

令和3年度後期
DV相談プラス事業における相談支援の分析
に係る調査研究事業

報告書

令和4年11月

株式会社 リベルタス・コンサルティング

— 目 次 —

第1章 調査研究実施要領	1
1-1. 調査目的	1
1-2. DV相談プラス事業の概要	1
1-3. 実施項目・内容	6
1-4. 分析に活用したデータとその特徴	10
1-5. 留意事項	13
1-6. 用語・略称の一覧	14
第2章 調査分析結果と考察	15
2-1. DV相談プラスの利用状況	15
2-2. DV相談プラスの相談者の特性	71
2-3. DV相談プラスの相談内容の特性・傾向.....	94
第3章 DV相談プラス事業の効果と課題等	114
3-1. 調査分析結果の考察	114
3-2. DV相談プラス事業の効果	119
3-3. DV相談プラス事業の課題	123
3-4. 新型コロナウイルス感染症拡大の影響.....	126
第4章 おわりに———有識者検討会の見解	133

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受けて、緊急的に、DV 被害者に対して、24 時間対応の電話相談、SNS・メール相談、10 言語に対応した外国語相談等の相談支援に加え、被害者の安全を確保し社会資源につなげるための同行支援、緊急保護等の支援を、総合的に提供する「DV 相談プラス」が令和 2 年 4 月に開始された。

本事業では、DV 相談に関する有識者による検討会を設置し、令和 3 年度の後期（令和 3 年度 10 月～令和 4 年度 3 月）において DV 相談プラスに寄せられた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、DV 相談プラスの相談体制等を検証することを含めた調査研究を行い、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. 相談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とっている。

【参考：相談の流れ】

- a. 相談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. 相談者が言語を選択し、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と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の開設時間等に対応ができなかった人を支援することにもつながっている。

【参考：「つなぎ」のフローチャート】

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

DV 相談プラスは全国一律相談事業であり、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等の対面での直接支援によって行われるものや、匿名による電話相談を入口として、事案の内容によって関係機関によるケースワークが必要な場合は地方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、さまざま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とって確実につなげる動きのことである。「つなぎ支援」では、電話や面談による支援のほか、同行支援、宿泊支援が行われている。すぐに既存の支援機関等につながるができないが、家を出る必要があるようなケースは、各地の相談員やDV相談プラスへの協力団体が面談・同行し（外国語が必要な場合は通訳の支援も行い）、いったんホテルや民間支援機関に滞在しながら「つなぎ」完了まで対応することも支援内容に含まれている。なお、この「つなぎ支援」において、新型コロナウイルスの感染防止や遠隔であることを考慮してオンライン面談という方法もとることにしている。

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

1-3. 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 2 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	大石 由美子 氏	同 DV 相談プラス コーディネーター
	清水 圭美 氏	同 DV 相談プラス コーディネーター

図表 1-3 検討会実施内容

検討会	実施年月日	主な議事
第 1 回	2022 年 10 月 7 日 (金) 18:00~20:00	・ R3 年度後期 DV 相談プラス相談状況等（定量分析）に関する報告・考察 ・ 定性分析に関する討議 ・ 社会的包摂サポートセンターへのヒアリングに向けた確認 ・ その他

第2回	2022年10月21日(金) 18:00～20:10	・ 新型コロナウイルス感染症拡大の影響の分析 ・ DV相談プラス事業の効果と課題の検討 ・ 社会的包摂サポートセンター ヒアリング ・ 「有識者検討会委員の見解」に関する依頼
第3回	2022年11月中旬	・ 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、相談者の特性、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、相談者特性、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年度後期(令和3年10月～令和4年3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年度後期(令和2年10月～令和3年3月)、タイムシリーズデータについては令和3年10月～令和4年3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、複数回相談件数、相談時間、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相談プラスの相談者の特性	・ 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、経済状況、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	・ 共通してみられた特徴 ・ 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	・ 全体感 ・ 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	・ 相談言語について ・ 相談内容及び対応について ・ 相談員の対応
直接支援につなげた 相談	・ つなぎ支援の意義 ・ つなぎ支援の状況と相談内容 ・ 相談後の対応
男性からの相談	・ 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・相談者特性・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形式により実施した。

3)調査報告書の作成

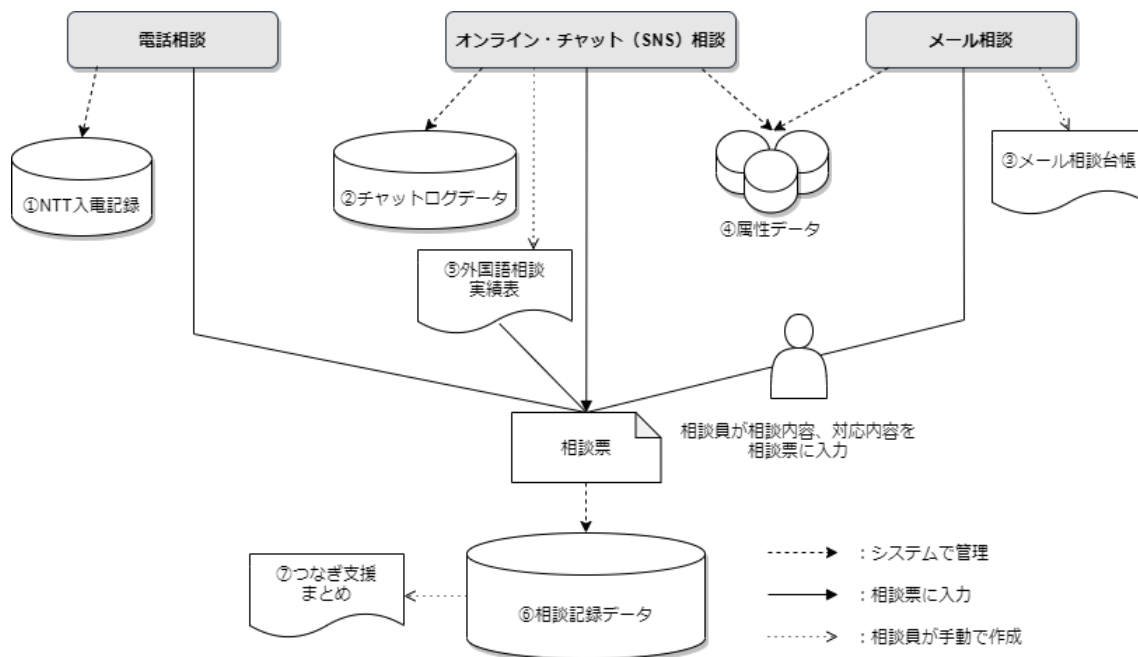
DV 相談プラスの定量・定性調査及び検討会委員における調査分析結果等に対する分析評価の内容等を取りまとめた報告書を作成した。

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。本定量分析では令和4年8月19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年度後期（令和3年10月～令和4年3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年度後期（令和2年10月～令和3年3月）、タイムシリーズデータについては令和3年10月～令和4年3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。

また、⑥相談記録データにおいては、令和3年度後期（令和3年10月～令和4年3月）データにのみこれらの修正を行っている。令和3年10月以前のデータにおいては前年度調査事業で修正したデータを使用している。

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100文字超のもの（100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100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・年代から目的外架電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）として扱う等の加工を適宜行った。

さらに、下記の要因等から、同一の項目であっても、前年度調査報告書（調査対象期間：R2 年度後期～R3 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。

- 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
- 属性データが上書きされることで、データの置き換えができない相談票が一部でてくること

1－6. 用語・略称の一覧

本報告書では、以下の通り用語や略称の統一を図る。

図表 1-8 用語・略称一覧

本報告書での表記	正式名称・意味等
DV	配偶者等からの暴力
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年度後期（令和3年10月～令和4年3月。以下「R3年度後期」という。図表の中では短縮して「R3後期」と記す。）の利用状況は、以下のとおり。

1)全体像

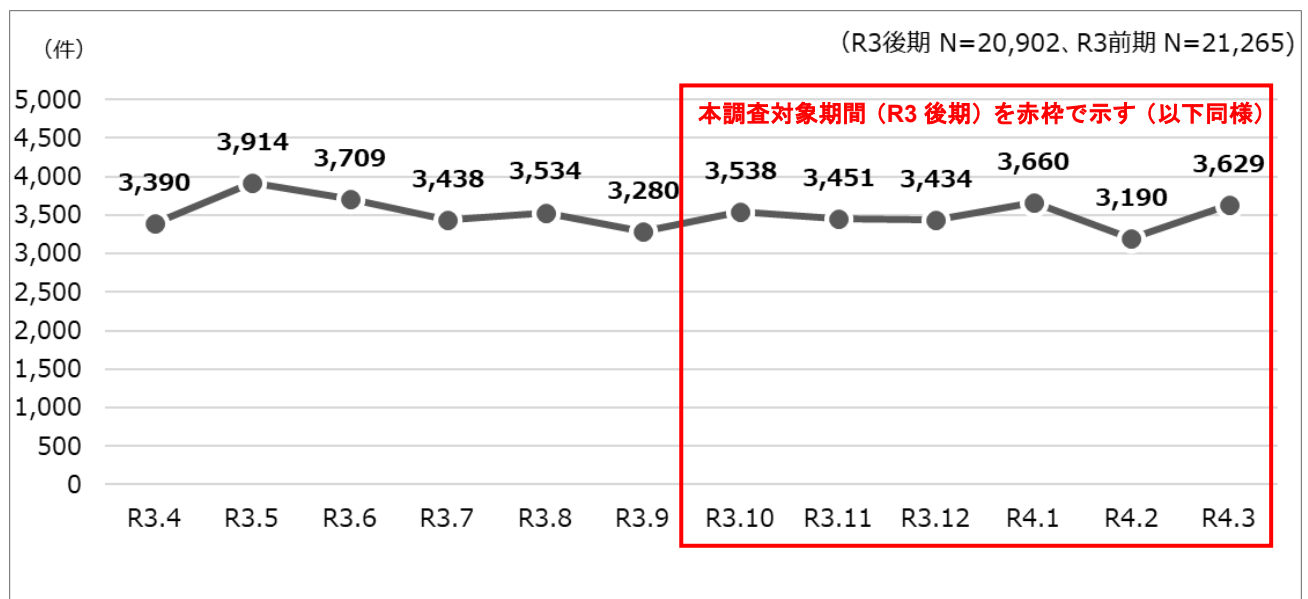
DV相談プラスの全体像を把握するため、DV相談プラスの相談記録データ（相談票）及び属性データを用いて分析を行った。

(1)相談対応件数

R3年度後期の相談対応総件数（寄せられた相談に対応し、相談票に記入した件数）は20,902件。R3年度前期と比較してさほど変化はみられず、安定的な推移をみせている。

月別の対応件数はおよそ3,200～3,700件程度で推移している。10月から12月にかけてほぼ同水準で推移したのち、1月に最大となり、2月に減少するが、3月に再増加している。

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、およそ110件台で推移し、1月に118.1件で最大となっている。

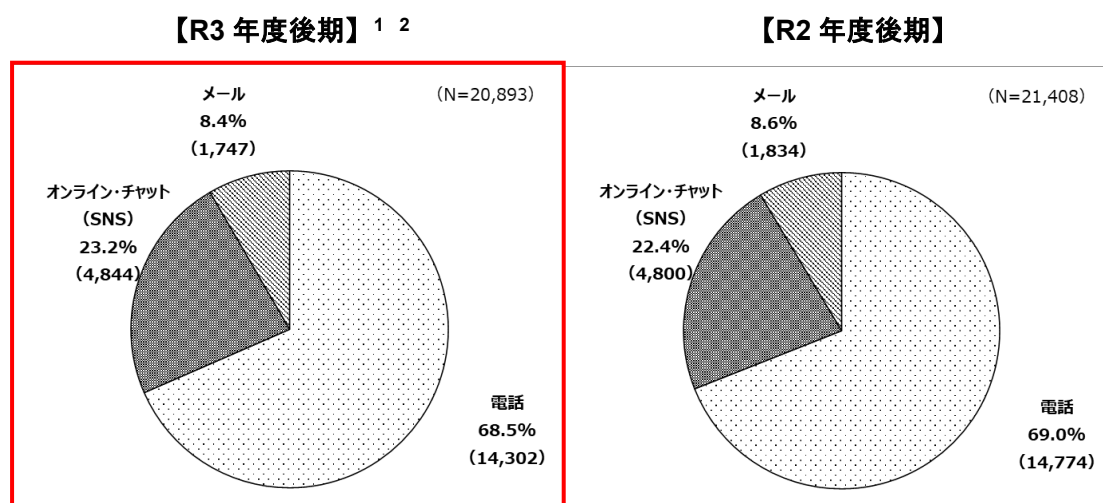
図表 2-2 月別 1 日当たり平均相談対応件数の推移

R3前期						
	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	125.9件	122.8件
R3後期						
	R3.10	R3.11	R3.12	R4.1	R4.2	R4.3
平均相談対応件数	114.1件	115.0件	110.8件	118.1件	113.9件	117.1件

(2)相談手段別内訳

相談対応件数について相談手段別内訳をみると、電話が最も多く、全体の 68.5% (14,302 件) を占めている。また、オンライン・チャット (SNS) は 23.2% (4,844 件)、メールも 8.4% (1,747 件) と普及をみせている。この傾向は、R2 年度前期と概ね同様となっている。

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 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。

2)電話相談

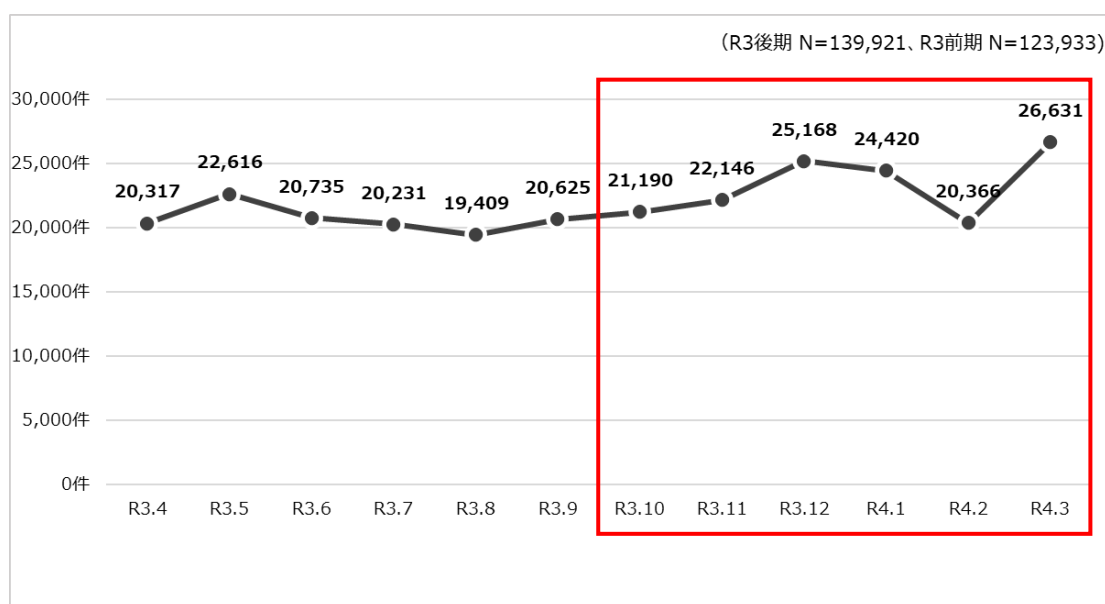
電話相談における入電・受電数、相談時間、相談日時等を把握するため、NTTにより記録されている電話相談の入電・受電データを用いて分析を行った。

(1)入電・受電数

R3 年度後期の入電総数（かけられた電話数）は 139,921 件。R3 年度前期が 123,933 件であったのに対し、約 12.9%の増加をみせている。

R3 年度後期の月別入電件数はおよそ 20,000～27,000 件程度で推移している³。入電数は 12 月に 25,168 件と増加をみせ、2 月にかけて減少したのち、3 月に 26,631 件で最大となる。

図表 2-4 月別入電数の推移



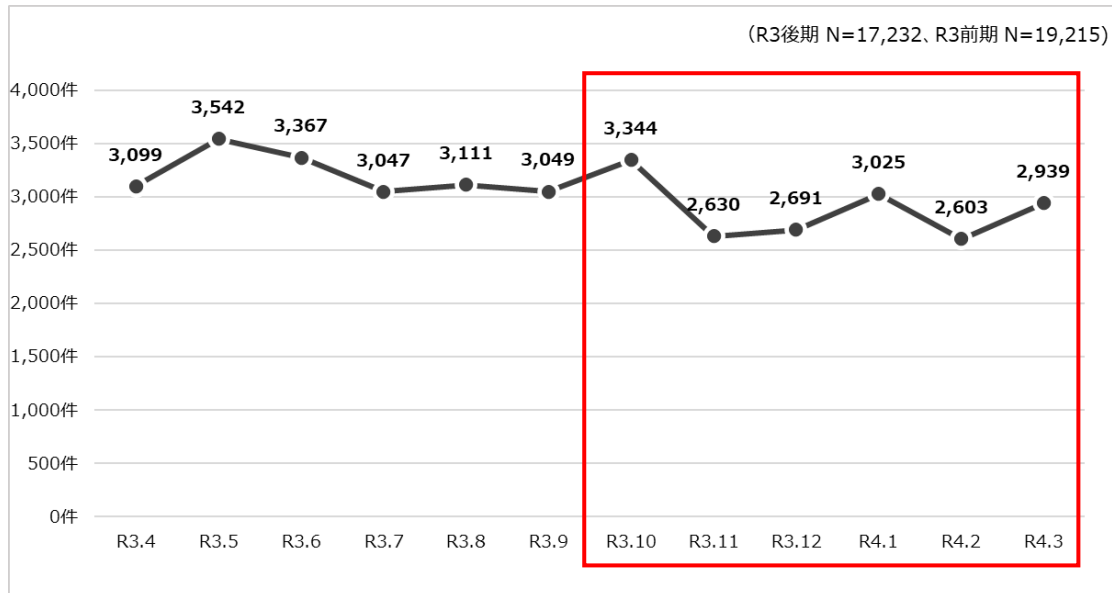
【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- 電話はひっきりなしに鳴っている状況である。
- 入電数が増えている要因として、SNS 等を通じて相談者の口コミが広がっていること、当事者の方に DV 相談プラスの存在が伝わり始めていること等が感じられる。このような傾向は継続すると思われる。
- 3 月に入電数が増加した要因としては、相談者の生活の変わり目（進学、子どもが巣立つ等、ある決断をせざるを得ない時期）であることが考えられる。

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。

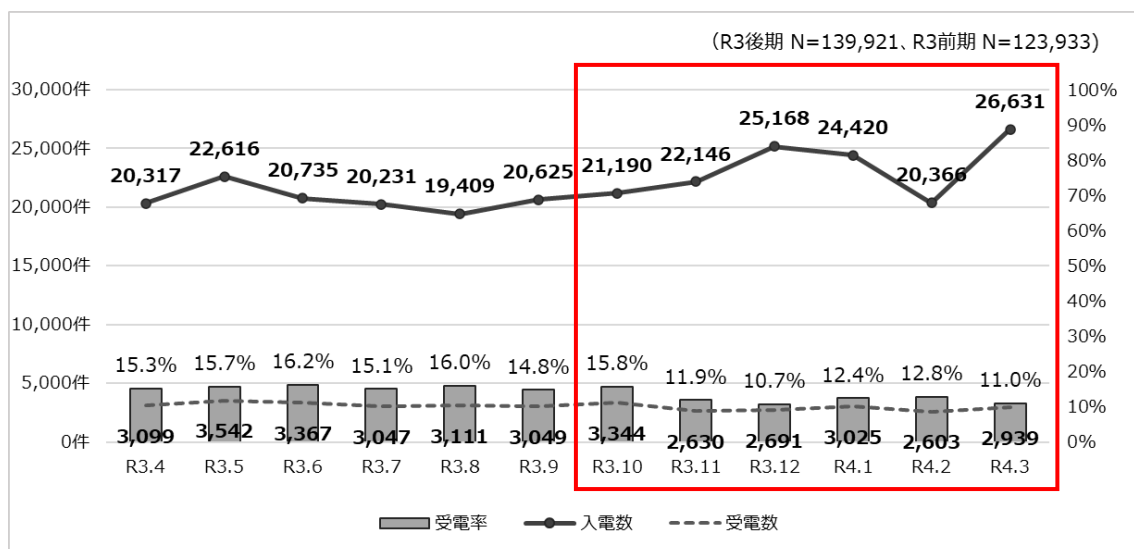
一方、R3 年度後期の受電総数（対応できた電話数）は 17,232 件で、R3 年度前期の 19,215 件と比較し 2,000 件ほど減少している。R3 年度後期の月別受電件数が R2 年度前期と比べ、3,000 件を下回る月が複数みられている。

図表 2-5 月別受電数の推移



R3 年度後期全体の受電率は 12.3%（入電総数 139,921 件、受電総数 17,232 件）で R3 年度前期全体の 15.5%より 3.2 ポイント減少している。R3 年度前期と比較して、入電数が増加したことと、受電数が減少したことが背景となっている。

図表 2-6 月別入電・受電数及び受電率の推移

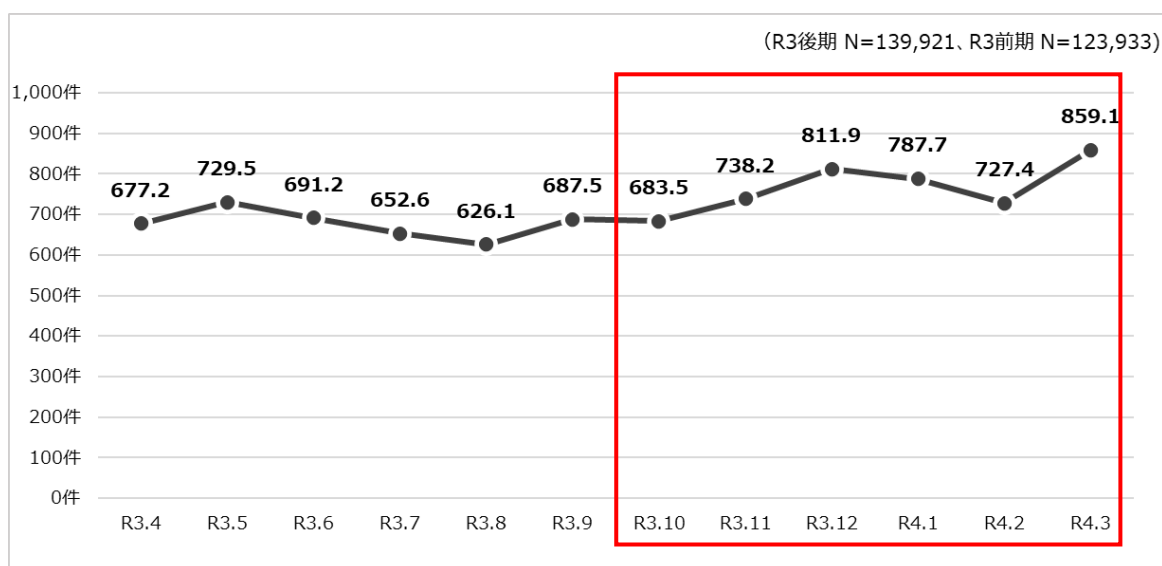


【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- 受電数が減っている要因として、アセスメントが必要な複雑な案件が増えてきていること、電話相談から直接支援につなげる件数が増えていること等が考えられる。
- これらの影響により、1 件あたりの電話対応時間が増えていくと、受電数は減ってしまう。

月別に 1 日当たりの平均入電数をみると、10 月から 12 月にかけて増加し、12 月に 811.9 件となったのち、2 月の 722.4 件まで減少するが、3 月に 859.1 件と再増加している。

図表 2-7 月別 1 日当たり平均入電数の推移



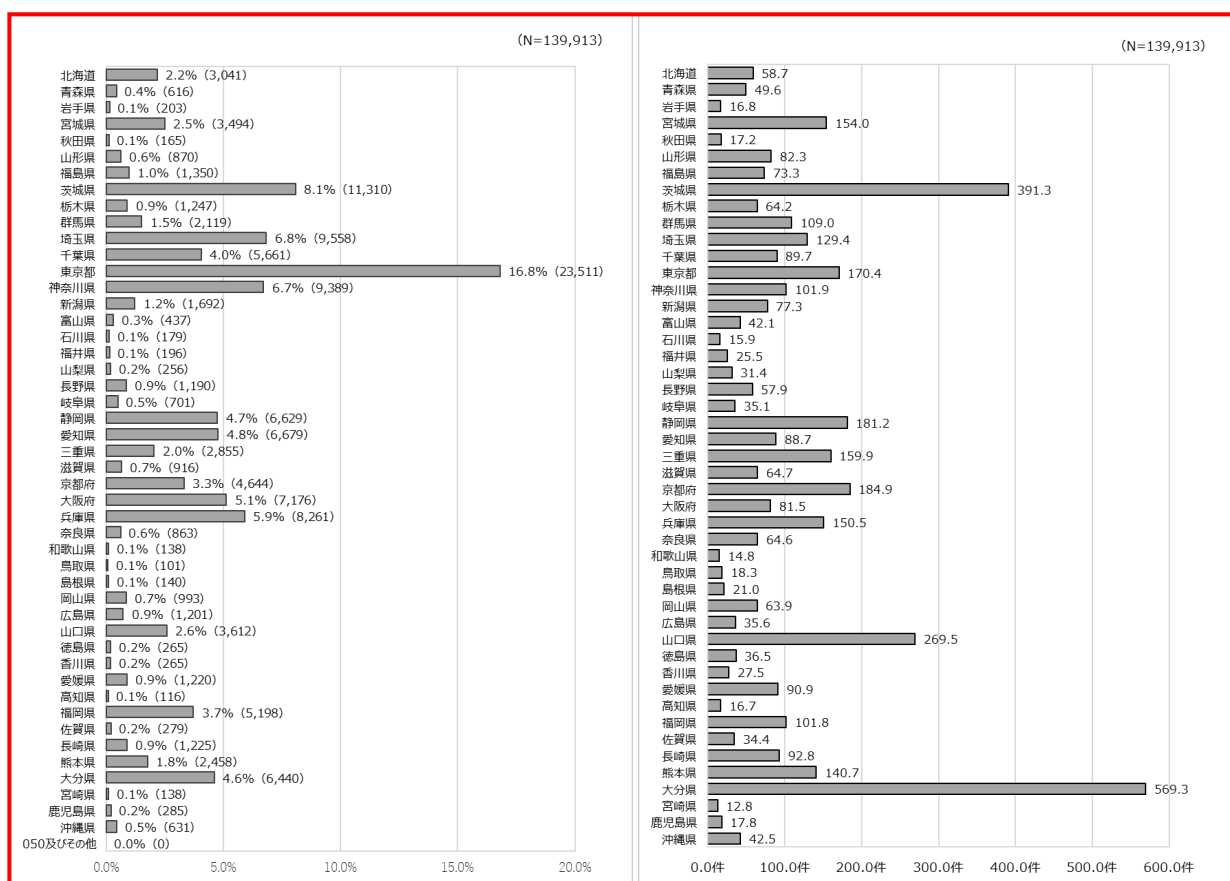
R3 年度後期の都道府県別入電数は、東京都が最も多く 23,511 件と総数の 16.8%を占める。次いで茨城県 (11,310 件、8.1%)、埼玉県 (9,558 件、6.8%)、神奈川県 (9,389 件、6.7%)、兵庫県 (8,261 件、5.9%) の順であった。

一方、これを人口 10 万人当たり⁴でみると、大分県 (569.3 件)、茨城県 (391.3 件) が多く、山口県 (269.5 件)、京都府 (184.9 件)、静岡県 (181.2 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、これらには複数回利用する相談者及び頻回者の存在も影響している。

図表 2-8 都道府県別入電数

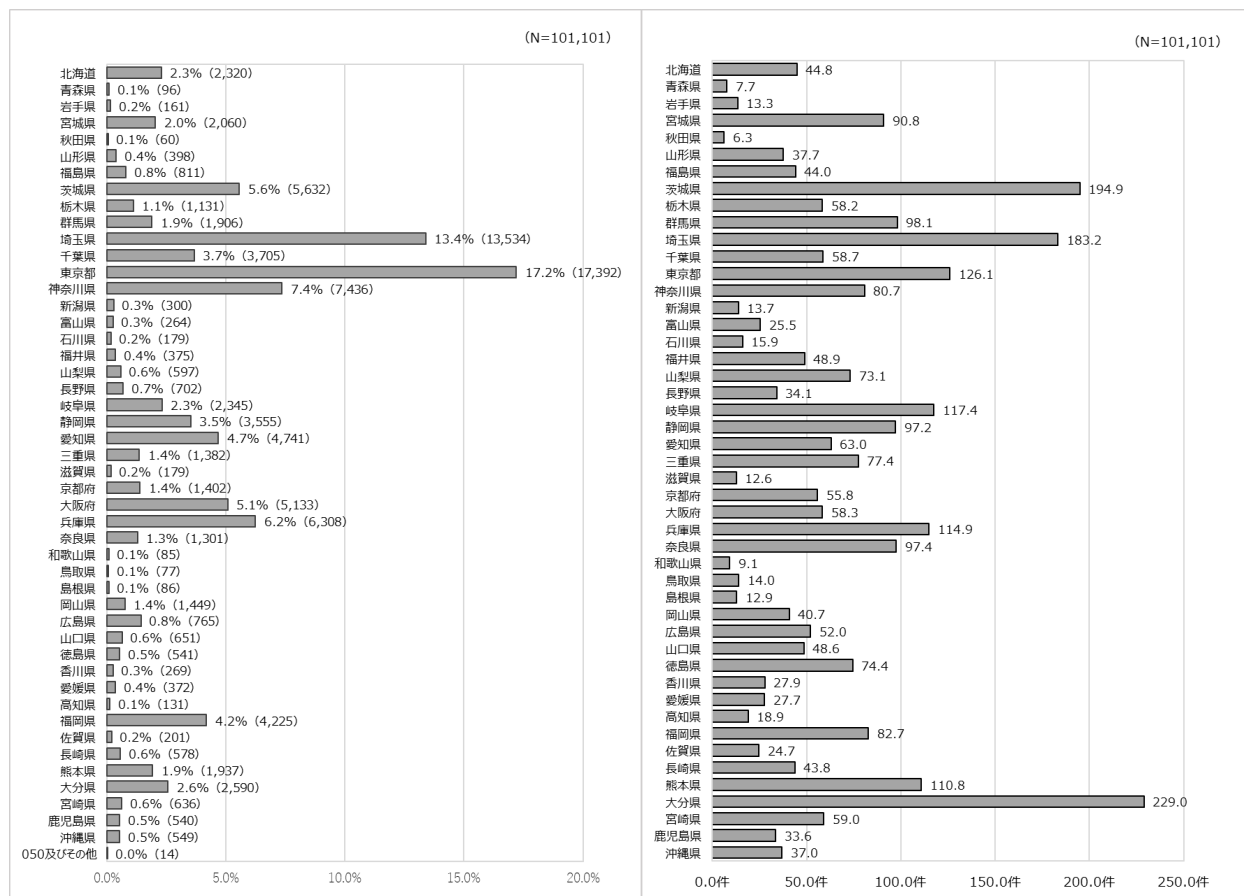
(左：入電数における各都道府県別の割合 (カッコ内の数値は入電数)、
右：各都道府県における入電数の人口 10 万人当たり)

【R3 年度後期】



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

【R2 年度後期】

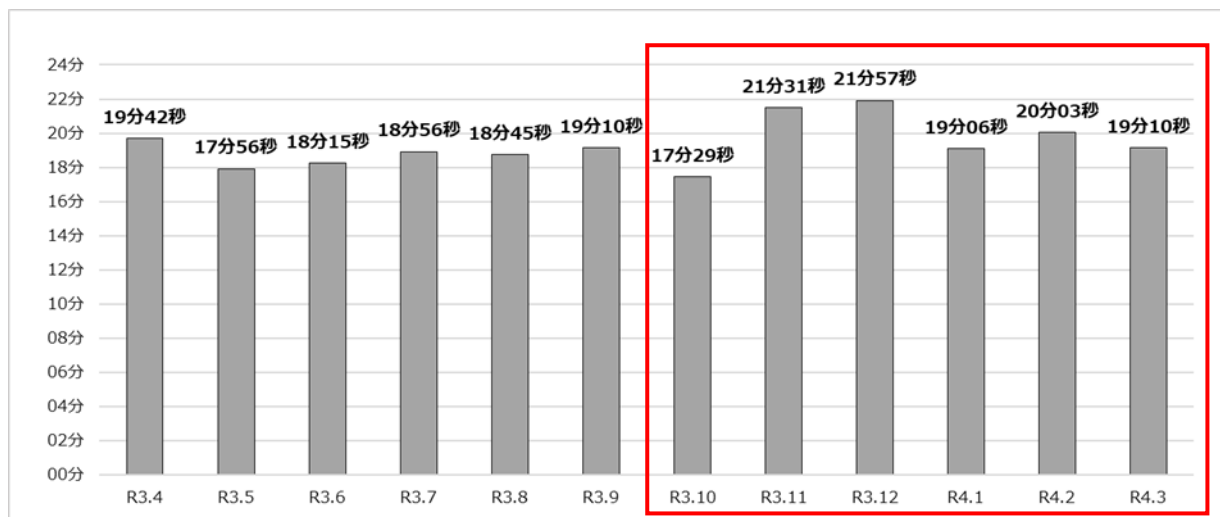


(2)相談時間(通話時間)

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、17～22 分程度で推移している。

R3 年度後期全体では平均 19 分 53 秒となっており、R3 年度前期全体の平均 18 分 47 秒と比較して、1 件当たり約 1 分程度の相談時間の増加がみられる。

図表 2-9 月別 1 件当たり平均相談時間（通話時間）の推移



【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- 1 件あたりの電話対応時間が増加している要因として、アセスメントが必要な複雑な案件が増えてきていること、電話相談から直接支援につなげる件数が増えていること等が考えられる。
- 相談員の経験値が高くなるほど、アセスメントが上手になる、深く聞くことができる、直接支援につなげる能力が高くなる等の要因により、対応時間は長くなっていく傾向があると推測できる。

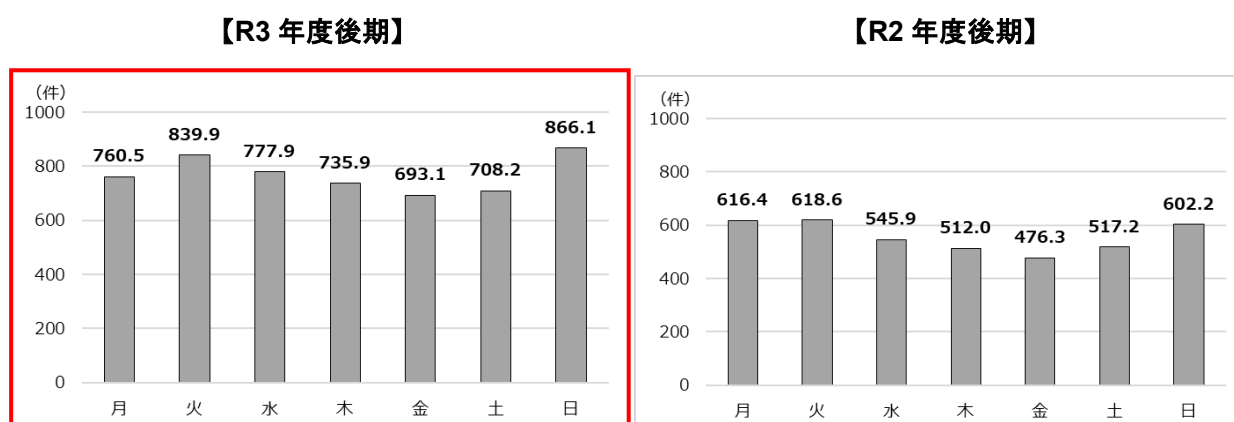
(3)相談日時

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

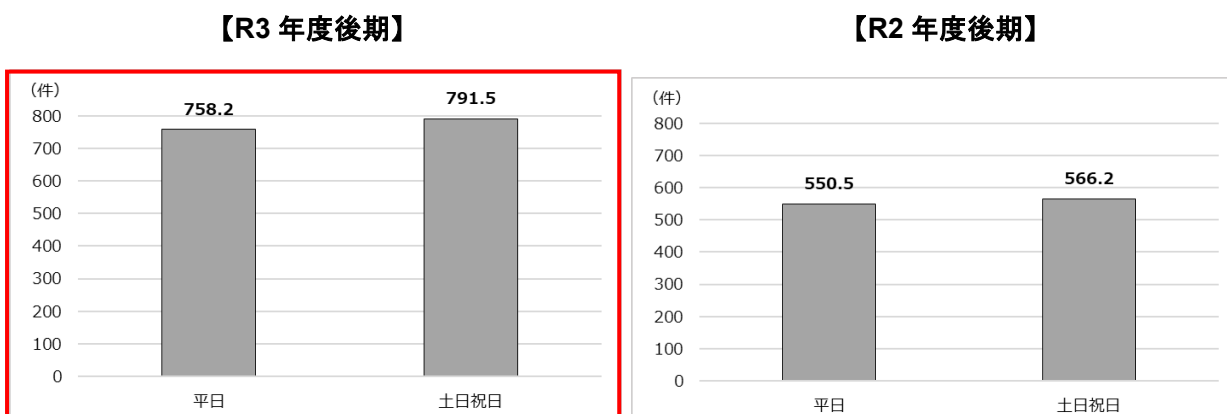
R3 年度後期の曜日別の平均入電数は、日曜日が最大（866.1 件）で、最小が金曜日（693.1 件）となっている。この傾向は R2 年度後期と同様だが、件数の絶対値が大きく増加している。

図表 2-10 曜日別平均入電数



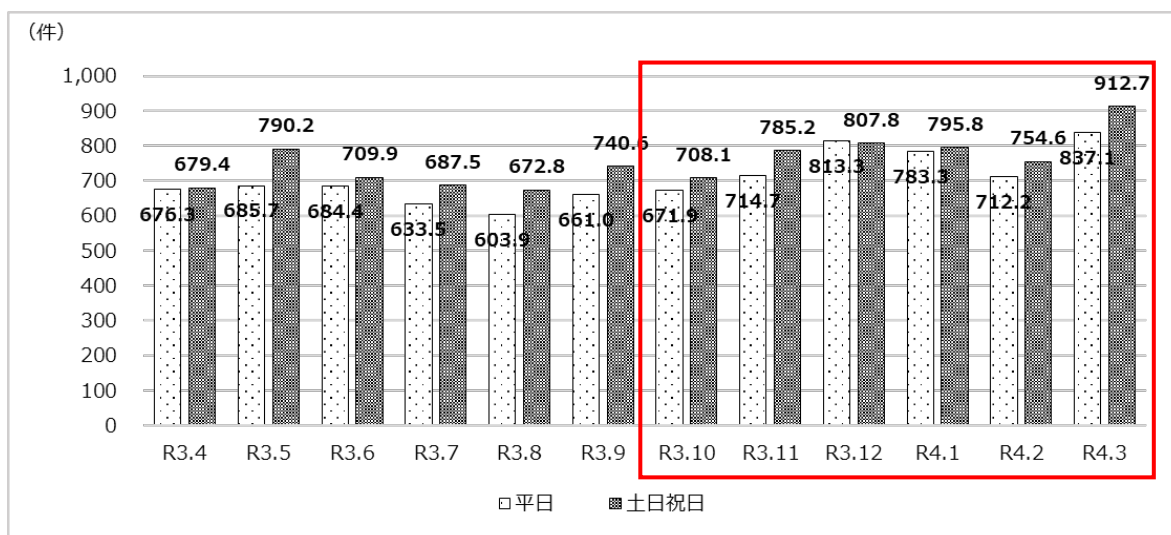
平日（月～金曜日）・土日祝日の曜日種別に平均入電数をみると、平日 758.2 件、土日祝日 791.5 件となっている。R2 年度後期と比較すると、土日祝日が多いのは共通だが、両者の差がやや大きくなっている。

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 年度後期も R3 年度前期同様に、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

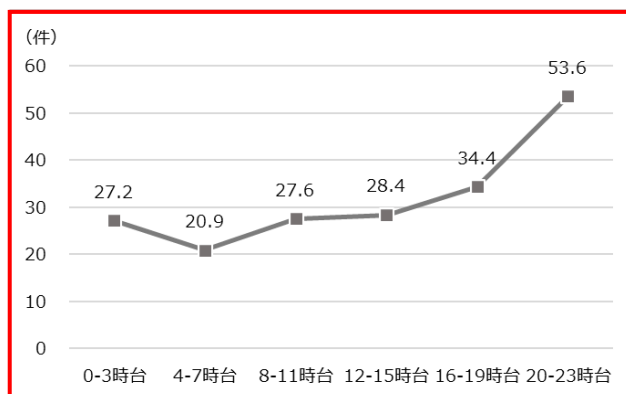


②時間帯別入電数

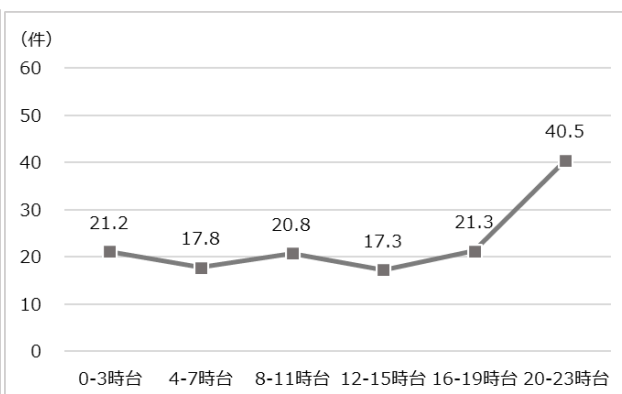
時間帯別平均入電数は、R3 年度後期も R2 年度後期同様に、20-23 時台が最大となっている。また、R2 年度後期と比較すると、12-15 時台以降の入電数に大きな増加がみられる。

