

令和3年度前期
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4年3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	15
第2章 調査分析結果と考察	16
2-1. DV相談プラスの利用状況	16
2-2. DV相談プラスの利用者の特性	68
2-3. DV相談プラスの相談内容の特性・傾向.....	92
第3章 DV相談プラス事業の効果と課題等	111
3-1. 調査分析結果の考察	111
3-2. DV相談プラス事業の効果	114
3-3. DV相談プラス事業の課題	119
3-4. 新型コロナウイルス感染症拡大の影響.....	123
第4章 おわりに———有識者検討会の見解	127

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 の増加や深刻化が懸念される状況が継続している。

本調査研究事業では、DV 相談に関する有識者による委員会を設置し、令和 3 年度の前期（4～9 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。さらに全国の地方公共団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うことができる。

2) オンライン・チャット(SNS)相談

- SNS は電話相談をためら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、深刻なケースの場合には長時間対応になることもあるため、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、同行支援等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

- 24 時間受付。
- 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。
- 受け付けたメールは、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. 受け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。
- 地方公共団体の場合、時間の制約等があるが、DV 相談プラスは地方公共団体で対応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律相談事業であり、全国各地からの相談を受けることができる。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など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地方公共団体の所管部署・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。）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、地方公共団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
	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
参考人	遠藤 珠美 氏	同 DV 相談プラス コーディネーター
	大槻 知子 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	2022 年 1 月 24 日(月) 17:00~19:00	・ R3 年度前期 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	2022年3月2日(水) 10:00~12:00	・ 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 ・ 「有識者検討会委員の見解」に関する依頼
第3回	2022年3月下旬	・ 有識者検討委員の見解に関する討議 ・ 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3年度前期(令和3年4月~9月)に受け付けた相談に係るデータとし、クロスセクションデータについては令和2年度前期(令和2年4月~9月)、タイムシリーズデータについては令和2年10月~令和3年9月におけるデータ)との比較を行った。

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(相談対応件数、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、都道府県別、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（全体像、年代・婚姻状況・子どもの有無・時期・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（相談しやすさ、相談への対応、今後の利用継続意向）
-------------------------	---

（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 代からの電話相談の特徴 ・ 30 代以上からの電話相談の特徴 ・ 相談員の対応
オンライン・チャット （SNS）相談	・ 新型コロナウイルス感染症の影響 ・ 児童虐待 ・ 10 代・20 代からの SNS 相談の特徴 ・ 30 代以上からの SNS 相談の特徴
メール相談	・ メール相談の全体的な特徴 ・ 10 代・20 代からのメール相談の特徴 ・ 30 代以上からのメール相談の特徴 ・ 相談手法の多様化の必要性
外国語相談	・ 相談言語の特徴 ・ 相談内容及び対応について ・ 相談員の対応と支援 ・ その他
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、検討会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

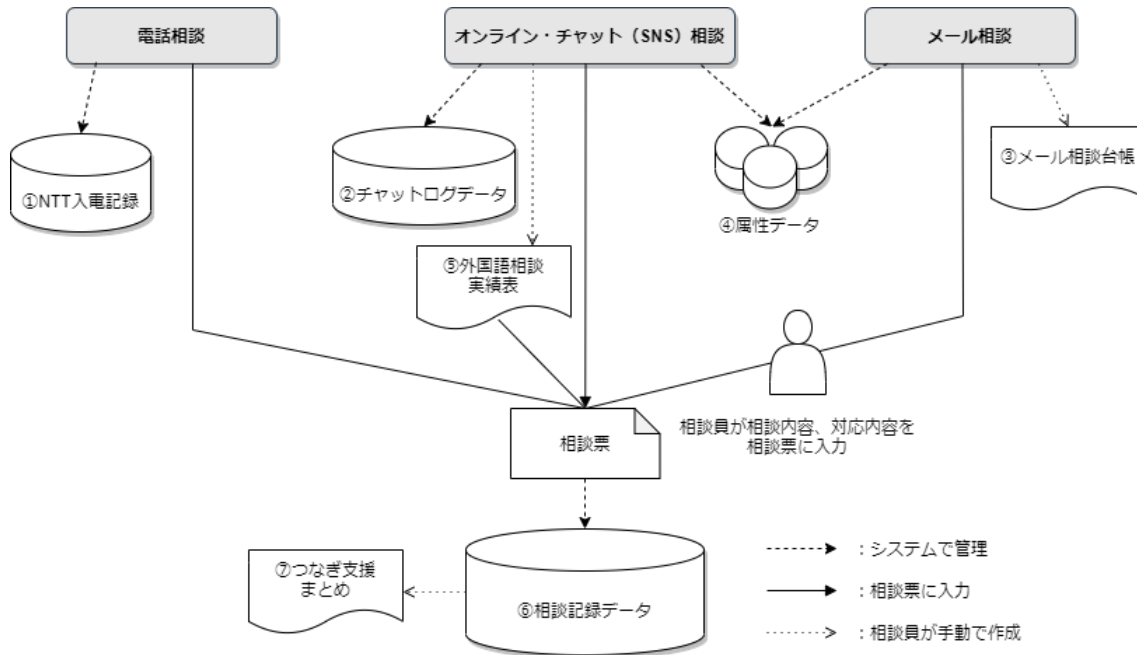
DV 相談プラスの定量・定性調査及び検討会委員における調査分析結果等に対する分析評価の内容等を取りまとめた報告書を作成した。

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外国語相談実績表	各種外国語相談の相談内容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12月10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3年度前期（令和3年4月～9月）及び比較対象として、クロスセクションデータについては令和2年度前期（令和2年4月～9月）、タイムシリーズデータについては令和2年10月～令和3年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属性データを用いて相談手段と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	1度しかDV相談プラスを利用していない相談者の場合、④属性データに記載されている相談手段に置き換え。 ※電話相談の場合、相談者を特定できないため、頻回者であっても全て1回目の相談とみなす。
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外国語相談実績表と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）、⑥相談記録データ（⑤に記録されている外国語電話相談の内容と対応記録）に記録された相談全件につき、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、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。
- ・ 都道府県・年代から頻回者と特定できる相談票を除外。

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。そのため、調査分析をすることを目的に設計された記録票ではなく、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）として扱うなど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（調査対象期間：R2 年度前期）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 3 年度前期（令和 3 年 4 月～9 月）、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）等と設定していること
- 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

また、今回、R2 年度前期分の④属性データを入手することができたため、R2 年度前期データにも相談手段の修正作業を行った（R2 年度後期調査報告書では、相談手段を見直したデータを使用）。さらに相談記録データは経時とともに更新されるものであることから、R2 年度後期調査報告書に記載されている数値とも一致しないことに留意されたい。

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	配偶者等からの暴力
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（文字でのやりとり）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3年度前期（令和3年4月～9月。以下「R3年度前期」という。図表の中では短縮して「R3前期」と記す。）の利用状況は、以下のとおり。

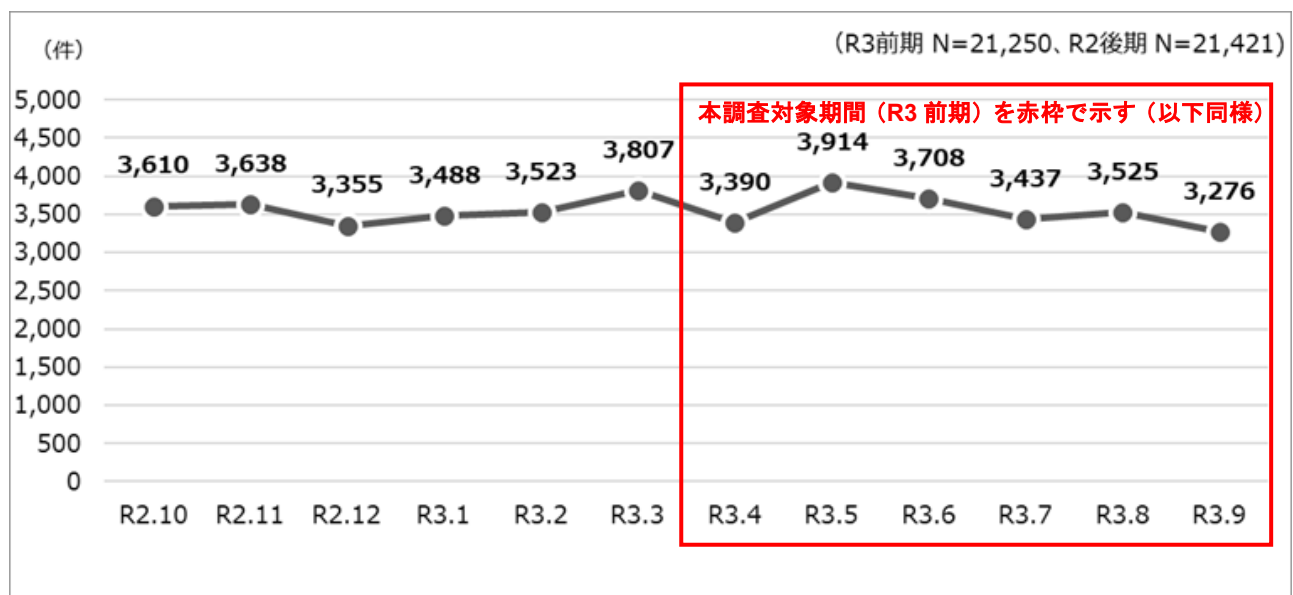
1) 全体像

DV相談プラスの全体像を把握するため、DV相談プラスの相談記録データ（相談票）及び属性データを用いて分析を行った。

(1)相談対応件数

R3年度前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21,250件。R2年度後期と比較して相談対応総件数はさほど変わっていない。月別の対応件数はおよそ3,200～3,900件程度で推移している。5月に最大となり、その後概ね緩やかに減少している。

図表 2-1 月別相談対応件数の推移



月別に1日当たりの平均相談対応件数をみると、5月に126.3件で最大となり、8月に若干の増加がみられるものの、6月～9月にかけて緩やかに減少している。

図表 2-2 月別 1 日当たり平均相談対応件数の推移

R2後期						
	R2.10	R2.11	R2.12	R3.1	R3.2	R3.3
平均相談対応件数	116.5件	121.3件	108.2件	112.5件	125.8件	122.8件
R3前期						
	R3.4	R3.5	R3.6	R3.7	R3.8	R3.9
平均相談対応件数	113.0件	126.3件	123.6件	110.9件	113.7件	109.2件

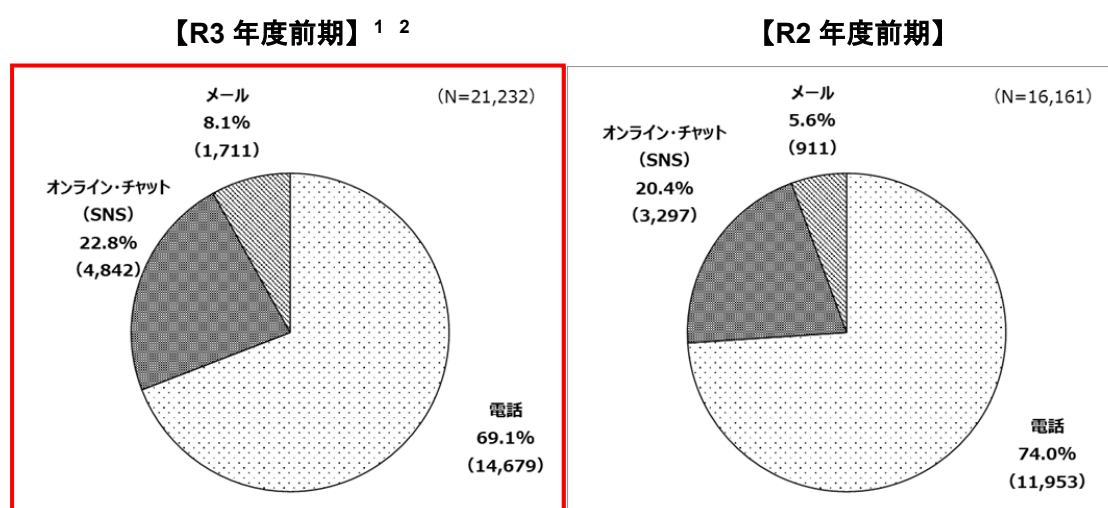
【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- 政府広報、インターネット広報等を通じて、DV に特化した相談窓口として DV 相談プラスの認知度が向上しており、コンスタントに相談が入ってくるようになっている。
- GW を含む 5 月には、公的機関が閉鎖される日が増えるため、相談件数が増える傾向にある。

(2)相談手段別内訳

相談対応件数の内訳をみると、R3 年度前期も引き続き電話が最も多く全体の 69.1% (14,679 件) を占めているが、R2 年度前期と比較すると 5 ポイントほど減少している。その分増加しているのがオンライン相談であり、オンライン・チャット (SNS) は 22.8% (4,842 件)、メールは 8.1% (1,711 件) を占め、普及をみせている。

図表 2-3 相談手段別内訳



¹ 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 R3 前期のオンライン・チャット (SNS) とメールの合計 6,553 件のうち、オンライン・チャット (SNS) でもメールでも相談があるのは 1,167 件。データの構造上、相談員が記入したどちらか一方の相談手段を集計。

【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- オンライン・チャット（SNS）相談、メール相談の増加を実感している。
- 新型コロナウイルス感染症の影響もあると思われる。ステイホーム環境下で、オンラインで相談をせざるを得ない状況も生じている。
- DV 相談プラスの特徴として、電話相談とオンライン・チャット（SNS）相談の両方を使っている相談者もみられる。特にコロナ禍で、加害者と一緒に家にいる人が多い中、加害者の在宅時には SNS 相談、不在時には電話相談と場合によって使い分けしている人がみられる。

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。

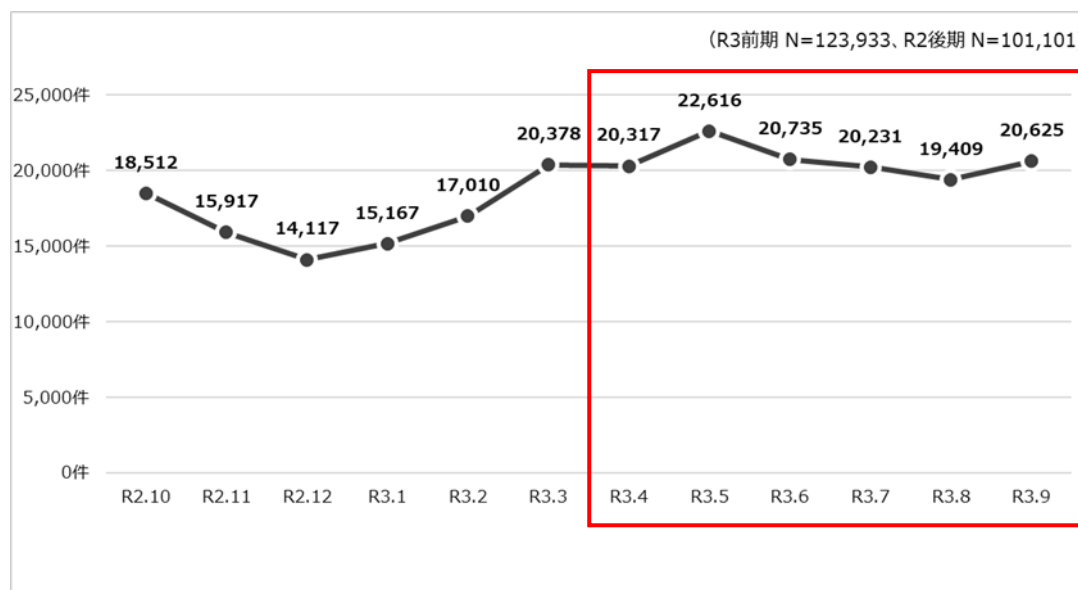
(1)入電・受電数

R3 年度前期の入電総数（かけられた電話数）は 123,933 件。R2 年度後期が 101,101 件であったのに対し、約 23%の増加をみせている。R3 年度前期の月別入電件数はおよそ 19,000～23,000 件程度で推移している³。入電数は 5 月に 22,616 件と最大となり、その後 8 月にかけて減少し、9 月に再増加しているが、R2 年度後期と比較すると月別の増減は少なくなっている。

一方、R3 年度前期の受電総数（対応できた電話数）は 19,215 件で、R2 年度後期の 19,558 件と比較しほとんど変化はない。R3 年度前期の月別受電件数はおよそ 3,000～3,500 件程度で比較的安定的に推移している。

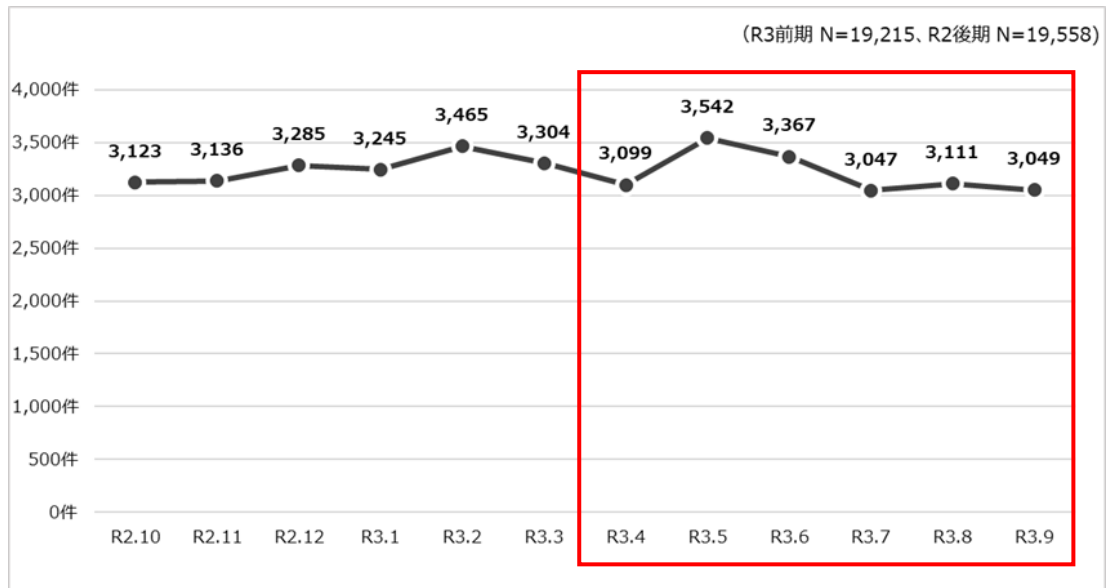
R3 年度前期全体の受電率は 15.5%（入電総数 123,933 件、受電総数 19,215 件）で R2 年度後期全体の 19.3%より 3.8 ポイント減少している。R2 年度後期と比較し、入電数の急増に対し、受電数が追いついていないことが背景となっている。

図表 2-4 月別入電数の推移

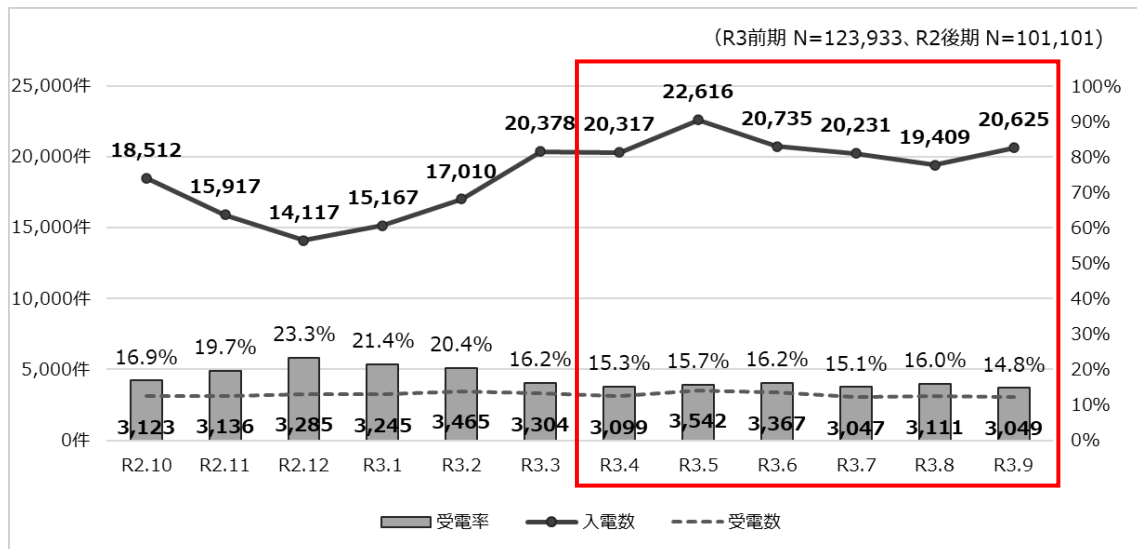


³ 同一人物からの複数の入電を含む延べ件数。受電数も同様。

図表 2-5 月別受電数の推移

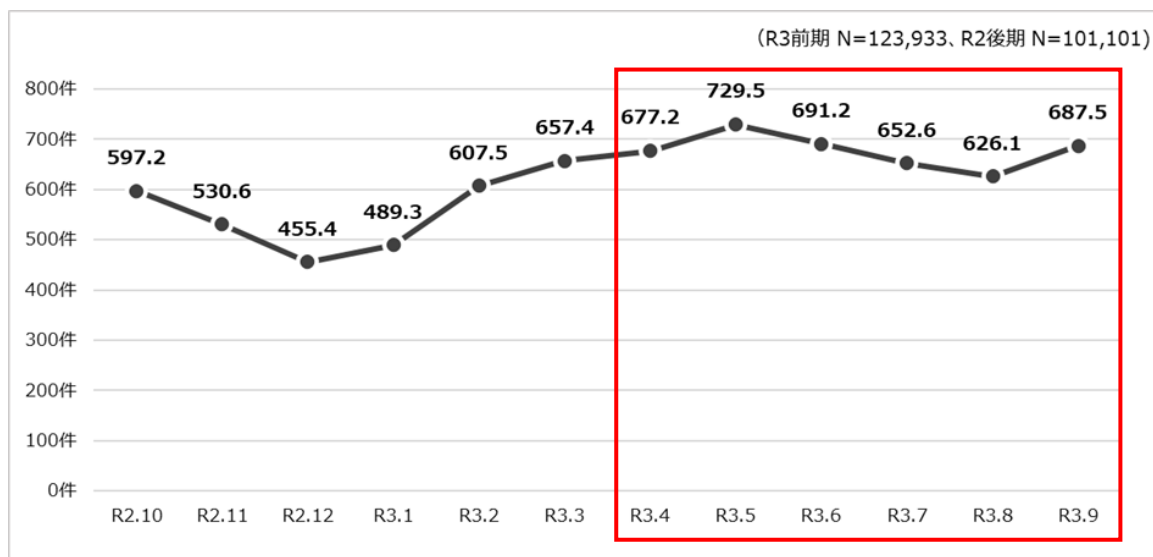


図表 2-6 月別入電・受電数及び受電率の推移



月別に 1 日当たりの平均入電数をみると、5 月に 729.5 件で最大となり、その後 8 月の 626.1 件まで減少したが、その後増加に転じ 9 月に 687.5 件となっている。R2 年度後期と比較すると月別の増減幅は小さい。

図表 2-7 月別 1 日当たり平均入電数の推移



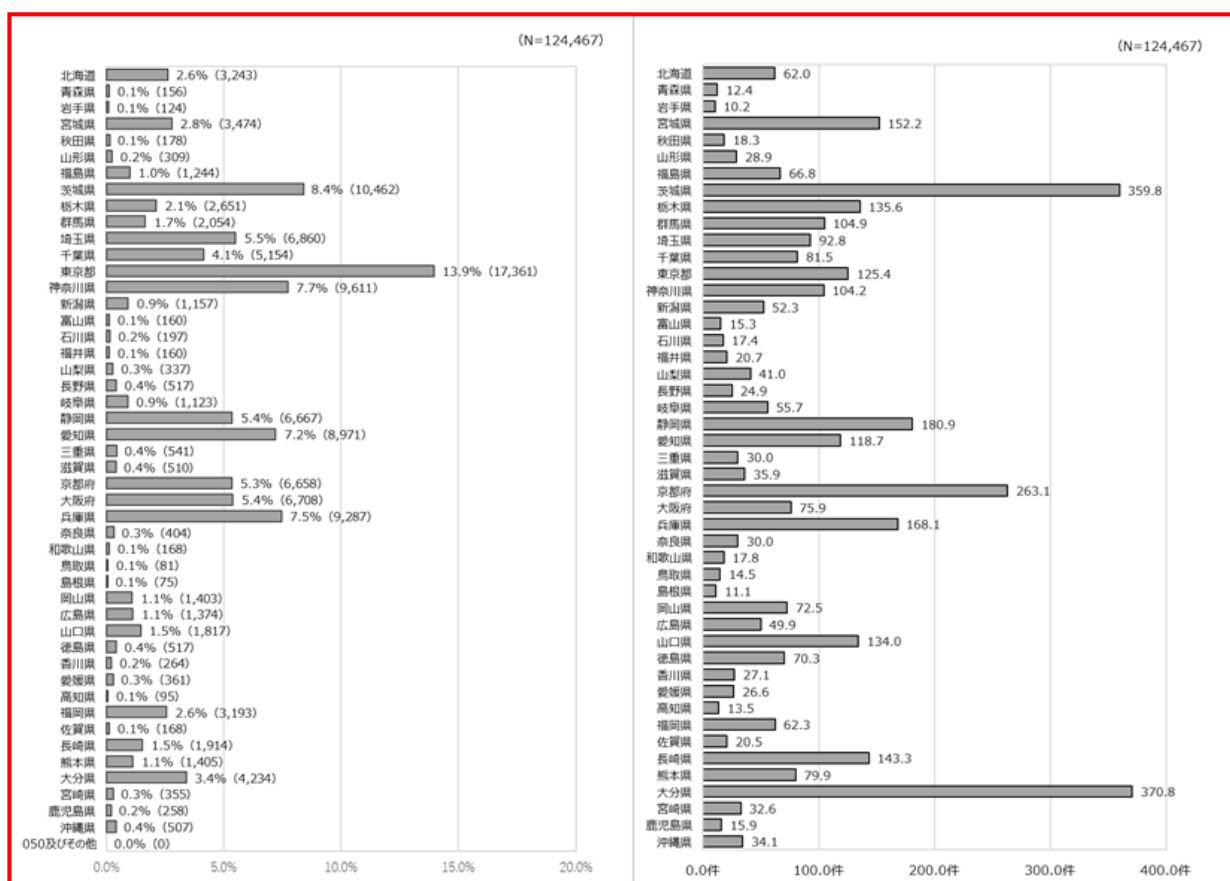
R3 年度前期の都道府県別の入電数は、東京都が最も多く 17,361 回と総数の 13.9%を占める。次いで茨城県 (10,462 回、8.4%)、神奈川県 (9,611 回、7.7%)、兵庫県 (9,287 回、7.5%)、愛知県 (8,971 回、7.2%) の順であった。

一方、これを人口 10 万人当たり⁴でみると、大分県 (370.8 件)、茨城県 (359.8 件) が多く、京都府 (263.1 件)、静岡県 (180.9 件)、兵庫県 (168.1 件) 等がこれに次いでおり、大都市圏以外の府県も上位に名を連ねている。なお、これらには頻回者 (同一者が多数相談の電話をかけてくるケース) の存在も影響している。

図表 2-8 都道府県別入電数

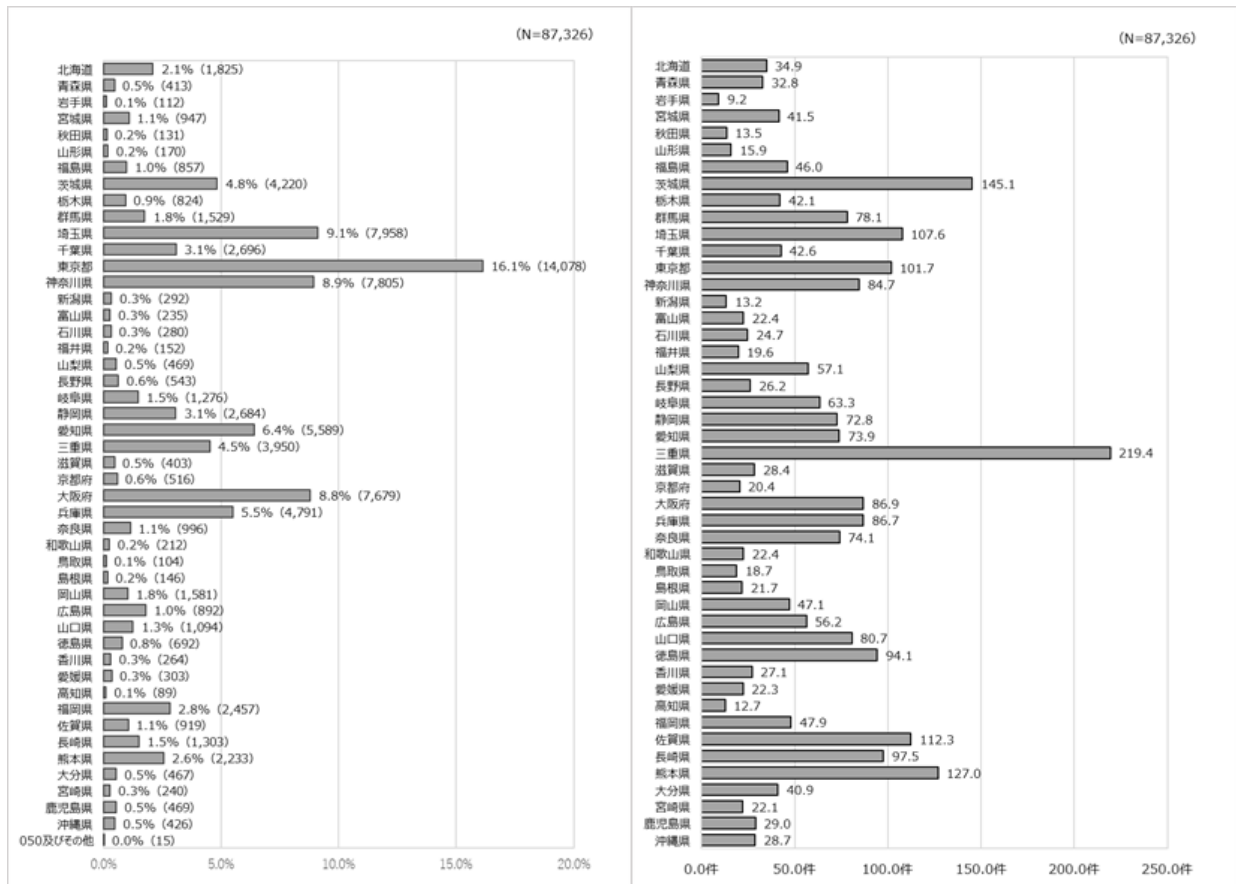
(左：入電数における各都道府県別の割合 (カッコ内の数値は入電数)、
右：各都道府県における入電数の人口 10 万人当たり)

【R3 年度前期】



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 年度前期】

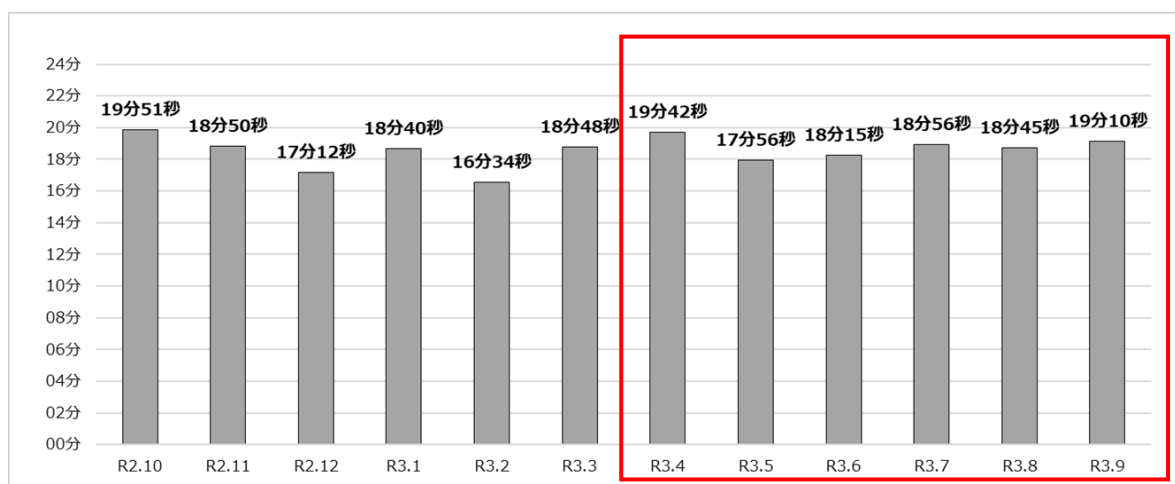


(2)相談時間(通話時間)

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）時間を集計したところ、18～20 分程度で推移している。この傾向は、R2 年度後期と概ね同様となっている。

DV 相談において 20 分の相談時間は決して長いとは言えないことから、限られた相談体制において、多数寄せられる相談に精一杯対応しようとしている現場の努力がうかがえる。

図表 2-9 月別 1 件当たり平均相談時間（通話時間）の推移



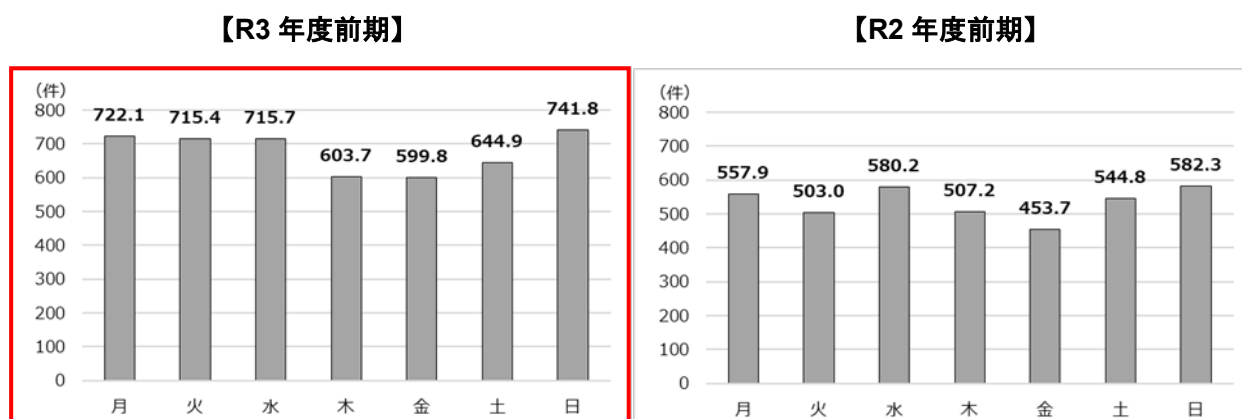
(3)相談日時

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

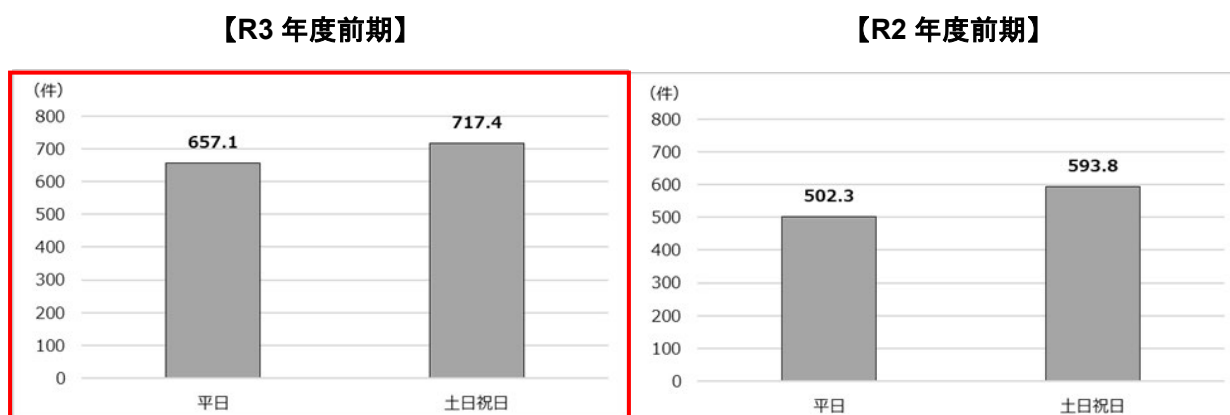
R3 年度前期の曜日別の平均入電数は、日曜日が最大（741.8 件）で、最小が金曜日（599.8 件）となっている。日～水曜日までは 700 件台で、木～土曜日までは 600 件台でそれぞれ同水準となっており、R2 年度前期と比較すると曜日ごとのばらつきが少ない傾向もうかがえる。

図表 2-10 曜日別平均入電数



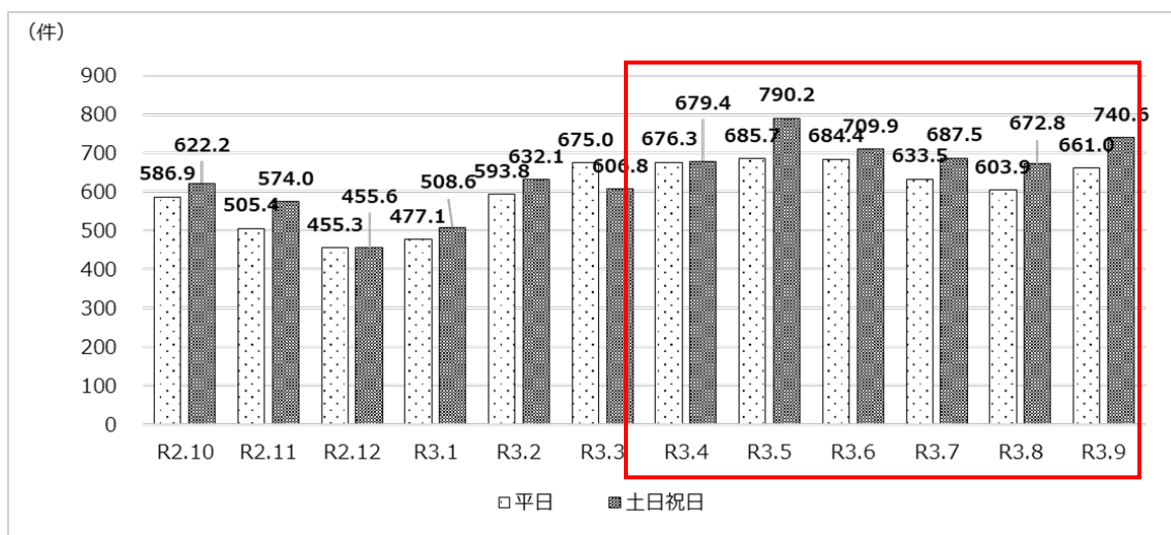
平日（月～金曜日）・土日祝日の曜日種別に平均入電数をみると、平日 657.1 件、土日祝日 717.4 件となっている。R3 年度前期と比較すると、土日祝日が多いのは共通だが、両者の差がやや小さくなっている。

