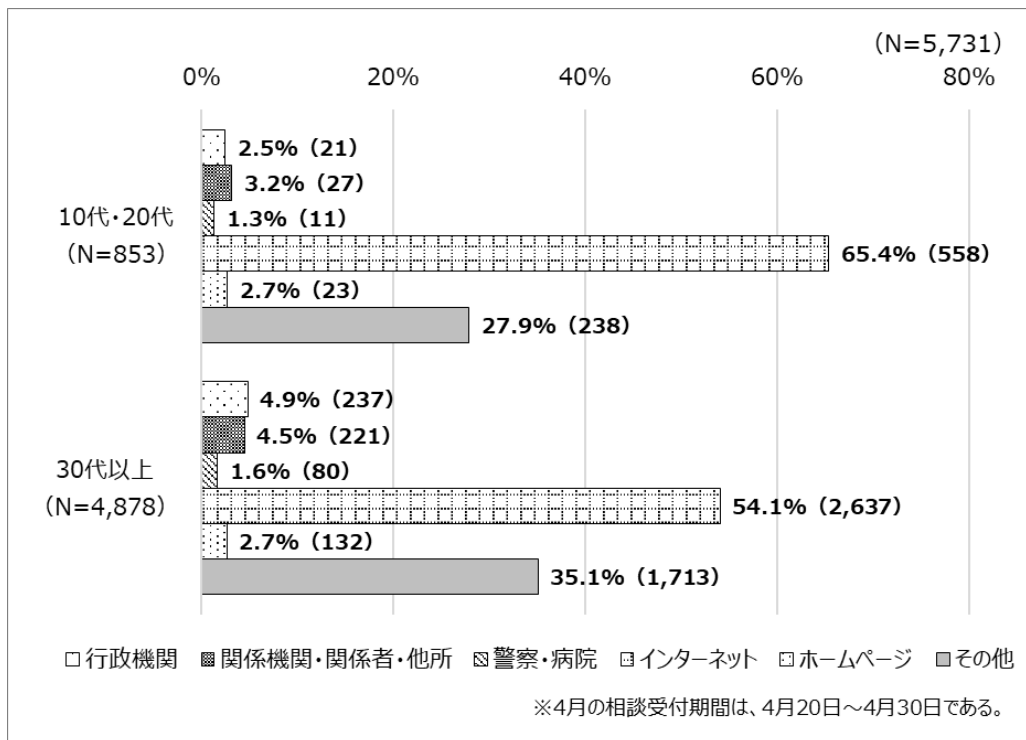
【R2 後期】



【R2 前期】



【R2 通期】



9) 男性からの相談

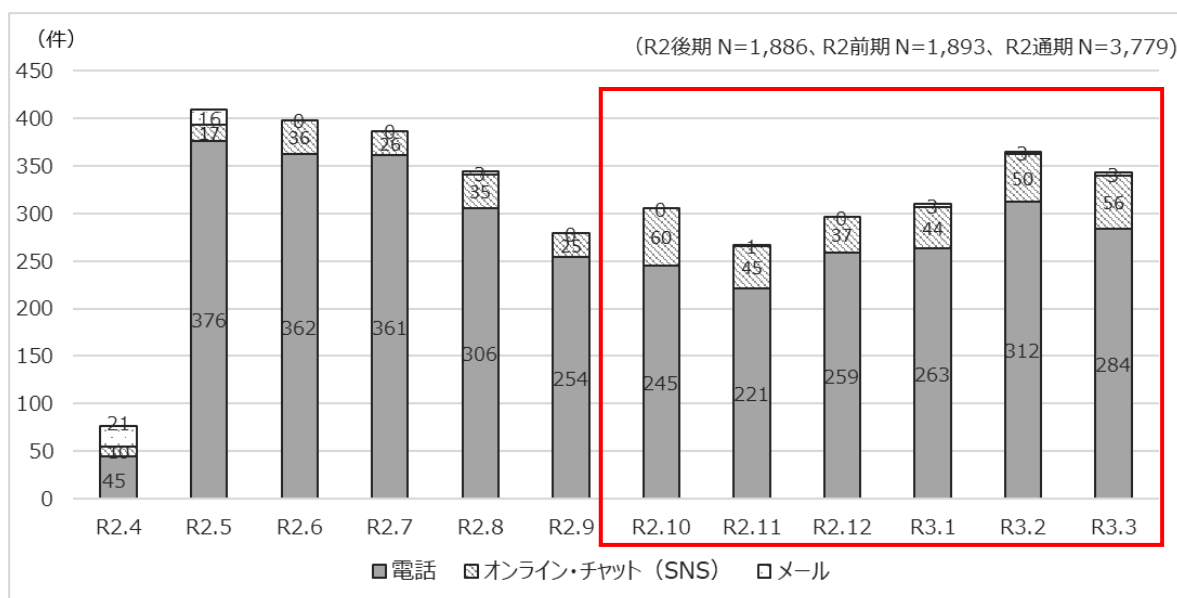
DV 相談プラスの相談記録データ（相談票）から性別が男性と記載されているものを抽出し、分析を行った。相談手段は、電話、オンライン・チャット（SNS）、メールのすべてを含む。

(1) 相談件数

R2 年度後期の相談件数は 1,886 件。R2 年度前期の 1,893 件とほぼ同水準となっている。

R2 年度後期の月別相談件数はおよそ 260～370 件程度で推移している¹⁹。相談件数は 11 月にいったん減少するが、その後 2 月にかけて増加している。

図表 2-5 2 月別相談件数の推移



¹⁹ 同一人物からの複数の相談を含む延べ件数。

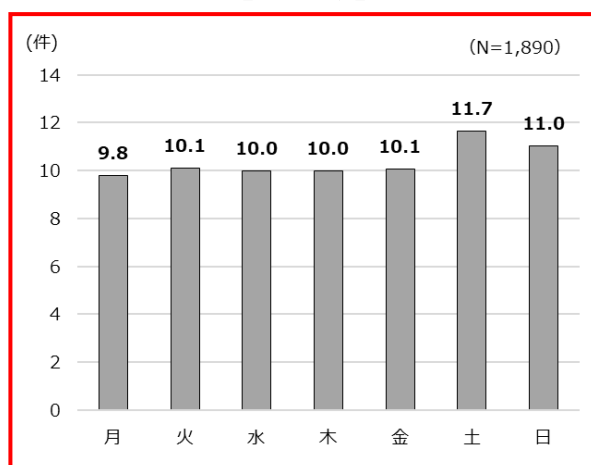
(2)相談日時

①曜日種別相談件数

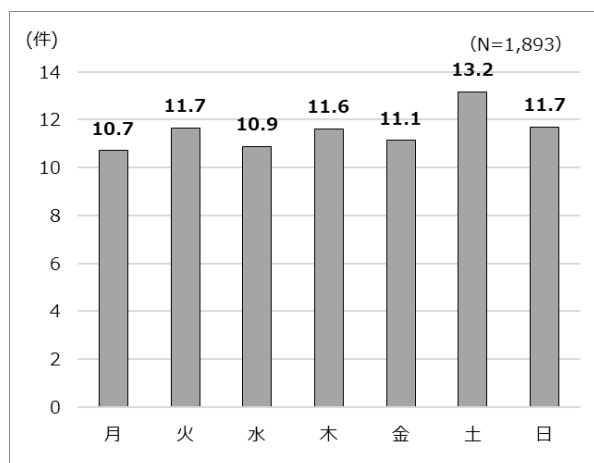
R2 年度後期の曜日別の平均相談件数は、土・日曜日で多くなっているが、最多の土曜日（11.7 件）と最少の月曜日（9.8 件）の差は 1.9 件となっており、大きな増減はみられない。R2 年度前期も概ね同様の傾向である。

図表 2-5 3 曜日別平均相談件数

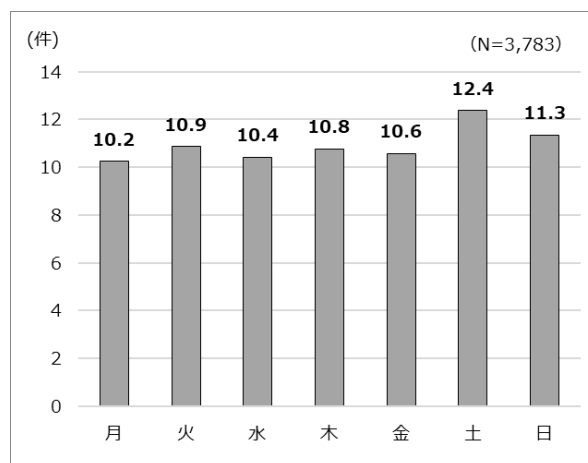
【R2 後期】



【R2 前期】



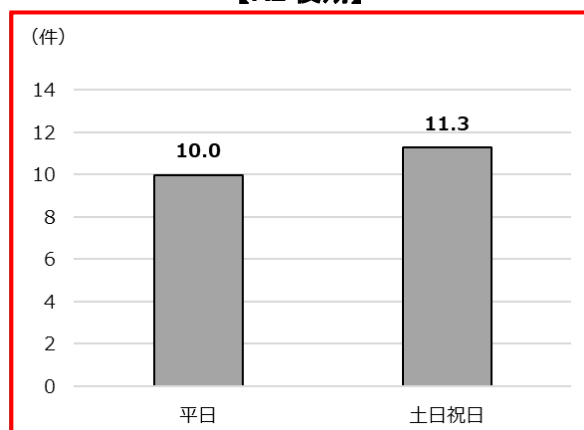
【R2 通期】



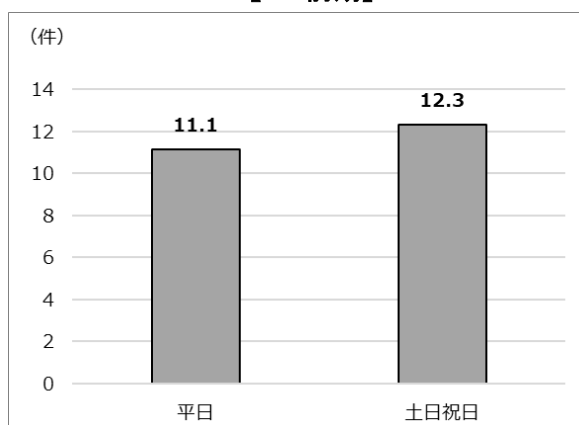
曜日種別に平均相談件数をみると、R2 年度後期には平日 10.0 件、土日祝日 11.3 件となっている。土日祝日がわずかに多い傾向は R2 年度前期と同様である。

図表 2-5 4 曜日種別平均相談件数

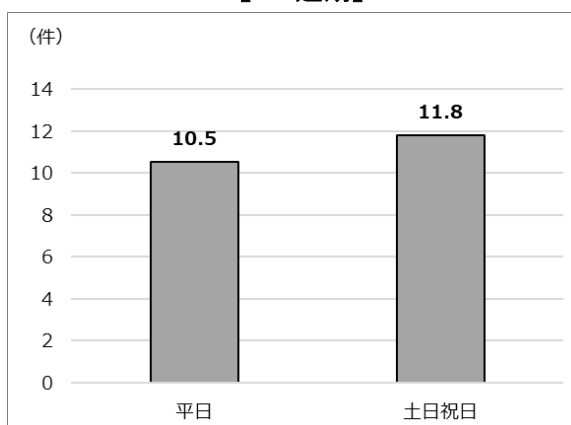
【R2 後期】



【R2 前期】



【R2 通期】

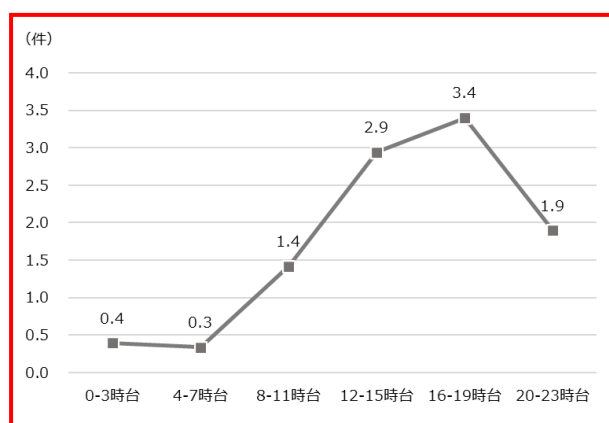


②時間帯別相談件数

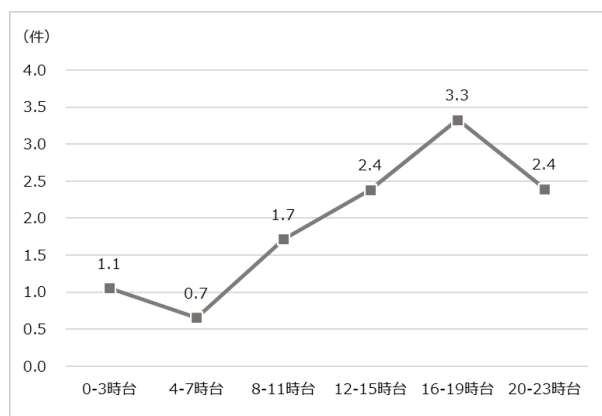
時間帯別平均相談件数は、R2 年度後期も R2 年度前期同様に、16-19 時台が最大となっており、20-23 時台が最大となる電話相談、オンライン・チャット（SNS）、メール相談の時間帯別平均相談件数と傾向がやや異なる。また、R2 年度後期は R2 年度前期と比して 12-15 時台の相談件数が増えている。ステイホーム等により、昼間帯での相談も可能になっていることが考えられる。

図表 2-5 5 時間帯別平均相談件数

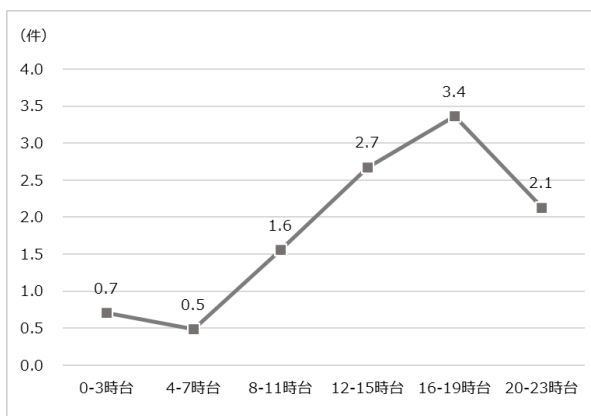
【R2 後期】



【R2 前期】



【R2 通期】



(3)都道府県別相談件数

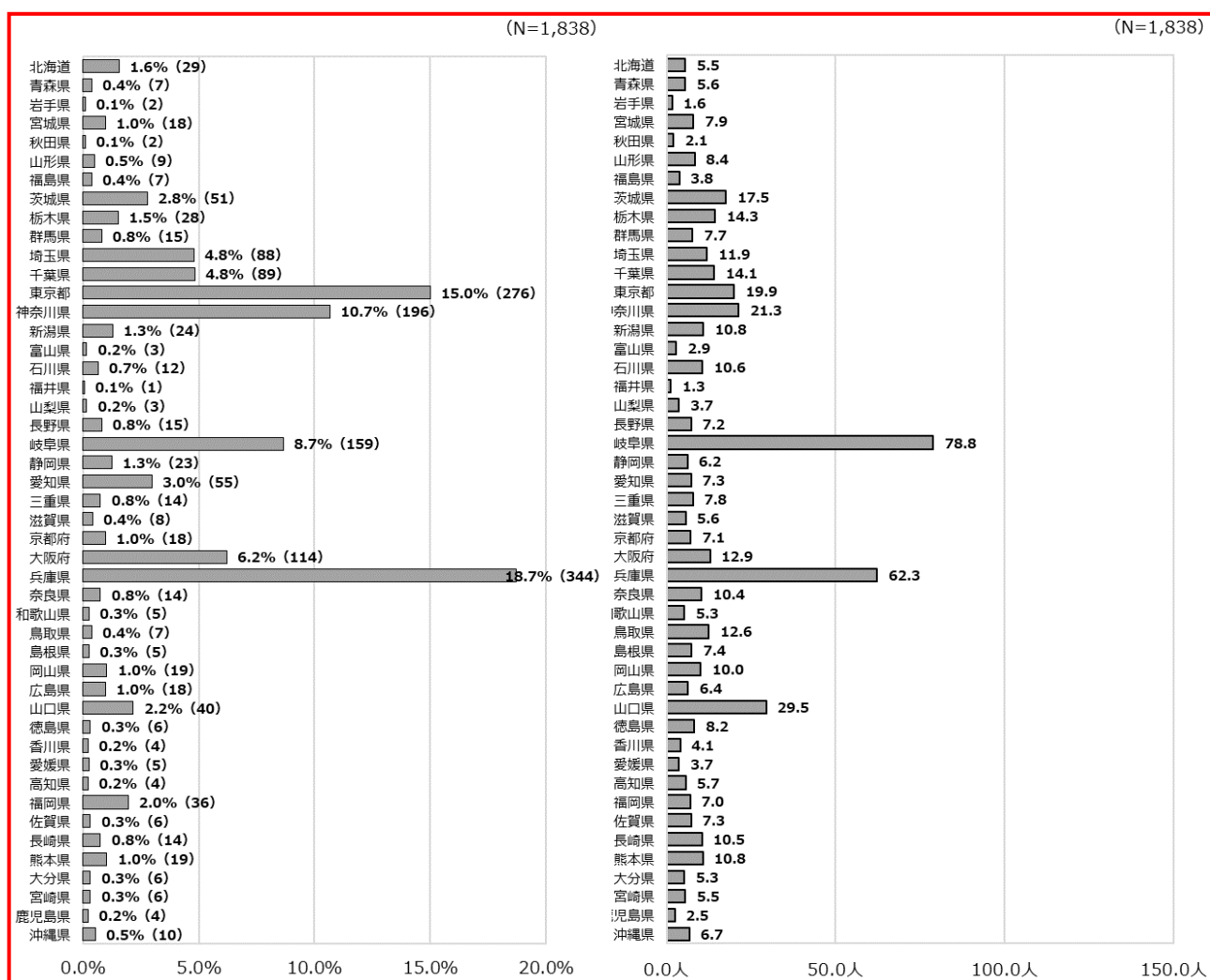
R2 年度後期の都道府県別の相談件数は、兵庫県が最も多く、344 件と総数の 18.7%を占める。次いで東京都（276 件、15.0%）、神奈川県（196 件、10.7%）、岐阜県（159 件、8.7%）、大阪府（114 件、6.2%）の順となっている。

一方、これを人口 100 万人当たりでみると、岐阜県（78.8 件）、兵庫県（62.3 件）が多くなるが、これらは同一相談者からの同一内容の相談であったり、DV と関係のない相談であったりする等の特殊なケースを要因としている。

図表 2-5 6 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（カッコ内の数値は相談件数）、
右：各都道府県における相談件数の人口 100 万人当たり）

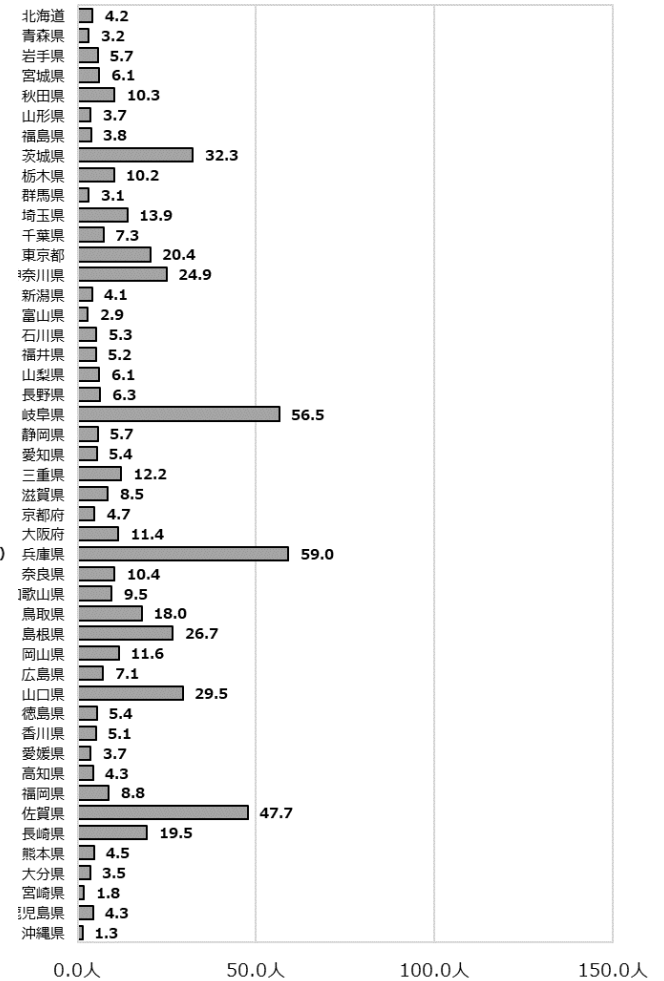
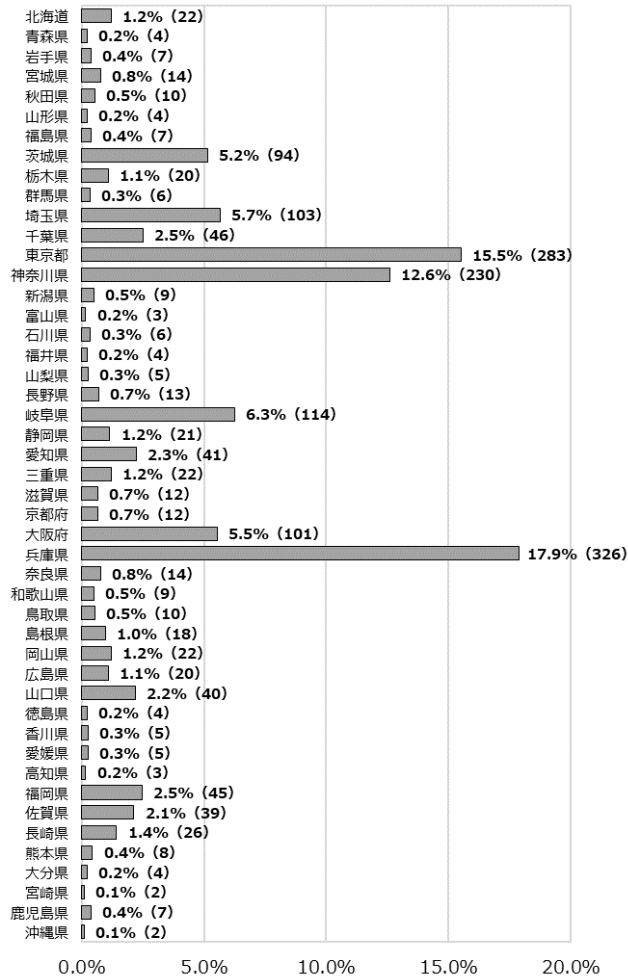
【R2 後期】