図表 2-13 時間帯別平均入電数

【R3 年度後期】



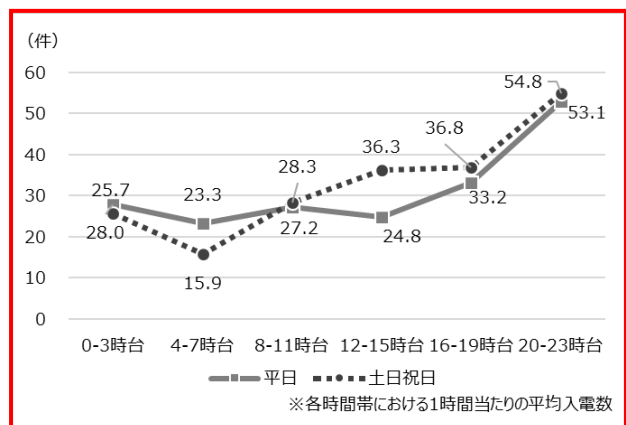
【R2 年度後期】



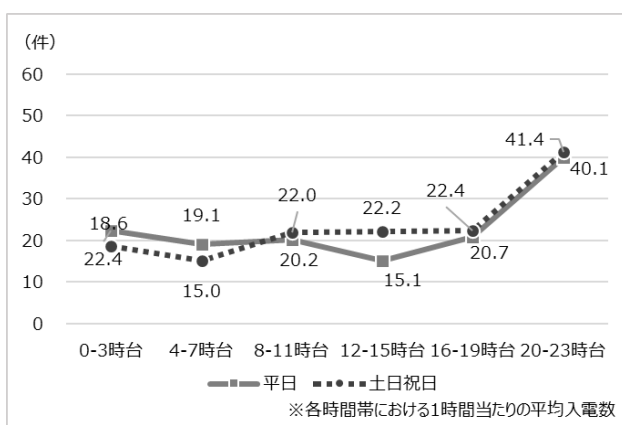
曜日種別にみると、R3 年度後期は平日・土日祝日ともに 20-23 時台がピークとなっている。R2 年度後期と比較して、4-7 時台と 12-15 時台において、平日と土日祝日の差が拡大している。

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 年度後期】



【R2 年度後期】



(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事例分析を行った。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

相談内容については、DV そのものに関する相談は全体の約5割で、そのうち約半数弱が身体的暴力、精神的暴力、性的暴力等、複数種類の被害を受けている複合的なDVであった。また、家族間のトラブルや親からの暴力等についての相談が全体の約2割あり、その中でも父親からの暴言・暴力、母親からの暴言等を訴える人が多く、背景に父親から母親への日常的なDV行為があるケースが多くみられた。交際相手・元交際相手とのトラブルも全体の約1割みられ、元交際相手との金銭的トラブルや、上司との不倫関係を解消したいが会社を辞めなければならない、恋人と喧嘩別れをして寂しいといった相談も寄せられていた。

また、全体の約1割は作話を疑われるもの、毎回内容が同じで目的外架電者と思われる人からの電話であった。

A.交際相手からの暴力に関する相談

本人からの相談のうち、交際相手からの暴力は18件、このうち同棲・半同棲しているケースは13件であった。交際相手から「死ね、ぶっ殺してやる」と首を絞められ持ち上げられた、突き飛ばされて頭を打った、たばこの火を体に押し付けてくる、監禁され身体的・性的暴力を受けている、引っ張りまわされ蹴られて骨を折るほどの暴力を受けた等、けがをしたり命に危険があるほどの暴力を受けているケースが6件あり、このうち2件は警察へ相談をしているものの、被害届の提出には至っていなかった。加害者からの報復が怖くて警察に相談できない、薬物を使っているため警察に相談できないといった相談者もみられた。また、付き合い始めは優しくだったが、徐々にエスカレートしていく暴言・暴力に耐えられないといった相談も複数寄せられ、別れたいと考える相談者がいる一方で、トラブルや面倒ごとになるのが嫌で、ずっとこのままでよいとどこか諦めてしまっている相談者もみられた。

口論になると容赦なく攻撃してきて、泣き叫び、脅してくる加害者と加害者プログラムやカップルカウンセリングを受けたが、「自分（加害者）がこうなったのはこいつ（被害者である相談者）のせいだ」と責められ、実際にそうなのかと思い始めてつらいという相談、物や手で体を叩く等の暴力を相手に対して行ってしまい、精神科に行った方がよいのかと悩む相談も寄せられていた。

本人以外からの相談も3件あり、暴力を受けている知人に何かしてあげられないか、娘が同棲相手から暴力を受けておりどうしたらよいかといった被害者を心配する相談がみられた。

B.配偶者からのDVに関する相談

本人からの相談のうち、配偶者からの DV は 18 件あり、物にあたる・投げる、殴る・蹴る、突き飛ばす等の身体的暴力の相談が複数みられたが、それ以上に怒鳴り散らす、「養っているのだから言うことを聞け」と迫られるといった精神的暴力が目立った。子どもがいる相談者の中には、こうした暴力、暴言が子どもの前で行われることを心配する相談が複数みられた。1 件ではあるが、夫に髪の毛をつかまれて、投げ飛ばされたといった傷害事件にもあたるような暴力を受けた相談者もいた。

相談者の中には、すでに別居状態、離婚を考える人も複数いたが、子どものために離婚はしたくない、子どもに関してのつらい過去の経験を共有する存在なため離婚はしたくないと離婚に躊躇する人、夫との関係を修復したい、夫を変えたい、DV は治らないのか、一緒にカウンセリングを受けたいという人たちもみられた。また、夫から離婚を切り出されたが養育費は払わないと言われた、「離婚するなら今まで支払ったお金を返せ」と言われた等、経済的な悩みもみられた。

C.家庭内に DV がある環境で育った DV 加害者、被害者

全体の 1 割に満たないが、家庭内に DV がある環境で育ったという加害者、被害者がみられた。加害者側にそういった背景がある場合、親がしていた行為と同じように、暴力・暴言を相手に対して行っている。また、被害者側にそういった背景がある場合、自己肯定感が低かったり、暴力はない方がよいとわかりながらも本当にそう言い切れるのか迷ったりといった様子がみられた。

②30 代以上からの電話相談の特徴

30 代以上の電話相談者は、本人からの相談がほとんどで、全体の約 9 割が女性からの相談であった。

相談内容については、DV そのものに関する相談は全体の 5 割弱で、そのうち半数弱が複合的な DV であった。また、家族間のトラブルや暴力等についての相談が全体の 2 割弱あり、親の束縛があり交際相手と別れるように毎日電話がかかってくる、夫の DV が原因で離婚したことを母親や妹から非難されてつらい、息子から「死んじまえ、自殺しろ」と暴言を吐かれる等の相談が寄せられていた。

また、全体の 1 割強は同じ内容を繰り返す目的外架電者と思われる方からの電話、頻回者の存在がうかがえた。

A.交際相手・元交際相手からの DV に関する相談

本人からの相談のうち、交際相手・元交際相手からの DV は 4 件と少なく、全て 30 代からの相談であった。

交際相手から暴言を吐かれ、恐怖を感じながらも金銭面での不安や交際相手への情（じょう）等、さまざまな感情が沸き上がる中で、心が揺れてなかなか別れることに踏み切れない、交際相手に振り回され、自分の意見を通せないまま、相手のペースで物事が決まっていく現

状に疑問を持っているが、どうしたらよいのか等の相談がみられた。また、幼い頃より家族からのいじめや虐待、学校や会社でのいじめ等を受けてきた相談者が、元交際相手から殴る・蹴るの暴力、暴言を受け精神的に壊れていきながらも、動画サイトに投稿されたトラウマに関する動画を観ることで、自分で自分の生きづらさや苦しさを言語化できるようになった人、こうした暴力から離れた今もつらい状態が続いていることを誰かに聞いてほしいという思いで、DV相談プラスにつながった人もいた。

B.配偶者・元配偶者からのDVに関する相談

本人からの相談のうち、配偶者・元配偶者からのDVは36件であった。また、本人以外からの相談は2件で、どちらも父親からDVを受けている母親を心配する相談であった。

30代・40代では、骨にひびが入るような暴力や、お金を自由に使えない経済的DVを受けながらも相談することで夫を悪く言っているようで苦しくなる、暴力を受け何度も流産したり暴言や同意のない性行為を求められたりするは自分が悪いからか等、相談者自身が罪悪感を抱くケースがみられた。また、夫からの暴力・暴言から逃れたいが、相談者自身に精神疾患がある等して働くことが難しく、経済的に自立ができないため、離婚や別居に踏み切れないケースも複数みられた。

元配偶者からDVを受けていた相談者は2件だったが、どちらもトラウマ状態にあり、元配偶者からの暴言を思い出してはつらくなったり、自分を責めたりと、苦しい状態が続いていた。

50代・60代以上では、長い間夫からの暴力・暴言を受け、相談者の状況を子どもや周囲に理解してもらえず、ストレスやどうしようもない憤りをぶつける場もなく、この状況・気持ち誰かに聞いてほしいという思いから相談しているケースが目立った。また、夫が不在の時を狙って電話をかけてきているケースも複数あり、「夫が帰ってきたら切電します」と断りを入れながら相談をしていた。

離婚や別居を考える相談者がいる一方で、経済的な理由から離婚を躊躇する人、夫に資産を取られてしまうのではないかという不安から離婚に踏み切れないという人もみられた。

③相談員の対応

全体を通して、暴言や暴力を受け、恐怖に感じ、傷ついている相談者の気持ちを受容し、相談者ができたことや相談につながった勇気を称え、一つ一つ丁寧に言葉を選んで寄り添っている姿勢が感じられた。また、相談者の話す内容から、どのような状況なのか見立てをしながら傾聴している様子がみてとれた。目的外架電者については、長引かないような対応がなされ、作話が疑われる相談についても丁寧な対応がなされていた。

家族間のトラブルや暴力等、DVそのものに関する相談以外の相談に対しても真摯に向きあっており、相談者の状況に応じた、幅広い知識に基づいたアドバイスがなされていた。

3)オンライン・チャット(SNS)相談

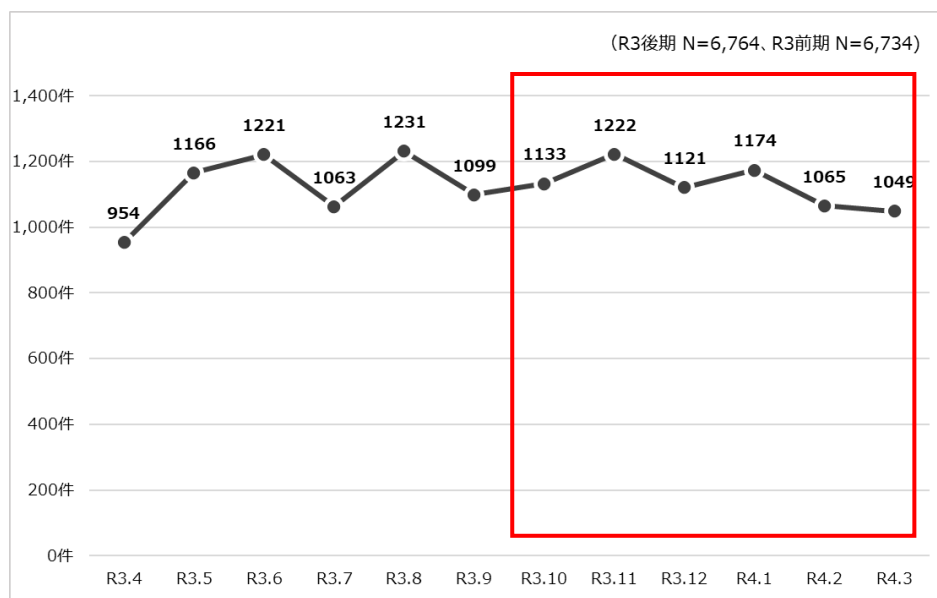
オンライン・チャット(SNS)相談における相談・対応件数、投稿件数、相談日時等を把握するため、オンライン・チャット(SNS)ログデータと属性データを用いて分析を行った。

(1)相談・対応件数

R3 年度後期の相談総件数は 6,764 件と、R3 年前期とほぼ同水準となっている。

R3 年度後期の月別相談件数⁵はおよそ 1,000～1,200 件程度で推移している。相談件数は 10 月から 11 月にかけて増加したのち、12 月には 1,121 件と減少、その後 1 月に 1,174 件と増加するが、2 月～3 月に再び減少に転じる等、月別の増減もみられる。

図表 2-15 月別相談件数の推移

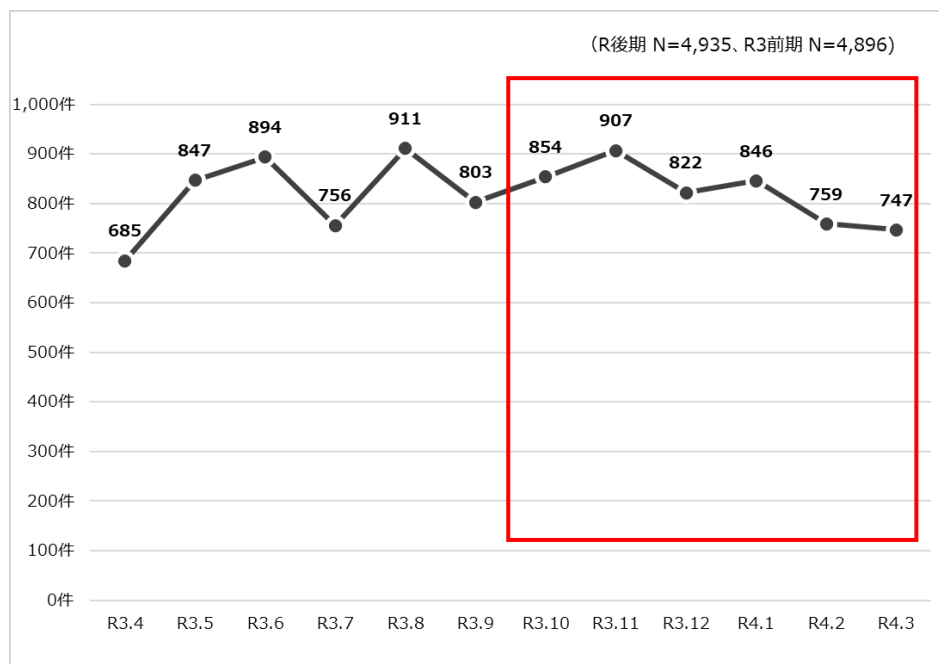


一方、対応件数⁶はおよそ 740～900 件程度で推移している。対応件数は相談件数に類似した推移をみせており、11 月まで増加したのち、12 月には 822 件と減少、その後 1 月に 846 件と増加するが、再び減少に転じて 3 月には 747 件となっている。

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。

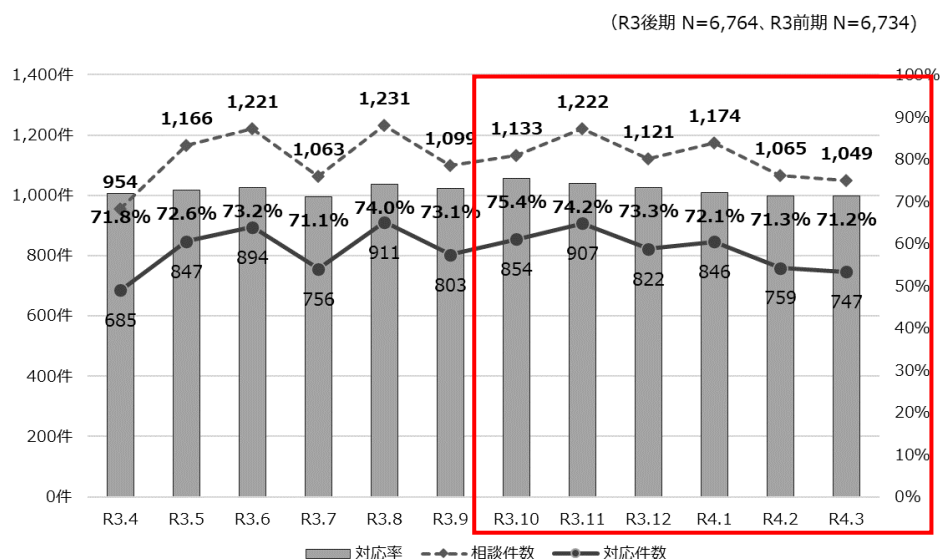
⁶ 相談員からメッセージが 3 件以上投稿されている場合（うち 2 件は自動作成の定型文のため）を対応件数としている。なお、相談者からの返答がなく実質的な相談のやりとりに至らなかったものも含む。

図表 2-16 月別対応件数の推移



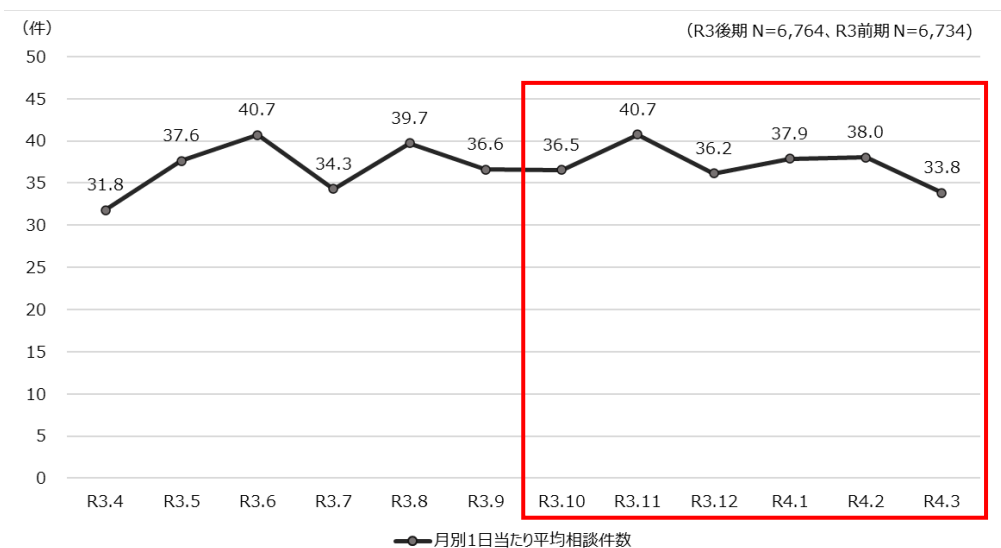
対応率はR3 年度後期全体で 73.0%（相談件数 6,764 件のうち対応件数は 4,935 件）で、R3 年度前期全体の 72.7%とほぼ同水準となっている。

図表 2-17 月別相談・対応件数及び対応率の推移



月別に1日当たりの平均相談件数をみると、11月に40.7件と増加したのち、12月に36.2件と減少、その後2月まで緩やかに増加するが、3月に再び減少に転じて33.8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



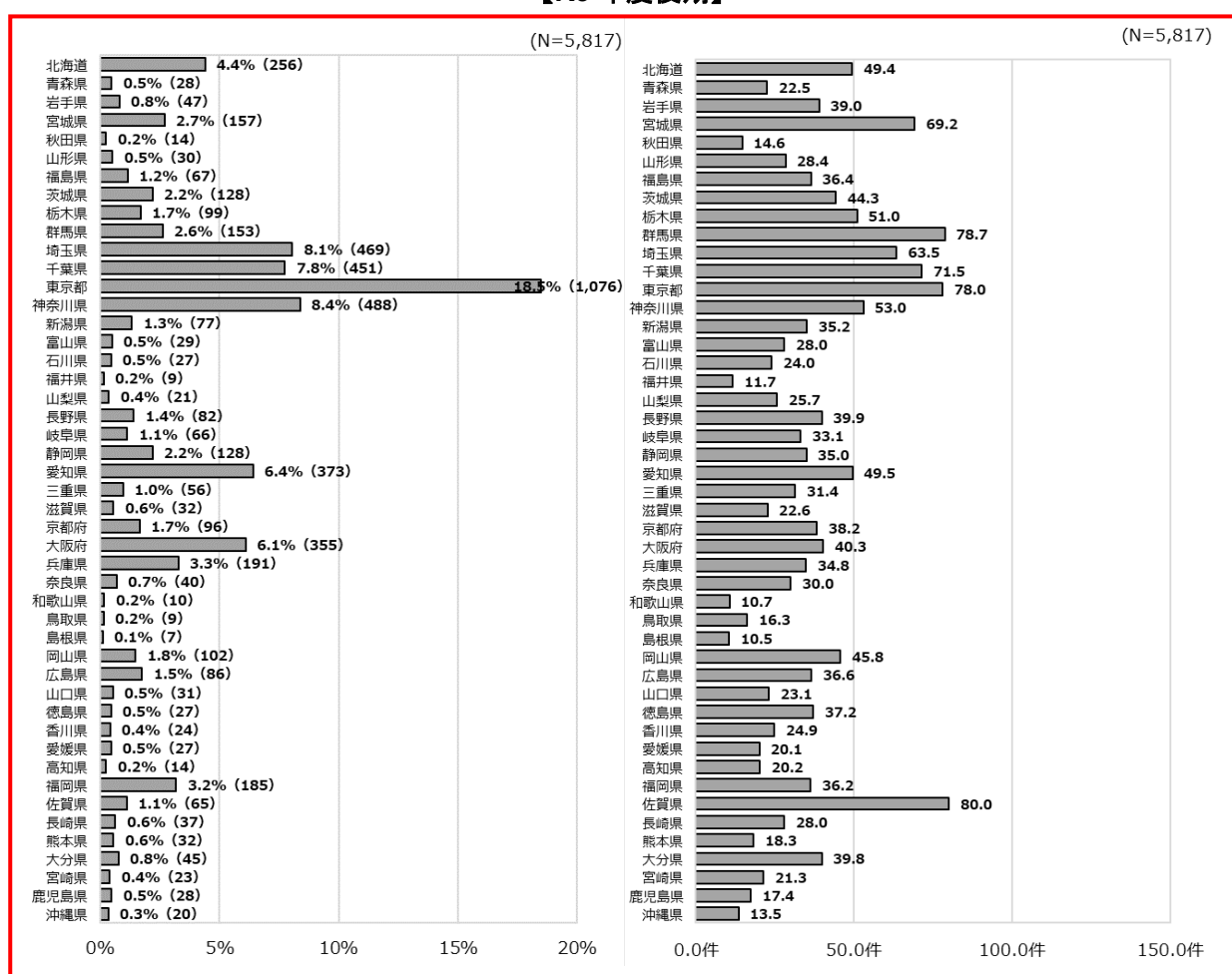
R3 年度後期の都道府県別の相談件数は、東京都が最も多く、1,076 件と総数の 18.5%を占める。次いで神奈川県（488 件、8.4%）、埼玉県（469 件、8.1%）、千葉県（451 件、7.8%）、の順となっており、大都市圏中心の構成となっている。

一方、これを人口 100 万人当たりでみると、佐賀県（80.0 件）、群馬県（78.7 件）、東京都（78.0 件）、千葉県（71.5 件）、宮城県（69.2 件）の順となっている。

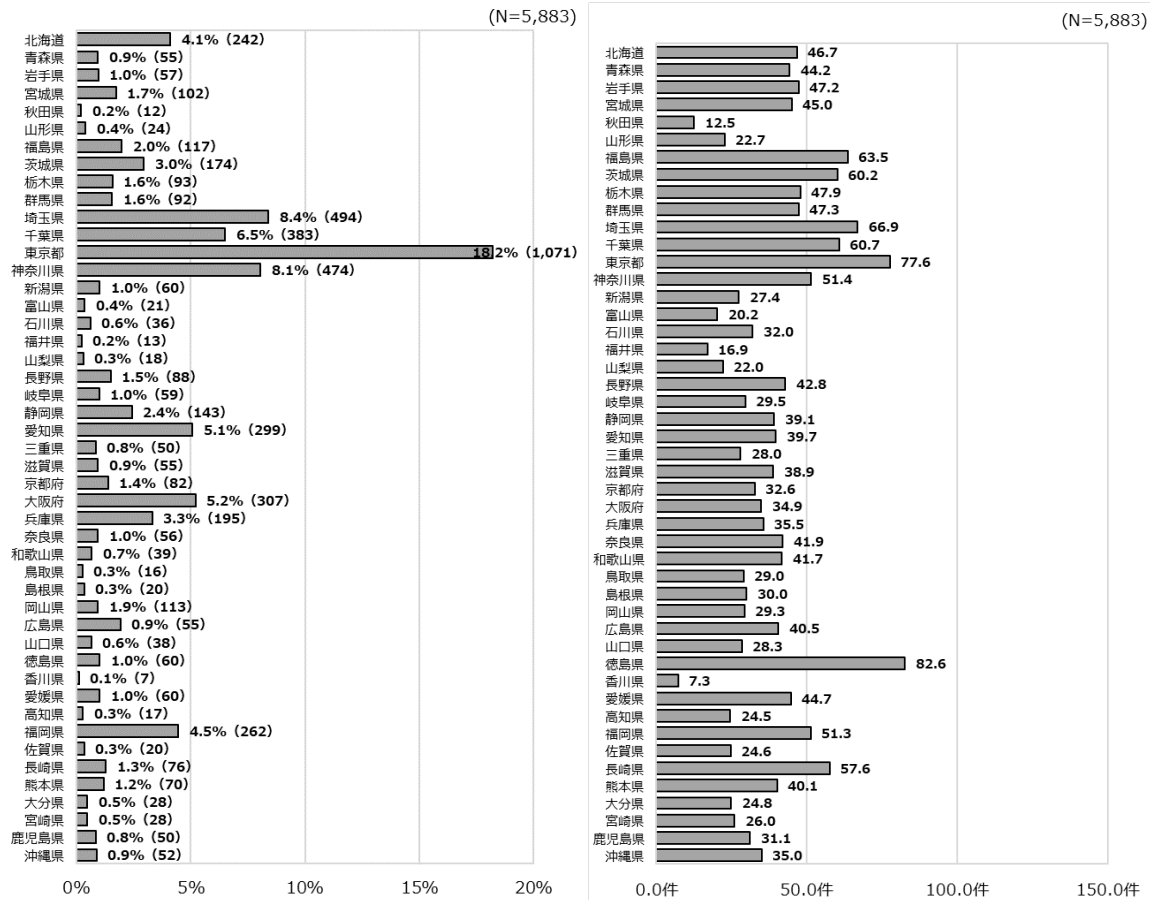
図表 2-19 都道府県別相談件数

（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 年度後期】



【R2 年度後期】



【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 年度後期の相談件数 6,764 件のうち、相談者からの返答がない等、実質的な相談のやり取りに至らなかった件数⁷が 3,259 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、予約制にする等の改善案が相談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と安全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。

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。

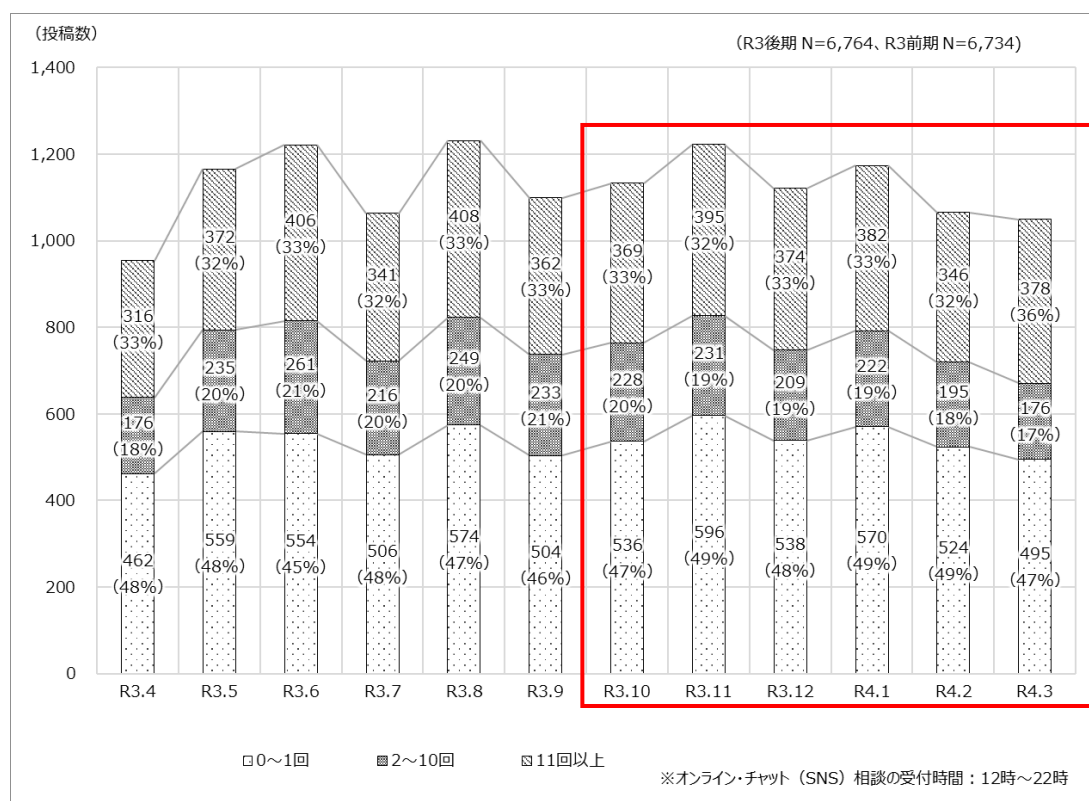
(2) 投稿回数

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 年度後期を通じて 32～36% 程度で安定しており、R3 年度前期と比較して（また DV 相談プラスが開始された R2 年度前期から継続して）比率が少しずつ上昇してきている。投稿回数が 2～10 回の相談は 17～20% となっている。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、相談の半数近く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 47～49% となっており、引き続き、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



【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- 実質的な相談に至らないケース（投稿回数 0～1 回）の要因として、チャットルームにおいて相談者と相談員のタイミングがうまく合わないことに加えて、下記が挙げられる。
- SNS 相談には、加害者が傍にいても相談できるという特徴がある。開始時に必ず安全な場所にいるか、傍に加害者がいないかを確認しているが、「傍にいる」、「隣の部

屋にいる」とする相談者も少なくない。安全を最優先するために、加害者が傍に来た時は相談を中止してもらうことをお願いしており、突然応答がなくなることはよくある。また、相談を申し込んだが、加害者が傍に来たため、相談員のやり取りまで辿り着かなかった、申し込んだが加害者の帰宅等で相談できなかった相談者も少なくない。

- また、早番、遅番で相談員の配置分けをしているが、交代のタイミングで対応しきれない状況や、同時時間帯に相談が集中し対応しきれない状況等も生じている。

(3)相談日時

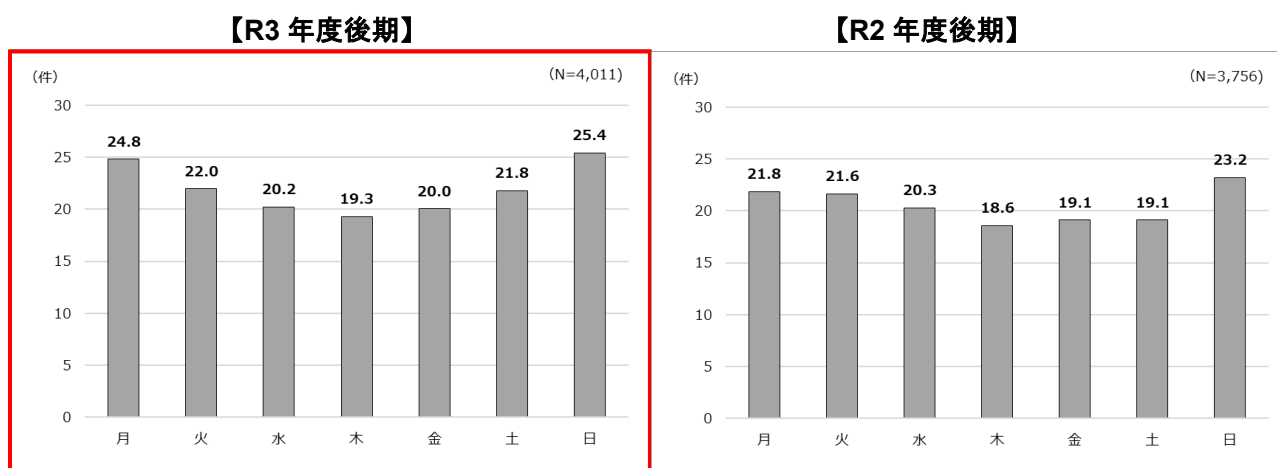
オンライン・チャット（SNS）ログデータと属性データを用いて、オンライン・チャット（SNS）相談の曜日ごとの相談件数の分析を行った（チャットルームが生成されただけで、相談者からのメッセージがなかったものも含む）。

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。R3 年度後期 4,011 件、R2 年度後期 3,756 件）を対象に、分析を実施した。

①曜日別／曜日種別相談件数

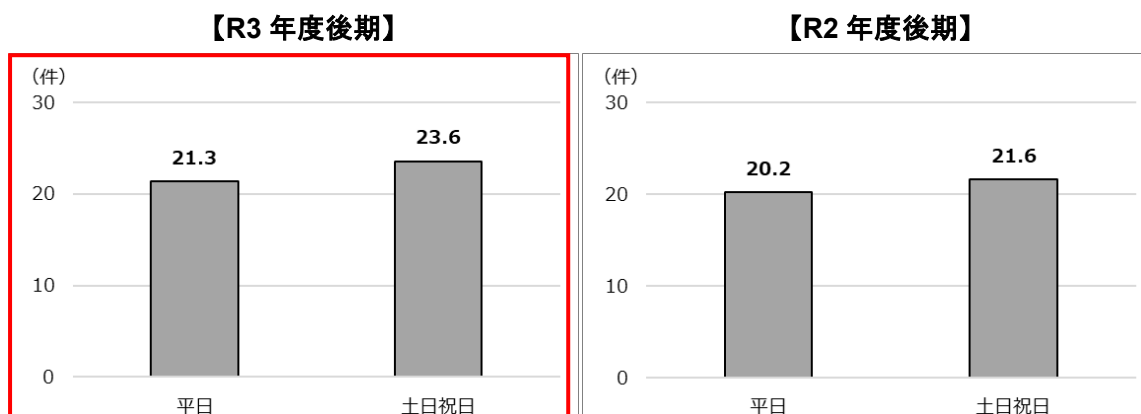
R3 年度前期の曜日別の平均相談件数は、日曜日が 25.4 件と最大で、次いで月曜日の 24.8 件、最小が木曜日の 19.3 件となっている。R2 年度後期と比較して、全体的に件数が増加している、相談件数が多い曜日と少ない曜日の差が拡大している等の状況がみられる。

図表 2-2 1 曜日別平均相談件数



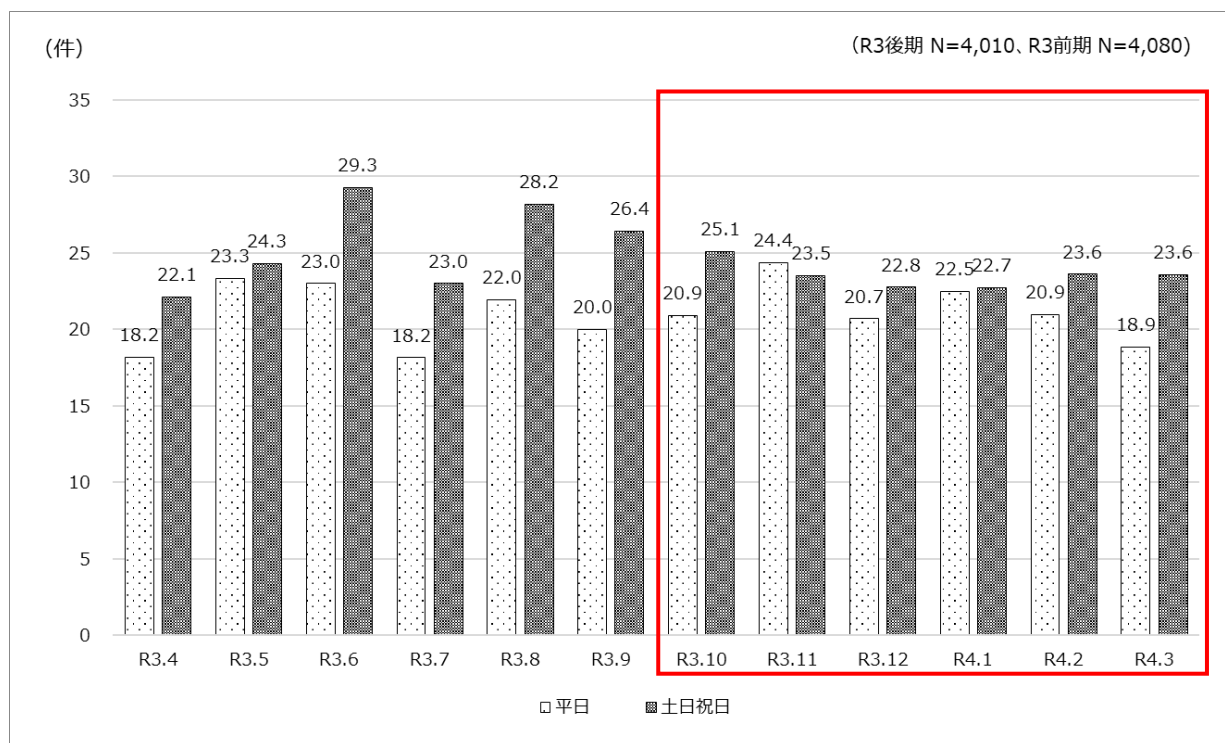
曜日種別に平均相談件数をみると、R3 年度後期には平日 21.3 件、土日祝日 23.6 件となっており、R2 年度後期（平日 20.2 件、土日祝日 21.6 件）と比較して、件数の増加がみられるほか、平日・土日祝日の差異が大きくなっている。

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 年度後期も R3 年度前期同様に、多くの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

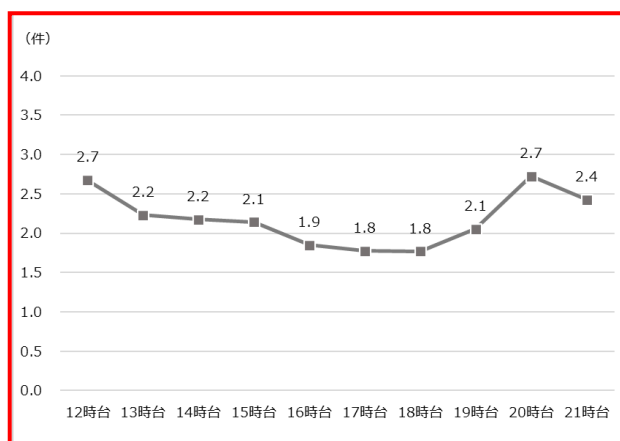


②時間帯別相談件数

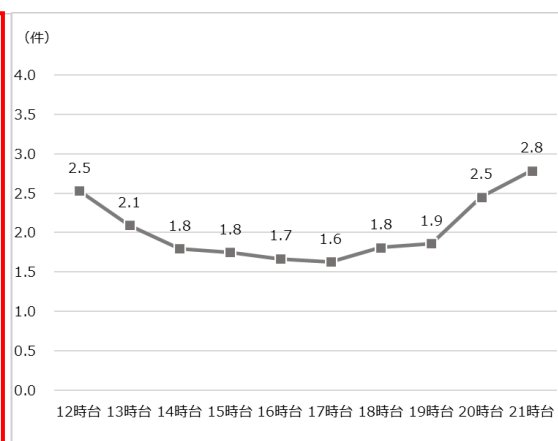
時間帯別平均相談件数は、受付開始後の 12 時台の相談件数が多く、16～18 時台にやや落ち込んだのち、受付終了間際に向かってさらに増加する傾向がみられる。これは、R2 年度後期と類似する傾向であるが、R3 年度後期においては、21 時台の相談件数に減少がみられることが特徴である。

図表 2-24 時間帯別平均相談件数

【R3 年度後期】



【R2 年度後期】

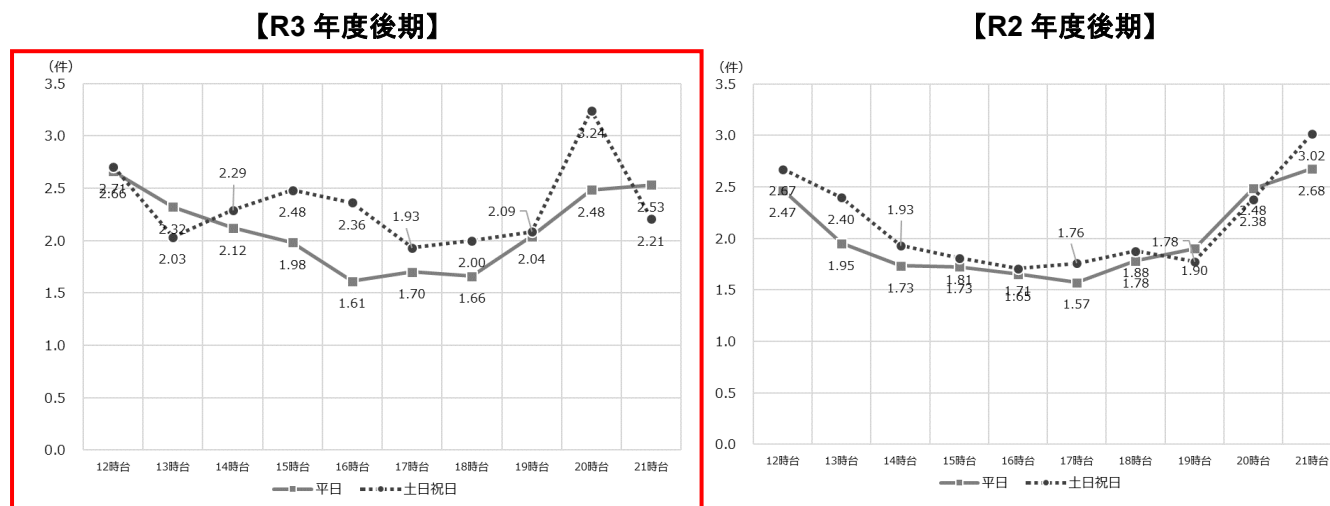


【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- 19～21 時台にかけて夜のピークがみられるのは、家事を終えて一段落したのちに相談に入ってくる方が多いからである。
- 22 時にシステムがクローズすることに対する相談者の理解が進み、21 時台に相談数がやや減少している可能性はある。

