

1 本調査研究事業の背景と目的

（１） DV相談プラス事業の概要

- ✓ 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、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、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」）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。

（２） 本調査研究事業の目的

- ✓ 本調査研究事業は、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。

2 検討会の設置

【検討会委員】 ※敬称略・五十音順、座長には◎

- 田中 美奈子 京都府家庭支援総合センター所長
- ◎納米 恵美子 全国女性会館協議会 代表理事
- 濱田 智崇 京都橘大学 准教授
カウンセリングオフィス天満橋 代表
- 松村 歌子 関西福祉科学大学 教授
- 山本 千晶 フェリス女学院大学 准教授

【参考人】

- 一般社団法人 社会的包摂サポートセンター（DV相談プラス事業受託団体）
事務局長、コーディネーター

3 調査研究内容

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。

（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。

（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。

（３） DV相談プラス事業受託団体へのヒアリング

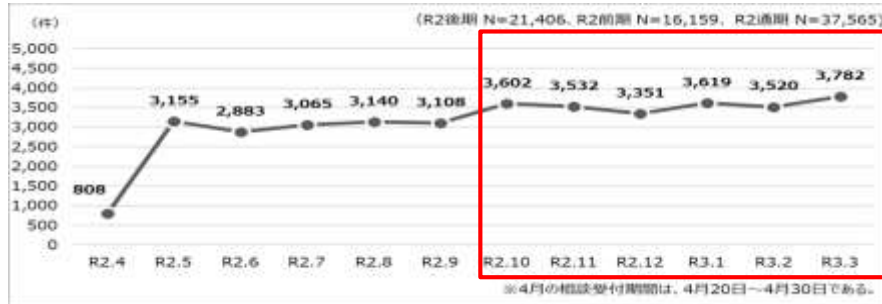
DV相談プラスの利用状況・利用者特性・相談内容等の詳細や、DV相談プラス事業の効果・課題の検討等を目的に、DV相談プラス事業の受託団体である社会的包摂サポートセンターへのヒアリングを行った。