【R2 前期】

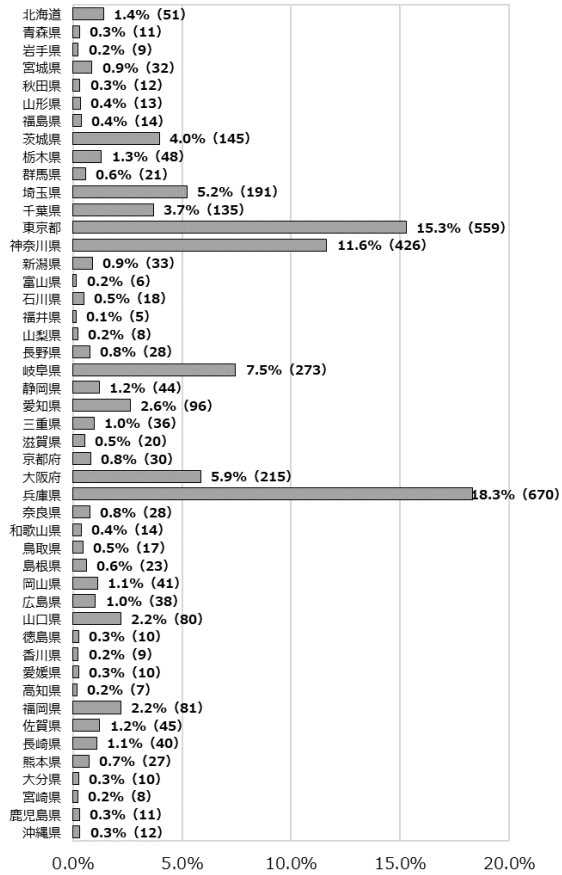
(N=1,822)

(N=1,822)

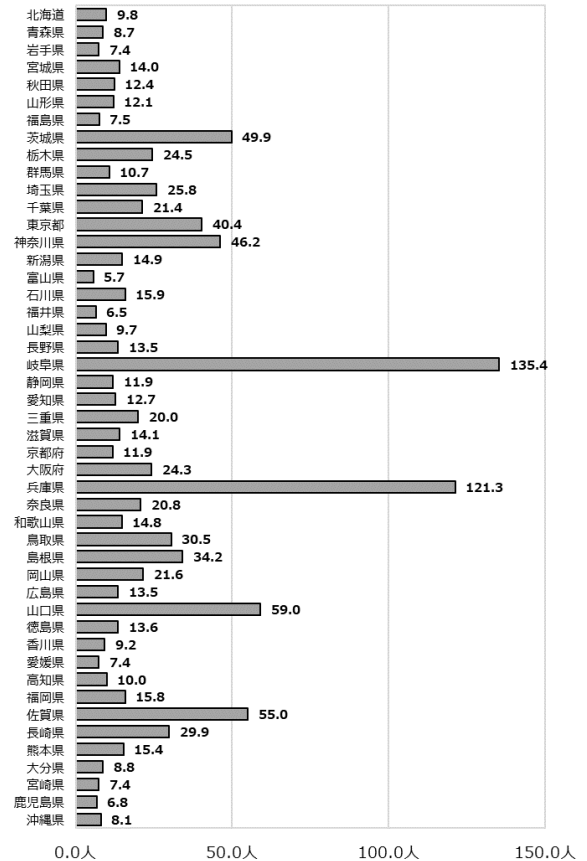


【R2 通期】

(N=3,660)



(N=3,660)



(4)男性からの相談の特徴

男性からの相談の内容分析にあたっては、すべての相談手段別の相談記録データから、無作為抽出された 200 件（「10 代・20 代」100 件、「30 代以上」100 件）を対象とした。

①男性からの相談の全体的な特徴

A.相談種別

電話が、サンプル 200 件中 153 件（76.5%。10 代・20 代 72 件、30 代以上 81 件）と大半を占めている。男性、特に 30 代以上は、相談に電話を使用する傾向が強いことが示された。オンライン・チャット（SNS）相談は 43 件（21.5%。10 代・20 代 27 件、30 代以上 16 件）、外国語相談とメール相談はわずかであった。若い世代の方が SNS を使用する割合が多いが、そのうち最も多い内容は DV 以外の暴力（11 件）であり、DV 被害は少なかった（4 件）。DV の相談に SNS が特に多く活用されているとは言えず、むしろ親からの虐待等の相談に多く利用されていることがうかがえた。

B.DV 以外の暴力被害

DV 以外の暴力被害に関する相談が一定数あり、特に若い世代から多く寄せられている（全体の 15.5%。10 代・20 代 26 件、30 代以上 5 件）。これらの暴力の加害者としては父親が最も多くなっている。

C.暴力の当事者以外からの相談

相談者自身が暴力（DV もそれ以外も含む）の被害者または加害者になっているわけではなく、知人や親族・交際相手が被害を受けているがどう助ければよいか、あるいは加害をどうやめさせればよいかといった相談が散見された（11.5%。10 代・20 代 17 件、30 代以上 6 件）。若い世代の方が多い傾向があるが、その中では DV 以外の暴力の方が DV よりも多くみられた。

D.頻回通話者の存在

内容等から、同一相談者からの電話と推測できるものが、10 代・20 代で 100 件中 8 件（1 名が 8 回架電）、30 代以上で 100 件中 18 件（1 名が 18 回架電）あった。いずれも性的な内容を含み、作話や妄想を伴うものと思われた。

②男性のDV被害者からの相談

A.件数とDVの種類

DV 被害の相談は、サンプル全体の 33.5%であり、10 代・20 代が 20 件、30 代以上は 47 件で、30 代以上の方がかなり多い。30 代以上の男性においては、全相談件数（サンプル）のほぼ半数が、DV の被害者からの相談ということになる。20 代以下では、20 件中 9 件が妻から、30 代以上では、47 件中 30 件が妻からの暴力であった。暴力の種類としては、身体的暴力が最も多く 33 件（10 代・20 代 11 件、30 代以上 22 件）、次いで精神的暴力が 28 件（10 代・20 代 7 件、30 代以上 21 件）であった。特に 30 代以上では、身体的暴力と精神的暴力はほぼ同数となっている。一方で、経済的暴力と性的暴力は少数であった。

B.事態や意識の進行度

当事者がまだ DV と認識していない段階のものが 3 件、DV と認識しており相手との関係改善を求めているものが 28 件（10 代・20 代 7 件、30 代以上 21 件）、相手との離別を求めているものが 14 件（10 代・20 代 10 件、30 代以上 4 件）、すでに別居等当事者同士が離れている状況のものが 8 件（20 代以上 2 件、30 代以上 6 件）であった。特徴的なのは、30 代以上の男性に、相手との関係改善を求める傾向が強いことである。長年の暴力被害、場合によっては数年から 10 年以上の被害にさらされながらも、まだ相手との関係改善を求めたり、自分が我慢したり努力することで解決しようとする事例もみられた。

C.相談内容

身体的暴力では、殴る・蹴るのほか、刃物を突き付けられる、首を絞められるといったことが繰り返されているなかで、自分は決して反撃の暴力は振るわないように耐えている、といった事例が散見された。また、実際に反撃してしまう等、明らかに被害と加害が両方みられる事例も 7 件（被害・加害両方にカウントしている）みられた。精神的暴力では、経済力が低いと責められる事例もみられ、コロナ禍で収入が減少することによって暴力が発生・激化している事例もあった。また、相手がパーソナリティ障害等の精神疾患として診断されている、あるいは相談内容からおそらく精神疾患があると推測できるものが 14 件あり、病的な精神の不安定さやそれに起因する強い束縛によって、支配されている場合もあることがうかがえた。

③男性のDV加害者からの相談

A.件数と DV の種類

DV 加害についての相談は、サンプル全体の 10%であり、10 代・20 代が 7 件、30 代以上は 13 件あった。加害男性からも、それなりの件数の相談を受けていることがうかがえる。種類としては、身体的 DV が 13 件、精神的 DV が 6 件であった。また、2 件は「事実反して加害者にされている」として冤罪を訴えるものであった。

B.事態や意識の進行度

相手から DV であるという指摘を受ける前に、自分で自分のしたことが DV ではないか、やめる方法はないか、といった初期段階での相談が 6 件（10 代・20 代 4 件、30 代以上 2 件）、被害・加害両者とも DV の自覚があり、関係の改善に向けた模索ができる段階での相談が 5 件（10 代・20 代 2 件、30 代以上 3 件）あった。こうした段階で適切な助言を受けることができれば、DV そのものを減らせるのではないかと考えられる。一方で、すでに別居や被害者がシェルターに入る段階まで進行してからの相談は 8 件（10 代・20 代 1 件、30 代以上 7 件）あり、特に 30 代以上の男性が、自覚のないまま DV 加害を続け、相手が出ていってしまってから事の重大さに気づくことが多いこともうかがえた。

④相談対応について

相談者の感情を受け止めつつ、必要な助言がしっかりなされている好例が多かった。また、DV に関して特に緊急対応が必要なケースは、今回の男性サンプルにはみられなかった。

ただ、一部ではあるが、本人の感情を十分に受け止める前に、先に助言をしてしまったため、途中での切電があったのではないかと思われる事例がみられた。DV の問題については毅然とした対応が必要なのは言うまでもないが、相談者が「被害」を訴えている中で、彼が「加害」もしているかどうかの状況確認等は、タイミング等を考え慎重に行うべきであろう。

2-3. DV相談プラスの相談内容の特性・傾向

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元にカテゴリーの中から選択したものである。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、複数選択が可能となっている。

相談テーマの選択基準を下表に示す。

図表 2-57 相談テーマの選択基準

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
交際相手からの暴力	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

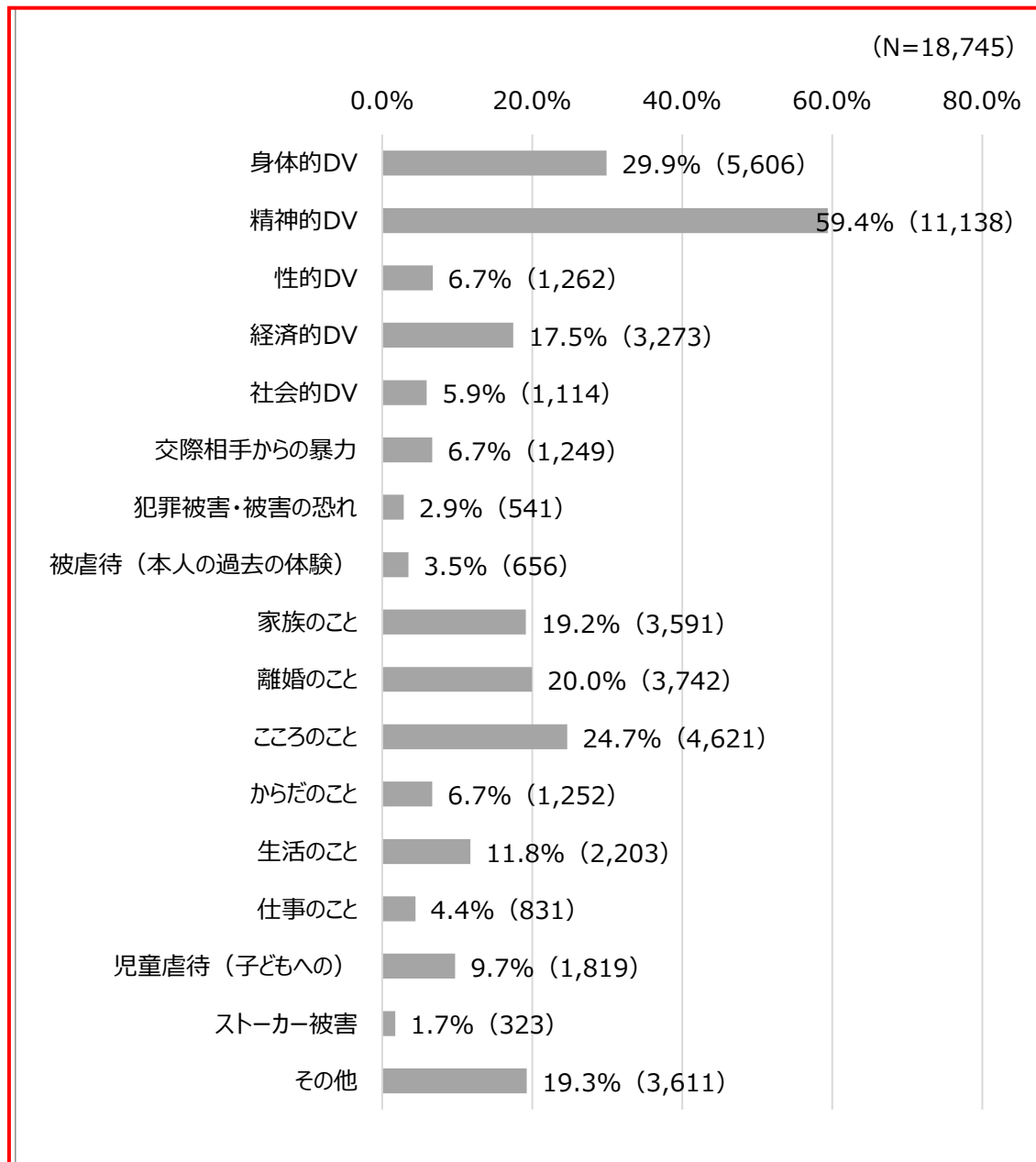
被虐待（本人の過去の体験）	子ども時代、親またはそれに養育者から虐待（身体・心理・性的・ネグレクト）を受けて育った
家族のこと	家族に関わる相談・家族の問題（精神的な支配・経済的な問題・介護・看病など）が離れた後も長期に関わらざるを得ない・家族との不和・家族からの暴力がある・家族に暴力を振るう・ひきこもり・被害者の親族のDV理解度や支援できるか・家族が加害者に介入し被害者サポートはどれくらいできるか・避難した場合転校等可能か・同伴して避難する家族の障害や介護のこと・DVの影響を受けて育った成人した子どもからの暴力等
離婚のこと	調停・裁判・別居・離婚につながる法的な事項（財産分与・慰謝料・親権など）・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・性感染症・度重なる中絶
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

相談テーマの記録状況の内訳として、最も多かったのは「精神的DV」で総数の59.4%を占める。次いで「身体的DV」(5,606件、29.9%)、「こころのこと」(4,621件、24.7%)、「離婚のこと」(3,742件、20.0%)、「その他」(3,611件、19.3%)の順となっている。

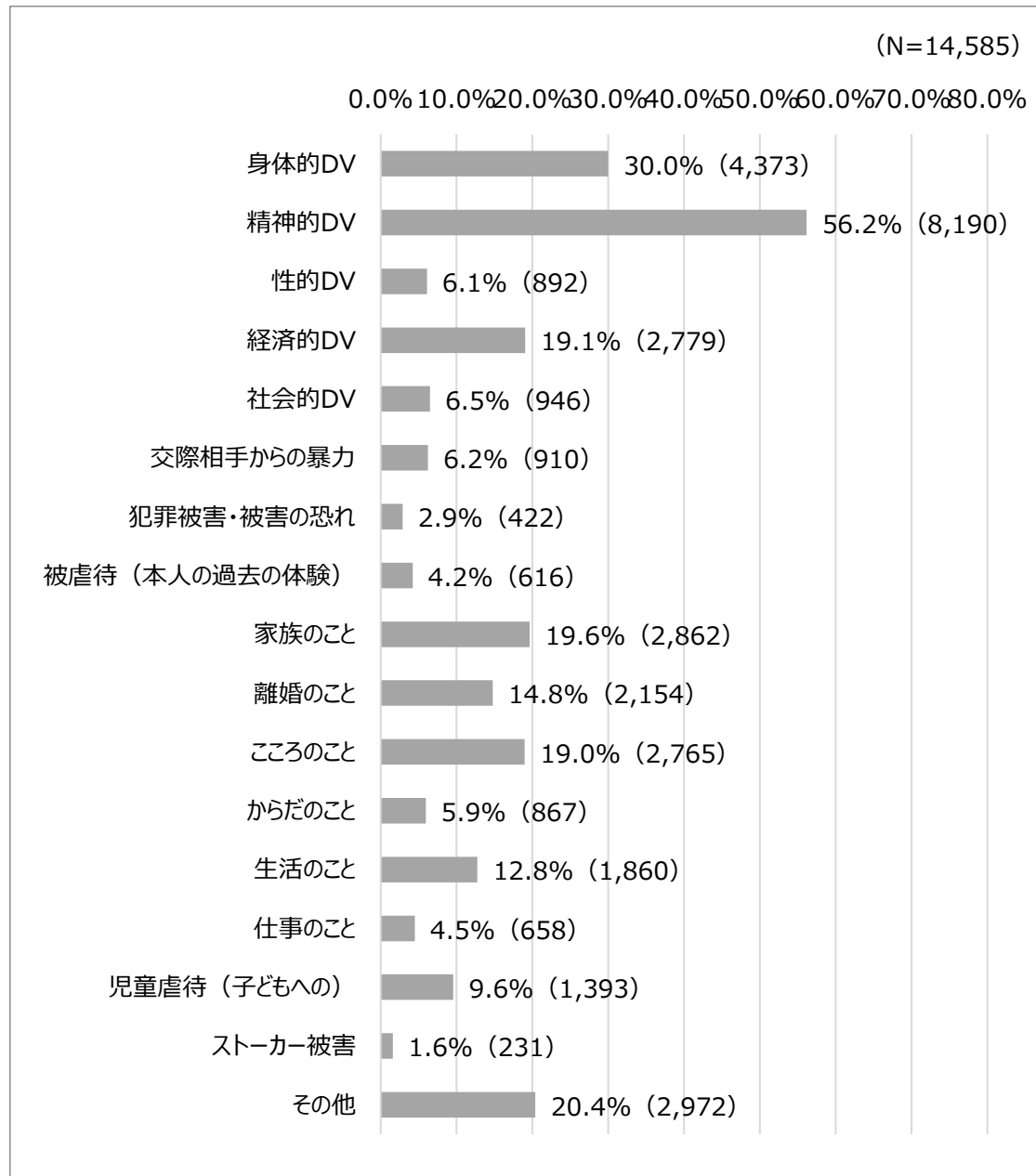
この傾向はR2年度前期と概ね同様である。

図表 2-58 相談テーマの内訳（複数選択）

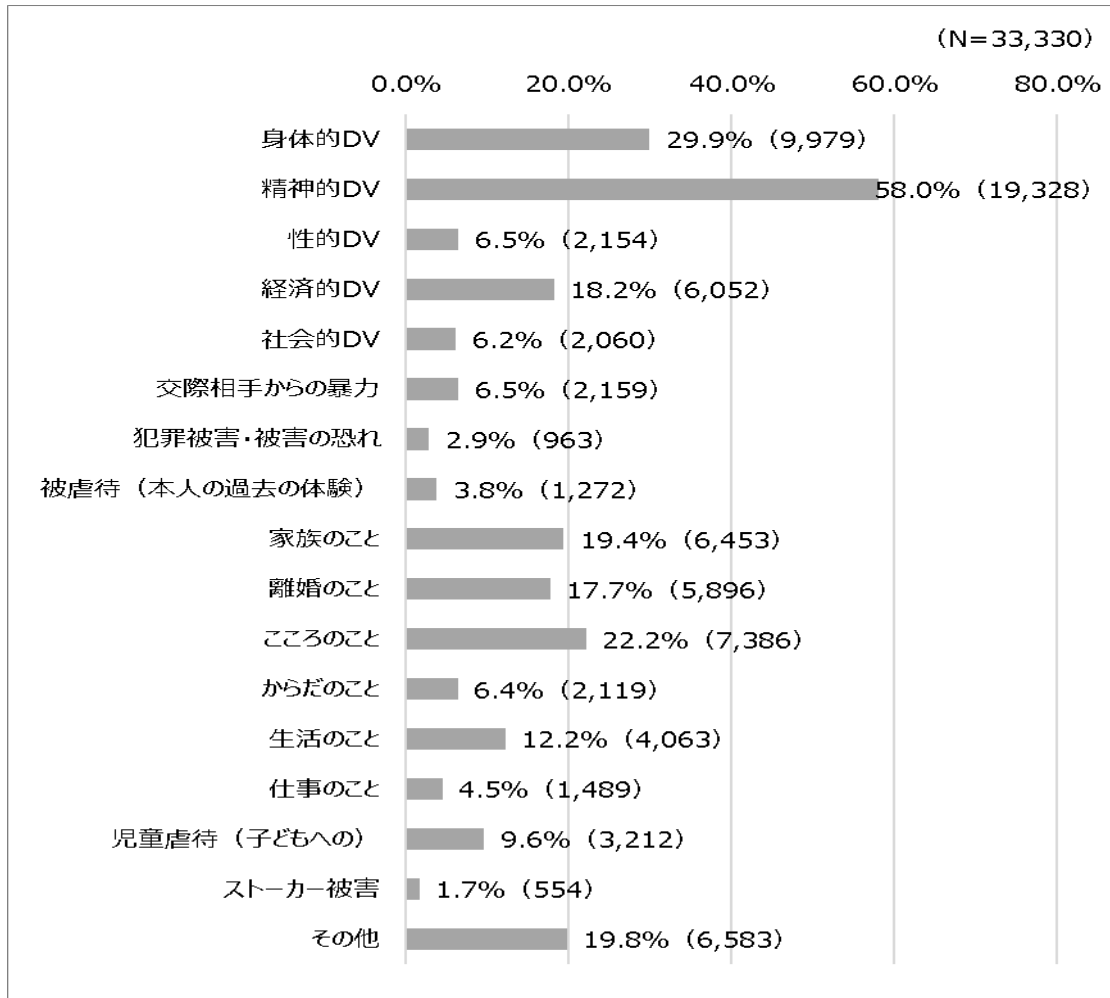
【R2 後期】



【R2 前期】



【R2 通期】



R2 年度後期における複数選択の相談テーマの重複状況をみると、「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読み取れる（次ページ図表）。この傾向は R2 年度前期と概ね同様である。