曜日種別でみると、R3 年度後期では 15～18 時台の平日・土日祝日の平均相談件数の差が広がっている。また R2 年度後期と比較し、土日祝日の受付終了間際の 21 時台の平均相談件数が減少している。

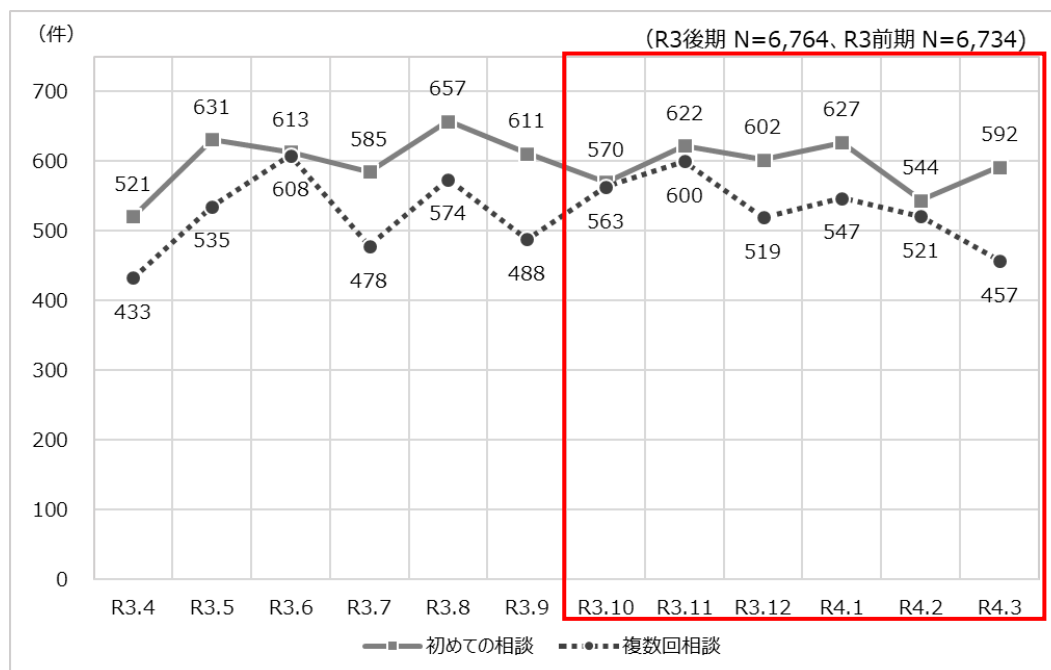
図表 2-25 曜日種別・時間帯別平均相談件数



(4) 複数回相談件数

R3 年度後期全体の複数回相談割合は 47.7%（初めての相談 3,557 件、複数回相談 3,207 件）と、R3 年度前期全体の 46.3%（初めての相談 3,618 件、複数回相談 3,116 件）とほぼ同水準である。

図表 2-26 月別初めての相談／複数回相談件数

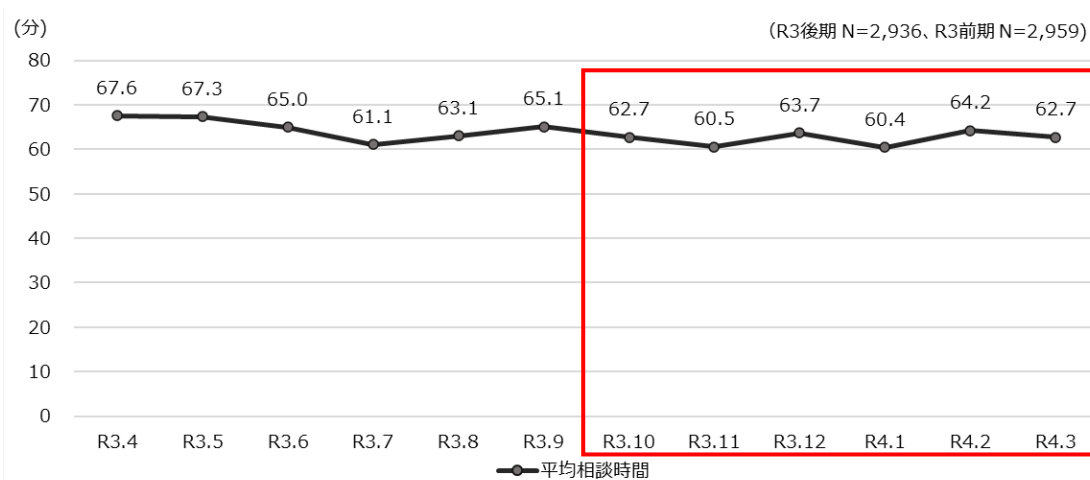


(5)平均相談時間

オンライン・チャット（SNS）ログデータから、1 件当たりの平均相談時間を集計した。相談者、相談員双方の投稿メッセージが 5 件以上あるものを相談が成立しているとみなし、「相談員の最後のメッセージ投稿時間－チャットルームに最初にメッセージが投稿された時間」を相談時間とした。また、当日中に行われた 9 時間以内の相談のみを集計対象とした。

R3 年度後期全体の平均相談時間は 62.4 分で、R3 年度前期全体の 64.9 分より若干の減少がみられている。

図表 2-27 平均相談時間



【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- 相談者、相談員ともに SNS 相談に慣れてきて、1 件に要する相談時間が減少してきている。
- 必要であれば、SNS 相談を切り上げて、つなぎ支援につなげている。その場合にも SNS 相談 1 件当たりの相談時間は短くなる。

(6)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100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共通してみられた特徴

A.相談への不安とニーズ

DV相談プラスでも相談者が住んでいる地域の配暴センターを案内することが多いが、すでに配暴センターに相談をしている相談者も一定数みられた。しかし、「以前教えてもらったので電話したが、なかなかつながらず、結局相談できていない」、「電話で相談したが、自宅から1時間以上もかかるセンターまで来るように言われ、断念するしかなかった」と、相談自体を諦める相談者もみられた。一時保護を勧められた相談者もいたが、「ペットはダメ、荷物は最低限」と言われ、ためらっていると口調がきつくなり、もう相談にのってくれないような雰囲気になってしまい、「電話を切るときにはなんか一人ぼっちで、もう死んだ方がいいのか」と孤独感をより強めた相談者もいた。

また、行政に相談した相談者は、「相談しているうちに心がしんどくなってしまって…」、「答えが得られず、頼りにならず諦めた」等、問題解決に至ることなく相談をやめている場合もあった。

DV被害者はケガで医療機関を受診することもあるが、「診察の時にDVでケガをしたと言っているのか、何を聞かれるか不安」という気持ちから受診をためらっていたり、一方で「診察の時に『どうしたの?』と聞かれたので、夫からの暴力と答えたが、特に反応がなく伝わったかどうかかわからない」等、勇気を振り絞って伝えたものの、その後の情報提供等につながらなかったという相談者も見受けられた。

依然として、DV相談プラスのオンライン・チャット(SNS)相談に対するニーズは高い。「子どもがいて電話で話すタイミングがつかめないなので、チャットで相談できてよかった」、「電話は履歴が残るので使えない」といった相談者もいた。また、保護命令発令中の夫が自分と子どもの居場所を探し回っているといった緊急性が非常に高い場合でも、年末や土日は地方公共団体の相談窓口につながらないこともあり、DV相談プラスに急いで相談をするという相談者もみられた。

B.コロナ禍の影響

在宅勤務やリモート勤務が続く中で、家事育児負担が妻にばかり偏っていたり、互いがストレスや不満を抱えていることから暴言や暴力につながってしまう現状がみられた。例えば、「夫婦で在宅勤務をしているが、子どもの幼稚園が隔日になったため、自分が遊びに連

れださなければならない。いっぱいいいっぱいなのに、子育ての仕方が悪いと殴られたり、生活面すべてを否定するようなことを言われる」といった相談や、「夫がテレワークで毎日家にいるが、家のことを一切やらない。私は仕事と家事、育児をすべてやり、休まるときがないので暴言を吐いたり、物にあたってしまう。夫は無視をするだけなので喧嘩もできない」と、自分の暴力的な言動を相談する内容もみられた。また、配偶者やパートナーではないが、コロナ禍で仕事がなくなった息子からの金の無心や暴言・暴力を相談するものもあった。コロナ禍で経済的に困窮する中で、「殴られ蹴られ限界、生きていてもしょうがない」と追い詰められている、命に関わる緊急性の高い相談もみられた。

また、コロナにより相談したり避難したりすることが難しいという相談もあった。例えば「夫がリモート勤務なので外出や電話相談が難しい、メールで相談できるところを紹介してほしい」、「今朝何度も蹴られてケガをしたが、子どもがコロナにかかってしまい外出が難しい。病院にも警察にも行けない」という深刻な相談もみられた。一方で、「家族がコロナにかかっているため今は避難することができないが、避難の準備を進めたいのでチャットで相談したい」という相談もあった。オンライン・チャット相談であれば、コロナに罹患して家族が自宅療養している場合でも相談できる点で、ニーズに見合っていることがうかがえる。さらに、「DV で離婚したが、面会交流に関する事務連絡だけは対応しようと頑張ってきた。コロナ禍で面会交流を控えていたところ、脅しや脅迫まがいの連絡がきて、精神的にまいっている」といった相談がみられた。

②10代・20代からのオンライン・チャット(SNS)相談の特徴

A.全体

婚姻関係にある、あるいは同居して生計を共にしていることが読み取れる相談は全体の約4割であり、そのうち、子どもがいることに言及があったものが約半数だった。また、子どもがいると思われる相談のうち、子どもが面前DVの被害にあっている、あるいはその懸念があるという相談が約半数あったほか、子どもにも直接暴力がふるわれているという内容を含む相談が数件みられた。子どもは乳幼児が多かった。

同居をしていない「交際相手からの暴力」だと思われる相談は全体の約2割であった。

DV、交際相手からの暴力以外の、他の家族や親族からの暴力被害についての相談は全体の約2割であった。

上記以外の相談として、少数ではあるが「DV加害がやめられない」、「自分の行為はDVなのか」といった相談が数件あった。相談者には男性も女性も含まれており、例えば、ある女性相談者は、彼が自分以外の人と連絡したり一緒に過ごすことが許せず、束縛してしまうといった内容がみられた。

B.DV

生活費を入れてくれない、浪費してしまうといった経済的 DV についての相談が比較的多く見受けられた。例えば、「飲み会でお金を浪費してしまうことが原因で口論になり、生活費を数万円に減らされてしまい、家計が苦しい。それを言う『じゃあ自分で稼げば?』と言われてしまう」、「気に食わないことがあると夫が家を出て行ってしまい、連絡がとれなくなる。生活費に困り、子どもを連れて実家に帰ることもある」といった家計に関する相談や「生活費をもらっているんだから家政婦だと思って働け。嫌なら昼も夜も自分で働いて稼げ」といった暴言についての相談もみられた。また、「家に転がり込んできて家賃や生活費を払ってくれない」、「自分のクレジットカードで買い物をされる」、「収入はすべて彼に渡さなければならずお金がないので逃げられない」、「爆発すると手をつけられないが、財布からクレジットカードを抜かれるので隣の家に逃げ込むしかできない」等、経済的に困窮していたり、お金を取り戻したいといった相談も見受けられた。

現在、妊娠している女性からの相談も数件見受けられた。「妊娠してから（夫から）手が出る回数が増えた」、「2 人目を妊娠してから暴力が始まった」、「キレると殴られることもあるが臨月に近く、上の子どもも小さいために逃げることができない」といった緊急性の高い相談もみられた。また、「避妊してもらえずに無理やり性行為をされて妊娠したが、今になって別れを切り出され、その後連絡がつかなくなった」という相談もあった。妊娠している相談者の場合、出産が迫る中で、現状を変えるためにどうしていいかわからないという混乱した気持ちがうかがえた。また、妊娠中や出産直後に性行為を求められ、断ると「調子に乗るな」と怒鳴られたり、無理やりされるといった性的 DV についての相談もあった。特に、お金のことや暴言などは相談できても、性的 DV については誰にも話せないといった内容もみられた。

ケガを伴う暴力や精神的に追い詰められている相談であっても、子どもが小さいことで別居したり離婚することに躊躇する相談が多く見受けられた。「子どもに経済的に窮屈な思いをさせてしまう」、「パートで貯金がゼロ」、「お腹に 2 人目がいる」、「今すぐ離婚したいが、子どもを貧困にさせるのは目に見えている」といった悩みが多くみられた。一方で、離婚しても生計を立てていくことができる場合でも、「子どもがパパのことが大好きなのでさみしい思いをさせてしまう」といった父子関係への配慮や、「親から、ひとり親は不幸になると反対された」といった離婚に対するスティグマ等により、「自分が我慢するしかない」という悩みを抱える相談者が見受けられた。

C.交際相手からの暴力

10 代からの相談も数件あった。相手が同じ学校の生徒で「部活などでミスをするとみんなの前で責められる」、「別れたあとに SNS で友だちに悪口を言いふらされてつらい」といった相談や、「親との関係が悪くて家にいることができないため、彼の家で転がり込んでいるが、年上の彼から性行為を強要されたり、何もしていないのにキレて『謝れ』と言われた

り、怖くて顔色をうかがって暮らしている」といった相談も見受けられた。親からネグレクト等の虐待を受けており、家に居場所がないためにたとえ交際相手から暴力をふるわれても我慢するしかないといった相談も数件みられた。

20代では、別れたいが別れられないという相談と、暴力をふるわれているが好きなので別れたくないという相談がそれぞれ見受けられた。前者は、「家から出て行ってくれない」、「別れたいと行ったら、『親に会いに行く』、『会社に行く』と脅されている」、「別れ話をすると『死ぬ』と言われて、自殺未遂を起こされる」といった内容がみられた。後者では、「毎日怒鳴られて精神的に限界だが、それを伝えたら出て行ってしまうとわかっているのと言えない」、「別れた方がいいとわかっているが、別れを切り出されたら取り乱してしまった」、「自分の障がいを理解して、優しく接してくれることもあったので、それを思い出すと離れる決心がつかない」といった内容がみられた。

また、身体的性差や固定的な性別役割などの男性特権をふりかざす暴力被害の相談が目立った。例えば、「暴力がエスカレートしてきたのでやり返そうとしたら、『男も女も関係ない、やられたらやり返す』と言われてボコボコにされた」、「女だからって加減するのは差別だと言いながら力いっぱい叩く、殴る、蹴る」、「『浮気したらコンドームなしでする』と脅される」等の相談であったり、「自分でできる雑用もすべてやらされ、しなかったら怒られる」、「家賃や生活費はすべて折半しているのに、家のことをすべてやらされる」等の相談がみられた。

その他、性的DVの相談では「避妊をしてくれない」、「野外でさせられる」といった内容が、経済的DVの相談では「自分名義の携帯電話で勝手に契約をされ、料金が払えない」といった内容がみられた。

D.家族・親族からの暴力

最も多いものが親からの暴力だが、きょうだいやおじからの暴力についての相談もみられた。また、相談者が被害当事者ではない相談（母が父から暴力を受けている、友人がDV被害にあっている）も全体の約1割みられた。中には、「兄から殴られ骨折したが、母から口止めされていたため病院では椅子から落ちたと嘘をついた」等、暴力被害にあっているだけでなく、それを親や他の家族が知っていても見て見ぬふりをしていたり、逆に自分の態度や言動が責められるといった相談もみられた。

他にも、夫のDVで精神疾患を患い、子どもを連れて実家に戻っている相談者から、実家の親が精神疾患の症状を理解してくれず、「甘えている」、「子どものしつけがなっていない」と非難されてつらいといった相談も見受けられた。

また、親なのでエスカレートすることはないと思っていたが、最近「俺が何かしでかしたらお前らのせいだ」といった発言をされ、エスカレートする恐怖が増しているといった深刻な相談もみられた。母が父に暴力を受けているという相談では、「離婚してほしいが、母が親の介護をされていて動けない。自分に何ができるのか」といった相談などもみられた。

このたび、厚生労働省が「30代までの若年女性専用の相談窓口」を開設したことで、相談対応においても情報提供が行われており、上記のような配暴センターの対象とならない暴力被害や家出をしている女性たちの相談の受け皿となっていることがうかがわれた。

E.その他

身体的DVの場合、被害者も応戦した結果、負傷したり、自分も手をだしたので悪いといった自責の念を抱く相談者も目立った。「夫から口うるさく言われ、我慢ができずにほっぺたを叩くと、その倍返しがくる。昨日は殴られて顔にけがをした」、「喧嘩になって私も殴り返そうとしたらボコボコにされてしまった。殴ろうとしたのは事実だから喧嘩両成敗になるのか」、「お互いに叩くが、力で負けるのでいつも自分が謝らないといけない。彼は自分が悪いと認めない」、「殴られたら応戦していたが、最近子どもができて、これからどうしたらいいかわからない」といった相談がみられた。

③30代以上からのオンライン・チャット(SNS)相談の特徴

A.全体

ほとんどが夫やパートナー、恋人からのDV相談であった。夫以外の他の家族からの暴力の相談は1割程度であった。

相談内容から未成年の子どもがいることが読み取れるものが全体の約半数であった。子どもの年齢は乳幼児から中学生くらいが多かった。そのうちの約半数で、子どもに対して直接暴力をふるったり、面前DVがあったりすることが読み取れた。

離婚を検討している、あるいは離婚に向けて準備をしているといった離婚が主訴であるものが全体の2割程度みられた。また、現在、実家やホテルに避難している相談者が約1割みられた。

B.暴力の態様

30代、40代では身体的DVを含む相談や、暴力がエスカレートして怖いといった相談が目立った。「毎日クソブス等と言われ、昨日は言い方が生意気だとビンタをされた」、「今朝、夫から蹴られ、顔につばを吐きかけられた」、「言い合いになって、ぶたれてひきずられ、投げ飛ばされた挙句、『お前が俺を挑発して招いた結果だ、被害者ヅラして泣くな』と言われた」、「これまで蹴る等の暴行はなかったから我慢していたが…」等、直近の身体的DVが相談のきっかけになったことがうかがえる。

また、性的DVについての相談もみられた。例えば、「セックスを断ったら罵られた」、「『ほかの女とやる』と言われた」といった相談や、「(自分には)セックスを断る権利はない」といった諦め、「(セックスを断ったので)もう何日も無視やわざと物音を立てるという嫌がらせが続いている」といった相談、「暴力をふるった後に普通にセックスを求めてくるのが嫌でたまらない」といった相談等もみられた。

その他、「新居や子どもの学校のこと等を話し合いたい、言葉の暴力がひどい。『自分と同じ額を稼いだら話し合いの場を持つ』と言われて話し合いができない」、「『パートに行こうかな』と言ったら、『俺が稼いでいるだろ』と言われ、『傷つけた』とずっと責められ続けている」等、男性の特権をふりかざした暴力、「毎日 3～4 分おきに LINE を送られる」、「1 時間に一回家の中の全部屋の写真を送られる」といった行動の制限や束縛等の社会的 DV の相談等もみられた。

C.子どもへの影響

子どもに対する直接的な暴力や面前 DV を主訴とする相談が多くみられた。乳幼児から低年齢の子どもについては、「子どもを叩いたり、蹴ったり、携帯で頭をたたく」、「まだ小さい子どもに対し、自分の思い通りにならないと謝らせる」、「子どもがご飯を食べなかったら、背中を叩いたり怒鳴ったりする」、「夫に家事や育児を頼むと機嫌が悪くなり、子どものおもちゃを子どもが見ている前で捨ててしまう」、「些細な事でキレだし、子どもがビックリして泣き出したら、『お前のせいで俺が子どもから嫌われる』とさらに暴れる」等の相談がみられた。また、学校に通う年齢の子どもがいる相談者では、「子どもの学費をいれてくれず、子どもたちに『お前ら全員居候だ』と暴言を吐く」、「子どもが反抗的な態度をとると、子どもを押し倒し『出て行け』、『育てたのがむだだった』等と罵倒したり、相談者に対しても『育て方が悪い』と責め立てたり、思春期の子どもと喧嘩が絶えず、キレた夫に私が殴られ、蹴られた」といった相談もみられた。子どもが暴力に巻き込まれる中で、「子育てに疲れた」、「何のために生きているのかわからない、死にたい」といった精神状態にまで追い詰められている相談者も見受けられた。

また、子どもへの影響として、子どもにも「その場をやり過ぎたらなんとなかなる」という諦めがみられるようになっていたり、常に顔色を見て過ごしていることを心配する相談もみられた。

D.暴力からの避難

避難先からの相談も多く見受けられた。「離婚の話になり、自殺のまねごとをしたり、『家を燃やす』と火をつけようとしたので子どもたちを連れて逃げてきている」、「些細なことで激怒し、『お前を殺してもいい』と言われて暴力をふるわれ骨折した。お酒を飲んで寝た隙に警察で保護をしてもらい、実家に逃げてきている」、「家で毎日大量に酒を飲み、仕事にも行かない。車に乗せてもらえなかったり、『自力で帰ってこい』等と言われたり、嫌がらせがひどくてホテルに避難してきている」等の相談があった。また、「どのタイミングで家を出ればいいのか」といった避難の準備についての相談も見受けられた。

避難中の相談内容としては、保護命令に関する手続きや別居、離婚に向けての手続きに関する内容、その他「荷物を取りに戻りたいが、全て捨てると言われて困っている」、「実家に電話をしたりして居所を突き止めようとしている」といった相談もみられた。

E.離婚や離婚後に関する相談

離婚の手続きや準備に関する相談のほか、離婚や離婚調停、親権に対する不安や、離婚後の不安等の相談もみられた。

離婚の不安については、「離婚となると子どもが転校しなければならないので簡単に踏み出せない」、「離婚したら子どもに悪影響はないか」、「『離婚するなら親権は上の子と下の子で分ける、お前のせいできょうだいを引き離していいのか』と言われる」、「収入がないので収入のある相手に親権が行くのか」といった子どものことを心配する相談が多くみられた。別居のために家を借りたりするなかで経済的に不安になり、「一人で生きていくのが怖い、夫のもとに戻ったほうがよいのか」といった相談や、「子どもに手をあげれば即離婚だが、（今のところ直接の暴力はないので）私が我慢したほうがいいのか」といった離婚を思いとどまる内容の相談もあった。

離婚したあとについての相談も見受けられた。「ビデオ面会で子どもに『会いに行く』と言っているのを聞いた。連れ去られないか不安」、「（元夫の家から引っ越す準備を進めているが）子どもに、引っ越し先の住環境が悪い等と吹き込み、引っ越しを阻止しようとしている」等、離婚後も子どもに関する不安からの相談がみられた。また、身体的 DV や保護命令違反で逮捕されているといった過去があると、「今度は本当に殺されるのではないか」、「今までの行動から何をするかわからない」といった不安が大きく、焦りから相談に駆け込むといった場合もみられた。

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

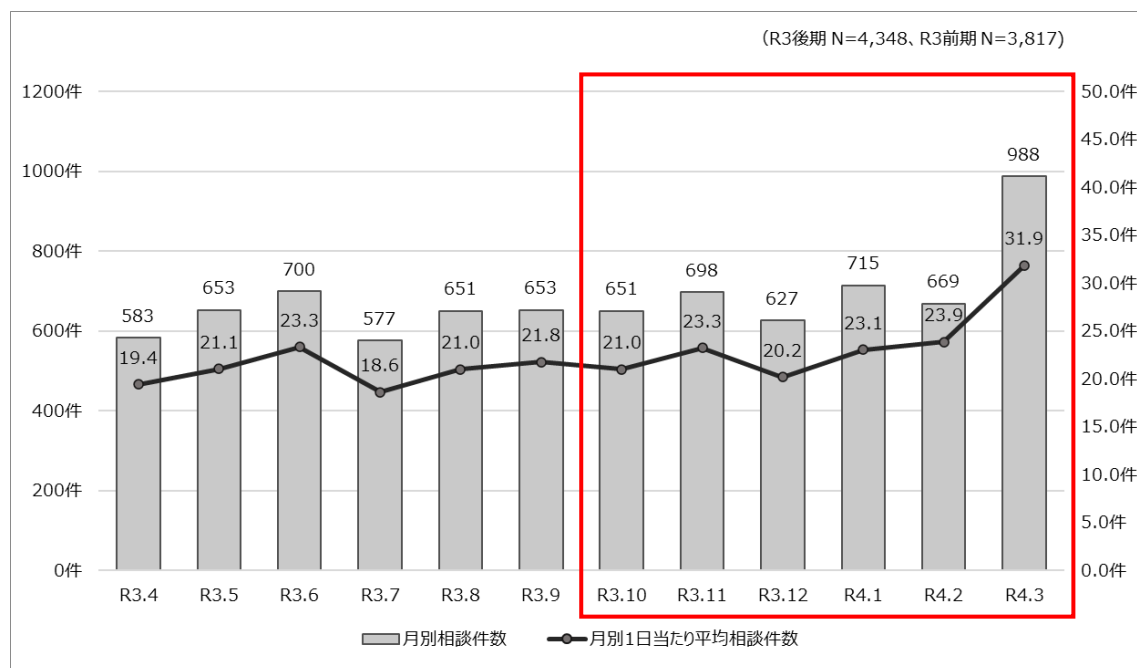
R3 年度後期の相談総件数は 4,348 件。R3 年度前期の 3,817 件から約 13.9%の増加となっている。

相談件数は 10 月から 11 月にかけて増加し、11 月に 698 件となったのち、12 月には 627 件に減少する。1 月、2 月に増減を繰り返すが、3 月には 988 件と急増している。

また、月別に 1 日当たりの平均相談件数をみると、10 月から 11 月にかけて増加し、12 月に減少したのち再増加に転じ、3 月には 31.9 件に達している。

なお、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 2-28 月別相談件数及び 1 日当たり平均相談件数の推移（総数）



※R4.3 の急激な増加は、同一相談者から大量のメールが寄せられたことによる。

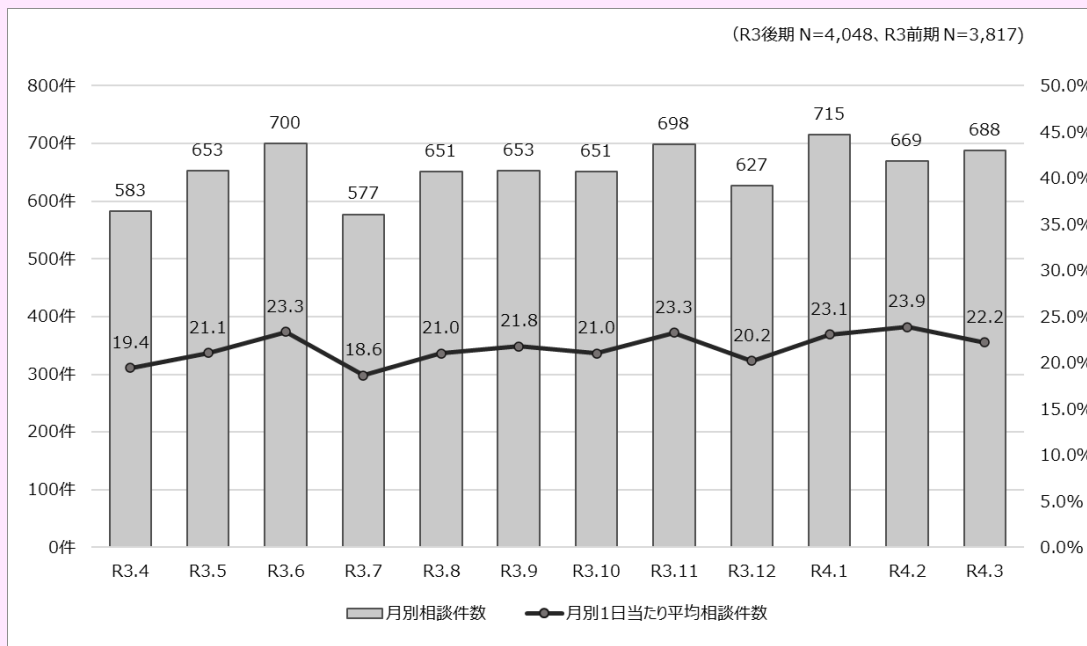
【参考：R4 年 3 月におけるメール相談件数の増加理由】

- 令和 4 年 3 月の急激な相談増加は、一部の相談者からの大量の短文メッセージによるものである。
- 参考までに、それらをまとめて 1 件と再カウントしたグラフを下図に示す。上記の

特殊要因を除いた R3 年度後期のメール相談総件数は 4,048 件。R3 年度前期の 3,817 件から約 6.1%の増加となっている。

- なお、以降の図表については図表 2-28 用いたデータを使用する。

図表 2-29 月別相談件数及び 1 日当たり平均相談件数の推移（総数）（再集計）



【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- テキストを用いて、落ち着いて自分の気持ちを記載したり、返信を読み返したりできるメール相談へのニーズ（オンライン・チャット（SNS）相談を含む）は根強く、全体として相談者が増えていると感じる。
- 近年では、若い世代を中心に、メールとオンライン・チャット（SNS）の使用方法に差がなくなっており、メールにおいても短文でのやり取りを好む人が増えている。比較的長文が多い中・高年齢層とは異なる傾向である。
- そうした短文でのやり取りを好む相談者に対しては、オンライン・チャット（SNS）相談を案内し、移動してもらうようにしている。オンライン・チャット（SNS）相談は、メール相談に比べてタイムラグが少なく、相談員の立場からもリアルタイムに近い形でより多くの情報を交わしやすい利点もある。

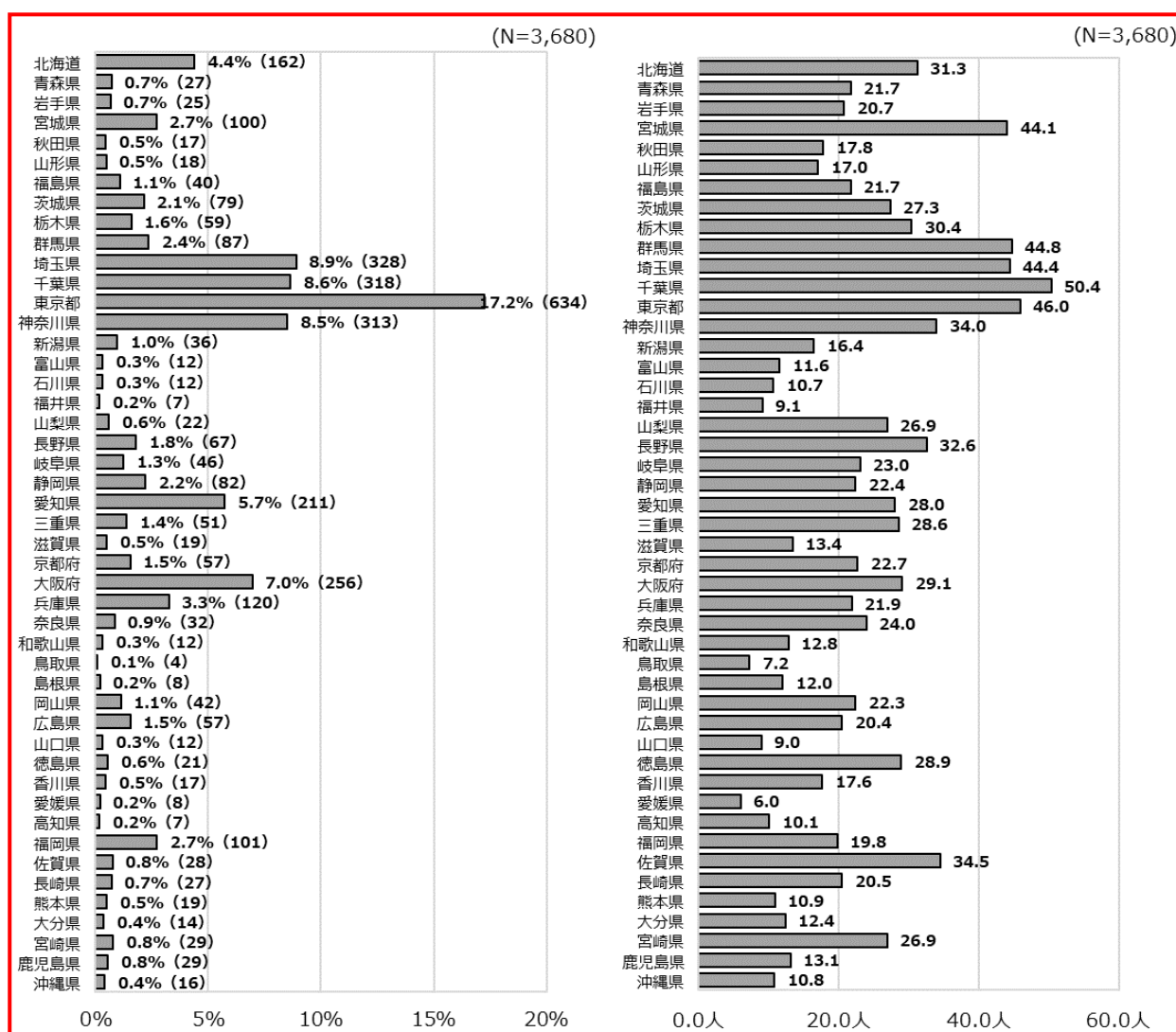
R3 年度前期の都道府県別の相談件数は、東京都が最も多く、634 件と総数の 17.2%を占める。次いで埼玉県（328 件、8.9%）、千葉県（318 件、8.6%）、神奈川県（313 件、8.5%）、大阪府（256 件、7.0%）の順となっており、大都市圏中心の構成となっている。

一方、これを人口 100 万人当たりでみると、千葉県（50.4 件）、東京都（46.0 件）、群馬県（44.8 件）、埼玉県（44.4 件）の順となっている。

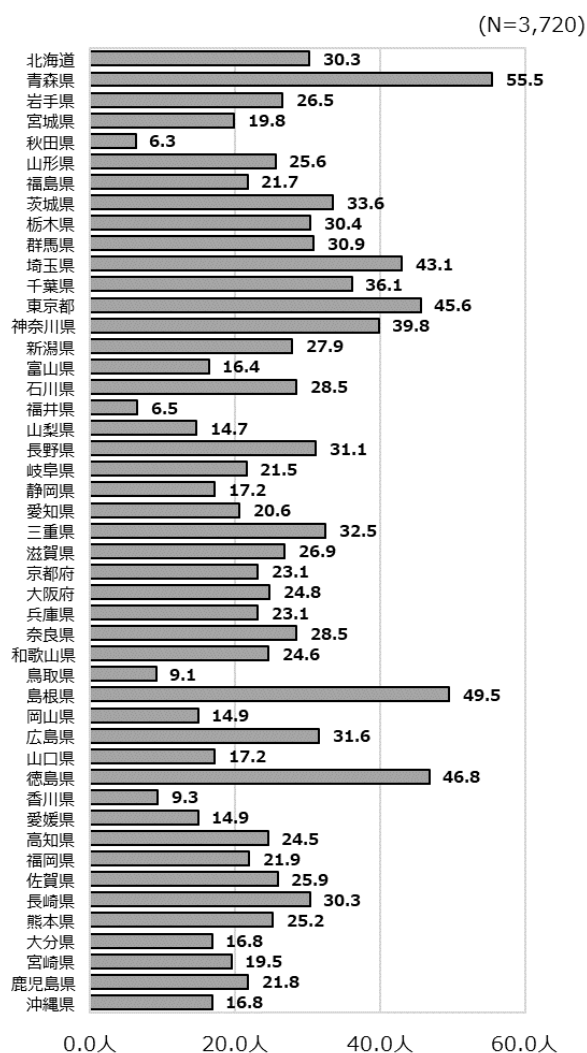
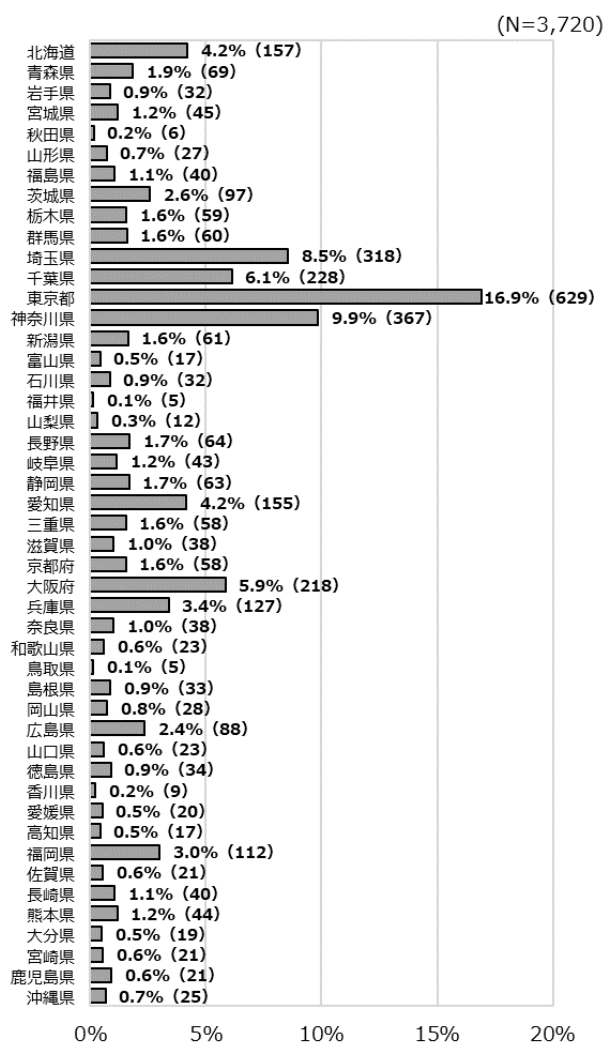
図表 2-30 都道府県別相談件数

（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 年度後期】



【R2 年度後期】



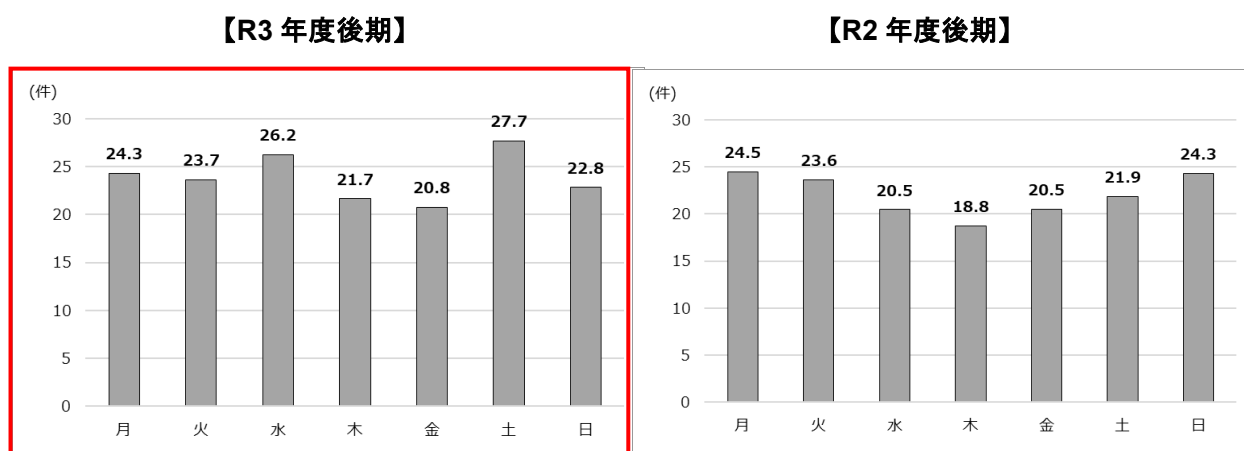
(2)相談日時

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

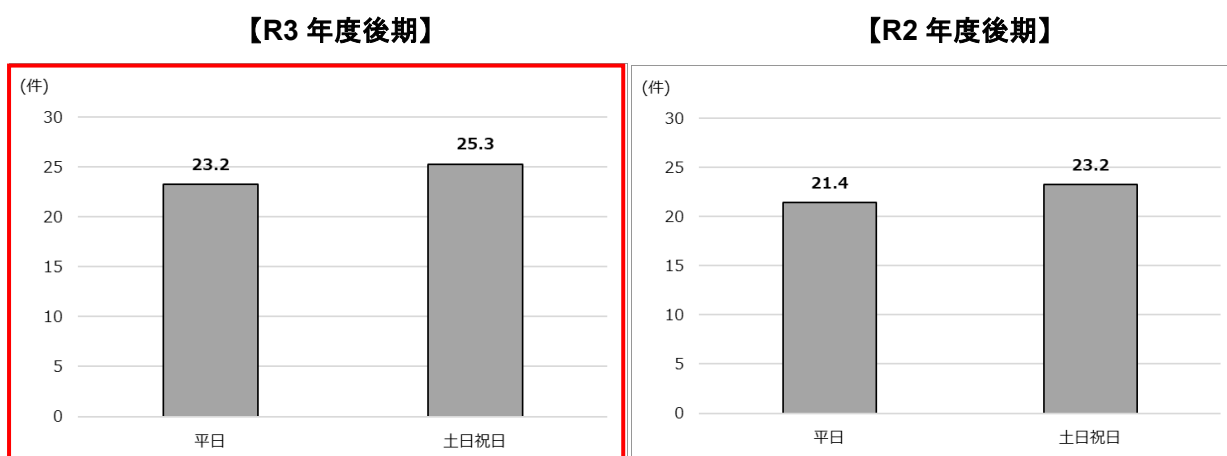
R3 年度後期の曜日別の平均相談件数は、土曜日が最多で 27.7 件、次いで水曜日で 26.2 件、最小は金曜日の 20.8 件となっており、R2 年度後期とは異なる傾向をみせている。