図表 2-11 曜日種別平均入電数



曜日種別平均入電数を月別にみると、R3 年度前期は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

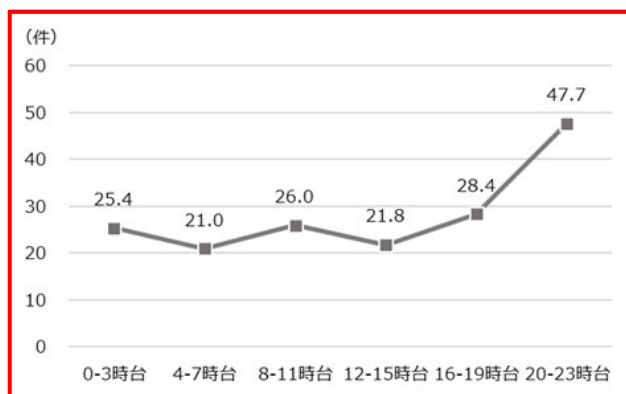


②時間帯別入電数

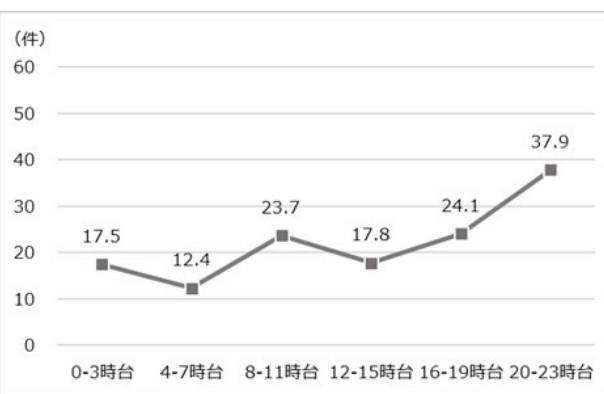
時間帯別平均入電数は、R3 年度前期も R2 年度前期同様に、20-23 時台が最大となっている。また、R2 年度前期と比して、20-23 時台を除き、時間帯別の差がなくなりつつある。

図表 2-13 時間帯別平均入電数

【R3 年度前期】



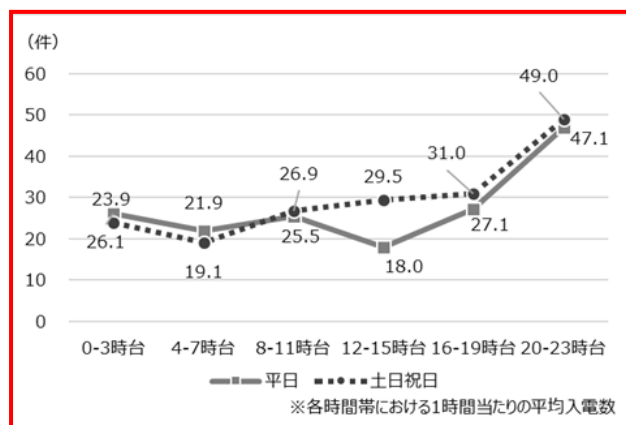
【R2 年度前期】



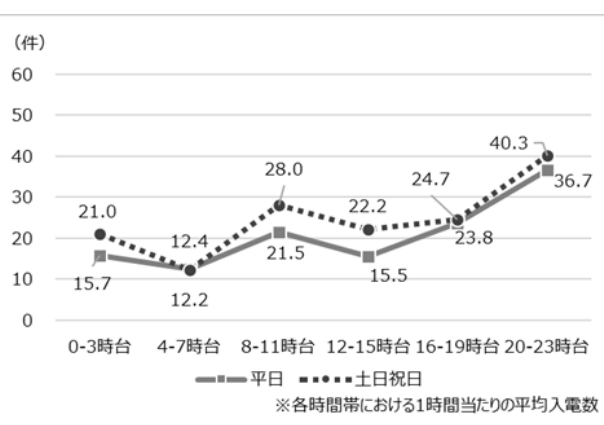
曜日種別にみると、R3 年度前期は平日・土日祝日ともに 21-23 時台がピークとなっている。R2 年度前期と比して、12-15 時台を除き、平日と土日祝日の差がなくなりつつある。

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)

【R3 年度前期】



【R2 年度前期】



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業務時間外とされる時間帯の相談ニーズは高く、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（100件）のうち、9割強は本人からの相談であった。また7割強を20代女性が占めていた。

相談内容については、全体の6割がDV被害に関する相談で、このうちの半数弱が複合的なDV被害を受けていた。配偶者からの暴力被害相談は全体の2割強、交際相手・元交際相手からの暴力被害相談は4割弱と、交際相手・元交際相手からの被害が多くみられた。ほかに、母娘で父親から暴力を受けているといった相談、幼い頃から父親による身体的・性的・精神的虐待を受けているといった相談も数件あり、幼少期から虐待を受けているケースにおいては、家庭内での母親に対する父親からのDVも存在していた。

また、上司から身体的・精神的・性的DVを受けているという相談が数件寄せられていた。どれも、相手の要求を断ると正社員になれない、仕事を辞めなければならないといった、相談者の弱い立場を利用したケースであった。

A.交際相手からの暴力に関する相談

交際相手からの酷い暴言や、加害者が自分の思いどおりになるよう相談者を束縛するなど、相手との支配的な関係の中で自己肯定感が低くなっているケース、けんかになるといつも首を絞められる、顔や身体を殴られるといった深刻な身体的DVを受けているケースにおいて、相談者は別れたいと思っているものの、交際相手からの報復が怖く踏み出せないとの相談が複数みられた。

また、交際相手と同棲をしている場合においては、同棲開始後に、酷い暴言を吐かれるようになり次第にエスカレートして殴られるのではないかという恐怖心を抱えているケースや、首を絞める、殴る、蹴るなどの身体的DVをふるわれるようになったケースが複数あった。

親や友人に相談したり、警察や地域の相談機関に相談したりとすでに周囲に支援を求めている相談者がいる一方で、親との関係が悪く、そのうえ相談できる友人もない相談者もいた。相談者の中には、交際相手からの暴力被害に加えて、風俗店での借金返済のためAVに出演せざるを得ない状況に追い込まれているケースもみられた。

B.元交際相手からの被害に関する相談

元交際相手からの被害については、相手の支配からは逃れられたものの、仕返しをされ

るのではないかという恐怖に怯える相談や、相手からのストーカー行為に悩む相談、相手からの異常なまでの着信、「電話に出ないと自宅に乗り込むぞ」といった脅しを受ける中での対応方法についての相談等がみられた。別れた後もなお、加害者に怯えながらの生活を強いられ、助けを求める相談が寄せられていた。

C.配偶者からの暴力に関する相談

小さな子ども（～1歳程度）を抱えている人からの相談が多くみられた。子どもを抱える相談者からは、夫から身体的・精神的DVを受けているが、経済的自立が難しく離婚までは考えていない、経済力がないため離婚をしたら子どもとも離れなければならないのではといった相談が寄せられていた。また、以前は身体的DVがあったが、警察から警告を受けたことで、身体的DVから精神的DVに変容していったとの相談も複数みられた。

身体的・精神的DVに加えて、生活費を入れてもらえず、生活に支障をきたしているという経済的DVも受けている相談者、自身に向けられた暴力が子どもに対しても向けられるのではと子どもへの虐待を心配する相談者、結婚前から身体的DVがあったが、子どもができたためそのまま結婚したものの、今も変わらずDVを受けていると相談者もみられる。

また、警察が介入したことがある、警察に相談している相談者が複数みられたが、中には警察の介入がありつつも被害届を出すことを躊躇する人もいた。

D.男性、性的マイノリティからの相談

男性からの相談は全体の約1割であった。そのうち、2件は相談者本人のDV被害に関する相談で、妻から酒瓶を投げられたり、包丁を持ち出されたりといった身体的DVとモラハラ、さらに妻の強い性的欲求があり離婚に悩むケース、交際相手から殴られるなどのDVがあり、別れを切り出すと親に危害を与えるなどと脅しを受けるケースであった。また、相談者とは別居している精神疾患を抱える母親が、母親と同居している相談者のきょうだいから暴力を受けているとの相談、知り合いの女性が同棲相手から家を追い出され心配だがどうしたらよいのかとの相談、知的障害を持つ友人が祖父・兄から暴力を受け、相談者のところに逃げてきているが、相談先がわからないといった友人を心配する相談もみられた。これ以外には、義父から継続的に暴力を受けている、相談者自身が両親に対して暴力・暴言をしてしまうといった相談があった。一方で、親との関係が悪く家を出たため、民間シェルターの情報がほしいといった暴力とは関係のない相談や、性的な作話と思われるものもあった。

性的マイノリティの方からの相談も1割弱程度あるが、このうち数件は語る内容が少しずつ異なっているものの、同一人物からの相談と思しきものもあった。相談内容のほとんどは、周囲から自身のセクシュアルティへの理解が得られず、生きづらさを感じているといった悩みであった。

E.精神疾患や障害を抱える相談者、加害者

配偶者や交際相手からの暴力、幼少期からの親からの虐待によりうつ病等の精神疾患を抱えるようになった相談者が複数みられた。一方で、元々精神疾患を抱えていた相談者を受け入れてくれたという思いから、精神的 DV を受けても離れることに躊躇してしまうという相談も複数あった。また、現実の暴力から逃れ、楽になりたいという思いから、薬物過剰摂取をしてしまったと語る相談者もいた。

加害者側が精神疾患を抱えているケースも複数みられた。うつ病や衝動性が強いいため、感情のコントロールができず、暴力や暴言につながっている様子である。

②30代以上からの電話相談の特徴

30 代以上の電話相談（100 件）のうち、ほぼすべてが本人からの相談で、9 割強が女性からであった。相談内容については、6 割弱が配偶者、交際相手からの暴力被害であった。

30 代以上の特徴として、配偶者からの暴力だけではなく、子どもの家庭内暴力、不登校等、様々な問題が家庭内で起こり、相談者を何重にも苦しめているケースが複数みられた。また、家族から理解が得られない、悩みを打ち明けられる友人がいない、近所付き合いがないなど、周囲の人との関係がうまく築けないことで、孤立してしまっている相談者が複数いた。

A.交際相手からの暴力に関する相談

相談件数自体は数件と多くはないが、交際相手から DV を受けているケースがあった。相談内容としては、交際開始後から受けてきた暴力が段々とエスカレートしてきており、警察に介入してもらいたい気持ちがある一方で、その後の報復が怖いため、警察の介入なしで別れることを望んでいるケース、配偶者がある交際相手から性的行為の強要を受け、別れ話をすると逆切れされて電話口で「殺すぞ」と脅されたり、アパートの戸口で「出てこい」と大きな声を出され恐怖を感じているが、前夫からも精神的 DV を受けていたことがあり、こうした暴力を受けるのは自分に非があるのかと自分を責めるケース等がみられた。

B.配偶者からの暴力に関する相談

30 代、40 代からの相談件数（50 件）のうち、配偶者から何かしらの DV を受けている相談者は半数以上おり、その中で身体的 DV、精神的 DV、経済的 DV 等を複合的に受けているケースが一定数みられた。身体的 DV では殴る、蹴るといった暴行のほかに、首を押さえられ包丁を突き付けられたといった苛烈なケースもみられた。また、長年繰り返される DV で精神疾患や心身不調を訴える相談者も多く、こうした変わらない状況に限界を感じ、離れたい、離婚したいと考える相談者が多くみられた。相談者の背中を押すような子どもの発言をきっかけに離れることを決意したと語る相談者も複数いた。一方で、DV が繰り返されても普段は優しいから離婚までは考えていないという相談者もいた。

50 代以上においても、配偶者から何かしらの DV を受けている相談者の割合は 30 代、40 代と同様であった。身体的 DV では骨折に至るほどの暴力、首を絞められたり、足に熱湯をかけられたりといった酷い暴力を受けているケースもみられた。被害相談は身体的 DV、精神的 DV（複合的もあり）が圧倒的に多いが、十分な生活費を渡してもらえないなどの経済的 DV も比較的多くみられた。30 代、40 代同様、長年受けている DV により精神疾患や心身不調に苦しんでいる人、病気を抱えながら夫の DV に耐えている人からの相談もみられた。また、知的障害、発達障害の子を持つ相談者からは子の障害年金を夫がすべて握っていて口座にお金が入らない、子からも暴言を吐かれるなどの相談が寄せられていた。

C. 公的相談機関、警察への不信感

すでに配暴センターや婦人相談所等の公的相談機関につながり、前に進むための準備につながっている相談者も複数みられたが、一方で、夫と離れる決心がつかないことで、何度相談しても公的機関に相手にしてもらえないと不満を持つ相談者もいた。また、「夫から殴られたので警察に電話をしたら、私が精神的におかしいと思われ、警察に数時間拘束され話も聞いてもらえず帰された」、「警察や相談機関に相談するが自分の訴えを信じてもらえない」、「夫からの暴力のことを警察や公的相談機関に相談しても、私の言うことを信じてもらえず、警察からは『あなたが暴力を振るわれるようなことをしたんだろう』と言われた」など、警察に対して不信感を抱くような発言をする相談者も複数みられた。

③ 相談員の対応

DV 等を受けて傷ついている相談者の気持ちを受容し、肯定感が低くなっている場合は「あなたは悪くない」と伝えるなど、相談者に寄り添いつつ、具体的な助言を行っているケースが多い。また、頻回者からの電話や DV とは関係のない電話に対しては、DV 相談プラスについてきちんと説明し、合意の上での切電や別の相談先を案内するなどの対応がなされていた。

相談員からの助言内容については、配暴センター等の他の公的機関への相談、警察への相談（110 番登録含む）、法テラス等弁護士への相談を勧めるものが多くみられた。ただ紹介するだけではなく、どのように相談したらよいか、何を伝えたらよいかなどの具体的な方法についても一緒に情報提供がなされており、相談者が行動しやすいようサポートが行われている。相談先を紹介する際には、相談者の思いに沿う対応がなされなかった場合には、DV 相談プラスに何度でもつながってほしいといった言葉を添えており、「何かあったら戻れる場所がある」ということは、相談者にとって大きな精神的支えになっていると推察する。

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

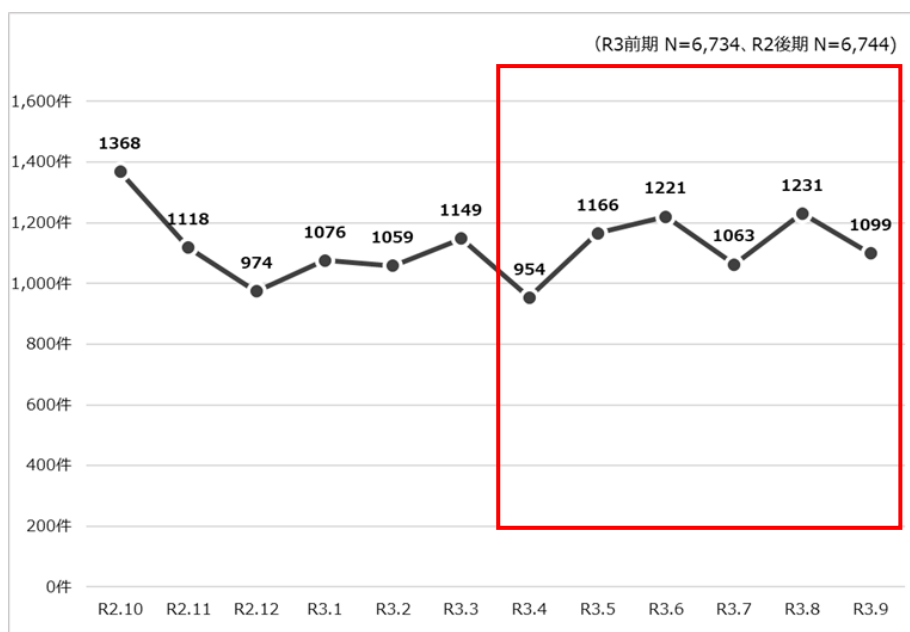
R3 年度前期の相談総件数は 6,734 件と、R2 年度後期とほぼ同水準となっている。

R3 年度前期の月別相談件数⁵はおよそ 900～1,200 件程度で推移している。相談件数は 4 月から 6 月にかけて増加したのち、7 月には 1,063 件と減少、その後 8 月に 1,231 件と最大数に達するが、9 月には再び減少に転じて 1,099 件となるなど、月別の増減もみられる。

一方、対応件数⁶はおよそ 680～9,100 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、6 月まで増加したのち、7 月には 756 件と減少、その後 8 月に 911 件と最大数に達するが、再び減少に転じて 9 月には 803 件となっている。

対応率は R3 年度前期全体で 72.7%（相談件数 6,734 件のうち対応件数は 4,896 件）で、R2 年度後期全体の 72.2%とほとんど変わらない。

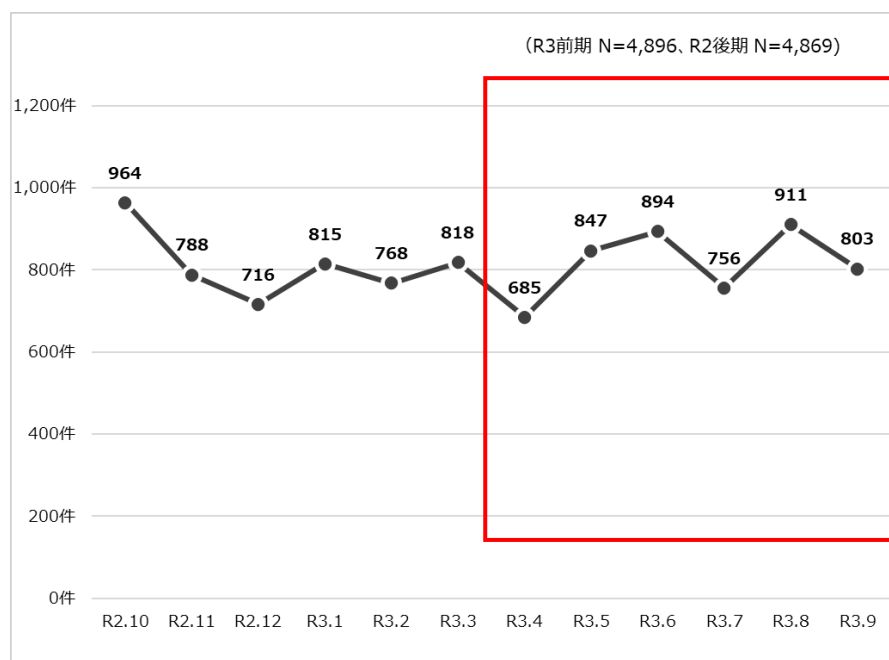
図表 2-15 月別相談件数の推移



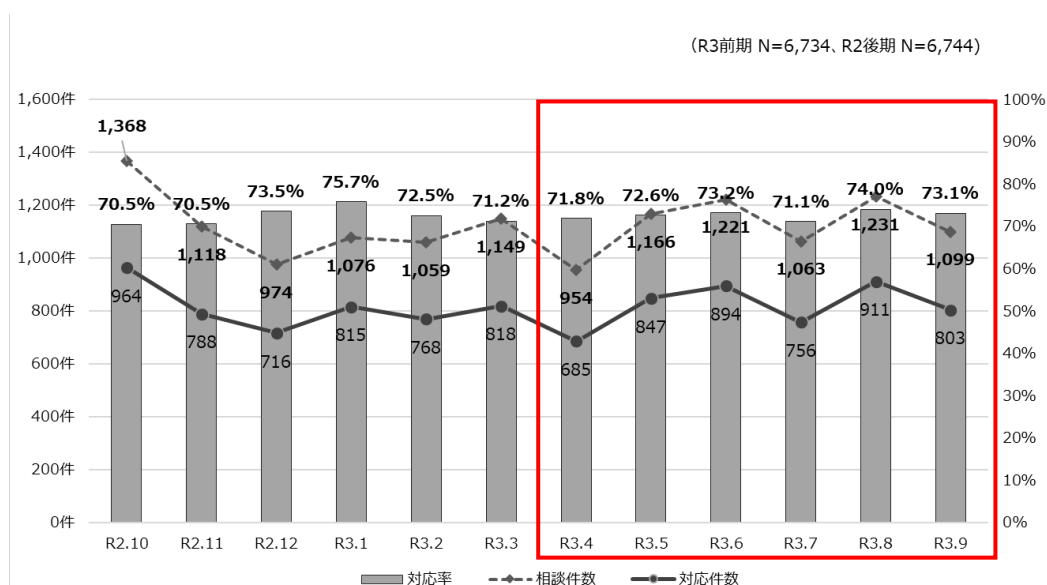
⁵ SNS 相談においてチャットルーム が生成された件数を相談件数（延べ件数）としており、チャットルームにおいて相談者からのメッセージが送付されなかった場合でも相談件数は 1 件とカウントしている。オンライン・チャット(SNS)ログデータの集計であり、相談記録データの集計である図表 2-3 とは相談件数が必ずしも一致しない。

⁶ 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

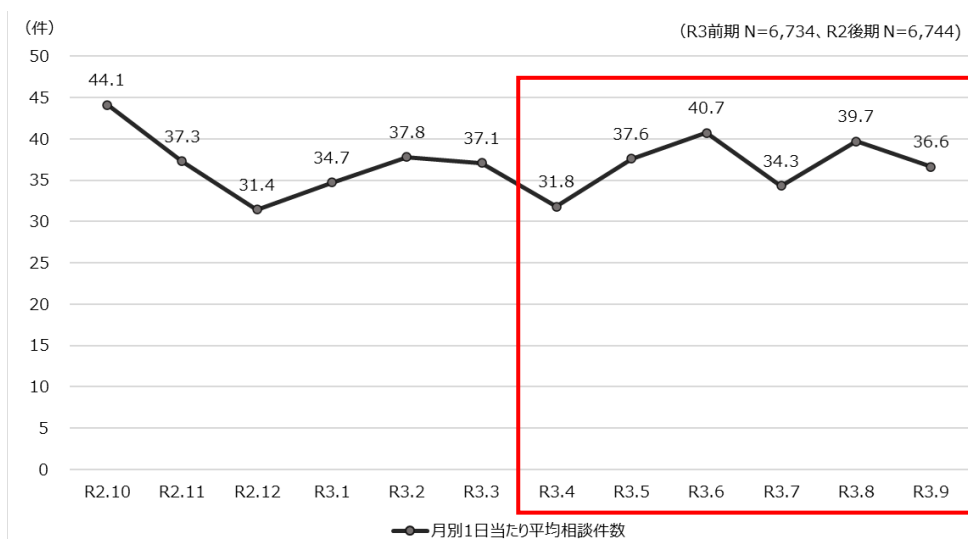


【参考：SNS 相談の状況（事例分析結果、利用者アンケート調査結果より）】

- R3 年度前期の対応件数 4,896 件のうち、相談者からの返答がないなど、実質的な相談のやり取りに至らなかった件数⁷が 1,420 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。
- 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、予約制にするなどの改善案が利用者から寄せられている。
- 一方で、DV 相談プラスでは、相談者のプライバシーを守るという観点から、(LINE 等のように) 相談者の端末にアプリ等をダウンロードさせずに WEB 上で完結するシステム設計をしている。技術的にはポップアップ通知等も可能ではあるが、加害者にみつかる危険も伴うため、現状のシステムとなっている。

月別に 1 日当たりの平均相談件数をみると、4～6 月まで増加したのち、7 月に 34.3 件と減少、その後 8 月に 39.7 件と最大数に達するが、再び減少に転じて 9 月には 36.6 件となっている。

図表 2-18 月別 1 日当たり平均相談件数の推移



⁷ 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。

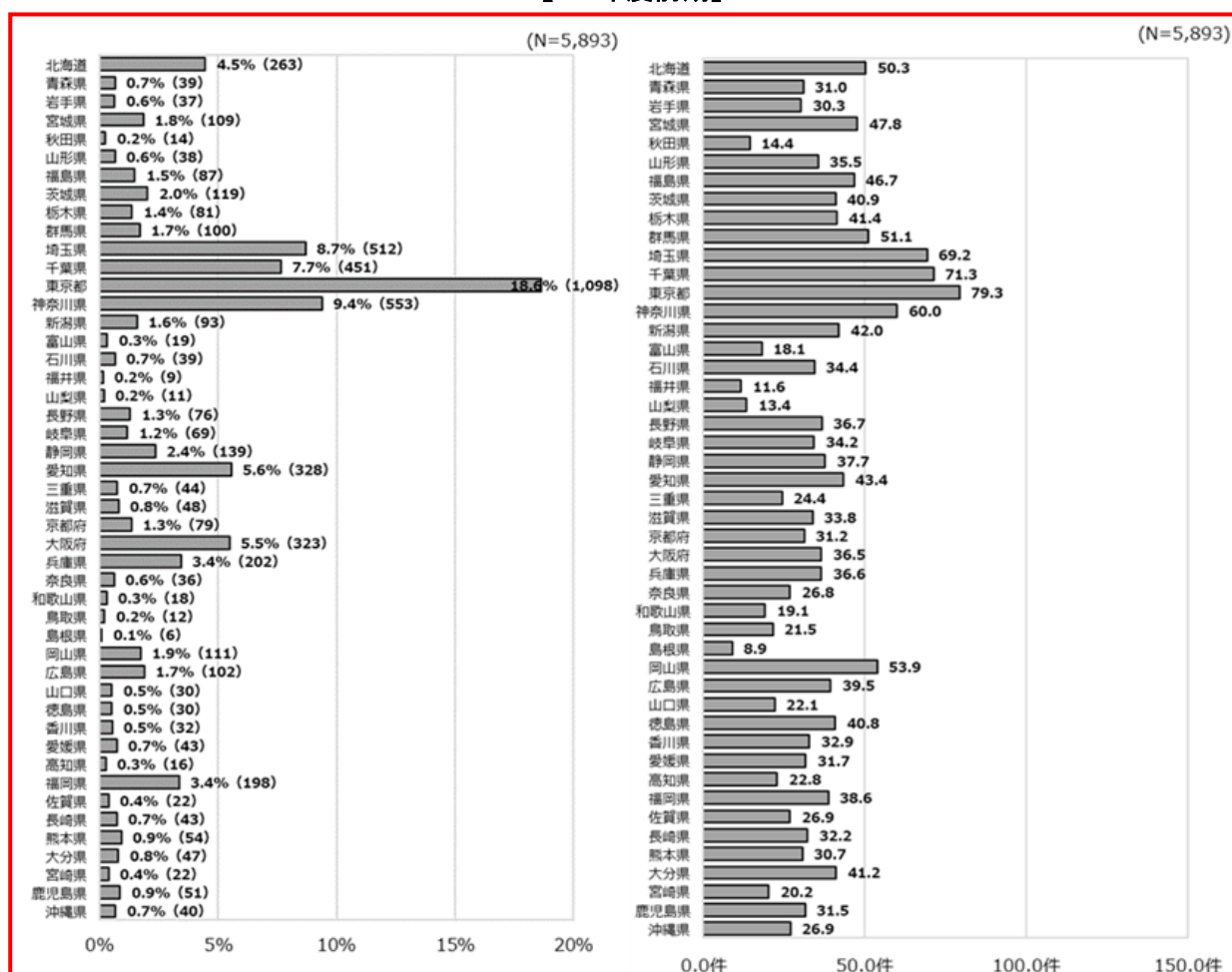
R2 年度後期の都道府県別の相談件数は、東京都が最も多く、1,098 件と総数の 18.8%を占める。次いで神奈川県（553 件、9.4%）、埼玉県（512 件、8.7%）、千葉県（451 件、7.7%）、愛知県（328 件、5.6%）の順となっており、大都市圏中心の構成となっている。

一方、これを人口 100 万人当たりでみると、東京都（79.3 件）、千葉県（71.3 件）、埼玉県（69.2 件）、神奈川県（60.0 件）、岡山県（53.9 件）の順となっている。

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）

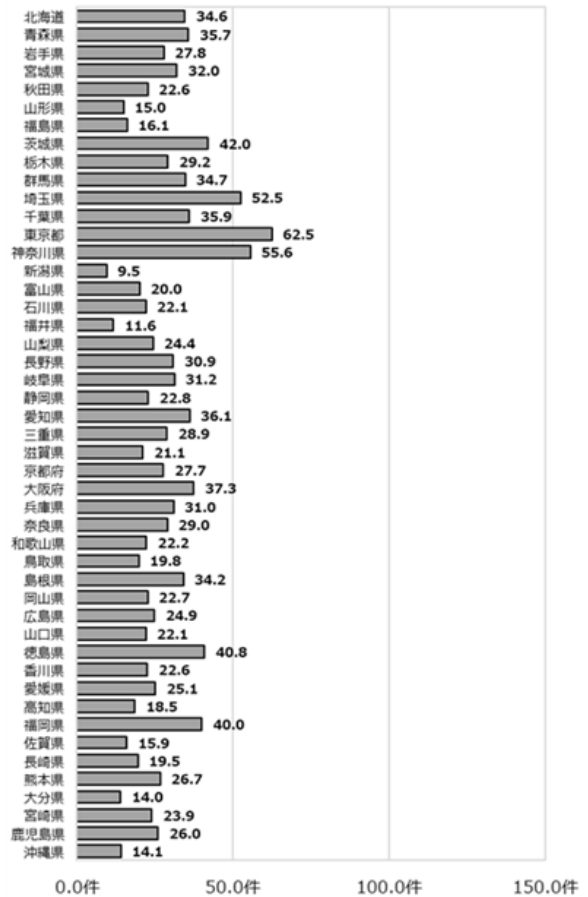
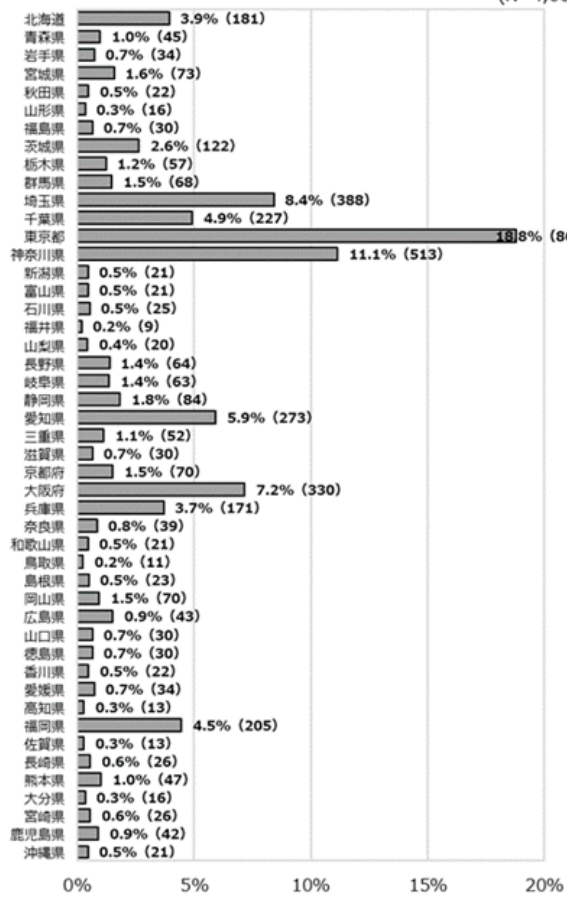
【R3 年度前期】



【R2 年度前期】

(N=4,606)

(N=4,606)



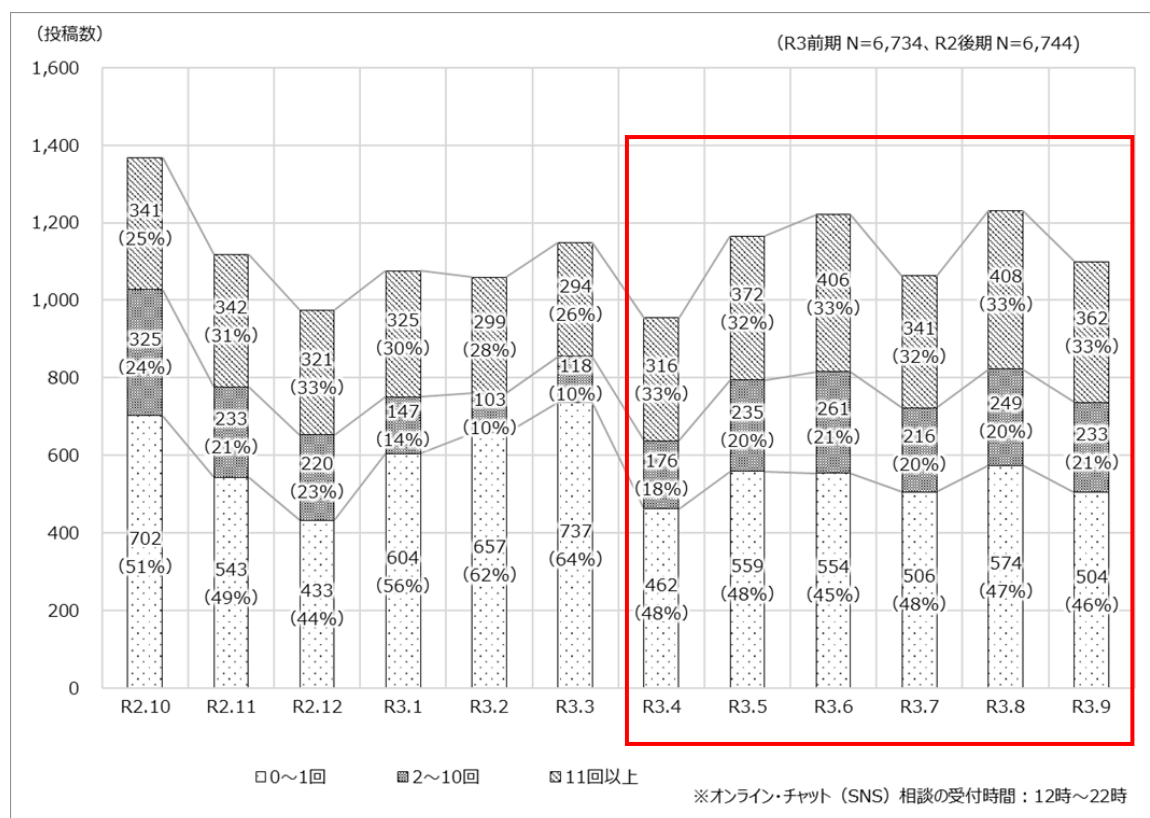
(2) 投稿回数

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、R3 年度前期を通じて 32～33% 程度で安定しており、R2 年度後期と比較して比率がやや上昇している。同様に、投稿回数が 2～10 回の相談も約 20% と、R2 年度後期と比較して安定かつ上昇してきている。相談者・相談員ともに SNS 相談に慣れてきたこと等を背景に、相談者の約 1/3 について実質的な相談に結び付けられていることがうかがえる。

一方、投稿回数が 0～1 回（実質的な相談に至らないケース）の比率は 45～48% となっており、今後、この数値を減少させていくことが望まれる。

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

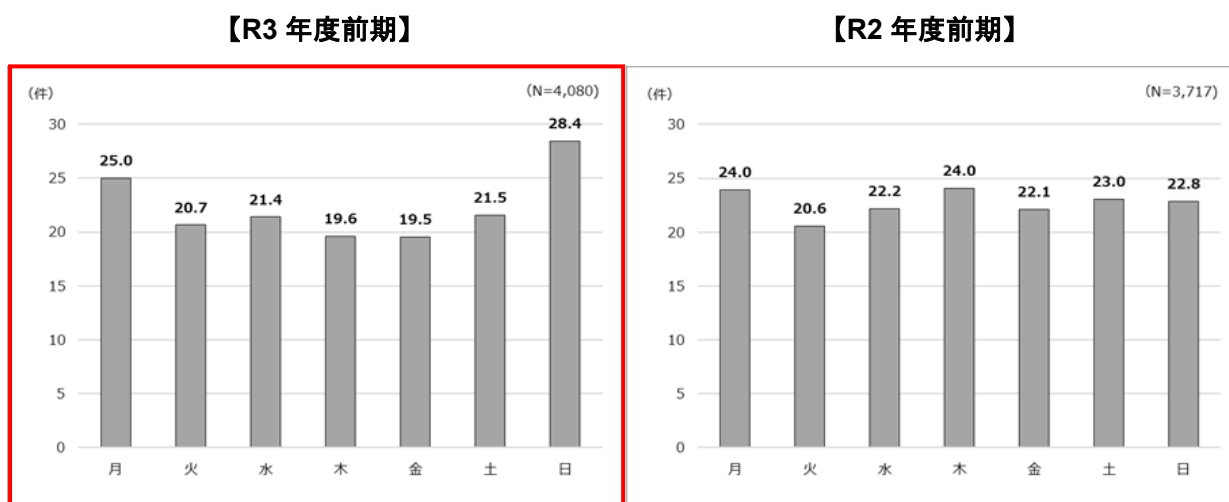
オンライン・チャット（SNS）ログデータと属性データを用いて、オンライン・チャット（SNS）相談の曜日ごとの相談件数の分析を行った（チャットルームが生成されただけで、相談者からのメッセージがなかったものも含む）。

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（R3 年度前期 4,080 件、R2 年度前期 3,717 件）。

①曜日別／曜日種別相談件数

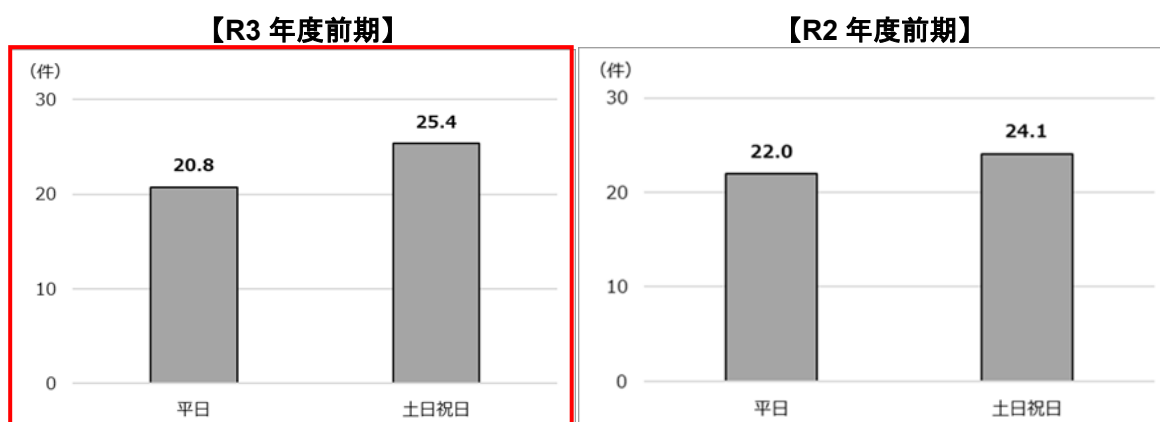
R3 年度前期の曜日別の平均相談件数は、日曜日が 28.4 件と最大で、次いで月曜日の 25.0 件、最小が金曜日の 19.5 件となっている。R2 年度前期と比較すると日曜日の件数が増えており、より電話相談と似た分布を描くようになってきている。

図表 2-2 1 曜日別平均相談件数



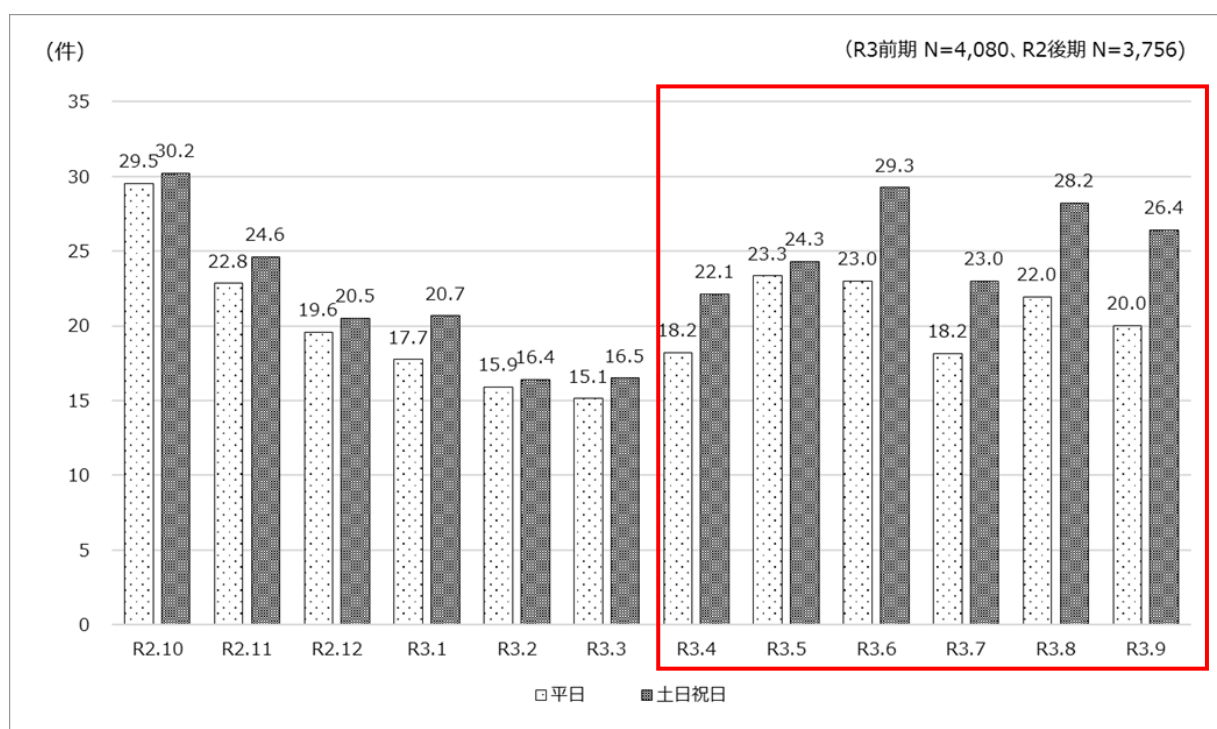
曜日種別に平均相談件数をみると、R3 年度前期には平日 20.8 件、土日祝日 25.4 件となっており、R2 年度前期（平日 22.0 件、土日祝日 24.1 件）と比較して平日・土日祝日の差異が大きくなっている。