4 相談内容の調査分析結果

(1) DV相談プラスの利用状況の概要

相談対応件数

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」）と比較して、相談対応件数が増加した。

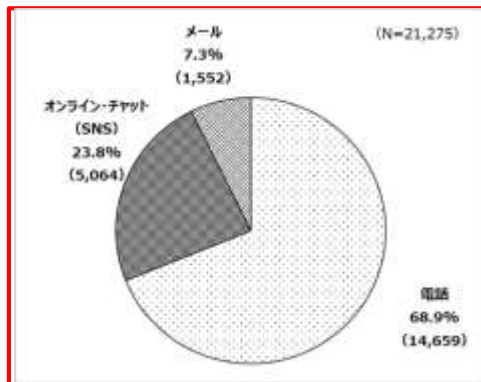


本調査対象期間（R2年度後期）を赤枠で示す（以下同様）

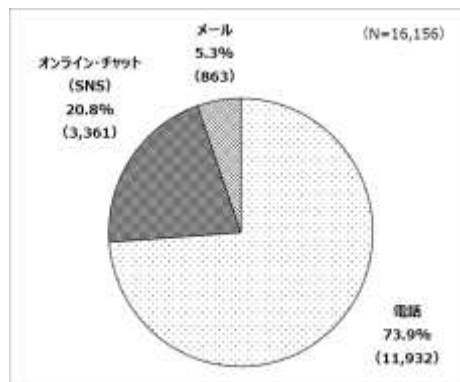
相談手段別内訳

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。

【R2年度 後期】

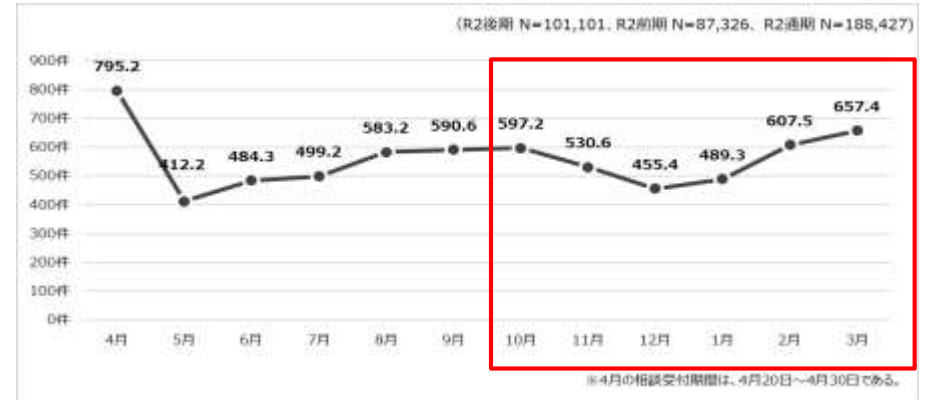


【R2年度 前期】



電話相談の入電数の概要

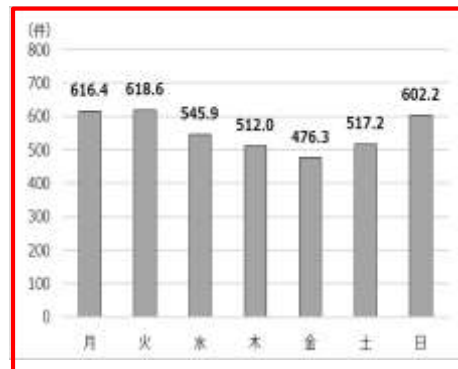
月別に1日当たりの平均入電数をみると、10月の597.2件から始まり、12月には455.4件にまで減少したが、その後増加に転じ3月には657.4件に達している。



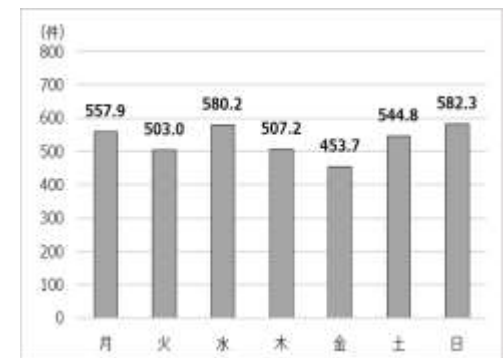
- ✓ R2年度後期の曜日別の平均入電数は、月・火曜日が多く、水・木・金曜日にかけて減少し、土・日曜日にまた多くなる曲線を描いており、R2年度前期とはやや異なる傾向をみせている。