図表 2-3 1 曜日別平均相談件数



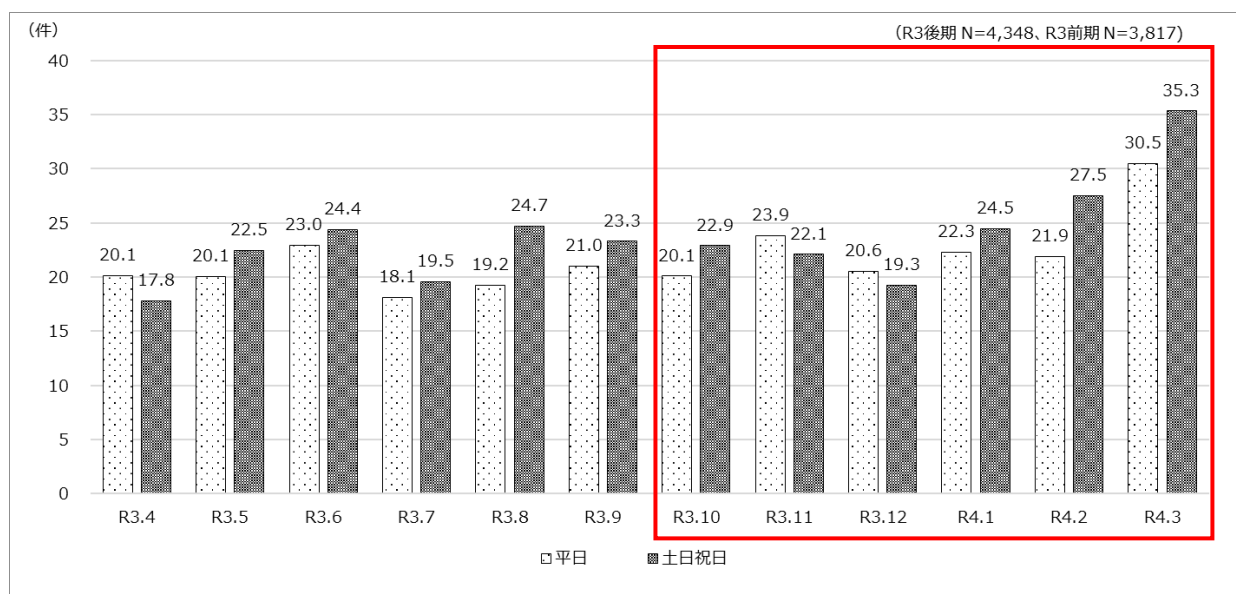
曜日種別に平均相談件数をみると、平日よりも土日祝日の件数が多くなっている（平日：23.2 件、土日祝日：25.3 件）。

図表 2-3 2 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、11月と12月以外は、平日よりも土日祝日の相談件数が多くなっている。

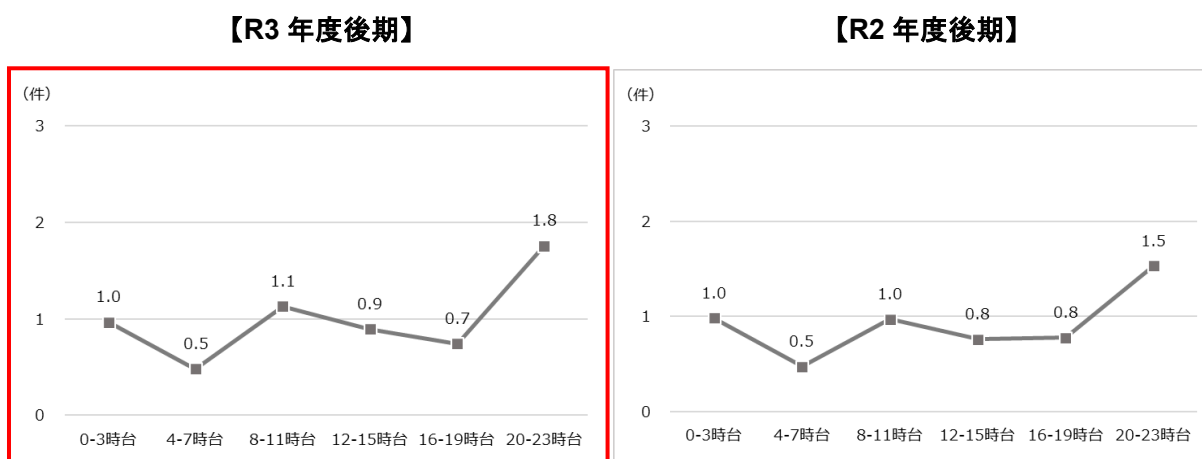
図表 2-33 月別・曜日種別平均相談件数



②時間帯別相談件数

時間帯別平均相談件数は、R3年度後期もR2年度後期同様に、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。

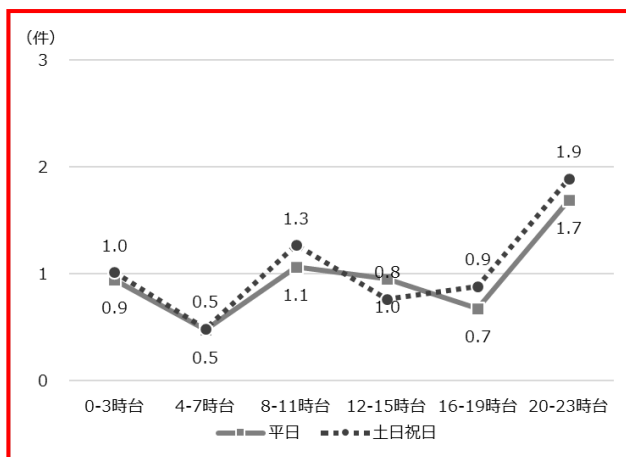
図表 2-34 時間帯別平均相談件数



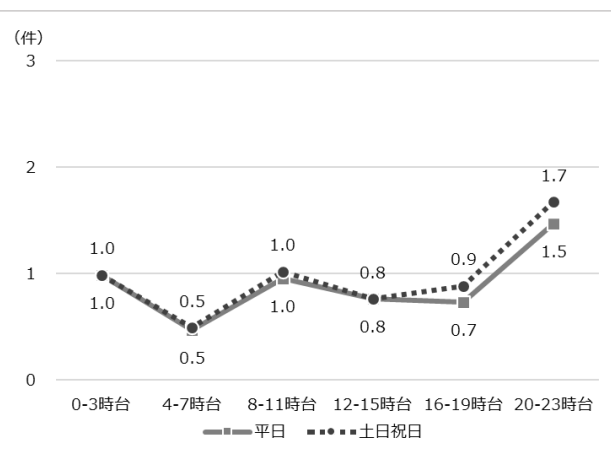
曜日種別でも、20-23 時台に相談件数が多くなる傾向は、平日・土日祝日ともにほとんど変わらない。この傾向は R2 年度後期と同様である。

図表 2-3 5 曜日種別・時間帯別平均相談件数

【R3 年度後期】



【R2 年度後期】



(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を分析対象とすることとして、20代までと30代以上の年代層からそれぞれ100件ずつ無作為抽出し、相談の内容や特徴について分析した。

①全体感

全体を通して、85%が女性からの相談だが、15%が男性からの相談であった。うち、男性からの相談はそもそも少ないが、その約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それほどみられなかったが、在宅ワークになった影響で、四六時中家で監視されているようだ、住居兼職場で24時間一緒にいるので相談につながるができない、仕事や育児に追われ電話相談もなかなかできないといった方も散見され、寝る前のわずかな空き時間を見つけてメール相談をしている人も多い。また電話がつかないでメール相談をする等、相談したい側にとってはメール相談の利便性は高い。

メール相談は、暴力をふるう相手と同じ家にいながら、相手の動向を見計らいながら、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、チャット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ため、返信がないことに不安を募らせて何度もメールを送ってくる人もいる。また、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、満足のいく相談対応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

メール相談は、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き、自身も被害にあっているが、主たる被害者が母親で、その被害を何とかしたいがどうにかならないだろうか、相手の機嫌をうかがってビクビクしながら生活しており、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相手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暴力が多い。相手の人格や容姿・行動・家族を否定する、元交際相手の写真や贈り物等はすべて処分する等、独自のルールの順守を

相手に強要し、守れなかったときに責め立て、罪悪感を抱かせ、泣いて土下座して謝るまで許さない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させる、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、相手に常に怯え、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うかがえる。離婚後や別れた後も、異性と会うことを許さないで困っているという相談もあった。逆に、離婚後、相手方が再婚したので養育費は今後払わないと言われ、生活が成り立たないのでどうしたらいいかという相談もあった。

「そのような相手と付き合った自分が悪い」とか「そんな人との子どもを産んだ自分が悪い」といった相談もみられ、「あなたは悪くない」、「暴力をふるう方が絶対に悪い」ということを何度も伝えていく必要がある。

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、家事育児のしんどさが理解されず、子育てに責任を持たない男性への不満、経済的な搾取や専業主婦であることから貯蓄がなく、経済的な不安から逃げることもできない、といった内容は前回調査と同様であった。

A.暴力の形態

暴力の形態は、20代では、言葉の暴力・モラハラ等が最も多く、次いで身体的暴力が多い。ほとんどの相談内容で複数のDV類型が重複していた。刃物を投げつけられた、首を絞められた等、命の危険のある暴力をふるわれたケースも多いが、深刻な身体的暴力を受けているのに過小評価している人も多くみられた。さらに、「束縛されるのは愛されている証拠」と捉える人もいまだ多く、「これってDVなのでしょうか」と半信半疑ながら聞いてくる人や、友人がDV被害に気付いていない（気付いていても相手が好きだから離れられない）でいる様子が心配でヤキモキしている様子の相談も多くみられた。DV被害を受け続けたり、過去のDV被害や親からの虐待が原因で、精神状態が悪化したり精神疾患を抱えて家事ができないとか働けなくなる等して、経済的にも困窮し、精神面だけでなく経済面でも相手方に依存することになり、余計に離れられなくなっているケースもみられた。そういったケースでは、相手の機嫌を取らないと生活できないため、より支配関係が強固になっている様子がみられ、悪循環に陥っているようであった。

今回調査でも、「死にたい」といった切迫した内容はあまりみられなかったが、「私が消えればいいのでしょうか」、「死ぬしかないのでしょうか」といった相談は散見されたほか、「父親が死なないと自分たち家族は解放されないのだろうか」等、行政に相談しても何の解決もみられず、加害行為をする家族がいなくなることを望む声も多々みられた。

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人が約半数いるが、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等、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。

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、両親の喧嘩や父から母への暴力を見るのがしんどい、交際相手や親族からの性的被害、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い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、ほとんどが配偶者からの暴力と交際相手（同棲あり）からの暴力であった。一部に、同居する父親からの暴力被害についての相談もあるが、メインの相談は父から母への暴力が何とかならないかというものであった。

男性からの相談の場合、両親や妻からのモラハラ・経済的搾取に悩んでいる、友人がDV被害を受けているがどうアドバイスしたらいいか、自身の暴力的言動をやめるのはどうしたらいいか、といった相談におおむね三分され、具体的なアドバイスや相談先を求めていることが多い。行政やNPO等思いつく限り10ヶ所以上の相談先に相談しているがほとんど役に立たない、どうしたらいいかといった相談もみられた。

多くの方は、数年にわたってDV被害を受けており、相談も複数回していることが多い。相談したとき、電話口の担当者が、氏名と連絡先を伝えたら「以前もご相談下さった方ですね」と言われ、ホッとする一方で、相談したことが記録されていることにも少し不安を感じ、もし夫にバレたらどうしようと相談することもできないと悩んでいる人もいる。

また、相手が言うことを聞かないから、生意気な口をきいたから、口答えをしたから、神経を逆なでしたから等の理由で、自身の感情を抑えられずに自分より弱い者に手を挙げることがみられ、夫から妻へ、母から子へと暴力が連鎖しているケースもある。ほかにも、暴力被害を受け、心も身体も傷ついた状態がなかなか回復せず、次に知り合った相手からもまた暴力被害を受けるといった被害の連鎖もみられた。

女性相談センターで被害相談について話を聞いてくれても、その後の自立相談については、仕事を紹介するのはハローワークの仕事だからそちらへの連絡を勧めて相談終了、というケースもあり、つなぎ支援の重要性がうかがえる。生活保護の受給について説明しても、「甘え」だと感じて拒絶する人もおり、きちんと制度の仕組みや趣旨を説明し、理解してもらう必要がある。

A.暴力の形態

女性からの相談のうち、身体的暴力は、頭を殴る、首絞めをするといった危険なものも依然として多いが、全体として精神的暴力（いわゆるモラハラ）が最も多く、身体的暴力や経済的暴力を組み合わせた複合的なものが多い。夫から全ての行動にダメ出しをされ、何がよくて何がダメなのかわからない状態になり、混乱している相談が散見された。家庭内で常にダメ出しをされ、自分の行動を否定され続けると、自分の行動に自信が持てなくなり、家庭の外や職場でもオドオドしてしまい、周囲の人とうまく接することができなくなってしまふ。そして、社会から孤立してしまい、全てのことに不安で一杯だがその不安をうまく説明できず、支援を求められない。多くのメール相談で、夫に話をしても激高され話し合いにならない、身体的暴力や暴力をふるうという脅しや仕草で黙らされてしまっている様子がみとれた。夫の機嫌を損ねないように息をひそめて生活する妻子が多い。

そして、暴力をふるわれて怖いから別れたいが、相手が何をするかわからないので怖くてなかなか決心がつかない、子どもへの影響が心配だから別れたいという相談もある一方で、子育て中で経済的に夫に依存している状態で別れると言われて今後の生活が成り立たない、親に相談したが子どもが成人するまでは離婚すべきではないと言われ、あと10年以上も我慢しなければならないのかといった相談もあり、夫に経済的に依存している、または自身の稼ぎがあってもすべて夫に管理されていることから自身の貯蓄が全くなく、今後の生活への不安、離婚することによる世間体が傷つくことの恐れ、子どもへの暴力の影響等を懸念する声が多い。子どもへの影響から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ため、暴力を受けたら、単に逃げればよいという話ではなく、女性が抱えている不安や心配を受け止めて、必要な社会資源につなげる必要がある。

B.相談の内容ときっかけ

今回調査では、自分さえ我慢すればいいのだろうか、自分も怒りを抑えられなくて相手に物を投げつけたりしたからお互い様なのだろうかというケースが多かったが、相手の暴言・暴力を減らすにはどうしたらいいか、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か、どこに相談したらいいか、経済的に自立するためにはどうしたらいいか、ペットを連れていける場所はないか等、具体的なアドバイスを求めるものが多い。

話し合いをしても怒鳴られ、言葉に詰まると相手のペースで話が終わってしまう、夫特有の自分ルールを押し付けて自分の行為を正当化する、夫の外面がよく自分の訴えを誰にも信じてもらえず孤独感を抱くといった内容の相談も多い。全体として、相手が暴言・暴力をふるうきっかけは、自分の思う家事育児ができていない、口答えをした、自分の趣味や行動に口をはさんだ、自分の神経を逆なでする行動をした等、自分勝手な理由によるものが多かった。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、女性を下にみる発想が暴力をふるう側にあり、それに従わない、不服な態度をみせるなどするとキレて、暴言・

暴力をふるい、平身低頭して泣い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、彼に注意をしてももらえないかという記述が多くみられたのも、前回調査と同様であった。

子育て中にもかかわらず、完璧な家事育児を求められ、床におもちゃが出しっぱなしになっている、床に髪の毛が落ちているといったことを厳しく非難されてつらい等、妊娠、子育て中の相談も多い。妊娠中に育児の不安を口にしたら「堕ろせばいい」と言われ、怒ったらマンションの部屋から飛び降りさせられそうになった、子育てに協力しないことを指摘したら激高され警察を呼ばれそうになった、寝ている子どもに向かって「お前のお父さんであることをやめる」と宣言された等、子育てに無責任な様子もみられ、何とかして子どもにとってよい父親になってほしいと考える妻が、夫の機嫌を取るために、泣いて謝り許してもらうという相談もあった。

また夫から殴られそうになったときに、以前殴られた経験を思い出し怖くて、「殴られた」と言っても警察を呼んだら、実際に殴られてもいないのに通報したことを臨場した警察官から相当怒られた、夫からは「虚偽の通報の犯罪者だ、被害届を出さなかったのは温情だ、何もしていないのに通報された被害者だ」と言われ続けるようになり、つらい思いをしている、もう離婚したいが、同意してもらえないし、有責配偶者として離婚できないのだろうかという相談もあった。警察がDV被害者を守るための存在ではなく、妻を脅すためのツールになってしまっている状況もみられた。

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、きょうだいや親・祖父母からの暴力についての相談も増えてきている。しかし、家族の間での暴力・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、家族間の暴力の支援のあり方を検討する必要がある。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。DV相談プラスは、交際相手や配偶者からの暴力についての相談が中心ではあるものの、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ている。家族の問題を総合的に解決できるよう、相談機関同士が連携をとり、単に次の相談先を知らせるだけでなく、きちんと担当者につなぐ等、たらい回しにならないように配慮する必要がある。

また、今回調査もそうだが、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をしているとか、面談か電話相談が基本となる行政の窓口で相談する時間がとれないためメール相談をしたといった相談が多数みられた。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。

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、相手を説得して、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こうと思うが、被害者向けのカウンセリングの情報ばかりで、暴力の抑止についてのカウンセリングはあ

っても高額でなかなか受けられないという相談もあった。DV についての理解を深め、被害者向け、加害者向けそれぞれの相談先について情報提供することの必要性がある⁸。

⁸ 一方、加害者に対応する相談窓口は少なく、加害者プログラムの多くが民間団体の自助努力で運営されている状況で、対応能力（体制が十分と言えない）、料金（被害者向けの相談とは異なり、一定額の自己負担が必要）等の面で課題もみられる。加害者対応策の拡充も重要な政策課題となっている。

5)外国語相談

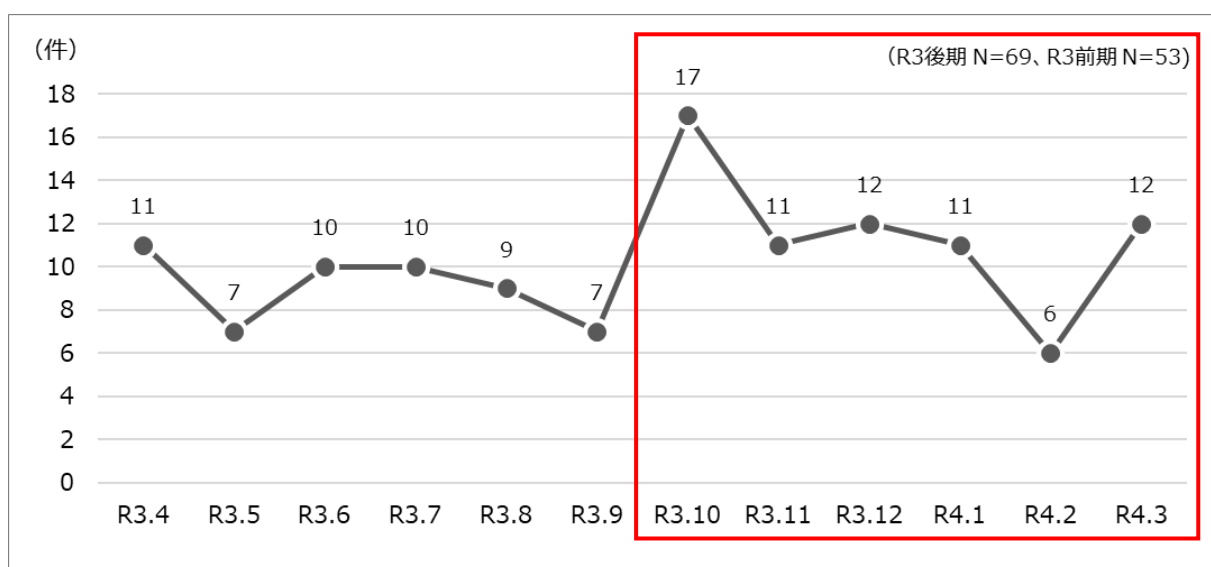
外国語相談の相談件数、相談言語を把握するために、外国語オンライン・チャット（SNS）相談のやり取りの内容を記録した外国語相談実績表を用いて分析を行った。

(1)相談件数

R3 年度後期の相談総件数は 69 件であり、R3 年度前期の 53 件から 3 割程度増加している。

R3 年度後期の月別相談件数⁹はおよそ 6～17 数件程度で推移している。

図表 2-36 月別相談件数の推移



⁹ オンライン・チャット（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 年度後期における相談言語は、英語（37 件）が最も多く、次いでタガログ語（13 件）、ポルトガル語（5 件）となっている。

R2 年度前期でみられたタイ語、スペイン語での相談はみられなかった。

図表 2-37 言語別相談件数

言語	R2後期	R3後期
英語	23	37
タガログ語	4	13
タイ語	3	0
中国語	7	2
スペイン語	5	0
ポルトガル語	3	5
韓国語・朝鮮語	0	1
ベトナム語	2	4
ネパール語	5	2
インドネシア語	0	1
日本語※※	1	4
合計	53	69

※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

【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- 外国語相談向けの人員・体制はあるので、今後利用を拡大していきたい。
- 外国人相談者においては、DV 相談プラスの存在が認知されていないと感じる。外国人コミュニティへの広報方法を検討していく必要がある。
- 外国人相談者は、電話番号を持っていない方も多く、その場合、無料の公衆 Wi-fi につながる場所まで行かないとチャットでのやり取りができない等、利用環境が整っていない状況を考慮する必要がある。せっかくつながっても、相談が途切れてしまうことも多い。
- 日本語文章（診断書、行政書類、契約書等）を読んでもほしいというニーズが多くみられることも特徴である。オンライン・チャット（SNS）相談システム面からも改善の余地がある（現システムでは画像添付ができない等）。
- 社会的包摂サポートセンターが運営している「よりそいホットライン」では、半年で 300～400 件程度の外国語相談が寄せられている。オンライン・チャット（SNS）相談は Facebook に誘導している。

(3)外国語相談の特徴

10 言語対応の外国語オンライン・チャット（SNS）相談と電話相談に寄せられた相談全件を分析対象にした点は、これまでと同様である。英語以外の外国語オンライン・チャット（SNS）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点も、これまでと同様である。

今回の対象期間中の外国語オンライン・チャット（SNS）相談 69 件、電話相談 3 件、合計 72 件と相談件数は少ない。R3 年度前期と同様に、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。

①相談言語について

言語別相談件数は、61 ページの図表 2-37 に示した通りである。最も多かったのは英語である状況は、R2 年度後期と同様である。次いで多かった言語はタガログ語だった。

②相談内容及び対応について

A.相談成立件数

オンライン・チャット（SNS）相談 69 件のうち、相談者と相談員の間で応答が成立した件数は 18 件のみで、51 件は相談員がメッセージを書き込んでも相談者からの応答はないまま、相談員がチャットルームを閉じていた。チャットの途中で応答が途切れてしまう場合もみられ、実質的な相談が成立することの難しさについても、R2 年度後期と同様の状況である。

相談内容の分析以前の問題として、外国語による相談へのアクセス改善、相談者と相談員の応答のタイミング調整等の問題を改善する必要があるのではないかとと思われる。

B.DV の態様

前述のように、実質的な相談が成立している件数は少ないにも関わらず、相談のテキストデータから断片的に読み取れる DV の態様は深刻である。妊娠中にもかかわらず殴る、ペットボトルやリモコン等を身体めがけて投げつけるといった身体的暴力、「殺す」という脅し、相談者の帰国を妨げるといった行動のコントロール、言葉による暴力、子どもへの暴力等の訴えが寄せられていた。深刻な暴力の訴えを含む相談についても、チャットが途切れてしまっている場合があり、その後の帰結は不明である。

C.相談者のニーズ

相談内容からは、逃げたい、助けてほしいので折り返し電話がほしい、いざというときにどこに助けを求めたらよいか、英語で対応できる弁護士、精神科医を紹介してほしい等のニーズが読み取れた。

③相談員の対応

緊急時には警察を呼ぶことや、DV についての相談先は地域の配暴センターであること等、基本的な情報提供を行っていた。在留外国人被害者には、DV 対応に関する日本の制度や相談先等の基本的な情報が行き届いていないのではないかとと思われる。

また、よりそいホットラインの外国語電話相談の案内も行われていた。

電話相談 3 件はいずれも DV 相談プラスの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 件は離婚についての相談で 2 時間かけて対応、1 件は夫が帰宅したため切電、もう 1 件は折り返し架電したが応答がなかった。

6) 直接支援につなげた相談

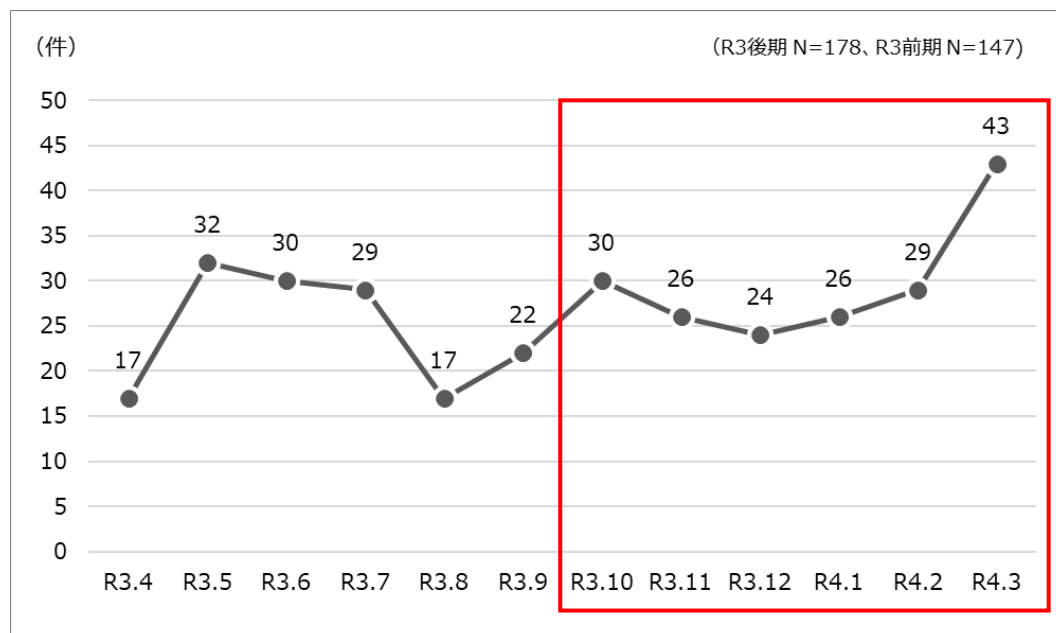
直接支援（つなぎ支援）の支援件数、相談手段、相談者の年代等を把握するために、つなぎ支援の内容が記録されているデータを元に分析を行った。

(1) 支援件数

R3 年度後期の相談総件数は 178 件。R3 年度前期の 147 件から 2 割程度の増加となっている。

R3 年度後期の月別支援件数¹⁰は 24～43 件で推移している。3 月の 43 件が最大、12 月の 24 件が最小となっている。

図表 2-38 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 年度後期のつなぎ支援に至った相談を、相談手段別にみると、電話相談からのものが最も多く 160 件 (90.0%) とほとんどを占めている。また、オンライン・チャット (SNS) 相談からのものは 10 件 (5.6%)、メール相談からのものは 8 件 (4.5%) となっている。

一方、R2 年度後期と比較すると、オンライン・チャット (SNS) 相談や、メール相談からつなぎ支援に至る比率もやや増加してきている。

図表 2-39 月別・相談手段別支援対応件数の推移

R2後期							
種別	合計	R2.10	R2.11	R2.12	R3.1	R3.2	R3.3
合計	125	34	23	18	17	15	18
電話	118	32	21	17	17	13	18
オンライン・チャット (SNS)	4	2	0	0	0	2	0
外国語オンライン・チャット (SNS)	3	0	2	1	0	0	0
メール	0	0	0	0	0	0	0
R3後期							
種別	合計	R3.10	R3.11	R3.12	R4.1	R4.2	R4.3
合計	178	30	26	24	26	29	43
電話	160	24	25	23	24	26	38
オンライン・チャット (SNS)	10	5	0	1	0	2	2
外国語オンライン・チャット (SNS)	0	0	0	0	0	0	0
メール	8	1	1	0	2	1	3

(3)相談者の年代

R3 年度後期につなぎ支援を行った相談者の年代としては、30 代（57 件、32.0%）、40 代（47 件、26.4%）が多く、50 代（28 件、15.7%）、20 代（23 件、12.9%）がこれに続いている。

R2 年度後期と比較して、特に 50 代のつなぎ支援件数が増加している。

図表 2-40 月別・年代別支援件数

R2後期							
年代	合計	R2.10	R2.11	R2.12	R3.1	R3.2	R3.3
合計	125	34	23	18	17	15	18
10代	4	2	1	0	0	1	0
20代	17	1	4	2	4	4	2
30代	38	9	5	10	5	2	7
40代	37	10	9	4	6	3	5
50代	14	7	0	0	1	3	3
60代以上	11	3	3	1	1	2	1
不明	4	2	1	1	0	0	0
R3後期							
年代	合計	R3.10	R3.11	R3.12	R4.1	R4.2	R4.3
合計	178	30	26	24	26	29	43
10代	5	0	1	1	1	2	0
20代	23	3	5	3	1	4	7
30代	57	10	5	7	11	7	17
40代	47	9	9	9	6	7	7
50代	28	3	5	2	3	8	7
60代以上	11	4	0	2	3	1	1
不明	7	1	1	0	1	0	4

(4)支援内容

R3 年度後期の支援内容別には電話相談が最も多く、延べ 455 件を行っており、R2 年度後期の 328 件から大きく増加している。そのほか、面談 14 件、同行支援 13 件、宿泊支援 6 件となっている。

同行支援、宿泊の支援件数は、R2 年度後期と比較して減少している。

図表 2-4 1 月別・支援の内容（延べ対応件数）

R2後期							
	合計	R2.10	R2.11	R2.12	R3.1	R3.2	R3.3
電話	328	61	43	71	47	24	82
面談	15	3	2	3	1	2	4
同行支援	24	7	0	8	3	2	4
宿泊	40	7	0	25	7	0	1
合計	407	78	45	107	58	28	91
R3後期							
	合計	R3.10	R3.11	R3.12	R4.1	R4.2	R4.3
電話	455	88	58	89	63	84	73
面談	14	7	1	0	2	4	0
同行支援	13	6	0	2	2	3	0
宿泊	6	3	0	1	0	2	0
合計	488	104	59	92	67	93	73

※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】

- 一時期、つなぎ支援件数が減少し、相談者からも電話がかかりにくいという意見がみられたことを受け、込み入った助言となりそうなケース、重いケース等については早めに判断し、コーディネーターに回すよう、相談員に周知徹底した。
- 危険度が高いケース、緊急性が高いケースはつなぎ支援の対象とする判断がしやすいが、それ以外にも、今から保護を求めて行動しようとしているケース、自主避難した後どうしたらよいか悩んでいるケース、保護を求めたがコミュニケーションがうまくいかずに緊急性がないと判断されて断られたケース等に関してもつなぎ支援の対象とするように周知している。
- 相談員とコーディネーターとのコミュニケーションがつなぎ支援の生命線である。
- また、つなぎ後に、どのような直接支援が生じたか、どのような結果になったかを、相談員にフィードバックしている。

(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、自治体の相談支援担当等の、継続的な支援ができる既存の支援機関に相談者をつなぐことであるが、電話、オンライン・チャット（SNS）、メール等において傾聴、助言するだけでは、相談者が自分で支援機関につながる事が難しいような、リスクが高い一部の緊急・困難ケースについては、DV 相談プラスのコーディネーターが相談者に折り返し連絡を行って状況を確認し、相談者がいる各地域の支援者・支援機関等にコーディネーターが直接連絡をとって確実につなげる支援を行っている。こうした対応を「つなぎ支援」という。

②つなぎ支援の状況と相談内容

対象期間（令和3年10月～令和4年3月）に実施した「つなぎ支援」は、計178件（延べ人数）であった。そのうち女性は172件、男性は4件、不明その他2件であった。年代別では、10代5件、20代23件、30代57件、40代47件、50代28件、60代以上11件、不明7件と、被害者の年代は30代・40代を中心に、20代から50代で約9割を占めている。男性その他からの相談5件は、1件（30代）が妻から家を追い出されてしまい行くところがない、1件（20代）が親からの虐待と姉からの性被害のため家を出たが行くところがないという相談、1件（20代）が近隣で頻繁に女性の悲鳴と怒号が聞こえるという通報、1件（80代）が所有不動産をDV被害者支援に安く貸し出し、就労支援したいという相談、1件（年代不明）が警察からの事実確認であった。

電話対応は、10月88件、11月58件、12月89件、1月63件、2月84件、3月73件と、計455件であり、前年同時期の令和2年10月～令和3年3月の計328件と比べて大きく増加している。同行支援は10月6回、12月2回、1月2回、2月3回の計13件であり、前年同時期と比べても減っている。宿泊支援も10月3件、12月1件、2月2件の計6件であった。また、相談員が「緊急支援の必要あり」と判断したのは101件、「必要なし」は42件、有無の記載なしが26件となっている。

外国籍（もしくは外国語を母語とする人）からの相談は5件で、うち3件がフィリピン国籍、1件がスリランカ、1件が中国であり、母語で相談できる先のつなぎ支援が行われていた。またイタリア人の元交際相手からの暴力相談もあった。

相談内容は、夫からのDVがひどく家を出たいが、精神疾患があり手帳を持っているとシェルターに入れないと言われた、行政に相談したが母子生活支援施設への入所を断られた、夫から逃げる方法はあると相談先から言われたが、男女共同参画センターではできないことはないと言われて混乱している、行政に相談したら、緊急性がないと言われて保護してもら

えなかった、夫が酒乱により家で暴れるので警察に連絡したが、警察からは DV ではないと言われ、市の DV 相談に相談したが一時保護してもらえなかった、夫から娘に対する性虐待の恐れがあり、DV センターに相談したが、身体的暴力がない、緊急性がないと言われ保護に至らなかった等、行政に相談したものの、適切な支援が受けられず困っているという相談のほか、夫からの首絞めで殺されるかと怖くてたまらない、夫からの暴力がひどくて包丁を持ち出されて殺されるかと思うと怖い、夫からの暴力を受け、警察に相談して漫画喫茶に泊まっているとか、実家に戻ってきたが今後どうしたらいいかわからない、夫が怖い、死にたい、家にいたくない、相談先に否定されるのも怖いという SNS への書き込みがある等、命の危険や切迫した相談がなされた場合等は積極的に折り返して連絡し、つなぎ対応をしている。

その他、娘が夫からの暴力で鬱になり、子どもにも影響が出ていて心配で、児相にも連絡したが顛末を教えてもらえないので問い合わせてもらえないかとか、元交際相手の家に荷物を取りに行きたいが怖くて取りに行けない、殴られて歯がグラグラになり病院に行きたいが人が怖くて家から出られない等、夫と別居する段取りを支援してほしい、同行支援やコーディネートを求める相談もあった。別居後、離婚調停中だが、夫からの執拗な追跡があり、支援措置をかけたいが市で対応してくれないというケースでは、民間団体につなぐことで、支援措置のための同行支援が行われていた。

さらには、売春を強要され、売春をしたので警察にも頼れず困っている、反社会的な男性と結婚し軟禁状態にあっている等、本人からの被害相談が難しいケースもあり、意を決して相談してきたことを評価し、丁寧な対応をとっていく必要がある。

「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・頭部を殴られる、重傷を負わされた等身体的暴力の危険度が高いケース、妊娠中の身体的暴力がある等保護の必要性が高いケース、本人だけでなく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、身ひとつで逃げてきたため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 59 件、必要な情報提供を行ったものが 31 件、社会資源の提供（所管の警察署の案内、配暴センターを紹介、民間シェルターを紹介）を行ったものが 12 件、その他の対応が 58 件となっているが、実際にはつなぎ提案、つなぎ対応、折り返し連絡したものが 117 件であり、7 割のケースで電話対応にとどまらずつなぎ支援を行っている。

「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相手の機嫌をうかがい、一挙手一投足に怯える生活を強いられている。子育て中である、精神疾患を抱え働けないといった理由で、自身に収入がなく経済的に依存している場合もあれば、自身に収入があっても金銭面で管理され、経済的に搾取されているため、貯金がない場合もあり、逃げて自立するための計画が立てにくい、また、生活保護を受給することに強い拒否感を持っている人もおり、それぞれに合った自立支援を提供することの困難さがうかがえた。そのほか、コロナ禍により、在宅ワークとなったことで四六時中監視されている、同じ職場で息抜きをする場がない、コロナ禍で職を失ったという相談も散見された。

また、本人以外からの相談では、父から母への暴力を見ている子が、母や自分たちの生命の危機を感じて家から出ることを検討するが、母自身には逃げるつもりがなく、どうしていいかわからない、姉妹が夫からひどい暴力を受けているようだが、本人は逃げる気がないといった相談もあり、周囲のヤキモキしている様子がうかがえる。

DV 相談プラスでは、相談員は、さまざまな相談者の悩みを受け止め、暴力被害に耐え忍んできた相談者を労い、つらい気持ちに寄り添って話を聞いている。相談者の希望やニーズを根気強く聞き、相談者の抱える課題を整理して、必要な情報提供や支援機関の紹介等の対応を行っている。複数回電話相談をする相談者もあり、「〇回目のつなぎ支援」という記載も多くみられた。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。

2-2. DV相談プラスの相談者の特性

DV 相談プラスの相談者の特性を把握するため、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

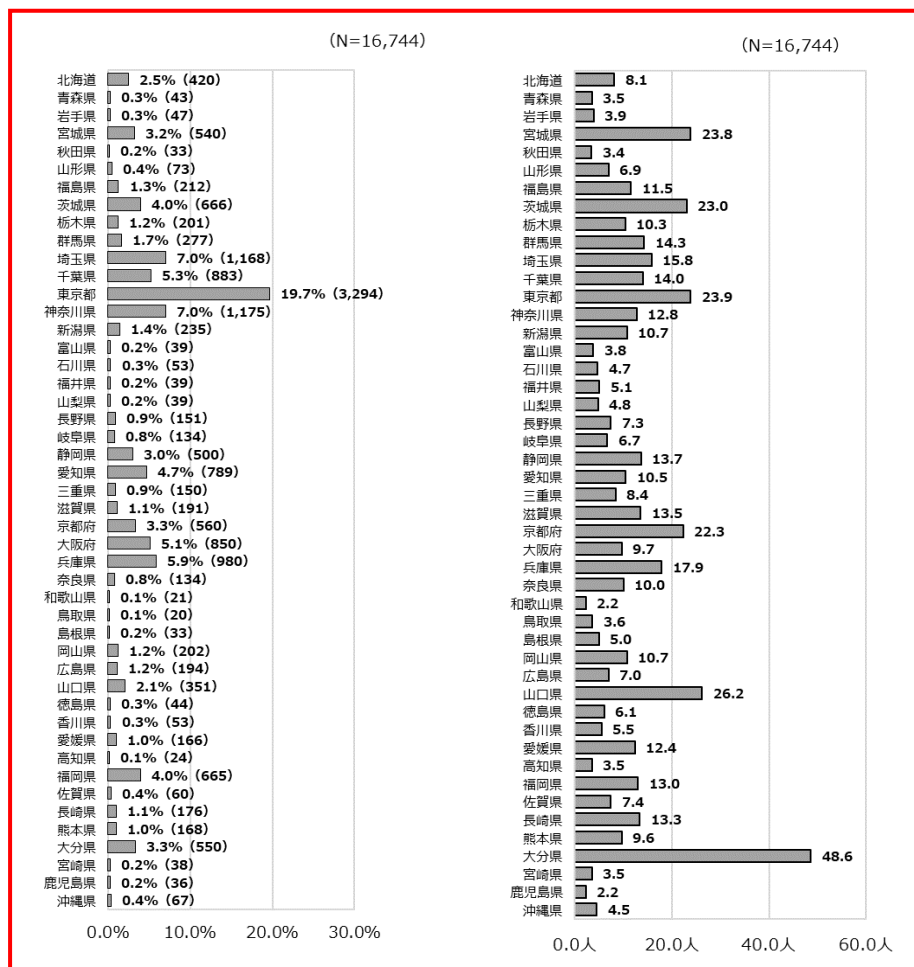
R3 年度後期の相談件数を都道府県別にみると、最も多いのは東京都の 3,294 件で総数の 19.7%を占める。次いで神奈川県（1,275 件、7.0%）、埼玉県（1,168 件、7.0%）、兵庫県（980 件、5.9%）、千葉県（883 件、5.3%）の順となっている。

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 48.6 件で、次いで山口県の 26.2 件、東京都 23.9 件、宮城県 23.8 件、茨城県 23.0 件の順となっており、大都市圏以外の県も上位に名を連ねている。なお、これらには複数回利用する相談者や頻回者の存在も影響している。

図表 2-4 2 都道府県別相談件数

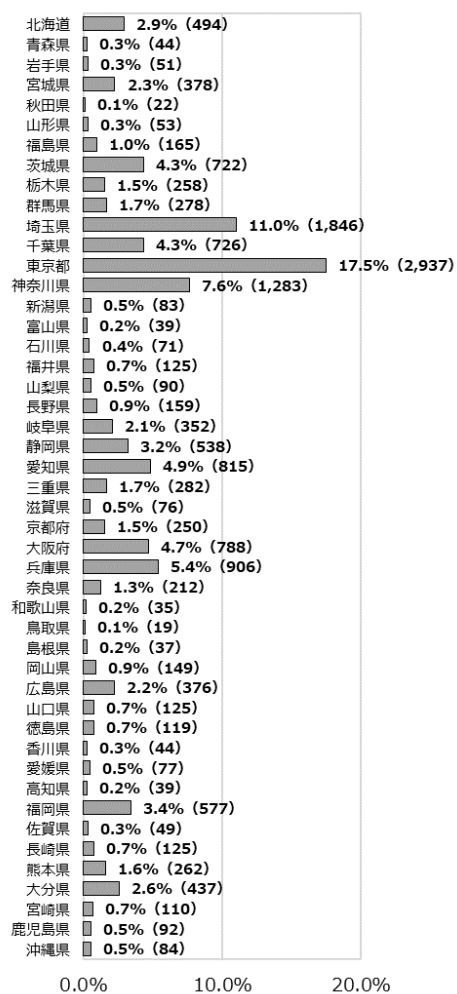
（左：相談件数における各都道府県別の割合（カッコ内の数値は相談件数）、
右：各都道府県における相談件数の人口 10 万人当たり）