図表 2-22 曜日種別平均相談件数



曜日種別平均相談件数を月別にみると、R3 年度前期は全月で土日祝日が平日を上回っている。

図表 2-23 月別・曜日種別平均相談件数の推移

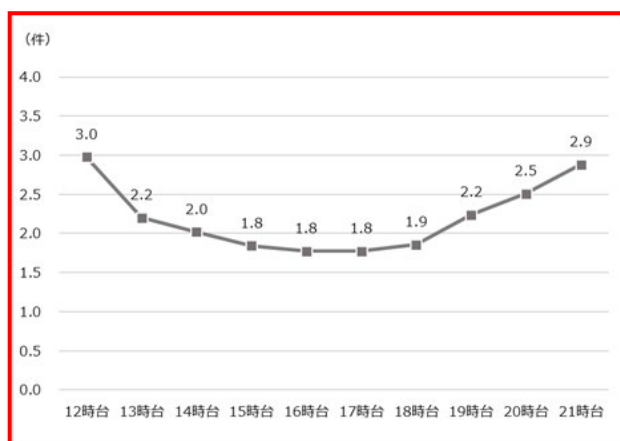


②時間帯別相談件数

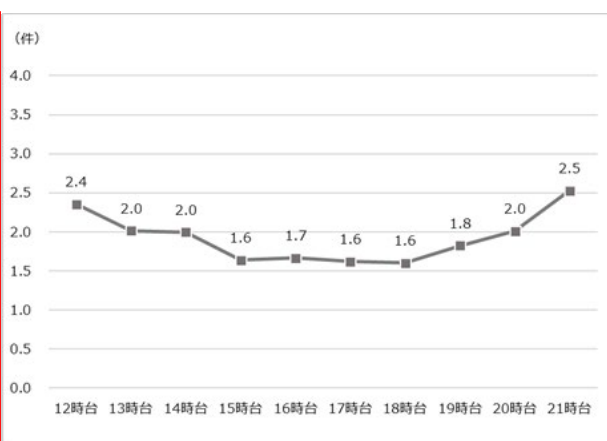
時間帯別平均相談件数は、R3 年度前期も R2 年度前期同様に、受付開始後の 12 時台と受付終了間際の 21 時台に相談件数が多く、特に終了間際の相談件数が多い傾向がみられる。

図表 2-24 時間帯別平均相談件数

【R3 年度前期】



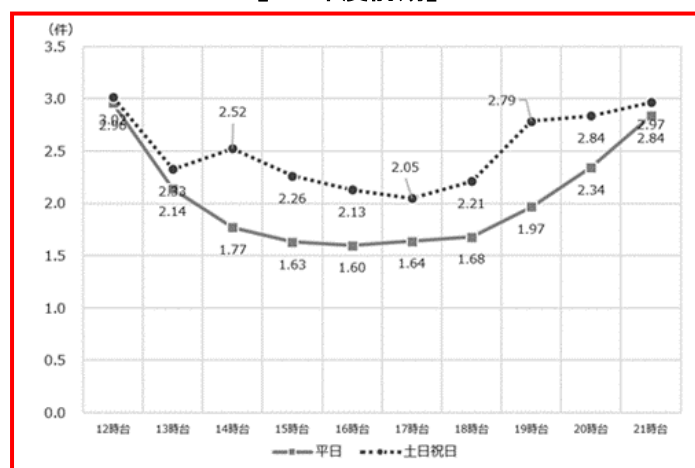
【R2 年度前期】



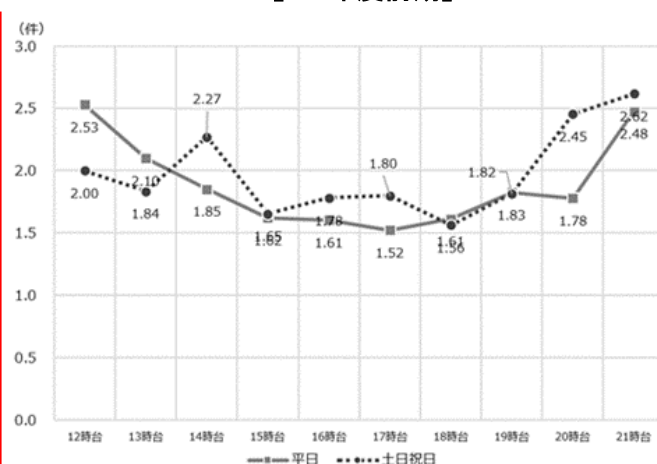
曜日種別でみると、R2 年度前期同様、R3 年度前期においても、受付開始後の 12 時台、受付終了間際の 20～21 時台に相談件数が多くなる傾向は、平日・土日祝日ともにほとんど変わらない。R3 年度前期は全ての時間帯で平日より土日祝日の方が平均相談件数は多くなっている。

図表 2-25 曜日種別・時間帯別平均相談件数

【R3 年度前期】



【R2 年度前期】



【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- 正午（12 時）直後のアクセスが多く、その後に谷となって、また遅い時間につれて相談が増えてくるという SNS 相談の U 字カーブの理由として下記が挙げられる。
- 相談者には仕事をしている人が多く、仕事の合間の昼休み（12 時）にアクセスし、13 時に仕事に戻る人が多い。仕事が終わった後にはアクセスが増える。
- 有職者でない場合にも、家事や子育ての合間（子どもを寝かしつけた後、家事が一段落した後）である 21 時頃にアクセスしてきている印象がある。

(4)オンライン・チャット(SNS)相談の特徴

オンライン・チャット(SNS)相談における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新型コロナウイルス感染症の影響

配偶者が在宅勤務であることで暴力が悪化していることがうかがえる相談が数件あった。例えば、子どもを常に監視し、誰と何を話しているのか、部屋を移動しようとする、どこに、なぜ行くのかを問いただし、気に入らないと怒鳴る、責めるという毎日が続いており子どもがかわいそうだが、子どもをかばおうとすると「世間知らずは黙ってろ」と言われるといった相談や、夫に聞こえてしまうので電話での相談ができないといった相談もあった。また、夫からのDVに対して、「DVはコロナ禍でストレスが溜まっているせいであり、コロナが落ち着いたら暴力をふるわなくなるのではないかと思います」と思い、なかなか離れる決心がつかない」という気持ちの面での相談もあった。

②児童虐待

「育休中の夫が上の子どもを叩いたり、揺さぶったり、投げる」、「(大人でも当たったら痛い)おもちゃの銃を子どもに向けて撃つ」など、子どもに対する深刻な身体的暴力についての相談が数件あった。また、「子どもが好き嫌いをすると、『食べないならそのまま死ね』と暴言を吐いたり、怒鳴る、物を投げつける」といった暴力行為についてや、「夫は機嫌が悪くなると『死ね、クソ』と言ったり、大きな物音を立てるので、子どもが怖くて耳をふさいでいる」、「過去に何度か包丁を持ち出されたことがあり、子ども2人と常に夫を怒らせないように、キレさせないようにびくびくしながら暮らしている」といった相談もあった。「怒るようなことを子どもがすると、翌日まで機嫌が悪く自分が殴られる」、「子どもをかばったら子どもと自分が食べているご飯を捨てられた」、「子どもを怒鳴るので止めたなら『だったらちゃんとしつけろ』と怒鳴られる」、逆に「自分が殴られるのを子どもが止めに入っ、子どもを椅子で殴りそうになった」といった相談もあった。

③10代・20代からのSNS相談の特徴

A.親や祖父母、きょうだい、母親の再婚相手からの暴力

100件のうち、25件の相談に父親や祖父母、きょうだい等から暴力をふるわれている(いた)ことに対する相談が含まれていた。最も多かったのが父親からの暴力・暴言であり、「父から包丁や皿を投げられた」、「父が母を突き飛ばした、今回は殺意を感じる」、「このままでは母と私が殺されそう」といった生命に関わる相談や、「父が経営する会社で働いており、

仕事でも家でも暴言がひどい、家を出たいがそうすると仕事を続けられない」といった相談、「就職活動中で経済的に余裕がないが、父から『健康保険証を返せ、家に月＊万円入れろ』といった無理な要求をされている」といった相談が見受けられた。また、母親からの束縛がひどく、「電話に出ないだけで責められたり、家に来て怒鳴られたりする」、「祖母から『風呂に入るな』、『反論するなら出ていけ』と言われる」、「兄から首を絞められた」といった父親以外の家族からの暴力の相談もあった。この場合、「父が長年母と自分に暴力をふるい、母が精神的に病んでしまい自分に暴力をふるうようになった」、「祖母から物を投げられたり暴言を吐かれるが、父も機嫌が悪くなると暴力的なので相談できない」といった、一つの家庭に加害者が2人以上いる場合や、「父の理不尽な態度に母は耐えているが、自分はもう限界で家を出たい」といった被害者が2人以上含まれている場合もある。その場合、他の家族に相談することも難しく、中には「生きていても楽しくない」、「リストカットをしてしまった」など、相談者が深刻な状態に追い詰められていることもある。

自分は直接暴力をふるわれていないが、父親が母親に暴力をふるっているという相談は数件だった。「自分が家を出たら母が父と2人になってしまい心配だ」という悩みや、母本人に相談してほしいが、母からは「おおごとにするな」と言われてしまい母が一人で暴力に耐えるしかない状況を心配する内容であった。

B.身体的DVの激しさ

一番困っている相談テーマを年代別に見ると、身体的DVが10代・20代では13.9%と1割以上を占めており、また、30代以上(6.9%)と比べても約2倍となっている。相談内容からも身体的DVの激しさが伝わってくる。その中でも、「首を絞められる」という行為に言及する相談が少なくない。ほかにも、「顔を枕に押し付けられて息ができない」、「手術したばかりのお腹を何度も蹴られた」、「頭から飲み物をかけられた」、「(暴力で)ぐったりしていたら口や鼻から水を入れられた」など、生命の危険を感じるものも多かった。また、「この1年、毎日アザがない日はない」、「無理やり車に乗せられ、足にけがをした」、「取っ組み合いになり気づいたら大けがをしていた」といった、けがを伴う暴力の相談も多かった。

結婚や同棲等を機に暴力がエスカレートしたことでけがをしたり恐怖を感じたことが今回の相談につながる動機となっている場合もある。例えば、「今までは頭を小突かれる程度だったが、数日前に1回、そして今日も1回お腹を殴られた」、「昨日殴られて全身あざだらけになっている、助けてください」、「日に日にエスカレートして怖い。昨日は『首をつって俺の前で死ね』と言われた」、「外出しているが、人がいないところで殴られ、今トイレに逃げてきている」など、暴力がエスカレートしていることで恐怖心を感じたことが相談の動機になっていたり、「妊娠中に暴力を受け、翌日病院に行ったら警察に相談に行くように勧められた」など、第三者からの勧めで相談につながった場合もあった。

身体的DVでは、相談者自身もやり返している場合があり、それが自責感情につながっていたり、第三者から「けんか」と見なされてしまうこともある。「口で言ってもやめてくれ

ないのでやり返していたのが悪かったのか」と自分を責めたり、「(機嫌を損ねるたびに殴られているので、彼が) 浮気をしたときにビンタをしたら『DV だ』と責められた」と、逆に DV 加害を責められているという相談もあった。

C.精神的DVの悪質さ

人格を否定したり見下す発言や離婚をけしかけてくる態度に追い詰められている相談が目立った。例えば、「不登校だからこんなこともわからない」、「一般常識を勉強すれば？」など、不登校であった過去や学歴等を持ち出して相談者の意見を否定したり、「どうしたら離婚してくれるの?」、「何回殴れば離婚してくれますか?」と離婚をけしかけるために暴言を吐いたり暴力をふるったりしてくる、口論になると手を出すように煽り、頬を叩いたら「DV だ、DV が原因で離婚する」と撮影を始めたりなど、相談者を追い込む悪質な精神的 DV の実態がうかがえる。人格を否定され続けることで、ある相談者は「なぜ自分がここにいるかわからなくなる、消えたい」といった希死念慮を抱くほど追い詰められていた。

仕事をさせない、実家との関係を制限するといった社会的暴力を含む相談も多く見受けられた。相談者の両親と意見があわず、「自分か親か選べ」、「親と縁を切らないなら離婚する」と脅したり、「どうやって育てられたの?」、「お前の親は頭がおかしい」など実家や親の悪口を言ったり、相談者が母親に連絡することを制限したり、内容を事細かに指示したりするという相談もあった。子どもを連れて実家に帰ると、「帰ってきたら覚えておけ」と脅されて、恐怖から相談をしてくる場合もあった。

「子どもの見守りのために設置したカメラを使って昼間に会社から監視されている」といった相談や、デート DV の被害では、遠距離になってから 1 日中 LINE 電話をつなげて行動を監視されたり、外出を制限されるといった相談もあった。

D.性的DVの深刻さ

性的 DV に言及する相談としては、避妊をしてくれない、性行為を強要する、中絶を要求するなどがあり、数として多くはないが、女性の心身にダメージを及ぼす被害が多く、深刻な問題である。例えば、妊娠中であつたり体調が悪くて性行為を断ると、「じゃあ子どもなんていない」、「だったら外で何しても文句言うな」、「やれないんだったら手で抜け」など、結局は相談者が無理を押して相手をしなくてはならない状況に追い込まれていることがうかがえる。また、デート DV の被害では、「別れたいが性的な自撮り画像をばらまかれたりしないか不安、親にも相談できない」といった相談もあり、性に関わることはとりわけ相談しにくいことがうかがえる。

E.避難中の悩みやストーカー行為

実家や友人宅に避難している最中に加害者から着信が何度もあり怖いといった不安や、職場や実家に電話をかけてこられて困っているという相談、中には「搜索されていないか不

安で外に出られず、夜も眠れない」という状況にまで追い詰められている相談内容も見受けられた。

若い世代は特に実家が避難先の候補となる場合も多いが、実家を知られていたり、実際に電話をしたり押しかけるなどで家族に迷惑になることを恐れて逃げられない、別れを切り出せないと悩む相談も見受けられる。一方で、相談した家族から「DV される側も悪い」と責められ、一人で抱え込んでしまう相談者もいた。

F.その他

職場恋愛や職場結婚のため、DV 関係からの離脱が同時に仕事の継続を難しくする場合もあり、別れることや離婚をなかなか決断できないという相談が数件あった。中には、関係を続けたいと思う気持ちが「恋愛感情によるのか、仕事のことがあるからなのかわからない」といった混乱を生じさせ、気持ちが整理できないという相談もあった。

④30代以上からのSNS相談の特徴

A.離婚に関する相談

離婚あるいは別居をしたいという意味が明確で、そのための情報を求める相談が約 2 割あった。中でも目につくのが、子どもに対する暴言や暴力行為で離婚を決意したという内容であった。例えば、「子どもが不登校になり、子どもに対する暴言がひどくなった」、「子どもに知的障害があり、『言ってもわからない』と言って叩く」、「子どもがいるのにお金を趣味につき込んでしまう」、「子どもを乗せて飲酒運転をした」など、子どもの環境を考えて離婚を決心する場合が多く見受けられた。

一方で、その多くが経済的不安を抱えており、仕事をしていてもパートで収入が低かったり、あるいは相談者自身に障害等があるなど、収入がなかったり、あるいは低かったりする場合や、実家に帰ったり夫から遠くに逃げたりするためには今の仕事を辞めなければならない、逃げた先で同じ条件の仕事が見つかるかわからない、職場が同じなのでその後の仕事やりにくいのではないかなど、仕事の継続に対する不安等があった。

一定の収入がある相談者の場合は、どうしたら自分名義の借家から出て行ってもらえるかといった相談であったり、住宅ローンを共同で、あるいは自分が払っている場合、自分が家を出ることになってもローンを払い続けなければならないのかといった金銭に関する相談も見受けられた。

中には、新居も決まり、弁護士と相談しながら離婚の手続を着々と進めてきたが、「ここに来て夫から謝罪メールがたくさんきて、戻りたい気持ちがでてきている。気持ちが揺らいで情けない」という相談もあった。相談員は、気持ちが揺れるのは当然であり、「そういうときは毎日でもいいので SNS をください」などと言葉をかけながら、どうにか離別状態を維持しようと励ましていた。

また、数年前に離婚したが、最近になって「今から行く」、「子どもは俺が育てる」といっ

た電話がくるようになり、他県に引っ越しを余儀なくされたという相談や、「今から死ぬ」といったメールがくるなど、ストーカー行為に関する相談も数件みられた。DV はたとえ離婚をしても「終わり」にならない場合も多く、被害者が逃げ続けなければならない現状が見受けられる。

B.精神的DVの悪質さ

加害者が「DV」、「精神的 DV」という言葉を用いて被害者を責め、自身の DV 加害を正当化するという巧妙で悪質なやり方が見受けられる。例えば、「あなたが精神的 DV をするので殴る以外方法がなかった」と暴力を正当化したり、少しでも生活音を立てると怒鳴られるので言い返そうとするとすぐにカメラを回しはじめ「ヒステリック」、「物を壊している」など、嘘の実況を入れながら撮影し、「撮っているからな」と脅されるといったもの、首を絞められたので携帯を投げつけたらそれが顔に当たってしまい、そのことでずっと脅されているといったもの、何日も無視されることが続き、話し合いにも応じてもらえないので「しばらく実家に帰ってほしい」と伝えると「言葉の暴力だ」と責められ、実家の両親にも「妻から DV を受けている」と言っているなどの相談が見受けられた。それによって、相談者の中には、「私も DV 加害者なのかも」と悩んだり、「死んだほうがよほど楽になれる」という状況にまで追い詰められている場合もあった。

また、以前は身体的 DV があったが、実家や親戚の介入以降、身体的 DV の代わりに精神的 DV がエスカレートしていることがうかがわれる。例えば、「日常的に『ブス』、『ゴミ』と呼ばれている」、「機嫌が悪くなるとカウントダウンが始まり、その間に謝らないといけない」、「些細なことで土下座させられる、念書を書かされる」など、支配服従関係が確立され、相談者が精神的にも追い詰められている相談もあった。また、機嫌が悪くなると自分や子どもを無視し続けるという相談が複数あり、中には無視が 1 週間続くこともあり、その間、自分や子どもたちは夫の機嫌をうかがいながら怯えて暮らしているといった相談もあった。

C.子どもの悩み

子どもが中学生や高校生になると、子どもとの関係に悩む相談が見受けられる。例えば、反抗期の子どもが父親に言い返すようになり、けんかが絶えず、2 人の間に入るのに疲れてしまったといった相談や、刃物を出すなど警察の介入が必要なくらいにけんかがエスカレートしてしまうといった相談、相談者が夫から殴られたり物を投げられたりするのを見て子どもが傷つき、家出をしようと言っているなどの相談もみられた。

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相談プラスウェブサイト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

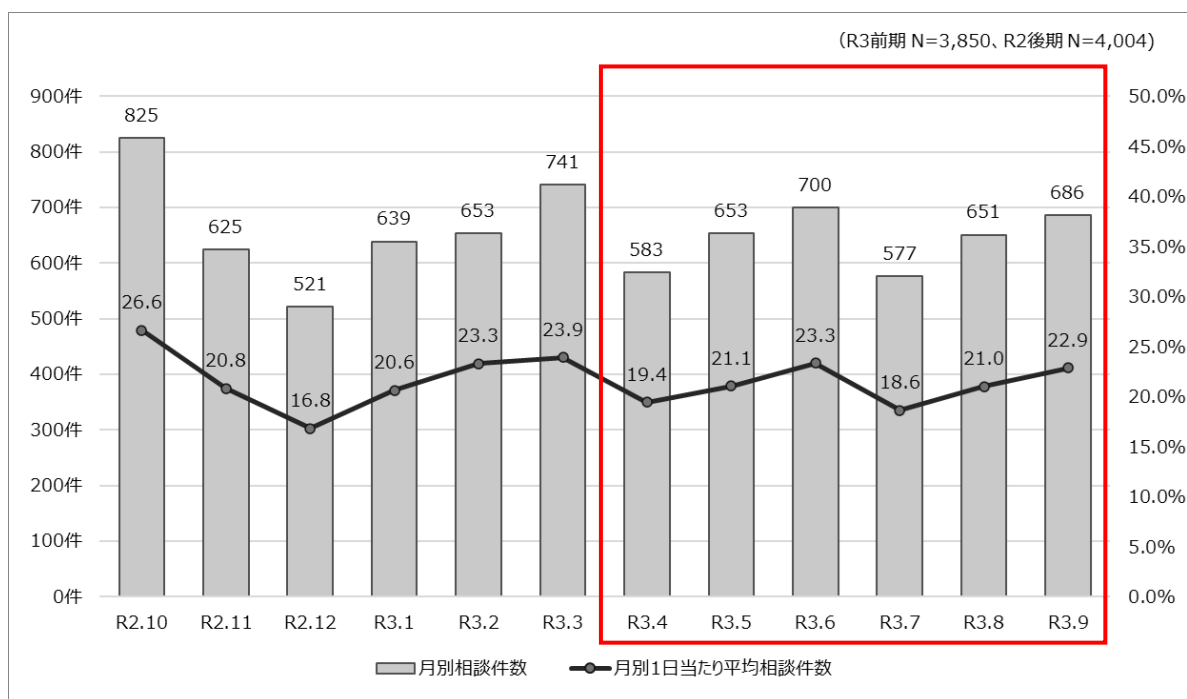
R3 年度前期の相談総件数は 3,850 件。R2 年度後期が 4,004 件から約 4%の減少となっている。

R3 年度前期の月別相談件数⁸はおよそ 500～700 件程度で推移している。相談件数は 4 月の 583 件から増加し、6 月には 700 件と最大数に達したのち、7 月には 577 件まで減少。その後再増加し、9 月には 686 件に達している。

また、月別に 1 日当たりの平均相談件数をみると、6 月の 23.3 件をピークに、7 月には 18.6 件まで減少し、その後増加に転じ 9 月には 22.9 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



⁸ メール相談台帳に記録されたメール相談件数（同一人物からの複数のメールを含む延べ件数）。

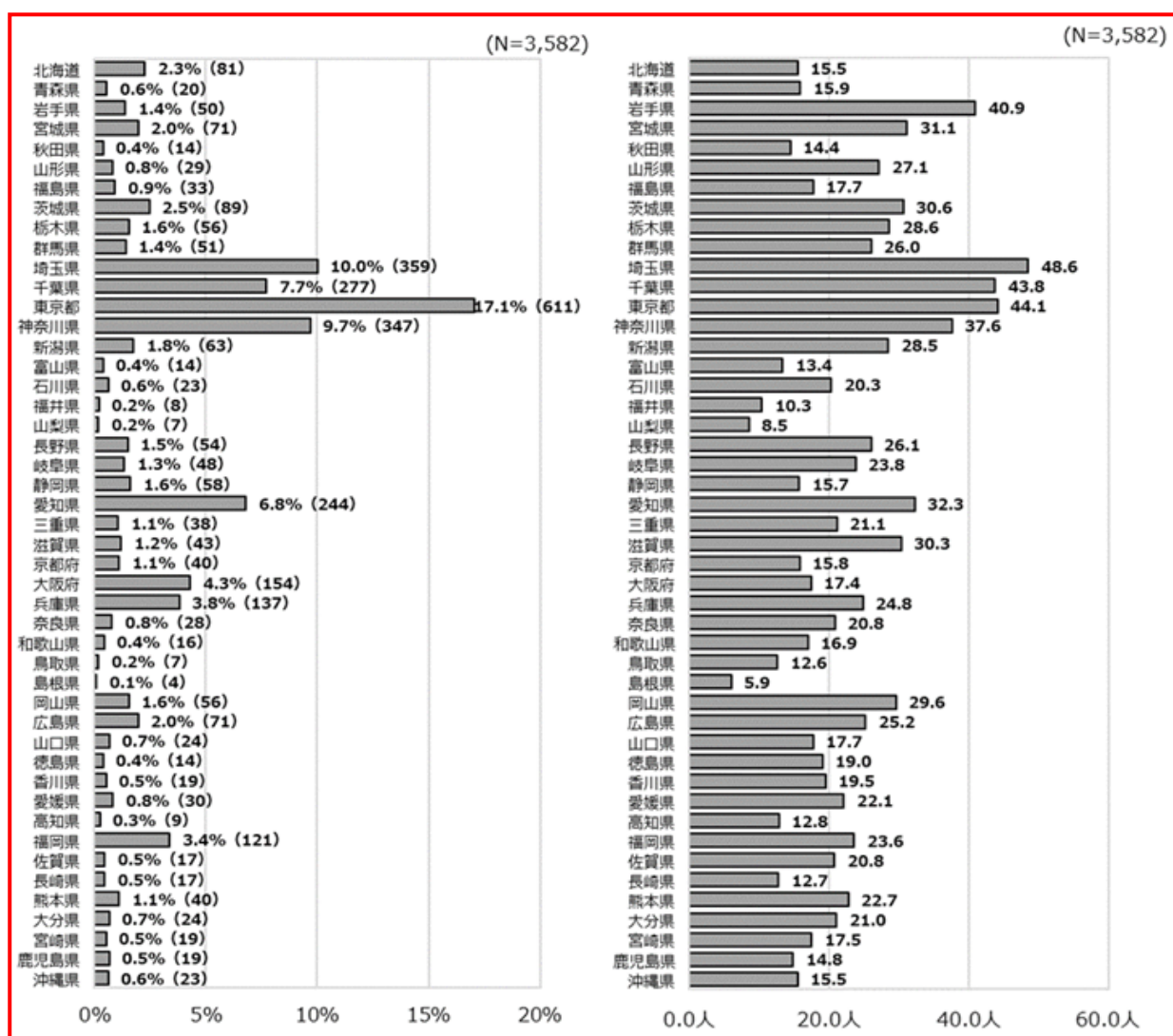
R3 年度前期の都道府県別の相談件数は、東京都が最も多く、611 件と総数の 17.1%を占める。次いで埼玉県（359 件、10.0%）、神奈川県（347 件、9.7%）、千葉県（277 件、7.7%）、愛知県（244 件、6.8%）の順となっており、大都市圏中心の構成となっている。

一方、これを人口 100 万人当たりでみると、埼玉県（48.6 件）、東京都（44.1 件）、千葉県（43.8 件）、岩手県（40.9 件）、神奈川県（37.6 件）、の順となる。

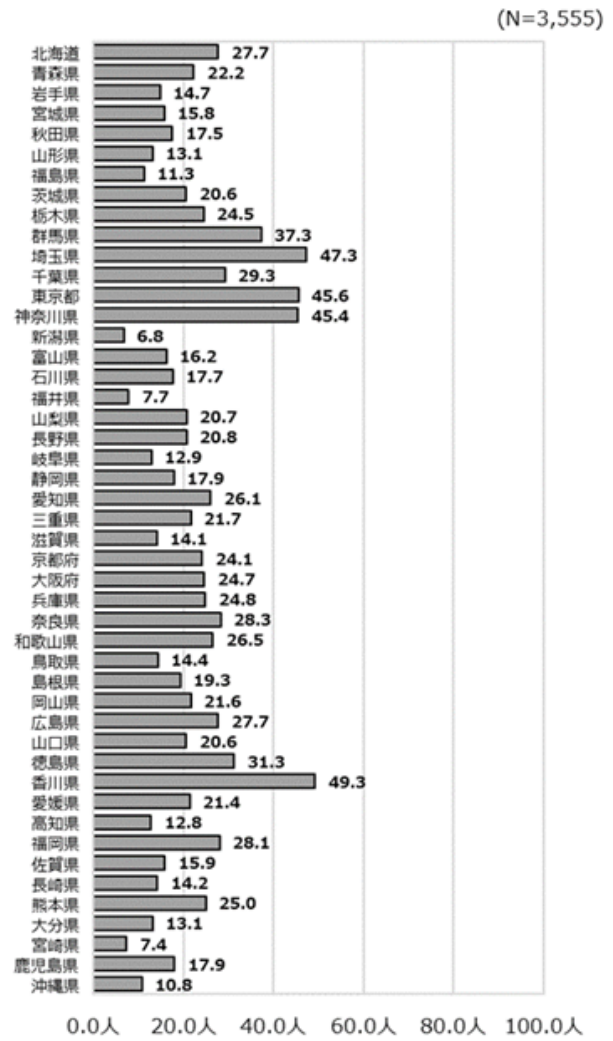
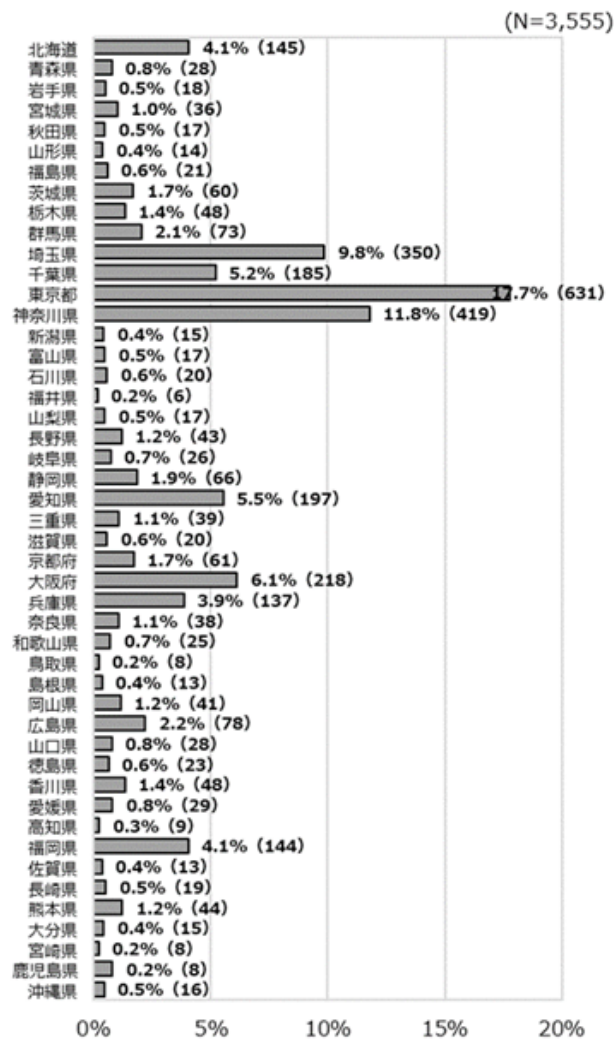
図表 2-27 都道府県別相談件数

（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）

【R3 年度前期】



【R2 年度前期】



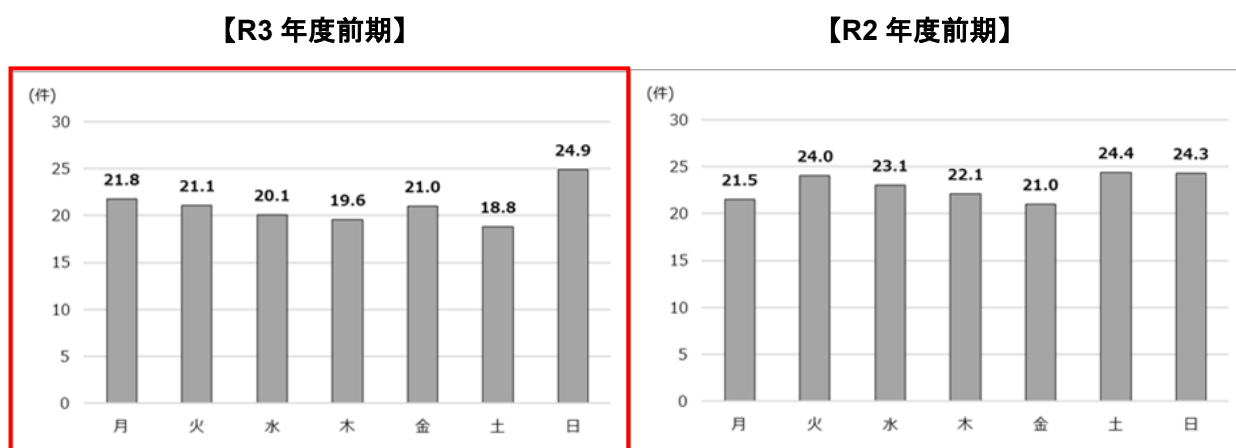
(2)相談日時

DV 相談プラスウェブサイト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

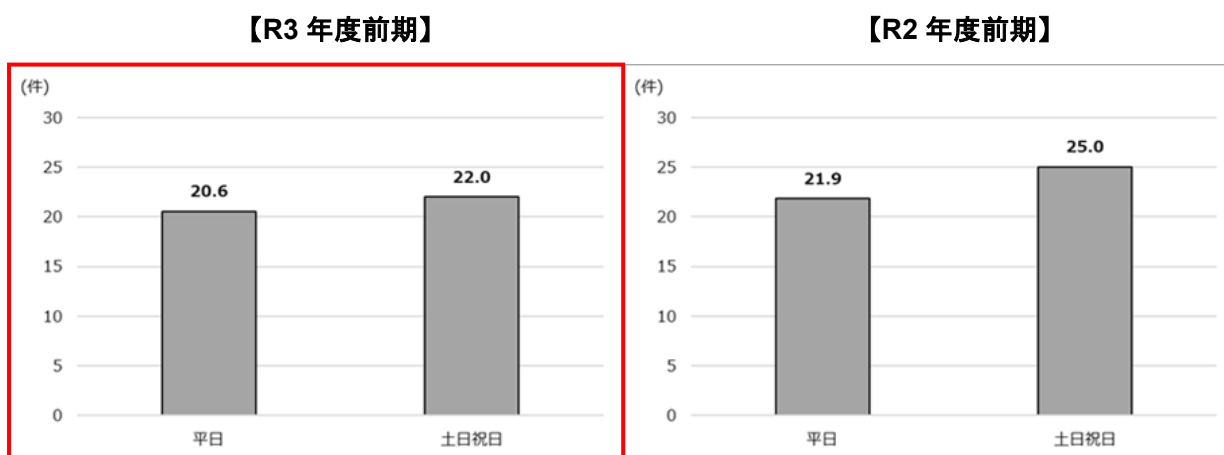
R3 年度前期の曜日別の平均相談件数は、日曜日が最多で 24.9 件、次いで月曜日で 21.8 件、最小は土曜日の 18.8 件となっている。最小となる曜日が金曜日ではなく土曜日という点が、電話相談・オンライン・チャット（SNS）相談と異なる。

図表 2-28 曜日別平均相談件数



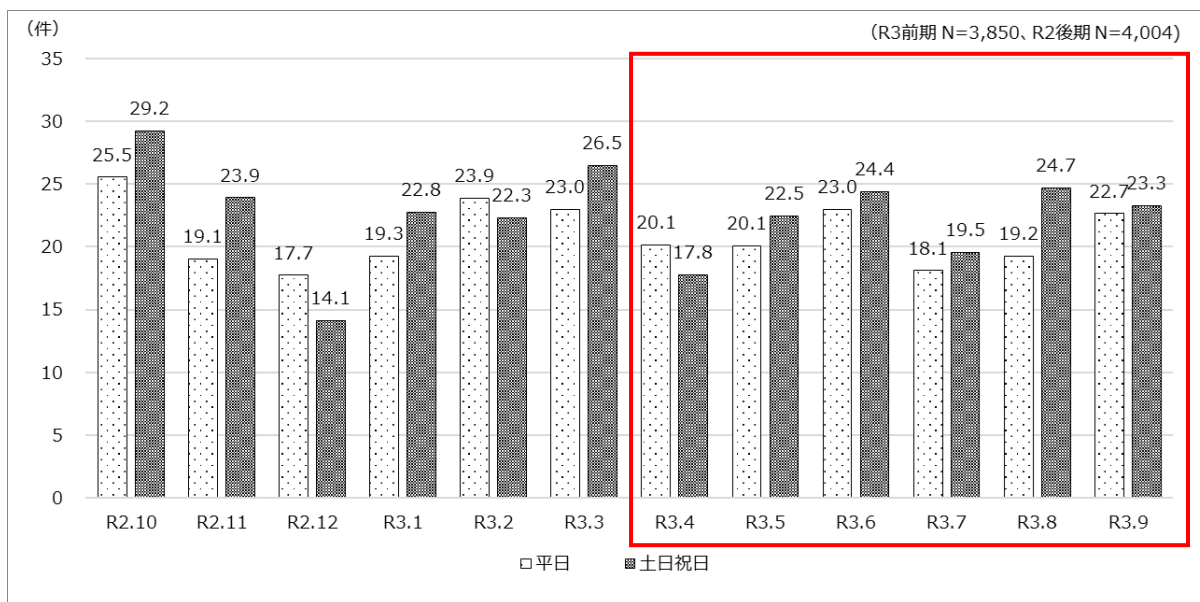
曜日種別に平均相談件数をみると、平日よりも土日祝日の件数が多くなっている（平日：20.6 件、土日祝日：22.0 件）が、R2 年度前期と比べ、曜日種間の差は小さくなっている。

図表 2-29 曜日種別平均相談件数



曜日種別平均相談件数を月別にみると、4月を除き、平日よりも土日祝日の相談件数が多くなっている。

図表 2-30 月別・曜日種別平均相談件数

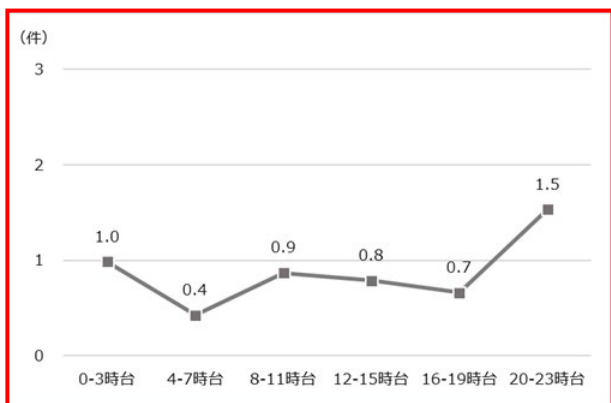


②時間帯別相談件数

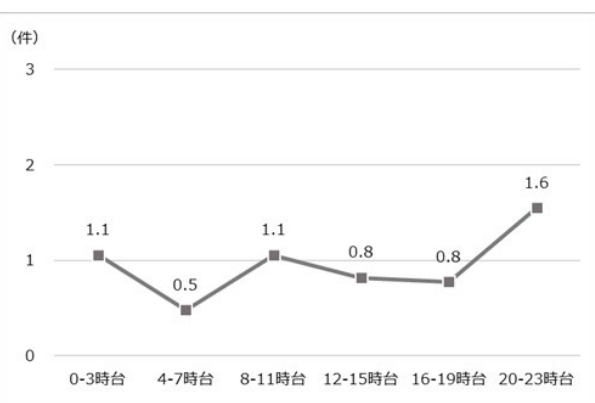
時間帯別平均相談件数は、R3 年度前期も R2 年度前期同様に、20-23 時台が最大で 4-7 時台が最小となっている。各時間帯当たり相談件数は 1 件前後となっており、前年同期で比較してもほとんど差はみられない。