【参考：複合的 DV の増加（事例分析結果より）】

- 暴力の形態は、精神的 DV・モラハラなどが最も多く、さらに身体的暴力や経済的暴力を合わせた複合的なものが多い。30 代・40 代女性からの相談では、子どもがいる前での暴言や身体的暴力などがあり、子どもへの心理的影響を懸念する内容も多くみられる。
- ほとんどの相談内容で複数の DV 類型が重複していた。
- 複合的な暴力が繰り返されることにより、徐々に孤立し、相談する相手もいなくなっていく。どうしようもない状態に追いやられた結果、相手の言いなりになったほうが楽だから、自分さえ我慢すればいい、と思考停止状態になっている事案も散見された。

図表 2-59 同時に選択された相談テーマ

【R2 後期】

	総計 (件数)	身体的 DV	精神的 DV	性的 DV	経済的 DV	社会的 DV	交際相手 からの暴力	妊娠被害 -被害の恐れ	被害者 (本人の意志 の体験)	親戚の こと	結婚の 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	5,613	—	81.4%	10.7%	25.9%	10.5%	8.4%	4.1%	2.9%	15.9%	26.6%	19.2%	7.3%	12.3%	4.8%	17.6%	1.6%	12.0%
精神的 DV	11,153	41.0%	—	9.3%	26.6%	9.7%	7.1%	2.5%	2.7%	16.7%	27.6%	21.3%	7.1%	12.7%	5.0%	14.0%	1.2%	10.9%
性的 DV	1,263	47.7%	82.3%	—	39.1%	19.6%	17.6%	5.9%	4.3%	12.4%	25.2%	22.9%	9.3%	12.6%	5.9%	15.8%	2.9%	12.7%
経済的 DV	3,274	44.4%	90.5%	15.1%	—	18.0%	6.0%	3.0%	3.2%	17.2%	36.1%	20.2%	8.9%	20.7%	6.6%	15.8%	0.9%	11.7%
社会的 DV	1,113	52.7%	96.8%	22.2%	52.9%	—	13.7%	7.7%	5.8%	19.3%	31.4%	27.4%	10.2%	17.4%	8.5%	17.5%	2.6%	12.3%
交際相手 からの暴力	1,248	37.7%	63.1%	17.8%	15.8%	12.2%	—	7.5%	2.9%	5.0%	0.5%	17.6%	6.5%	6.3%	6.0%	1.4%	5.4%	10.8%
妊娠被害 -被害の恐れ	540	42.6%	51.9%	13.9%	18.0%	15.9%	17.4%	—	6.9%	25.0%	12.2%	20.4%	9.8%	13.7%	7.0%	12.4%	11.9%	17.2%
被害者 (本人の意志 の体験)	655	25.0%	45.3%	8.2%	16.2%	9.8%	5.5%	5.6%	—	51.8%	15.9%	48.1%	19.4%	26.1%	12.4%	11.6%	0.9%	20.0%
親戚のこと	3,595	24.9%	51.9%	4.4%	15.6%	6.0%	1.8%	3.8%	9.4%	—	25.6%	34.4%	13.2%	23.1%	8.6%	14.4%	1.6%	14.7%
結婚のこと	3,748	39.9%	82.0%	8.5%	31.5%	9.3%	0.2%	1.8%	2.8%	24.6%	—	27.2%	9.4%	22.5%	8.3%	18.1%	0.5%	10.5%
こころのこと	4,615	23.3%	51.4%	6.3%	14.3%	6.6%	4.8%	2.4%	6.8%	26.8%	22.1%	—	16.4%	19.7%	8.5%	9.3%	1.4%	10.7%
からだのこと	1,252	32.5%	63.3%	9.3%	23.2%	9.1%	6.5%	4.2%	10.1%	37.8%	28.3%	60.5%	—	35.5%	15.2%	11.0%	1.4%	14.1%
生活のこと	2,203	31.3%	64.4%	7.2%	30.8%	8.8%	3.6%	3.4%	7.8%	37.6%	38.3%	41.4%	20.2%	—	18.1%	14.9%	1.3%	15.0%
仕事のこと	831	32.6%	66.9%	8.9%	25.9%	11.4%	9.0%	4.6%	9.7%	37.1%	37.4%	47.1%	22.9%	48.0%	—	14.7%	1.8%	14.0%
児童虐待 (子どもへの)	1,821	54.3%	86.0%	11.0%	28.3%	10.7%	1.0%	3.7%	4.2%	28.5%	37.3%	23.6%	7.6%	18.0%	6.7%	—	1.1%	12.5%
ストーカー 被害	322	27.6%	40.7%	11.2%	9.3%	9.0%	21.1%	19.9%	1.9%	17.4%	6.2%	20.2%	5.3%	8.7%	4.7%	6.2%	—	17.4%
その他	3,605	18.8%	33.7%	4.5%	10.6%	3.8%	3.7%	2.6%	3.6%	14.6%	10.9%	13.7%	4.9%	9.2%	3.2%	6.3%	1.6%	—

【R2 前期】

	合計 (件数)	身体的 DV	精神的 DV	性的 DV	経済的 DV	社会的 DV	交際相手 からの暴力	妊娠被害-被害の恐れ	被害者 (本人の自立 の体験)	暴行の こと	脅迫の 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	4,366	—	81.5%	10.0%	29.4%	12.4%	7.3%	3.8%	2.6%	13.7%	22.5%	14.1%	5.7%	11.9%	4.3%	16.1%	1.5%	11.7%
精神的 DV	8,175	43.5%	—	8.7%	29.4%	10.9%	5.5%	2.3%	2.3%	15.2%	21.6%	16.0%	6.1%	12.1%	4.2%	13.9%	1.0%	11.1%
性的 DV	891	48.8%	79.8%	—	34.7%	20.8%	15.2%	7.5%	6.5%	14.5%	21.1%	20.5%	10.5%	11.1%	4.9%	14.4%	1.7%	10.9%
経済的 DV	2,778	46.1%	86.5%	11.1%	—	19.1%	4.0%	3.2%	2.6%	16.0%	27.9%	17.0%	7.8%	20.3%	5.8%	15.8%	1.0%	15.6%
社会的 DV	947	57.3%	94.0%	19.5%	56.0%	—	11.5%	7.4%	4.3%	19.7%	26.6%	26.1%	10.9%	19.9%	7.9%	19.9%	1.7%	10.7%
交際相手 からの暴力	911	35.1%	49.0%	14.8%	12.2%	12.0%	—	7.4%	2.5%	5.2%	0.9%	16.2%	7.0%	5.6%	5.7%	0.5%	6.1%	9.4%
妊娠被害-被害 の恐れ	423	39.7%	44.2%	15.8%	20.8%	16.5%	15.8%	—	6.4%	24.8%	15.1%	24.3%	11.1%	18.0%	9.0%	13.2%	6.9%	17.5%
被害者 (本人の自立 の体験)	617	18.5%	30.6%	9.4%	11.5%	6.6%	3.7%	4.4%	—	39.4%	9.2%	37.4%	9.2%	20.4%	8.1%	7.5%	1.5%	19.6%
暴行のこと	2,858	21.0%	43.4%	4.5%	15.6%	6.5%	1.6%	3.7%	8.5%	—	18.8%	26.7%	10.3%	23.1%	9.0%	11.8%	0.6%	16.0%
脅迫のこと	2,148	45.8%	82.1%	8.8%	36.1%	11.7%	0.4%	3.0%	2.7%	25.0%	—	23.3%	9.4%	23.9%	8.8%	20.7%	0.9%	12.2%
こころのこと	2,771	22.3%	47.2%	6.6%	17.1%	8.9%	5.3%	3.7%	8.3%	27.6%	18.0%	—	18.5%	22.5%	9.7%	8.7%	1.2%	12.7%
からだのこと	867	28.8%	57.9%	10.8%	24.9%	11.9%	7.4%	5.4%	6.6%	33.8%	23.3%	59.2%	—	33.0%	14.6%	10.4%	1.6%	16.5%
生活のこと	1,860	27.8%	53.4%	5.3%	30.3%	10.1%	2.7%	4.1%	6.8%	35.5%	27.6%	33.5%	15.4%	—	15.9%	11.8%	1.5%	14.9%
仕事のこと	658	28.6%	52.7%	6.7%	24.6%	11.4%	7.9%	5.8%	7.6%	39.2%	28.7%	41.0%	19.3%	45.0%	—	12.8%	2.0%	18.4%
児童虐待 (子どもへの)	1,391	50.5%	81.9%	9.2%	31.6%	13.5%	0.4%	4.0%	3.3%	24.2%	32.0%	17.3%	6.5%	15.7%	6.0%	—	0.6%	13.5%
ストーカー被害	232	27.6%	34.9%	6.5%	12.5%	6.9%	24.1%	12.5%	3.9%	6.9%	8.6%	13.8%	6.0%	12.1%	5.6%	3.9%	—	12.5%
その他	2,978	17.1%	30.5%	3.3%	14.5%	3.4%	2.9%	2.5%	4.1%	15.3%	8.8%	11.9%	4.8%	9.3%	4.1%	6.3%	1.0%	—

【R2 通期】

	総計 (件数)	身体的 DV	精神的 DV	性的 DV	経済的 DV	社会的 DV	交際相手 からの暴力	犯罪被害 -被害の恐れ	被害者 (本人の過去の 体験)	家族の こと	結婚の 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	9,979	—	81.5%	10.4%	27.4%	11.3%	7.9%	4.0%	2.8%	15.0%	24.8%	17.0%	6.6%	12.1%	4.6%	16.9%	1.5%	11.9%
精神的 DV	19,328	42.1%	—	9.1%	27.8%	10.2%	6.4%	2.4%	2.5%	16.1%	25.0%	19.0%	6.7%	12.5%	4.7%	14.0%	1.1%	11.0%
性的 DV	2,154	48.2%	81.3%	—	37.3%	20.1%	16.6%	6.6%	5.2%	13.3%	23.5%	21.9%	9.8%	12.0%	5.5%	15.2%	2.4%	12.0%
経済的 DV	6,052	45.2%	88.7%	13.3%	—	18.5%	5.1%	3.1%	2.9%	16.6%	32.3%	18.8%	8.4%	20.5%	6.2%	15.8%	1.0%	13.5%
社会的 DV	2,060	54.9%	95.5%	21.0%	54.3%	—	12.7%	7.6%	5.1%	19.5%	29.2%	26.8%	10.5%	18.5%	8.3%	18.6%	2.2%	11.6%
交際相手 からの暴力	2,159	36.6%	57.1%	16.5%	14.3%	12.1%	—	7.5%	2.7%	5.1%	0.6%	17.0%	6.7%	6.0%	5.9%	1.1%	5.7%	10.2%
犯罪被害 -被害の恐れ	963	41.3%	48.5%	14.7%	19.2%	16.2%	16.7%	—	6.6%	24.9%	13.5%	22.1%	10.4%	15.6%	7.9%	12.8%	9.7%	17.3%
被害者 (本人の過去の 体験)	1,272	21.9%	38.2%	8.8%	13.9%	8.3%	4.6%	5.0%	—	45.8%	12.7%	42.9%	14.5%	23.3%	10.3%	9.6%	1.2%	19.8%
家族のこと	6,453	23.2%	48.1%	4.4%	15.6%	6.2%	1.7%	3.7%	9.0%	—	22.6%	31.0%	11.9%	23.1%	8.8%	13.3%	1.1%	15.2%
結婚のこと	5,896	42.0%	82.1%	8.6%	33.2%	10.2%	0.2%	2.2%	2.7%	24.8%	—	25.7%	9.4%	23.0%	8.5%	19.1%	0.7%	11.1%
こころのこと	7,386	22.9%	49.8%	6.4%	15.4%	7.5%	5.0%	2.9%	7.4%	27.1%	20.6%	—	17.2%	20.8%	8.9%	9.1%	1.3%	11.5%
からだのこと	2,119	31.0%	61.1%	10.0%	23.9%	10.2%	6.8%	4.7%	8.7%	36.1%	26.2%	59.9%	—	34.5%	15.0%	10.8%	1.5%	15.1%
生活のこと	4,063	29.7%	59.4%	6.3%	30.5%	9.4%	3.2%	3.7%	7.3%	36.6%	33.4%	37.8%	18.0%	—	17.1%	13.5%	1.4%	14.9%
仕事のこと	1,489	30.8%	60.6%	7.9%	25.3%	11.4%	8.5%	5.1%	8.8%	38.0%	33.6%	44.4%	21.3%	46.7%	—	13.8%	1.9%	15.9%
児童虐待 (子どもへの)	3,212	52.6%	84.2%	10.2%	29.7%	11.9%	0.7%	3.8%	3.8%	26.7%	35.0%	20.9%	7.1%	17.0%	6.4%	—	0.9%	13.0%
ストーカー 被害	554	27.6%	38.3%	9.2%	10.6%	8.1%	22.4%	16.8%	2.7%	13.0%	7.2%	17.5%	5.6%	10.1%	5.1%	5.2%	—	15.3%
その他	6,583	18.0%	32.2%	3.9%	12.4%	3.6%	3.4%	2.5%	3.8%	14.9%	10.0%	12.9%	4.8%	9.2%	3.6%	6.3%	1.3%	—

2) 一番困っている相談テーマ

相談員が、各相談者とのやり取りの中で聞き取った情報を元に選択した相談テーマ（複数選択可能）のうち、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している（以下、「一番困っている相談テーマ」という。）。

相談テーマを以下のように再分類した上で、相談者の属性（年代、婚姻状況、同居の子どもの有無）のほか、相談時期、時間帯等とクロス集計を行った。

図表 2-60 「一番困っている相談テーマ」の分類方法

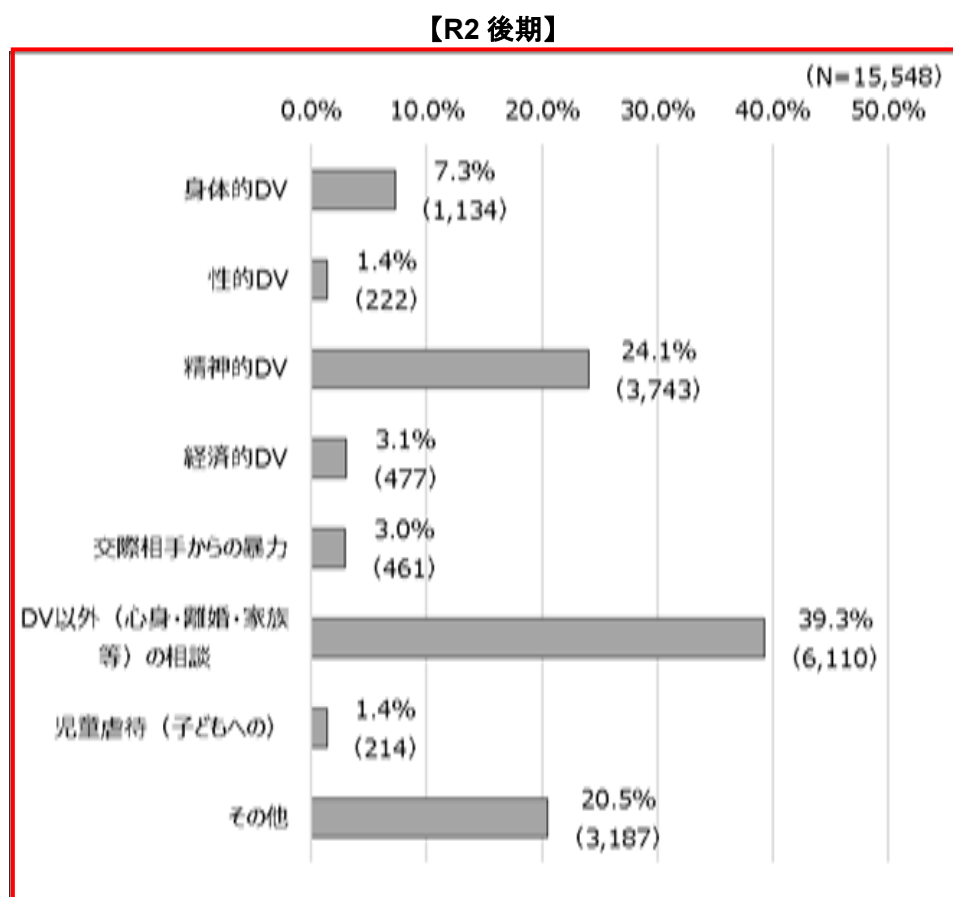
相談票の記録	分類
身体的 DV	身体的 DV
性的 DV	性的 DV
精神的 DV	精神的 DV
社会的 DV	
経済的 DV	経済的 DV
デート DV	交際相手からの暴力
家族のこと	DV 以外（心身・離婚・家族等）の相談
離婚のこと	
こころのこと	
からだのこと	
生活のこと	
仕事のこと	
児童虐待（子どもの）	児童虐待（子どもへの）
被虐待（本人の過去の経験）	その他
犯罪被害・被害の恐れ	
ストーカー被害	
その他	

(1)一番困っている相談テーマ:全体像

R2 年度後期に行われた相談において、一番困っている相談テーマとして選択された項目のうち、DV の種類（身体的 DV、性的 DV、精神的 DV、経済的 DV、交際相手からの暴力。以下、「5 種の DV」という。）の中で最も多かったのは精神的 DV で 24.1%（3,743 件）の相談が該当している。次いで、身体的 DV（7.3%、1,134 件）、経済的 DV（3.1%、477 件）、交際相手からの暴力（3.0%、461 件）等となっており、この傾向は R2 年度前期と概ね同様である。配偶者等からの支配やコントロールを受けている場合、自身が受けている行為が DV に該当するかどうかの質問等はこれらに分類される。

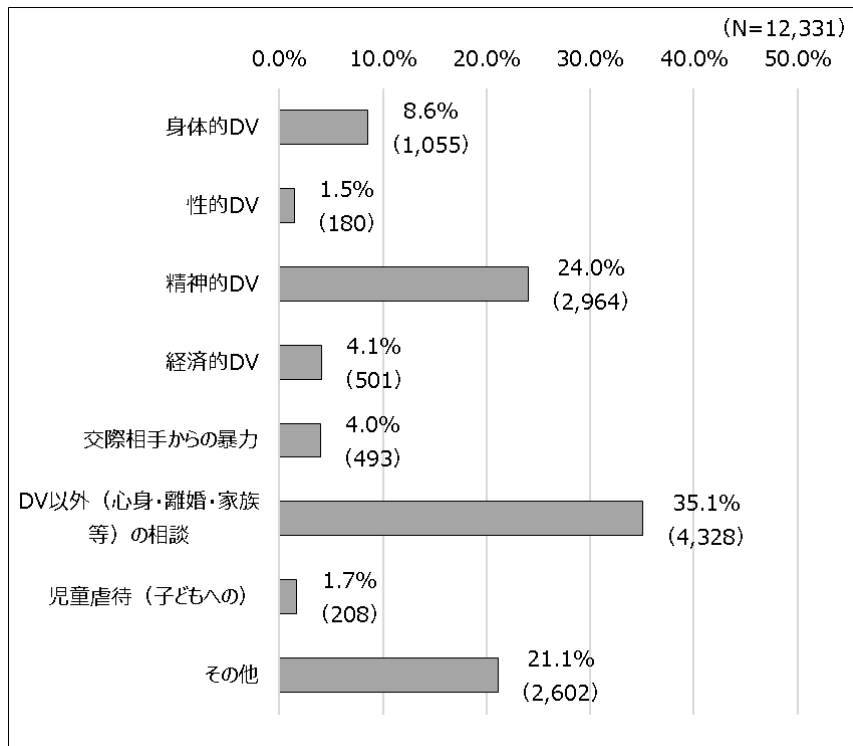
また、「DV 以外（心身・離婚・家族等）の相談²⁰」が 39.3%（6,110 件）と多くなっており、R2 年度前期と比較しても増加をみせていることも特徴といえる。