【R3 年度後期】

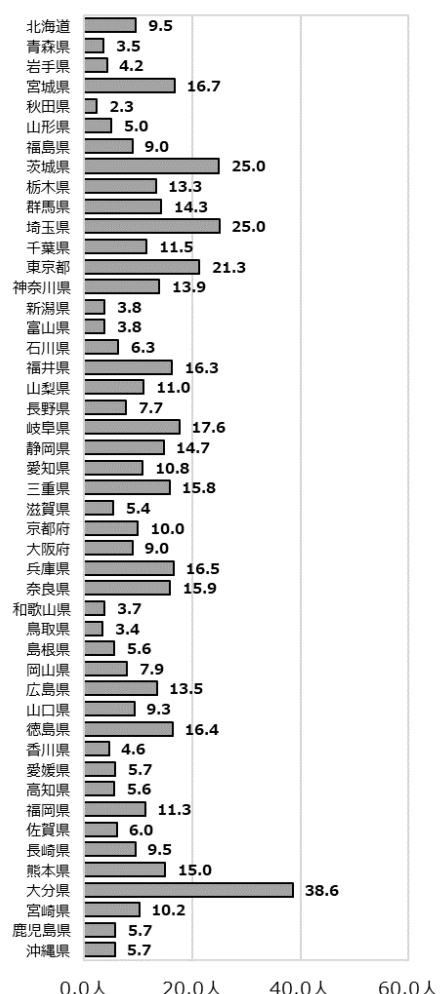


【R2 年度後期】

(N=16,799)



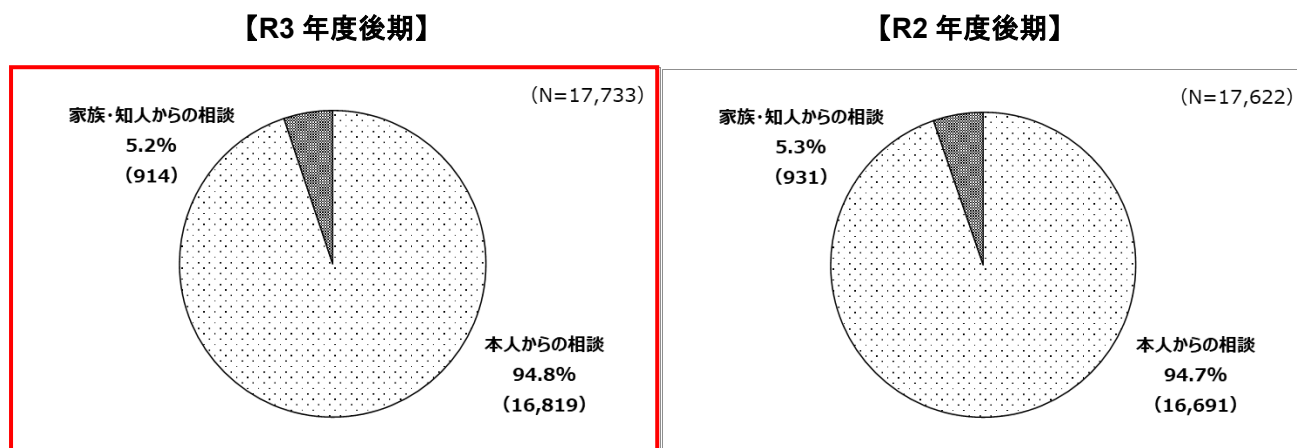
(N=16,799)



2)相談者属性

R3 年度後期においては、本人からの相談が 94.8% (16,819 件)、家族や知人からの相談は 5.2% (914 件) となっている。この傾向は R2 年度後期と同様である。

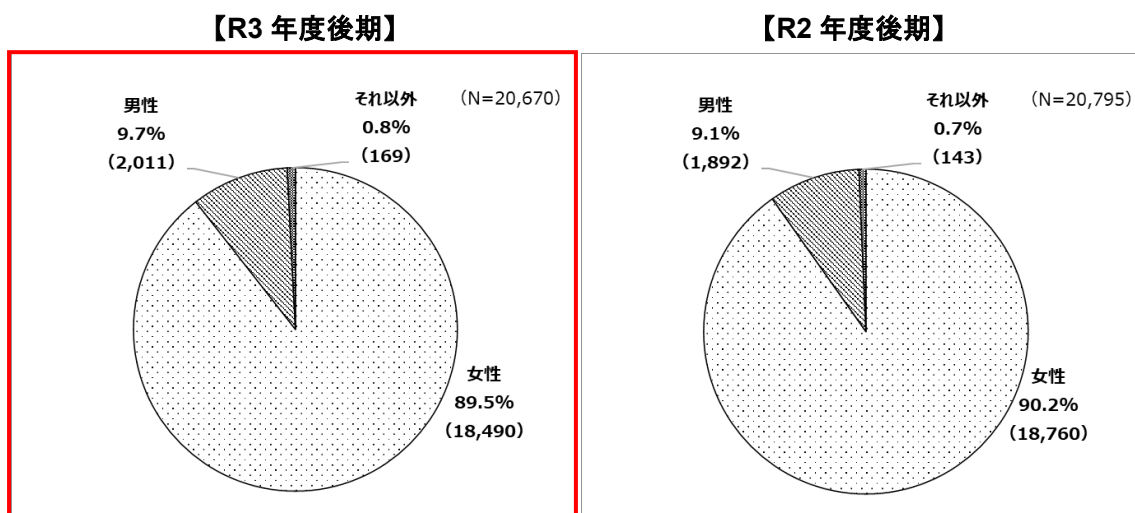
図表 2-4 3 相談者の内訳



3)性別

R3 年度後期は、女性が 89.5% (18,490 件)、男性は 9.7% (2,011 件) となっている¹¹。R2 年度後期と比較して、男性からの相談がやや増加している。

図表 2-4 4 相談者の性別内訳



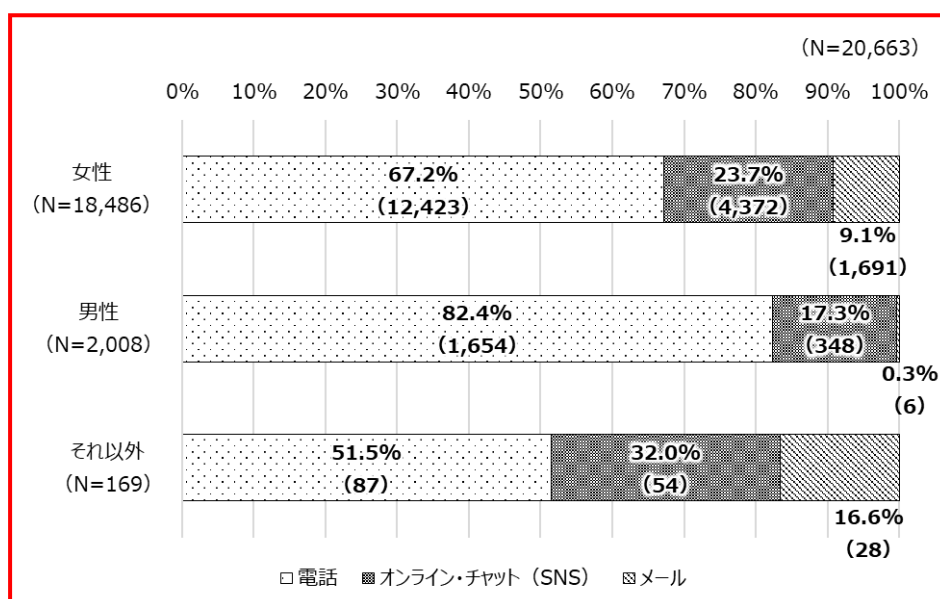
¹¹ 相談者が本人でない（被害者でない）場合もあり、その場合に相談者の性別が記録されることもあるため、必ずしも DV 被害者の性別ではない点に留意。以下同様。

R3 年度後期において性別と相談手段（電話、オンライン・チャット（SNS）、メール）の関係をみると、女性では電話 67.2%、オンライン・チャット（SNS）23.7%、メール 9.1%であるのに対し、男性では電話 82.4%、オンライン・チャット（SNS）17.3%、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）となっているのに対し、男性では電話相談比率が 8 割超と高いことが読み取れる。

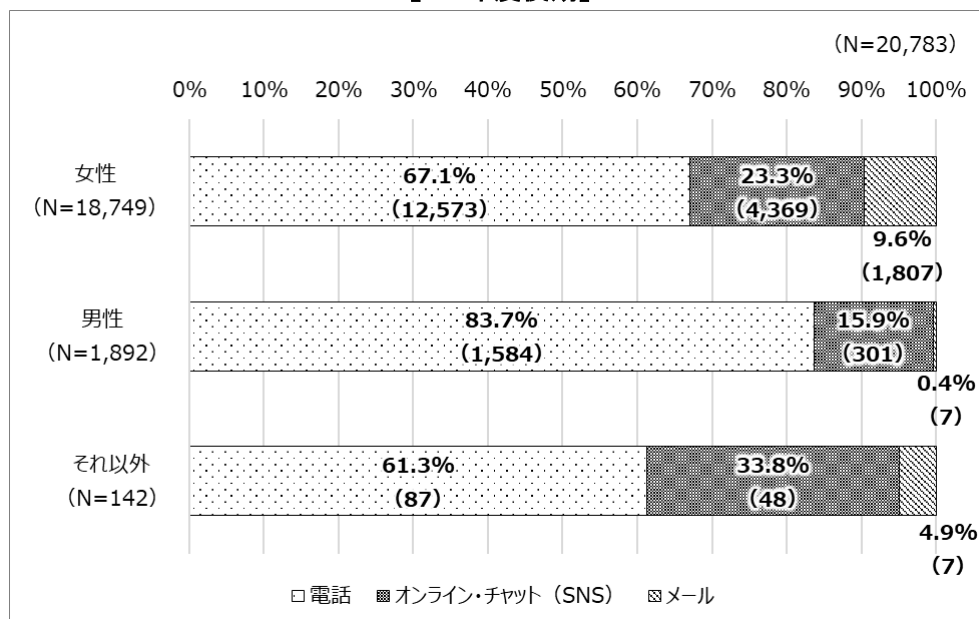
図表 2-4 5 性別相談手段の割合

【R3 年度後期】



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 年度後期】



性別と居住する都道府県内訳は下図のとおりである。R3 年度後期では、山口県、島根県、鳥取県等で男性相談者の割合が比較的高くなっているが、相談記録データを見ると大半が目的外架電者からの相談となっている。

図表 2-4 6 都道府県別相談者の性別内訳

【R3 年度後期】

(N=16,652)			
都道府県名	女性	男性	それ以外
北海道 (N=419)	94.5% (396)	5.3% (22)	0.2% (1)
青森県 (N=42)	97.6% (41)	2.4% (1)	
秋田県 (N=33)	63.6% (21)	36.4% (12)	
岩手県 (N=47)	93.6% (44)	6.4% (3)	
宮城県 (N=537)	97.4% (523)	2.6% (14)	
山形県 (N=73)	86.3% (63)	13.7% (10)	
福島県 (N=211)	93.4% (197)	3.8% (8)	2.8% (6)
新潟県 (N=234)	95.7% (224)	4.3% (10)	
長野県 (N=151)	93.4% (141)	6.6% (10)	
群馬県 (N=277)	94.2% (261)	4.7% (13)	1.1% (3)
栃木県 (N=201)	89.6% (180)	7.0% (14)	3.5% (7)
茨城県 (N=666)	97.0% (646)	3.0% (20)	
東京都 (N=3,271)	93.1% (3,044)	6.1% (201)	0.8% (26)
神奈川県 (N=1,171)	89.5% (1,048)	10.1% (118)	0.4% (5)
千葉県 (N=878)	83.7% (735)	15.6% (137)	0.7% (6)
埼玉県 (N=1,165)	95.2% (1,109)	4.2% (49)	0.6% (7)
山梨県 (N=39)	97.4% (38)	2.6% (1)	
愛知県 (N=785)	92.7% (728)	6.8% (53)	0.5% (4)
静岡県 (N=481)	93.1% (448)	6.7% (32)	0.2% (1)
岐阜県 (N=134)	81.3% (109)	17.2% (23)	1.5% (2)
三重県 (N=148)	93.9% (139)	6.1% (9)	
富山県 (N=38)	65.8% (25)	34.2% (13)	
石川県 (N=53)	86.8% (46)	13.2% (7)	
福井県 (N=39)	94.9% (37)	5.1% (2)	
大阪府 (N=846)	74.8% (633)	24.8% (210)	0.4% (3)
京都府 (N=559)	92.3% (516)	7.5% (42)	0.2% (1)
滋賀県 (N=191)	89.0% (170)	11.0% (21)	
奈良県 (N=133)	96.2% (128)	3.8% (5)	
和歌山県 (N=20)	85.0% (17)	15.0% (3)	
兵庫県 (N=978)	83.8% (820)	16.0% (156)	0.2% (2)
岡山県 (N=202)	90.6% (183)	9.4% (19)	
広島県 (N=194)	93.8% (182)	5.7% (11)	0.5% (1)
島根県 (N=33)	42.4% (14)	57.6% (19)	
鳥取県 (N=20)	65.0% (13)	35.0% (7)	
山口県 (N=350)	25.7% (90)	74.3% (260)	
香川県 (N=53)	94.3% (50)	5.7% (3)	
徳島県 (N=44)	88.6% (39)	6.8% (3)	4.5% (2)
高知県 (N=24)	87.5% (21)	12.5% (3)	
愛媛県 (N=164)	97.0% (159)	3.0% (5)	
福岡県 (N=661)	78.7% (520)	15.6% (103)	5.7% (38)
佐賀県 (N=60)	86.7% (52)	13.3% (8)	
長崎県 (N=176)	98.3% (173)	1.7% (3)	
熊本県 (N=166)	94.0% (156)	4.2% (7)	1.8% (3)
大分県 (N=545)	98.9% (539)	1.1% (6)	
宮崎県 (N=38)	78.9% (30)	21.1% (8)	
鹿児島県 (N=36)	94.4% (34)	5.6% (2)	
沖縄県 (N=66)	80.3% (53)	19.7% (13)	

【R2 年度後期】

(N=16,667)

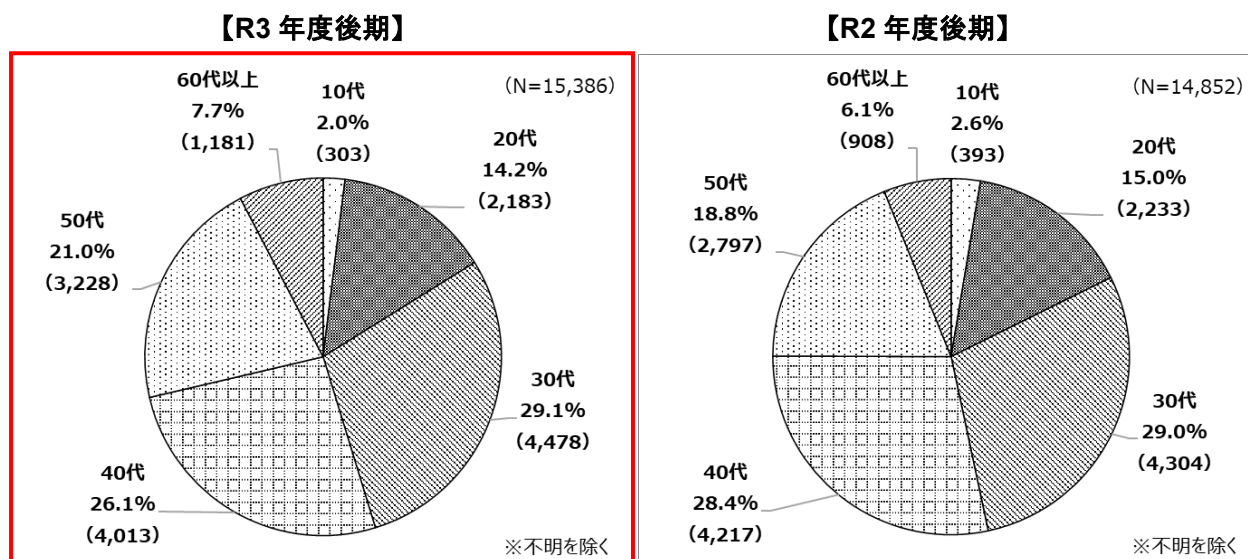
都道府県名	女性	男性	それ以外
北海道 (N=490)	94.3% (462)	5.1% (25)	0.6% (3)
青森県 (N=43)	95.3% (41)	4.7% (2)	
秋田県 (N=22)	100.0% (22)	0.0% (0)	
岩手県 (N=51)	96.1% (49)	3.9% (2)	
宮城県 (N=377)	95.8% (361)	4.2% (16)	
山形県 (N=51)	88.2% (45)	11.8% (6)	
福島県 (N=164)	95.7% (157)	2.4% (4)	1.8% (3)
新潟県 (N=80)	73.8% (59)	25.0% (20)	1.3% (1)
長野県 (N=159)	93.1% (148)	6.9% (11)	
群馬県 (N=277)	95.3% (264)	4.7% (13)	
栃木県 (N=257)	89.9% (231)	9.7% (25)	0.4% (1)
茨城県 (N=717)	94.6% (678)	5.0% (36)	0.4% (3)
東京都 (N=2,917)	91.4% (2,666)	7.4% (215)	1.2% (36)
神奈川県 (N=1,275)	86.4% (1,102)	13.3% (169)	0.3% (4)
千葉県 (N=722)	87.5% (632)	10.8% (78)	1.7% (12)
埼玉県 (N=1,832)	96.0% (1,759)	3.7% (67)	0.3% (6)
山梨県 (N=89)	100.0% (89)	0.0% (0)	
愛知県 (N=810)	94.0% (761)	5.9% (48)	0.1% (1)
静岡県 (N=534)	96.4% (515)	3.4% (18)	0.2% (1)
岐阜県 (N=351)	54.7% (192)	44.4% (156)	0.9% (3)
三重県 (N=274)	94.5% (259)	4.7% (13)	0.7% (2)
富山県 (N=39)	92.3% (36)	7.7% (3)	
石川県 (N=70)	85.7% (60)	14.3% (10)	
福井県 (N=119)	99.2% (118)	0.8% (1)	
大阪府 (N=777)	85.7% (666)	13.6% (106)	0.6% (5)
京都府 (N=249)	94.4% (235)	5.6% (14)	
滋賀県 (N=76)	88.2% (67)	10.5% (8)	1.3% (1)
奈良県 (N=210)	94.8% (199)	5.2% (11)	
和歌山県 (N=35)	94.3% (33)	5.7% (2)	
兵庫県 (N=900)	63.0% (567)	36.4% (328)	0.6% (5)
岡山県 (N=149)	90.6% (135)	8.7% (13)	0.7% (1)
広島県 (N=374)	96.0% (359)	3.7% (14)	0.3% (1)
島根県 (N=37)	86.5% (32)	13.5% (5)	
鳥取県 (N=19)	68.4% (13)	31.6% (6)	
山口県 (N=125)	68.8% (86)	31.2% (39)	
香川県 (N=43)	90.7% (39)	7.0% (3)	2.3% (1)
徳島県 (N=119)	95.8% (114)	4.2% (5)	
高知県 (N=39)	94.9% (37)	5.1% (2)	
愛媛県 (N=72)	94.4% (68)	5.6% (4)	
福岡県 (N=574)	93.6% (537)	5.7% (33)	0.7% (4)
佐賀県 (N=49)	91.8% (45)	8.2% (4)	
長崎県 (N=125)	88.8% (111)	8.8% (11)	2.4% (3)
熊本県 (N=257)	94.2% (242)	5.4% (14)	0.4% (1)
大分県 (N=436)	98.6% (430)	1.1% (5)	0.2% (1)
宮崎県 (N=106)	94.3% (100)	5.7% (6)	
鹿児島県 (N=92)	95.7% (88)	4.3% (4)	
沖縄県 (N=84)	88.1% (74)	10.7% (9)	1.2% (1)

4)年代

R3 年度後期では、30 代（29.1%）からの相談が最も多く、次いで 40 代（26.1%）、50 代（21.0%）、20 代（14.2%）となっており、30 代～40 代で全体の 5 割強を占めている。

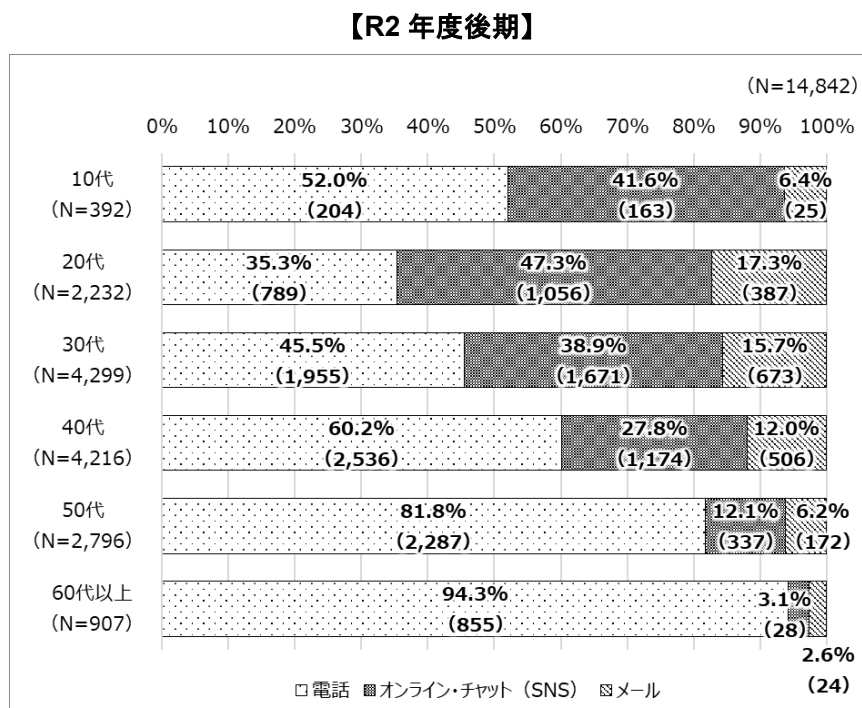
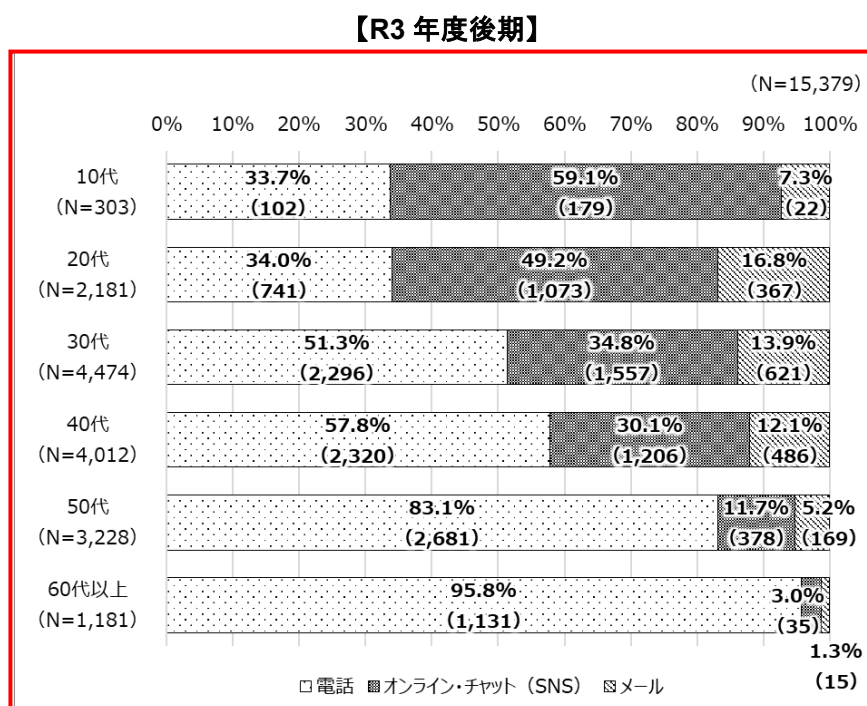
R2 年度後期と比較し、50 代、60 代以上の相談者比率がやや増加していることも、R3 年度後期の特徴である。

図表 2-4 7 相談者の年代内訳



R3 年度後期の年代別の相談手段については、10～20 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 7 割に近づいている点が特徴である。R2 年度後期と比較すると、10～20 代と 40 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（10 代のオンライン相談比率：R2 年度後期 47.0%⇒R3 年度後期 66.3%）。

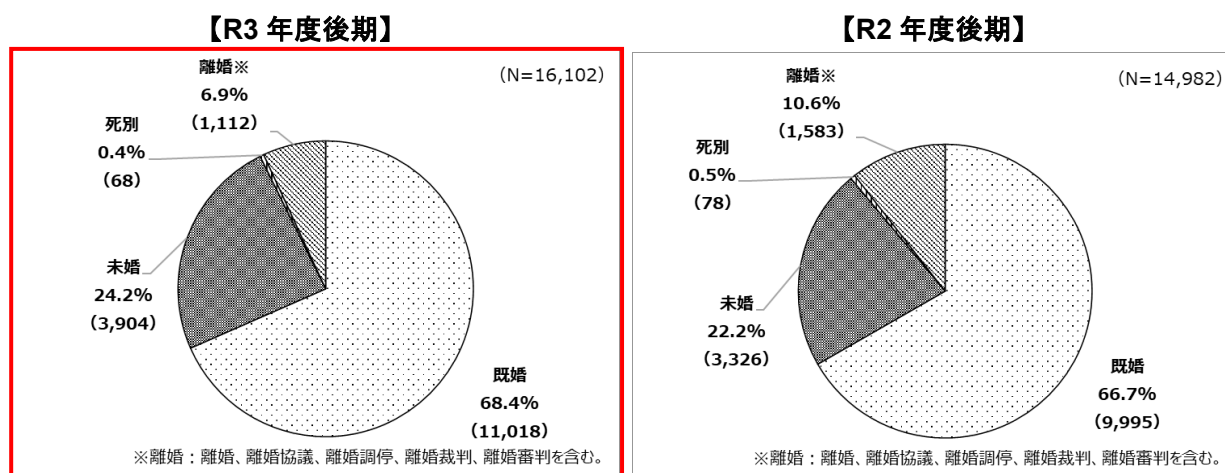
図表 2-48 年代別相談手段の割合



5) 婚姻状況

R3 年度後期の相談者の婚姻状況としては、既婚が 68.4%と最も多く、次いで未婚 24.2%、離婚 6.9%、死別 0.4%の順となっている。R2 年度後期と比して、離婚がやや減少した一方で、既婚、未婚が若干増加している。

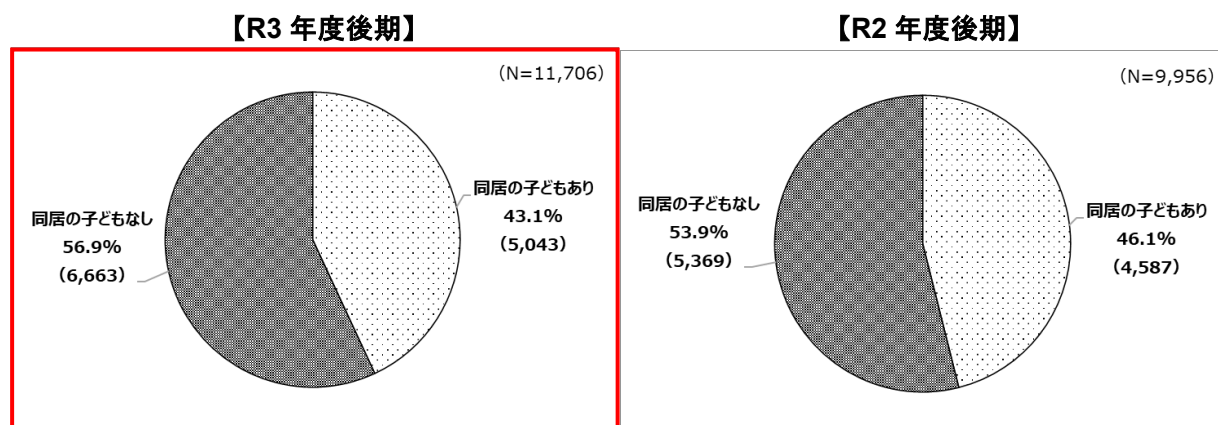
図表 2-4 9 婚姻状況



6) 同居している子どもの有無

R3 年度後期において、相談者に同居の子供がいると認められるケースは 43.1% (5,043 件) と、R2 年度後期から若干の減少がみられている¹³。

図表 2-5 0 同居している子どもの有無

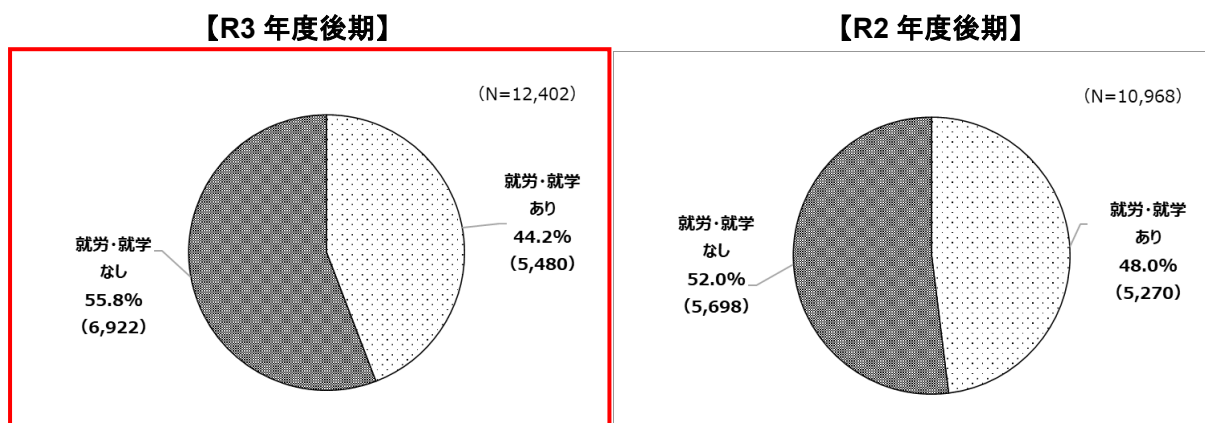


¹³ 子どもの有無については、相談票に記録されている家族構成欄に「同居家族がいる」と記録されたものを抽出し、そのうち同居家族の内訳が記載されているもの（R2 年度後期：9,956 件、R3 年度後期：11,706 件）について分類を行った。記録内容が自由記述であることに加え、記述内容が統一されていないことから、分析を目的としてデータの統一性を図るため、子どもとわかる記載がされているものを対象とした。また、いずれも同居している子どものみを対象とし、孫がいる場合は対象から除外した。

7)就労・就学状況

R3 年度後期においては、就労・就学なしの比率が 55.8%とやや高くなっており、R2 年度後期と比較しても、やや増加している。

図表 2-5 1 就労・就学状況

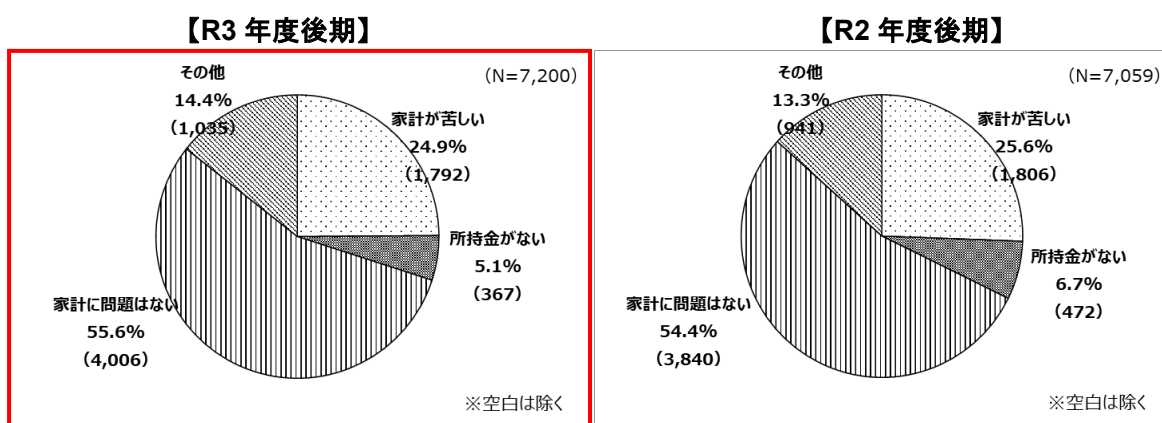


8)経済状況

DV 相談プラスでは、相談者とのやり取りを通じて相談者の経済状況が把握できる場合、相談員が相談票にその状況を記入している。

相談者の経済状況をみると、R3 年度後期においては、家計に問題はない (55.6%) が半数超である一方で、家計が苦しい (24.9%)、所持金がない (5.1%) も合わせて約 3 割となっており、DV 相談プラスには、厳しい経済状況に直面する相談者も多いことがうかがえる。なお、この状況は R2 年度後期と概ね同様である。

図表 2-5 2 経済状況



【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- 暴力の様態の一つに経済的 DV があるため、食費、生活費等の状況について、相談を受けながら確認している。
- 上記グラフは、経済状況について相談票に記載できた 7,200 人程度を対象としているが、調査票に完全に反映できていない方も多い。DV 相談プラスの相談員の中には、経済的に苦しい相談者の方が多いという印象を持つ者も多く、上記グラフで表されているよりもさらに厳しい経済状況にある相談者が多い可能性もある。

9) 情報入手経路

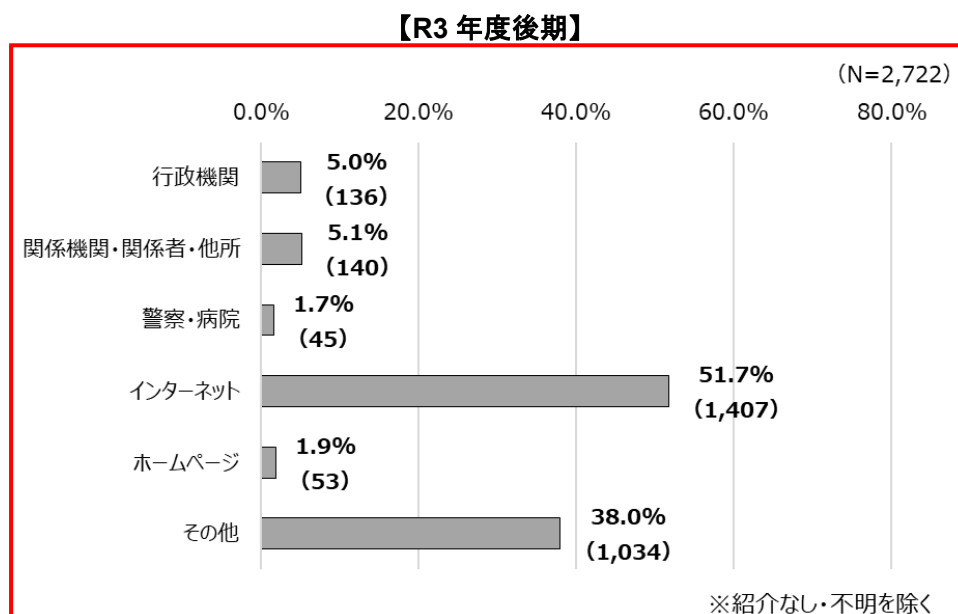
R3 年度後期において、DV 相談プラスに関する情報入手経路（DV 相談プラスを知ったきっかけ）について、「紹介なし・不明」を除いた内訳をみると、最も多かったのは「インターネット」の 51.7%（1,407 件）で、次いで「その他」の 38.0%（1,034 件）、「関係機関・関係者・他所」の 5.1%（140 件）となっている。

「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」、「こころのホットチャット」等が多く挙げられている。

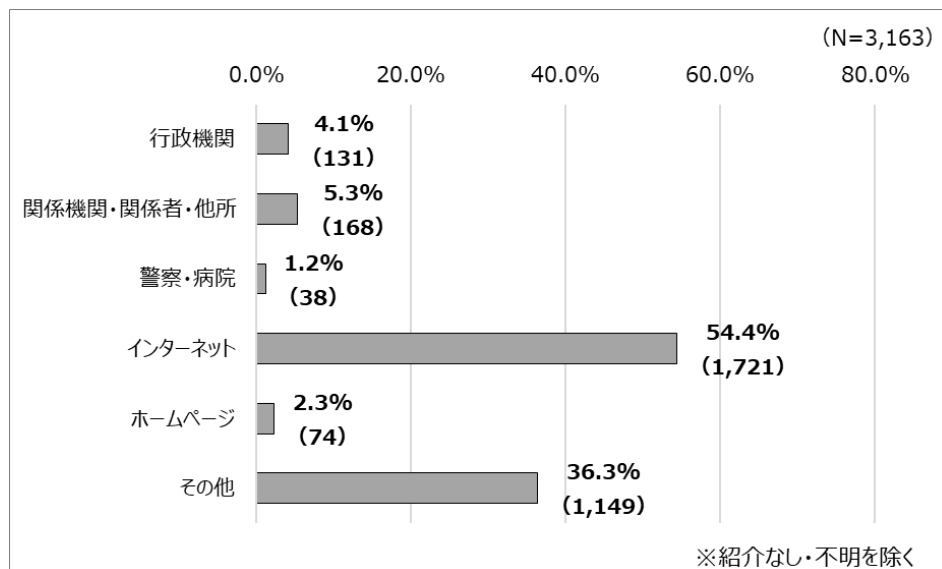
また、「行政機関」の詳細としては「市役所・区役所・町役場等」、「都道府県・市区町村の広報誌やホームページ等」、「警察」等が多く挙げられている。