図表 2-31 時間帯別平均相談件数

【R3 年度前期】



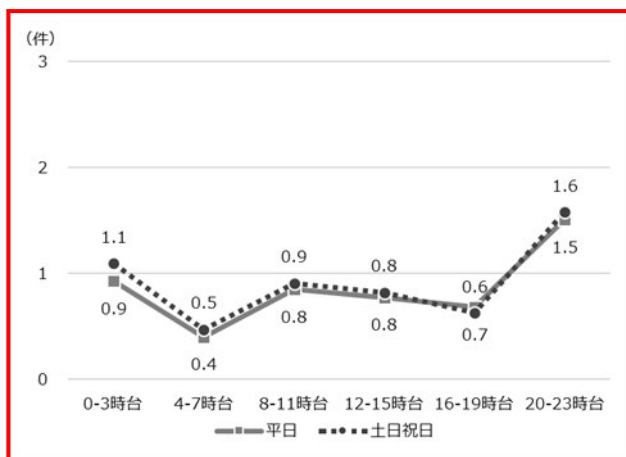
【R2 年度前期】



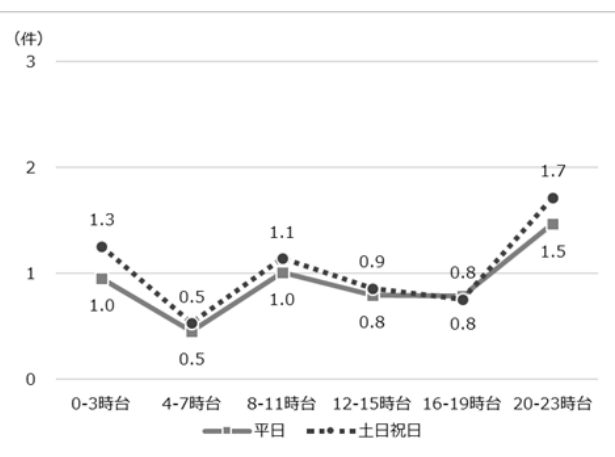
曜日種別でも、20-23 時台に相談件数が多くなる傾向は、平日・土日祝日ともにほとんど変わらない。この傾向は R2 年度前期と同様である。

図表 2-3 2 曜日種別・時間帯別平均相談件数

【R3 年度前期】



【R2 年度前期】



(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。

①メール相談の全体的な特徴

全体を通して、9 割弱が女性からの相談だが、1 割強が男性からの相談であった。うち、女性からの相談の約 1 割、男性からの相談の約 3 割が、自身の被害ではなく、母親や姉妹、友人が被害を受けており、何かアドバイスはできないかという内容であった。また、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ほとんどみられなかったが、家での飲酒が増えており、飲酒を契機とした暴言・暴力が多い様はみて取れた。

メール相談は、暴力をふるう加害者と同じ家にいながら、加害者の動向を見計らいながら、当事者の都合に合わせて時間をかけて文面を作成して送信することができる一方で、オンライン・チャット（SNS）相談や電話相談とは異なり、双方向性を欠く部分があり、一方的に相談内容を送ることになる。そのため、メールの文面から当事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り、満足のいく情報提供ができるか否かは相談員の力量に大きく左右されることになる。

②10代・20代からのメール相談の特徴

8 割以上が 20 代からの相談であり、9 割が女性からの相談であった。暴力をふるっている者との関係は、（元）交際相手・配偶者がそれぞれ 3 割、きょうだい・両親・祖父母からの暴言・暴力が 3 割強となっている。祖母から母親への暴言・暴力、父親から母親への暴言・暴力、きょうだいから自分・母親への暴言・暴力が日常的に繰り返されており、「自身も被害にあっているが、主たる被害者が母で、その被害を何とかしたいがどうかならないだろうか」、「加害者の機嫌を窺ってビクビクしている生活に疲れて逃げたいが、どこにも行く場所がない」という相談が多い。相談者の約半数がどこにも相談できない、どうしたらいいかわからない、自分が我慢し、もっとうまくやれば加害者を怒らせずに平穏に過ごせるのだろうか、といった内容となっている。

交際相手からの暴力については、相談の半数近くが同棲していた。交際相手からの暴力の相談内容の傾向としては、束縛を契機とした身体的 DV が多い。交際相手以外との性関係を責める、相談者の人格や容姿・行動・家族を否定する、独自のルールの順守を相談者に強要し、守れなかったとき責め立て、罪悪感を抱かせるといったこともある。独自のルールは、一人で行動する際は許可が必要、位置情報アプリで行動を監視し、スマホの履歴をチェックする、異性の連絡先は消し、異性との交流を遮断し、異性と会う必要があるときは話した内

容や時間を報告する、電話や LINE は指定した時間内に出る・返信するといったもので、束縛された側は、交際相手に常に怯え、交際相手のルールに違反しないよう行動しているうちに周囲から孤立し、相談する相手もいなくなっており、スマホ等で行動監視が容易になっている状況が窺える。そして、周囲との関係性が絶たれ、孤立を深め、交際相手に依存するようになっていき、「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、半数近くで子どもがおり、子どもの前で暴力をふるわれることで子どもへの影響が心配、家事育児に非協力的で自身のしんどさが理解されないことへの不満、経済的な不安から逃げることもできないといった内容があった。

A.暴力の形態

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 DV が多い。深刻な身体的 DV 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。精神状態の悪化や精神疾患を抱えて働けなくなったとか、「経済的に困窮しているため、逃げることもできない」、「親に相談しても関係改善を求められるのみで相談に乗ってもらえない」、「どうしてもいいかわからない」という内容が多い。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。

今回の調査では、「死にたい」といった内容はあまりみられなかったが、10 代・20 代のメール相談では、刃物を投げつけられた、首を絞められたなど、命の危険のある暴力をふるわれたケースも多く、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 を繰り返すことで、本人の精神的状態も悪くなり、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。

B.相談内容と相談先

20 代では、誰にも相談できず悩んでいる方が約半数いるが、警察や親・友人、行政等に相談しているケースも多くみられた。しかし、警察や行政への相談が暴力被害の軽減や問題解決につながることは少なく、「どこに相談していいのかわからない」、「相談したことがばれたら余計にひどい目にあわされてしまう」、「相談したことは秘密にしてほしい」、「相手を怒らせないようにするにはどうしたらいいか」という質問が多くみられた。また、「この程度のことを DV といっていいかわからないが」など、自身の被害を過小評価するような内容も散見された。

10 代からの相談の場合、「親やきょうだいからの暴力を受けている」、「両親のけんかや父から母への暴力を見るのがしんどい」、「誰にも相談できないし自分が我慢するしかないのか」といった相談内容も多い。就学中や経済的に自立していないため、家以外にどこにも逃

げる場所がなく、社会のどこに助けを求めているかわからないという内容となっている。

③30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、7 割弱が配偶者等からの暴力であった。

男性からの相談は2 割弱であり、単に話を聞いてほしいというものも多いが、自身が被害を受けている場合は、たとえ暴力を受けていても、「防御行動をとれば大きなけがに至るほどではないから甘んじて暴力を受けていたが、そろそろ限界だ、大けがするまで我慢しないといけないのか」、「穏便に離婚する方法はないだろうか」、「相手と話し合いができないのがどうしたらいいか」など、具体的なアドバイスを求めていることが多い。

女性からの相談の場合、精神的 DV・身体的 DV を受けていても、「経済的な問題や子どもの問題で逃げることを迷っている」、「相手が追いかけてくる恐怖心から暴力から逃げられない」、「親に相談したが頼りにならず、関係改善を求められるだけ」、「どうやって逃げたらいいいかわからない」といった混乱している状況がみて取れる。「自身の持ち家・賃借中の家のため、相手に出て行ってほしいが、どうやって出て行ってもらえばいいかわからない」、「警察に相談しても取り合ってもらえなかった」、「警察に相談した結果、相手は逮捕されたが、その後釈放されてまた一緒に暮らしていて暴力・暴言が悪化した」といった相談もあり、警察や行政に相談しても抜本的な解決につながらず、どうしたらいいかわからないという相談もある。また、過去に暴力・暴言から受けたことでトラウマになり、今なお苦しんでいるという相談も散見された。

A.暴力の形態

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 DV や経済的 DV 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 DV 等があり、子どもへの心理的影響を懸念したり、離婚を考えるものの、子どもの環境が激変することや経済的に困窮する恐れを懸念する内容が多くみられた。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、生活費をわたさない、行動を束縛するといったことは同様にあるが、GPS を用いた行動監視や頻繁な行動報告を求めるよりも、無視する、口を聞かないといった方法が 30 代以上では多い。暴言・暴力も長期にわたって繰り返され、精神的 DV・モラハラや経済的 DV が中心となっている。

B.相談の内容ときっかけ

30 代以上の相談では、「単に話を聞いてほしい」、「自分が相手を怒らせるからいけないのだろうか」、「自分さえ我慢すればいいのだ」というあきらめの内容もあるが、「暴言・暴力を減らすにはどうしたらいいだろうか」、「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」など、具体的なアドバイスを求める者が多い。ネッ

ト等の情報を収集し、自分が受けている暴力が DV に当たるのだらうと予測しつつも、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ある。

暴言・暴力がアルコールやギャンブルを契機とすることも多く、コロナ禍において、外で飲食できない分、家飲みをすることで通常よりも多くアルコールを摂取しているのかもしれない。全体として、相手が暴言・暴力をふるうきっかけは、自分の思うタイミングで料理が出てこなかったとか、自分のことを構ってくれていないと感じた、口答えをしたなど、極めて些細な事柄が多かった。家庭の中では、社会生活の疲れを癒す役目が女性にあり、女性が男性をケアすることが「当たり前」であるという発想や、女性を下に見る発想が加害をふるう側にあり、それに従わない、不服な顔を見せるなどをするとキレて、暴言・暴力をふるい、「平身低頭して謝罪しないと許してもらえない」、「警察に相談してもどうにもならなかった」、「どうしたら平穏に暮らせるのかアドバイスがほしい」、「彼に注意をしてもらえないか」という記述が多くみられた。

④相談手法の多様化の必要性

交際相手や配偶者からの暴力だけではなく、きょうだいや両親・祖父母からの暴力についての相談も増えてきており、メール相談全体の2割強を占める。きょうだいからの暴力の場合、親はきょうだいげんかとしかみず介入もしてくれないこともあるが、近所迷惑になるような大声を上げるなどすると、引き離してくれることもある。しかし、宥めてその場を収めるだけで抜本的な解決には至らないため、結局のところ、暴力をふるう側に対して腫れ物に触るような対応をし、本人や周囲が耐え忍ぶしかない状況となっている。実際に、祖父母や親、きょうだいからの暴力・暴言については、当事者双方が18歳を超えている場合、相談する窓口がないのが現状であり、行政や警察に相談してもどうにもならなかったという相談内容が多く、家族間の暴力についてどう支援をしていくのかが今後の課題である。

また、親戚や友人等周囲の人が受けている暴力についての相談の場合、相談者本人自身に暴力被害があるわけではないので、客観的な状況説明ができており、自身が被害者にどう具体的にアドバイスをしてあげればいいのかということを教えてほしいことが多い。相談内容が DV に関係しないこともあり、家族の問題をどこに相談に行けばいいのかわからず、DV 相談プラスにつながったケースも多くみられた。

日本語を母語としない当事者は、電話相談よりもメール相談の方が落ち着いて自分の事情を説明しやすいであろうし、海外在住の日本人が、母語で相談できる窓口を探してメール相談にたどり着いたというケースもある。電話相談については、0120 のフリーダイヤルだと海外から架電できないため、有料でもいいから電話できる番号を示してほしい、時差の関係で電話相談が難しいというものもあった。国や地域によって、DV 施策の違いがあり、DV の定義や認定、警察の関与のあり方、支援団体といった必要な情報の提示等について、一概にアドバイスをすることはできないものの、本人の相談を聞き、本人の置かれている状況の整理を一緒にすることはできるであろう。

そのほか、どのような行為が DV に当たるのかをネット等の情報を検索することで調べ、加害者を説得して DV について理解してもらい、お互いにカウンセリングに行くことを決意したケースもあり、DV についての理解を深め、相談先等について情報提供することの必要性が挙げられる。電話相談に何度も電話しているもののつながらないのでメール相談に回ってきた人、面談か電話相談が基本となる行政窓口で相談する時間が取れないためメール相談をしている人もあり、相談の取りこぼしを減らすためにも多様な相談手法を用意しておく必要があるだろう。

このように、DV 相談プラスでは、交際相手や配偶者からの暴力についての相談だけではなく、家庭の中で起きる暴力に対する相談も受ける場となってきたことがわかる。家庭の中で起きる暴力の場合、「家の恥」を外に出すべきでないという意識があるのか、周囲に相談することをためらい、「相談してもどうしようもないから自分（たち）が我慢すればやり過ごせる」、「相手もいつかは変わってくれる」という淡い希望を抱きつつ、どうしたらいいかわからず、思考停止状態になっているように思われる。

「暴力をふるうのをやめたい」、「イライラするとつい手が出そうになる自分が怖い」という相談もわずかながらあった。とはいっても、一方的に暴力をふるっているわけではなく、「相手からの暴言に耐え切れず物に当たってしまった」、「相手の暴力を止めようとして暴力をふるってしまった」というものもあり、被害を受けてからの支援だけでなく、被害が発生する前に、家族や親密な間柄のカップルにアウトリーチをし、広く支援をしていく必要性もある。

5) 外国語相談

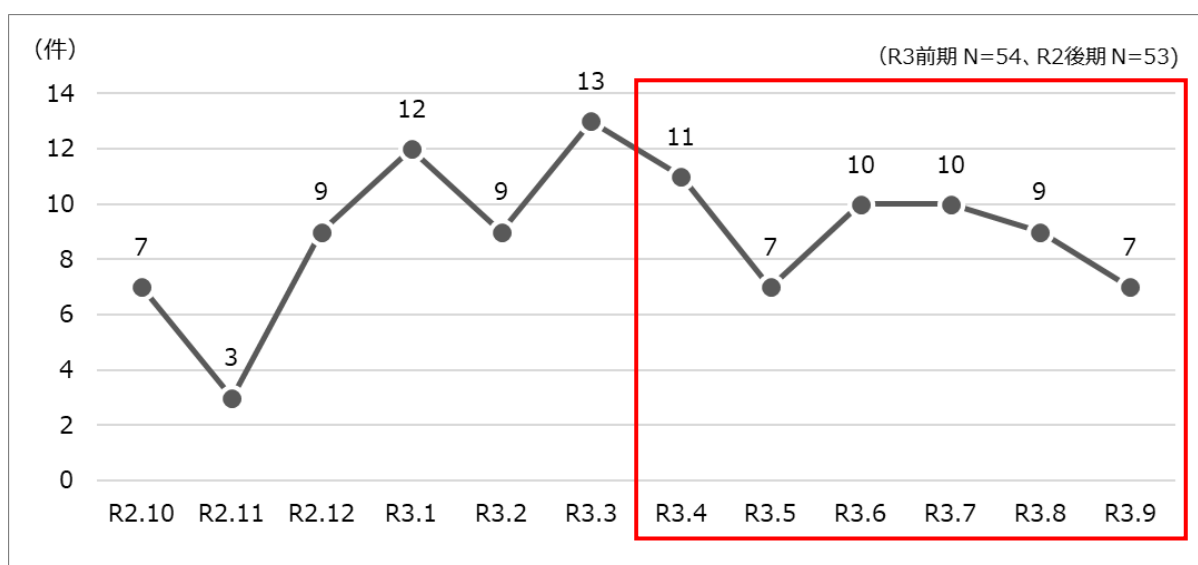
外国語相談の相談件数、相談言語を把握するために、外国語オンライン・チャット（SNS）相談のやり取りの内容を記録したデータを用いて分析を行った。

(1) 相談件数

R3 年度前期の相談総件数は 54 件であり、R2 年度後期の相談総件数 53 件と同水準となっている。

R3 年度前期の月別相談件数⁹はおよそ 7～11 数件程度で推移している。

図表 2-3 3 月別相談件数の推移



⁹ 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（同一人物からの複数の相談を含む延べ件数）。

(2)相談言語

R3 年度前期における相談言語は、英語（20 件）が最も多く、次いでタガログ語（12 件）、ポルトガル語（8 件）、中国語（6 件）となっている。R2 年度前期と概ね同様の傾向だが、R2 年度前期ではみられたスペイン語での相談はみられなかった。

図表 2-3 4 言語別相談件数

言語	R2前期	R3前期
英語	27	20
タガログ語	16	12
タイ語	6	1
中国語	4	6
スペイン語	8	0
ポルトガル語	10	8
韓国語・朝鮮語	0	0
ベトナム語	2	3
ネパール語	2	3
インドネシア語	0	0
日本語※※	0	1
合計	75	54

※電話相談・オンライン・チャット（SNS）相談・メール相談の合計

※※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 52 件と電話相談 2 件の合計 54 件を対象とした。件数が少ないため、以下の分析を外国語による DV 相談全般に一般化することは難しい。

なお、英語以外の外国語オンライン・チャット相談については自動翻訳したテキストデータを読み込んだ。電話相談については、DV 相談プラス実施者からの報告を参照した。

①相談言語の特徴

言語別相談件数は前ページの図表に示した通りである。英語が最も多かった点は、令和 2 年度前期、後期と変わらない。英語での相談のなかには、英語圏から帰国した日本人や、家族に相談していることを知られたくないために英語を選択した日本人も含まれている。チャットの途中で英語から別の言語でのやり取りへ移行している例もあった。

②相談内容及び対応について

A.実質的な相談が成立することの難しさ

オンライン・チャット（SNS）相談では、チャットルームが生成されて相談員がメッセージを送っても、相談者からの応答がなかった場合が多かった。数回のやり取りがあったケースでも、実質的な相談に至らないで相談者からの応答が途切れ、相談員がチャットルームをクローズしているケースも少なくなかった。この事象が外国語オンライン・チャット相談だけに特有なものなのか、検討して対応する必要があると考えられる。

B.DVの態様

階段から突き落とそうとするなど深刻な身体的 DV の相談もあったが、精神的 DV についての相談が目立った。うつ等、パートナーのメンタルヘルス上の課題に関連する相談や、妊娠中の被害者からの相談もあった。

C.在留資格について

相談者の在留資格によって利用可能な福祉的支援の内容が異なるため、相談員は必ず相談者の在留資格の確認を行っていた。法的に専門的な相談ニーズがある場合については、外国語で対応可能な弁護士事務所を紹介していた。相談者の在留資格は「日本人の配偶者」である場合が多かった。「偽装結婚」により配偶者ビザで日本に在留しているというケースもあった。

③相談員の対応と支援

オンライン・チャット（SNS）相談ではやり取りが断片的になりがちであり、より具体的な支援につなげるためには相談者の状況を正確に把握する必要があるため、「よりそいホッ

トライン」の外国語電話相談について情報提供している場合が多かった。

ケースワークが必要な場合には、公的な支援につなげるために相談者がどこに住んでいるか確認していた。しかし、日本語が不自由で住んでいる地域の地理にも不案内な相談者もあり、相談者の身近に支援者がいないと公的な支援につながるハードルは高いことが伺えた。

電話相談 2 件はいずれもフリーダイヤルへの架電が外国語だったことから、外国語で折り返し電話したものだった。うち、1 件は行政の支援窓口への同行支援につながった。

④その他

新型コロナウイルス感染症の影響と思われる相談内容は見当たらなかった。

日本人のケースと共通している点としては、親族や友人・知人等本人以外からの相談もあったことや、本人からの相談に関しては、フルタイムで仕事をしているためシェルター入所の必要はないが、転宅費用や一時的に避難できる場所についてのニーズ等があった。

6) 直接支援につなげた相談

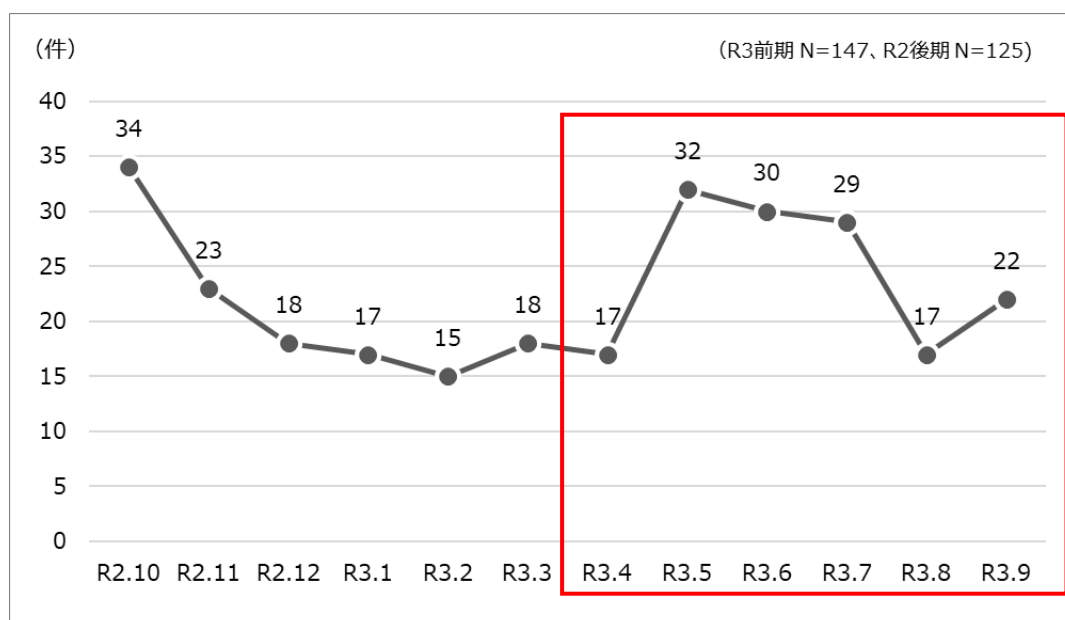
直接支援（つなぎ支援）の支援件数、相談手段、相談者の年代等を把握するために、つなぎ支援の内容が記録されているデータを元に分析を行った。

(1) 支援件数

R3 年度前期の相談総件数は 147 件。R2 年度後期の 125 件に対し、約 18%の増加となっている。

R3 年度前期の月別相談件数¹⁰は 17～32 件で推移している。支援件数は 5 月の 32 件が最大であり、4 月と 8 月の 17 件が最小となっている。4、8 月は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う緊急事態宣言等の影響が強く出ている。

図表 2-35 月別支援件数の推移



¹⁰ 同一人物への複数の支援を含む延べ件数。

(2)相談手段

R3 年度前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 135 件 (91.8%) とほとんどを占めている。オンライン・チャット (SNS) 相談は 9 件 (6.1%)、メール相談は 3 件 (2.0%)。

R2 年度前期と比較しても、電話相談からつなぎ支援に至る比率が増加している。

図表 2-36 月別・相談手段別支援対応件数の推移

R2前期							
種別	合計	R2.4	R2.5	R2.6	R2.7	R2.8	R2.9
合計	235	20	66	37	45	36	31
電話	195	17	48	31	38	34	27
オンライン・チャット (SNS)	28	3	13	4	5	2	1
外国語オンライン・チャット (SNS)	1	0	0	0	0	0	1
メール	11	0	5	2	2	0	2
R3前期							
種別	合計	R3.4	R3.5	R3.6	R3.7	R3.8	R3.9
合計	147	17	32	30	29	17	22
電話	135	16	27	28	28	16	20
オンライン・チャット (SNS)	9	1	5	1	1	1	0
外国語オンライン・チャット (SNS)	0	0	0	0	0	0	0
メール	3	0	0	1	0	0	2

【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

R3 年度前期のつなぎ支援を行った事例の相談者の年代は、30 代（49 件、33.3%）、40 代（42 件、28.6%）が多く、20 代（23 件、15.6%）、50 代（18 件、12.2%）がこれに続いており、R2 年度前期と同様の傾向である。

一方、R2 年度前期と比較して、60 代以上のつなぎ支援件数が減少している（R3 年度前期：2.7%、R2 年度前期：7.2%）。

図表 2-37 月別・年代別支援件数

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	0	0
不明	28	12	5	4	2	1	4
R3前期							
年代	合計	R3.4	R3.5	R3.6	R3.7	R3.8	R3.9
合計	147	17	32	30	29	17	22
10代	3		2	0	0	0	1
20代	23	2	5	4	5	6	1
30代	49	6	11	12	8	3	9
40代	42	7	10	7	7	6	5
50代	18	1	1	4	6	1	5
60代以上	4	1	1	1	0	0	1
不明	8		2	2	3	1	0

(4)支援内容

R3 年度前期の支援の内容別には電話相談が最も多く、R3 年度前期の期間中に延べ 394 件を行っている。そのほか、面談 5 件、同行支援 8 件、宿泊支援 1 件となっている。

DV 相談プラス事業の開始直後で直接支援が活発だった R2 年度前期と比較すると、特に面談、同行支援、宿泊の支援件数が減少している。

図表 2-38 月別・支援の内容（延べ対応件数）

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
R3前期							
	合計	R3.4	R3.5	R3.6	R3.7	R3.8	R3.9
電話	394	76	67	83	97	38	33
面談	5	4		1			
同行支援	8	2	3	2	1		
宿泊	1				1		
合計	408	82	70	86	99	38	33

※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。

【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- コロナ禍で対面支援が難しくなっていることに加え、相談者が家を出にくくなっており、直接支援が困難な状況が続いている。
- 夫の監視が強くなっており、生活費等を断ち切れ身動き取れない相談者が増えている。つなぎ支援になる前の連絡も、連絡のタイミングを指定してくる人が今年度になって増えてきた。また、避難についても、本来であれば面接を重ねて準備を入念に行い、支援員が同行して一緒に動くところではあるが、加害者の監視の一瞬の隙をついて逃げるといった限られたタイミングでの避難ケースが増えてきている。
- また、避難できるタイミングがあったとしても、一時保護をする機関から身体的 DV がないと保護できないと言われ、そこで一瞬止まってしまい、避難のタイミングを逸するケースが何件も起きている。

(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、地方公共団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ぐことが難しいような、リスクが高い一部の緊急・困難ケースについては、DV 相談プラスのコーディネーターが相談者に折り返し連絡を行って状況を確認し、相談者がいる各地域の支援者・支援機関等にコーディネーターが直接連絡を取って確実につなげる支援を行った。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（令和3年4月1日～9月30日）に実施した「つなぎ支援」は、計147件（実人数）であった。そのうち女性は142件、男性は5件であった。年代別では、10代3件、20代23件、30代49件、40代42件、50代18件、60代以上4件、不明8件と、被害者の年代は30代・40代を中心に、20代・30代・40代が8割近く占めている。男性からの相談5件は、1件（30代）が妻からの暴力についての相談、1件（年代不明）が、隣人が子どもを虐待しているのではないかとという通報、2件（年代不明）が事件捜査のため、被害者の陳述に整合性があるかを確認するため、実際に相談があったのか、相談内容の確認であった。また、男性から男性への暴力が1件、外国籍の被害者の相談（対応は日本語）は3件、友人・家族への暴力の相談が2件、性暴力が含まれているものが12件であった。

相談内容には、「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」、「身体的な暴力がないからシェルターに入れてもらえないのではないか」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う」、「警察に相談しても後が怖い」、「暴力がひどくなるのではないか」、「職場を知られているので押しかけられるのが不安で仕方ない」といった声があった。また、本人や子どもに障害があることで、逃げることや相談することを躊躇しているケースもあった。

電話対応は、4月76件、5月67件、6月83件、7月97件、8月38件、9月33件と、合計で394件であり、その月に1回の電話対応で済んだものは63件（14.9%）で、2～4回で済んだものは96件（22.7%）、5回～12回が16件（3.8%）であった。

面談回数は4月から9月の間で合計5件であった。同行支援は、4月2回、5月3回、6月2回、7月1回、8月・9月0回と、前回調査に比べて延べ8回に減っており、宿泊支援も2件（7日間と3日間）のみであった。また、相談員が「緊急支援の必要あり」と判断したのは96件、「必要なし」は33件、有無の記載なしが18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、重傷を負わされたなど身体的暴力の危険度が高いケース、妊娠中の身体的DVがあるなど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、着の身着のままで逃げてきており一時保護の必要性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）について相談票データからみると、相談対応のみで終わったものが79件、必要な情報提供を行ったものが46件、社会資源の提供（所管の警察署の案内、配暴センターの紹介、民間シェルターの紹介）を行ったものが33件、その他の対応が97件、対応の記載がないものが2件となっている。

「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ぐことができないが、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」完了まで対応するなどしている。

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、日常的な暴言・暴力を受けることで加害者の一挙手一投足に怯える生活を強いられている。自身の受けている行為が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ない状態にあり、子どもがいるので逃げられない、逃げる場所がないなど、どうしようもない状態に追いやられている。そのほか、「コロナ禍でテレワークが続いたことで、自宅で接する機会が増えたことから言葉の暴力が激しさを増した」、「コロナ禍で仕事がなくなり、自宅で飲酒ばかりして、家事育児への協力がなく、経済的に困窮している」といった相談も散見された。

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、辛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

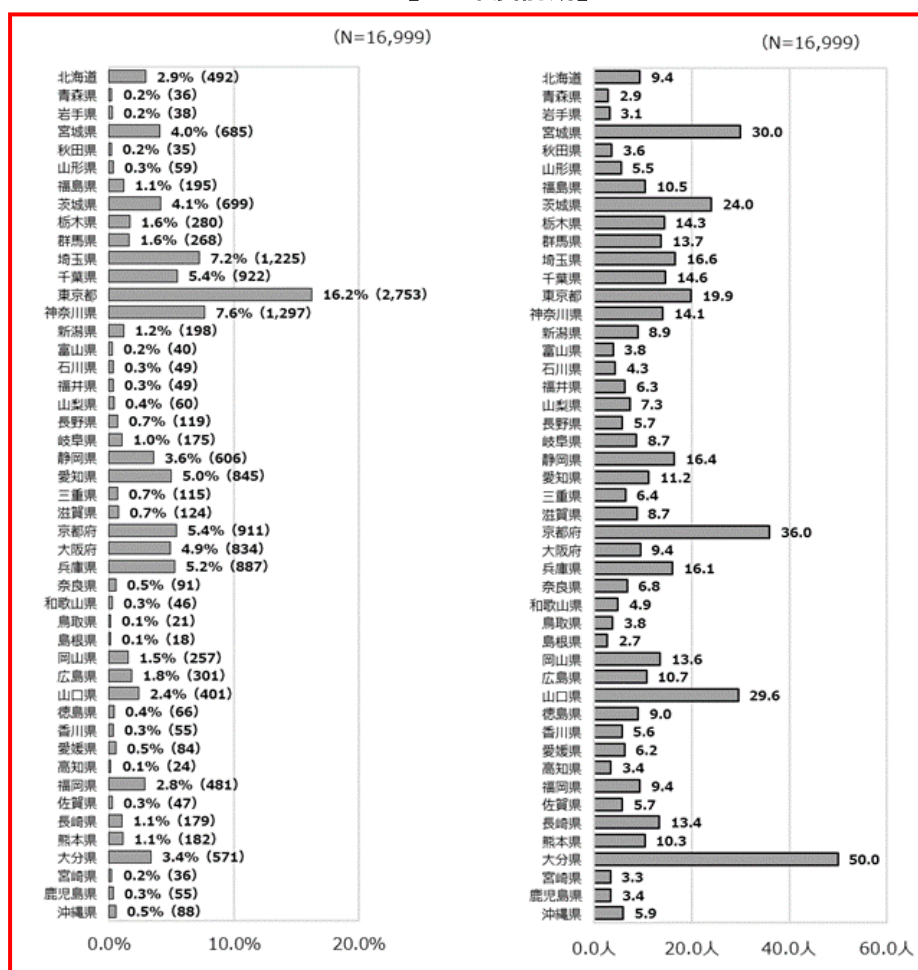
R3 年度前期の相談件数を都道府県別にみると、最も多かったのは東京都の 2,753 件で総数の 16.2%を占める。次いで神奈川県（1,297 件、7.6%）、埼玉県（1,225 件、7.2%）、千葉県（922 件、5.4%）、京都府（911 件、5.4%）の順となっている。

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 50.0 件で、次いで京都府の 36.0 件、宮城県 30.0 件、山口県 29.6 件、茨城県 24.0 件の順となっており、大都市圏以外の府県も上位に名を連ねている。なお、これらには頻回者（同一者が多数相談の電話をかけてくるケース）の存在も影響している。

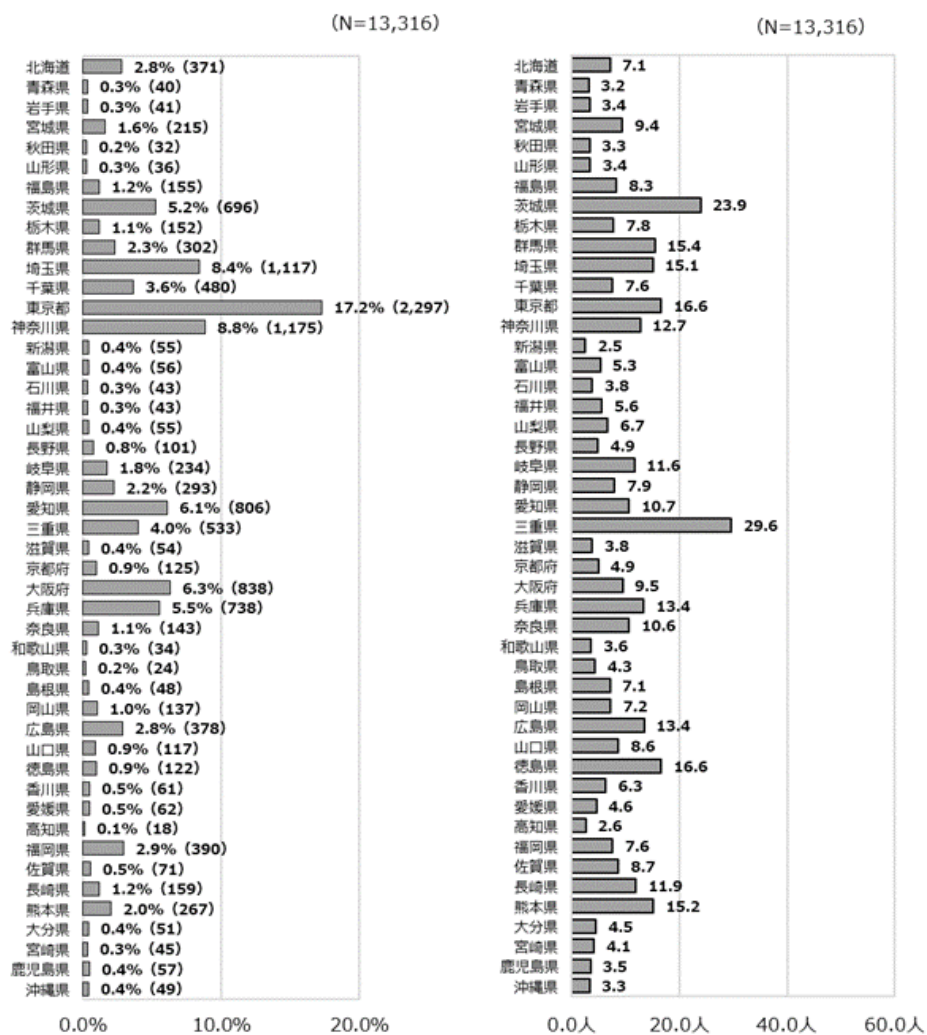
図表 2-39 都道府県別相談件数

（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）

【R3 年度前期】



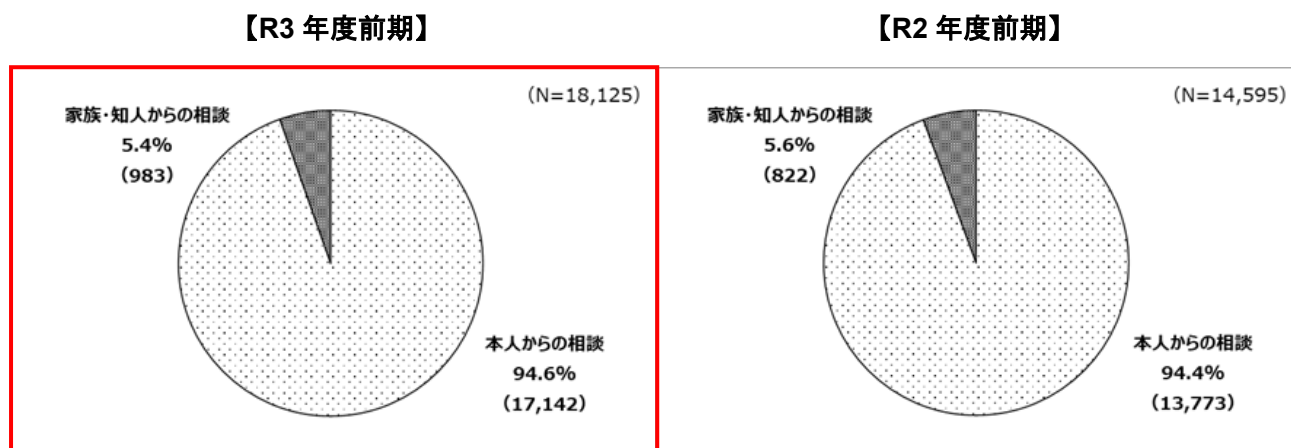
【R2 年度前期】



2) 相談者属性

R3 年度前期においては、本人からの相談が 94.6% (17,142 件)、家族や知人からの相談は 5.4% (983 件) となっている。この傾向は R2 年度前期と同様である。

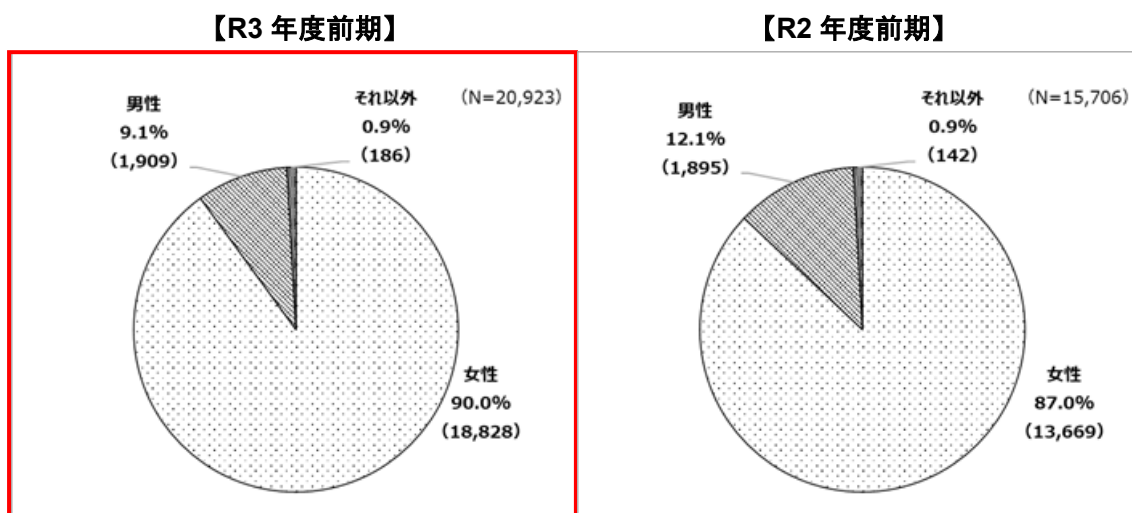
図表 2-4 0 相談者の内訳



3) 性別

R3 年度前期は、女性が 90.0% (18,828 件)、男性は 9.1% (1,909 件) となっている¹¹。R2 年度前期と比較して、男性からの相談が若干減少している。