図表 2-6 1 一番困っている相談テーマの内訳

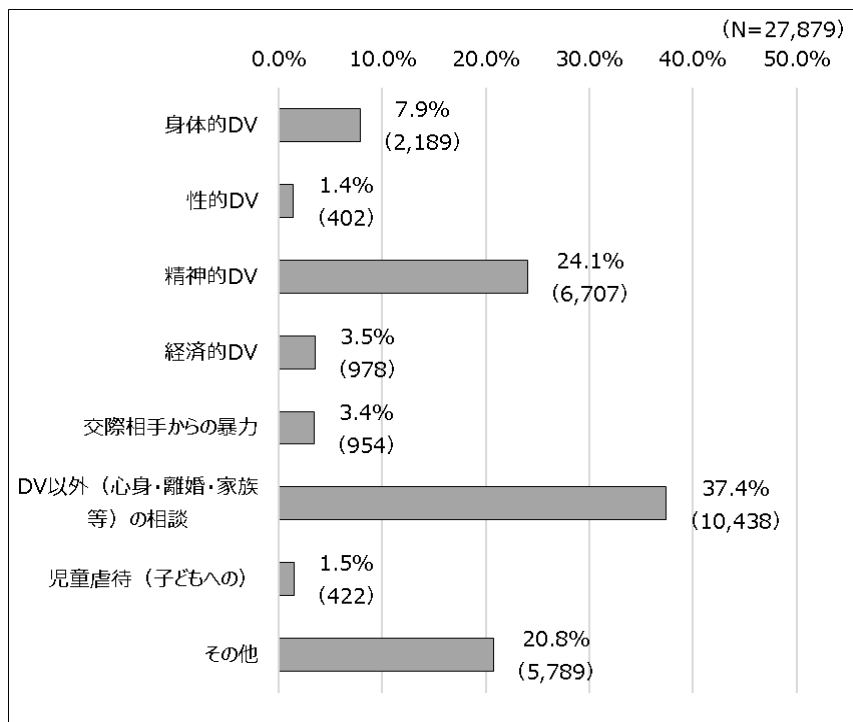


²⁰ 前ページ図表のとおり、「DV 以外（心身・離婚・家族等）の相談」とは、家族、離婚、こころ、からだ、生活、仕事に関する相談を内容としており、DV に起因する内容が主となっている。DV が関わらない一般的な相談はあまりみられていない。

【R2 前期】



【R2 通期】



【参考：DV相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- DV被害が深刻化・複合化するなか、行動制限や経済的圧迫等により、通院させてもらえず心身状態が悪化する、仕事に行けない、子どもとの関係も悪化する、経済状況も困窮するというように、ドミノ式に様々な問題が複合的になっている相談者が多いと感じる。それらの問題に対し、様々な支援が必要になっている状況である。
- 関係破綻を自覚している相談者も多く、今後の具体的な行動についての相談が増えている。どうしたら家を出ることができるか、離婚することができるかとの相談がとて多い。
- 「DV以外（心身・離婚・家族等）の相談」に分類される相談においても、DVが関わらない一般的な相談はあまりない。DVを受ける中での家族、離婚、こころ、からだ、生活、仕事等に関する相談となっている。

（２）一番困っている相談テーマ：年代との関係

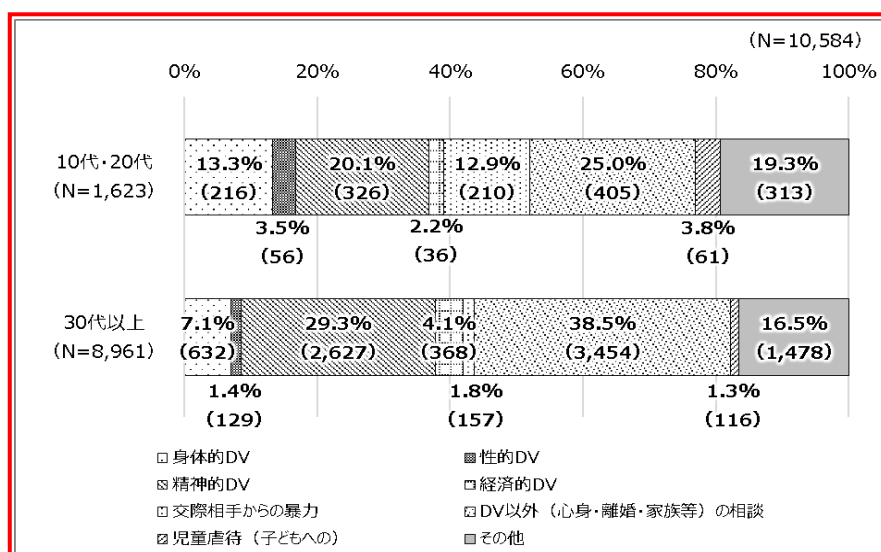
一番困っている相談テーマと年代の関係をみると、10代・20代においては、30代以上と比較して、5種のDVの比率が高くなっていること、なかでも身体的DV、交際相手からの暴力の比率が高いこと、性的DVの比率が2倍以上となっていること等が特徴として挙げられる。

一方、30代以上の特徴としては、5種のDVのうち約2/3を精神的DVが占めること、10代・20代と比して、経済的DVの比率が約2倍となっていること、心身・離婚・家族等の相談の比率が顕著に高いこと等が挙げられる。

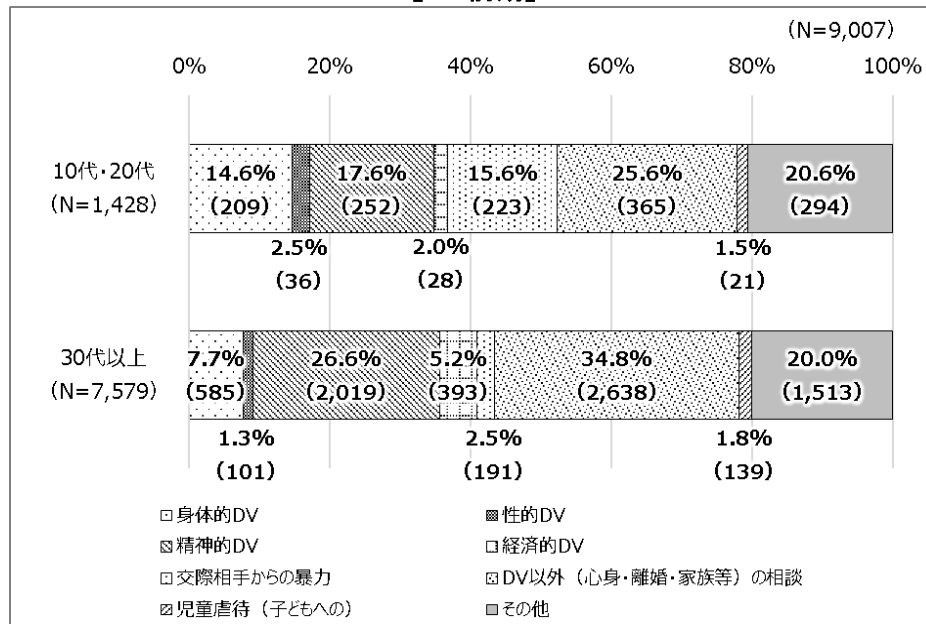
この傾向はR2年度前期と同様である。

図表 2-62 年代別一番困っている相談テーマ

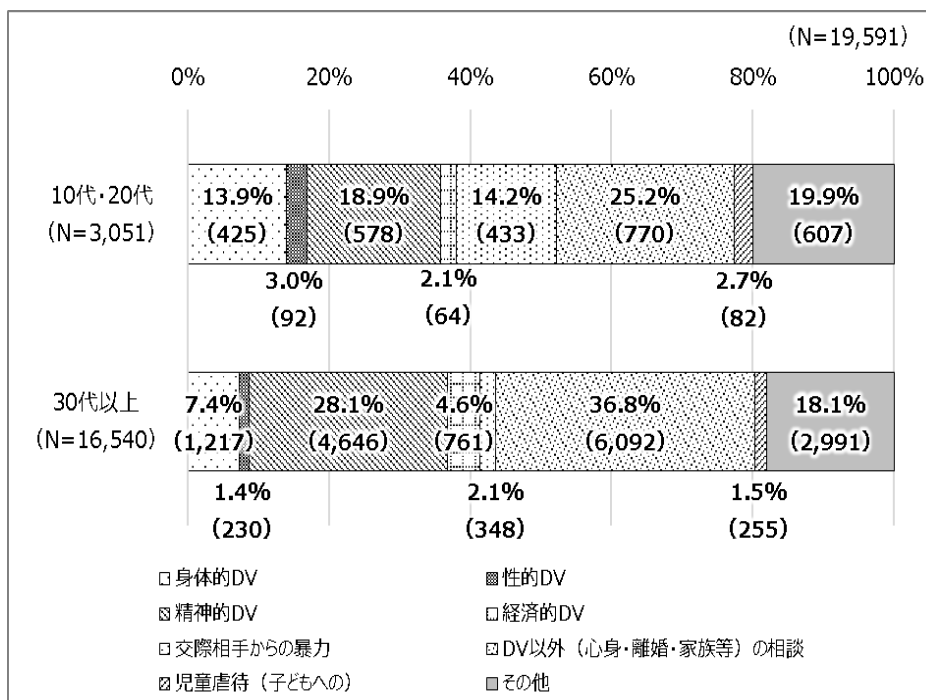
【R2 後期】



【R2 前期】



【R2 通期】



(3)一番困っている相談テーマ:婚姻状況との関係

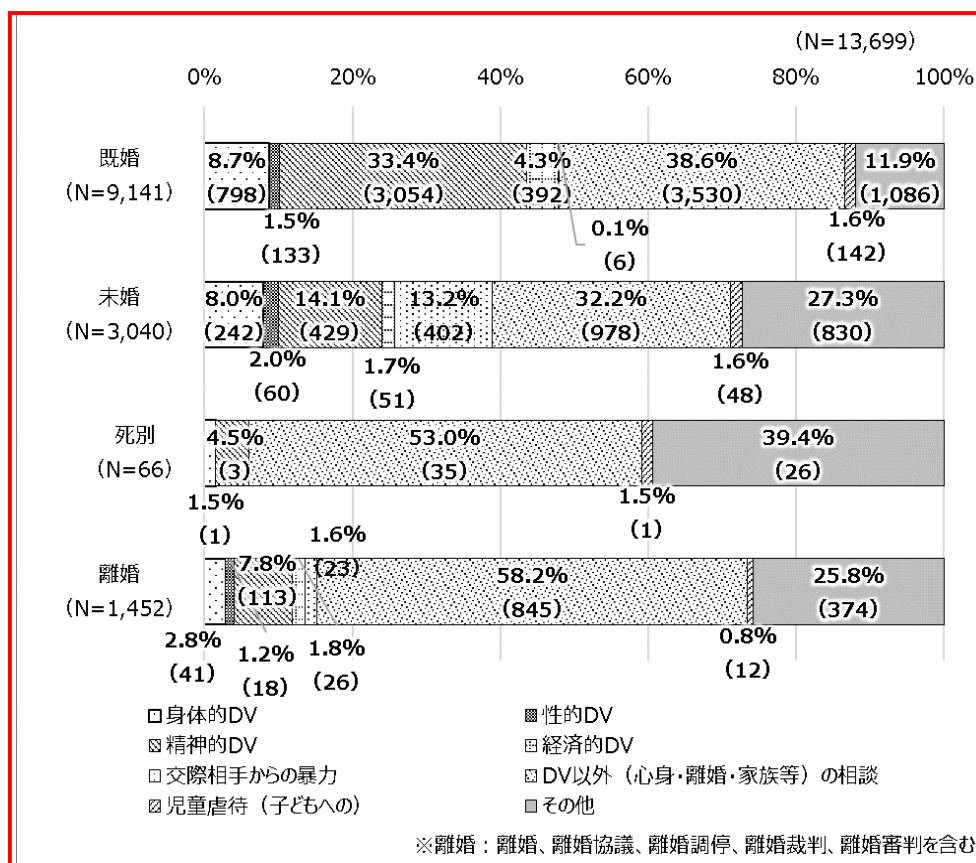
一番困っている相談テーマと婚姻状況の関係をみると、どの層でも心身・離婚・家族等の相談の比率が最も高くなっているが、特に離婚・死別においてはその比率が5～6割に達している。

5種のDVに関しては、既婚者では精神的・経済的DV、未婚者では交際相手からの暴力が比較的多くなっている。一方、離婚者・死別者では5種のDVの比率は顕著に低くなっている。

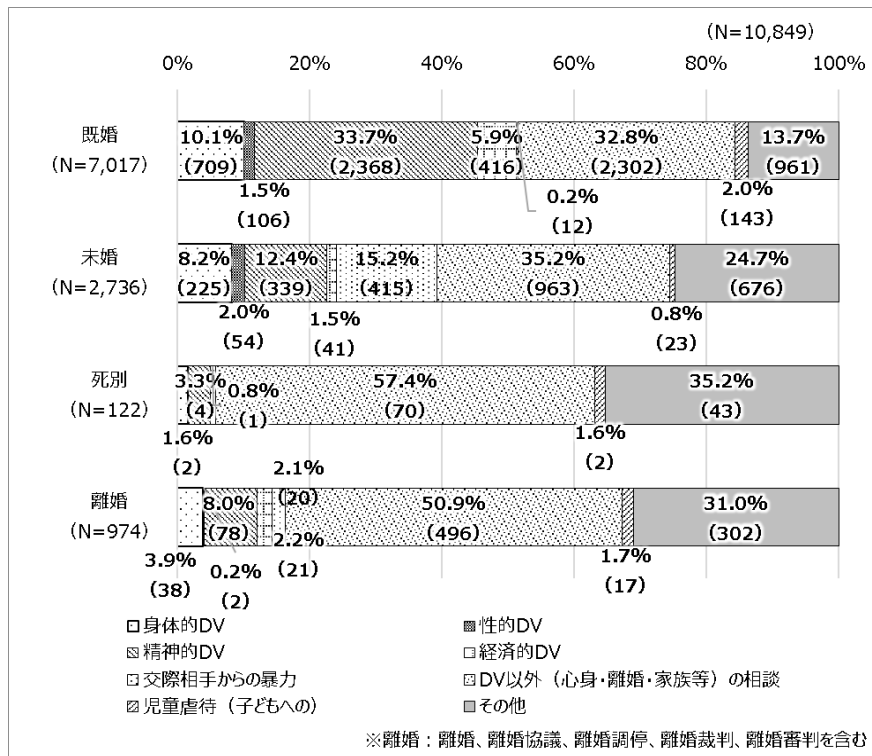
この傾向はR2年度前期と同様である。

図表 2-63 婚姻状況別一番困っている相談テーマ

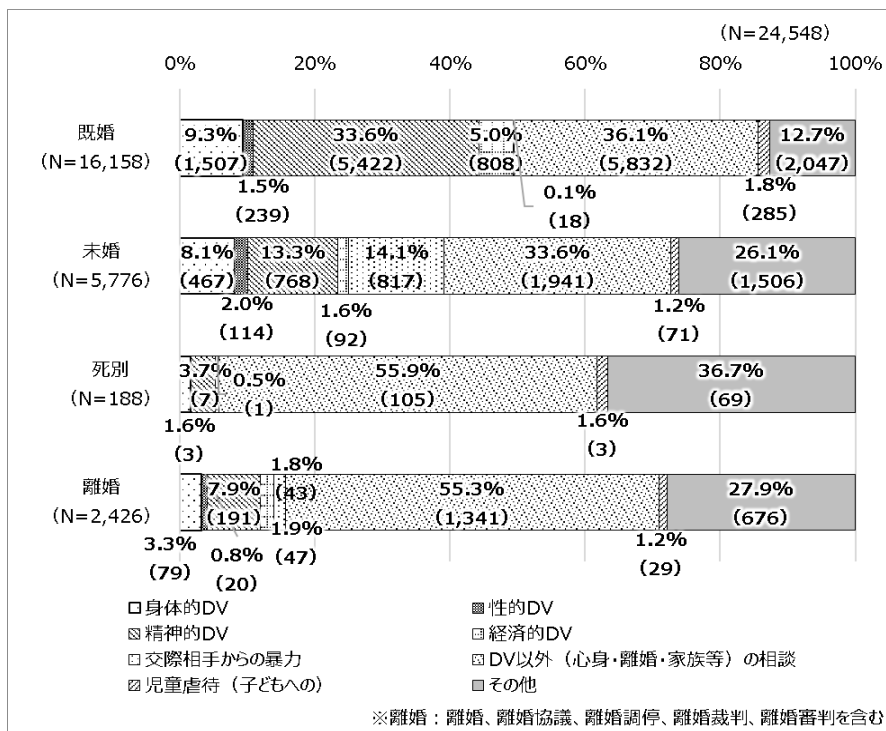
【R2 後期】



【R2 前期】



【R2 通期】



(4)一番困っている相談テーマ:子どもの有無との関係

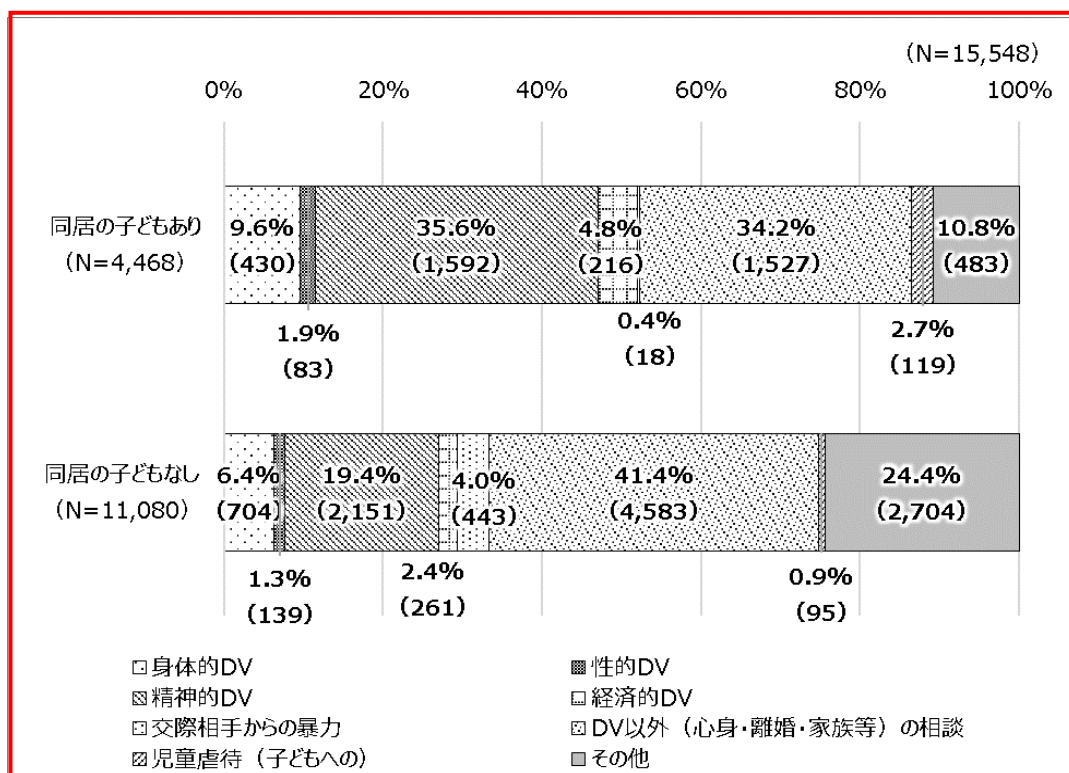
一番困っている相談テーマと子どもの有無の関係をみると、同居の子どもありの層では、子供なしの層と比較して、精神的DVが占める比率が顕著に高くなっている。また、総数に占める比率は低いものの、経済的DV、児童虐待も2倍以上となっている。