これらの傾向は R2 年度後期と概ね同様である。

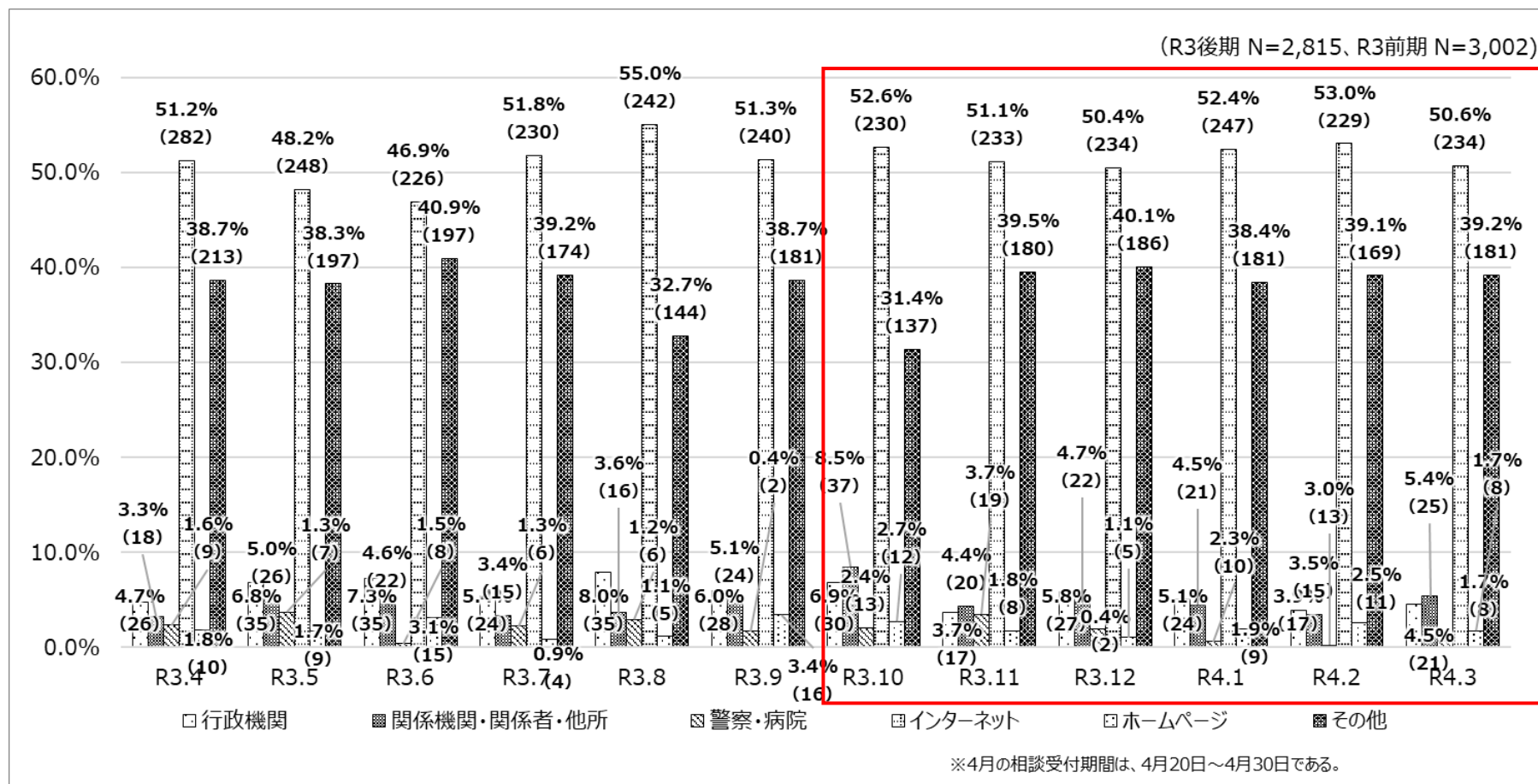
図表 2-5 3 情報入手経路（複数回答）



【R2 年度後期】



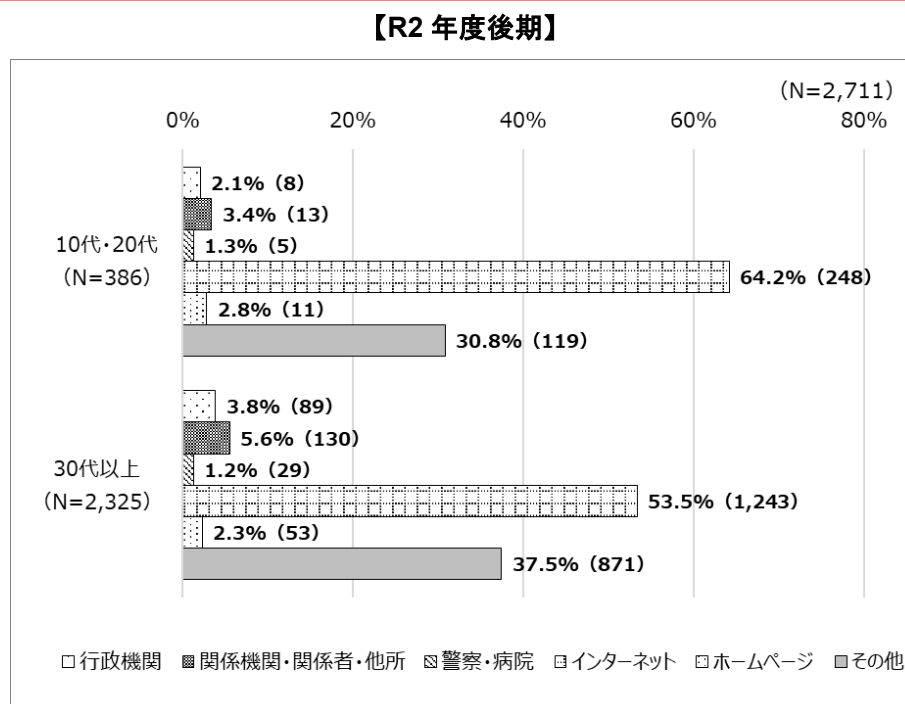
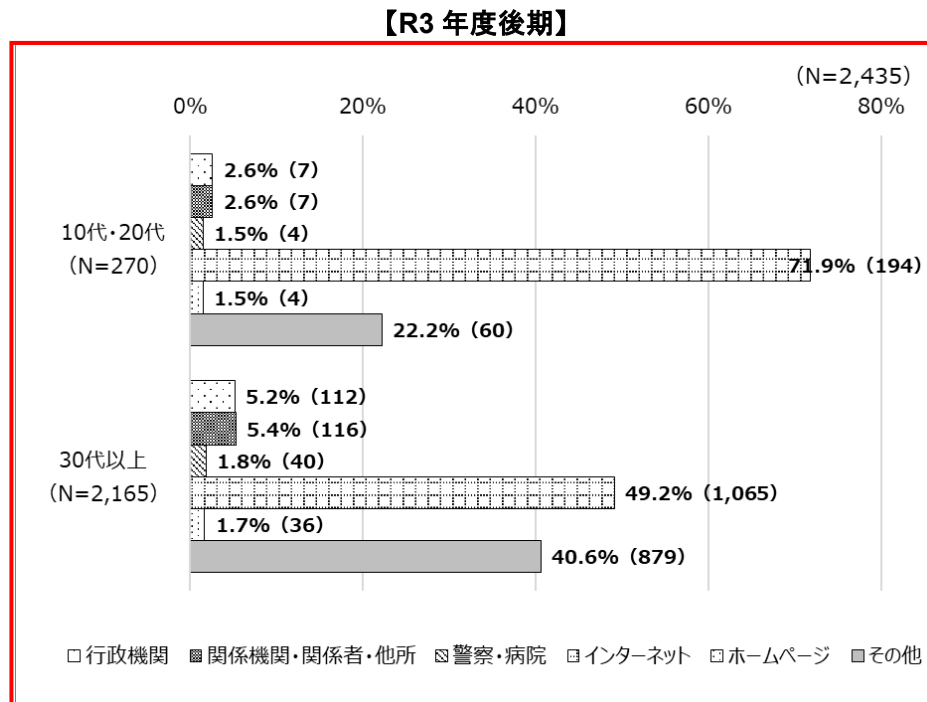
図表 2-5 4 月別情報入手経路の推移（複数回答）



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71.9%となり、次に多い「その他」の3倍以上に達している。一方、30代以上ではインターネットが49.2%、「その他」が40.6%と双方の差は比較的小さくなっている。

この傾向はR2年度後期と概ね同様である。

図表 2-55 年代別情報入手経路（複数回答）



10)男性からの相談

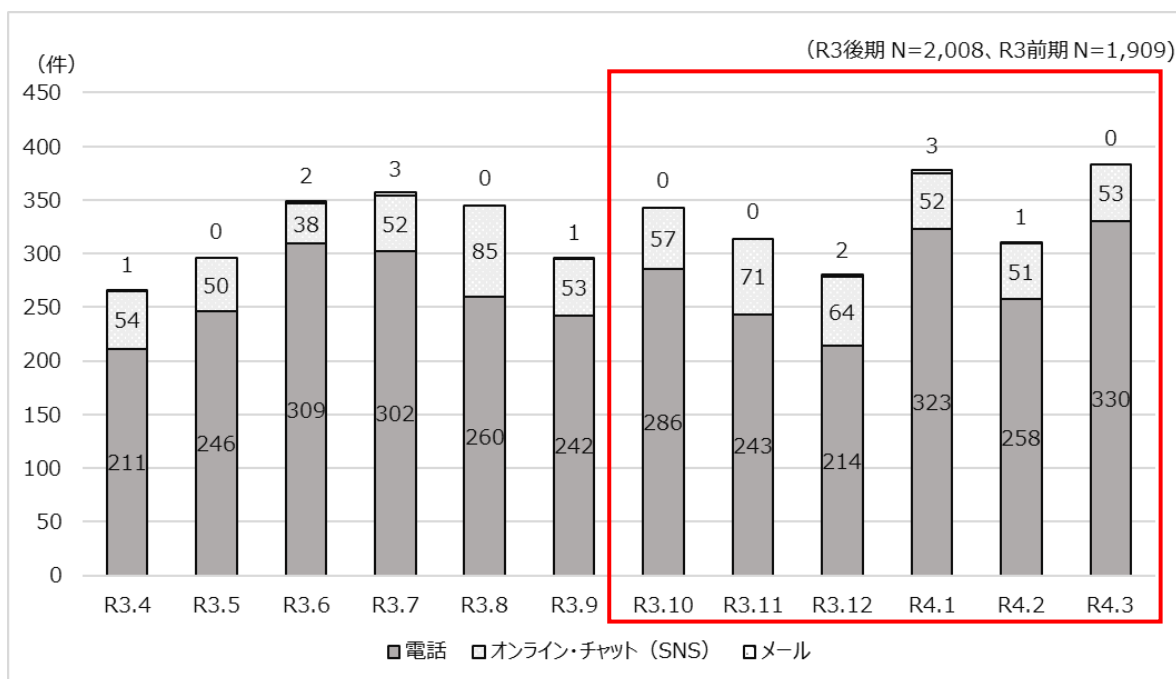
DV 相談プラスの相談記録データ（相談票）から性別が男性と記載されているものを抽出し、分析を行った。相談手段は、電話、オンライン・チャット（SNS）、メールのすべてを含む。

（1）相談件数

R3 年度後期の相談件数は 2,008 件となり、R3 年度前期の 1,909 件から 5.2%増加している。

R3 年度後期の月別相談件数はおよそ 280～380 件程度で推移している¹⁴。相談件数は 10 月から 12 月にかけて減少したのち、1～3 月に増減を繰り返し、3 月に最大となっている。

図表 2-56 月別相談件数の推移



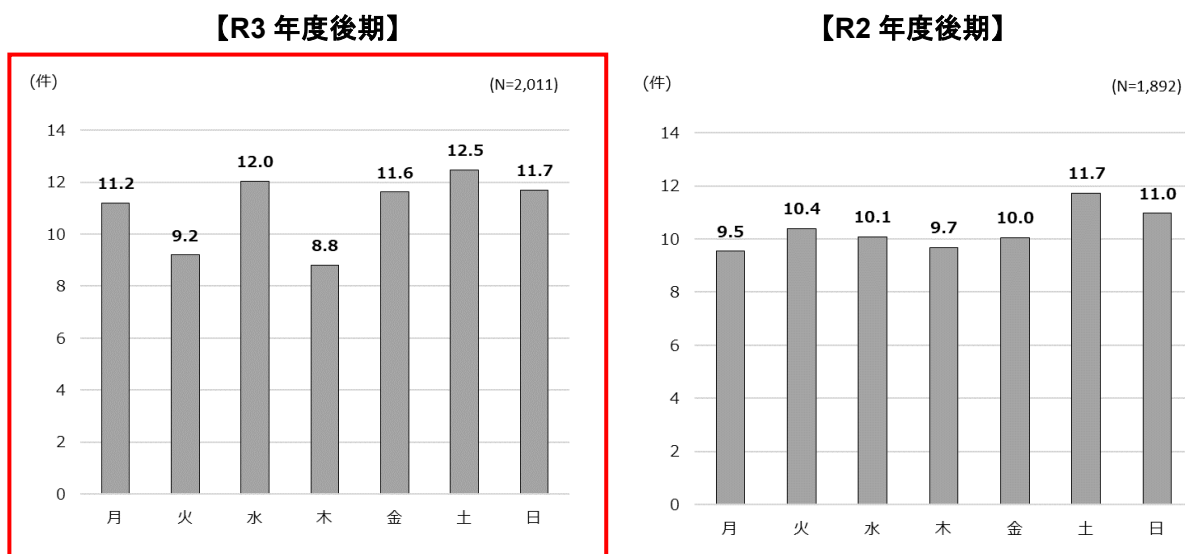
¹⁴ 同一人物からの複数の相談を含む延べ件数。

(2)相談日時

①曜日種別相談件数

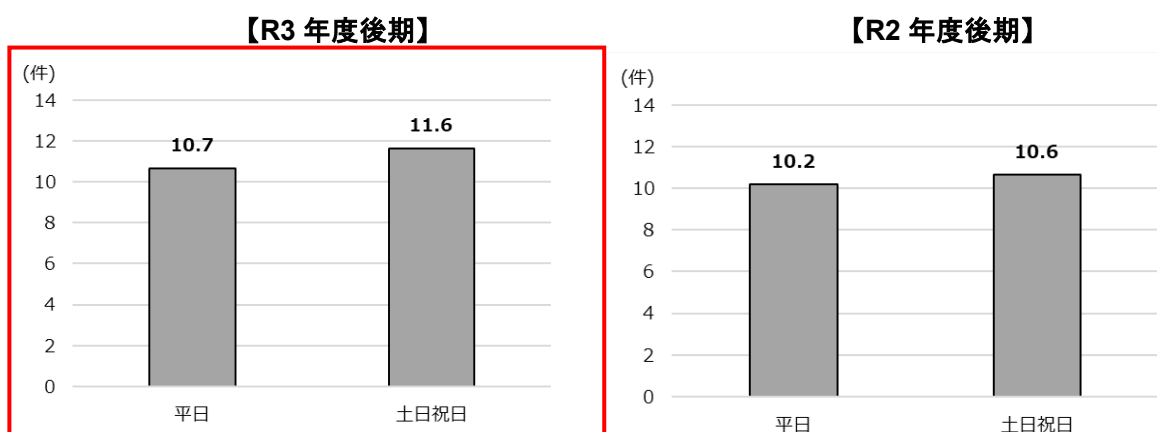
R3 年度後期の曜日別の平均相談件数は、土曜日が最大（12.5 件）、木曜が最小（8.8 件）となっている。R2 年度後期と比較して、相談件数の絶対値が増えているほか、相談件数が多い曜日と少ない曜日の差が拡大している。

図表 2-5 7 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 年度後期には平日 10.7 件、土日祝日 11.6 件となっている。R2 年度後期と比較し、曜日種間での差が若干大きくなっている。

図表 2-5 8 曜日種別平均相談件数

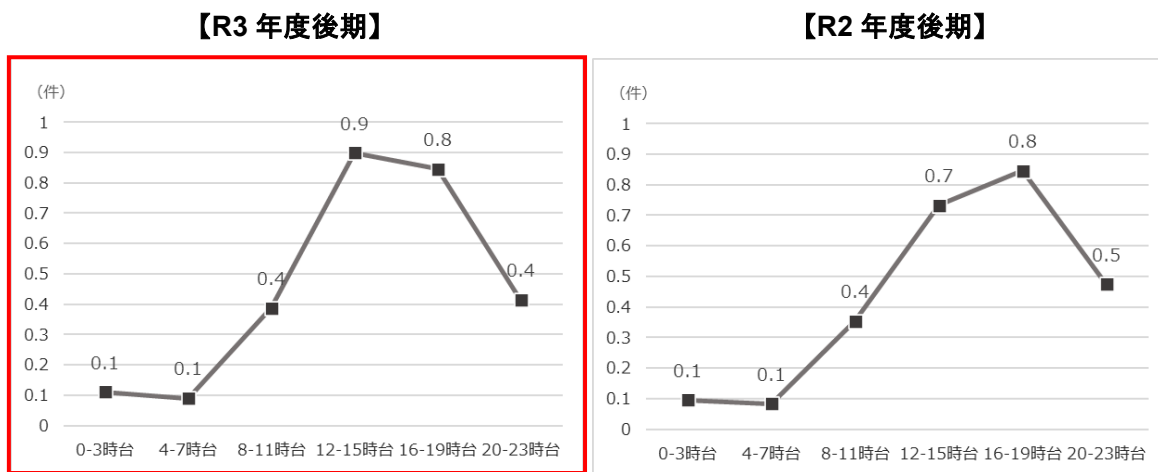


②時間帯別相談件数

R3 年度後期の時間帯別平均相談件数は、12-15 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、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 年度後期は R2 年度後期と比して 12-15 時台の相談件数が増えている。

図表 2-59 時間帯別平均相談件数



(3)都道府県別相談件数

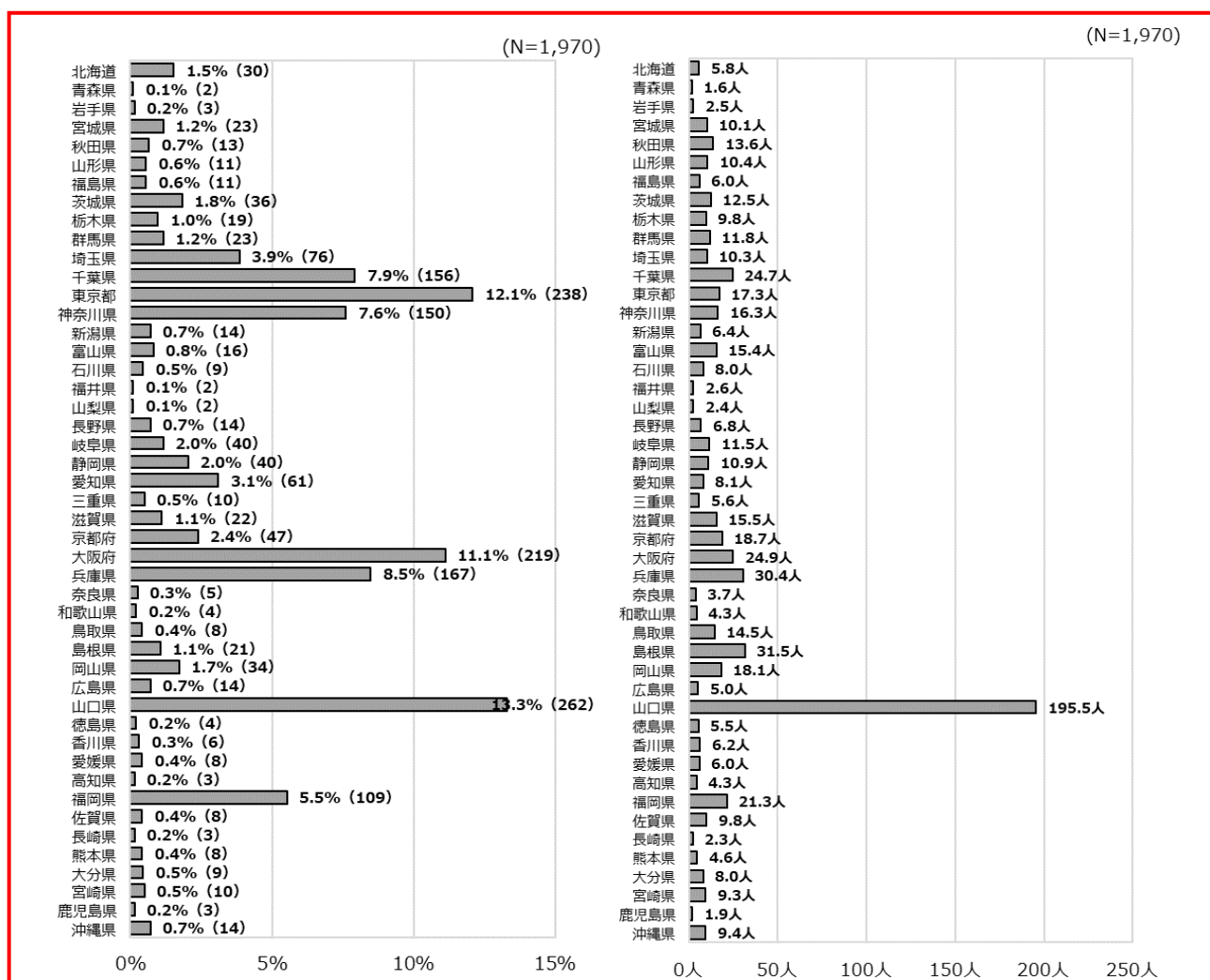
R3 年度後期の都道府県別の相談件数は、山口県が最も多く、262 件と総数の 13.3%を占める。次いで東京都（238 件、12.1%）、大阪府（219 件、11.1%）、兵庫県（167 件、8.5%）、千葉県（156 件、7.9%）の順となっている。

一方、これを人口 100 万人当たりでみると、山口（195.5）、島根県（31.5）が多くなるが、これらは目的外架電者等の特殊なケースを要因としている。

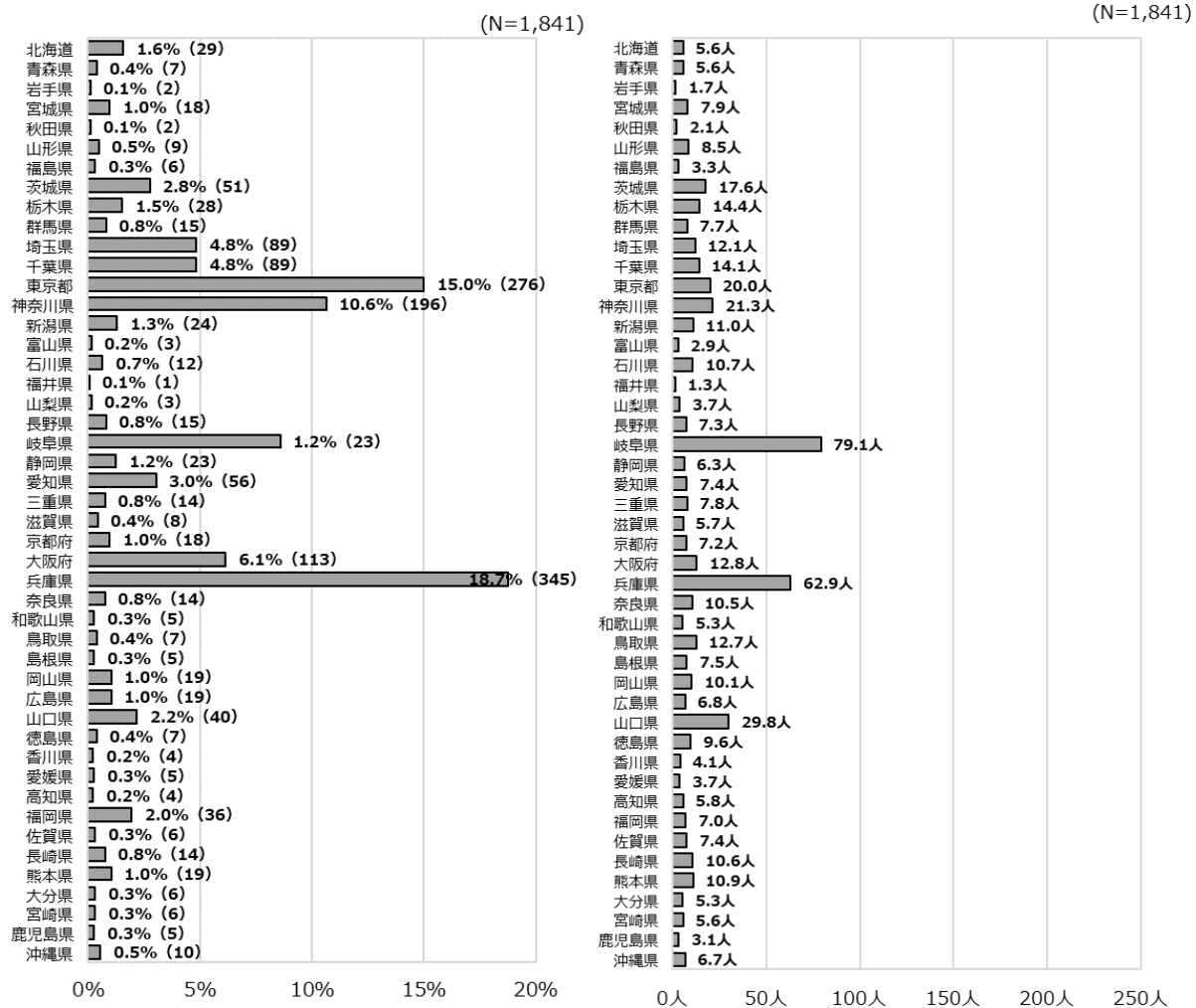
図表 2-60 都道府県別相談件数

（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 年度後期】



【R2 年度後期】



【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- 男性の被害者の相談者においては、暴力に耐えようとするタイプの方が多い。また、自分が被害者であることを認めるのが難しい方も多い。
- 加害者側が変わる（暴力が収まる）ことを期待している相談者が多い点、緊急のシェルター対応ができにくい点等が、女性被害者への対応と異なるところである。男性相談者が避難を希望した時に、入るべき施設がないのは大きな問題である。
- 必要に応じて、男性相談の専門機関につながっていただくように伝えている。
- 男性の架電者の中には、攻撃的な方からの電話も少なくない。暴言・脅し等により相談員のメンタルを傷つける要因にもなっている。また一部、作話を疑う、性的な話をしてくる目的外架電者もみられる。

(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。目的外架電者からのデータを除いた上で、抽出を行っている。

①男性からの相談の全体的な特徴

A.相談種別

男性からの相談 200 件中、電話が 65.5%、SNS が 34.5%であり、1 年前と比較すると、10%程度、電話が減り SNS が増えている。10 代・20 代では電話が 57%、SNS が 43%、30 代以上では、電話が 74%、SNS が 26%となっており、若い年代の方が SNS を利用する割合が高い傾向は続いている。電話と SNS で、DV とそれ以外の相談、及び本人からとそれ以外からの相談の割合を比較したが、特に差はなかった。警察と通話をしながら SNS に相談している例もあったが、電話と SNS では、相談中の状況に明らかな差はみられないようであった。

B.DV 以外の暴力被害

男性からの相談のうち、21.5%が親族からの暴力被害に関するものであり、10 代・20 代では 32%、30 代以上では 11%と、若い年代において特に目立っている。10 代・20 代では、父親が加害者となっているものが約 6 割ある。父親から母親への DV が同時に起きていることもあるが、相談者自身のみが親族から受けている暴力を「DV」と称していて、相談員から DV 相談の趣旨を説明しているケースも多く、こうした場合の相談窓口の拡充と、正しい知識の浸透がさらに必要と考えられる。

C.暴力の当事者以外からの相談

男性からの相談の 21.5%（10 代・20 代の 32%、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。この中で最も多いのが、自分の父親から母親に対する暴力であり、10 代・20 代からの夫婦間暴力に関する相談の半数以上がこれに当たる。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。

②男性の DV 被害者からの相談

A.件数と DV の種類

DV（交際相手からの暴力含む）被害者本人からの相談は、男性からの相談全体のうち、47.5%あった。それを年代別にみると 30 代以上は 64%で、1 年前の 47%から増加、10 代・20 代は 31%で、これも 1 年前の 20%から増加している。30 代以上では、妻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、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、精神的暴力がおおよそ6割であり、身体的暴力がおおよそ4割であった。経済的暴力と性的暴力は、それとはっきり語られるものは少数であったが、加害者の暴言の内容に経済的あるいは性的なものが含まれているケースは散見された。また、加害者と離れることを考えた場合に、経済的な事情をハードルと感じているケースは多くみられた。

B.パートナーとの状況や今後の希望

30代以上では、相談内容から、相談者が、加害者との関係修復を望んでいると思われるケースが約半数を占め、別れることを望むケース数を上回っている。この中で、相手に対して「変わってほしい」、「直してほしい」と変化を期待しながら、自分が我慢し続けていることも多い。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、相談者が被害者であることを強調し、加害者から離れるよう提案がなされている。中には、「すでに改善は諦めているので、つらい話を聞いてくれるだけでよい」といった態度の相談者もみられた。

10代・20代では、修復を望むケースよりも別れたいと考えているケースの方が多かったが、実際相手から自殺をほのめかされて思い切った対応ができない等、加害者の精神的不安定さに振り回されている状況が浮かび上がる。また、「結婚したばかりなのに価値観の違いに気づき愕然としている」、「別れたいが妻が妊娠中」等により、加害者が「今後どうしたらよいかわからない」と訴えるケースも目立ち、そうした場合に自分のされていることがDVに該当するかどうかの判断を、相談員に求めてくる状況もしばしばみられた。

C.暴力の具体的内容

暴力の具体的な内容をみていくと、一つの典型的なパターンとして、「日常的に人格を否定するような暴言を繰り返され我慢を続ける」⇒「我慢の限界が来て反論等をする」と、暴れて手が付けられなくなる⇒「逃げようとしても、束縛があり難しい」⇒「諦めて支配される状態に戻る」というサイクルがみえてくる。30代以上の夫婦間では、子どもを残していないという思いや、住宅ローンを抱えている等の経済的な事情が、束縛につながる材料となることが多い。10代・20代の交際中では、加害者の自傷行為による脅しや、突然押し掛ける等して精神的に動揺させるといったことによる束縛がみられる。

「収入への不満」、「家事のやり方への不満」、「性行為への不満」といったことが暴言の材料となることが多い。妻の収入の方が多くなったのを機に暴力が激化したケースや、過去の経済的な事情（借金があった等）を長年にわたって攻撃材料にされ続けているケースもあった。コロナ禍の影響による収入減をきっかけとしているケースも少数ながらあったものの、前回よりは目立たなくなっている。

さらに、夫婦間暴力のうち約3割に、明らかな児童虐待があり、語られていないものや前DVを含めると、さらに多いのではないかと考えられる。相談者は妻から離れたいが、子

どもが虐待されることを恐れてそれもできない、といったケースもみられた。

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5ケースで、前々回、前回、今回と徐々に減少している。その分、男性被害者からの相談が増えていると考えられる。このほか、加害と被害両方が明らかにあるものが5ケースあった。

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2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2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5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たずねてくるものが多い。加害と被害両方ある場合には、どちらが悪いのかをジャッジしてほしいというケースや、自分の被害をどこに行っても認めてもらえないと訴えるものもあった。

④相談対応について

相談者の感情を受け止めつつ、必要な助言がなされていた。被害者としての自覚が乏しい場合が多い男性に対して、自分の受けていることがDVであり、助けを求めてもよいのだ、という助言が行われている好例が多かった。また、緊急支援が必要と思われるケースは、DVについてはみられなかった。

ただし、修復や改善を求める傾向の強い男性相談者に対しての配慮は必要と思われる。実際に、話を聴いてもらえるだけで楽になった、という相談者もあり、感情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きには、男性相談窓口の情報提供がなされている場合もあり、あらゆる相談先との連携が重要であると考えられた。

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 2-6 1 相談テーマの選択基準

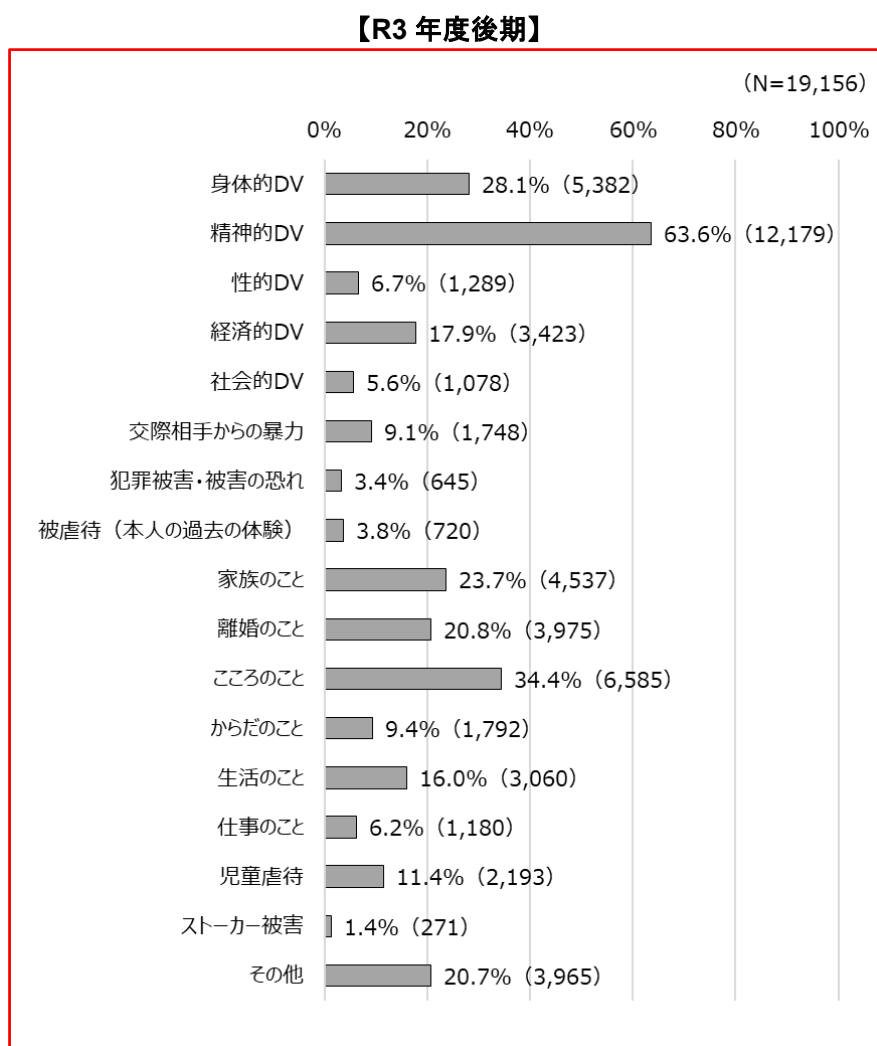
相談テーマ	相談内容の例
身体的 DV	首をしめる・突き飛ばす・刃物を見せて脅す・刃物で切り付ける・物を投げる・殴る・平手打ちする・髪の毛を引っ張る・腕をねじ上げる・強く引っ張る・床や壁に体を押し付ける・蹴る・引きずり回す・タバコ等の火を押し付ける・階段から突き落とす
精神的 DV	思い通りにならないと不機嫌になる・人格否定を繰り返す・無視する・暴力の責任をなすりつける・見下す・バカにする・自殺すると脅す・子どもを巻き込んで責める・子どもを渡さないと脅す・ペットに危害を加えると脅す・無理やりアルコールや薬物を飲ませる・アルコール依存・ギャンブル依存・買い物依存・大声で怒鳴る・「馬鹿、あほ」と言う・「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・親権など）・面会交流・養育費・婚姻費用分担金・離婚の意思の有無・相手方の離婚の意思・親権の争いの有無・経済的な課題・住む場所・転職や転校の課題
こころのこと	長期間にわたるさまざまな精神的不調・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）・長期間に渡ってさまざま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	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

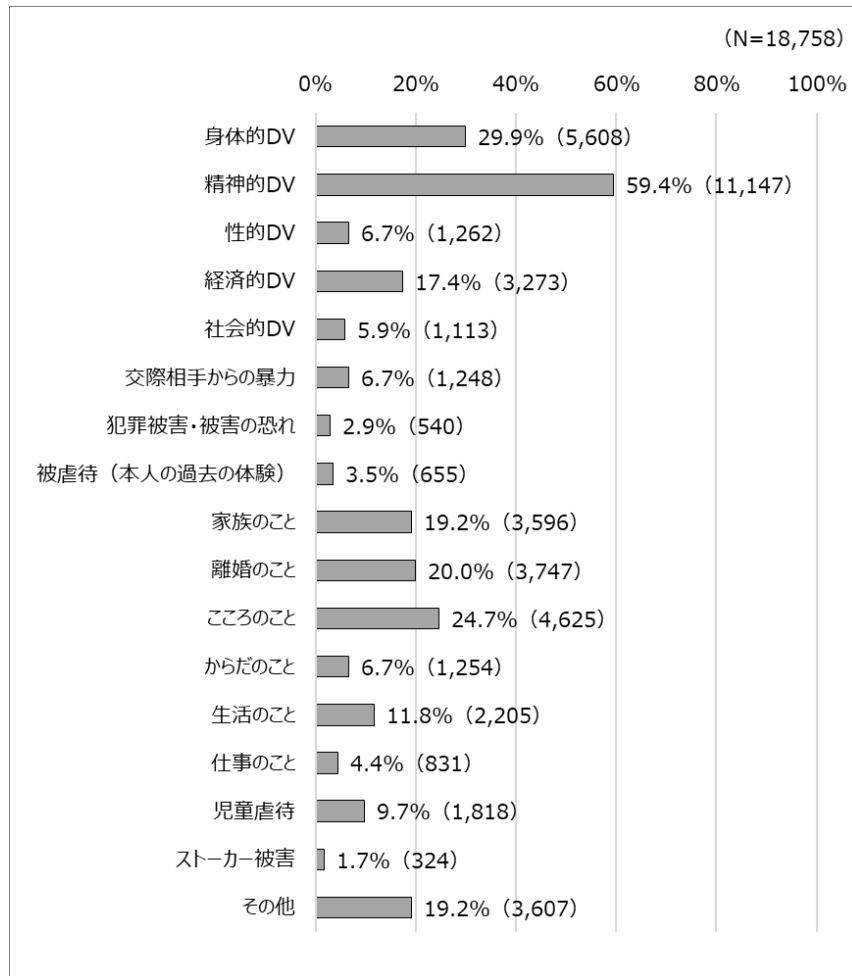
相談テーマの記録状況の内訳として、最も多かったのは「精神的 DV」の 12,179 件で総数の 63.6%を占める。次いで「こころのこと」(6,585 件、34.4%)、「身体的 DV」(5,382 件、28.1%)、「家族のこと」(4,537 件、23.7%)、「離婚のこと」(3,975 件、20.8%)、「その他」(3,965 件、20.7%) の順となっている。

R2 年度後期と比較すると、「精神的 DV」、「家族のこと」、「こころのこと」の比率が増加している。

図表 2-6 2 相談テーマの内訳（複数選択）



【R2 年度後期】



R3 年度後期における複数選択の相談テーマの重複状況をみると、「精神的 DV」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：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- 寄せられる相談テーマはさまざまではあるが、その根底に精神的 DV があり、相談者が大変な状況に置かれていることがわかる。相談を受けていても、“心で縛られている”状況が明確に感じられる方が多い。

図表 2-63 同時に選択された相談テーマ

【R3 年度後期】

	総計 (件数)	身体的 DV	精神的 DV	性的 DV	経済的 DV	社会的 DV	交際相手 からの暴力	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	ストーカー 被害	その他
身体的 DV	5,362	－	83.3%	8.9%	24.5%	9.6%	10.5%	4.7%	3.3%	18.3%	28.2%	27.2%	9.0%	14.5%	5.1%	18.6%	1.0%	16.0%
精神的 DV	12,172	36.7%	－	8.6%	25.3%	8.5%	10.0%	3.1%	3.0%	20.0%	28.8%	31.8%	8.4%	15.8%	6.4%	16.3%	0.9%	14.7%
性的 DV	1,274	37.4%	82.2%	－	32.3%	17.4%	23.9%	7.8%	4.4%	14.4%	23.1%	31.0%	10.7%	13.7%	6.6%	14.2%	1.9%	12.9%
経済的 DV	3,441	38.2%	89.6%	11.9%	－	14.0%	11.0%	3.4%	3.1%	22.0%	36.4%	33.1%	11.8%	26.0%	9.0%	18.0%	0.6%	15.9%
社会的 DV	1,068	48.1%	96.3%	20.8%	45.2%	－	19.9%	10.4%	5.7%	27.1%	35.8%	39.8%	12.0%	23.4%	13.2%	21.0%	2.4%	14.9%
交際相手 からの暴力	1,705	33.0%	71.2%	17.8%	22.3%	12.5%	－	7.0%	2.8%	7.2%	0.6%	33.4%	7.4%	10.1%	8.6%	1.2%	4.3%	13.9%
犯罪被害 ・被害の 恐れ	639	39.1%	58.4%	15.5%	18.5%	17.4%	18.6%	－	5.0%	28.6%	19.4%	34.7%	14.9%	19.2%	11.3%	11.0%	9.9%	18.3%
被虐待 (本人の 過去の体	710	24.9%	51.0%	7.9%	14.8%	8.6%	6.8%	4.5%	－	59.2%	18.3%	54.6%	17.0%	26.8%	13.9%	12.1%	1.4%	28.3%
家族のこと	4,482	21.9%	54.2%	4.1%	16.9%	6.4%	2.7%	4.1%	9.4%	－	25.1%	47.3%	14.1%	27.8%	10.2%	14.0%	0.9%	18.9%
離婚のこと	4,020	37.6%	87.3%	7.3%	31.1%	9.5%	0.3%	3.1%	3.2%	28.0%	－	38.4%	10.3%	23.3%	8.8%	22.7%	0.3%	15.2%
こころのこと	6,462	22.6%	60.0%	6.1%	17.6%	6.6%	8.8%	3.4%	6.0%	32.8%	23.9%	－	19.1%	25.4%	11.2%	11.6%	1.1%	16.6%
からだのこと	1,773	27.3%	57.9%	7.7%	22.8%	7.2%	7.2%	5.4%	6.8%	35.6%	23.4%	69.8%	－	38.0%	14.3%	9.1%	1.0%	16.7%
生活のこと	3,013	25.7%	64.0%	5.8%	29.7%	8.3%	5.7%	4.1%	6.3%	41.4%	31.0%	54.5%	22.3%	－	18.2%	12.7%	0.8%	16.8%
仕事のこと	1,172	23.5%	66.8%	7.2%	26.4%	12.0%	12.5%	6.1%	8.4%	39.2%	30.3%	61.6%	21.6%	46.8%	－	13.0%	1.9%	19.3%
児童虐待	2,178	45.9%	91.0%	8.3%	28.5%	10.3%	0.9%	3.2%	3.9%	28.7%	41.8%	34.4%	7.4%	17.6%	7.0%	－	0.7%	17.3%
ストーカー 被害	270	18.9%	42.2%	8.9%	8.1%	9.6%	27.0%	23.3%	3.7%	15.2%	5.2%	26.3%	6.7%	8.9%	8.1%	5.6%	－	21.1%
その他	3,936	21.8%	45.5%	4.2%	13.9%	4.0%	6.0%	3.0%	5.1%	21.5%	15.5%	27.2%	7.5%	12.9%	5.7%	9.6%	1.4%	－

【R2 年度後期】

	総計 (件数)	身体的 DV	精神的 DV	性的 DV	経済的 DV	社会的 DV	交際相手 からの暴力	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	ストーカー 被害	その他
身体的 DV	5,588	－	81.4%	10.7%	25.4%	10.6%	8.7%	4.3%	3.0%	15.9%	26.4%	19.5%	7.2%	12.5%	4.9%	17.4%	1.6%	12.3%
精神的 DV	11,056	41.1%	－	9.4%	25.8%	9.6%	7.3%	2.6%	2.7%	16.9%	27.3%	21.9%	7.2%	12.9%	5.2%	13.8%	1.2%	11.1%
性的 DV	1,269	47.2%	82.0%	－	38.4%	19.1%	18.7%	6.1%	5.0%	12.5%	24.7%	23.9%	8.9%	12.5%	6.2%	15.4%	2.8%	12.5%
経済的 DV	3,167	44.8%	90.1%	15.4%	－	17.8%	6.4%	3.3%	3.3%	17.5%	35.4%	21.4%	9.1%	21.1%	7.0%	15.5%	0.9%	11.8%
社会的 DV	1,096	53.9%	96.4%	22.2%	51.4%	－	14.2%	8.3%	5.4%	18.8%	30.7%	28.2%	10.6%	18.1%	9.0%	17.2%	2.4%	12.0%
交際相手 からの暴力	1,276	38.2%	63.6%	18.6%	15.9%	12.2%	－	7.6%	3.0%	5.6%	0.5%	19.0%	6.7%	7.5%	6.8%	1.3%	5.5%	11.9%
犯罪被害 ・被害の 恐れ	554	43.3%	52.2%	14.1%	18.6%	16.4%	17.5%	－	7.2%	25.1%	11.7%	21.3%	9.6%	14.3%	7.9%	12.1%	11.6%	17.1%
被虐待 (本人の 過去の体	677	24.5%	44.6%	9.3%	15.2%	8.7%	5.6%	5.9%	－	51.1%	15.2%	48.7%	18.5%	26.9%	13.3%	10.3%	1.0%	21.6%
家族のこと	3,690	24.1%	50.5%	4.3%	15.0%	5.6%	2.0%	3.8%	9.4%	－	24.8%	34.9%	12.9%	23.7%	8.9%	13.7%	1.5%	15.1%
離婚のこと	3,692	39.9%	81.7%	8.5%	30.3%	9.1%	0.2%	1.8%	2.8%	24.8%	－	27.8%	9.5%	22.5%	8.4%	17.9%	0.5%	10.5%
こころのこと	4,710	23.2%	51.4%	6.4%	14.4%	6.6%	5.2%	2.5%	7.0%	27.4%	21.8%	－	16.2%	20.4%	8.7%	9.1%	1.4%	11.2%
からだのこと	1,258	31.8%	63.3%	9.0%	22.8%	9.2%	6.8%	4.2%	9.9%	37.8%	27.7%	60.7%	－	35.9%	16.0%	10.7%	1.4%	14.3%
生活のこと	2,276	30.7%	62.7%	6.9%	29.4%	8.7%	4.2%	3.5%	8.0%	38.4%	36.6%	42.1%	19.9%	－	18.6%	13.6%	1.3%	15.3%
仕事のこと	859	32.1%	66.6%	9.2%	25.7%	11.5%	10.1%	5.1%	10.5%	38.1%	36.1%	47.8%	23.4%	49.2%	－	14.0%	1.7%	14.9%
児童虐待	1,783	54.5%	85.8%	10.9%	27.5%	10.6%	1.0%	3.8%	3.9%	28.4%	37.0%	24.1%	7.5%	17.4%	6.7%	－	1.0%	12.5%
ストーカー 被害	323	27.2%	41.2%	11.1%	9.0%	8.0%	21.7%	19.8%	2.2%	17.0%	5.6%	20.7%	5.6%	9.0%	4.6%	5.6%	－	17.3%
その他	3,600	19.1%	34.0%	4.4%	10.4%	3.7%	4.2%	2.6%	4.1%	15.4%	10.8%	14.7%	5.0%	9.7%	3.6%	6.2%	1.6%	－