図表 2-4 1 相談者の性別内訳



¹¹ 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。

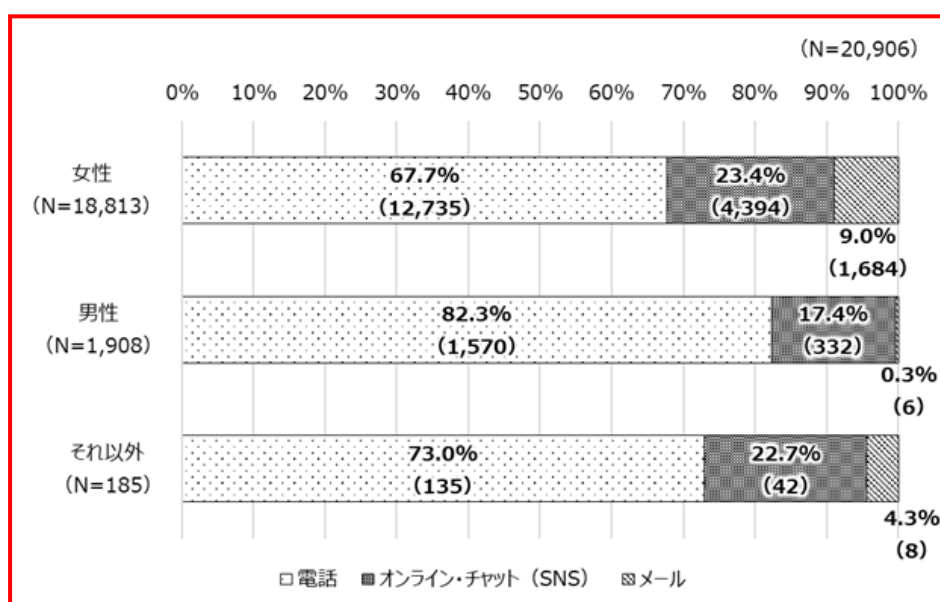
R3 年度前期において性別と相談手段（電話、オンライン・チャット（SNS）、メール）の関係をみると、女性では電話 67.7%、オンライン・チャット（SNS）23.4%、メール 9.0%であるのに対し、男性では電話 82.3%、オンライン・チャット（SNS）17.4%、メール 0.3%となっている¹²。

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 倍以上となっている（R2 年度前期 7.8%、148 件、R3 年度前期：17.4%、332 件）。

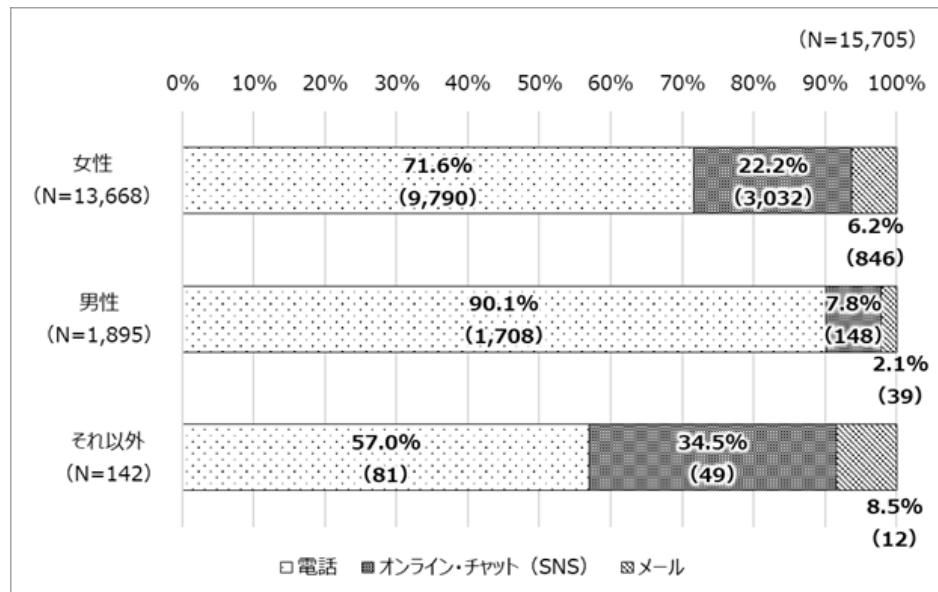
図表 2-4 2 性別相談手段の割合

【R3 年度前期】



¹² 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 年度前期】



【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- 男性からの相談は、依然としてオンラインよりも電話が多く、電話との親和性が高いように思う。
- 男性相談は、自身が被害者としての相談、親から受けている虐待の相談、自身が加害者としての相談の3タイプに分かれる。

性別と居住する都道府県内訳は下図のとおりである。R3 年度前期では、山口県、島根県、兵庫県等で男性相談者の割合が比較的高くなっているが、相談記録データをみると大半が頻回者からの相談となっている。

図表 2-4 3 都道府県別相談者の性別内訳

【R3 年度前期】

(N=16,868)			
都道府県名	女性	男性	それ以外
北海道 (N=492)	96.3% (474)	3.5% (17)	0.2% (1)
青森県 (N=35)	82.9% (29)	17.1% (6)	
秋田県 (N=35)	85.7% (30)	14.3% (5)	
岩手県 (N=38)	94.7% (36)	5.3% (2)	
宮城県 (N=681)	97.7% (665)	2.2% (15)	0.1% (1)
山形県 (N=58)	93.1% (54)	6.9% (4)	
福島県 (N=194)	98.5% (191)	1.5% (3)	
新潟県 (N=198)	95.5% (189)	4.5% (9)	
長野県 (N=117)	90.6% (106)	9.4% (11)	
群馬県 (N=267)	96.3% (257)	3.7% (10)	
栃木県 (N=278)	85.3% (237)	7.2% (20)	7.6% (21)
茨城県 (N=695)	98.0% (681)	1.6% (11)	0.4% (3)
東京都 (N=2,739)	90.3% (2,472)	7.8% (213)	2.0% (54)
神奈川県 (N=1,287)	87.1% (1,121)	12.2% (157)	0.7% (9)
千葉県 (N=916)	91.2% (835)	7.8% (71)	1.1% (10)
埼玉県 (N=1,218)	94.3% (1,148)	5.3% (65)	0.4% (5)
山梨県 (N=60)	90.0% (54)	10.0% (6)	
愛知県 (N=838)	95.3% (799)	3.9% (33)	0.7% (6)
静岡県 (N=595)	95.8% (570)	3.4% (20)	0.8% (5)
岐阜県 (N=175)	76.6% (134)	23.4% (41)	
三重県 (N=114)	89.5% (102)	7.9% (9)	2.6% (3)
富山県 (N=40)	82.5% (33)	15.0% (6)	2.5% (1)
石川県 (N=49)	95.9% (47)	4.1% (2)	
福井県 (N=49)	95.9% (47)	4.1% (2)	
大阪府 (N=815)	87.9% (716)	11.0% (90)	1.1% (9)
京都府 (N=904)	93.4% (844)	6.2% (56)	0.4% (4)
滋賀県 (N=122)	92.6% (113)	7.4% (9)	
奈良県 (N=89)	97.8% (87)	2.2% (2)	
和歌山県 (N=46)	91.3% (42)	8.7% (4)	
兵庫県 (N=882)	66.1% (583)	33.9% (299)	
岡山県 (N=256)	93.8% (240)	5.9% (15)	0.4% (1)
広島県 (N=299)	94.3% (282)	5.7% (17)	
島根県 (N=18)	61.1% (11)	38.9% (7)	
鳥取県 (N=21)	76.2% (16)	23.8% (5)	
山口県 (N=398)	35.4% (141)	64.3% (256)	0.3% (1)
香川県 (N=54)	88.9% (48)	11.1% (6)	
徳島県 (N=66)	92.4% (61)	7.6% (5)	
高知県 (N=24)	91.7% (22)	8.3% (2)	
愛媛県 (N=83)	92.8% (77)	7.2% (6)	
福岡県 (N=477)	88.9% (424)	8.8% (42)	2.3% (11)
佐賀県 (N=47)	87.2% (41)	12.8% (6)	
長崎県 (N=177)	96.0% (170)	2.8% (5)	1.1% (2)
熊本県 (N=174)	92.5% (161)	5.2% (9)	2.3% (4)
大分県 (N=569)	99.5% (566)	0.5% (3)	
宮崎県 (N=36)	83.3% (30)	16.7% (6)	
鹿児島県 (N=55)	98.2% (54)	1.8% (1)	
沖縄県 (N=88)	93.2% (82)	6.8% (6)	

【R2 年度前期】

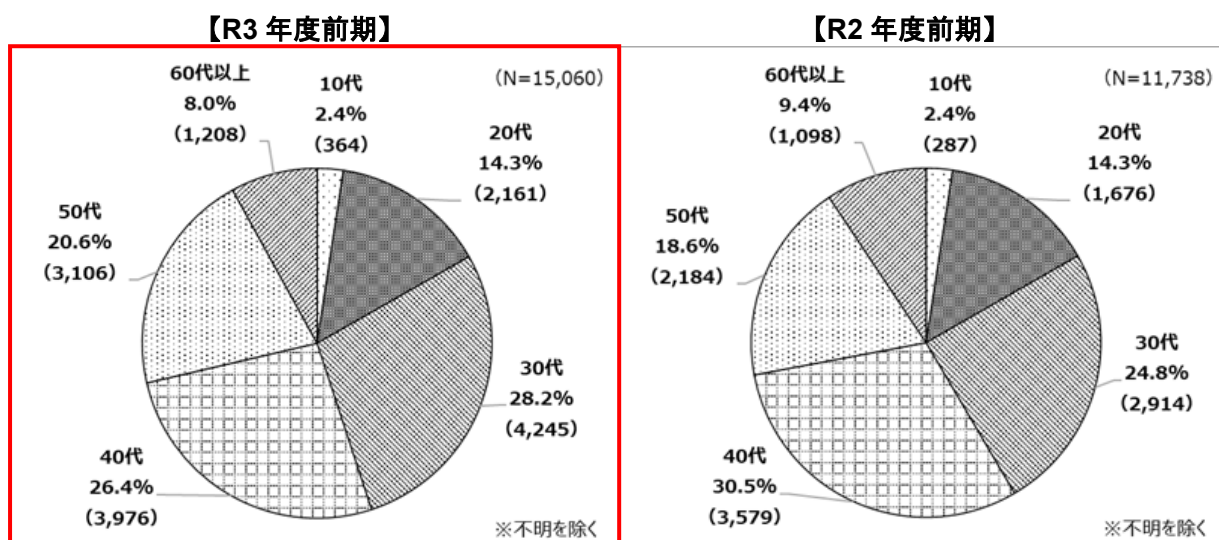
(N=13,155)

都道府県名	女性	男性	それ以外
北海道 (N=365)	94.5% (345)	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=155)	94.8% (147)	5.2% (8)	
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=2,266)	85.9% (1,946)	11.4% (258)	2.7% (62)
神奈川県 (N=1,158)	81.7% (946)	17.9% (207)	0.4% (5)
千葉県 (N=476)	90.5% (431)	9.2% (44)	0.2% (1)
埼玉県 (N=1,099)	91.7% (1,008)	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=286)	92.7% (265)	7.0% (20)	0.3% (1)
岐阜県 (N=231)	50.6% (117)	49.4% (114)	
三重県 (N=527)	96.2% (507)	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=833)	88.2% (735)	11.2% (93)	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=731)	55.7% (407)	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=48)	95.8% (46)	4.2% (2)	

4) 年代

R3 年度前期では、30 代（28.2%）からの相談が最も多く、次いで 40 代（26.4%）、50 代（20.6%）、20 代（14.3%）となっており、30 代～40 代で全体の約 5 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

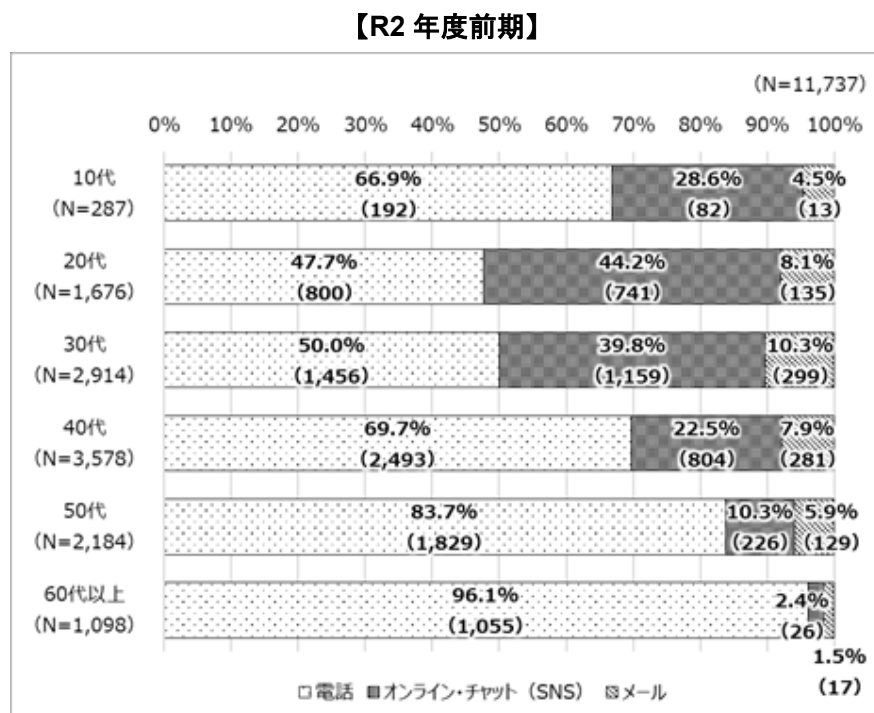
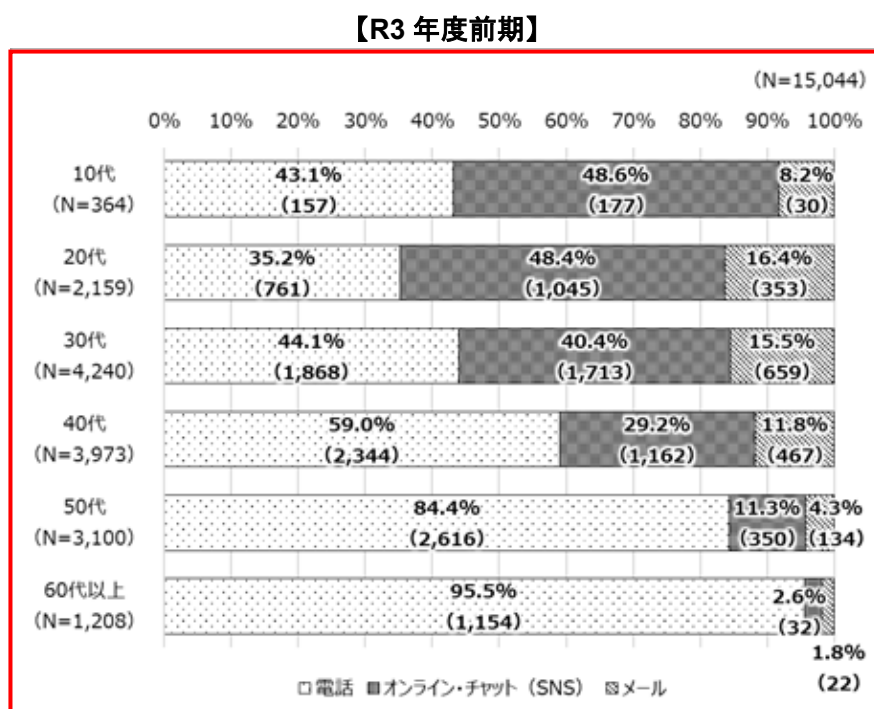


【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- 若い世代からの相談が増えてきている。DV の電話相談で 10～30 代からの相談割合がここまで高いのは、珍しいことだと思っている。
- 10 代・20 代の相談は、DV 相談プラス事業により顕在化されてきたと思っている。交際相手からの苛烈な身体的 DV、精神的 DV を受け、生命の危険がある程の DV は、10 代・20 代にも出てきている。
- また、30 代、40 代になっても DV が続いているとすれば、精神的 DV の背後に若い時に受けた苛烈な性的 DV、身体的 DV があったのではないかとということも考慮に入れながら対応している。

R3 年度前期の年代別の相談手段としては、10～30 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 33.1%⇒R2 年度後期 56.8%）。

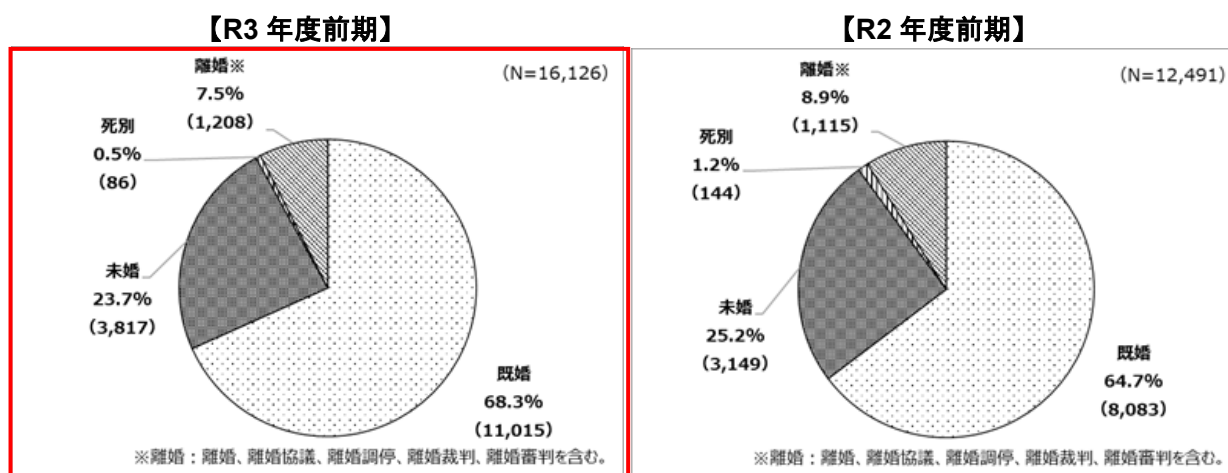
図表 2-4 5 年代別相談手段の割合



5) 婚姻状況

R3 年度前期の相談者の婚姻状況としては、既婚が 68.3%と最も多く、次いで未婚 23.7%、離婚 7.5%、死別 0.5%の順となっている。R2 年度前期と比較して、既婚の割合が若干増加している。

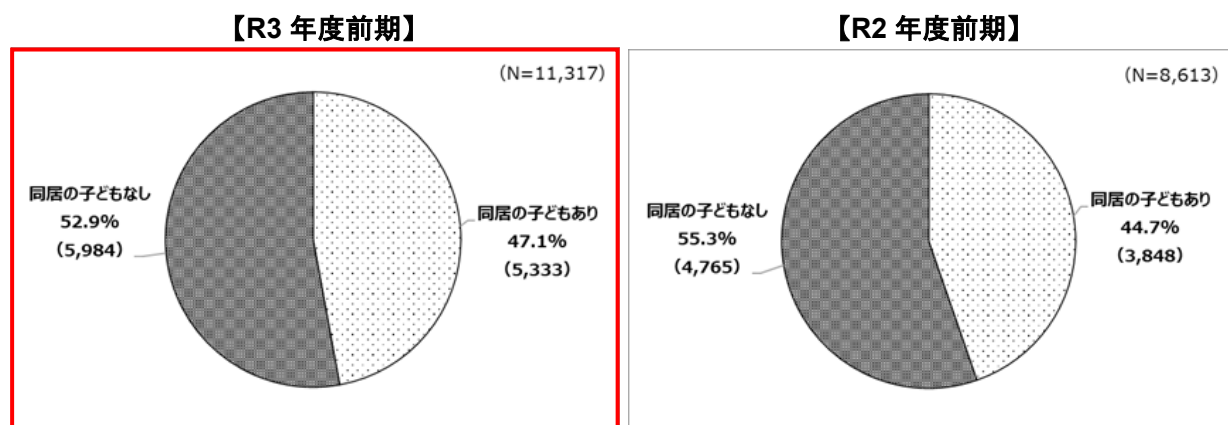
図表 2-4 6 婚姻状況



6) 同居している子どもの有無

R3 年度前期において、相談者に同居の子どもがいると認められるケースは 47.1% (5,333 件) であった¹³。この傾向は R2 年度前期と同様である。

図表 2-4 7 同居している子どもの有無

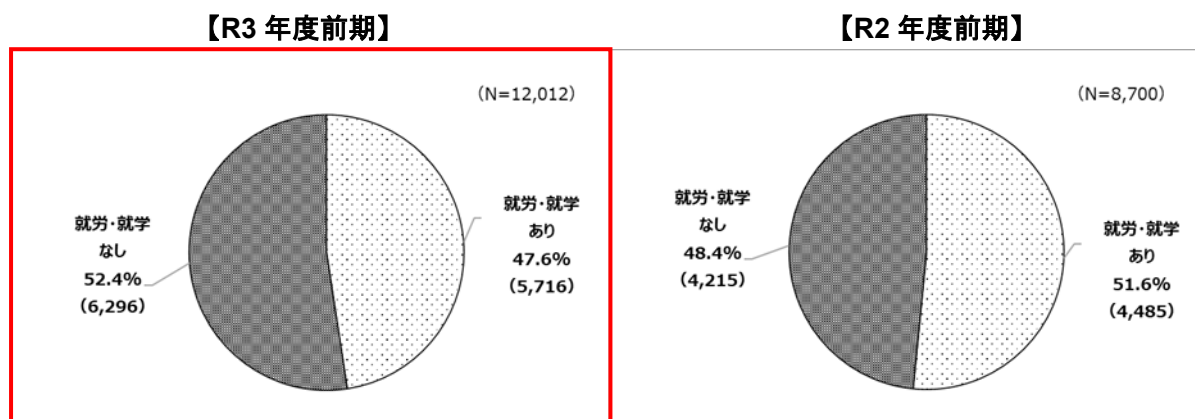


¹³ 子どもの有無については、相談票に記録されている家族構成欄に「同居家族がいる」と記録されたものを抽出し、そのうち同居家族の内訳が記載されているもの（R2 年度前期：8,613 件、R3 年度前期：11,317 件）について分類を行った。記録内容が自由記述であることに加え、記述内容が統一されていないことから、分析を目的としてデータの統一性を図るため、子どもとわかる記載がされているものを対象とした。また、いずれも同居している子どものみを対象とし、孫がいる場合は対象から除外した。

7) 就労・就学状況

R3 年度前期において、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。R2 年度前期と比較して、就労・就業なしの比率がやや高くなっている。

図表 2-48 就労・就学状況



【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- R2 年度前期と比べ、就労・就業なしの比率がやや増えている背景には、コロナの影響による失業、学習機会の減少が考えられる。
- 職場にもよるが、仕事をしていると頼れる人間関係が職場にある可能性が高まる。若い世代の場合、職場の上司に相談する人、職場の理解がありしばらく仕事を休んで加害者と離れて生活してみる人、転勤願いを出して加害者と離れるようにする人等、職場に助けを求めることができる環境にある人も比較的多い。
- コロナ禍で仕事がない・していない状況において、仕事関係のつながりからも断たれ、孤立が進むことで、自殺等の方向に進む危険性が高まることが懸念される。

8) 情報入手経路

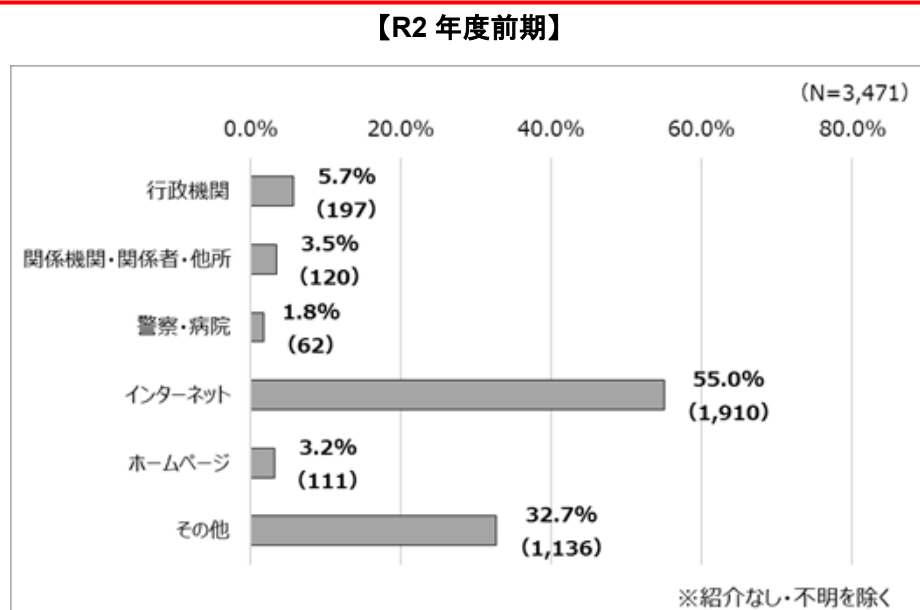
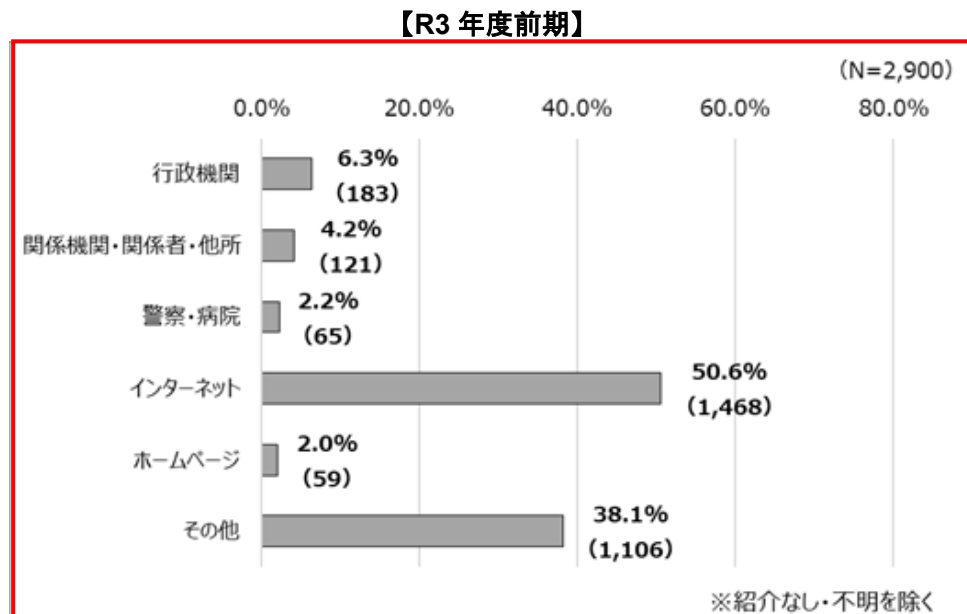
R3 年度前期において、DV 相談プラスに関する情報入手経路（DV 相談プラスを知ったきっかけ）について、「紹介なし・不明」を除いた内訳をみると、最も多かったのは「インターネット」で 50.6% (1,468 件) で、次いで「その他」が 38.1% (1,106 件)、「行政機関」が 6.3% (183 件) となっている。

「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」、「友人からの紹介」、「新聞」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・新聞による広報が一定の効果を示していること等がうかがえる。

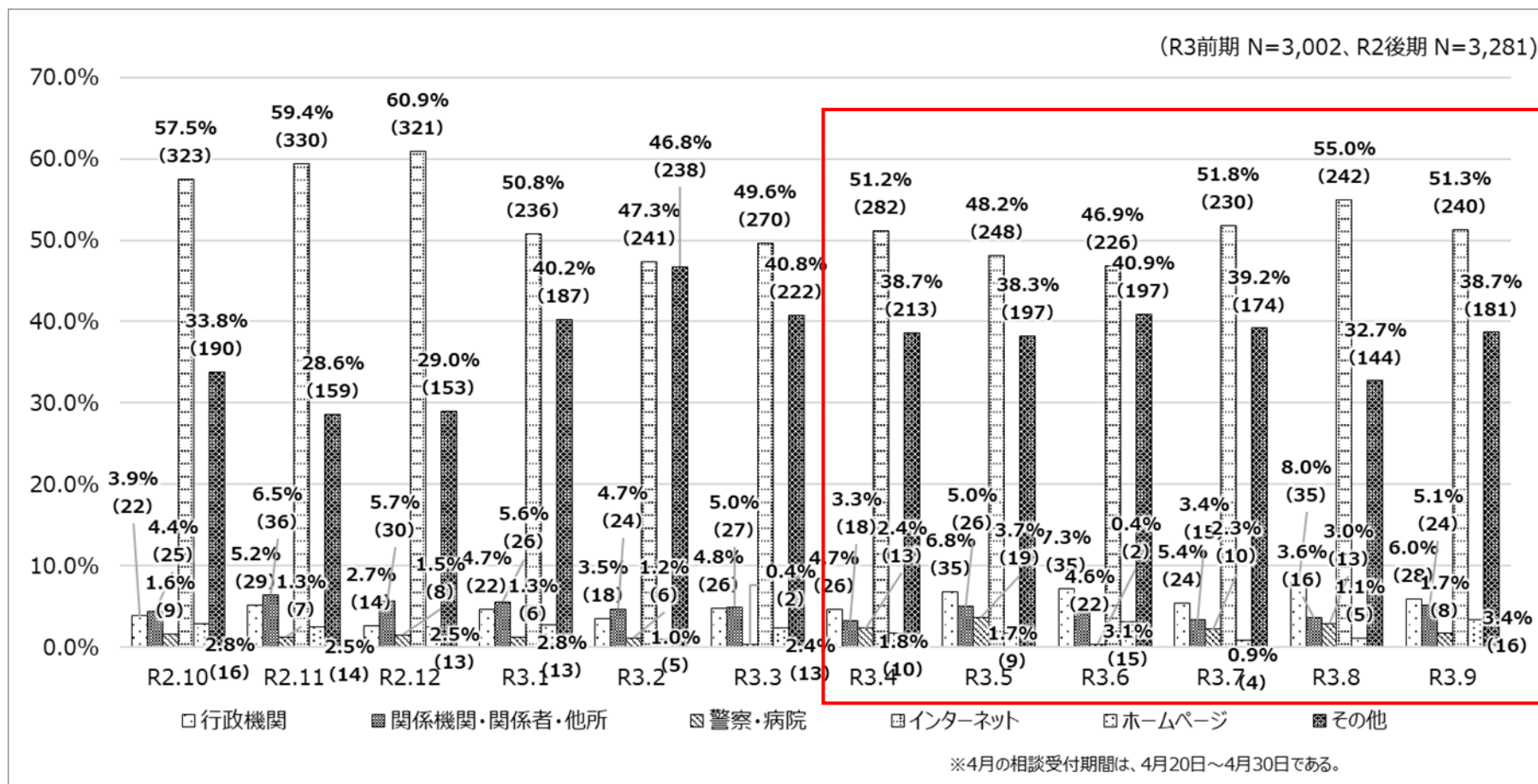
また、「行政機関」の詳細としては「市役所・区役所・町役場等」、「都道府県・市区町村の広報誌やホームページ等」、「その他対応窓口」等が多く挙げられている。

これらの傾向は R2 年度前期と概ね同様である。

図表 2-4 9 情報入手経路（複数回答）

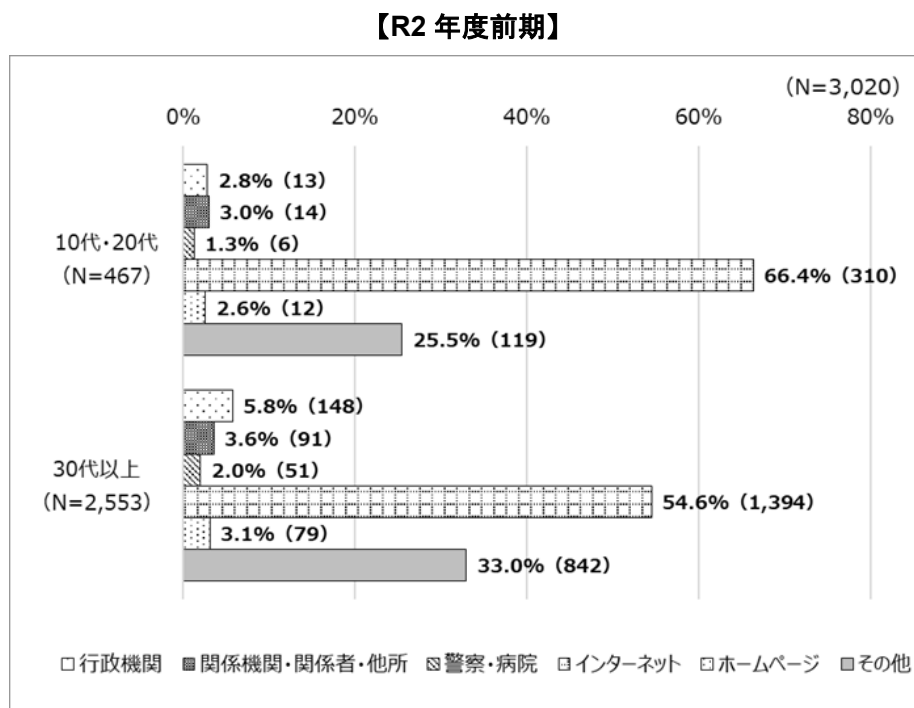
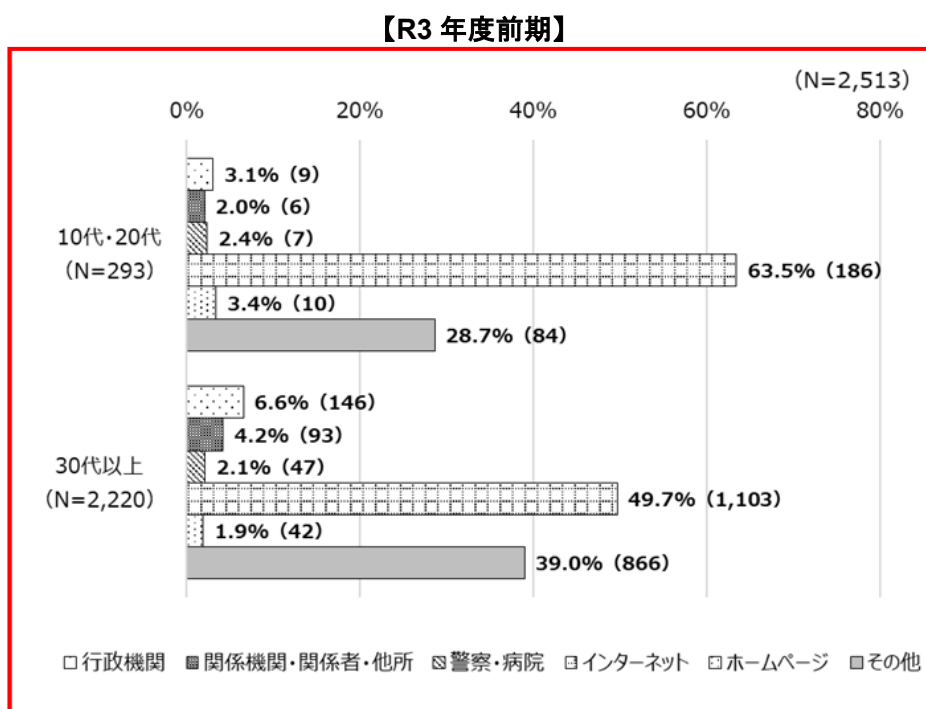


図表 2-50 月別情報入手経路の推移（複数回答）



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63.5%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49.7%、「その他」が39.0%と双方の差は比較的小さくなっている。この傾向はR2年度前期と同様である。

図表 2-5 1 年代別情報入手経路（複数回答）



【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- 10 代、20 代の場合、インターネット検索で DV 相談プラスに辿り着く人が多い。DV 相談プラスは様々なところで目に触れるよう宣伝されているため、検索を行うと引っかかる。また、ネット上の口コミ紹介（Twitter、インスタグラム等）を見て、検索して辿り着くケースもある。

9) 男性からの相談

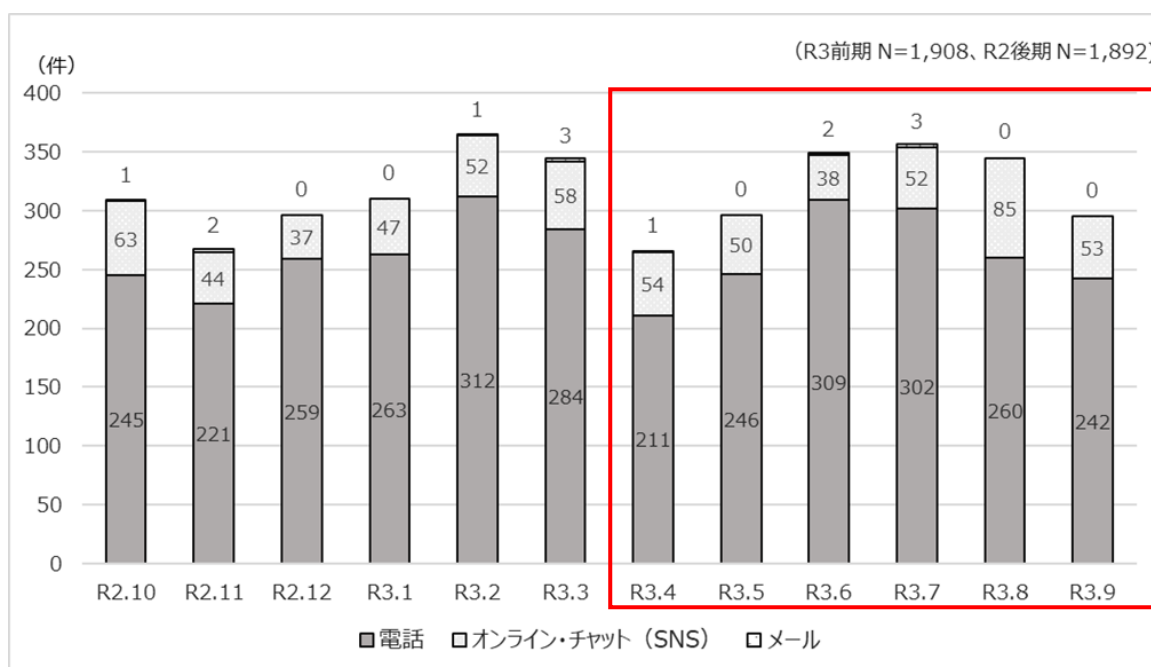
DV 相談プラスの相談記録データ（相談票）から性別が男性と記載されているものを抽出し、分析を行った。相談手段は、電話、オンライン・チャット（SNS）、メールのすべてを含む。