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

【R2年度 後期】

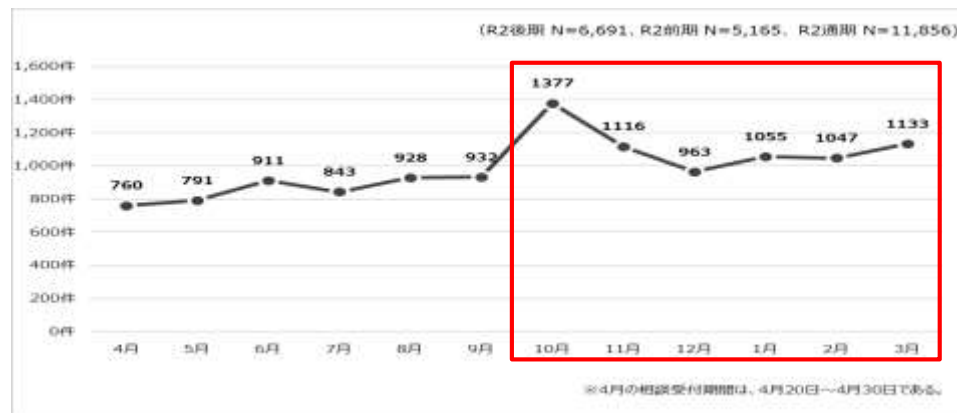


【R2年度 前期】



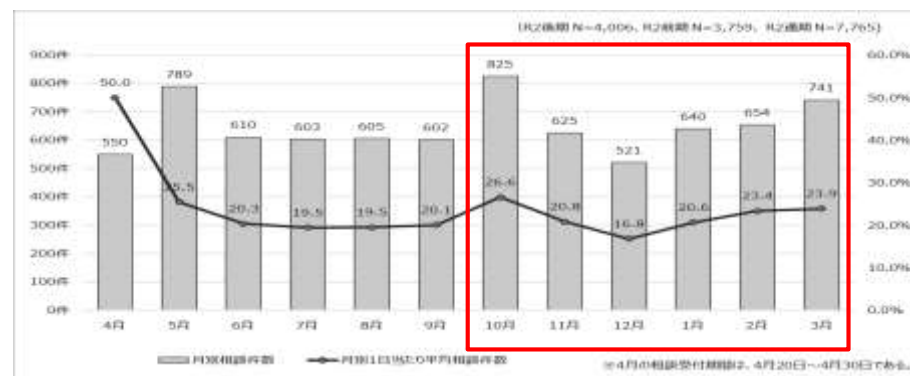
オンライン・チャット（SNS）相談の利用状況の概要

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。



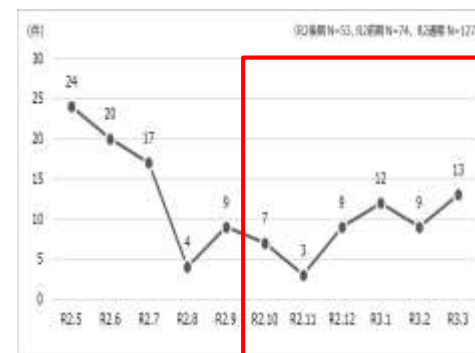
メール相談

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



外国語相談

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

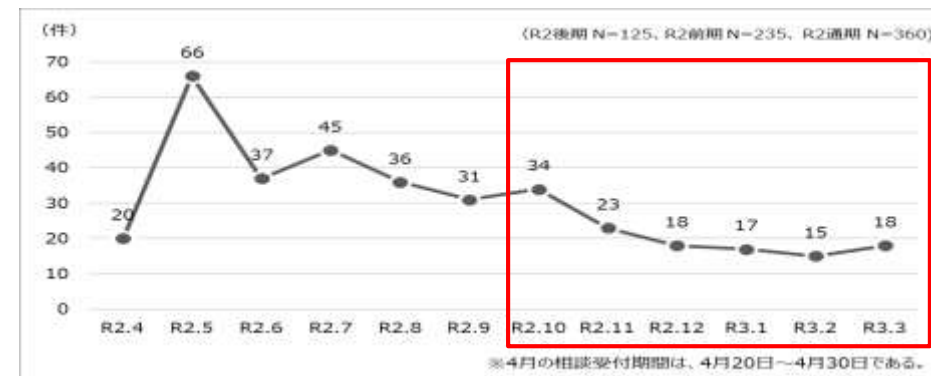


言語	R2前期	R2後期	合計
英語	27	23	50
タガログ語	16	4	20
タイ語	6	3	9
中国語	3	7	10
スペイン語	8	5	13
ポルトガル語	10	1	11
韓国語・朝鮮語	0	2	2
ベトナム語	2	2	4
ネパール語	2	5	7
インドネシア語	0	0	0
日本語※	0	1	1
合計	74	53	127

※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

つなぎ支援

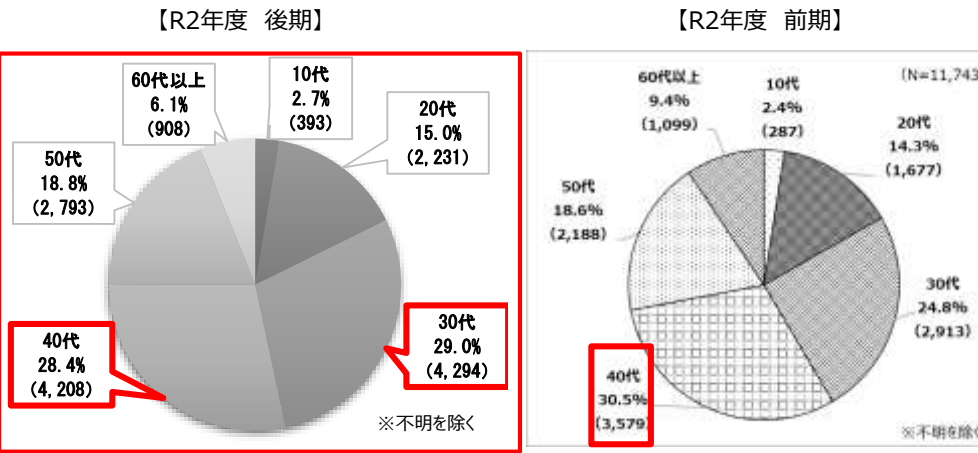
R2年度後期の相談総件数は125件。R2年度前期の235件であったのに対し、約47%の減少となっている。R2年度後期の月別相談件数はおよそ15～35件程度で推移している（同一人物への複数の支援を含む延べ件数）。支援件数は10月に34件と多く、12月に18件となって以降は20件弱で推移している。