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 2-6 4 「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	児童虐待
被虐待（本人の過去の経験）	その他
犯罪被害・被害の恐れ	
ストーカー被害	
その他	

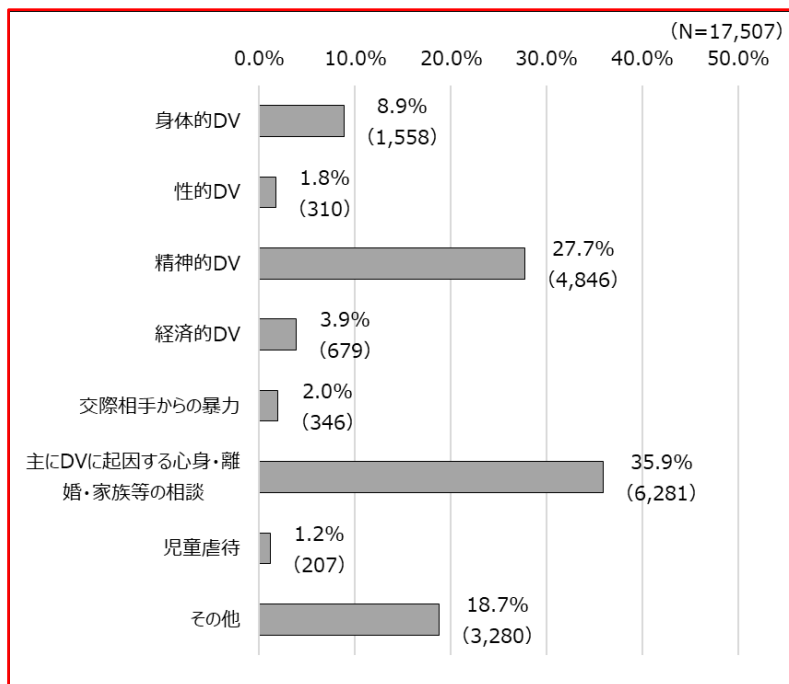
(1)一番困っている相談テーマ:全体像

R3 年度後期に行われた相談において、一番困っている相談テーマとして選択された項目のうち、DV の種類（身体的 DV、性的 DV、精神的 DV、経済的 DV、交際相手からの暴力。以下、「5 種の DV」という。）の中で最も多かったのは精神的 DV で、27.7%（4,846 件）の相談が該当している。次いで、身体的 DV（8.9%、1,558 件）、経済的 DV（3.9%、679 件）、交際相手からの暴力（2.0%、346 件）等となっており、この傾向は R2 年度後期と概ね同様であるが、経済的 DV の相談件数に増加がみられる。

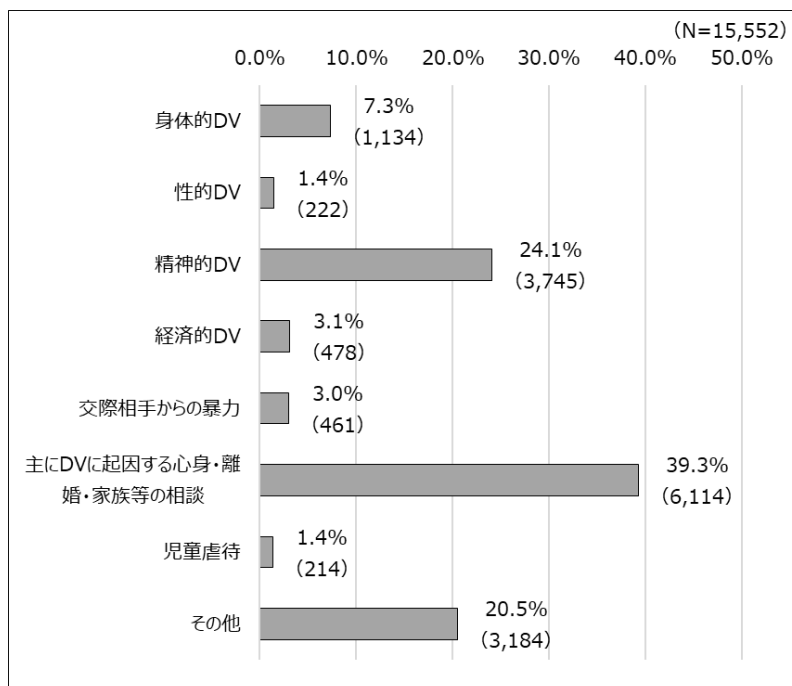
また、「主に DV に起因する心身・離婚・家族等の相談」は 35.9%（6,281 件）と、R2 年度後期と比較すると若干減少しているものの、DV 相談プラスが開始された当初から継続して最多の相談テーマとなっている。

図表 2-65 一番困っている相談テーマの内訳

【R3 年度後期】



【R2 年度後期】



(2)一番困っている相談テーマ:年代との関係

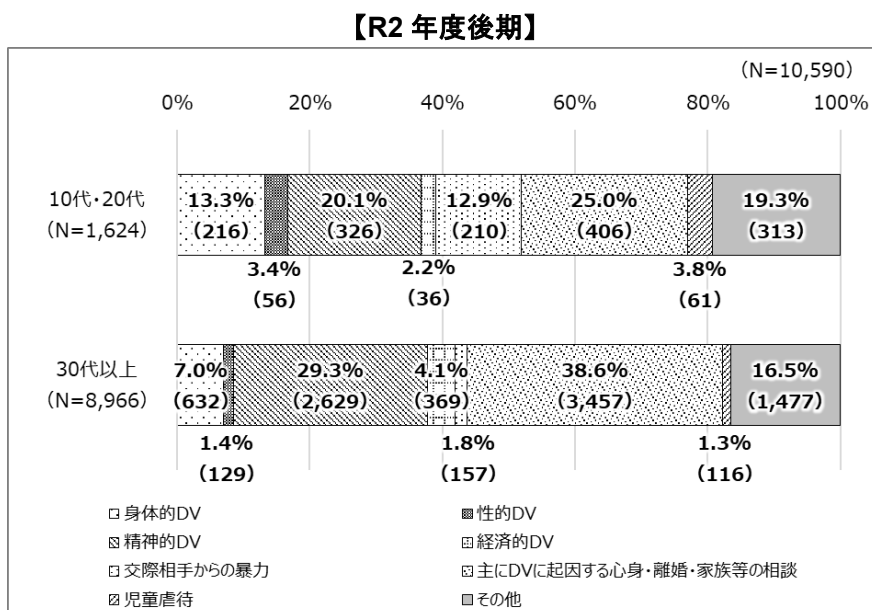
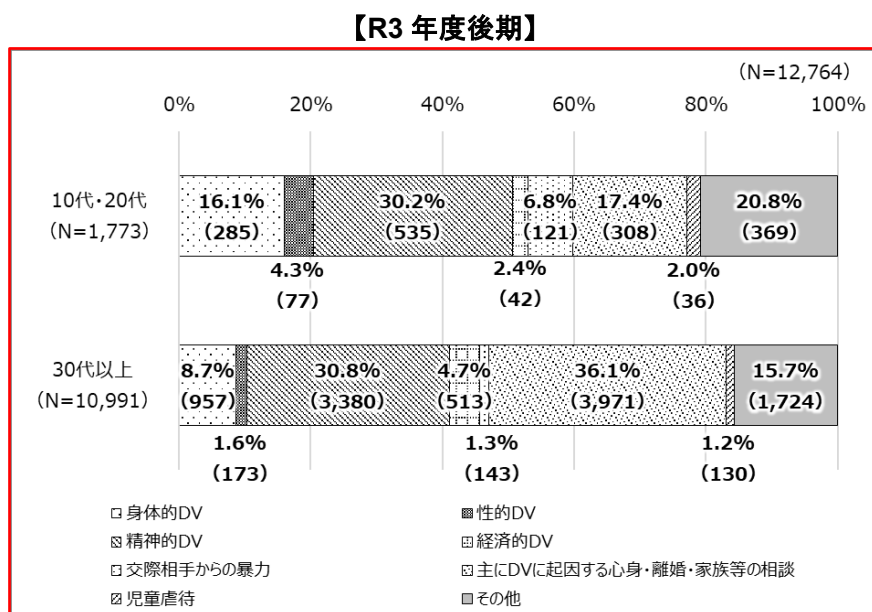
一番困っている相談テーマと年代の関係をみる。

10代・20代では、5種のDVの比率が59.8%と高く、なかでも精神的DVが30.2%と最大に達している。また、30代以上と比較すると、身体的DV、性的DV、交際相手からの暴力の比率が2倍以上となっていること、主にDVに起因する心身・離婚・家族等の相談は17.4%と約1/2となっていること等が特徴として挙げられる。

30代以上では、主にDVに起因する心身・離婚・家族等の相談が36.1%と最多となっている。5種のDVの比率は47.1%であり、その多くを精神的DVが占めている。また、10代・20代と比較すると経済的DVの比率が約2倍となっている。

R2年度後期との比較でみると、10代・20代で精神的DVの比率が急増し、年代を問わず、精神的DVが重要な相談テーマとなっていることがうかがえる。

図表 2-66 年代別一番困っている相談テーマ



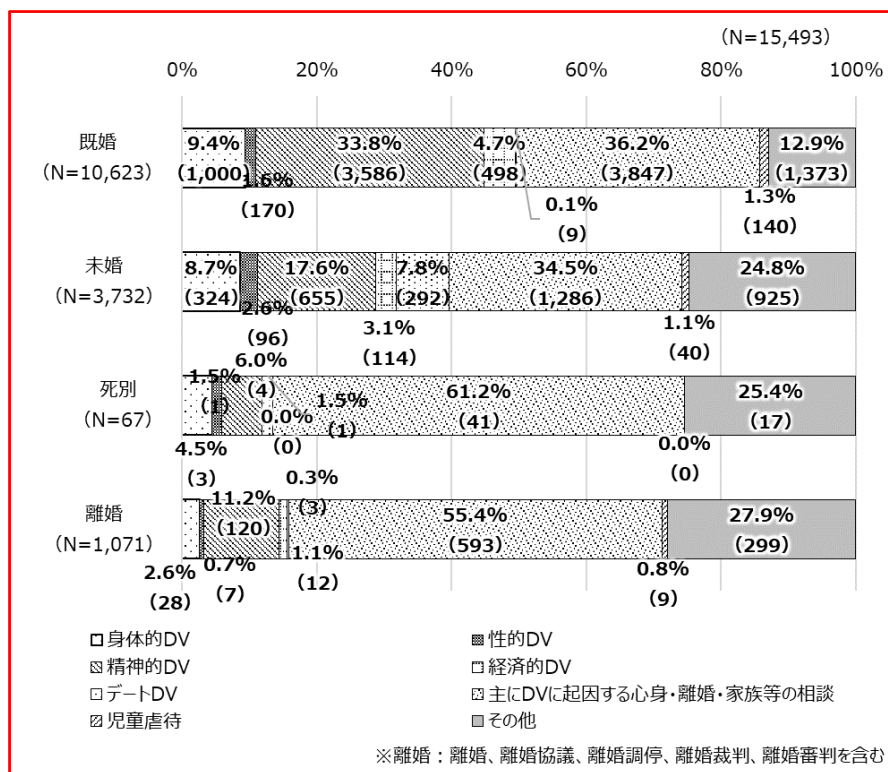
(3)一番困っている相談テーマ:婚姻状況との関係

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 が比較的多く、死別、離婚では 5 種の DV の比率は顕著に低くなっている。

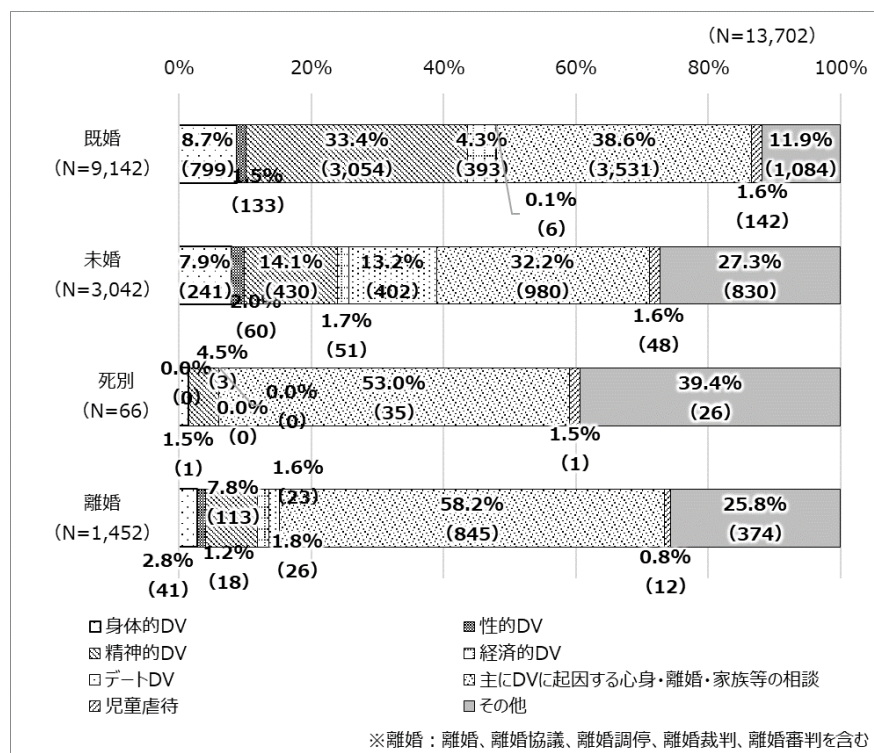
この傾向は R2 年度前期と概ね同様である。

図表 2-67 婚姻状況別一番困っている相談テーマ

【R3 年度後期】



【R2 年度後期】



(4)一番困っている相談テーマ:子どもの有無との関係

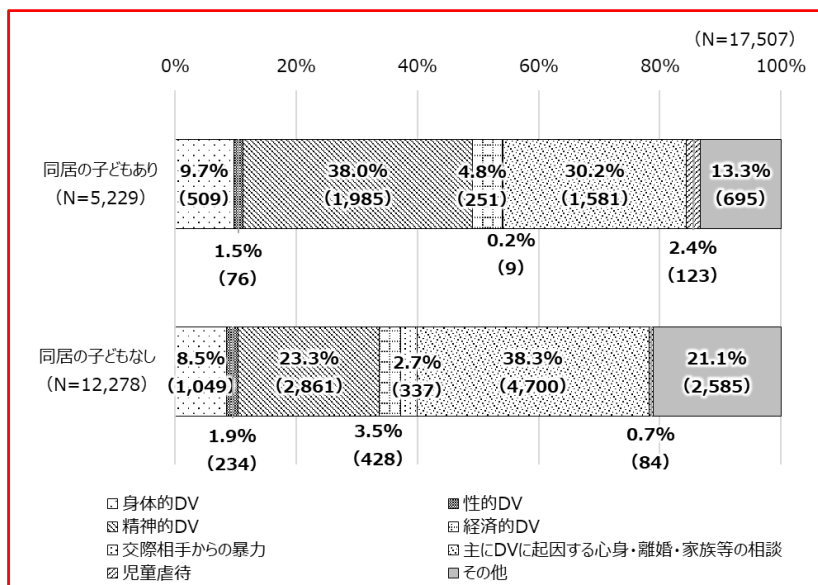
一番困っている相談テーマと子どもの有無の関係をみると、同居の子どもありの層では、子どもなしの層と比較して、精神的DVが占める比率が顕著に高くなっている。

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。

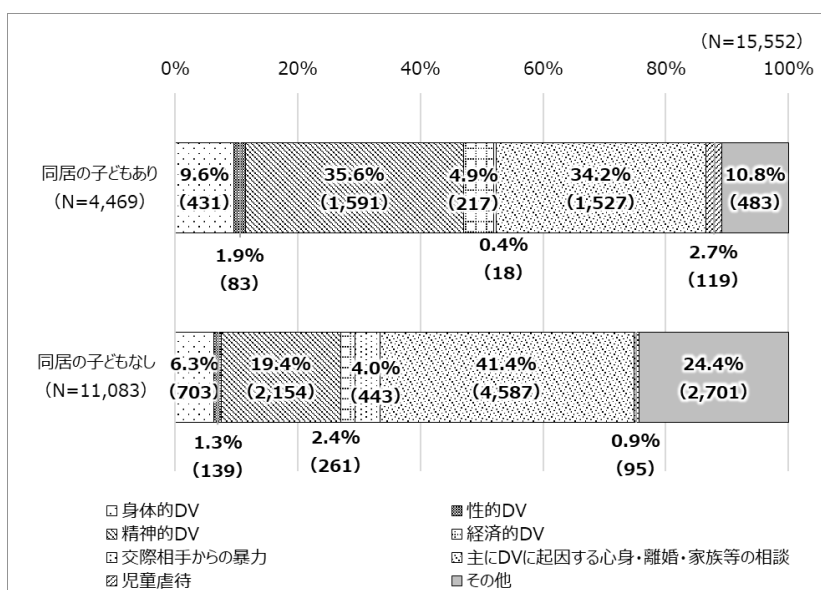
この傾向はR2年度前期と概ね同様である。

図表 2-68 子どもの有無別一番困っている相談テーマ

【R3 年度後期】



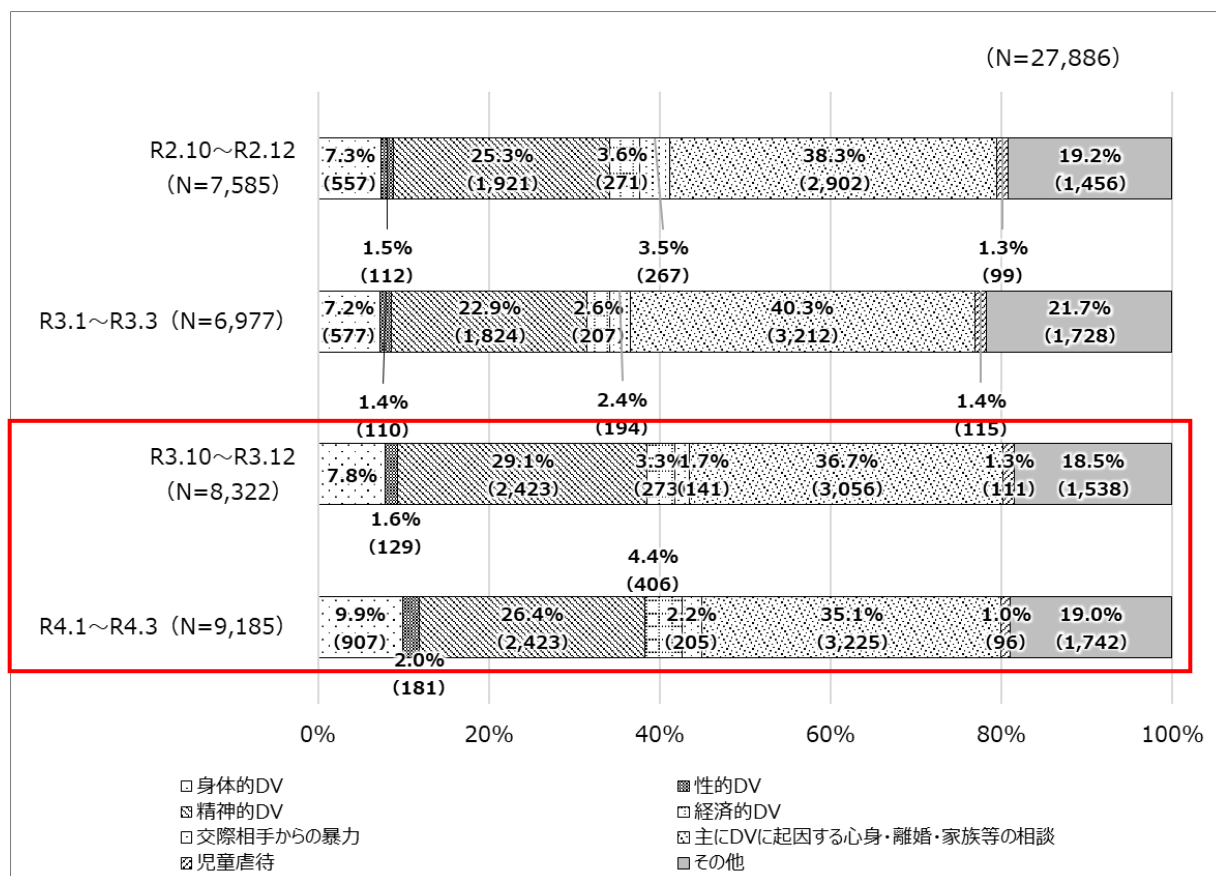
【R2 年度後期】



(5)一番困っている相談テーマ:時期との関係

一番困っている相談テーマと時期の関係をみると、R3 年度後期は、主に DV に起因する心身・離婚・家族等の相談の比率が最大であるが、R3 年度前期と比較するとやや減少している。一方で、精神的 DV、身体的 DV 等の比率がやや増加する状況がみられている。

図表 2-69 相談時期別一番困っている相談テーマ



(6)一番困っている相談テーマ:相談時間帯との関係

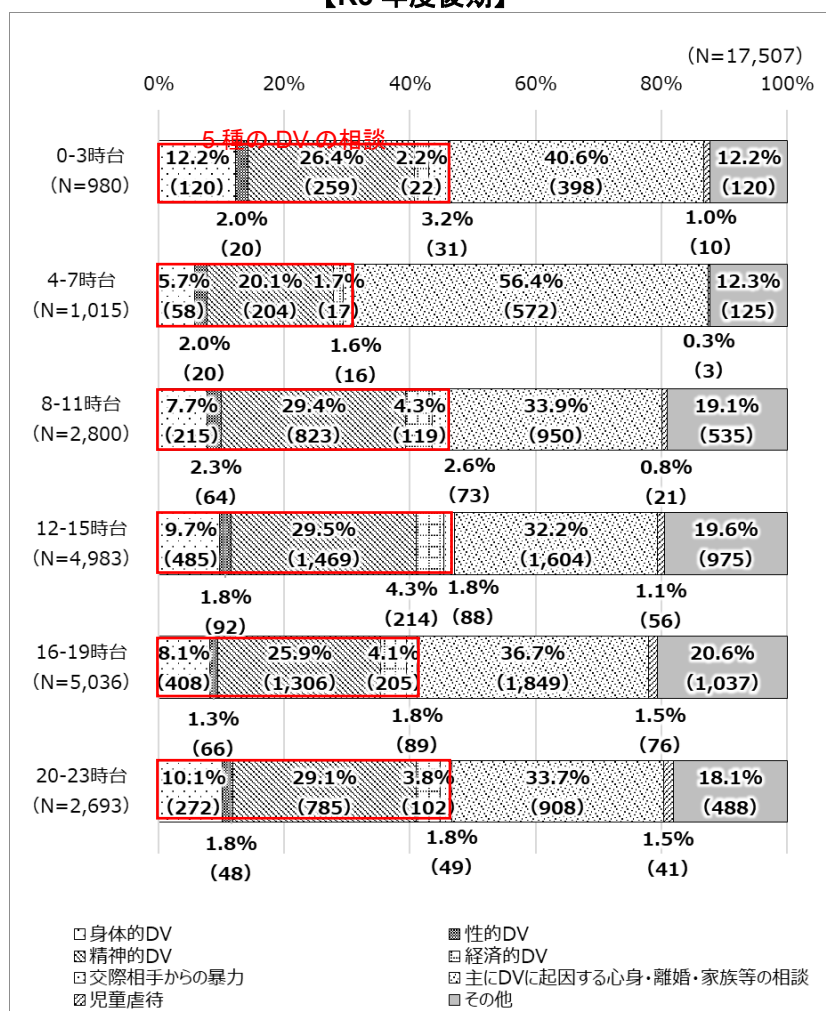
一番困っている相談テーマと相談があった時間帯の関係をみる。なお、時間については24時間を4時間ごとに6分割した。

R2年度後期をはじめ、これまで5種のDVに関する相談は、0-3時台、4-7時台の深夜から早朝の時間帯には比較的少なかったが、R3年度後期では、0-3時台においても比率を高めていることが大きな変化である。

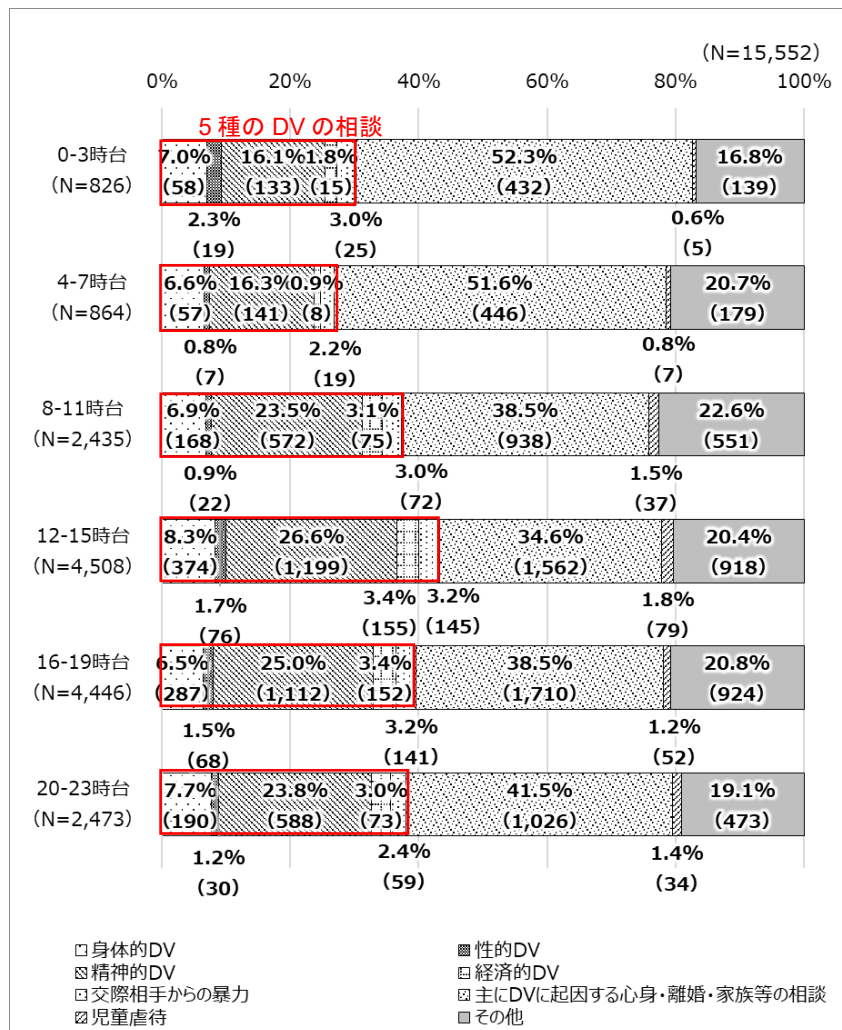
そのような状況においても、4-7時台においては、R3年度後期等これまで以上に、主にDVに起因する心身・離婚・家族等の相談が多くなっており、中でも、「こころのこと」に関する相談が多い状況がみられている(321件/572件)。

図表 2-70 相談時間帯別一番困っている相談テーマ

【R3年度後期】



【R2 年度後期】



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、R3年度後期においては相談総件数6,764件のうち615件から回答が寄せられている(回収率約9.1%)。

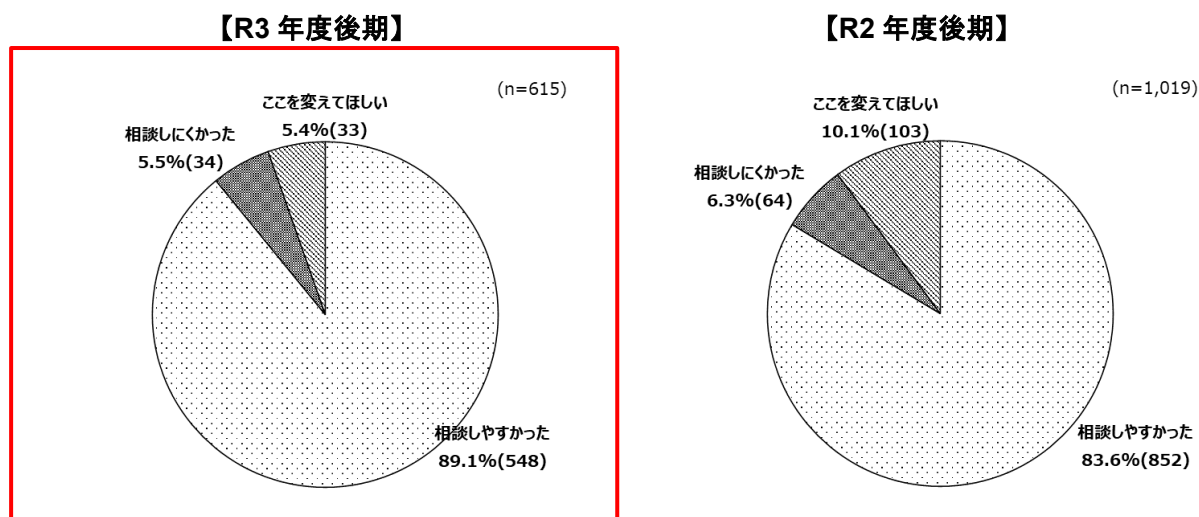
回答結果を下記に示す。

(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89.1%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」(5.5%)、「ここを変えてほしい」(5.4%)との満足に至らなかった回答は1割弱となっている。

R2年度後期と比較しても、相談しやすさへの評価は高まっていると言える。

図表 2-7 1 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、チャットで気軽に相談できた、すぐにつながり安心した、他の相談窓口が閉まっている中対応してもらえた、配偶者が在宅中にも相談できる、的を射た回答がもらえた、とるべき具体的行動がわかった等の言及がみられている。

一方、「相談しにくかった」理由としては、レスポンスに時間がかかる、時間的余裕がないと使えない、杓子定規/定型文のような返答等の意見がみられた。

また、「ここを変えてほしい」こととしては、対応時間の延長、コミュニケーション円滑化(迅速な返答、入力中等の表示、中断後の再開)、相談内容のアーカイブ機能、居住地に応じた対応等の指摘がみられた。

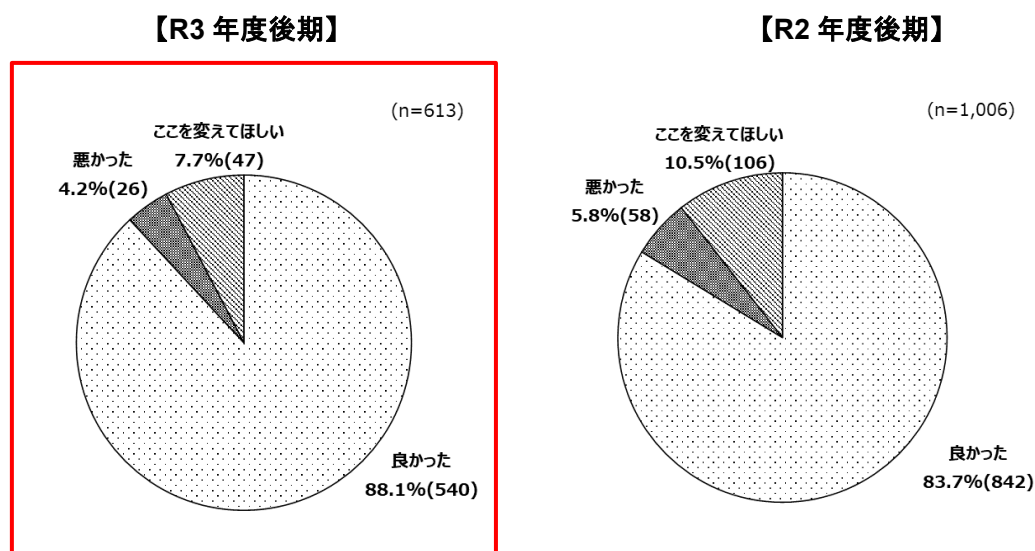
図表 2-7 2 DV 相談プラスの感想_自由回答

分類	回答内容
相談 しやすかった	・チャット形式なので話しやすかった。 ・電話相談する気力がなかったので、チャットで気軽に相談できるのはありがたい。 ・大々的に相談するほどでもないものの、困っていたので、チャットで気軽に相談できてよかったです。 ・DV 被害者は、人の声が怖いのでチャットの方が話がまとまり、とても話しやすかったです。 ・家に 1 人での時間がなく常に家族がいるので、電話ではなくチャットで相談できるのはありがたいです。 ・すぐ相談員の方とつながることができて安心しました。 ・すぐにつながれたので、一時的な感情の混乱を落ち着かせることができました。 ・年始の休暇中に、相談窓口がどこも閉まっているという閉塞感があって不安だったので、対応していただいて有り難かった。 ・面と向かって相談を聞いてもらっているようなスピード感、温度がありました。 ・具体的にどう動いたらいいのかわかったので助かりました。 ・ポイントを掴んでくださって回答いただけたのでよかったです。
相談 しにくかった	・最初のレスポンスが時間がかかるため、時間に余裕がないと使えない。 ・DV 加害者の目を盗んで、やっとの思いで、相談しているのにも関わらず、杓子定規な定型文のような返答しかなく、相談した意義を見出せなかった。 ・心の中にあるモヤモヤはあまり取れなかった。 ・22 時前に相談したのだから最後まで聞いてほしい。
ここを 変えてほしい	・もう少し遅い時間まで対応してほしい。 ・24 時間相談できるようにしてほしい。 ・すぐに返信できない場合があるので、チャットを受信してから 5 分経過した場合も、再開しやすいようにしてもらえると助かります。 ・始めてから 10 分以上お返事が一言も返ってこなくて壁に向かって話している気分になり大変悲しかった。 ・入力中...みたいな表記のシステム作ってほしい。 ・更新されたら、通知かメールを送ってほしい (DV 相談ということはわからない内容で)。 ・アーカイブのような機能や個人的に相談内容を記録しておく機能。 ・事前に自身の居住地を入力しているので、場所に則した相談ができるとうとよかったです。

(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 88.1%と多く、「悪かった」(4.2%)、「ここを変えてほしい」(7.7%) との回答を大きく上回った。R2 年度後期と比較してもさらに、DV 相談プラスの対応はよい評価を得ることができている。

図表 2-7 3 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、丁寧にわかりやすく対応してもらえた、肯定してもらえた、話を聞いてもらい解決しようとしてくれてうれしかった、希望がみえた等が挙げられた。

「悪かった」理由としては、相談できる時間が短い、電話相談を勧められた等となっている。

「ここを変えてほしい」こととしては、24 時間対応、相談可能になってから連絡する、具体的なアドバイス等が指摘された。

図表 2-7 4 DV 相談プラスの感想_自由回答

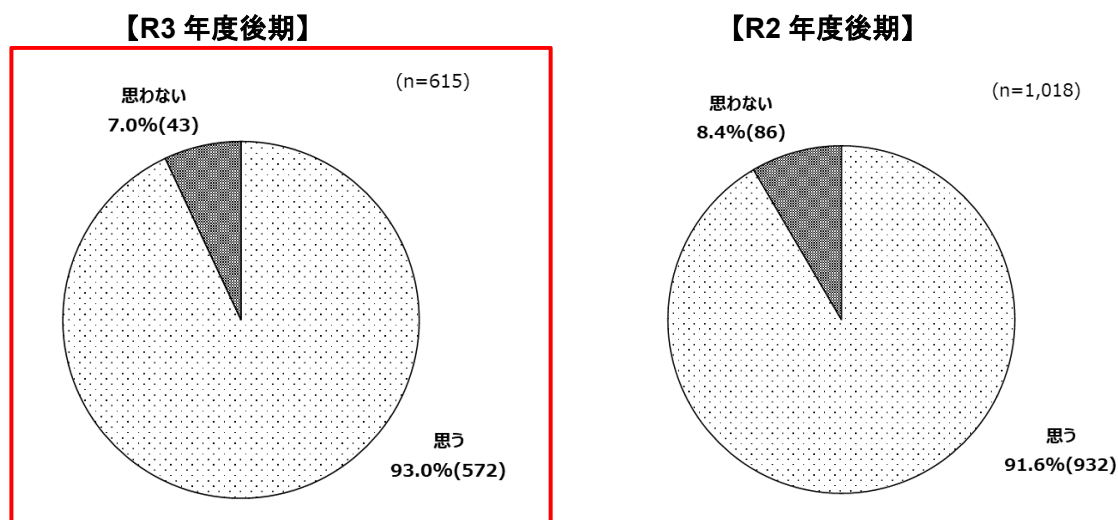
分類	回答内容
良かった	・ とても親切丁寧で、次にどうすべきか、わかりやすく教えてもらえました。 ・ 自分の言葉でうまく表せないことを、一回一回丁寧にまとめてくれたので、自分でもすごく整理しやすかった。 ・ 自分を肯定されたことがありがたかった。救われた。 ・ 肯定してくれて、認めてくれて、間違えていないと言ってくれて嬉しいとも違うけど、ありがたいというか。誰にも言えないつらいことを抱えているのは私だけじゃないと思えました。

	・すぐに解決したいというよりまずは話を聞いてもらいたかったので、「こうしましょう」ではなく「どうしたいですか？」のような対応をしていただけて嬉しかったです。 ・なんとか解決しようとしてくださる姿勢に、私自身も救われて希望がみえました。 ・知らなかった制度についても教えてもらえてよかった（夫婦関係調整調停等）。
悪かった	・相談できる時間が短い。 ・DV 加害者が近くにいるので電話相談ができない状況にあるのにも関わらず、「電話相談を」と勧められた。
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。 ・すぐに違う相談先を案内されたので、ここに相談した意味がないと思った。 ・ブラウザを閉じたら履歴が消える仕様を変更してほしい ・最初に悩みの選択肢を提示してほしい。（性的な、経済的な暴力等）相談員もわかりやすいと思う ・21:45 に送信後、「22:00 で終わりなので次回お願いします」と返信がきた。残り 15 分でも、相談に乗ってほしかった

(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 93.3%となっており、R2 年度後期同様に高評価となっている。

図表 2-7 5 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



【参考：DV 相談プラス事業受託団体（現場）からの意見】

- SNS 相談以外では、直接相談者の満足度を確認できる仕組みがないが、DV 相談プラスはクレームがほとんどなく、満足度の高さの表れと感じている。
- 相談をチーム対応する等対応品質にこだわりながら実施していること、時間的・場所的制約等により行政窓口が対応できないサービスを提供していることが評価されていると思っている。

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相談プラスへのアクセス件数と対応件数のバランスがひっ迫している

DV 相談プラスへのアクセス件数（電話相談における入電数、SNS 相談・メール相談における相談件数）は、中核的な相談手段である電話相談を中心に増加している。

アクセス件数増加の要因として、a) インターネット等による広報や SNS 等による口コミにより、DV 相談プラスの認知度が高まったことに加え、b) 利用満足度の高さにより、複数回利用する相談者が増えていること等が考えられ、今後もこの傾向は続くのではないかと予想される。

一方、アクセス件数の増大に対して、DV 相談プラス側が対応できる件数が追い付いていない状況が顕著となっている。電話相談においては、R3 年度後期では前期と比べて受電数が減少する等、受電率の減少傾向（R2 年度後期 19.3%⇒R3 年度前期 15.5%⇒R3 年度後期 12.3%）が続いている（SNS 相談はこの間、横ばい傾向を維持している）。

対応件数減少の要因としては、a) 繁忙日・時間帯に相談が集中し、対応能力を超えてしまうことに加え、b) アセスメントが必要な複雑な相談案件や、直接支援につなげる機会が増加したこと等により、相談 1 件当たりの対応時間が長くなっていること等が挙げられる。b)については、相談員の経験値・スキル向上やつなぎ支援への意識向上（後述）等によるところも大きく、今後もこの傾向が強まっていくことが予想される。

DV 相談プラスも開設後約 2 年を迎え、相談者側の要因（利用ニーズ等）、DV 相談プラス側の要因（人員・回線容量の制約、習熟した相談員による丁寧な相談・支援の増加等）双方により、アクセス件数と対応件数のバランスがひっ迫してきている。その結果、相談したいと思ってアクセスしてもつながりにくい状況が生じており、今後の状況改善に向けた検討が重要となっている。