(1) 相談件数

R3 年度前期の相談件数は 1,908 件。R2 年度後期の 1,892 件とほぼ同水準となっている。

R3 年度前期の月別相談件数はおよそ 250～360 件程度で推移している¹⁴。相談件数は 4 月から増大し、7 月に最大となるが、その後減少している。

図表 2-5 2 月別相談件数の推移



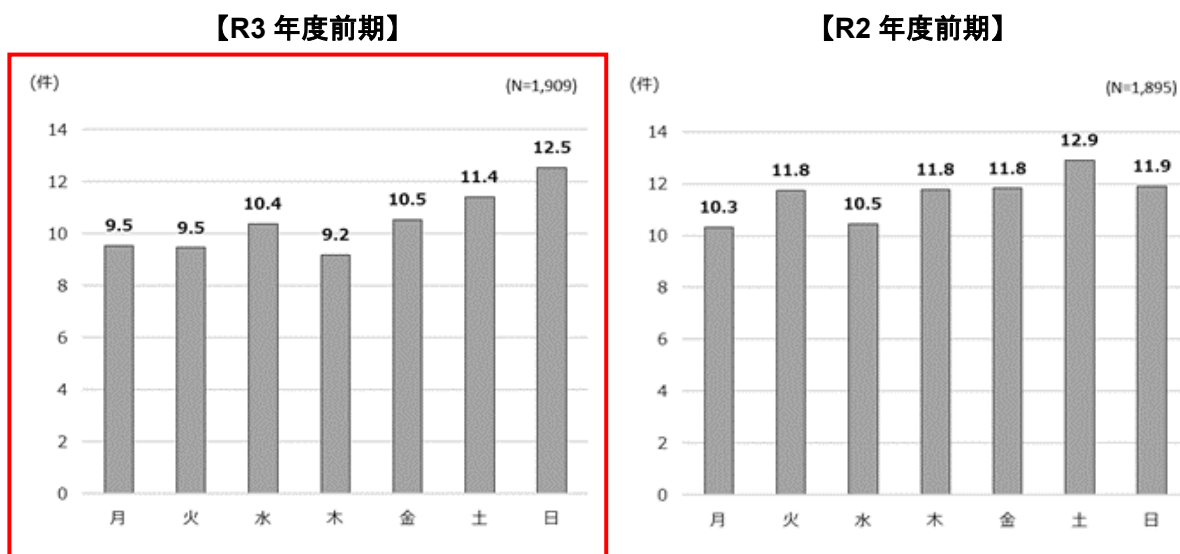
¹⁴ 同一人物からの複数の相談を含む延べ件数。

(2)相談日時

①曜日種別相談件数

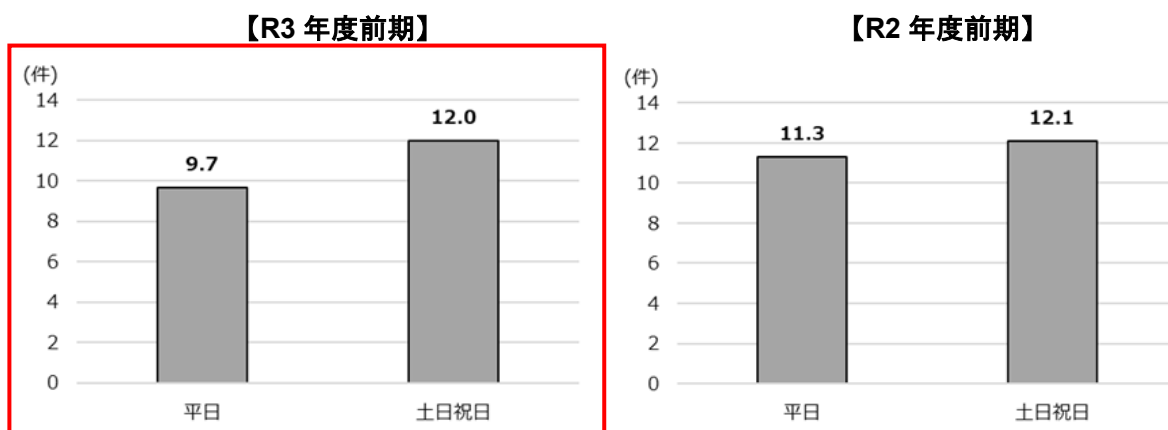
R3 年度前期の曜日別の平均相談件数は、週末にかけて増加する傾向がみられており、日曜日が最大（12.5 件）、木曜が最小（9.2 件）となっている。日曜日が最大であるという点は電話相談・オンライン・チャット（SNS）相談、メール相談と同様である。

図表 2-5 3 曜日別平均相談件数



曜日種別に平均相談件数をみると、R3 年度前期には平日 9.7 件、土日祝日 12.0 件となっている。R2 年度前期と比較し、曜日種間での差が大きくなっている。

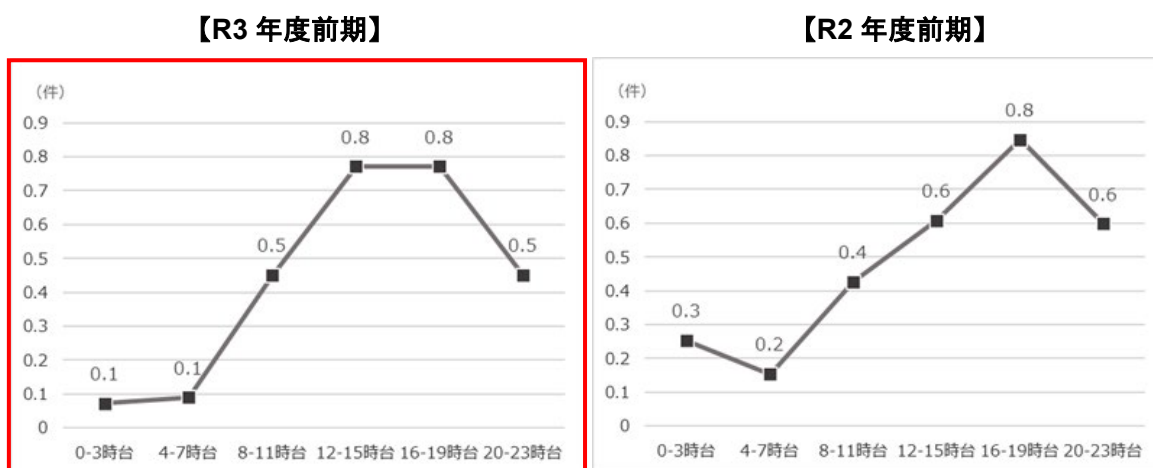
図表 2-5 4 曜日種別平均相談件数



②時間帯別相談件数

R3 年度前期の時間帯別平均相談件数は、12-19 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が、平均相談件数が 1 件を下回っていることに注意が必要である。また、R3 年度前期は 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



【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- 男性の相談者は、自身が被害者の場合、加害者の場合、家族のことを心配して相談してくる場合の 3 つに大別される。
- 男性からの昼間の相談も多いが、在宅勤務をしていて、仕事の合間にかけてきていたり、無職となったりしているケースが多いと推察される（女性からの相談においても夫が在宅しているケースがかなりの割合になっている）。
- 男性からの相談では、主訴違いでの頻回者もみられている。頻回者への対応については、対応時間を短くするなどの工夫を相談員が行っている。

(3)都道府県別相談件数

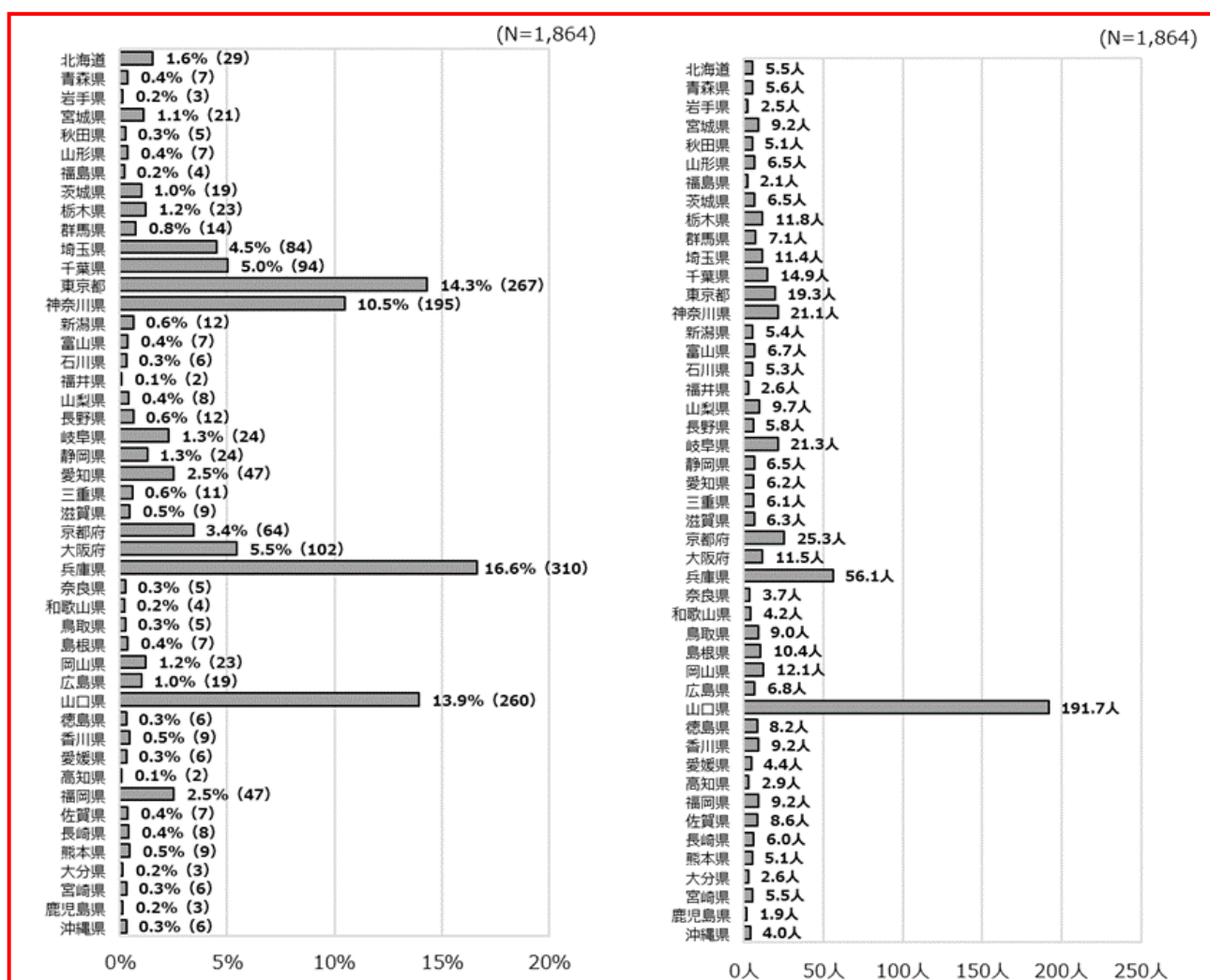
R3 年度前期の都道府県別の相談件数は、兵庫県が最も多く、310 件と総数の 16.6%を占める。次いで東京都（267 件、14.3%）、山口県（260 件、13.9%）、神奈川県（195 件、10.5%）、大阪府（102 件、5.5%）の順となっている。

一方、これを人口 100 万人当たりでみると、山口（191.7）、兵庫県（56.1）が多くなるが、これらは頻回者からの相談であったり、DV と関係のない相談であったりするなどの特殊なケースを要因としている。

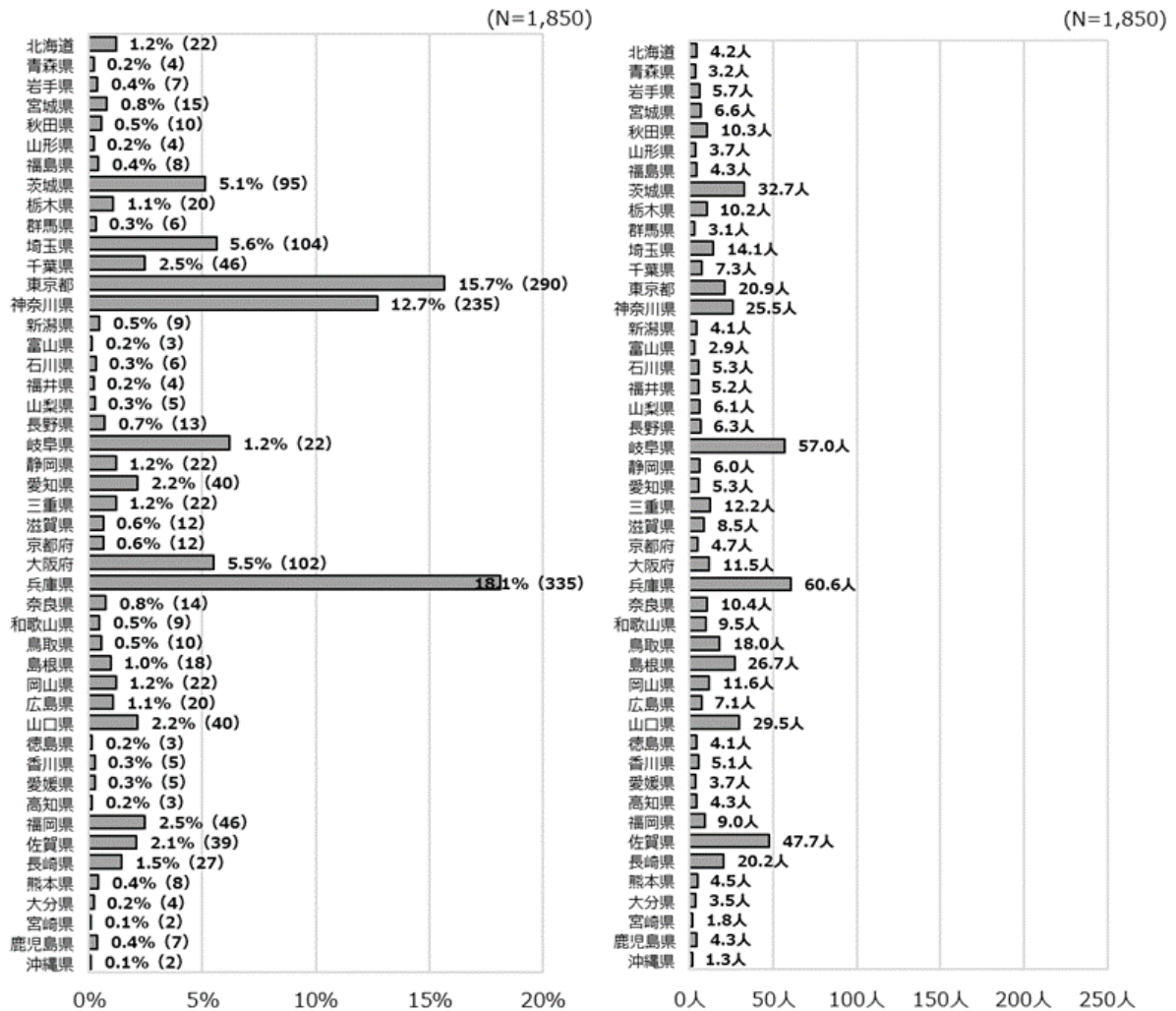
図表 2-5 6 都道府県別相談件数

（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）

【R3 年度前期】



【R2 年度前期】



(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。

男性からの相談の場合、頻回者からの相談も少なくないことから（DV相談とは関係のない相談も含まれる）、都道府県・年代情報から頻回者と特定できる相談票は除いた上で無作為抽出を行った。

①男性からの相談の全体的な特徴

A.相談手段別

男性からの相談200件中、電話が68%、オンライン・チャット（SNS）が32%であった。男性が電話を多く利用する傾向はあるものの、前回分析（令和2年度後期）では、電話77%、SNS22%であったのに比べ、SNSを利用する相談者が大幅に増えている。

10代・20代では電話が66%、SNSが33%、メール（英語）が1件、30代以上では電話が69%、SNSが31%となっている。前回は、若い年代の方がSNSを利用する割合が高かったが、今回は年代間の差があまりなくなっている。この電話とSNSとの比率については、内容がDVの場合であっても、そのほかの内容の場合でも、ほぼ同じ傾向であった。

B.DV以外の暴力被害

男性からの相談のうち、15%が親からの暴力被害に関するものであり、10代・20代では20%、30代以上では10%と、若い年代に特に目立っている。加害者は父親の場合が多い。父親から母親への暴力も同時に起きていることもあるが、相談者自身のみが父親から受けている暴力を「DV」と称しているケースも散見される。

C.暴力の当事者以外からの相談

男性から相談の14%（10代・20代の17%、30代以上の11%が）が、暴力の当事者以外からの相談であった。最も多いのが父親から母親への暴力であり、次いで友人・知人の暴力被害についての相談となっている。10代・20代には、交際相手が家族から受けている暴力についての相談もみられた。

D.頻回相談者の存在

今回の定性分析にあたって、30代以上のデータから、頻回相談者と特定できるものは除いている。これは、特定の3名からの相談だけで、全体の件数の約40%を占めていたためである。前回（令和2年度後期）でも、頻回相談者の多さが指摘されていたが、件数がさらに増えていることになる。また、今回分析の対象としたデータの中にも、性的な作話と思われる内容が8%含まれていた。電話を取れる回数が限られている中で、こうした本来の設置趣旨と異なる相談に時間や労力を取られてしまうことは、今後解消すべき課題となろう。

②男性のDV被害者からの相談

A.件数とDVの種類

DV 被害者からの相談は、男性からの相談のうち 41.5%であった。年代別にみると 30 代以上の 45%という数値は前回（令和 2 年度後期）とほとんど変わらないが、10 代・20 代は 20%から 38%へと大幅に増加している。若い年代の男性に「DV の被害を相談してもよい」という認識が広まったのかもしれない。30 代以上では、配偶者からの暴力の相談が 9 割以上を占め、交際相手からの暴力はわずかであった。一方、10 代・20 代では配偶者からの暴力は約 37%であり、交際相手からの暴力が 6 割以上を占めている。

暴力の種類としては、精神的 DV が約 7 割であり、身体的 DV が約 25%、経済的・性的 DV はわずかであった。精神的 DV と身体的 DV の比率は、10 代・20 代では 5 : 1 程度、30 代以上では 2 : 1 程度であり、30 代以上に身体的 DV が多いことが示された。男性全体の傾向として、身体的 DV については、交際相手からではなく、配偶者から受けることが圧倒的に多いとわかった。

B.事態や意識の進行度

相談内容から、相談者が離婚や交際終了ではなく、関係の改善を望んでいると思われるケースが、10 代・20 代、30 代以上ともに約 6 割に上った。こうした関係改善を求めるケースであっても、暴力の内容や程度はひどく、そのために相談員が加害者から離れるよう提案していることが多い。30 代以上・配偶者からの身体的 DV 15 ケースのうち、12 ケースが関係の改善を望んでいるというデータもある。男性は、自分が被害を受けていても、自分が被害者であるという意識が薄かったり、あるいは自分が被害者と認識していても、自分の行動次第で関係改善ができると考えていたりすることが多いようである。中には、長年の妻からの DV 被害に耐え、自分が加害者にならないように反撃を堪え、それでも夫婦の関係改善への模索をしているケースもあった。

また、相談者自身が、離婚や交際終了をはっきりと望んでいるケースでも、加害者から精神的に支配されていることにより、それに踏み出せないことが多い。経済的な状況が離婚のハードルになっていることもあるが、ほとんどが「住宅ローンを組んでいるから」などの理由であり、生活基盤が失われる可能性があるケースは少ない。

さらに、すでに別居している（あるいは交際を終了している）相手から、精神的 DV を受け続けているという相談も少数ながらみられた。

C.相談内容

10 代・20 代の相談内容に目立つ傾向として、加害者の精神的不安定さがある。パーソナリティ障害とはっきり診断されているケースと、相談内容からそれに近い状態であると推察できるケースとを含め、10 代・20 代の DV 被害の半数以上にみられる（30 代以上では 3

分の1以下)。こうした加害者は、リストカットや自殺のほめかし等、脅迫めいたやり方で、離婚や交際終了を阻止しようとするため、結果的に被害者はその精神的支配下に入り、被害を自覚していても逃れることが難しくなっている。被害者側が「この人を救えるのは自分しかないないので、見捨ててはいけない」などと自分の役割に依存していると考えられる場合も多い。

一方で、30代以上の場合は、配偶者からの精神的被害が多い。ただ、直接の経済的DVや性的DVは少ないものの、言葉の暴力の内容に、経済的・性的な要素を含むケースが多くなっている。例えば、前者は収入の少なさや減少（コロナ禍の影響を含む）について「甲斐性なし」と罵ったりするものであり、後者は性行為を「下手」と蔑んだりするものである。後者の中には、このことを理由に、加害者が自らの配偶者以外との性行為を正当化しているケースも散見された。これらは、男性の旧来の「男らしさ」へのこだわりをいわば逆手にとったものであり、男性のプライドを巧妙に傷つけ、自責させることで、精神的に支配しようとする女性加害者の姿が浮かんでくる。

③男性のDV加害者からの相談

A.件数とDVの種類

加害者からの相談は、10代・20代が4ケース、30代以上が8ケースと、前回（令和2年度後期）のそれぞれ7ケース、13ケースからやや減少している。その分、10代・20代からの被害者からの相談が増加しており、「男性も暴力被害を相談してよい」という認識が広まった可能性がある。暴力の種類としては、精神的DVの方が身体的DVよりも多い。

B.事態や意識の進行度

相手からの指摘はないが、自分で気づいて暴力をやめたいと考えている段階のものが3ケース、相手から指摘を受けて暴力をやめなければと気づいたものが3ケース、すでに別居していたり相手がシェルターに入っていたりするものが6ケースであった。

C.相談内容

加害者であることの自覚がある場合は、暴力をやめる方法を尋ねてくるものが多い。自分のDV加害を冤罪であると主張するものも2ケースあった。

④相談対応について

相談者の感情を受け止めつつ、必要な助言がされているケースが多かった。また、緊急支援が必要と思われるケースはみられなかった。

ただ、相談員の対応の仕方のタイプによるものなのか、男性が現実的な助言のみを求める傾向があるためなのか、あるいはその両方の要素が絡む場合もありそうだが、もう少し相談者の感情を受け止めてもよいのではないと思われる対応もあった。現実的な解決策を示

すことが難しい場合でも、「ここではお役に立てない」と早めに切ってしまうのではなく、相談者のつらさを受け止めることの意味は大きいと考えられる。男性の感情面も含めて受け止めた方がよさそうなときには、男性相談について情報提供がなされているケースもあり、法律相談等の実務的な窓口だけではなく、あらゆる相談先との連携が重要であると考えられる。

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

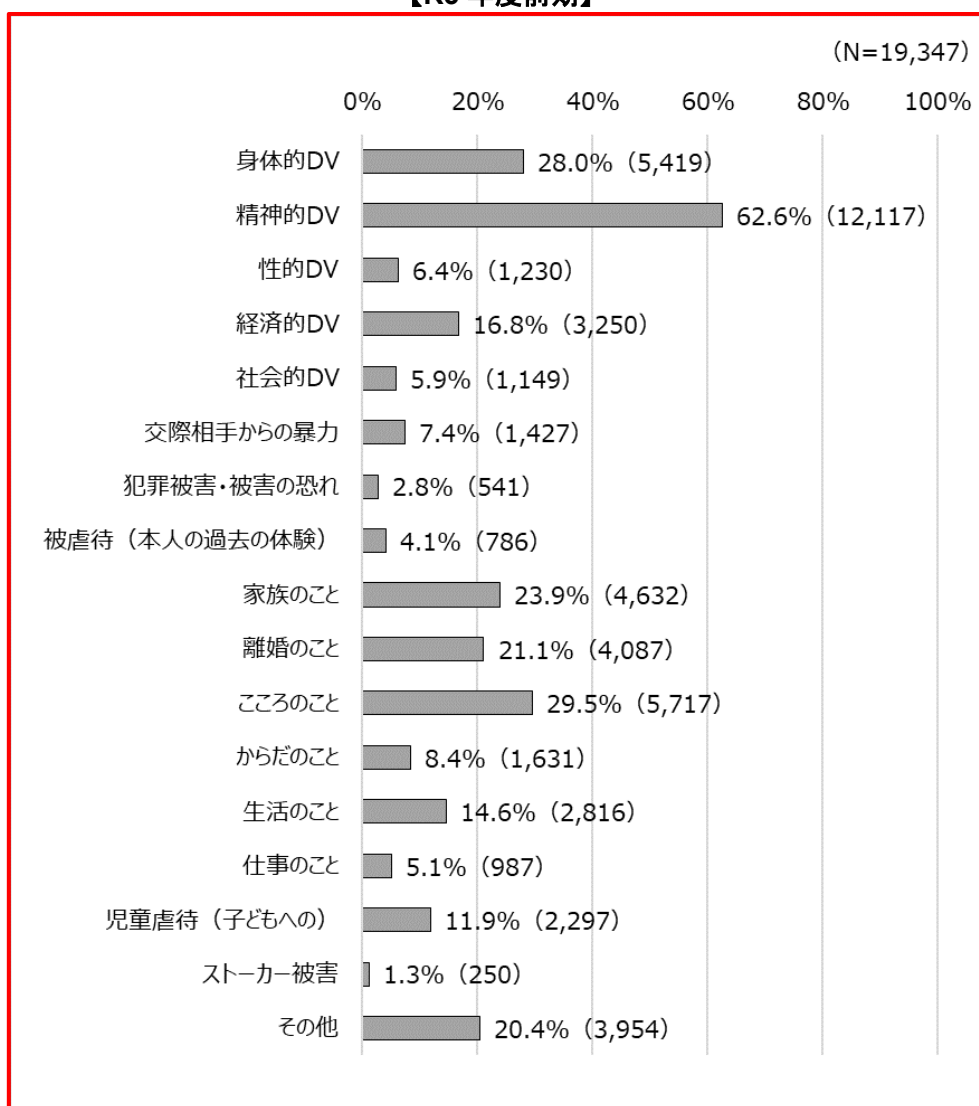
相談テーマ	相談内容の例
身体的 DV	首をしめる・突き飛ばす・刃物を見せて脅す・刃物で切り付ける・物を投げる・殴る・平手打ちする・髪の毛を引っ張る・腕をねじ上げる・強く引っ張る・床や壁に体を押し付ける・蹴る・引きずり回す・タバコ等の火を押し付ける・階段から突き落とす
精神的 DV	思い通りにならないと不機嫌になる・人格否定を繰り返す・無視する・暴力の責任をなすりつける・見下す・バカにする・自殺すると脅す・子どもを巻き込んで責める・子どもを渡さないと脅す・ペットに危害を加えると脅す・無理やりアルコールや薬物を飲ませる・アルコール依存・ギャンブル依存・買い物依存・大声で怒鳴る・「馬鹿、あほ」と言う・「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）があり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・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・整理できない・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

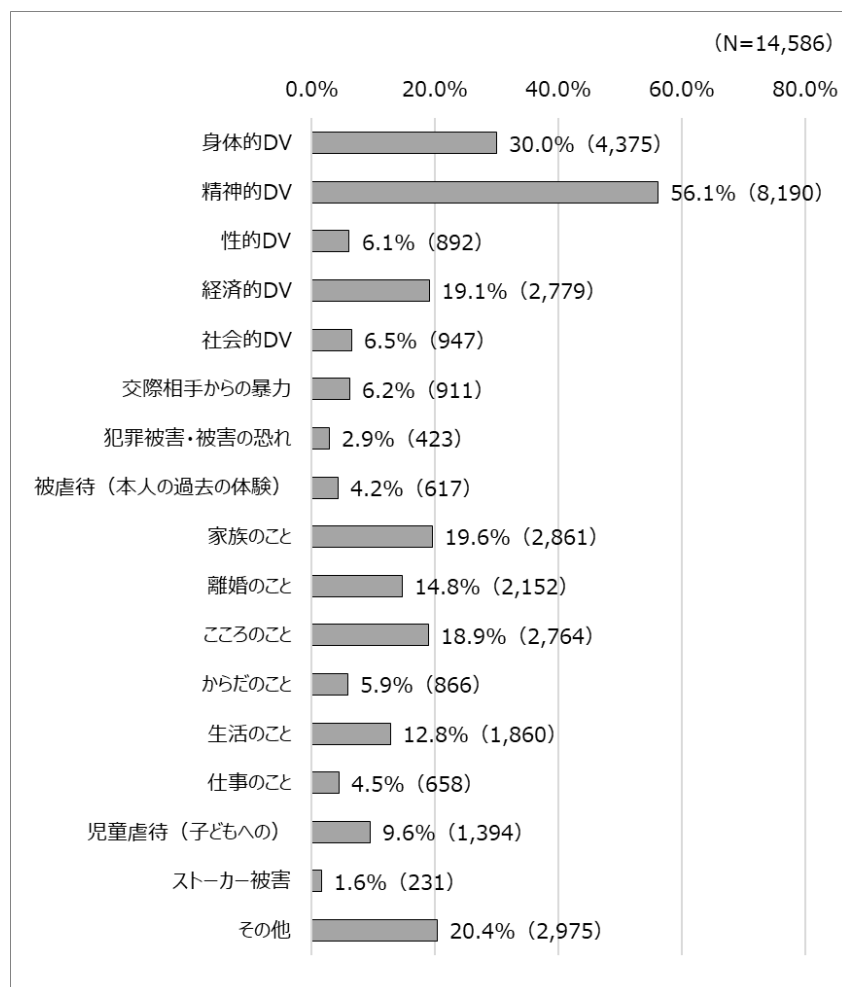
相談テーマの記録状況の内訳として、最も多かったのは「精神的DV」で総数の62.6%を占める。次いで「身体的DV」(5,419件、28.0%)、「こころのこと」(5,717件、29.5%)、「家族のこと」(4,632件、23.9%)、「離婚のこと」(4,087件、21.1%)、「その他」(3,954件、20.4%)の順となっている。前年同期比で「精神的DV」、「家族のこと」、「離婚のこと」、「こころのこと」が増加している。

図表 2-58 相談テーマの内訳（複数選択）

【R3 年度前期】



【R2 年度前期】



R3 年度前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」がその中核にあることがうかがえる（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

【R3 年度前期】

	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	被虐待 (本人の過去の体験)	家族の こと	離婚の こと	こころの こと	からだの こと	生活の こと	仕事のこと	児童虐待 (子どもへの)	ストーカー 被害	その他
身体的 DV	5,423	－	83.5%	9.4%	25.3%	10.8%	9.8%	3.8%	2.9%	18.8%	30.1%	23.2%	8.2%	14.3%	5.4%	20.3%	1.1%	15.1%
精神的 DV	12,126	37.3%	－	8.2%	24.5%	9.1%	8.3%	2.4%	2.9%	20.2%	29.3%	27.3%	8.2%	14.8%	5.7%	17.0%	1.0%	14.0%
性的 DV	1,230	41.5%	81.0%	－	34.1%	17.9%	21.9%	6.6%	4.2%	13.0%	25.7%	26.7%	12.4%	13.3%	5.6%	13.7%	3.1%	12.9%
経済的 DV	3,251	42.1%	91.3%	12.9%	－	16.8%	6.4%	2.9%	3.1%	22.2%	40.6%	26.8%	10.3%	24.7%	7.9%	21.9%	0.9%	14.7%
社会的 DV	1,149	50.8%	96.4%	19.1%	47.4%	－	17.0%	6.8%	5.1%	23.8%	34.2%	35.8%	12.6%	23.4%	11.1%	21.0%	2.7%	15.1%
交際相手 からの暴力	1,427	37.1%	70.7%	18.9%	14.6%	13.7%	－	8.1%	3.9%	6.4%	0.8%	24.2%	7.0%	8.8%	6.7%	1.2%	6.1%	14.8%
犯罪被害 ・被害の 恐れ	541	38.3%	53.0%	15.0%	17.6%	14.4%	21.3%	－	6.5%	26.6%	13.5%	25.7%	13.9%	16.8%	10.0%	8.5%	6.7%	22.0%
被虐待 (本人の 過去の体	786	20.1%	44.9%	6.6%	13.0%	7.5%	7.1%	4.5%	－	54.2%	13.0%	52.5%	19.0%	24.9%	12.3%	9.0%	1.1%	24.9%
家族のこと	4,635	22.0%	52.9%	3.5%	15.6%	5.9%	2.0%	3.1%	9.2%	－	24.9%	40.6%	13.3%	24.8%	8.6%	14.2%	0.7%	18.4%
離婚のこと	4,090	39.9%	86.9%	7.7%	32.2%	9.6%	0.3%	1.8%	2.5%	28.2%	－	35.1%	10.6%	23.3%	9.3%	23.8%	0.6%	14.8%
こころのこと	5,720	22.0%	57.8%	5.8%	15.2%	7.2%	6.0%	2.4%	7.2%	32.9%	25.1%	－	19.1%	23.3%	9.5%	11.7%	1.1%	15.3%
からだのこと	1,632	27.4%	60.7%	9.4%	20.6%	8.9%	6.1%	4.6%	9.1%	37.7%	26.7%	66.9%	－	37.3%	13.8%	11.2%	1.2%	17.6%
生活のこと	2,818	27.6%	63.9%	5.8%	28.5%	9.5%	4.5%	3.2%	7.0%	40.8%	33.7%	47.3%	21.6%	－	17.4%	14.5%	0.9%	17.6%
仕事のこと	987	29.8%	70.4%	7.0%	26.0%	12.9%	9.6%	5.5%	9.8%	40.5%	38.4%	55.0%	22.8%	49.7%	－	15.7%	2.5%	20.7%
児童虐待 (子どもへ の)	2,297	47.9%	89.7%	7.3%	31.0%	10.5%	0.7%	2.0%	3.1%	28.7%	42.4%	29.3%	7.9%	17.8%	6.7%	－	0.6%	15.8%
ストーカー 被害	251	22.7%	49.0%	15.1%	11.2%	12.4%	34.7%	14.3%	3.6%	13.5%	9.6%	24.3%	7.6%	10.4%	10.0%	5.2%	－	21.5%
その他	3,954	20.7%	42.9%	4.0%	12.1%	4.4%	5.3%	3.0%	5.0%	21.6%	15.3%	22.1%	7.3%	12.6%	5.2%	9.2%	1.4%	－

【R2 年度前期】

	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	被虐待 (本人の過去の体験)	家族の こと	離婚の こと	こころの こと	からだの こと	生活の こと	仕事のこと	児童虐待 (子どもへの)	ストーカー 被害	その他
身体的 DV	4,364	－	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	8,172	43.5%	－	8.7%	29.4%	10.9%	5.5%	2.3%	2.3%	15.2%	21.6%	16.0%	6.1%	12.2%	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	2,777	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	909	35.2%	49.1%	14.9%	12.2%	12.0%	－	7.4%	2.5%	5.2%	0.9%	16.3%	7.0%	5.6%	5.7%	0.6%	6.1%	9.4%
犯罪被害 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%
被虐待 (本人の過去の体	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%
家族のこと	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%
離婚のこと	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	2,763	22.3%	47.3%	6.6%	17.1%	8.9%	5.4%	3.7%	8.4%	27.7%	18.1%	－	18.5%	22.6%	9.8%	8.7%	1.2%	12.8%
からだのこと	866	28.9%	57.9%	10.9%	24.9%	11.9%	7.4%	5.4%	6.6%	33.8%	23.3%	59.1%	－	33.0%	14.7%	10.4%	1.6%	16.5%
生活のこと	1,859	27.9%	53.4%	5.3%	30.3%	10.1%	2.7%	4.1%	6.8%	35.5%	27.6%	33.6%	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	231	27.7%	35.1%	6.5%	12.6%	6.9%	23.8%	12.6%	3.9%	6.9%	8.7%	13.9%	6.1%	12.1%	5.6%	3.9%	－	12.6%
その他	2,975	17.1%	30.6%	3.3%	14.6%	3.4%	2.9%	2.5%	4.1%	15.3%	8.8%	11.9%	4.8%	9.3%	4.1%	6.3%	1.0%	－

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
交際相手からの暴力	交際相手からの暴力
家族のこと	主に DV に起因する 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	

【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- 「主に DV に起因する心身・離婚・家族等の相談」の名称について、前回報告書では「DV 以外（心身・離婚・家族等）の相談」としていたが、これらもほとんどが DV に起因する相談となっている。
- その相談内容は、高齢の父が母に暴力を振るっている、被害女性が子どもを心配している（被害女性は子どもが主語になることが多い）などとなっている（家族の相談）。また、過去の相談も多い（過去に親からの支配を受けていて、親から逃れた先で DV にあって、実家に戻るがまた厳しい支配を受けたなど）。
- このような相談内容・実態を鑑み、「主に DV に起因する心身・離婚・家族等の相談」と名称を変更した方が現実と整合する。

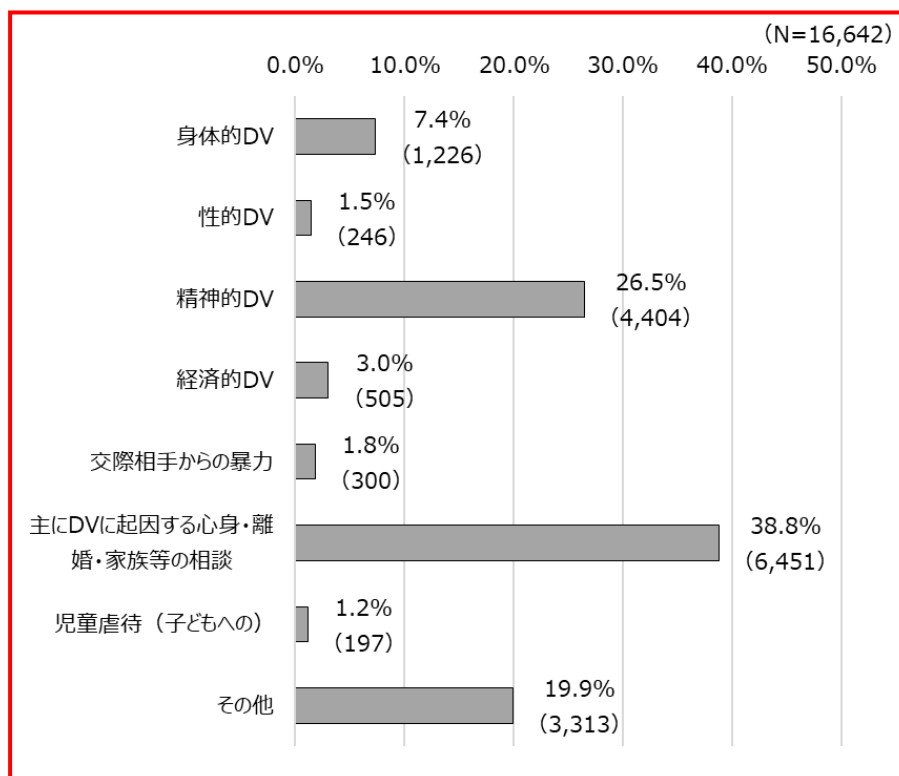
(1)一番困っている相談テーマ:全体像

R3 年度前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、26.5%（4,404 件）の相談が該当している。次いで、身体的 DV（7.4%、1,226 件）、経済的 DV（3.0%、505 件）、交際相手からの暴力（1.8%、300 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。

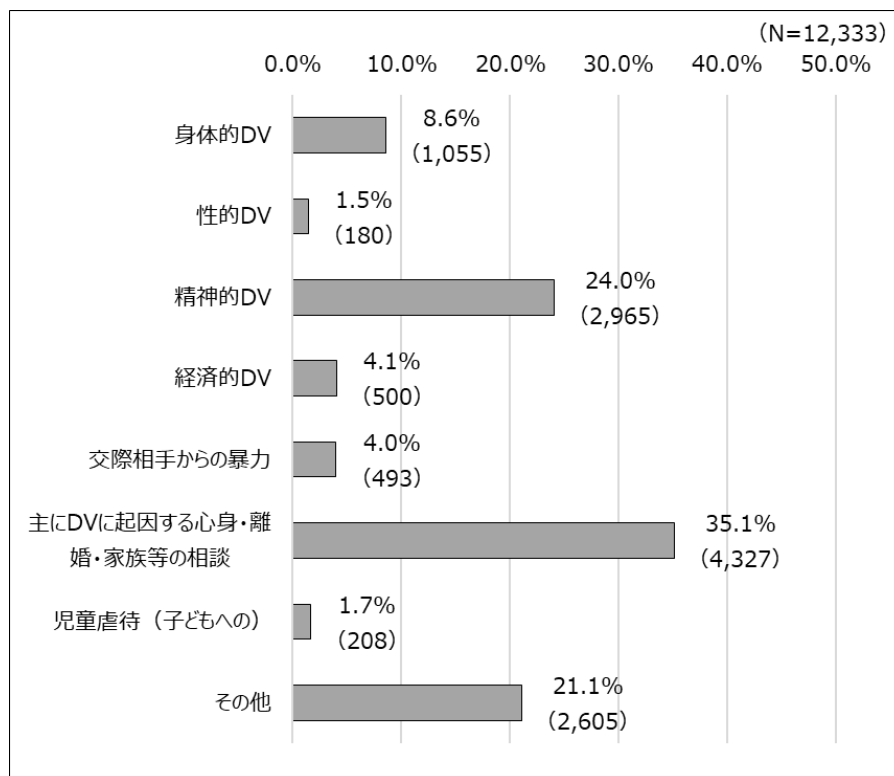
また、「主に DV に起因する心身・離婚・家族等の相談」が 38.8%（6,451 件）と多くなっており、R2 年度前期と比較しても増加をみせていることも特徴といえる。