一方、子供なしの層では、心身・離婚・家族等の相談の比率が顕著に高いほか、総数に占める比率は低いものの、交際相手からの暴力も子どもありの層の10倍となっている。

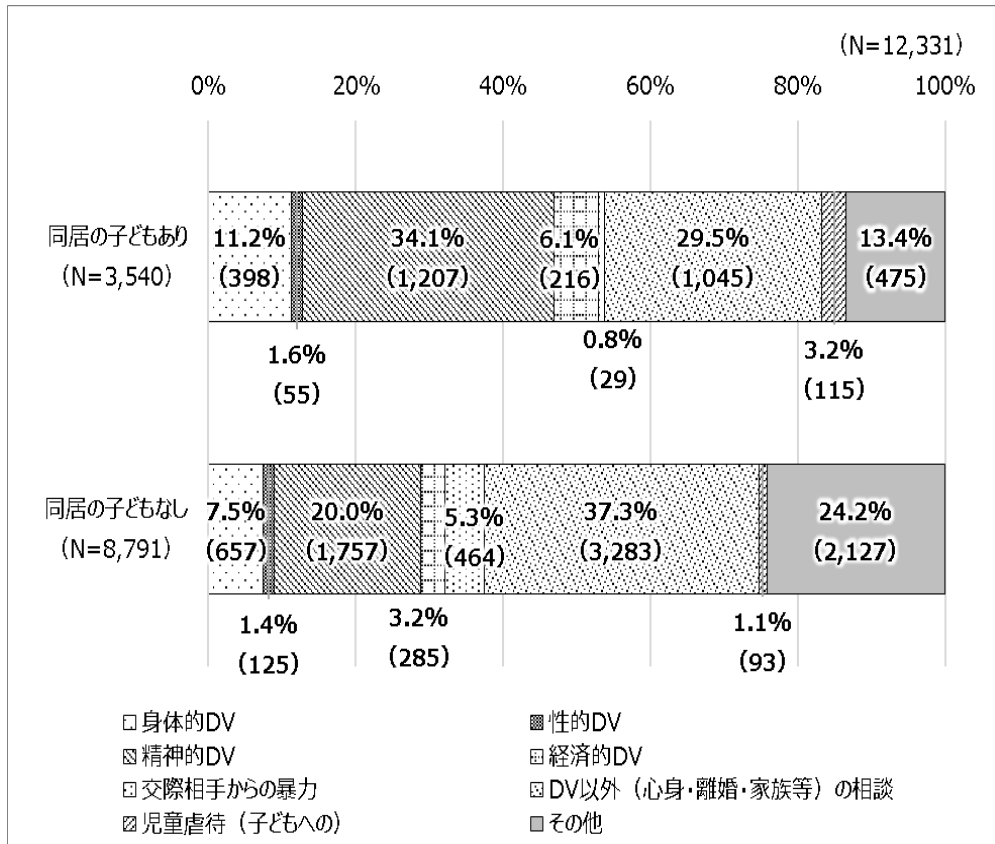
この傾向はR2年度前期と同様である。

図表 2-64 子どもの有無別一番困っている相談テーマ

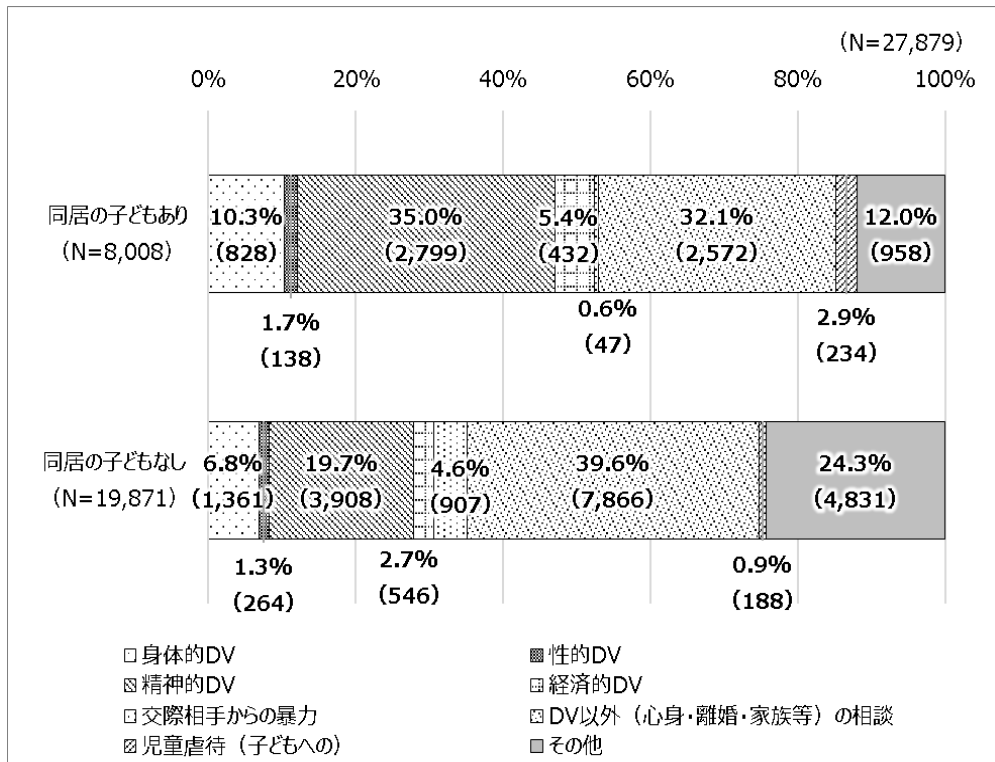
【R2 後期】



【R2 前期】



【R2 通期】

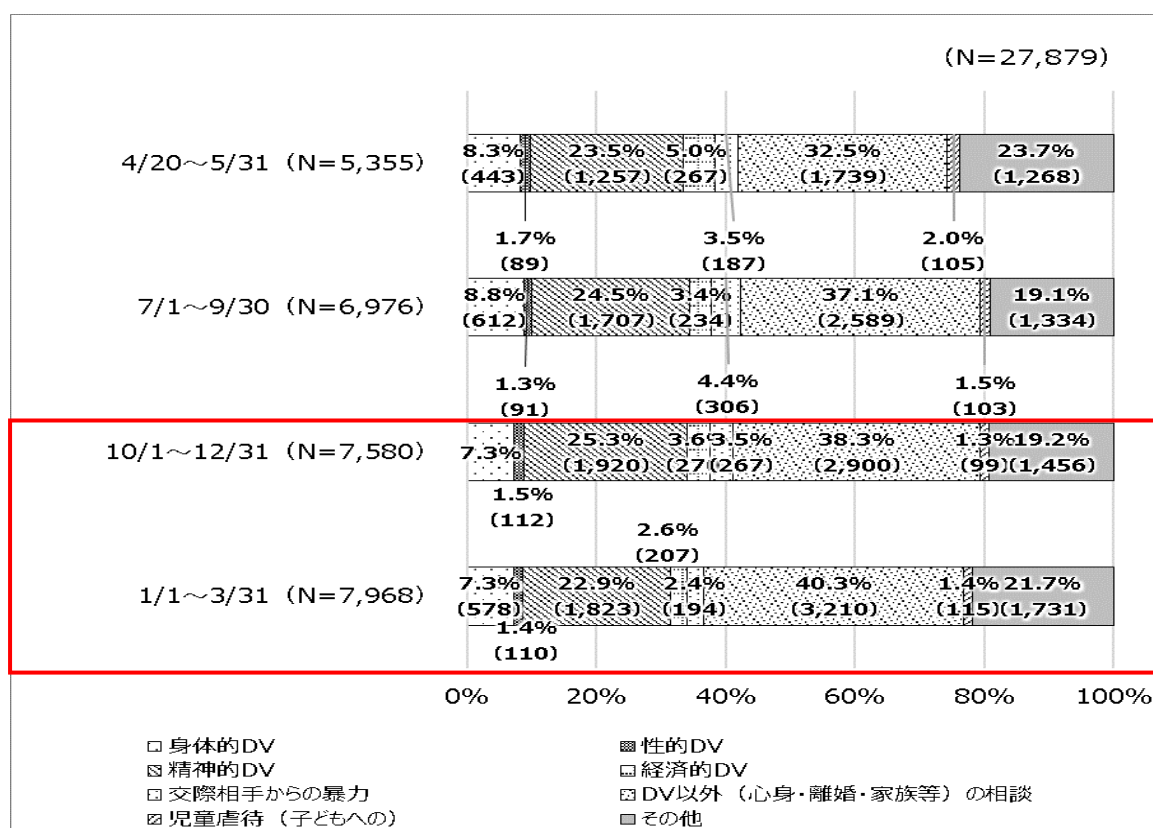


(5)一番困っている相談テーマ:時期との関係

一番困っている相談テーマと時期の関係をみると、R2 年度前期から後期にかけての一つの傾向として、当初は4割を超えていた5種のDVの占める比率が徐々に低下する一方で、「DV以外（心身・離婚・家族等）の相談」の比率が次第に上昇している点である。この背景としては、リピーターが増える中で相談の内容が日常生活等のことに広がりを見せていること、DV被害が深刻化・複合化するなかで発生する諸問題をいかに解決するか相談が重要となり今後の行動についての具体的相談が増えていること等が考えられる。

一方、4/20～6/30においては、給付金に関する相談が多かったことを背景に経済的DVの比率が高くなる等、経済社会状況に伴う一時的な変化もみられている。

図表 2-6 5 相談時期別一番困っている相談テーマ



(6)一番困っている相談テーマ:相談時間帯との関係

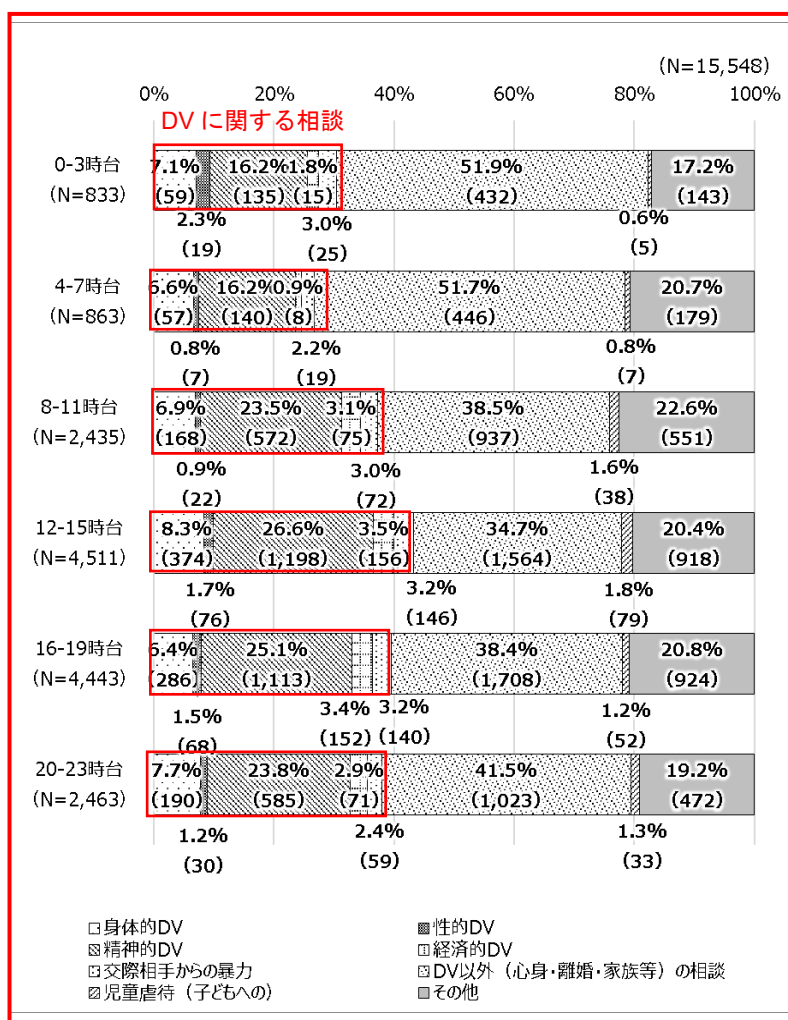
一番困っている相談テーマと相談があった時間帯の関係をみる。なお、時間については24時間を4時間ごとに6分割した。

R2年度後期のDVに関する相談(身体的DV、性的DV、精神的DV、経済的DV、交際相手からの暴力)は、8時台～23時台の一般的な活動時間に多く、12時台～15時台が最も多くなっている。

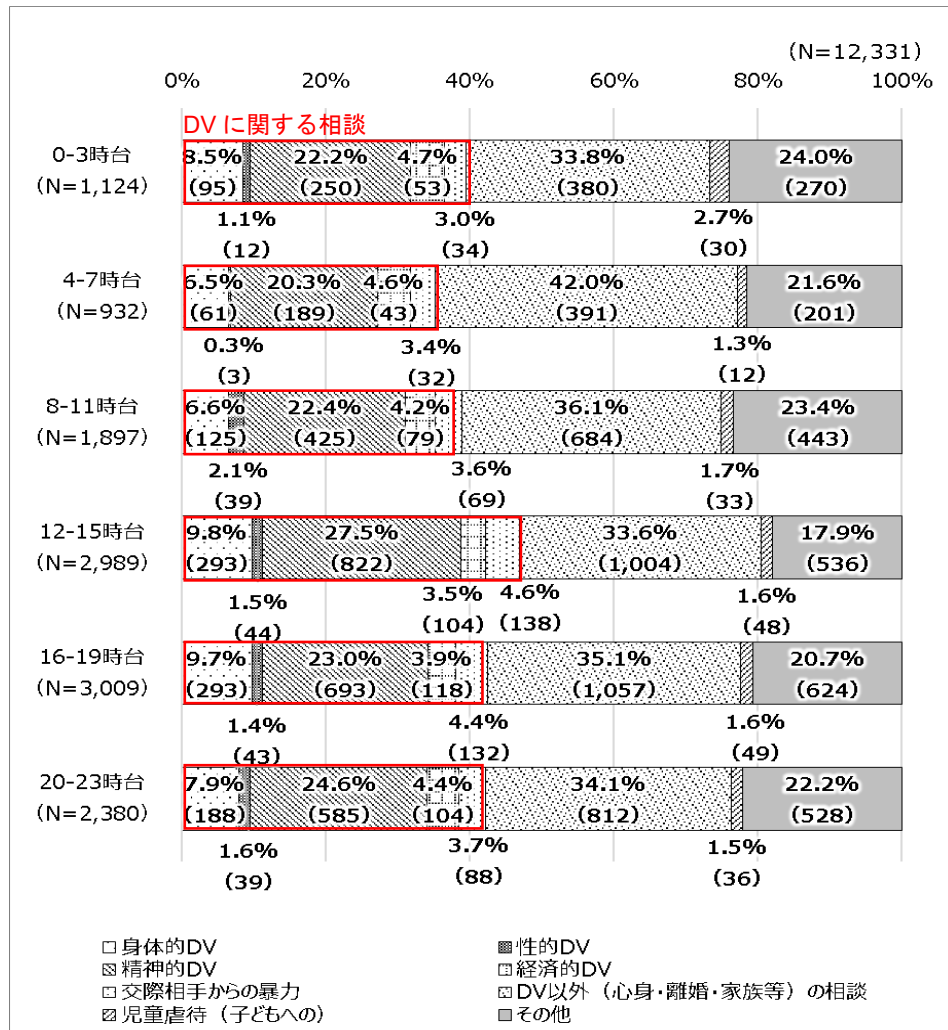
一方で、「DV以外(心身・離婚・家族等)の相談」は、他の相談テーマと比べて0時台～7時台で多くなっている。

図表 2-66 相談時間帯別一番困っている相談テーマ

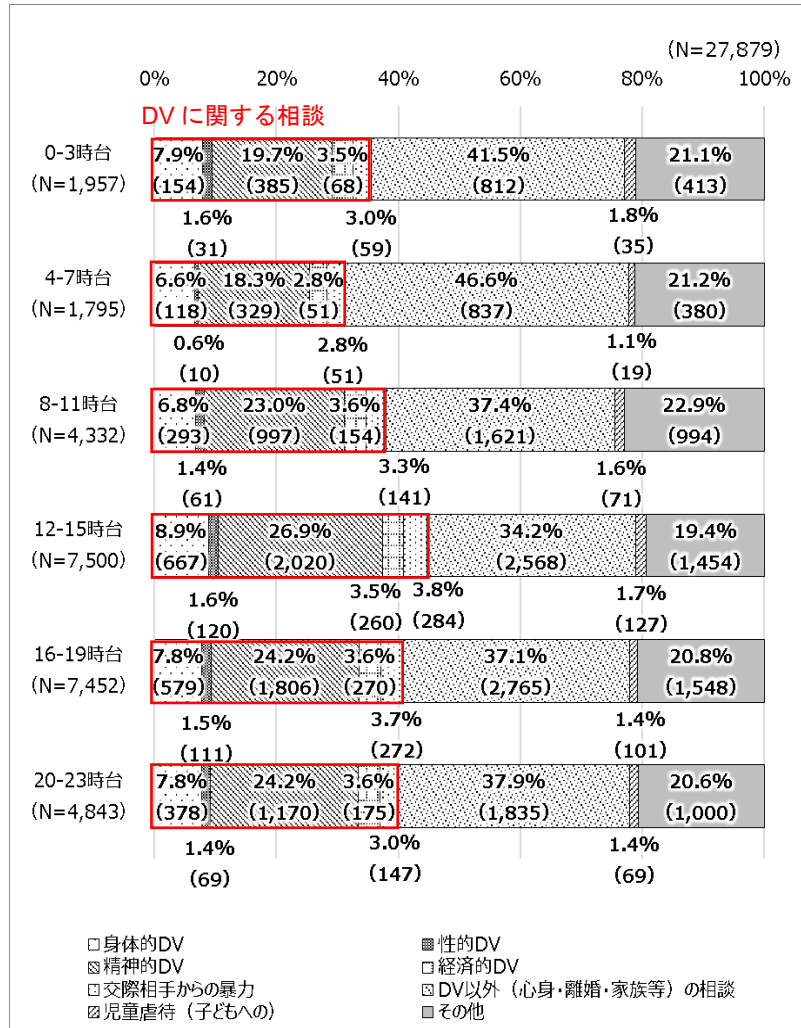
【R2 後期】



【R2 前期】



【R2 通期】



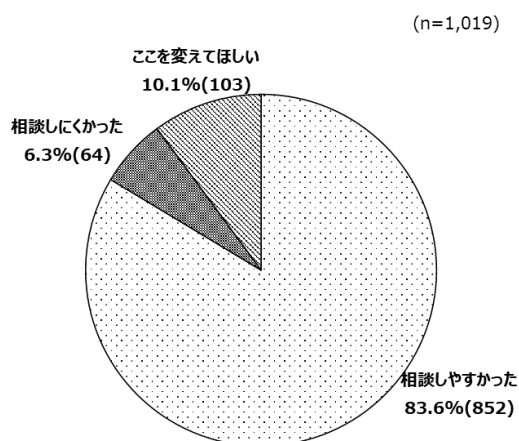
3) オンライン・チャット(SNS)相談におけるアンケート結果

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おり、令和2年10月～3月までの相談総件数6,691件のうち、1,038件から回答があった(回収率約15.5%)。回答結果を下記に示す。

(1)相談しやすさ

DV相談プラスの感想としては、「相談しやすかった」との回答が83.6%となっており、多くの相談者が満足している様子がうかがえる。一方、「相談しにくかった」(6.3%)、「ここを変えてほしい」(10.1%)との満足に至らなかった回答も2割弱みられている。

図表 2-67 DV相談プラスの感想



「相談しやすかった」理由についての自由記述では、すぐにつながり返事がもらえた、配偶者が在宅中にも相談できる、文章なので感情的になりすぎずに相談できる、チャットだと相談する勇気が出る等の長所への言及がなされた。一方、「相談しにくかった」理由としては、つながらない、返信が遅い、相談時間が固定的等の上記長所の逆の指摘がなされた。さらに、「ここを変えてほしい」こととしては、つながりやすくする工夫(待ち時間の表示、予約制の導入、相談員からの返信をメールで知らせる、24時間対応等)や、コミュニケーション円滑化への工夫(既読、書き込み中等の表示)等の指摘がなされた。

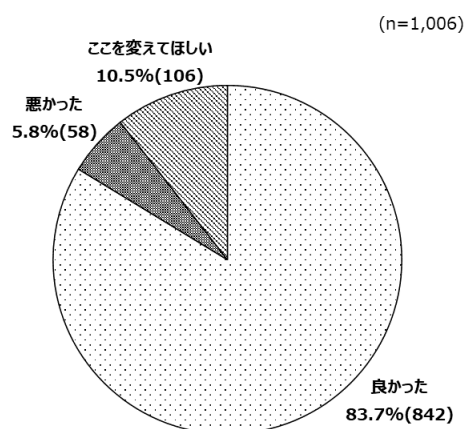
図表 2-68 DV 相談プラスの感想_自由回答

分類	回答内容
相談 しやすかった	・すぐに始まってすぐに返事をもらえるのでありがたかった。 ・相談関係のサイトやチャットは繋がらないイメージだったが、すぐ相談できたので、本当にありがたい。 ・電話だと夫が在宅中は相談できないためチャット対応はありがたい。 ・自分はすぐに感情的になるので落ち着いて話せるのが良かった。 ・文章なので感情的になり過ぎず相談できた。 ・会話ではなくチャットなので、言われた内容を自分で噛み砕ける心の余裕もあり、とても相談しやすかった。 ・チャットなので、相談する勇気がでた。
相談 しにくかった	・いつもつながらない ・メッセージ返信が遅い。 ・相談時間が決まっているので、こちらの隙間時間を利用しての相談という感じではなかった。
ここを 変えてほしい	・現在の待ち時間を通知して欲しい。 ・お昼休みの時間に気軽に相談できるように、予約できるようにしてほしい。 ・チャット画面をずっと開いていられないので、相談員からの返信があった際に通知がくるようにしてほしい。 ・24 時間、チャットできるようにして欲しい。 ・本当に相談員が用意できてからチャットの案内を送ってほしい。 ・既読や書き込み中などの状況が分かる表示があると良い。 ・こちらが入力に時間がかかっている間に次の話を始められることがあったので、相手が入力しているのがわかるようにしてほしい。