(2) 相談者の概要

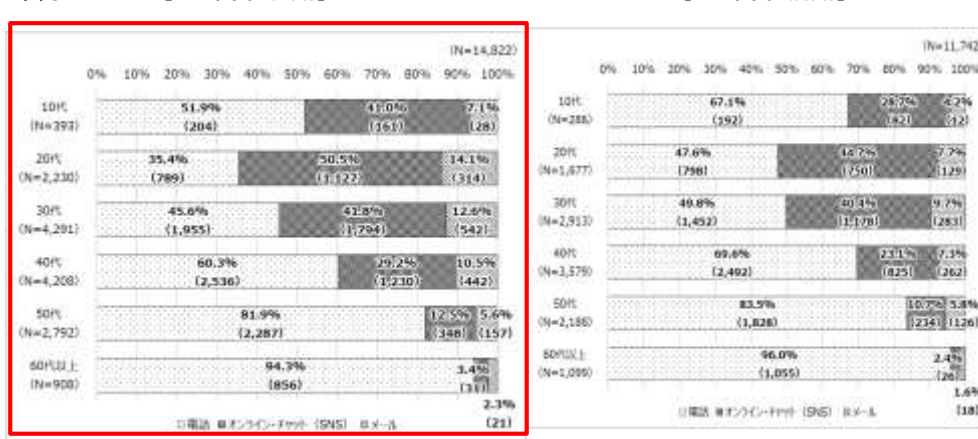
年代

R2年度後期では、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。



年代別相談手続きの割合

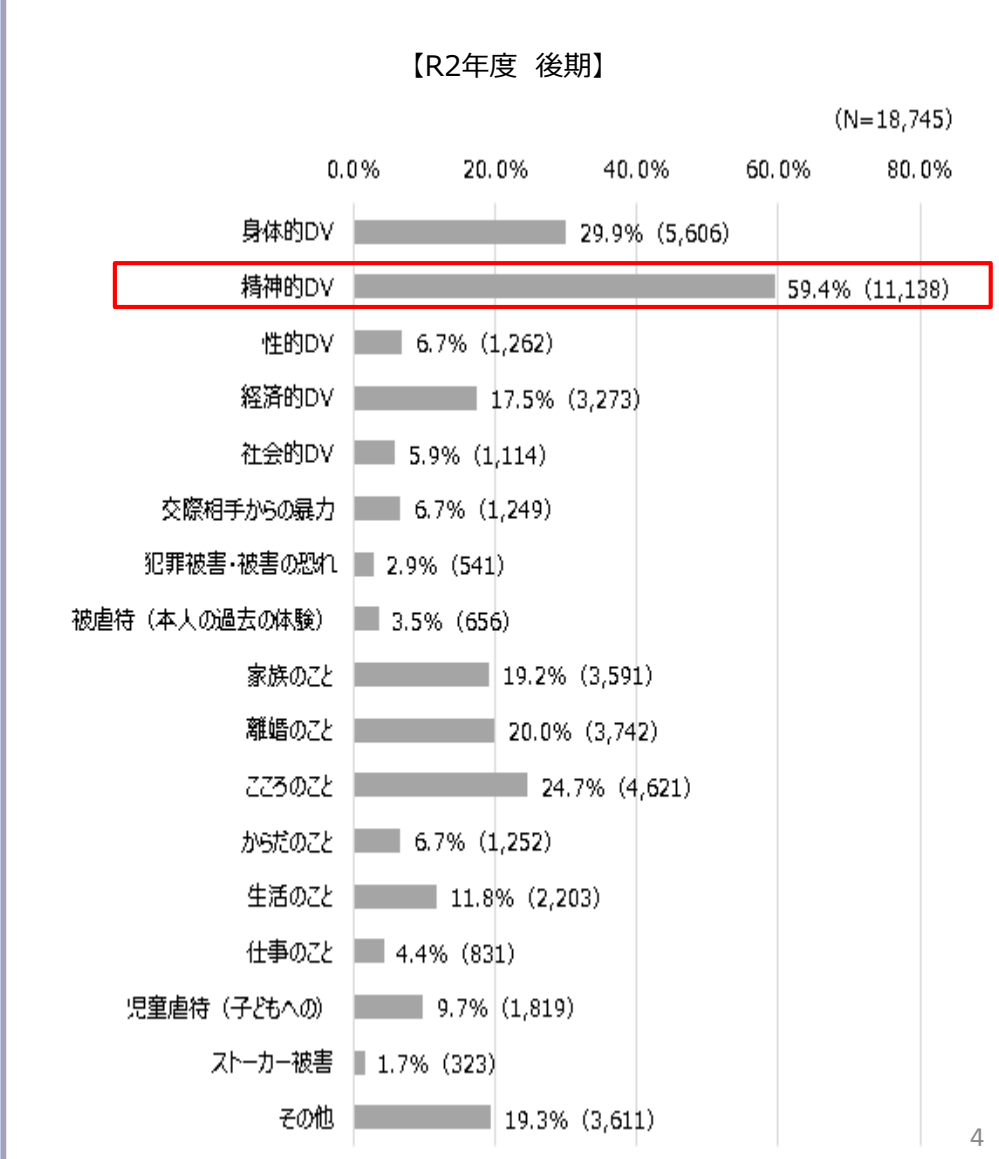
R2年度後期の年代別の相談手段としては、20～30代でオンライン相談（オンライン・チャット（SNS）＋メール）の比率が5割を超えている点が特徴である。R2年度前期と比較すると、すべての年代でオンライン相談比率が増加しており、なかでも10代の伸びが著しい。