図表 2-6 1 一番困っている相談テーマの内訳

【R3 年度前期】



【R2 年度前期】



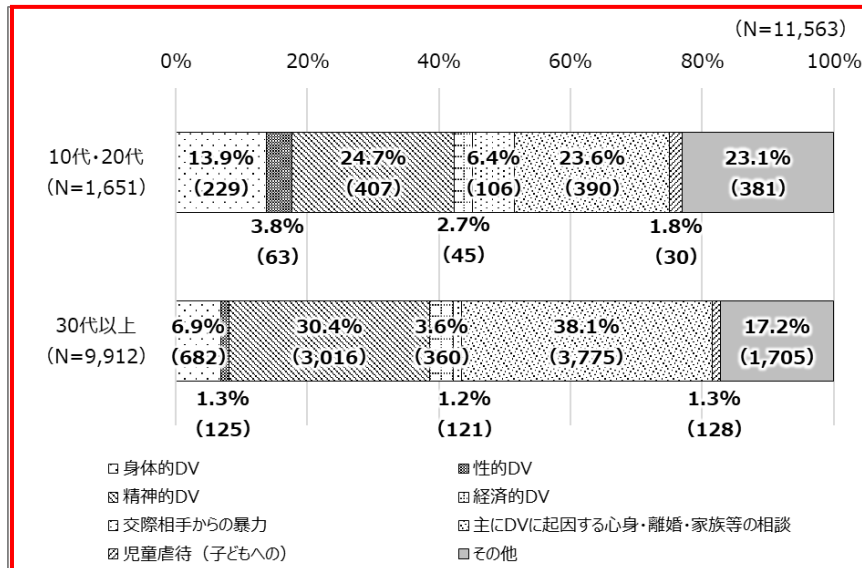
（２）一番困っている相談テーマ：年代との関係

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代では、30代以上と比較して、5種のDVの比率が高く、なかでも身体的DV、性的DV、交際相手からの暴力の比率は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7割を精神的DVが占めること、10代・20代と比較して、主にDVに起因する心身・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。

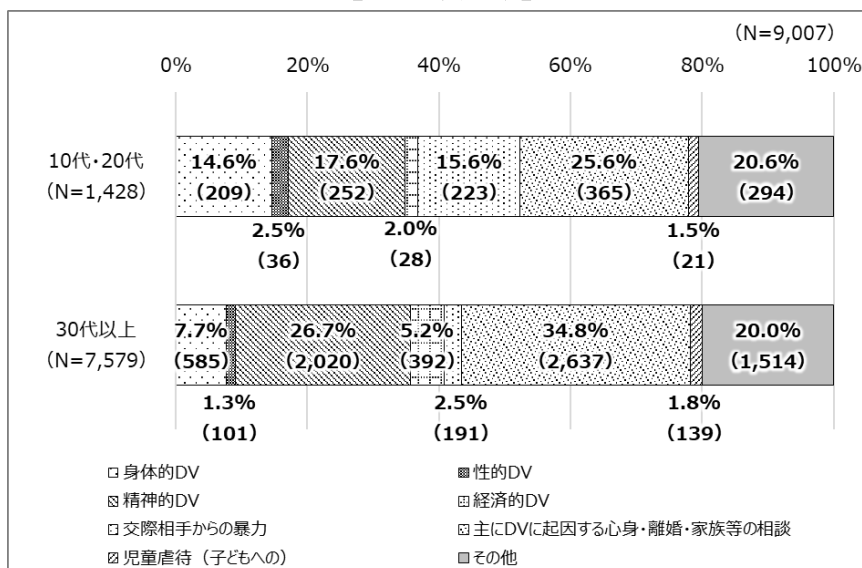
この傾向はR2年度前期と概ね同様である。

図表 2-62 年代別一番困っている相談テーマ

【R3 年度前期】



【R2 年度前期】



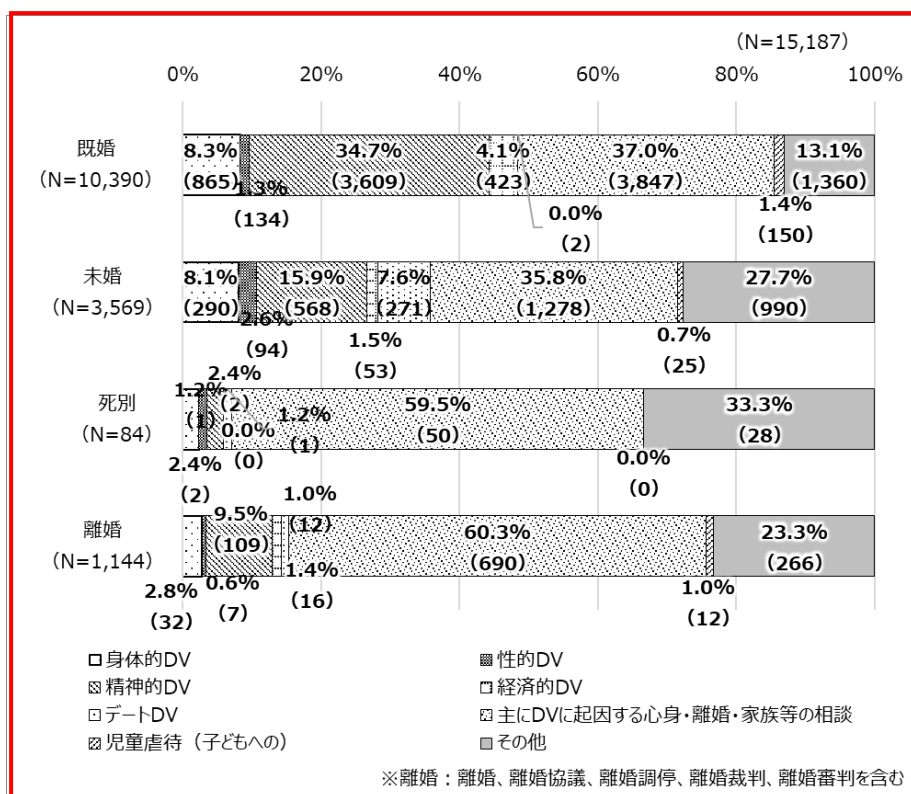
(3)一番困っている相談テーマ:婚姻状況との関係

一番困っている相談テーマと婚姻状況の関係をみると、どの層でも主に DV に起因する心身・離婚・家族等の相談の比率が最多となっているが、特に死別、離婚においてはその比率が約 6 割に達している。5 種の DV に関しては、既婚、未婚では精神的 DV が多くなっている。一方、死別、離婚では 5 種の DV の比率は顕著に低くなっている。

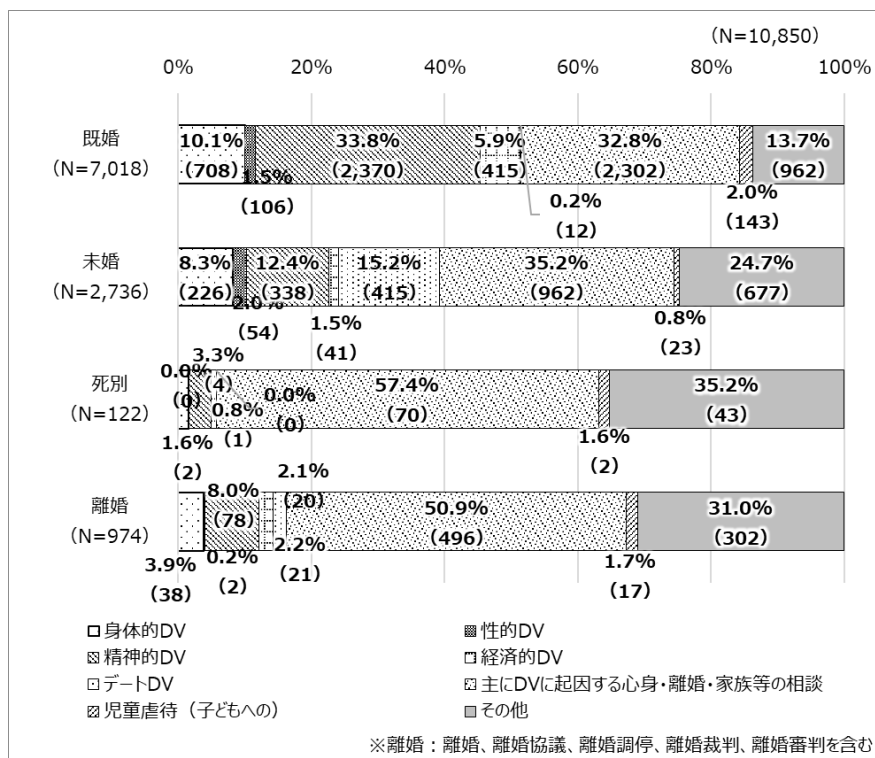
この傾向は R2 年度前期と概ね同様である。

図表 2-63 婚姻状況別一番困っている相談テーマ

【R3 年度前期】



【R2 年度前期】

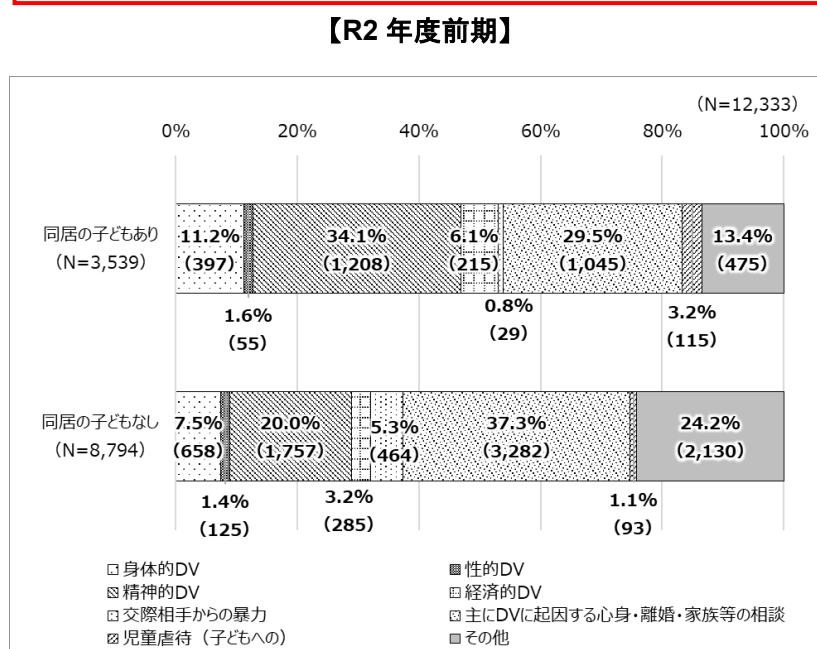
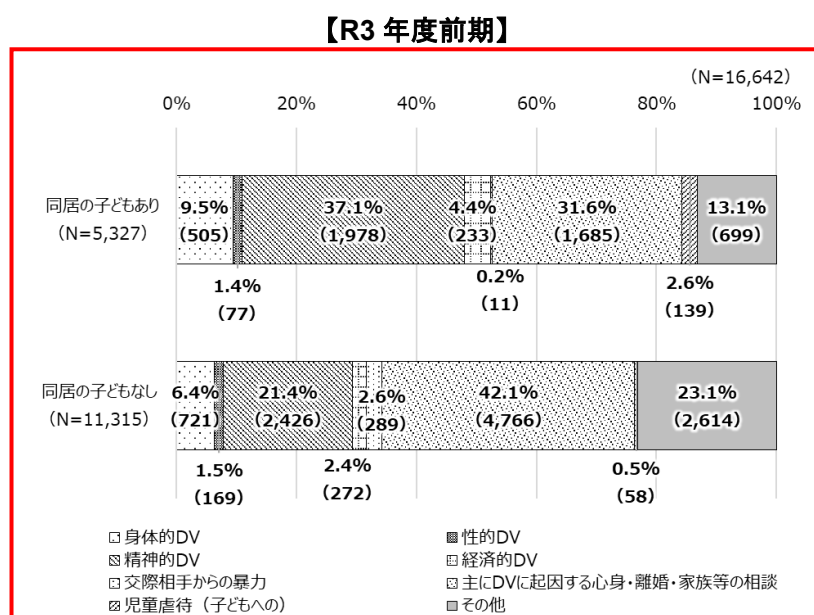


(4)一番困っている相談テーマ:子どもの有無との関係

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、子ども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。一方、子どもなしの層では、主にDVに起因する心身・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倍以上となっている。

この傾向はR2年度前期と概ね同様である。

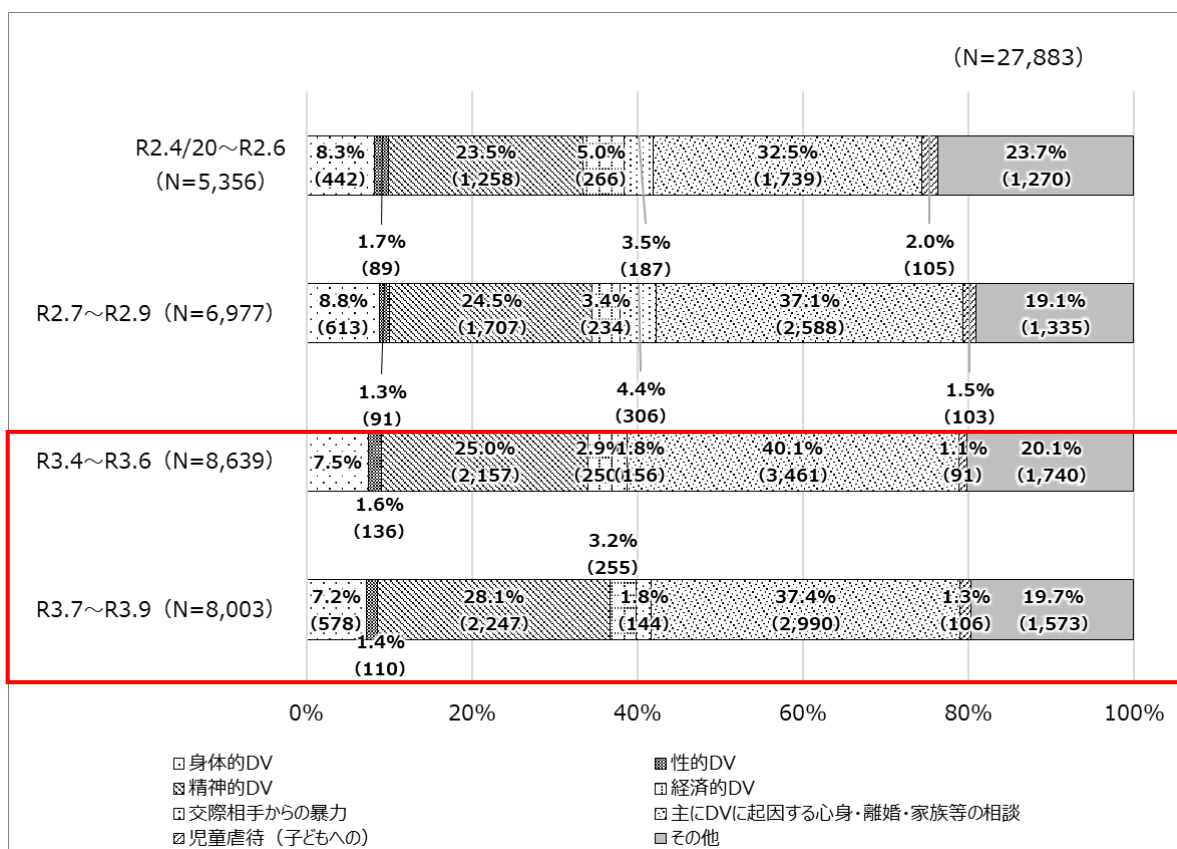
図表 2-6 4 子どもの有無別一番困っている相談テーマ



(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、R3 年度前期は、主に DV に起因する心身・離婚・家族等の相談、精神的 DV の比率が高くなっており、R2 年度前期よりもさらに比率が高まっている。これらの相談テーマに相談が集中してきている様子がうかがえる。

図表 2-65 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

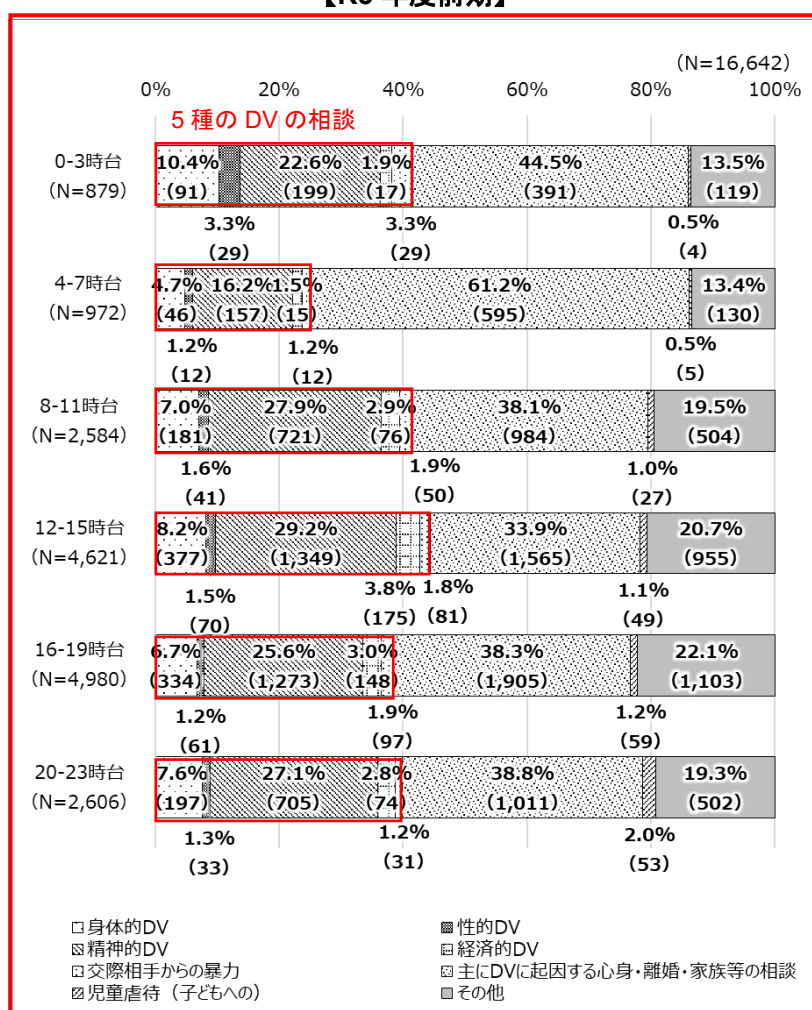
一番困っている相談テーマと相談があった時間帯の関係をみる。なお、時間については24時間を4時間ごとに6分割した。

R3 年度前期の5種のDVに関する相談は、8時台～23時台の一般的な活動時間に多く、なかでも12時台～15時台が最も多くなっている。

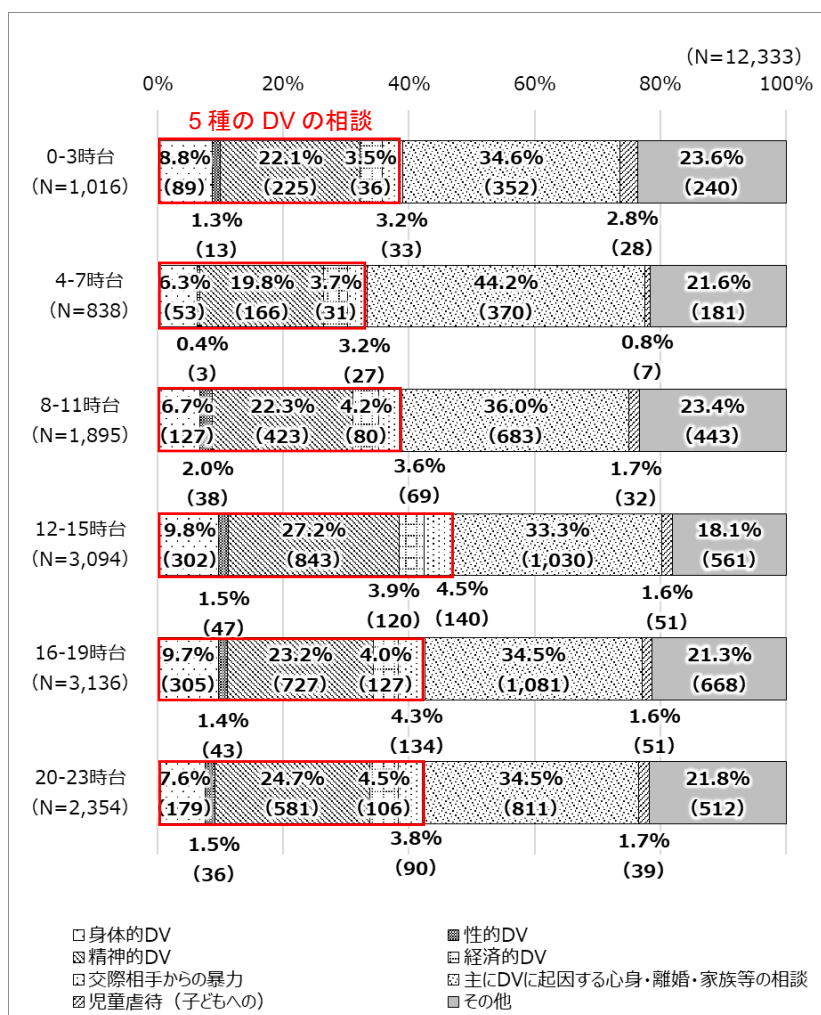
一方で、「主にDVに起因する心身・離婚・家族等の相談」は、他の相談テーマと比べて0時台～7時台で多くなっている。

図表 2-66 相談時間帯別一番困っている相談テーマ

【R3 年度前期】



【R2 年度前期】



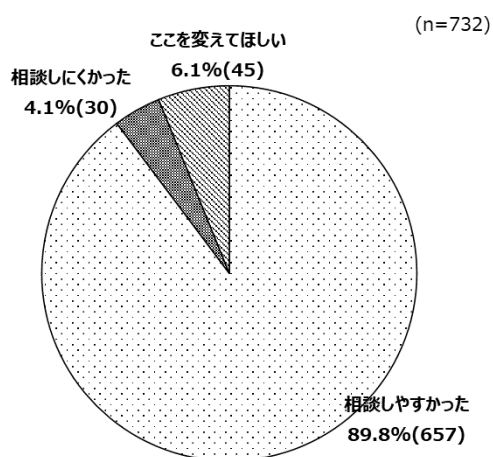
3) オンライン・チャット(SNS)相談におけるアンケート結果

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3年4月～9月までの相談総件数 6,734 件のうち、732 件から回答があった(回収率約 10.9%)。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 89.8%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」(4.1%)、「ここを変えてほしい」(6.1%) との満足に至らなかった回答も 1 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」、「電話では気づかれる可能性があるが、チャットだとあまり気づかれにくい」、「文章なので感情的になりすぎずに相談できる」など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」、「返信が遅くなっただけで相談を終了しようとする」などの指摘がなされた。

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。

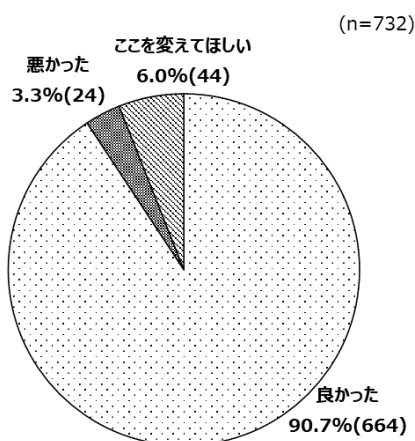
図表 2-68 DV相談プラスの感想_自由回答

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。 ・他のチャット相談も利用したことがあるが、こんなに早く相談が開始されるとは思わなかったので驚いた。 ・電話では気づかれる可能性があるが、チャットだとあまり気づかれにくい。 ・電話が苦手なので、チャットで相談できるのは非常にありがたい。 ・繋がっている安心感がある。 ・電話だと泣いてしまいそうなので、チャット形式はありがたい。 ・文章越しでもわかる優しい相談員と話せて安心した。
相談 しにくかった	・つながるまで何時間もかかった。 ・チャットであるにもかかわらず、返信が遅かった。 ・チャットが開始されたという連絡があってから実際に相談員の用意ができるまでに相当時間があり、その間に都合が悪くなってしまった。 ・こちらからの返信が少し遅くなっただけで相談を終了しようとするのはおかしい。
ここを 変えてほしい	・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。 ・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。 ・既読や書き込み中等の状況が分かる表示があるとよい。 ・相談が始まるまで待ち時間が不安である。少し時間がかかる旨を自動送信メッセージ等でアナウンスするとよいと思う。 ・相談内容の履歴を残せるようにしてほしい。せっかくアドバイスいただいても保存できなければ、後で読み返す事ができない。 ・相談後にアンケートがあることを伝えた方がよい。

(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 90.7%と多く、「悪かった」(3.3%)、「ここを変えてほしい」(6.0%) との回答を大きく上回った。

図表 2-6 9 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、「具体的なアドバイスがもらえた」、「頑張ろうという気持ちになった」などが挙げられた。

「悪かった」理由としては、「相談できる時間が短い」、「具体的アドバイスがなかった」などとなっている。

「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」(24 時間制にする、相談可能になってから連絡する)、「具体的なアドバイスの提供」等が指摘された。

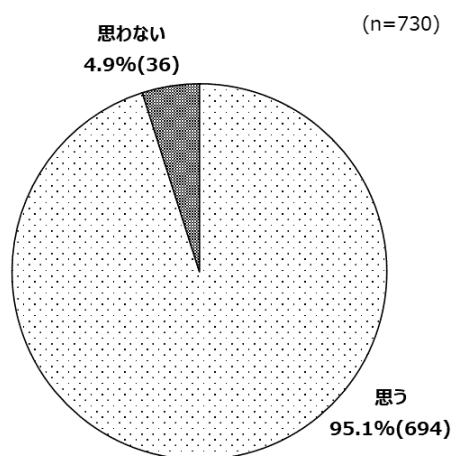
図表 2-7 0 DV 相談プラスの感想_自由回答

分類	回答内容
良かった	・迅速かつ丁寧で的確なアドバイスを頂き、本当に助かった。 ・整理をつけられない自分の気持ちを言葉にしてくれて助けられた。 ・親身に聞いてくれるだけでなく、様々な提案や相談先を提示して下さるので、身動きが全く取れない状態でも絶対に抜け出す！解決してやる！頑張ろう！と言った気持ちになれた。
悪かった	・相談できる時間が短い。 ・具体的な方策、提案がなかった。
ここを変えてほしい	・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ほしい。 ・実際に相談可能になってから連絡をしてほしい。

(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 95.1%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。

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、暴力をふるう相手が寝ている／外出している、自身が外出するなどの少しの隙間時間に活用されるケースも多く、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いう意見もあり、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事例もみられるが、今後も若年層のみならず、相談数が増加することが予想される。

メール相談では、暴力をふ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、長文の相談に適していること等の特徴から、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、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する相談を行っているが、相談件数は伸び悩んでおり、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。R3 年度前期は緊急事態宣言が二度発令されるコロナ禍にあり、直接支援が行いにくい状況が続いたこと等から支援件数は R2 年度後期から微増にとどまっているが、今後の支援充実が望まれている。

2) 相談内容からみたDV被害の実態～精神的DVを核とした複合的被害、家族間暴力、メンヘラ等～

(1) R2年度後期から同様の傾向にある被害動向

精神的DVを核とした複合的なDV被害が多くなっている。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、家族のこと、離婚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（首を絞められる、顔や身体を殴られる・蹴られる、冷水や熱湯をかけられる、包丁を突き付けられる、大けがをさせられたなど）、継続的な精神的DV（日頃から怒鳴られる、罵声を浴びせられる、無視される、行動を監視される、外出を制限される、土下座をさせられるなど）を受け、常に加害者が勝手に作ったルールに従う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。

年代別には、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。10代・20代では比較的身体的暴力が多い傾向があり、過酷な身体的暴力やハイリスクの事案も少なくない。また、自身が受けている身体的暴力を過小評価する傾向、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。

一方、30代以上では、精神的DVが多く、さらに身体的・経済的DV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っていく。

これらの傾向は、DV相談プラスが開始された当初から概ね同様となっている。

(2) R3年度前期に浮かび上がった被害動向

配偶者や交際相手からの暴力だけでなく、親からの暴力、こども・きょうだいからの暴力等、家族間の暴力全般についての相談が増えてきている感がある。また、電話・オンライン・チャット（SNS）、メール等の各相談手段に共通して、加害者が父親であるケース、家族内に複数の加害者・被害者が存在するケースが多くみられていた。家族の問題をどこに相談すればいいかわからず、DV相談プラスにつながったケースが多くみられている。

加害者が極度の精神的不安定にある（俗にいう「メンヘラ」）場合も多い。ヒステリー状態で手がつけられない、些細なことで激昂する、酒を飲んで暴れるなどの相談が増えており、特に、10代・20代の男性からの相談では半数以上に達するなど、今後留意が必要な事項となっている。

警察や公的相談機関に相談しても解決につながらないという意見が増えている感がある。

DV 被害の多様化、家族間暴力の相談件数増加等がみられるなか、警察や公的相談機関でできる対応が限られてきて、それが相談者のニーズに必ずしも合致していないと、相談者が不信感を持つといった機序があるように思われる。

3) 相談員の対応～被害者に寄り添った対応、オンライン相談では高度なスキルが必要～

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、肯定感が低くなっている場合は「あなたは悪くない」と伝え、相談者に寄り添い、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。

相談者の状況に応じて、相談先（配暴センター・女性相談所、警察、法テラス等）の紹介も行われているが、その際にはどのように相談したらよいか、何を伝えたらよいかなどの相談方法についても情報提供がなされていた。また、何かあれば DV 相談プラスに何度でもつながってほしいといった言葉が添えられるなど、相談者に安心感を与える努力がみられている。

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たり、タイミングを見計らって電話相談へと誘導したりするなど、相談員側にも高度なスキルが必要とされる状況がうかがえた。

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) 窓口が広く、ハードルの低い相談窓口として、アクセスを拡大している

(1)多数の相談への対応

R3 年度前期の相談対応件数（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 21,250 件と、R2 後期とほぼ同水準であった。月別の相談対応件数は 3,200 ～3,900 件程度（1 日当たりに換算すると 106～130 件程度）となっている。

特に電話相談の入電数は R2 年度後期から約 23%増加したが、一方で受電数はあまり変わらなかったため、受電率（＝受電数÷入電数）は 15.5%と R2 年度後期から約 4%ポイント低下している（この間、SNS 相談数は相談件数、対応件数、対応率とも R2 年度後期とほぼ同水準で推移した）。

DV 相談プラス事業の知名度向上とともに、多数の相談が寄せられている一方で、電話相談を中心に、DV 相談プラス側の対応力（相談員数、電話回線数）を上回るアクセス状況となっていることがうかがえる。

(2)オンライン相談需要への対応

相談対応件数に占めるオンライン相談（オンライン・チャット（SNS）及びメール相談）の比率は R3 年度前期に 30.9%に達し、前年同期と比較すると約 5 ポイント増加している。

特に 30 歳代以下の層では、オンライン相談の比率が電話相談を上回っている。20 代（64.8%）と 30 代（55.9%）で特にオンライン相談が利用されているほか、10 代や 40 代、さらに電話相談の利用度が相対的に高い男性においても、オンライン相談の利用増加がみられている。インターネット及びホームページ経由で DV 相談プラスを知ったとする層が 5 割強に達していることも、オンライン相談の増加に結び付いていると思われる。

SNS 相談者の中には、誰にも相談したことがなく、初めての SOS が DV 相談プラスという方も少なくない。SNS という相談手段がアクセスのハードルを下げていることがうかがえる。特に、若年層に対しては、オンライン相談が有力な相談手段となることが期待される。

オンライン相談は今後も発展していくものと思われるが、一方で支援側としてはオンライン相談を、相談の窓口を広げる、ハードルを下げる手段として位置づけることが妥当と思われる。オンライン相談は、電話相談とは異なり即時・双方向性が限定されるほか、文面から当事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が難しい側面がある。オンライン相談はあくまで相談の入口であり、必要な場合にそこから電話、面接、同行支援までどのようにつなげていくかが重要とされている。

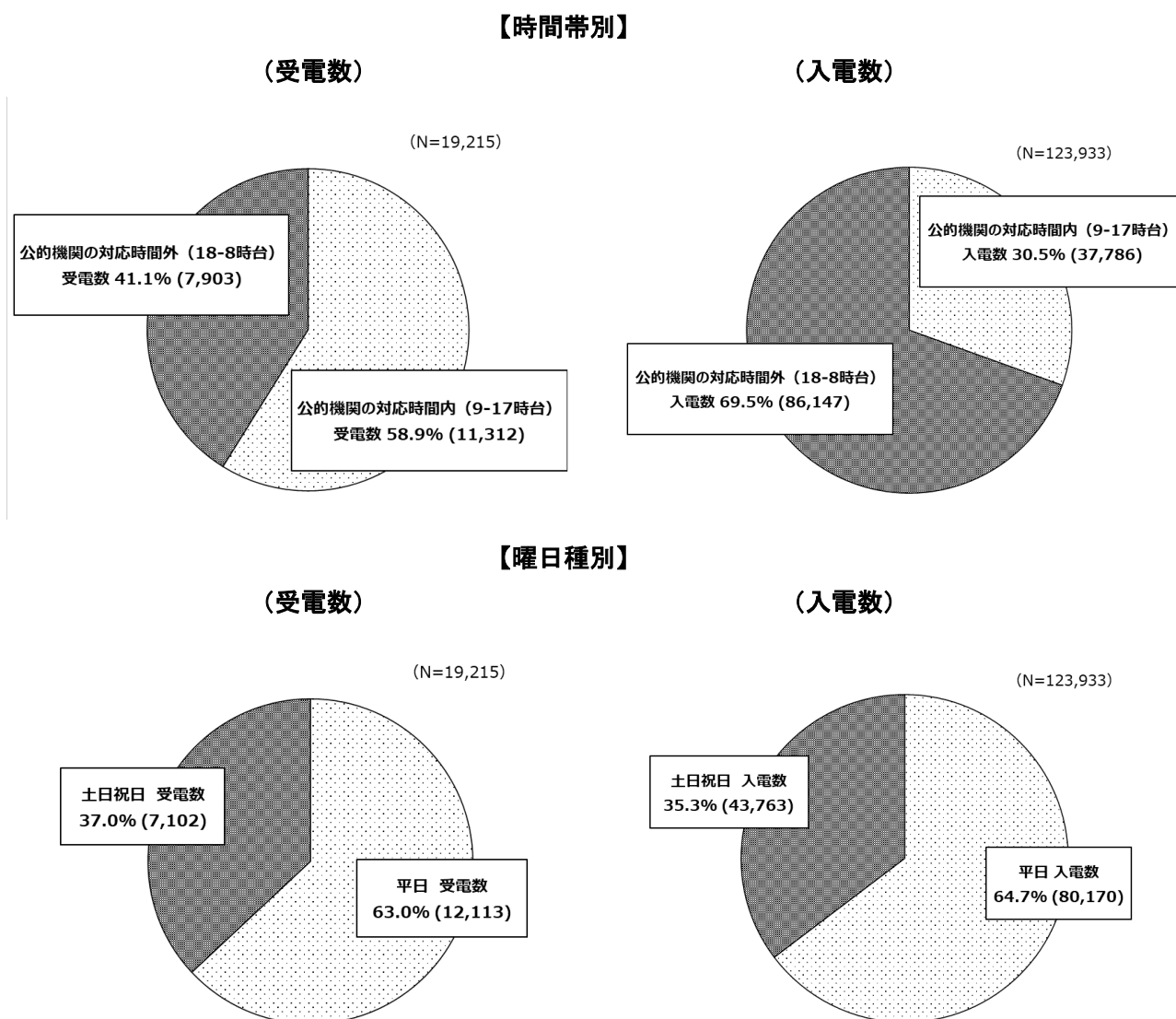
(3)24時間・365日対応(夜間帯・土日祝日相談への対応)

DV 相談プラスには、夜間帯、土日祝日の公的機関の対応時間外とされる時間帯に多くの相談が寄せられている。例えば R3 年度前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 7,903 件と全体の 41.1%に達している（入電数は 86,147 件、69.5%）。また、R3 年度前期における土日祝日の受電数は 7,102 件と全体の 37.0%に達している（入電数は 43,763 件、35.3%）。

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。

これらにより、DV 相談プラスが夜間帯・土日祝日の相談ニーズに的確に対応し、公的支援機関の対応時間外の窓口機能として一定の役割を果たしていることがうかがえる。

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



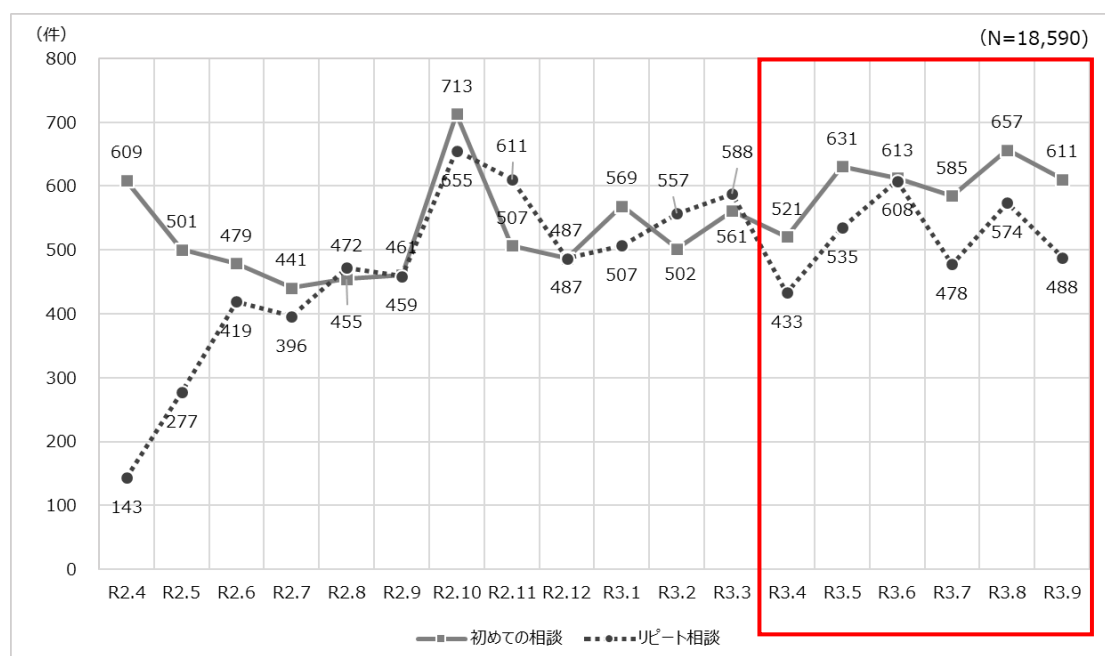
(4) リピート率の向上

DV 相談プラスの利用者に占めるリピーター率は向上している。例えば、オンライン・チャット（SNS）相談においては、R2 年度後期から、初回相談とリピート相談が拮抗し、R3 年度前期においてもさらなるリピート率の上昇がみられている。