(2)相談への対応

DV 相談プラスの対応についても「良かった」が約 83.7%と多く、「悪かった」(5.8%)、「ここを変えてほしい」(10.5%)との回答を大きく上回った。

図表 2-69 DV 相談プラスの対応に関する満足度



「良かった」理由についての自由記述では、返信が早く不安な時間が短かった、具体的なアドバイスがもらえた等が挙げられた。「悪かった」理由としては、待ち時間が長い、途中で打ち切られた、具体的なアドバイスがなかった等となっている。「ここを変えてほしい」としては、相談員とのタイミング・スピードが合わないこと、つながりやすくする工夫（相談員数を増やす、24 時間制にする）、具体的なアドバイスの提供等が指摘された。

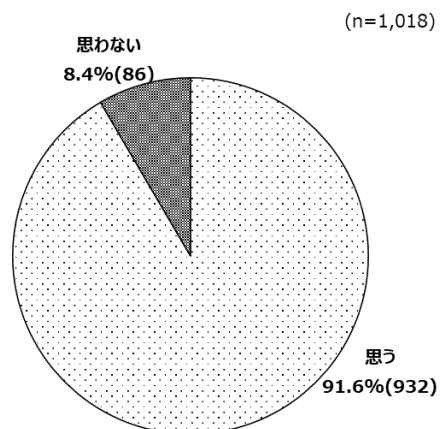
図表 2-70 DV 相談プラスの感想_自由回答

分類	回答内容
良かった	・ 返信が早く、不安な時間が少なくて良かった。 ・ 相談窓口だけでなく、直接面談を予約して相談した方が良いなどといった具体的なアドバイスがもらえて参考になった。 ・ 具体的にすべきこととその手法を順番づけて教えていただけ、大変助かりました。
悪かった	・ ずっと待つのは苦痛。 ・ 相談途中で打ち切られてしまった。 ・ 具体的な方策、提案がなかった。
ここを変えてほしい	・ 相談員のメッセージにすぐに応答できなかつたら、またやり直さないといけないことを事前に伝えて欲しかった。いつもいつも相談できる余裕があるわけではない。 ・ 言葉に詰まった時、チャットの終了を促されるのはつらい。なるべく相談員と同じ間隔で返せるようにしたいが、少し待ってもらいたい。 ・ 相談員の人数を増やしてほしい。 ・ 24 時間対応にしてほしい。 ・ もう少し具体的なアドバイスが欲しい。

(3)今後の利用継続意向

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 91.6%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わかる。

図表 2-7 1 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



第3章 DV相談プラス事業の効果と課題等

3-1. 調査分析結果の考察

前章の調査研究結果を基に、特に重要な事項をとりまとめる。

1) DV相談プラスの対応状況～複数相談手段の特性を活かし、幅広い相談ニーズへ対応～

DV 相談プラスは、電話、オンライン・チャット（SNS）、メールという複数の相談手段を有し、それぞれの特性を活用し、幅広い相談ニーズへの対応力を高めているといえる。

電話相談は、全体の相談対応件数の約 7 割を占める中核的な相談手段として、夜間や土日祝日の相談ニーズに対応する。また、緊急度が高い相談、つなぎ支援が必要と判断される相談、オンライン相談手段では状況把握が難しい相談等においては、電話相談に誘導することが多く、リアルタイムでの直接的な相談手段として重要な役割を担っている。

オンライン・チャット（SNS）相談は、暴力を振るう相手が寝ている／外出している、自身が買物等に出る等の少しの隙間時間に活用されるケースが多く、10～30 代の若年層、初めて相談をするという層に相談機会を提供している。利用者からは、電話では感情が高ぶってうまく話せないが、チャットなら文面を読み心を落ち着けながらやり取りすることができるとの意見もあり、文字による相談の長所がみられている。少しの時間の間に相談員とのやり取りに至らなかった、配偶者・交際者が外出から戻ってきた等により急遽相談が終了した等の事例もみられるが、今後も若年層を中心に、相談数が増加することが予想される。

メール相談においても、暴力を振るう相手と同じ家にいながら、相手の様子を見計らって相談を入れてくるケースがみられている。即応的な双方向性を欠くこと、相談者の心理状況を読み取ることが難しいこと等の課題も指摘されているが、24 時間対応であること、相談員等 3 名がチェックを行い精査した文面を返信すること、履歴が残ること等の長所から、オンライン・チャット（SNS）相談とは異なる相談ニーズに対応することができている。

そのほか、全体の 1 割弱を占める男性からの相談においては、DV 被害者、DV 加害者、第三者等の多様な相談者から、相手との関係を修復・改善する方法、加害をとめる方法、被害にあっている知人・友人等を助ける方法等の多様な相談が寄せられており、それらに対し必要な助言を行っている。また、外国語相談は、未だ件数は多くないものの、自国外（日本）での生活で、どこにどのように支援を求めればよいのかわかりにくい状況にある方々に対し、地域の配暴センター、法テラス、通訳できる人材の同行支援、外国語で対応可能な弁護士等についての情報提供を行っており、今後の利用拡大が望まれる。

上記のような相談のうち、逃げたいとする相談者や、うつ病等に罹患している、希死念慮がある相談者等については、主に、都道府県・市町村の窓口、警察、配暴センター、婦人相談所等につなぐ、つなぎ相談を実施している。複合的な暴力を、長期にわたって継続的に受けており、孤立した状態にある被害者が多い中、つなぎ支援に要する時間も長期化していることが推察され、支援件数が増加している状況にはないが、相談からつなぎ支援につなげる流れは DV 相談プラスの重要な機能の一つであるため、今後の支援充実が望まれる。

2) 相談内容からみたDV被害の実態～精神的DVをはじめとする複合的・深刻な被害が多い～

精神的DVを核とした複合的なDV被害が多くなっていることが読み取れる。相談内容としては、全世代に精神的DVに関するものが最も多く、次いで身体的DVが多くなっている。また、こころのこと、離婚のこと、家族のこと等が悩みとして語られている。精神的DVの被害は、身体的DV等のその他のDVと重複して同時に相談されていることが多いことから、多くの相談の根底に精神的DVがあること、精神的DVを核とした複合的被害に付随して精神的不調や、離婚、家族等の悩みが引き起こされていること等の構造が示唆されている。

緊急・深刻なケースも少なくない。深刻な身体的DV（顔や頭を殴られ出血する、大怪我をさせられる、首を絞められる等）、継続的な精神的DV（日頃から怒鳴られる、無視される、スマホのやり取りを監視される、無能だと言われ続ける等）を受け、常に加害者の言うことを聞くよう精神的に仕向けられることによって、本人の心身の状態が悪くなり、仕事に行けなかったり、家事ができなかったりすると、さらに暴言・暴力が繰り返されるという悪循環に陥っている相談者も多い。さらに、子どもとの関係も悪化し、経済状況も困窮するということのようにドミノ式に様々な問題に直面する相談者もみられた。

年代別には、10・20代は過酷な身体的暴力を受け、ハイリスクの事案も少なくない傾向がある。精神的DVを中心に複合的なDV被害が多い状況は10代・20代、30代以上に共通しているが、10代・20代では比較的身体的暴力が多い傾向があり、深刻なDV被害やDVを受けた直後の相談がみられている。一方で、自身が受けている身体的暴力を過小評価する相談者や、うつ・希死念慮等の状態にある相談者が多い傾向もみられる。

30代以上では、精神的DV・モラハラ等が多く、さらに身体的・経済的暴力を合わせた複合的な被害が多くなっている。相談内容も、家を出る方法、離婚に向けたステップ等の具体的な相談が多くなり、相談内容も調停や裁判を見据え、家を出るときの置き手紙の書き方、暴力の証拠の記録方法等の高度・専門的な内容となっていく。

これらの傾向は、R2年度前期と概ね同様といえる。

3) 相談員の対応～オンライン相談では、相談員に高度なスキルが求められる～

有識者からなる検討委員会による事例分析でも、相談員の対応は、全体的に、丁寧かつ適切なものであると評価された。相談行動へのねぎらい、丁寧な声がけ等により、相談者が相談しやすい状況をつくるとともに、相談者の感情を受け止めつつ、必要な情報を少しずつ聴き出し、助言をしっかりと行っている好例も多くみられた。

一方で、文字情報を少しずつやり取りするチャットや、双方向性の少ないメールでの相談等、オンライン相談においては相談者の情報を正確に把握するのに時間を要することも多く、やり取りが進む中で、徐々に相談者の状況を把握し、最も適した相談窓口を臨機応変に伝える等、相談員側にも高度なスキルが必要とされることが明らかになっている。

3-2. DV相談プラス事業の効果

DV 相談プラス事業の効果として、下記の 4 点を挙げる。

1) 新たなDV相談支援窓口として評価され、定着しつつある

(1) 相談件数の増大

R2 年度後期の相談対応件数（電話、オンライン・チャット（SNS）、メール等すべての相談手段を含む）は 21,406 件と、R2 年度前期から約 32%増加した。月別の相談対応件数は 3,300～3,800 件程度（1 日当たりに換算すると 110～120 件程度）となっており、限られた人員体制の中で、多くの相談に対応し、支援を提供している。DV 相談プラス開始から半年が経過する中、事業の知名度が向上するとともに、下記の 24 時間対応・オンライン対応等の利便性が評価され、利用度が上がっている状況が読み取れる。

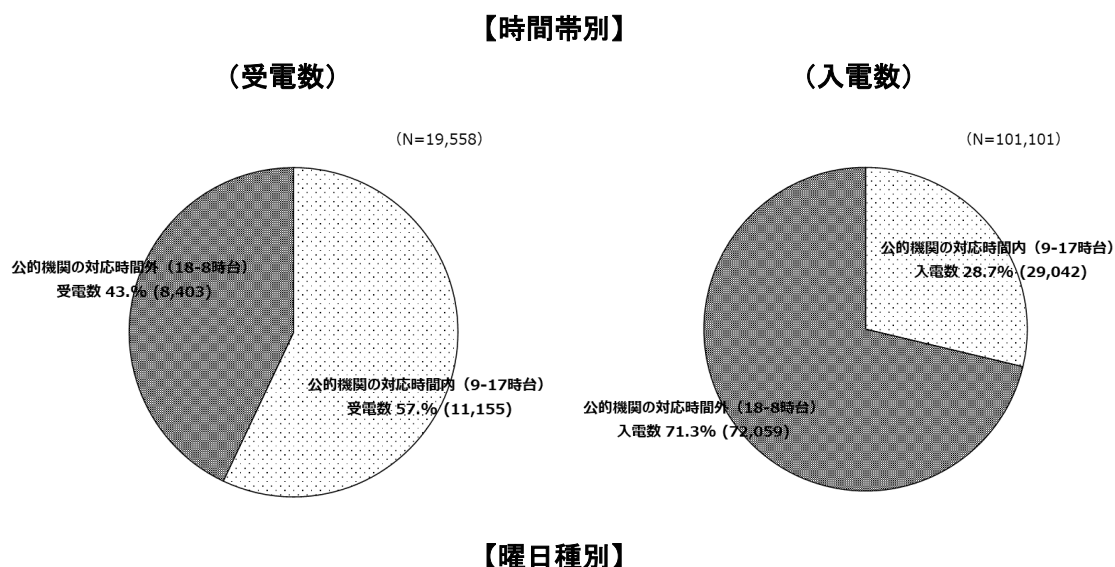
(2) 24時間・365日対応（夜間帯・土日祝日相談への対応）

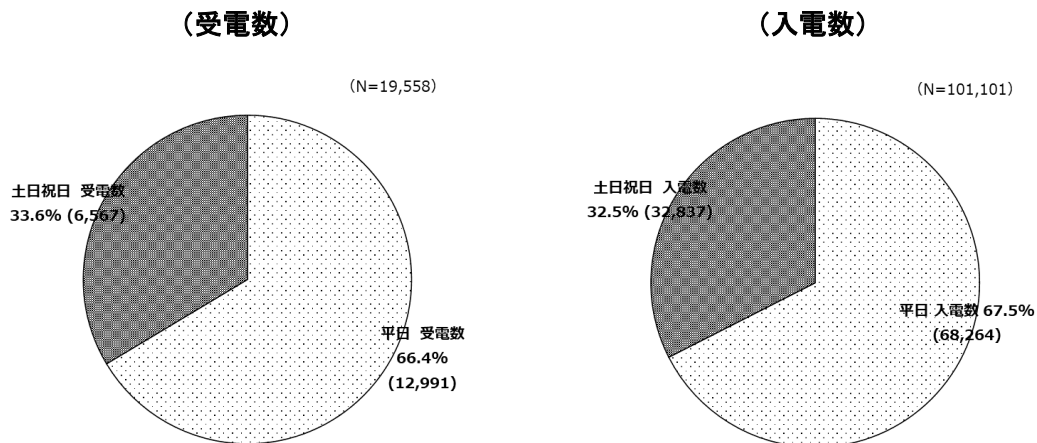
DV 相談プラスには、夜間帯、土日祝日に多くの相談が寄せられている。

例えば R2 年度後期の電話相談をみると、公的機関の対応時間外とされる時間帯（18 時以降翌朝 9 時以前まで）の受電数（相談対応件数）は 8,403 件と全体の 43.0%に達している（入電数は 72,059 件、71.3%）。また、R2 年度後期における土日祝日の受電数は 6,567 件と全体の 33.6%に達している（入電数は 32,837 件、32.5%）。

地域によっては公的機関による 24 時間・365 日対応が難しい中、DV 相談プラスが夜間帯・土日祝日の相談ニーズに対し、一定程度の窓口機能を果たしていることがうかがえる。電話相談については、フリーダイヤルであり通信費が無料であることも相談しやすさを高めているといえる。

図表 3-1 電話相談への夜間帯・土日祝日別受電数（相談対応件数）、入電数





(3) オンライン相談への対応(特に、若い世代の相談者への対応)

オンライン相談への相談件数は、R2 年度前期と比較して約 3 割の伸びをみせたオンライン・チャット (SNS) 相談を中心に、増加傾向をみせている。

30 代以下の層では、オンライン相談の比率が電話相談を上回りつつある。特に、既存の相談支援機関による対応が届きにくいとされる 10 代については、オンライン相談は有力な相談手段となる可能性がある。

若い世代に対するオンライン相談においては、「自分は DV にあっているのか」と悩む相談者も多くみられる。精神的な暴力等も DV であることを相談員が知らせ続けることで、DV に対する啓発にもつながっている。また、過酷な暴力を受けている若い被害者に相談、支援を届ける役割の一翼を担っているといえる。

【参考：オンライン相談の長短所 (事例分析結果、利用者アンケート調査結果より)】

<オンライン・チャット (SNS) 相談>

- 夫や彼が家にいるが、「いま寝ている」、「いま別のことをやっている」といった少しの隙をみてチャットでつながるケースが目立った。
- 相談している最中に途切れてしまうこともあった。夫や彼が近くにいて隙を狙って相談をしている場合は、「彼が起きた」、「相談していることがばれてしまった」等の理由で慌てて相談を終えるケースがあった。また、仕事の休憩時間に相談をしている場合だと、休憩時間が終わってしまい、相談が途中で終わることもあった。
- 利用者からは、「文章なので感情的になり過ぎず落ち着いて相談できる」、「会話ではなくチャットなので、言われた内容を自分で噛み砕ける心の余裕もあり相談しやすい」、「チャットなので、相談する勇気がでた」等の意見がみられた。
- 言語障害や発達障害等の影響で電話が難しい、電話代が気になる等、チャット相談への一定のニーズがあることがうかがえる。

<メール相談>

- 相談者の都合でいつでもメールを送信することができる。暴力を振るう相手と同じ

家にいながら、相手の動向を見計らいながら、メールの文面をスマホ等で入力している例もみられる。

- オンライン・チャット（SNS）相談とは異なり、双方向性を欠く部分があるため、即座に返事がない／届いているか心配になる等により何度も送信する相談者もいる。
- メール文面から相談者の心理状況や危機的な状況か否かを完全に読み取ることは難しく、一般的な情報提供や助言の範囲に留まらざるを得ない部分もある。

2) 全国一律の対応、質を重視した対応により、全国ホットラインとして機能している

都道府県単位では、被害者の居住地周辺に支援団体がなかったり、支援内容に差があったりするほか、オンライン相談や外国語相談等の特殊な対応が難しい等の課題がある（地域により支援の温度差がある）。DV 相談プラスは、全国一律のホットラインとして、相談や直接支援へのつなぎ等を行う窓口を提供することで、これまで相談窓口にアクセスできず、支援につながっていなかった被害者に支援を提供している。

相談者の状況によってニーズがかなり異なるため、相談員に相当の知識とスキルが求められる。また、オンライン相談の場合、相談者が自身の状況を書き込まない限り、どのように動くと被害・負担を最小化できるかの判断が難しく、相談者と臨機応変にやり取りをしながら、徐々に状況を把握し、適した相談窓口を特定、説明する能力が必要となる。

そのため、DV 相談プラスでは、支援経験が豊富な相談員とコーディネーターを配置し、複数の相談員による相談内容のダブルチェック（オンライン・チャット（SNS）相談は2名体制、メール相談は3段階認証により実施）や、コーディネーターによる困難・緊急ケースへの対応を徹底する等、相談対応の質を重視した対応を行っている。これにより、被害者の安全を守る活動における地域ごとの差異解消に寄与することが期待される。

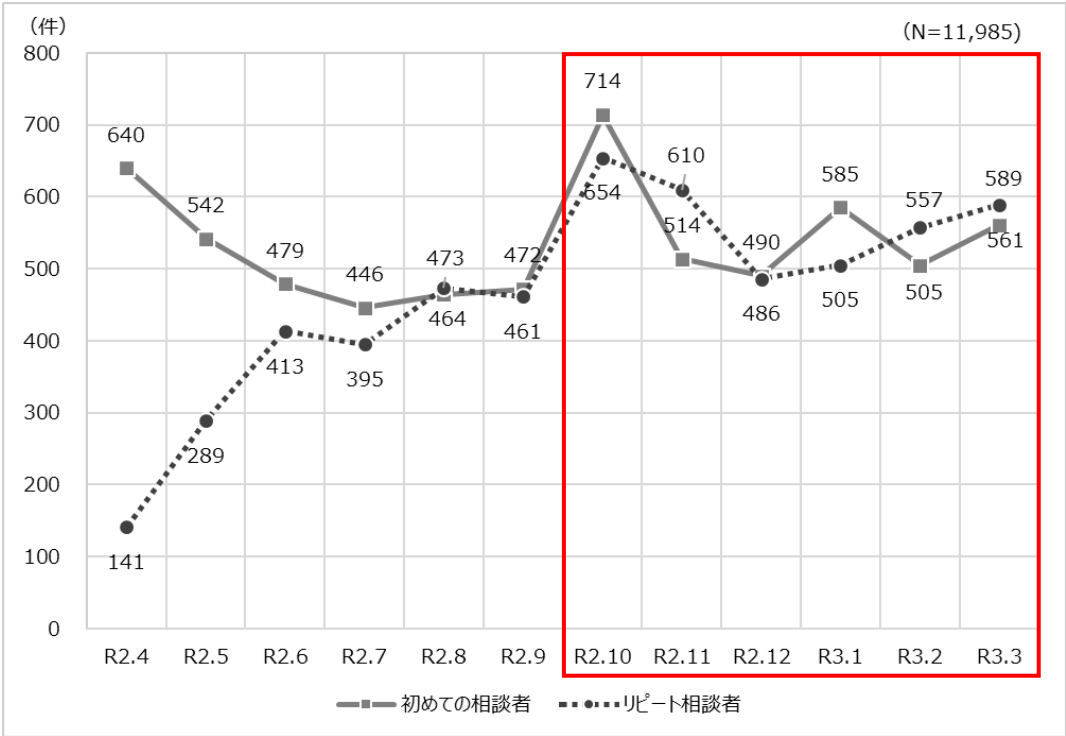
3) インターネット上等での広報により、相談ニーズの掘り起こしに成功している

DV 相談プラスの利用者においては、「インターネットでこの相談窓口を知った」とする層が約6割に達しており、インターネットやSNS（Twitter、Facebook、LINE等）上での広報が効果を挙げている。また、地域によってはテレビ等での広報が行われており、これらも相談件数の増加に結びついたことがうかがえる。