(3) 相談内容の概要

相談内容

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」で総数の約6割を占める。この傾向はR2年度前期と概ね同様である。 ※複数回答



(4) 事例の特徴

電話相談の特徴

①10代・20代からの電話相談の特徴

- ✓ 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。
- ✓ 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。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。

②30代以上からの電話相談の特徴

- ✓ 「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。
- ✓ 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、子どもへの影響に関する相談もみられた。

オンライン・チャット（SNS）相談の特徴

①10代・20代からのオンライン・チャット（SNS）相談の特徴

- ✓ 10代20代からのSNS相談の特徴は、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。
- ✓ 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。

②30代以上からのオンライン・チャット（SNS）相談の特徴

- ✓ 離婚に関する相談が多くを占めていた。
- ✓ 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。
- ✓ 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。

メール相談の特徴

①10代・20代からのメール相談の特徴

- ✓ 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。
- ✓ 別れたいと言ったら暴れるので手をつけられないので怖い、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。

②30代以上からのメール相談の特徴

- ✓ 配偶者からの暴力がほとんどであった。
- ✓ 仕事のことを考えると逃げられない、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。

外国語相談の特徴

- ✓ 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。
- ✓ 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。

男性からの相談の特徴

- ✓ 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。
- ✓ 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。長年の暴力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。

直接支援につなげた相談の特徴

- ✓ 「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拘留期間の終了や本人の退院が迫り被害の再発の恐れが高いケース等であった。

(5) 相談員ヒアリング調査結果

相談の状況

- ✓ 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。
- ✓ 地域の相談窓口相談したが、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。
- ✓ 緊急度が高いケースは電話で相談が入ることが多い。

5 総合考察

(1) 調査分析結果の考察

- ✓ **複数相談手段の特性を活かし、幅広い相談ニーズへの対応**
 - ・【**電話相談**】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。緊急度が高い相談、つなぎ支援が必要と判断される相談等において、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**】暴力を振るう相手が寝ている/外出している、等の少しの隙間時間に活用されるケースが多く、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。
 - ・【**メール相談**】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る。履歴が残ること等の長所から、オンライン・チャット (SNS)相談とは異なるニーズに対応することができている。
- ✓ **精神的DVをはじめとする複合的・深刻な被害が多い**

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。

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。

(2) DV相談プラスの効果

- ✓ 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。
- ✓ オンライン・チャット (SNS)では、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。
- ✓ 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。

(3) 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と推測できるケース

- ✓ 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。

6 有識者検討会の見解

納米恵美子 座長

- ✓ オンライン相談の利用が増加している。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で無関係ではないだろう。
- ✓ 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出来る貴重な資料となっている。

田中 美奈子 委員

- ✓ DV被害は非常に根の深い問題である。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が大変重要である。
- ✓ 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。

濱田 智崇 委員

- ✓ 24時間相談が可能なDV相談プラスの意義は大きい。「いざという時に相談できる」、「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。
- ✓ 相談者が、もっと早い段階で相談できれば、解決につなが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。

松村 歌子 委員

- ✓ 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だけでなく、相談員に過重な負荷を課さない仕組みづくりが必要。
- ✓ 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。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。

山本 千晶 委員

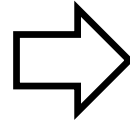
- ✓ 精神的DVにあっては、コロナ禍にあるという現状が、暴力をふるう口実として新たに加わった要素の一つにすぎないとも考えられる。
- ✓ あらゆる暴力を手段としながら被害者を支配するというDVの本質的構造はすべての年代に共通して見られる特徴である。社会全体でDVの根絶を進めていかなければならない。

DV相談窓口

【DV相談ナビダイヤル】

は れ れ ば

#8008



最寄りの配偶者暴力相談支援センターに電話

⇒ 電話相談・面談・同行支援・保護等



令和2年4月20日開始

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

24時間電話相談

つなが はやく

0120-279-889

メール相談

※24時間受付

SNS相談

※毎日12時～22時対応

同行支援

保護

緊急の宿泊提供

WEB面談も実施



soudanplus.jp

外国語相談(SNS相談)にも対応

10言語

※24時間受付

英、中、韓、スペイン、ポルトガル、タガログ、
タイ、ベトナム、インドネシア、ネパール