この背景として、定量分析からは、DV 相談プラスの利用者の満足度や、相談員への信頼感等があり、継続利用につながっている状況が指摘できるが、一方で、定性分析からは、DV 相談プラスでアドバイスを受けて様々な試みを行ったがうまくいかないケースや、一筋縄では解決できないケースで再相談がみられることも浮き彫りになっている。

DV 相談プラスには今後も、被害者と繋がり続ける状況を維持・拡充することで、被害者の状況を一歩ずつ改善していく機能が求められる。

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／リピート相談）



2) これまでDV相談にアクセスしにくかった相談者層の相談・支援ニーズを掘り起こしている

(1) 若年層

DV 相談プラスの相談者のうち、10 代（2.4%）、20 代（14.3%）、30 代（28.2%）が 5 割弱を占めている。

特に 10 代・20 代等の若年層は、既存の相談支援機関とつながりにくい、あるいは相談支援機関による支援が届きにくい層と言われてきた。DV 相談プラスは、10 代・20 代の相談需要の顕在化に一定の役割を果たしているといえる。また、他の相談窓口と比較して 30 代の割合も高いとの意見もみられている。

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、若い時に受けた苛烈な被害の影響により、30～40 代以上になっても心身の不調を訴える被害者も少なくなく、若い世代の被害への対応は非常に重要である。

DV 相談プラスは、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。

(2)その他の層

オンライン・オフライン双方での積極的な広報、24 時間 365 日対応、オンライン対応、全国対応、相談員による丁寧な対応等を実現することで 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、ハードルが高いなど）
- 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) 多様な相談者の多様な利用方法に対応している

(1)多様な相談者に対応

DV 相談プラスは性別等を問わず、多言語での対応も可能となっており、男性、性的マイノリティの方、日本語を話せない人等への支援を行う役割を担っている。

例えば、男性からの相談（必ずしも被害者が男性とは限らない）は、R3 年度前期に 1,908 件（頻回者含む）となっており、DV 相談プラスの相談件数総数の 9.1%を占めている。

(2)利用者の状況に応じた相談方法を提供

DV 相談プラスは電話、オンライン・チャット（SNS）、メール等、多様な相談手段を提供していることが特徴である。そのため、利用者は、単一の相談手段の利用のみならず、複数の相談手段を組合わせて利用することも可能となっており、電話相談、SNS 相談、メール相談を併用している相談者も多くなっている。

特にコロナ禍で外出が制限されやすい環境下においては、家に加害者と一緒にいる時や周囲に人がいて会話が聞かれたくない時には SNS やメールによるテキスト相談を利用し、加害者が家にいない時や外出時に一人になれる時には電話相談を利用するなど、被害者が置かれた状況によって使い分けをしている人が多く、利用者にとって相談しやすさの向上につながっていると言える。

4) 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などの課題がある（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など、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支援格差解消に寄与することが期待される。

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 6 点が挙げられる。

1) 相談件数に対する対応力を高めるための体制拡充

R3 年度前期の 6 か月間における、電話相談の受電率は 15.5%（入電総数 123,933 件、受電総数 19,215 件）、オンライン・チャット（SNS）相談の対応率は 72.7%（相談件数 6,734 件、対応できた件数 4,896 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。

特に、電話相談の入電数は R2 年度後期から約 23%増加する一方で、受電数はあまり変わらなかったため、対応率は約 4%ポイントの低下がみられている。電話相談においては、1 件当たりの相談時間を 20 分程度に収めながら、1 日 120 件程度の対応を行っており、相談員及び電話回線数のひっ迫がうかがえる。対応力向上に向けては、人員・設備両面による体制拡充が必要となってきた。

また、一部に実質的な相談ではなく会話等を目的とした頻回者等が一定数存在することから、対応率を増やすための頻回者対策を講じていく必要があると考えられる。

2) オンライン相談への対応方法の改善

オンライン相談件数が早いペースで増加している。DV 相談プラスでは、オンライン・チャット（SNS）相談は 2 人体制、メール相談は 3 段階認証と丁寧な対応を行っているが、特に SNS 相談は相談 1 件にかかる時間が長く、対応時間が増加をたどっている。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など、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い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などが提起されており、システムの修正も含めて、これらへの対応検討も望まれる。

オンライン・チャット（SNS）は、毎日・長時間コミュニケーションを続けると、相談員との親密さを喚起しやすく、相談者は長時間にわたって相談を寄せてくるなど、依存性が高まる傾向もみられる。被害者の自立性を高めるための対応が重要であることや、DV 相談プラスの相談員のひっ迫状況等も鑑み、24 時間対応ではなく、12～22 時に限定した現在の対

応が妥当と言える。

3) 男性被害者・加害者への相談への対応充実

男性からの相談は、全体の約1割を占めている。DV相談窓口においては、男性の被害者・加害者からの相談に十分に慣れておらず、難しさを感じているとの意見もみられており、今後男性相談への対応力を高めていくことも必要とされている。

相談内容をみると、男性相談者は現実的な助言のみを即座に求める傾向がみられる。そのような解決策をその場で示すことが難しい場合にも、相談者のつらさを受け止めるとともに、男性相談窓口や法律相談窓口についての情報提供、男性相談を行う機関との連携等により、対応力を向上していくことも必要とされている。

4) 外国語相談の活性化に向けた連携体制の構築

外国語を母語とする方にとって、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が、相談件数は伸び悩んでいるのが現状である。

外国語を母語とする居住者からの相談件数を増やすためには、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。

外国人は、困りごとが生じた際には、外国人コミュニティや外国人支援専門団体へ連絡を取ることが多い。そのようなコミュニティ、支援団体と連携し、DV被害等がみられた際に、DV相談プラスを紹介してもらうなどの体制整備も必要とされている。

外国語でDV相談対応を行える人材は限られていることから、相談の入口が違っても、最終的に対応するのは同じ支援員であることも多い。DV相談プラスを含め、外国語電話相談を行っている相談窓口（よりそいホットライン等）が連携して、相談・支援を活性化することも有効と思われる。

5) つなぎ支援の機能・体制等の整備

つなぎ支援については、R2年度後期と比較すると増加がみられたが（R2年度後期：125件 ⇒ R3年度前期147件）、支援の内訳をみると、電話相談がほとんどを占め、面談、同行支援、宿泊支援は少なくなっている。つなぎ支援はDV相談プラス事業の特徴的機能であることから、今後も支援の充実・拡大が期待される。

一方、面談や同行支援の減少は、新型コロナウイルス感染症の影響を強く受けているとの指摘がある。加害者の外出が減り監視が強まる中、つなぎ支援に向けた連絡のタイミングを指定してくる相談者や、支援員との面談等の十分な準備なしに加害者の監視の一瞬の隙についての逃げるなどの避難ケースが増えており、コロナ禍でつなぎ支援が困難な状況が続いていることがうかがえる。

また、宿泊支援や一時保護の減少については、仕事をやめられない、子どもを転校させら

れないなどの理由により家を出ることができない相談者が多く、また若年層にはスマートフォン等の通信機器を取り上げられると生活が成り立たないとの理由で、一時保護につながらないケースも増えている。今のシェルターにおける一時保護へのニーズが減退している可能性も示唆された。

相談者層の拡大等に伴い、相談者との信頼構築に時間をかけるケースも増している。例えば、オンライン・チャット(SNS)相談を志向する相談者に対し、オンライン・チャット(SNS)相談以外の支援を提案すると抵抗を示す人が増えているが、その気持ちに寄り添いつつも、つなぎ支援につなぐように動機付けが試みられている。また、二次被害を経験し、公的相談機関等を信頼していない相談者には、本人をエンパワメントしながら、DV被害と二次被害からの回復の伴走を行っている。これらの対応を進めながら、必要なとき、機が熟したときに直接支援につなげる準備がなされている。

このような背景から、つなぎ支援が微増にとどまっているのは、暴力が増えていないから、激しさを増していないからと認識するのは妥当ではなく、DV相談プラスには、ポストコロナの行動変化や、被害者の安全確保に向けた環境の充実、オンライン・チャット(SNS)ベースの新たな相談者層への対応等を見据えた、支援体制の整備等が重要とされている。

つなぎ支援はDV相談プラスの重要な機能の一つである。若年層のオンライン・チャット(SNS)相談で、交際相手から甚大な身体的・精神的DVを受けて生命の危険があった相談者を警察につなぎ、検挙となった事例もあった。つなぎ支援件数が多ければよいというものではないが、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ることが重要である。

6) 相談員の育成

現状、DV相談プラスは対応能力の限界に近い状態で運営をしており、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する中、電話・オンライン・チャット(SNS)等の相談から支援者ネットワークにつなげてケース対応を進めるため、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(行政機関との調整、一時保護の場所の選定等)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、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。

また、「リモート電話相談システム」(在宅で電話相談が受けられるシステム)の導入が検討されている。本システムは家にいながら被害者に支援を行うことを主目的としているが、併せて、ネット上での相談業務を通じて、見習い相談員が先輩相談員のやり取りを学ぶという人材育成手段としての活用も目指されている。

このように、関係者の協力の下、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

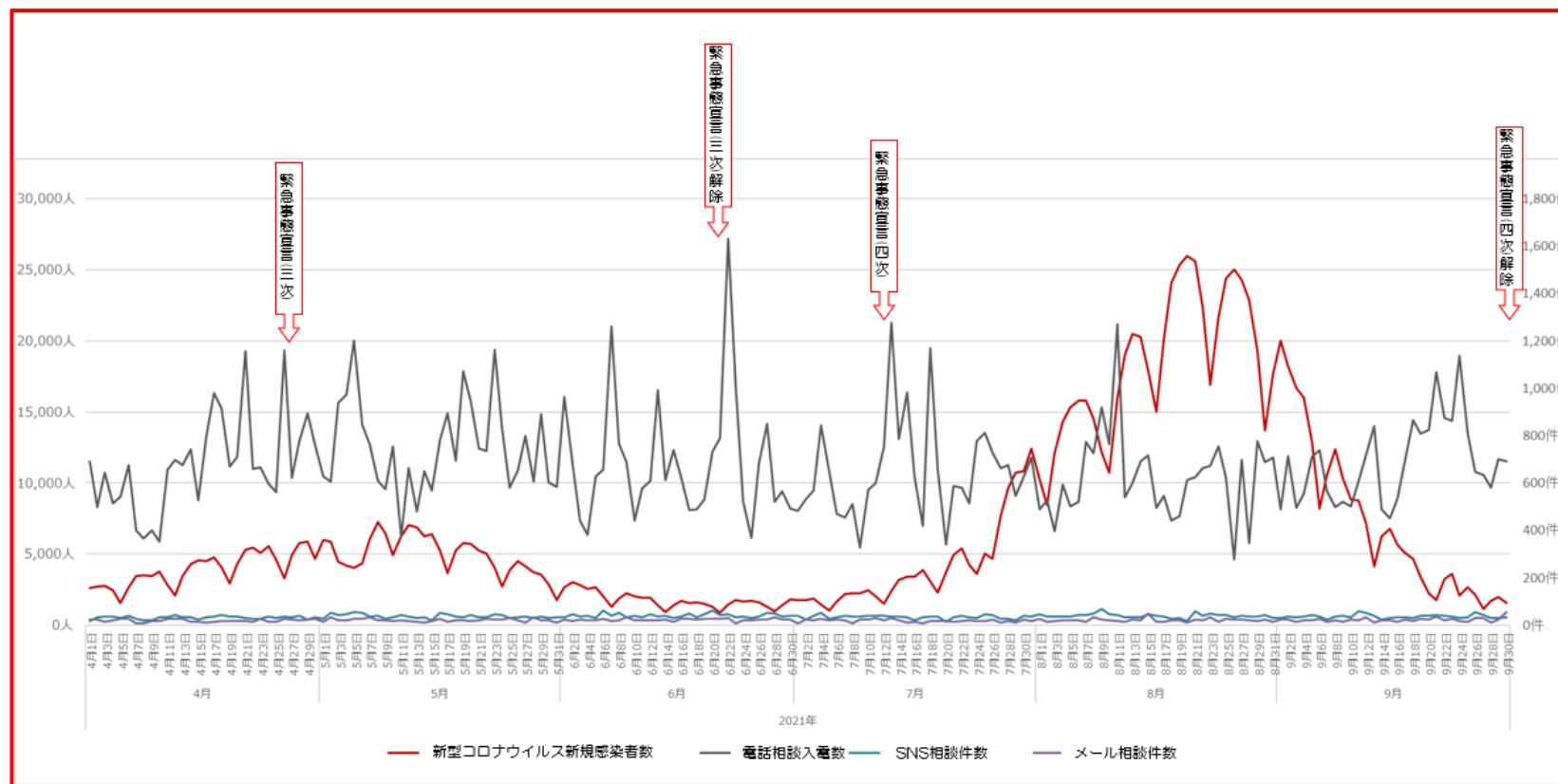
DV 相談プラスへの相談状況と新型コロナウイルス感染症の影響との関係について、定量・定性の両側面から分析した。

1) 定量分析

R3 年度前期の 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 R3 年度前期を通じた明確な相関関係はみられなかった。

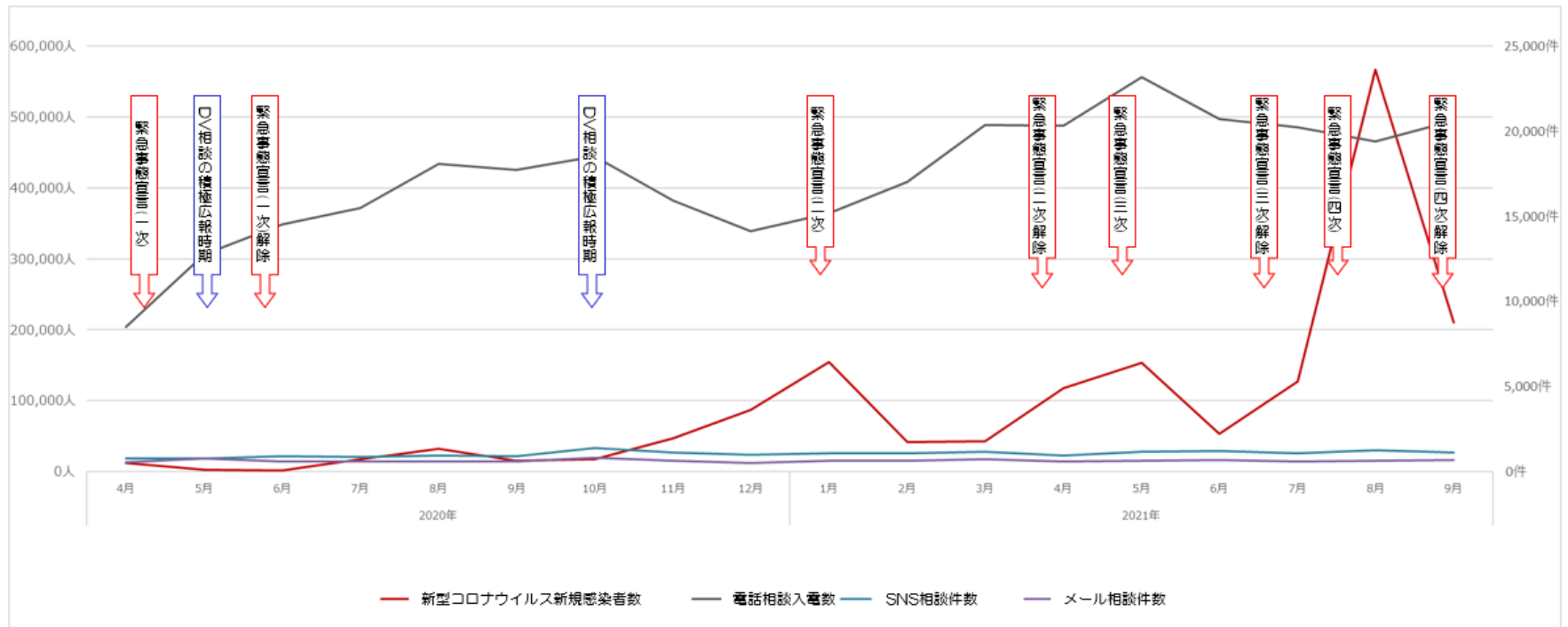
第3次緊急事態宣言(令和3年4月25日～6月20日)解除直後や、第4次緊急事態宣言(令和3年7月12日～9月30日)直後に電話相談入電数のピークがあり、緊急事態宣言による影響が疑われるが、詳細にみると、6月22日は愛知県で930件の入電数(全体の約60%)となっており、同日に緊急事態宣言で解除された他の都道府県とは傾向が異なっていた。また、7月13日は東京都で391件の入電数(全体の30.6%。12日や14日の入電数は約150件程度)と、7月12日に東京都で緊急事態宣言が発令された影響が疑われるが、8月2日に宣言が発令された埼玉県、千葉県、神奈川県、大阪府においては翌日、翌々日の入電数増大はみられなかった。

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
【R3 年度前期】



※相関係数： 感染者数と電話相談の入電数 $r = -0.18$
 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 $r = -0.11$

【R2 年 4 月～ R3 年 9 月 月別集計値】



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。

- コロナ禍でテレワークが続き、自宅で接する機会が増えたことから言葉の暴力が激しさを増した。
- 夫が在宅勤務になったことで、子どもを常に監視し、誰と何を話しているのか、部屋を移動しようとする、どこに、なぜ行くのかを問いただし、気に入らないと怒鳴る、責めるという毎日が続いている。
- コロナ禍で外で飲食できない分、家飲みが多くなり、通常よりも多くアルコールを摂取することで、暴力につながりやすくなっている。
- コロナ禍で仕事がなくなり、自宅で飲酒ばかりして、家事育児への協力がなく、経済的に困窮している。
- 被害者側が、DVはコロナ禍で加害者にストレスが溜まっているせいであり、コロナが落ち着いたら暴力をふるわなくなるのではないかと思い、離れる決心がつかない状況がみられる。
- 妻が夫に対し、収入の少なさや減少（コロナ禍の影響含む）について「甲斐性なし」と罵ったりしている。

R2 年度前期においては、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1年が経ち、コロナへの対応が常態化しつつあった R3 年度前期においては、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)

新型コロナウイルス感染症拡大問題に対応して令和3年4月に開始された DV 相談プラス事業については、令和2年度前期（以下、「R2 年度前期」）、令和2年度後期（以下、「R2 年度後期」）とこれまで2回の分析が行われている。R2 年度後期との比較は「3-1. 調査分析結果の考察」にも記載されているが、以下、筆者が重要と考える点について述べる。

相談ニーズの高さ

R3 年度前期の相談対応件数は R2 年度後期と比較して大きな増減はない。電話相談については入電件数は増加している一方、受電件数はほぼ一定であり、受電率は低下している。このことから、電話相談ニーズが相談対応可能なキャパシティをオーバーしていることがうかがえる。DV 相談プラス事業は、DV の相談ニーズを顕在化させ続けているといえるだろう。

ただし、相談者の一部は繰り返し DV 相談プラスにアクセスしてきていることで入電数が増加しているとも考えられる。DV 相談プラス事業のターゲット層については継続した相談を相談者の具体的な問題解決への支援に結び付けていき、一般的な不安を主訴とする頻回相談者についてはスクリーニングする方法を工夫したほうがよい。この点について事業受託団体はすでに問題意識を持っていることがヒアリングで聞き取れた。今後、ターゲット層の相談ニーズに応えていくために一層の工夫を期待したい。

ICT 化の進展

オンライン（オンライン・チャット、メール）相談が全体に占める割合は R2 年度前期から一貫して増加傾向にある。特に若年層でオンライン相談の比率の高さが目立つが、すべての年代で増加している。これは、加害者と距離が取りにくく電話では相談しにくい事情や、コロナ禍への対応として社会全体で ICT 化が進んだことと関係していると思われる。ICT はオンライン相談に活用できる一方、技術を悪用したストーキングや、いわゆる「デジタル暴力」の問題も惹起している。

また、「3-3.2 オンライン相談への対応方法の改善」に記載がある通り、オンライン・チャット相談については、対応時間増加による相談員の負担増への対策や相談者と相談員のタイミング合わせの工夫、依存性への対応も必要になっている。オンライン相談の必要性は広く認識されており、実施ノウハウ、相談員として必要な ICT リテラシーをぜひ地方公共団体等に共有してほしい。

精神的 DV が複合的 DV の核にある

相談者は複合的 DV 被害を訴えており、その中核にあるのが精神的 DV であることが把握されてる点についても、R2 年度前期から一貫して変わらない。DV の中核にあるものは、単に有形力の行使にとどまらない相手への支配とコントロールであることが改めて浮かび上がっている。折しも、精神的 DV を保護命令および通報の要件に加える方向での DV 防止法改正が議論されている。その必要性は DV 相談プラス事業の結果分析からも明らかである。

コロナ禍による影響

コロナ禍の影響として、ステイホームやテレワーク等による在宅時間増加と DV 発生が関連づけて言及されることが多い。今回の事例分析では、コロナ禍によって外食機会が減って自宅での飲酒が増えていることが暴力につながりやすくなっていると思われる事例や、失業、経済的困窮、加害者のストレス増が暴力に結びついていると思われる事例もみられた。コロナ禍の影響によって、働き方、生活スタイル、コミュニケーション方法の変化が起きている。その結果が DV の発生にどのように関わるのかについて、注視していく必要がある。

公的相談機関、警察の対応

DV 相談プラスは全国一律の相談窓口として機能し、相談内容に応じて継続的な支援ができる地域の相談機関に相談者をつないでいる。具体的なケースワークは地域の公的機関等の役割であるが、DV 相談プラスでの相談の中で、相談者から公的相談機関や警察の対応についての不満が語られているケースがみられた。公的相談機関や警察での二次加害はあってはならないことだが、相談者のニーズや期待と、公的相談機関や警察の支援内容とのミスマッチがある場合も考えられる。例えば、安全確保上の措置と思われるが、一時保護後には他地方公共団体に転出することを基本としている地方公共団体もある。また、警察では被害者を加害者と物理的に離すことを優先した対応が行われていると聞く。しかし、こうした対応は必ずしも相談者のニーズや期待に沿ったものではない場合も考えられる。被害者が逃げることによる加害者との分離や、加害者の短期的な勾留だけではなく、相談者が持つ多様なニーズに合致した支援メニューを作り出すことが必要とされている。

家族における暴力

今回の分析では、DV だけでなく、親・子ども・きょうだいなど家族からの暴力についての相談が増えてきていることが把握されている。DV と児童虐待が同時に起きていることはよく知られるようになってきているが、今回の分析から、DV が起きている家族では、配偶者・パートナー間だけではなく、また、いわゆる面前 DV や児童虐待だけでなく、家族の成員間でさまざまな暴力が起きていることが垣間見える。家族における暴力を対応する法制度によって切り分けて受けることはほぼ不可能に近く、実際、DV 相談プラスには、DV に限

らず、家族で起きている暴力が丸ごと持ち込まれている感がある。今後、DV相談プラスは、DVについての相談を受けることを中心に置きつつも、家族における暴力全般についての相談にも対応し、必要に応じて専門機関との橋渡しをしていく役割を取るようになるのではないかと考えられる。

2) 田中美奈子 委員(京都府家庭支援総合センター 所長)

京都府家庭支援総合センターは、婦人相談所、配偶者暴力相談支援センター、児童相談所、身体障害者更生相談所、知的障害者更生相談所、ひきこもり地域支援センター等、多くの機能を併せ持つ総合的相談機関であり、DV や児童虐待をはじめ家庭に関する様々な相談にワンストップで対応している。DV 相談は、当センターが扱う相談の中でも大きなウエイトを占めており、毎日多くの相談が寄せられている。

当センターでは、DV 被害者の相談ニーズに応えるため、相談対応を夜8時までとし、土日祝日も対応する体制を取っているが、全国の配偶者暴力相談支援センターや地域のDV相談窓口も、各々の事情の中でできる限りの支援を行うべく努力を重ねられている。

一方で、DV 相談プラス事業への相談は、行政の対応時間外に多く寄せられており、従来の相談窓口だけでは対応しきれず埋もれていた支援ニーズが顕在化されたことが、この事業の大きな意義ではないかと考えている。

また、DV 相談プラス事業は令和3年度前期だけで2万件を超える相談対応がなされ、相談電話入電数は令和2年度後期比で約23パーセント増ということである。全国一律の相談窓口ということで、今まで相談を躊躇していた人々も安心してSOSを発することができたのではないかと推測している。

さらに、オンライン・チャット(SNS)相談への需要の大きさが明確になった点も大きいだろう。すべての年代でオンライン・チャット(SNS)相談の比率が令和2年度後期に比べて増加しており、特に10~30代の若い年代の相談手段としてはオンライン・チャット(SNS)相談が半数以上となっている。オンライン・チャット(SNS)は特に若年者にとって利用しやすい相談ツールであることは広く知られているが、DVという深刻な問題においても同様であることが明確になった。地域の相談機関にとって、オンライン・チャット(SNS)でDV相談に対応するのは難しい課題が多々あるのが現実ではあるが、そうしたニーズが高いことは支援機関として認識していく必要があると考えている。

一方で、地域の相談機関でなければ難しい支援もあり、そうした支援を着実に実施していく責任があることも改めて感じた。

DV被害者は、相談してすぐに具体的に動ける者ばかりではなく、何度も相談を重ねて初めて一步を踏み出せるケースが多い。また、離婚や避難ができれば安心、ではなく、被害者の精神的苦しさは加害者から離れて初めて表出されることも少なくないことは、日々の相談対応の中で実感している。被害者が生活を安定させるまでに、年単位の時間と、生活を支える多種多様な支援が必要なケースも多く、地域の相談機関が各地域の支援ネットワークを活用しながら関わる意味は大きい。

DV相談プラス事業のような全国ベースの取組と地域の相談支援が、各々の強みを活かしながら有機的に連携することで、被害者の自立までを切れ目なく支援していく体制が構築できるものと、大変心強く感じているところである。

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)

男性からの相談について、まず全体的な傾向としては、前回（令和2年度後期）に比べ、30代以上のオンライン・チャット（SNS）相談の割合が、大幅に増えていることが挙げられる。これにより、男性のすべての年代で、電話相談が約3分の2、オンライン・チャット（SNS）相談が約3分の1となり、男性においても、オンライン・チャット（SNS）相談が活用されてきていると言える。また、10代・20代では約2割にとどまっていたDVに関する相談が約4割に増え、男性のすべての年代で4割前後がDVの相談となっている。このDV相談プラスが、男性にも広く認知・活用されつつあることを示しており、「男性もDVについて相談をしてよい」という社会的認知の広がりという意味でも、非常に大きな意義を持つものと思われる。一方で、頻回通話者や「話し相手になってほしい」といったはっきりしない目的でかけてくるケースも多く、それらへの対応は今後の課題でもある。

男性のDV被害の内容を見ると、10代・20代は、精神的に不安定な恋人から、自殺のほめかし等を受けて「自分がこの人を助けなければならない」という思い込みによって、関係を継続してしまうケースが目立つ。30代以上では、妻から経済力のなさや性的な不満を指摘され続けることで、「自分は男性として価値がない」と思い込まされ、女性の支配下に置かれ続けるケースが目立った。両年代のこうした傾向には、「男らしさ」の縛りによって、男性が自分自身を追い込んでしまっているという共通点がある。

こうした男性被害者の根底にあるのは、男性が現在でも強く縛られている「強くあるべき」といったジェンダー観であり、これまで、男性の加害行為と結びつけて解釈されることが多かった。しかしながら、男性被害者が声を上げ始め、女性から男性に対する暴力の実態が明らかになる中で、男性の固定的な「かくあるべし」が、自らを被害者として支配・被支配関係の中に追い込んでしまうこと、同時に女性加害者は、それらを巧みに利用して、男性を支配していることが示されたと言えよう。これらは、今後さらに、人権教育等にも活かされるべき知見であると考えられる。

さらに、10代・20代には、親からの暴力被害を訴えるケースも多く、親からの暴力を「DV」と称する相談者も多いことが指摘できる。早期の人権教育において、夫婦・恋人間の暴力について、正しい理解を深められるようにすると同時に、これはDVの問題の範囲外の課題であるが、18歳以上を対象とした、親からの暴力に関する相談・支援体制の拡充が急務ではないかと考えられる。

4) 松村歌子 委員(関西福祉科学大学 健康科学科 教授)

DV 相談プラス事業の意義と相談の特徴

前回調査に引き続き、DV 相談事業のニーズは高い。コロナ禍において緊急事態宣言やまん延防止等措置が発令された地域では、在宅ワークの推奨や社会活動の制限、スマホ普及率や利便性の向上が進んだこともあって、オンライン・チャット（SNS）やメール相談、電話相談の利用頻度や利用のしやすさは大いに向上している。メール相談においては、24 時間体制で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。オンライン・チャット（SNS）相談やメール相談には、加害者からの相談、被害者本人以外からの相談、親やきょうだい・親族からの虐待ケースも一定数ある。今後の相談ツールの 1 つとして大いに期待できる。

オンライン・チャット（SNS）相談では、12 時台と 20-21 時台に、メール相談では、20-23 時台に相談件数が多くなる傾向があった。これは平日も土日祝日も同様の傾向であり、地域によっては 24 時間 365 日の対応が難しい中、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な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たことは大変意義がある。今後も 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。

相談者の中には、警察や行政の窓口相談した経験がある人も多数いたが、二次被害を受けた、まともに取り合ってもらえなかった、夫が逮捕されたが数日で戻ってきて暴力がよりひどくなった、対応してもらったが問題解決につながらなかったなど、相談機関への信頼を失った状態でアクセスしてくる人もいる。相談したことが相手にバレたら暴力がひどくなる、相談しても無駄だった、全く問題が解決しなかったという印象を持っている人もいる。相談してくれたこと自体を肯定して、本人のエンパワメントをしながら、信頼関係を築いていく必要があり、支援には時間がかかることも踏まえて、息の長い支援ができるよう仕組みを整えなければならない。

若年層の DV の場合、身体的 DV・精神的 DV・性的 DV 等複合的な被害を受けていることが多い。性的 DV についてもデジタル性暴力被害があり、リベンジポルノやオンライン・チャット（SNS）等での性的画像・映像の拡散を恐れて支援につながる人が難しい人もいる。若年層の DV 被害者支援には、直接のつなぎ支援をすることも重要である。しかし、初めて連絡した相談先が、本当に信頼できる相手なのか、自身の連絡先を教えていいのか、大変不安に思う人も多い。相談員は、信頼関係をまず作るとともに、デジタル性暴力についての知識や、今後どのような手続きを進めていくのか、どのように問題解決すればいいかなど、専門的な知識を修得し、連携先を熟知しておく必要がある。

相談員の養成には身分保障と専門化が必須

DV 相談プラスでは、相談員同士での情報共有が密になされ、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。つなぎ支援では、電話・オンライン・チャット（SNS）・メールの相談員から、緊急性が高いもの、困難な事例等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。特に夜間や土日祝、年末年始等、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。

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等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。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、単に心理系の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言ってなれるものではなく、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。相談員の育成には 5 年程度時間がかかると聞かすが、相談員の現場での雇用形態は非常勤での雇用であることが多く、5 年経過するまでに雇用を打ち切られてしまう。雇用する側からすれば労働契約法の制約から「5 年」の縛りがあるというわけだが、相談員の雇用が安定しない状況では、被害者の立場に立ったよい支援ができるはずがない。相談員というものは、単に電話対応をして、相談者の話に相槌を打って、別の社会資源を紹介するだけではなく、相談内容を整理して、ニーズが何か、どのような課題を抱えていて、どのような支援が必要か、緊急性があるかなどを判断した上で、本人の問題解決に資する社会資源を紹介し、手続等に同行し、本人に必要な支援を提供するという専門性の高い仕事を担っている。社会資源を紹介するにあたっては、その紹介先が DV 問題について理解のある本当に信頼して相談できる相手かを見極めること、行政等の窓口にも同行して手続がスムーズに行えるように支援をする必要がある。その地域の支援グループの把握や行政の担当者、病院、不動産や引越業者等と顔の見える関係を作り、DV 問題について理解を深めてもらうためにその地域で啓発活動をしておく必要もあるだろう。

そして、DV 相談は、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。本人のエンパワメントには数年かかることもあり、息の長い支援が必要になる。このような複合的な支援こそがソーシャルワークであり、相談窓口に座って電話対応するだけでは支援は完結しない。支援経験豊富で、専門的な知識を持った相談員を増やすことがこれからの支援には必須であり、相談員の専門性に敬意を払い、身分保障を十分にはかること、支援者養成の仕組みを構築すること、そして、DV 被害者支援の根拠法を整備することが求められている。民間団体の献身的な頑張りに依存するのではなく、専門性の高い相談員に対してはきちんと身分保障をし、腰を落ち着けて

丁寧な支援ができる体制を社会が整えるべきなのである。

逃げる支援だけでなく、アウトリーチと加害者への働きかけを

DV 相談プラスでは、20 代～40 代を中心に、直接のつなぎ支援が行われていた。被害者が逃げるための「つなぎ」の支援となっているが、実家や職場を知られていれば、それを全て切り捨てないと逃げることができないため、逃げる選択をする決断ができる人は減っているように思われる。直接のつなぎ支援での宿泊支援の件数が非常に少ないことから、実際には、加害者の怒りが冷めて落ち着くのを待つ期間の安全確保の手段となっているように思える。宿泊支援を利用しない人の多くは、ネットカフェや車中泊、安価なビジネスホテル等でほとぼりが冷めるのを待つといった対応を自分で取っているのではないかな。

公的機関の一時保護所では、スマホの使用・所持が制限される、外出規制があるといった利用ルールがある、一定年齢以上の男児の同伴ができない、ペットの持ち込みができない、仕事を辞めて他府県に逃げることを前提とした支援が提供される、仕事を辞めると経済的に立ち行かない、子どもを転校させたくないなどの理由から、一時保護所の利用を敬遠する当事者も増えているとされ、一時保護件数自体が全国的に減少傾向にある。しかし、一時保護件数が減少しているからといって、暴力が減っているわけではない。

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。なぜ被害を受けた側が逃げないといけないのか、という根本的な疑問には答えられていない。在宅したまま支援が受けられる仕組みや、加害者に働きかける仕組み、DV の枠組みではなく、家族からの暴力にも対応できるよう、家族全体への支援が必要である。加害者に対しては、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、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等が必要であり、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 等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。コロナ禍においては、在宅ワークの機会が増えたことで、相手の監視が強くなった、収入が減り生活費が困窮している相談者もいる。自分の力で稼げないとなると、自尊心が低くなる傾向があり、暴力・暴言被害を受けて、本当に苦しい状況に陥っている女性が多い。時間を見計らって限られたタイミングで避難に繋がった、生活費を取られて身動きができない、四六時中夫の世話に追われている、夫の監視が強くなっているという相談もあった。広く社会に広報啓発を行い、逃げることができない人へのアウトリーチしていく仕組みを作っていく必要がある。

5) 山本千晶 委員(フェリス女学院 国際交流学部 准教授)

オンライン・チャット (SNS) 相談の記録の一部を昨年度から継続して拝見しているが、10代・20代からの相談では、親からあるいは祖父母やきょうだいからの暴力の相談が増加していると感じる。とりわけ、定性分析で指摘したように、一つの家庭の中に加害者あるいは被害者が複数名いるといった暴力が複層的にあるような状況に置かれている相談者が多く、一人で問題を抱え込み、どうしたらいいかわからないと追い詰められている様子がうかがわれた。このような10代・20代からの相談は、家庭における暴力に対する外部の介入がないまま、あるいは不十分なまま年月が経過してしまった家庭であると考えられる。その意味で、このような家族間の暴力についてどう支援していくかという課題とともに、現在寄せられている子どもがいる被害者からのDV相談に対し、いかに早期に介入できるかがあらためて重要であると感じる。

2019年以降、法改正等を通じてDV被害者の保護対策と児童虐待防止対策の連携強化が図られているところであるが、DV相談プラスにも子どもに対する暴言や暴力が原因で離婚を決心したが離婚に不安があるといった相談が多く寄せられている。このような相談を取りこぼさず、確実に社会資源につなげていくことが将来の家族間の暴力を予防するという見地からも必要となる。そのためには、相談者の状況に応じて適切な社会資源につなげていく相談員の専門性が何より重要となる。相談記録からは、DV相談プラスの相談員が、相談者が抱える不安要素を洗い出し、その一つ一つに対応する相談窓口や支援機関を提案しながら相談を進めており、相談者が前向きな気持ちで相談を終了している様子がうかがわれた。本報告書からは、このような相談員の専門的なスキルは地道な人材育成の成果であることがわかるが (p.121-122)、国や地方公共団体としても相談員・支援員の待遇改善等につき、さらなる検討を進めていく必要がある。

オンライン・チャット (SNS) 相談では、DVの渦中にある被害者からの相談が多くを占めているものの、離婚手続の期間中、あるいは離婚後でさえ、加害者からのメール等により「家に戻ったほうがよいのか」といった迷いが生じた相談者からの相談も寄せられていた。加害者のもとを離れることは1回きりの行為ではなく、その状態を「維持していく」ことが必要となる継続的で能動的な行動であるが、しばしばDV被害者支援に対しては「離婚後の支援がなくてつらい」といった声も聞かれるところである。離婚が成立したら相談が終了となってしまう、その後の悩みを相談することに躊躇する相談者も多いことがうかがわれる。加害者のもとを離れてからもつらい気持ちになったり迷いが出たときにはいつでも専門性のある相談員につながれる窓口があることは被害者にとって安心であろう。本報告書において、DV相談プラスもリピート率の向上が指摘されているところであるが (p.116)、このようなリピーターの中には、離婚後や離別後のアフターケアを求める相談者からの相談も含まれているのかもしれない。必ずしも暴力被害の渦中にあるわけではなくとも、被害者が置かれているそれぞれの段階における多様なニーズに対応できる受け皿となっているとし

たら、それも DV 相談プラスの意義として評価しうる。

昨年度同様に深刻なのは精神的暴力の悪質さ、狡猾さである。電話相談でも指摘されているとおり、オンライン・チャット（SNS）相談においても、以前は身体的 DV があつたが、警察や親せき等の介入以降、身体的 DV の代わりに精神的 DV がエスカレートしているという相談が散見された。これは、加害者が暴力の形態を「選んでいる」ことの証左であり、精神的 DV が、本人も気づいていないといった性質よりは、支配従属関係を確立・維持するために積極的に選ばれているという性質をもつものであり、そのような悪質さを前提に対応を検討する必要がある。

DV 防止法上は精神的 DV や性的 DV 等も支援の対象となっているものの、保護命令の申立てが可能となる被害者は身体的暴力を受けた場合に限定されており、また、支援者からは「一時保護をする機関から身体的 DV がないと保護できない」と言われることもあり、支援が限定的にならざるを得ない状況も本報告書内において報告されている（p.65）。定性分析で言及されているように、被害者の中には自身の DV 被害を「過小評価」している場合も少なくない。そのような被害者に対し、相談員は DV の特徴を伝え、支援につながることを懸命に促している様子が相談記録からは伝わってくる。それにもかかわらず、一時保護や保護命令といった実際の救済の手立てが身体的 DV に限定されているとなれば、被害者は自身の被害を“保護に値しない”と再び過小評価してしまうことにつながりかねず、同時に、加害者には身体的暴力でなければ DV ではないという間違ったメッセージを送ることになりかねない。

女性に対する暴力に関する専門調査会による『DV 対策の今後の在り方』（令和 3 年 3 月）においても指摘されているように、精神的暴力は被害者の心理、行動に深刻な影響を与えるものであり、そのことは本報告書における定性分析においても、被害者の「声」に近い記録から十分に示されているところである。中には、人格を否定され続けることで「なぜ自分がここにいるかわからなくなる、消えたい」というほどまでに精神的に追い詰められている相談者もあり、精神的な疾患や不調として医療の介入が必要なレベルであると言えよう。精神的 DV や性的 DV 等は当然のことながら被害者の身体（健康）にもダメージを与えるものである。本報告書の定性分析における被害の実態がより広く理解され、精神的 DV 被害が保護につながる仕組みについてさらに検討がなされることを期待する。