例えば令和2年10月には、DV相談ナビの電話番号を10桁から短縮番号#8008（シャープ・はれれば）に変えたことに伴い、様々なツールを用いた積極的な広報活動が行われた。その結果、DV相談プラスにも多数の相談件数が寄せられ（全国の配暴センターへの相談件数も増加傾向がみられた）、相談ニーズの顕在化やその後のリピートにも結び付いたといえる。

また、「DV相談プラス」というわかりやすい名称も好影響を及ぼしていると考えられる。

図表 3-2 SNS 相談への月別相談回数別相談件数（初めての相談者／リピート相談者別）



R2前期						
	R2.4	R2.5	R2.6	R2.7	R2.8	R2.9
初めての相談者	640	542	479	446	464	472
リピート相談者	141	289	413	395	473	461
R2後期						
	R2.10	R2.11	R2.12	R3.1	R3.2	R3.3
初めての相談者	714	514	490	585	505	561
リピート相談者	654	610	486	505	557	589

4) これまでDV相談にアクセスしにくかった相談者層への対応を進めている

上記の対応・機能を実現することで DV 相談プラスは、これまでの DV 相談がアクセスしきれないこともあった下記等の相談者層・支援ニーズの掘り起こしに成果を挙げつつあるといえる。

- 情報不足により相談支援先を知らない層
- 警察や配暴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層
- 居住地域の相談支援機関に相談がしにくい層（数的制約、ハードルが高い等）
- デジタルツール、24 時間対応、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

3-3. DV相談プラス事業の課題

一方、DV 相談プラス事業の課題としては、下記の 4 点が挙げられる。

1) 相談件数に対する対応力の強化

R2 年度後期の 6 か月間における、電話相談の受電率は 19.3%（入電総数 101,101 件、受電総数 19,558 件）、オンライン・チャット（SNS）相談の対応率は 72.2%（相談件数 6,691 件、対応できた件数 4,830 件）となっている。他の類似相談と比較して、これらの数値は高水準との意見もみられるが、これらの数値を向上し、相談に対する対応力を向上していくことは、DV 相談プラス事業の命題といえる。

例えば、電話相談については入電数が増減する状況でも受電数は比較的一定で推移していることから、現有の人員体制・電話回線環境下での対応能力の限界に近付いていることが推察できる。相談対応力を強化していくためには、後述の相談員等の確保・育成を含め、体制の整備が必須となってくるといえる。

2) 相談対応方法の改善

(1) オンライン相談の提供方法の検討

オンライン相談件数が早いペースで増加しているが、特にオンライン・チャット（SNS）相談は、相談 1 件にかかる時間が長くなることが指摘されている。今後のさらなる相談増に向け、効率的に対応する方法を検討することが重要である。現在もテンプレートや自動返信等が活用されているが、さらなる相談員の負担を減じる技術的改善も必要とされている。

また、オンライン・チャット（SNS）相談においては、相談者がチャットルームに入り、相談員が最初の応答をしたのち、相談者から具体的な相談内容についての書き込みや応答がなかったり、数回のやり取りののちに応答が途絶えたりする等、実質的な相談に至らないケースも少なくない。利用者アンケートからも、チャットルームをずっと開いて待ってられるわけではないため、改善案として、①相談員の準備ができたときにメールで通知する、②待ち時間を表示する、③予約制にする、④既読表示、書き込み中の表示によりコミュニケーション円滑化を図る等が提起されており、これらへの対応検討も望まれる。

(2) 深夜早朝の緊急事案への対応方法の検討

23～8 時までの時間帯、特に未明から早朝は相談件数が相対的に少なく、相談人員・回線数も抑えながら運営している。その時間帯には、日常的なところの問題を抱える相談者からの相談等が多い一方で、緊急的な支援が必要な被害者からの相談が突然入ってくる傾向がみられている（警察に電話できないような相談者が電話をかけてくる）。

警察、医療機関、シェルター等の専門機関へのつなぎ支援を行う相談窓口である DV 相談プラスとしては、ところの問題に関する相談に対応しながら、緊急ケースの入電等に的確に対応することが重要である。

3) DV相談プラス事業の特徴的機能の利用促進

(1)外国語を母語とする相談者への広報促進

DV 相談プラス事業の特徴的な機能の一つである外国語対応の件数が、R2 年度後期には減少した。この要因として、広報面での課題、相談手段上の課題等が考えられる。

外国語を母語とする居住者に対しては、日本人同様のインターネット、SNS、行政機関の広報誌等を中心とした広報以外にも、外国人コミュニティを対象とした／活用した口コミ等による広報も検討の余地がある。

また、非アルファベット言語の外国人にとっては SNS 等にあまり馴染みがなく、電話やショートメッセージ (SMS) 等による相談の方が利便性が高いとの指摘もみられる。SMS、Facebook のメッセンジャー等を活用した相談手段の検討等も余地がある。

通訳を介さず、母語で相談できる DV 相談プラスの外国語相談は貴重な相談手段と思われる、十分な広報、相談方法の工夫等を行った上で、今後の利用動向を注視する必要がある。

各地域の相談窓口では、外国籍の方の相談について、文化的・宗教的背景が異なるため対応が難しいと感じている状況もあり、DV 相談プラスが一つのモデルケースとなることへの期待もみられている。

(2)つなぎ支援の機能強化

同じく DV 相談プラス事業の特徴的機能であるつなぎ支援についても、R2 年度前期と比較して R2 年度後期には支援件数が半減している (R2 年度前期 : 235 件 ⇒ R2 年度後期 : 125 件)。

これには、①R2 年度後期に減少したというよりも、DV 相談プラス開設当初の R2 年度前期が特に多かった (DV 被害者への特別定額給付金支給等に関する相談やつなぎ支援が多かった) と捉える見方、②相談者自身が自分で調べて支援につながる／支援につながる前に諦めてしまう例も多いという分析、③緊急・困難なケースが増えたため、同行支援者を探して日程調整する時間的余裕がなく、コーディネーターが直接警察・行政機関に連絡する事案が増えたとの背景等が指摘されている。

DV 相談プラスには、一時保護等にまでつなぐ仕組みはあるものの、現時点では配暴センター等につながったとして把握できる件数も限られており、成果を挙げているかという評価は難しい。DV 相談プラスの重要な機能の一つであるつなぎ支援については、今後も緊急度が高いケース等については的確につなぎ支援に結び付けていくことが重要といえる。本調査でもその状況・効果等について注視していくことが必要である。

4) 相談員の確保・育成

既述のように、現状、DV 相談プラスは対応能力の限界に近い状態となっており、今後の対応拡充に向けては、相談員の増員等が急務となっている。一方で、DV 被害の複合化・深刻化に伴い、様々な支援を必要とする相談者が増加し、相談員には経験に裏打ちされた高いスキルが求められるようになってきていること等から、人材確保は必ずしも容易ではない状況である。

DV 相談プラスを運営する社会的包摂サポートセンターでは、被害者に直接的に寄り添った経験（一時保護の場所の選定、行政機関との調整等）なしには、複雑な DV 相談に対応することは非常に困難であるとの認識の下、内閣府による支援を受けて、直接支援のスキーム等をカリキュラムとする人材育成事業を行っており、時間をかけて人材を育成している。関係者の協力の下、そのような人材養成活動を継続していくことが重要である。

【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

社会的包摂サポートセンターによる人材育成事業

- 社会的包摂サポートセンターでは法人事業として、人材育成事業を行っている。R2 年度に募集をしたところ、約 100 名が応募してきて、現在は約 30 名が引き続き学んでいる。
- そのカリキュラムは、e ラーニング（8 講座受講、レポート提出、ロールプレイ等）を 3 か月以上受講⇒試験⇒OJT（電話相談：相談員の横で実際のやり取りを聞く（4 か月間）、オンライン・チャット（SNS）相談：架空のチャットルームを作成し、モニターと相談のやり取りを行う（4 か月間））となっている。さらに、人材を地域の民間団体に受け入れてもらい、インターンシップ形式により様々な業務を体験することも行っている。

3-4. 新型コロナウイルス感染症拡大の影響

DV 相談プラスへの相談状況と新型コロナウイルス感染症の影響との関係について、定量・定性の両側面から分析した。

(1) 定量分析

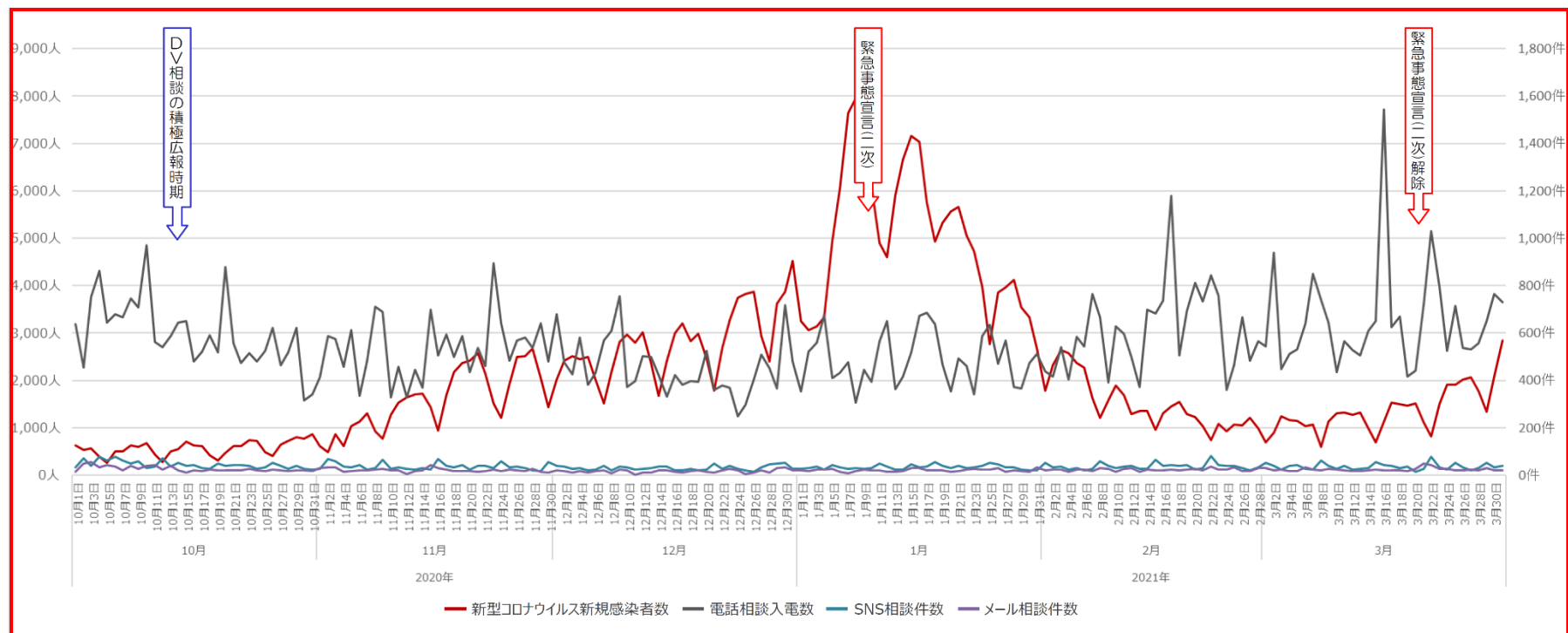
R2 年度後期の DV 相談プラスへのアクセス数(電話入電数、オンライン・チャット(SNS)相談件数、メール相談件数)と、新型コロナウイルス新規感染者数の推移をみたところ、DV 相談プラスへのアクセス数は比較的安定的に推移しているのに対し、コロナ感染者数は増減の波が大きくなっており、両者に R2 年度後期を通じた明確な相関関係はみられなかった。

詳細にみると、10 月のアクセス数の増大は「DV 相談ナビ」の番号変更に伴う積極広報が影響していると考えられるが、2~3 月の増大には 1 月のコロナ感染者数増大に起因した緊急事態宣言の長期化が影響した可能性も考えられる²¹。DV 相談プラスへのアクセス数の増加には、新型コロナウイルス感染症の影響のほか、広報活動等の複数の要因が影響している可能性があり、仮に新型コロナウイルス感染症が収束したとしても、DV 相談プラスへのアクセス数が減少するとは予測しづらい状況にある。

そのため、令和 3 年 4 月以降も継続して分析を進めることが重要である。

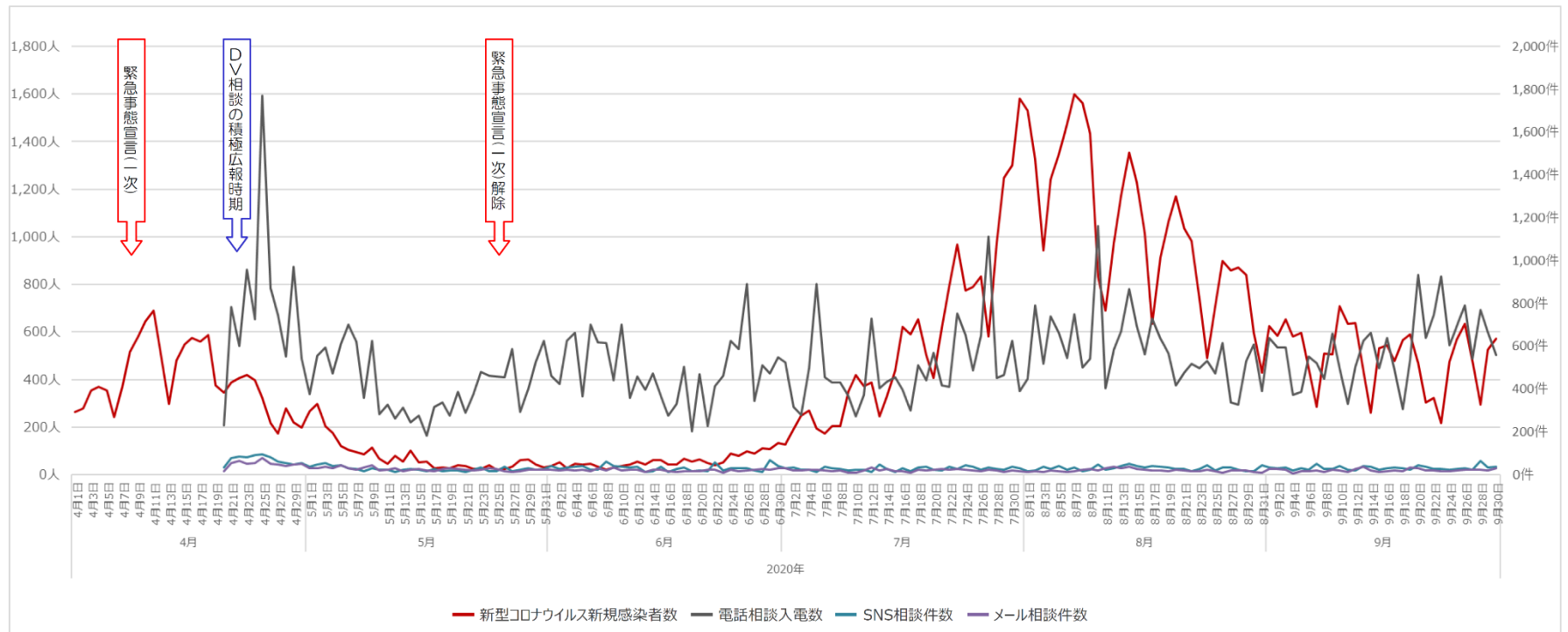
²¹ R2 年度前期の 5 月にアクセス数が拡大した背景には、DV 相談プラス開始直後の積極的な広報活動に加え、コロナ禍での特別定額給付金の支給に関する相談が多かったこと等が挙げられる。

図表 3-3 DV相談プラスへのアクセス数と新型コロナウイルス新規感染者数の推移
【R2 後期】



※相関係数： 感染者数と電話相談の総呼数 $r = -0.32$
 感染者数とSNS相談の相談件数 $r = -0.28$
 感染者数とメール相談の相談件数 $r = -0.27$

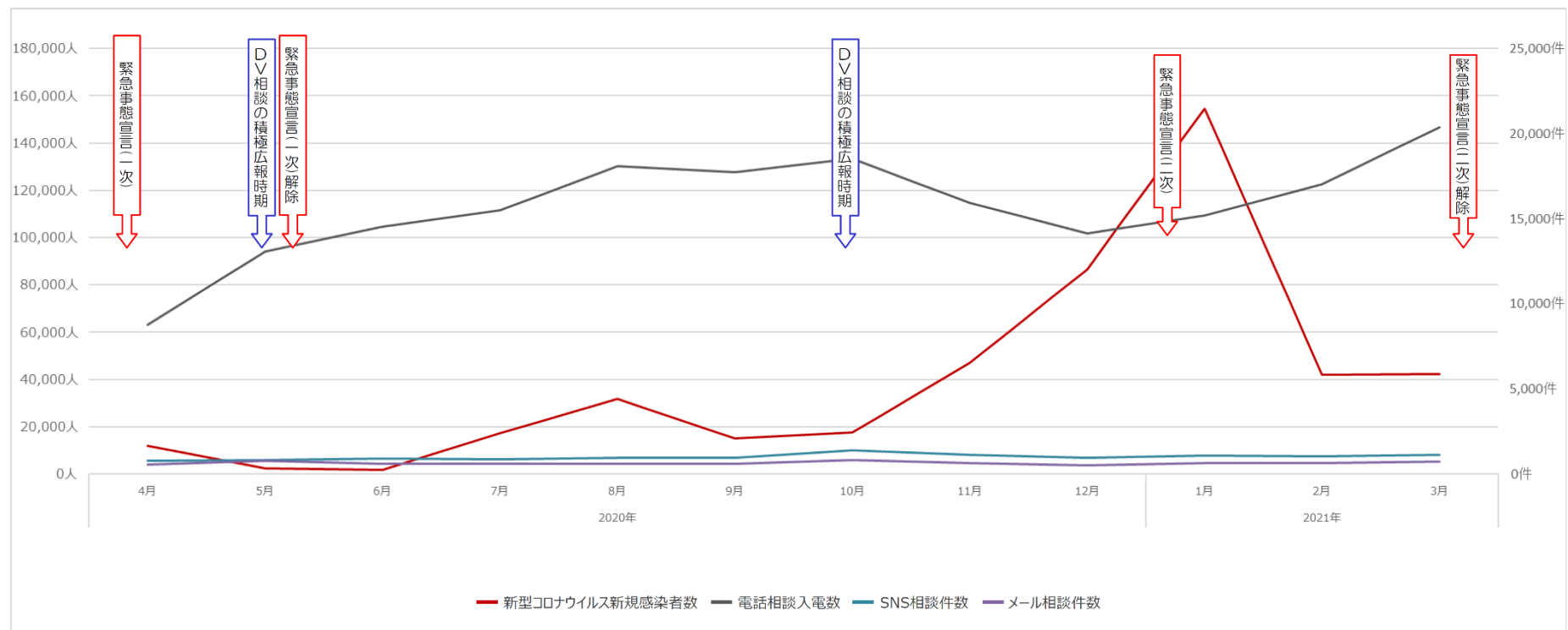
【R2 前期】



※相関係数：

感染者数と電話相談の総呼数	$r = 0.20$
感染者数とSNS相談の相談件数	$r = -0.01$
感染者数とメール相談の相談件数	$r = -0.15$

【R2 通期】



(2)定性分析

電話、オンライン・チャット（SNS）、メール等の相談の事例分析においては、新型コロナウイルス感染症に直接言及する相談はそれほど多くなかった。

一方、件数としてはさほど多くないものの、新型コロナウイルス感染症の影響と推測できるケースは存在した。下記に例示する。

- 無職となり寮を追い出された相談者が、ネットで知り合った男性の家に泊まることになり性的 DV にあった。
- 収入が減った交際相手から身体的 DV や束縛を受け、借金返済のために風俗で働くことを強要された。
- 配偶者や交際者が休職中であったり仕事を辞め無職になる等、パートナーの職場環境の変化に起因して暴力が激化した。
- 交際相手が休職していて相談者の家から出て行ってくれないので、ホテルに逃げている。
- コロナ禍で男性相談者の収入が減少することによって、経済力が低いと責められ、暴力が発生・激化している。

昨年度調査での R2 年度前期の分析においては、最初の緊急事態宣言が発令され、全国規模でステイホームや人流抑制等が取り組まれたこともあり、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたと言及する相談事例が多かったが、それから半年が経ち、コロナへの対応が常態化しつつあった R2 年度後期においては、相談者が新型コロナウイルス感染症の影響について言及することが少なくなったのではないかと推察もできる。

第4章 おわりに——有識者検討会の見解

調査分析結果の考察、DV 相談プラス事業の効果と課題の考察等を経て、検討会の各委員から総合的見解について執筆いただいた。

1) 納米恵美子 委員長(全国女性会館協議会 代表理事)

DV 相談プラス事業の効果と課題

令和 2 年度後期の DV 相談プラスにおける相談状況の分析から、次の 5 点を指摘したい。

1 点目は相談件数の増加である。電話相談の入電件数と受電件数、メール相談、オンライン・チャット（SNS）相談のいずれも令和 2 年度前期と比較して増加している。新たな相談窓口が開設され、継続的に運営され、積極的に広報されていることで、相談行動をとる人が増えたことは確実である。DV 相談プラスが国の事業として実施されていることも、信頼性を高めていると思われる。定性分析の結果からは、いずれの相談手段についても被害者本人からの相談が圧倒的に多いが、友人・知人、家族、近隣の住民など、当事者の周囲の人からもアクセスがあったことがわかる。第三者による被害者への支援や、第三者の介入による被害の深刻化抑止にも役立っていると考えられる。

2 点目は、精神的 DV と重複した複合的な暴力の多さについてで、令和 2 年度前期と同様である。この結果から、身体的 DV のみに注目した対応では不十分であると言える。

3 点目は、令和 2 年度前期との比較で、オンライン相談（メールとオンライン・チャット（SNS）相談）の利用が増加していることである。新型コロナウイルス感染症の影響で、社会全体のオンライン化が一気に加速したことと無関係ではないだろう。特に 20～30 代ではオンライン相談の比率が高いが、すべての年代でオンライン相談の比率は高くなっている。今後、この傾向は一層進むと思われる。自治体や男女共同参画センターの相談現場では、オンライン相談を開設しなくてはという問題意識は高まっているが、実施のためのノウハウは十分とはいえない。使用するシステムについてなどの技術面、セキュリティ上の留意事項、相談員の対応スキル、相談対応時間、電話や面談など他の相談手段との連結、必要なヒューマンリソースの量などについての情報を自治体や男女共同参画センターは必要としている。DV 相談プラスの成果を活かして、国として自治体および男女共同参画センターにおけるオンライン相談実施へ向けた支援を検討いただきたい。

4 点目は外国語相談とつなぎ支援の件数減少についてである。外国語相談については、令和 2 年度前期から件数が多かったとは言えず、後期にはさらに減少した。これは「3－2. DV 相談プラス事業の課題」で指摘されている通り、広報面と相談手段についてミスマッチがあったためと考えられる。一方、つなぎ支援については、「3－2. 3) DV 相談プラス事業の特徴的機能の利用促進」で言及されている以外の理由がないのか、検討したほうがよい。そもそも「つなぎ」とは、相談者をどのような支援につなぐことを意図しているのか、一時保護が相談者にとって主な「つなぎ」先のニーズなのかについても見直した方がよい。

最後に、本調査研究事業では相談記録を読み込んで分析していることの意義を指摘しておきたい。DV 被害についての調査は、被害経験の有無や被害の様態を選択肢方式で回答する形のものが多い。そのため、調査者が分類した類型別に被害経験がどれだけあったかという結果はわかるが、個々の被害経験の詳細な内容はわからない。本調査研究事業では、電話相談については相談員による相談記録を、メール相談とオンライン・チャット（SNS）相談については相談者と相談員のやり取りのテキストデータを分析対象にしている。そのうえで、個人が特定できない形にしたうえで、断片的にはあるが、相談者の生の声に近い情報を報告書に収録している。通常、こうした情報には相談員以外は接することがない。本報告書は、何が起きているのか、相談者は暴力被害経験をどのように訴えているのかを直接知ることができる貴重な資料となっている。

2) 田中美奈子 委員(京都府家庭支援総合センター 所長)

配偶者暴力相談支援センターとして DV 相談に対応している中で、DV 被害が非常に根の深い問題であると日々痛感している。配偶者からの暴力が生活困窮や育児困難等の他の様々な課題と密に絡み合っているケースや、被害者が長年暴力に耐え続けてきた結果、家族の関係性が固定し変容が難しくなっているケース等が大変多く、一朝一夕の解決が難しい。それ故に、被害者が早期に支援につながることが大変重要である。

こうした中、内閣府が着手された DV 相談プラス事業は、24 時間 365 日フリーダイヤルでの電話相談、オンラインによる相談や同行支援など、大規模かつ踏み込んだ支援が展開されている。

SNS やメールでの相談については、若年相談者の過半数がオンライン相談を選択していることが今回の調査研究で明らかとなった。若い世代は知らない人に電話をかけることに抵抗感を持つ人も多く、SNS 等が今後ますます重要な相談ツールとなっていくとの思いを強くした。一方、オンライン相談対応は 1 件当たりに要する時間が長く、相談員には豊富な知識とノウハウが要求されること、ICT の技術的洗練が重要なことも示唆され、取り組むにあたっては高いスキルと経験を持つ人材の確保が必要不可欠であるなど、課題も多いと感じた。

電話相談では、令和 2 年度後期で 10 万件を超える入電が寄せられている事実は、全国どこからでも、いつでも相談できる場所が求められていることの現れと感じる。

地域の相談機関は電話相談対応に力を入れて取り組んでいるが、どうしても開設時間や曜日に制約があり、また、様々な事情から地元機関への相談に抵抗を感じる方がおられるのが現状である。地域だけでは充足できないニーズがあり、それが DV 相談プラス事業により救い上げられた意義は大きい。

また、SNS 等を活用した積極的・多角的な広報活動が非常に効果的で、全国レベルの広報により地域の配偶者暴力相談センターへの相談件数にもプラスの影響があったことも注目される。

この調査研究は、DV 相談プラス事業の効果と課題を明らかにするとともに、声を上げにくい DV 被害者の SOS 発信を後押しし、的確にキャッチしていく体制を構築するために国・自治体・民間等がそれぞれで何ができるかを検討する上で大変示唆に富むものとなっている。特に今回は、令和 2 年度の都道府県別分析結果が各自治体に還元されるということで、相談支援体制等の評価検討の際に活用できるデータ等になるのではないかと考える。

3) 濱田智崇 委員(京都橘大学 健康科学部心理学科 准教授／カウンセリングオフィス天満橋 代表)

私たちが日本で初めて、男性による男性のための電話相談窓口を開設したのが 1995 年。この電話相談は、準備段階では、暴力をやめたい DV 加害者のための相談として企画されていたが、当時はまだ DV という概念が一般に知られていなかったため、男性からの悩みは内容を問わず聴く、というコンセプトに変更された経緯があった。そして実際に、開設から数年間は DV に関する相談は 1 件もなかった。2001 年の DV 防止法施行以降、DV に関する相談が増え始め、一時期は全体の 4 分の 1 程度が DV の相談であった。DV 相談が各地に整備されてきたためか、最近は全体の 1 割程度になっている。そのうち、加害者からの相談がほとんどであったのが、被害者からの相談も増えている状況である。

また、男性相談窓口も、21 世紀になって少しずつ自治体が開設する例が増え、現在までにすべての都道府県で開設されている。内閣府も 2012 年に、地方自治体等における男性に対する相談体制の整備支援のための調査検討会において、男性相談マニュアルを作成し、全国研修会を実施している。

長年男性相談に携わってきて感じるのは、男性にとっての「相談」のハードルの高さだ。四半世紀を経て、少しずつ変わってはきているが、相談は男性にとって「弱みを見せること」であり「してはならないこと」、「恥ずかしいこと」であるという意識が、多かれ少なかれ、どこかにあるように思われる。関連する内容の男性向けセミナーは、いつも集客に苦勞するし、「人に話して何になる?」、「相談しても意味がない」という声も実際に聞く。しかし、男性同士が語るイベントに実際に参加した人からは「半信半疑だったが来てよかった」と好評を得ることが多く、男性相談も「つながりにくい」とお叱りを受けることがある。「実は語りたい」男性の多さ、潜在的な需要の大きさがうかがわれる。男性が気負いなく相談できる場がさらに増え、ハードルが下がることが望ましい。

こうした状況で、24 時間相談が可能な DV 相談プラスの意義は大きい。男性からの相談の割合は高くはないが、相談可能な窓口のバリエーションが増えることは、男性にとっても重要なことである。こうした相談窓口は、実際に相談した人にとってだけではなく、その存在そのもの、存在し続けることに意味がある。「いざという時には相談できる」、「相談してもいいのだ」という意識が、徐々にでも社会に広まることに、啓発としての大きな効果が期待できるからである。

今回の事例分析においても、男性の相談へのハードルの高さや、自分で何とかしなければならぬと抱え込む傾向がうかがえた。長年にわたってひどい暴力を妻から受けながらも、反撃はしないように堪え続け、自分の努力で関係の修復を望んでいるケースが散見された。こうした相談者が、もっと早い段階で相談できれば、解決につなげることもできたと思われる。また、加害者からの相談においても、妻がシェルターに入ってから気づく、といったケースが減り、より早い段階で改善に向けた話ができるケースが増えることが期待される。

一方で、男性相談者（特に加害者や、被害を訴えていても状況から加害も考えられるよう

なケース）に対する相談員の対応には、難しい部分もある。DV相談においては、女性被害者からの相談が圧倒的多数であり、そうした相談者に寄り添う態度で受け続けている相談員に、急に男性の立場に立つことを求めるのは、簡単なことではないかもしれない。今回分析した記録の中に「逆DV」という記述があったことから、その難しさが想像できる（男性が加害者になるDVが「正」、男性が被害者になるDVが「逆」という意識があるとすれば、相談員のジェンダー意識について再検討の余地があるのではないか）。しかし、せっかく高いハードルを乗り越えて相談してきた男性に対して、本人の感情を受け止める前に、加害を責めたり、被害を訴えている人の加害状況を聞き出そうとしたりすれば、その人を傷つけてしまう、あるいは、切電されてしまう可能性がある。男性からの相談においては、場合によっては男性相談へのリファーを考えるなど、男性相談との連携が必要であろう。

ただ、残念ながら、男性相談員が対応する男性相談においても、こうした二次被害が報告されている。男性相談員の「上からものを言う」態度が、男性相談者を傷つけてしまうこともあり、真のジェンダーセンシティブィティを持つ相談員を養成するのは、容易なことではない。相談員のスキルアップのための全国的なネットワークや研修機会が必要と考えられるが、2012年の、地方自治体等における男性に対する相談体制の整備支援のための調査検討会とそれに付随した研修会が終了して以降は、国の施策としても動きがみられない。こうした相談員の研修・養成に向けた取組も含めて、今後の課題として捉えていただきたい。

4) 松村歌子 委員(関西福祉科学大学 健康科学科 教授)

DV 相談プラスに関する調査分析を踏まえると、前回調査に引き続き、DV 相談事業のニーズは高い。今回調査においては、コロナ禍の影響による暴力の悪化等について相談する内容のものはほとんどみられなかったものの、コロナ禍において緊急事態宣言や蔓延防止等措置が発令された地域では（ステイホームにより加害者が家にいる時間が増えて電話がしづらくなり）、オンラインでの相談をせざるを得ない状況もあったことから、SNS やメールを活用したオンライン相談の利用頻度は大いに向上している。メール相談においては、オンライン・チャット（SNS）相談とは異なり、双方向の即時対応はできないものの、24 時間体制で受け付けられることから、相談者が時間を選ばず送信できるため、相談電話の回線をふさぐことなく相談をすることができる。相談者も、送信するまでに考えを整理し、状況をきちんと説明することも容易である。受け付けたメール相談は、コーディネーターが緊急度を確認したうえで対応し、緊急度の高いものはオンライン・チャット（SNS）相談や電話相談に誘導を行うこととなっている。そして、メールの返信にあたっては、相談員の作成した回答文案を別の相談員がチェックし、さらに専門的な有識者が本文をチェックしてから返信するという3段階のチェックを経て、原則として24時間以内に返信がなされている。オンライン・チャット（SNS）相談とは異なり、履歴の残るメール相談では、一語一句精査した文面を返信することで、二次被害の防止にも役立つと思われる。オンライン・チャット（SNS）相談、メール相談には、友人や職場関係者、学校関係者、通りすがりの近隣の人などからの相談も一定数あり、直接支援に繋ぐためには電話相談や面談も必要にはなるものの、今後の相談ツールの一つとして大いに期待できる。

つなぎ支援では、電話・SNS・メールの相談員から、緊急性が高いもの、困難な事例などの相談事案がコーディネーターに引き継がれ、相談者の安全を考慮しながら、電話等折り返し連絡を行って状況を確認し、相談者がいる地域の支援者や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られている。コーディネーターは、まずは婦人相談所などの公的機関につなぎ、必要に応じて民間シェルターなどへつなぐことで、時間的制約なしに、必要な支援を相談者に提供することができている。その後、各地域の支援者などにより、電話や面談による支援のほか、同行支援、宿泊支援、外国語の通訳支援など、多様な支援が提供され、つなぎが完了するまで対応がなされている。特に夜間や土日祝、年末年始など、行政機関が未対応の時期は、民間団体の柔軟な対応により支援が実施されている。

DV 相談プラスは全国一括の相談事業であり、全国各地から受けた DV 相談に関するデータについて総合的かつ多角的な分析がなされた。DV 相談は1回対応すれば解決に結びつくものではなく、何度も相談と支援が繰り返されるなかで本人の課題が整理されていき、本人のニーズに合わせた様々な情報提供や支援が提供されることにより、本人がエンパワメントされ、自己決定する力を取り戻していく。DV 相談プラスでは、相談が複数の月にまたがる相談者には、何度も同じ話をしなくて済むように、相談員同士での情報共有がきちんとなされていたほか、オンライン・チャット（SNS）相談では2段階、メール相談では3

段階のチェックを経て返信がなされるなど、丁寧かつ慎重な対応が取られている。今後、DV相談事業の拡充に向けては、支援の地域格差をなくす取組、二次被害を生じさせない相談対応、利用者満足度の高い相談対応が必要なだけでなく、相談票への入力作業や送る文面のチェックなどについて相談員に過重な負荷を課さない仕組みづくりが必要となる。

DV相談プラスには、夜間帯、土日祝日に多くの相談が寄せられている。地域によっては公的機関の24時間365日対応が難しい中、DV相談プラスが、全国一律の無料のホットラインとして、相談や直接支援へのつなぎ等を行う窓口を提供することで、相談者層や支援ニーズの掘り起こしに寄与し、アクセスの拡充を図ることができている。支援経験豊富で、専門的な知識を持った相談員の対応に加え、コーディネーターによるケースの情報共有や困難・緊急ケースへの対応を徹底することで、相談対応の質の向上につながっている。また、男性被害者からの相談や被害者本人以外からの相談、親からの虐待ケースも一定数あり、被害者からのDV相談に限定するのではなく、もっと幅広く相談する場を設けることも求められている。とはいえ、緊急度の高い被害者からの相談が繋がりにくくならないような体制整備が必要となる。DV相談事業が継続的に実施されることで、全国の支援の格差の解消に寄与することを期待したい。しかし、現在の相談員体制や電話回線の環境下での対応能力の限界に近付いていることが推測されるため、相談員等の人材確保及び養成、相談体制の整備は喫緊の課題となる。相談員になるには、単に資格を有しているからとか、女性だからとか、被害経験があるからといったものではなく、専門的な知識と経験が必要であり、ベテラン相談員の下で、OJTで経験を積む必要がある。

現在のDV施策は、「逃げる」支援が中心となっており、逃げる準備が整っていない、逃げる心構えができていない被害者にとっては、支援を受けにくい状況になっている。公的機関の一時保護施設は、外出禁止、携帯電話の所持禁止、ペット禁止などルールが厳しく、利用を敬遠する相談者も多い。家に居ながらにして支援を受けられる仕組みや仕事・学校を休まずに支援を受けられる仕組みが必要なのであり、相談対応において必要な情報提供をし、地域の支援窓口につなぐだけではなく、プログラムの受講命令など加害者に責任を取らせるための働きかけが絶対的に必要となる。加害行為をしたことに対して自覚をし、暴力の結果について責任を取らせる取組み、例えば、加害者プログラムの受講を裁判所が命令する仕組みの構築などが必要であり、加害者は、プログラムの受講を通じて、暴力の影響について学び、暴力の過小評価や責任転嫁を止め、暴力以外の方法で問題解決をする手法を学ぶ必要がある。そして、保護命令制度の拡充や、加害者を処罰する仕組み、加害者プログラムを受講させる仕組みの構築のほか、支援の中核を担う民間団体が、公的機関と対等な協働関係を築けるような財政支援、性暴力被害者支援と連動させた被害者を総合的に支援する法の整備、DVなどの暴力防止や性の多様性、ジェンダー平等の教育を全ての子どもたちに実施していくなど、総合的な取組が必要となる。

5) 山本千晶 委員(フェリス女学院 国際交流学部 准教授)

DV 相談プラスは新型コロナウイルス感染症拡大の影響を懸念して昨年度から新たに開設された相談窓口であるが、令和2年度後期は前期に比して、新型コロナウイルスの直接的な影響を読み取れる相談が想定していた以上に少なかった。検討委員会では、委員から、コロナの影響による暴力悪化がすでに「常態化している」という意見も出されたが、とりわけ精神的DVにあっては、コロナ禍にあるという現状が、暴力をふるう口実として新たに加わった要素の一つにすぎないとも考えられる。したがって、コロナが収束に向かったとしても、相談が減るとは考えにくい。むしろ、夜間帯の相談件数やオンライン・チャット(SNS)相談の増加をみるかぎり、DV相談プラスが被害者の相談ニーズに一定程度応えられているという点で、今後も相談が増えていく可能性もあろう。

とりわけ、オンライン・チャット(SNS)相談が増加している。土日に相談件数が増える電話相談に比べ、オンライン・チャット(SNS)相談は曜日の変動が小さいというデータにも示されているとおり、オンライン・チャットであれば加害者が同じ空間にいても隙を見ながら相談につながれるという点で、曜日を選ばず相談したいときに相談しやすいツールであることがうかがわれる。10代・20代ではオンライン・チャット(SNS)相談を通じて初めて相談につながった相談者も多く見受けられたことから、若年層の相談の入口として一定の機能を果たしていると言えよう。また、相談後のアンケートでも8割以上の相談者が相談しやすかったと回答していることも特筆すべき点である。実際、定性分析に際し、相談記録の一部を拝見したが、相談員の丁寧な相談対応と的確な助言によって「心が軽くなった」、「〇〇に相談してみようと思う」等、前向きな気持ちで相談を終了しているものが多く見受けられた。このように、本事業で蓄積されつつあるオンライン・チャット相談のスキルを地方公共団体とも共有しながら、今後一層の相談体制の整備が求められている。

令和2年度後期では「離婚のこと」を含む相談が2割となっており、令和2年度前期より5ポイント以上増加している。現場の支援員の方々のご意見にもあるように、オンライン・チャット(SNS)相談ではとりわけその傾向が高かったように感じる。相談者はすでにインターネット等で一般的な情報については入手しており、それに加え、相談者個々の状況(就労状況や健康状態、子どもの有無や年齢等)に応じたより具体的な情報や社会資源について知りたいという相談もあった。そのため、相談員には一般的な知識だけでなく、より専門的な知識が期待されていると言えよう。すでに本報告書でも相談員の確保と養成が課題として指摘されているところであるが、相談員の研修を含めた人材育成はまさに喫緊の課題である。内閣府が実施している相談員の研修事業とも連携しつつ、相談員のニーズに沿った研修メニューの提供が期待される。ある自治体のDV相談支援員に話をうかがう機会があったが、相談の合間に内閣府が提供している研修動画を閲覧しているとのことであった。これまで集合研修という方法であったが、昨年度より動画視聴によって研修を受講できるような体制が整備されていると聞いている。このような方法は、空き時間を利用してより専門的な知識をアップデートすることができ、日々多忙な相談員にとって利便性が高いと言えよ

う。本事業における分析で明らかになった相談者のニーズや相談員に期待される知識等の知見が、これら他事業においても有効に活用されることを期待する。

令和2年度後期も前期同様、精神的DVとその深刻さが浮き彫りになった。精神的DVを含む相談が約6割にのぼり、精神的DVが主訴の相談に限っても24.1%と、DV被害の相談では最も多い。また、身体的、経済的、性的、社会的DVのいずれの被害においても、そのほとんどにおいて精神的DV被害が含まれていることがデータにおいて示されている。相談記録からは、言葉だけでなく、相談者の大切な持ち物や子どもの物を捨てたりといった実際の行動を伴う場合もあり、これらの言動を通して常に加害者の言うことを聞くよう精神的に仕向けられるという点で、精神的DVが被害者に与える影響は深刻である。一方で、被害者自身が、DVを身体的暴力としてイメージしている場合も多く、そのことが、精神的DVで相談をためらう一因となっていることがうかがわれる。すでに内閣府のHP等でも具体的な事例とともに精神的DV被害の周知と啓発に取り組んでいるところであるが、若年層を含めた広い層にも情報が行き届くよう、SNSを活用したよりインパクトのある啓発方法の工夫が期待される。

10代・20代の定性分析をしながら、若い世代においてもDVやデートDVが深刻である現実にあらためて気づかされる。あらゆる暴力を手段としながら被害者を支配するというDVの本質的構造はすべての年代に共通してみられる特徴であり、加害者が10代であっても例外でないことに愕然とする。なぜ若い世代においてもDVが再生産され続けているのか、その現実には私たちの社会はもっと真剣に向き合う必要がある。被害者支援と加害者対応はもちろんのこと、女性を男性より下に見るといった男性優位の考え方や慣習を変えていくことも、暴力の予防という観点からは重要であろう。私が勤務する大学で学生たちに聞いたところ、高校までで、出席番号は男子が先で女子が後という慣習がある学校がまだまだ多かった。このような慣習の見直しはもちろんのこと、生徒会長やリーダーを男女で交互に担当するといった工夫など、学校教育の中でジェンダー平等に取り組むことも暴力の予防と根絶のために重要な取組であろう。

社会全体でDVの根絶を進めていかなければならない。