2)若年層の相談は、オンライン相談主体の傾向が鮮明になっている

10 代・20 代のオンライン相談（オンライン・チャット（SNS）相談及びメール相談）の比率は約 2/3 に達している。特に 10 代では、急激な増加がみられており（R2 年度後期 48.0%⇒R3 年度前期 56.9%⇒R3 年度後期 66.3%）、若年層の相談ニーズの掘り起こしに際して、オンライン相談が主要な役割を担う傾向が明確になっている。

3)つなぎ支援に再活性化の兆しがみられる

DV 相談プラスの重要な機能に直接支援への「つなぎ支援」がある。これは、リスクが高い一部の緊急・困難ケースについて、相談員がコーディネーターに担当を引き継ぎ、コーデ

ィネーターが電話等で折り返し連絡をして相談者の状況を確認し、相談者が所在する地域の支援者・支援機関（都道府県・市町村の窓口、警察、配暴センター・婦人相談所等）に連絡して、支援につなげる動きのことである。

一時期落ち込んでいたつなぎ支援に、再活性化の兆しがみられている（R2 年度前期 235 件⇒R2 年度後期 125 件⇒R3 年度前期 147 件⇒R3 年度後期 178 件）。

この要因としては、DV 相談プラス運営側によるつなぎ支援の利用促進に向けた組織的な取組が挙げられる。一時のつなぎ支援の停滞を受け、相談員とコーディネーターのコミュニケーションを密にするとともに、つなぎ支援にまわすべきケースに関する相談員間の認識の統一や、つなぎ支援の結果どのような直接支援・結果につながったかのフィードバック等を精力的に行っている。

つなぎ支援を行うケースにおいては、1 件当たりにつき、つなぎ提案、つなぎ対応を複数回行うケースも少なくなく、各地域での相談員による面談・同行、一時保護、警察対応、医療・司法支援等につながる等、DV 被害者の支援に一定の貢献をみせている。

4)精神的DVを核とした複合的被害による被害の深刻化・長期化

相談内容としては、世代を問わず精神的 DV に関するものが最も多くなっている。これまでは、30 代以上と比較して、一番困っている相談テーマとして精神的 DV を挙げる比率が低めであった 10 代・20 代においても、精神的 DV（言葉の暴力・モラハラなど）が急増しているのが、R3 年度後期の特徴の一つとなっている。

精神的 DV は、その他の DV と重複して同時に相談される傾向が明らかであり、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 DV 被害（身体的 DV、性的 DV、経済的 DV 等）が拮がっていること、さらに複合的被害に付随して、心身の不調や悩みが引き起こされていること、精神面だけでなく経済面等でも相手による支配が強まるケースがあること等の構造が浮かび上がっている。

精神的 DV の内容・手口としては、相手を全否定する等の言葉の暴力や、相手を束縛・行動制限するルールを設定して不備があると責め立てる等の行為、責任転嫁や脅迫、身体的 DV・性的 DV・経済的 DV への複合化やエスカレート、支配・被支配関係を強化する行動等、多岐にわたっている。

一つの典型的なパターンとして、「日常的に人格を否定するような暴言が繰り返される」⇒「自分勝手なルールを決定し、それに従うことを強要される」⇒「我慢の限界が来て反論等すると、暴力がエスカレートする」⇒「次第に身体的暴力、経済的暴力等と複合化される」⇒「逃げたいが、束縛や経済的自立への不安、子どもへの心配等があり難しい」⇒「諦めて支配される状態になる」等の傾向も指摘できる。

このような状況に陥っている被害者においては、配偶者等からの繰り返しのダメ出しに対し、何がよくて何がダメなのか混乱状態になり、自分を否定され続けて自信が持てず、家の外でも怯えて人づきあいがうまくいけなくなり、社会から孤立し自立への希望を失い、配

偶者の機嫌を損ねないように息をひそめて生活する状況に追い込まれる（“心で縛られている”状況にある）状況も多くみられている。

多くの被害者に対し、繰り返し、他の暴力と複合的に行われ、重大な危害につながりうる精神的 DV に対し、早期に適切に対処することが重要であり、DV 相談プラスにもその機能を担うことが求められている。

図表 3-1 R3 年度後期の相談から得られた精神的 DV の暴力の内容・手段（例）

分類	受けた暴力の内容（例）
言葉の暴力、 相手を否定する	● 怒鳴り散らされる。 ● 暴言を吐かれる。 ● 日常的に人格を否定される。 ● 生活面すべてを否定するようなことを言われる。 ● 相手の人格・容姿・行動・家族等を否定される。 ● 何もしていないのにキレて「謝れ」と言われる。 ● 徐々に暴言・暴力がエスカレートしていく。 ● 口論になると容赦なく攻撃してきて、泣き叫び、脅してくる。
性役割・ケア役割の 押し付け	● 完璧な家事・育児を求められ、少しでも不備があると厳しく非難される。 ● 自分でできる雑用もすべてやらされ、しなかったら怒られる。 ● 「育て方が悪い」と責め立てられる。
ルールを設定する 者、ルールを守らな ければならない者 支配・被支配の 関係性	● 自分の意見を通せないまま、相手のペースで物事が決まっていく。 ● 独自のルール：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させられる、電話や LINE は指定した時間内に応答・返信させられる。 ● 独自のルールの順守を強要され、守れなかったときには責め立てられ、罪悪感を抱かせられる。泣いて土下座して謝れと言われる。 ● 特有の自分ルールを押し付けられる。
束縛・行動の制限	● 彼が自分以外の人と連絡したり一緒に過ごすことが許せず、束縛してしまう。 ● 毎日 3～4 分おきに LINE を送られる。 ● 1 時間に 1 回、家の全部屋の写真を送られる。
責任転嫁	● 自分（加害者）がこうなったのはお前（被害者である相談者）のせいだと責められる。 ● 俺がなにかしでかしたらお前のせいだと言われる。
脅し、脅迫	● 脅しや脅迫まがいの連絡がきて、精神的に参ってしまう。 ● 別れたいと言ったら「親に会いに行く」、「会社に行く」と脅される。 ● 別れ話をすると「死ぬ」と言われたり、自殺未遂される。
暴言とともに 身体的暴力	● 「死ぬ」、「ぶっ殺してやる」と首を絞められる。 ● 蹴る等の暴力・暴言を受け、言い返すこともできない。 ● 殴る・蹴るの暴力、暴言を受け、精神的に壊れる。 ● 毎日クソブス等と言われる。口調が生意気だとビンタされる。 ● お互いがストレスや不満を抱えていることから暴言や暴力につながってしまう。

性的な暴力に 関連する 精神的な暴力	● 避妊してもらえず無理やり性行為をされて妊娠したが、今になって別れを切り出され、その後連絡がつかなくなった。 ● 妊娠中や出産直後に性行為を求められ、断ると「調子に乗るな」と怒鳴られたり、無理やりされる。 ● セックスを断ったら罵られる。 ● 「ほかの女とやる」と言われる。
経済的な暴力、 経済的搾取、 経済的な 支配・被支配関係	● 養ってやっているのだから言うことを聞けと言われる。 ● お金を自由に使えない経済的DV。 ● 生活費を入れてくれない、浪費される。 ● 飲み会でお金を浪費してしまうことが原因で口論になり、生活費を数万円に減らされてしまい、家計が苦しい。それを言う「じゃあ自分で稼げば」と言われる。 ● 家に転がり込んできて家賃や生活費を払ってくれない。 ● 自分のクレジットカードで買い物される。 ● 収入はすべて彼に渡さなければならず、お金がないので逃げられない。 ● 財布からクレジットカードを抜かれる。 ● 生活費をもらってるんだから家政婦だと思って働け、嫌なら昼も夜も自分で働いて稼げと言われる。 ● 自分名義の携帯電話を勝手に契約され、料金が払えない。 ● 子どもの学費をいれてくれず、子どもたちに「お前ら全員居候だ」と暴言を吐かれる。 ● 気に食わないことがあると家を出て行ってしまい、連絡がとれなくなり、生活費に困る。 ● 「自分と同じ額稼いだら話し合いの場を持つ」と言われて話し合いができない。
支配・被支配関係が 強化されるプロセス	● 毎日怒鳴られて精神的に限界だが、それを伝えたら出て行ってしまおうとわかっているのに、我慢するしかない。 ● 別れた方がいいとわかっているが、別れを切り出されたら取り乱してしまう。 ● 精神状態の悪化、精神疾患により、家事・勤務ができなくなり、経済的にも困窮。精神面・経済面で相手に依存することになり、余計に離れられなくなる。 ● 相手の機嫌を取らないと生活できないため、より支配関係が強固になる。 ● 相手から全ての行動にダメ出しされ、何がよくて何がダメなのかわからない状態になり、混乱する。 ● 家庭内で常にダメ出しをされ、自分の行動を否定され続けると、自分の行動に自信が持てなくなり、家庭外や職場でもオドオドしてしまい、周囲の人とうまく接することができなくなる。社会から孤立してしまい、不安で一杯だがその不安をうまく説明できず、支援を求められない。

5)目的外架電者対応により心的ダメージを被る相談員がみられている

DV 相談プラスへのアクセス件数の増加に伴い、相談対応現場がひっ迫する中、一部の目的外架電者等への対応に、相談員の時間がとられるとともに、相談員が心的ダメージを被るケースも見過ごせなくなっている。

目的外架電者等により、電話回線や相談員の時間が長時間占有されることで、相談者の相談を受ける機会を奪ってしまうことが懸念される。この状況を回避するために、DV 相談プラスにおいては、回線上の工夫、対応上の工夫等がなされている。

また、攻撃的な目的外架電者等による長時間にわたる叱責、非難、暴言、脅し等への対応により、メンタル不調を訴える相談員もみられており、相談員のモチベーション低下にもつながりかねない状況がみられている。真摯に寄り添おうとする相談員ほど、大きなダメージを受けてしまう傾向もあり、悪質なケースにおいては、法的措置をとらざるを得ないケースも生じている。

3-2. DV相談プラス事業の効果

DV 相談プラス事業の効果として、下記を挙げる。

1) 多数の相談者に相談・支援機会を提供し、アクセスを拡大している

(1) 多数の相談への対応

R3 年度後期の相談対応件数（電話、オンライン・チャット（SNS）、メール等すべての相談手段を含む）は 20,902 件と、R3 年度前期とほぼ同水準であった。月別の相談対応件数は 3,200～3,700 件程度（1 日換算で 110～118 件程度）となっている。

相談手段別には、電話相談の受電数は 17,232 件、SNS 相談対応件数は 4,935 件、メール相談件数は 4,348 件となっており、電話・オンラインとも多数の相談に対応している。

(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 31.6%となっている。R3 年度前期からの伸び率は 0.7 ポイントと、これまでと比較すると伸びは鈍化したが、約 3 割の相談を担う重要な相談手段として機能している。

年齢別には、10 代、20 代では、オンライン相談の比率が電話相談を大きく上回っており、特に 10 代では伸び率が大きい（R2 年度後期 48.0%⇒R3 年度前期 56.9%⇒R3 年度後期 66.3%）。性別には、電話相談の利用度が相対的に高い男性においても、オンライン相談の比率が次第に増加している（R2 年度後期 9.9%⇒R3 年度前期 17.8%⇒R3 年度後期 17.6%）。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、初めての相談が DV 相談プラスという方も少なくない。オンライン相談が、相談へのハードルを下げ、被害を顕在化させる有力な手段となっていることがうかがえる。

(3) 24時間・365日対応（夜間帯・土日祝日相談への対応）

DV 相談プラスの重要な役割の一つとして、24 時間・365 日対応により、公的機関の相談窓口が開いていない時に相談できることが挙げられる。

DV 相談プラスには、夜間帯、土日祝日に多くの相談が寄せられている。例えば R3 年度後期の電話相談をみると、公的機関の対応時間外とされる時間帯（18 時以降翌朝 9 時以前まで）の受電数（相談対応件数）は 6,774 件と全体の 39.3%に達している（入電数は 93,918 件、67.1%）。

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。

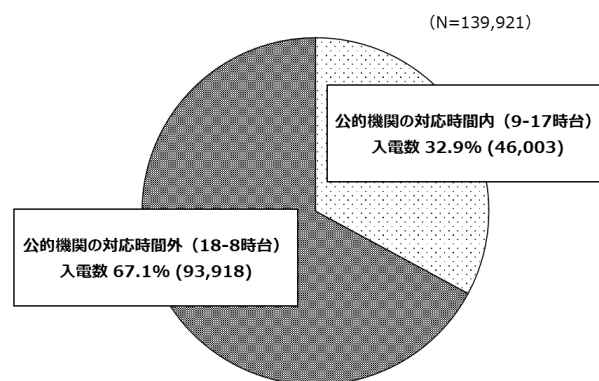
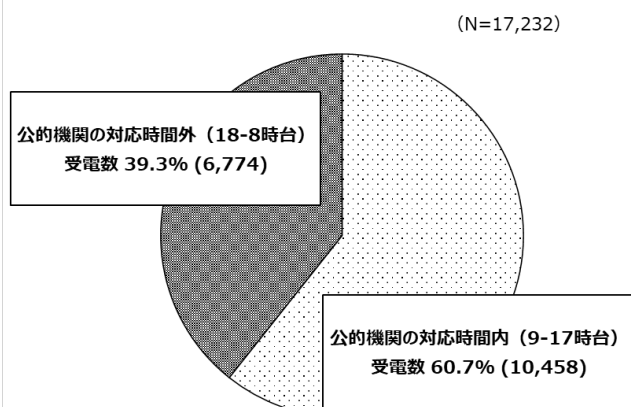
これらにより、時間帯の制約からこれまで相談窓口につながりにくかった被害者へ相談・支援機会を提供している。

図表 3-2 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

【時間帯別】

(受電数)

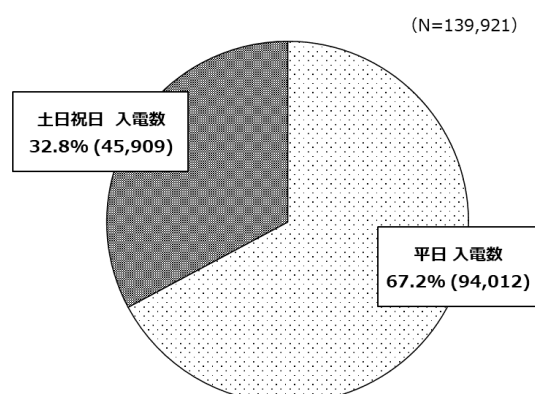
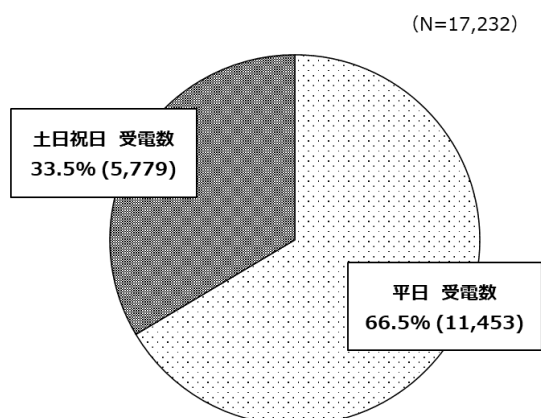
(入電数)



【曜日種別】

(受電数)

(入電数)



(4) 地方公共団体等の相談窓口を補完する、全国ホットラインとしての機能

全国には多様な相談者が存在する。地方公共団体等の相談窓口で相談対応や支援提案を受けても、それらが適切とは考えない方、他にも意見が聞きたい方等は、複数の機関に相談している状況が推察される。また、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対応が難しい等の課題があり、複数の相談窓口や広域的な相談窓口の存在は重要と言える。

そのため、DV 相談プラスが、全国一律のホットラインとして、多様な相談手段を用意して、全国の相談者に対応している状況には意義が認められる。今後も、地方公共団体等の相

談窓口と連携しながら、これまで相談窓口にアクセスしづらかった被害者、支援につながりにくかった被害者に支援を提供する機能を高めていくことが期待される。

2)相談者の状況に応じた相談・支援の提供

(1)相談者が置かれた状況に応じた相談手段を提供

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。相談者は、単一の相談手段のみならず、複数の相談手段を組み合わせて利用することが可能であり、電話、SNS、メールを併用している相談者も少なくない。

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等、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、相談者にとって相談しやすさの向上につながっている。

(2)相談者の時間軸に応じた相談・支援を提供

DV 相談プラスの相談者に占める複数回相談者率は増加している。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、初回相談と複数回相談が拮抗し、R3 年度前期においてもさらなる複数回相談者比率の上昇がみられている。

その背景には、同じ相談者でも、時間軸 (例：身体的暴力の渦中にいる、複合的 DV が長期化・慢性化している、DV から逃れて離婚を検討している、別居・離婚後の対応に悩んでいる等) に応じた相談利用がなされていることが挙げられる。相談者に対し、「伴走してもらえる」という安心感を提供し、中長期的にわたって利用できる相談窓口となってきた。

一方、そのような機能を担うべく、DV 相談プラスの相談員には、より一層の的確なアドバイス力、伴走力が求められてきている。

(3)高い満足度・再利用意向

上述の 24 時間・365 日対応、多様な相談手段、相談の質の重視等を背景に、DV 相談プラスの利用満足度 (R2 年度後期 83.7%⇒R3 年度前期 90.7%⇒R3 年度後期 88.1%) や、再利用意向 (R2 年度後期 91.6%⇒R3 年度前期 95.1%⇒R3 年度後期 93.0%) は高水準で推移している。

DV 相談プラスには今後も、被害者につながりやすく、つながり続ける相談窓口として機能を維持・向上することが求められている。

3) リスクの高い相談者に対して相談・支援を提供している

(1) 緊急・困難ケースへのつなぎ支援

前述のとおり、リスクが高い緊急・困難ケースに対し、各地の支援者・支援機関につなぎ、相談員による面談・同行、一時保護、警察対応、医療・司法支援等につなげる「つなぎ支援」が増えてきており、既存の DV 被害者支援へ一定の貢献をしている。

(2) 厳しい経済状況にある相談者への支援提供

相談でのやり取りの中から、相談員が相談者の経済状況を把握できたケースのうち、家計が苦しい、所持金がない相談者は約 3 割に達する。日頃から十分な生活費を渡されないケースや、所持金数百円で一時保護に至ったケースは少なくない。

DV 相談プラスは、このような厳しい経済状況にあり、支援を必要としている相談者に対し、支援の機会を提供している。

(3) 若年層の相談需要の掘り起こし

DV 相談プラスの相談者のうち、10 代 (2.0%)、20 代 (14.2%)、30 代 (29.1%) が 5 割弱を占めている。

特に 10 代・20 代等の若年層には、身体的 DV、性的 DV 等、過酷な暴力を受けている被害者の割合が比較的多いにもかかわらず、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、若年層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。

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

電話相談については、従来から対応能力の限界が懸念されてきたが、入電数が対前期比で約 12.9%の増加を示す一方、受電数は減少しており、対応率が 12%台まで低下する状況となっている。1 件当たりの平均相談時間の増加が、さらに状況を厳しくしており、相談員及び電話回線数のひっ迫がみられている。

電話相談の対応率を再度向上させていくためには、a) 人員・設備両面による体制拡充（相談員の増員、電話回線数の増設等）、b) 効率的に対応するための仕組みの構築（プッシュ回線を通じた相談内容等による振り分け、自動アナウンスによる混雑時間以外への誘導等）の効率的に対応するための仕組みの構築、c) 相談者による情報検索機会の増大（FAQ の充実による情報検索機能の強化等）、d) 悪質な目的外架電者への対策の強化といった方策が考えられる。

このような対策を強化することで、可能な限り多くの相談に対応するとともに、緊急性の高い相談者からのアクセスへの対応力を確保しておくことが重要である。

2) オンライン相談への対応方法の改善

DV 相談プラスにおいては、オンライン相談への需要が確立しつつあり、今後もその機能充実が重要となっている。

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

また、今回はじめてオンライン・チャット（SNS）相談の 1 件当たり平均相談時間が約 62.4 分となっていることが明らかになった（実質的な相談が成立した相談）。DV 相談プラスでは、オンライン・チャット（SNS）相談は 2 人体制による丁寧な対応を行っている。特に SNS 相談は相談 1 件にかかる時間が長く、今後のさらなる相談増に備え、現在行っているテンプレートや自動返信等の活用等の取組に加え、AI チャットボットの導入等、相談員の負担軽減に向けた技術的改善等の検討も必要とされている。

3)男性からの相談への対応充実

男性からの相談は、全体の約1割を占める。

男性からの相談においては、被害者・加害者双方からの相談がみられる、暴力に耐えようとする／現実的な助言を即座に求める等の傾向がある等、女性相談とは異なる特徴も指摘されている。DV相談プラスには男性相談員も配置されているが、多数は女性相談員であり、男性からの相談、加害者からの相談等については十分に慣れていない相談員もあり、難しさを感じているとの意見もみられている。

また、ごく一部ではあるが、相談ではなく会話を目的とした利用者、暴言・脅し等をしてくる利用者がみられるのも男性架電者であり、相談員の心身の負担増をもたらす要因にもなっている。

今後の男性からの相談への対応力向上に向けては、相談員における男性相談員数の拡大、外部の男性相談窓口との連携強化（相談の転送等）等も重要となってきた。

4)外国語相談の提供方法の検討

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。

日本語によるオンライン・チャット（SNS）相談と比較して、外国語相談では、相談者がアクセスしてから相談員が対応するまでに時間を要している状況もうかがえる。現在、外国語相談では24時間対応を行っているが、これを日本語相談と同様に時間を限定することで、相談員を効率的に配置でき、対応までのタイムラグを短縮できる可能性もあるならば、検討の余地がある。

また、外国語相談の件数増加に向けては、DV相談プラスのさらなる認知度向上が必要であり、以前から、外国人コミュニティを対象とした広報の重要性が指摘されてきた（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ため）。今後、外国人コミュニティに向けた広報活動を進めていくことに加え、本相談についてSNS等を活用して定期的に情報発信するなど、外国語相談の周知を強力に推進し、認知度向上を目指すことも考えられてよい。

5)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、相談員の増員等が急務となっている。一方で、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、人材確保を目的とした相談員の育成を短期的に達成することは現状では容易ではない。

そこで、場所にとらわれず、全国各地の優秀な相談員を活用する手段として、「リモート電話相談システム」（遠隔で電話相談が受けられる／対応できるシステム）の導入が有効と期待される。本システムの活用により、先輩相談員と新人相談員がチームを組みながら、相

談者とやり取りをすることで、OJT 型の人材育成につなげていくことも可能となる。

また、DV 相談プラスでは、電話相談等から支援者ネットワークにつなげて、ケース対応を進めていくスキルが求められるため、被害者に直接的に寄り添った経験が重要となってくる。そのため、カリキュラムに直接支援のスキームを含めた研修制度を導入・拡大し、相談員人材の養成を本格化していくことが望まれている。

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、テキストマイニング等を行い、定量的に分析した。

1) 出現頻度分析

事業開始時（R2 年度前期）から半期ごとに、相談内容・投稿メッセージ内の名詞出現頻度を調査した。

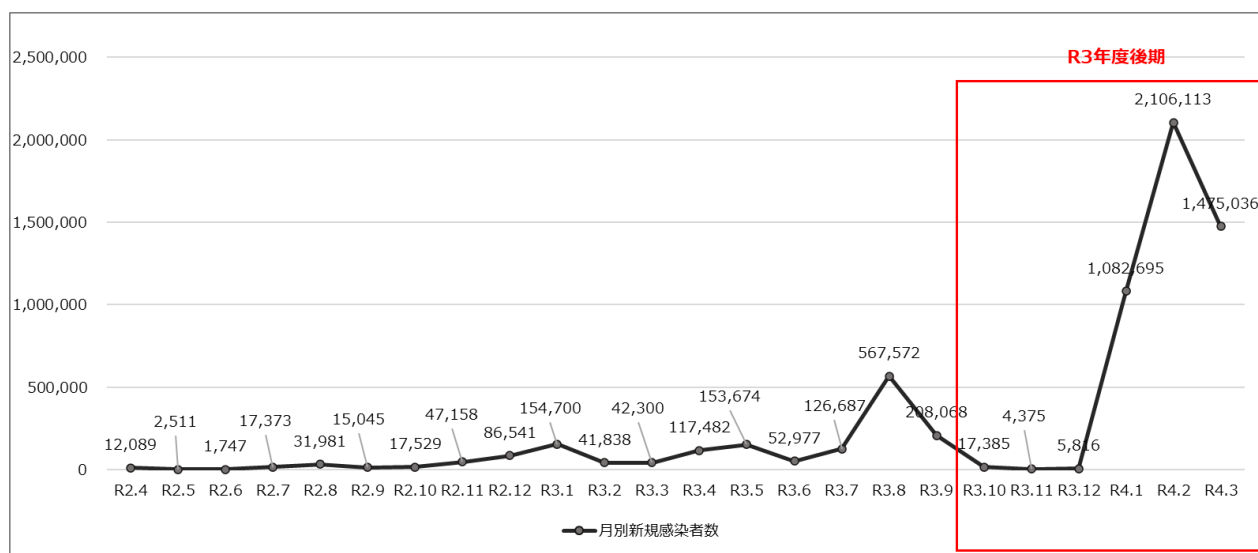
分析対象としては、電話相談における相談票データ（相談員が聞き取り内容を記載したもの）及びオンライン・チャット（SNS）相談における投稿メッセージ（相談者により記載されたメッセージそのもの）が挙げられるが、ここでは、相談者からの一次情報である後者を対象とした。

形態素解析エンジンの MeCab を用いて、投稿メッセージの分かち書き、品詞判定といった形態素解析を行った。分析対象品詞として、一般名詞、固有名詞、サ変接続名詞を抽出し、頻出単語をカウントした。なお、頻回者からの重複する相談内容も含めている。

（1）新型コロナウイルス感染症感染者数の状況

事業開始時（R2 年度前期）から 2022 年 3 月までの新規感染者数の推移をまとめた。R3 年度後期は、2022 年 1～3 月に感染者数が増大した時期に該当する。

図表 3-3 月別新規感染者数の推移



資料：厚生労働省「新型コロナウイルス感染症オープンデータ」より作成

(2) オンライン・チャット(SNS)相談におけるキーワード「コロナ」の出現頻度

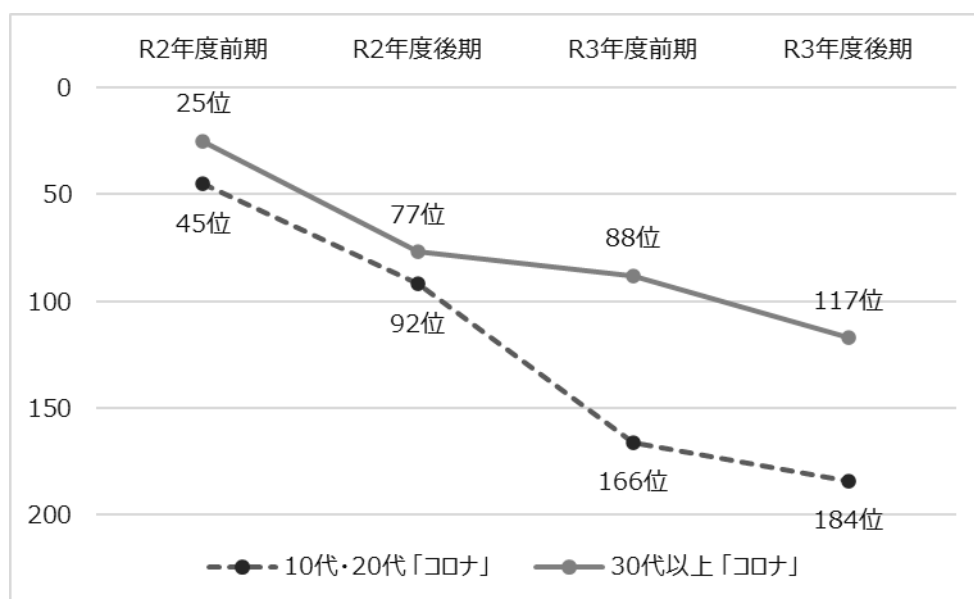
キーワード「コロナ」の出現回数の推移をみたところ、10代・20代、30代以上ともに、R2年度前期から次第に「コロナ」というワードの出現回数順位は下がってきていることが読み取れる。

○10代・20代：R2 前期出現回数順位 45 位（出現回数 148 回）⇒R2 後期 92 位（100 回）
⇒R3 前期 166 位（64 回）⇒R3 後期 184 位（63 回）

○30代以上：R2 前期出現回数順位 25 位（出現回数 854 回）⇒R2 後期 77 位（355 回）
⇒R3 前期 88 位（366 回）⇒R3 後期 117 位（259 回）

R3 年度後期には新規感染者数の増加（第 6 波）があった時期であるにもかかわらず、相談者からの投稿内に含まれる「コロナ」の出現頻度は減少傾向となった。要因として、「コロナ」が日常化してきていることが挙げられる。

図表 3-4 オンライン・チャット相談におけるキーワード「コロナ」出現順位の推移



2)共起ネットワーク分析

オンライン・チャット（SNS）相談投稿メッセージを用いて、「コロナ」に関する相談の共起ネットワーク図の作成を行った。

共起ネットワーク図とは、テキストデータ内において出現頻度の高い語のうち、出現パターンの類似した語（共起の程度が強い語）を線で結んだネットワーク図であり、強い共起関係ほど太い線で、出現回数の多い語ほど大きい円で表示したものである¹⁵。

共起ネットワーク分析にはテキストマイニングツールである「KH Coder」を使用し、KH Coder で使用する形態素解析エンジンには出現頻度分析同様、MeCab を用いて分析を行った。

相談者からの投稿メッセージだけで共起ネットワークの作図を行った場合、「コロナ」を含んだネットワーク以外のネットワークの関係性が判断しづらい。そこで、投稿メッセージで「コロナ」に対する関連語検索を行い、その検索結果から得られた「コロナ」と関係性がある単語同士で共起ネットワーク図の作成を行った。作図手順を以下に示す。

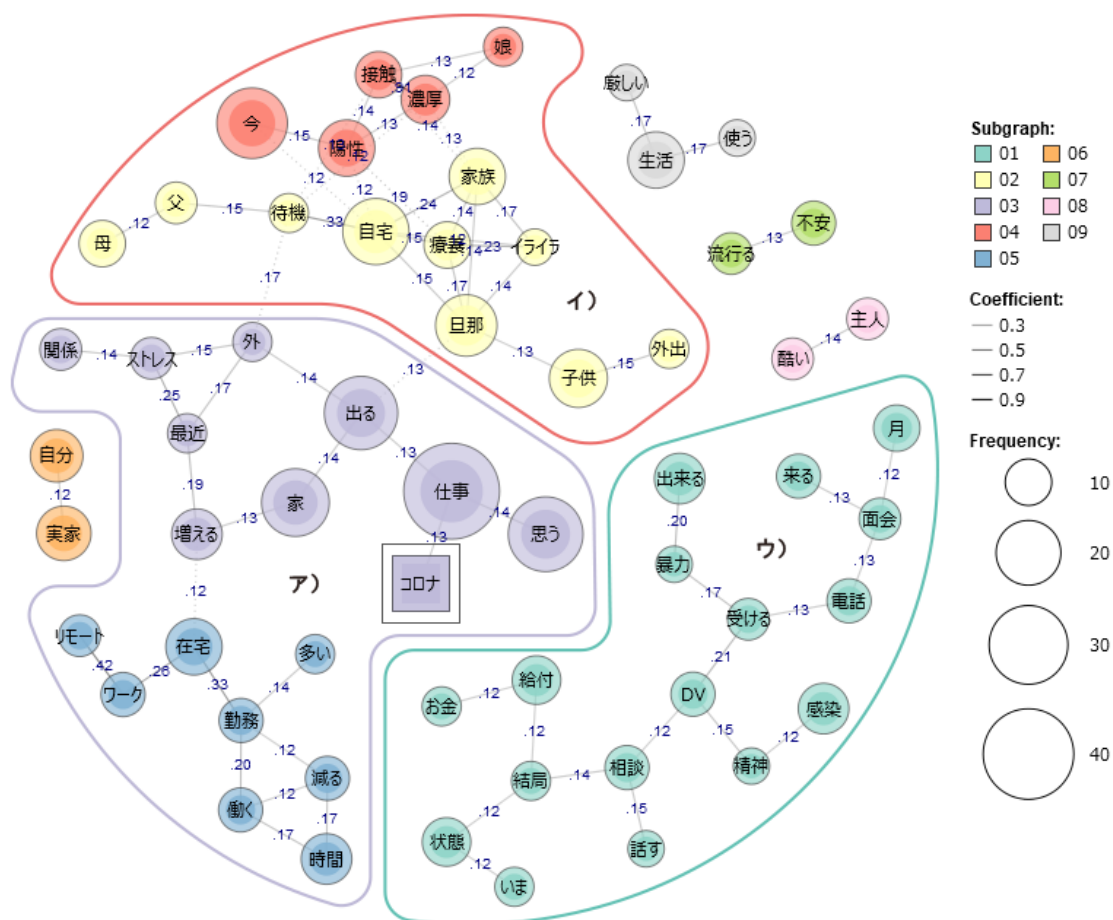
- ・ キーワード「コロナ」を含む投稿メッセージを抽出し、CSV 化（323 件）。
- ・ KH Coder でデータの読み込みと前処理の実行。
- ・ キーワード「コロナ」で関連語検索を行い、「コロナ」との Jaccard 係数¹⁶の高いキーワード上位 75 単語を抽出。
- ・ 抽出した単語に対し、共起ネットワーク図を作成（共起関係上位 60 位まで）。
※頻回者からの重複する相談も含めている

その結果得られた共起ネットワーク図を次ページに示す。

¹⁵ KH Coder 共起ネットワーク (http://khcoder.net/scr_r.html#netg)

¹⁶ キーワード間の関係の強さを表すために用いられる係数。Jaccard 係数が大きいほど 2 つの集合の類似度は高い（よく似ている）。集合 A と集合 B の Jaccard 係数 $J(A,B)$ は $J(A,B) = |A \cap B| / |A \cup B|$ と定義される。

図表 3-5 オンライン・チャット（SNS）相談 共起ネットワーク図



【参考：共起ネットワーク図の見方】

- 出現回数が多い語ほど円が大きい。
- 線と線で結ばれている語は関連性が強い。
- 円の位置や近さには意味がない。
- 互いに強く共起している語を自動的に検出してグループ分け（サブグラフ：Subgraph 検出）を行う（お互いに強く結びついている語のグループを見つける処理）。
- 異なるグループの語と共起している語は破線で結ばれる（共起はしているが別のサブグラフにある）。
- 同じサブグラフにあっても語同士で結びついていないものは、共起ネットワーク図描写用に選択した上位 60 の共起関係のなかに存在しなかったというだけで、共起していない・関係がないということではない。

上記の共起ネットワークから得られた主要なサブグラフ（Subgraph。関連する語のグループ）の特徴を示すために、下記の名称付けを行った。

- Subgraph 01 (緑) : コロナに関連する各種 DV の悩み DV 相談
- Subgraph 02 (黄) : コロナ感染・療養
- Subgraph 03 (紫) : コロナによる仕事の変化
- Subgraph 04 (赤) : 濃厚接触
- Subgraph05 (青) : コロナによる勤務形態の変化
- Subgraph09 (灰) : 生活の厳しさ・貯金の減少

さらに、新型コロナウイルス感染症拡大が DV に及ぼす影響をわかりやすく示すため、上記のサブグラフごとに投稿内容を精査するとともに、サブグラフを大きく下記 3 群に大別した。

ア) コロナによる仕事や勤務形態の変化により暴力が生じやすい機会が増えたとする群 (Subgraph03、05)

コロナによる仕事の変化（暇になった、収入が減った、解雇になった等）や、勤務形態の変化（在宅勤務、リモートワーク等）により、DV の加害者と被害者の双方が長時間在宅する機会が増えたこと、経済的に厳しい環境に陥っていること等を背景に、緊張、プレッシャー、イライラが増えたり、飲酒の機会が増えたりすることを通じて、暴力が生じる機会が増えたとの相談を寄せる群である。

図表 3-6 サブグラフ別投稿内容 (Subgraph03、05)

Subgraph	名称	代表的な DV 相談内容
03	コロナによる 仕事の変化 最大グループ	● 去年 コロナ で主人が 仕事 を解雇になり一年間無職で、それが引き金になり段々と DV がひどくなった。 ● 主人の 仕事 は夜勤で昼間ほとんど 家 に居ることが多い。私は昼までの 仕事 だが、コロナ で暇なこともあり私も 家 に居る時間が 増え 顔を合わせる事が多くなった。そばにいただけで緊張感があり、最近 は頭痛がでる。 ● やっと仕事が軌道に乗ったと思ったら コロナ で収入も激減。給付金を貰ううちに全く 仕事 も行かなくなった。借金だけが 増えて いく一方で、ケンカも 増え、ケンカする度、家 から子供と追い出された。
05	コロナによる 勤務形態の 変化	● 昨年 コロナ 禍となり、転勤で家族の元に夫が戻ってきた。リモートワーク が中心で家にいる 時間 が長い。仕事が終わるとすぐにお酒を飲み、早い 時間 から怒りっぽくなる。 ● 現在 コロナ で在宅ワークをする回数が増えていて、今も家にいる。主人は会社に リモートワーク と伝えずに仕事しているため、子供を静かにさせなければならないという強烈なプレッシャーを感じる。

イ) コロナ感染・濃厚接触・療養により暴力が生じやすい状況になったとする群

(Subgraph02、04)

家族がコロナに感染して自宅療養している、または濃厚接触者となって自宅待機している状況となり、外出機会が著しく制限され、家族全員が家に閉じ込められている状態により不安やイライラが募って暴力が生じる機会が増えた、あるいは相談窓口につながりたくてもつながれない状況が続いた等の相談を寄せる群である。

図表 3-7 サブグラフ別投稿内容 (Subgraph02、04)

Subgraph	名称	代表的な DV 相談内容
02	コロナ感染・療養 2 番目に 大きい グループ	● 私がコロナ陽性、家族が陰性で自宅療養をしているが、旦那がイライラしているのが怖い。 ● 今朝、ほんの小さな言い合いの末、何度も蹴られる暴力を受けた。現在子供がコロナの療養のため外出が困難である。子供たちを連れて病院等行くことはできるのか。 ● 父は、母や娘である私に対する暴言や暴力が常に止まない。家族が全員コロナ濃厚接触者のため、自宅待機中に暴力に晒されて生命の危機を感じている。
04	濃厚接触	● 今、娘がコロナ陽性となり、濃厚接触者。その上、おそらく家中が感染していると思われる状況で、外に出ることがためられる状況である。 ● 今は自宅待機中で、プライバシーがなく外にも行けないため、(相談員からの)電話に中々でることができない。コロナ陽性が判明してホテル療養になれば、自由に電話は出来るのだが。

ウ) コロナ関連のさまざまな DV の悩みを抱える群 (Subgraph01)

コロナに関連した、あるいは影響を受けたさまざまな DV の悩み（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、仕事のこと等）に関する相談を寄せる群である。前述のア、イが「原因」に相当する中、ウは「帰結」に相当する。

図表 3-8 サブグラフ別投稿内容 (Subgraph01)

Subgraph	名称	代表的な DV 相談内容
01	コロナに関連する各種 DV の悩み	● DV で離婚して数年が経ち今コロナの影響で仕事が激減し、実家に住んでいる。実家でも精神的 DV を受けていて家から出たいが、お金がなく逃げ場がない。 ● 妹がコロナにかかり同棲相手から DV を受けている。引っ越して逃げ出すことが出来たがコロナになったため新居に行けず、同棲相手のアパートにいる。理不尽な言葉の暴力と暴行、コロナで逃げ出すことも出来ない。 ● コロナもあり 3 月に離婚して以来、11 月に電話で面会した。

その他、さらに小さなグループとして、生活の厳しさに言及する群もみられる (Subgraph09)。

図表 3-9 サブグラフ別投稿内容 (Subgraph09)

Subgraph	名称	代表的な DV 相談内容
09	生活の厳しさ・貯金の減少	● 生活費を一銭ももらったことがない。以前は会社勤めをしていたのでさほど問題はなかったが、現在フリーランスで仕事をしているため、経済的には非常に厳しい状況である。 ● お金に対する執着心が強く、コロナ禍で仕事にも行けず貯金を切り崩して生活しているが俺の金を勝手に使うな、泥棒と言われる。

上記のように、共起ネットワーク分析より、「コロナ」が含まれる投稿メッセージにはどのような単語と一緒に使われ、どのような話題についての相談であるかを定量的に示した。新型コロナウイルス感染症が常態化しつつあり、「コロナ」というキーワードの出現頻度は減少傾向にあるものの、依然として、新型コロナウイルス感染によって顕在化された、あるいはより深刻になった DV についての相談が寄せられ続けていることが読み取れる。

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)

コロナ禍が常態化したなかでの親密な関係における暴力への対応

DV 相談プラスは、新型コロナウイルス感染症拡大に起因する DV の増加・増悪に対応するため、第 1 回目の緊急事態宣言が発出された令和 2 年 4 月に開始された。以来、本原稿を執筆している令和 4 年 11 月時点ですでに 2 年 7 か月が経過しているが、コロナ禍の影響は減衰したとはいいいえず、DV 相談プラスに寄せられる相談も一向に減少しない。依然として一歩外に出れば、感染予防のためにソーシャル・ディスタンス確保が呼びかけられるなかで、配偶者・家族・親密な交際相手との関係は距離を取ろうにも取ることが難しい。コロナ禍を契機に急速に普及したテレワークやオンライン会議によって、社会生活では人と人の物理的距離が広がったが、生活空間は密室度を高めた。

今回の分析において初めて試みられた 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のオンライン・チャット相談テキストの定量的な分析において、コロナによる仕事の変化に言及した相談が最も大きな群を成し、次いでコロナ感染・療養についての言及（自宅療養、外出が困難、自宅待機中）が 2 番目に大きな群を成していたこと（p.120 参照）からも、コロナによる人と人との距離が社会全体と家族等では逆方向に作用したことが DV 増加の一つの要因として作用したことがうかがえる。これらの事象は、DV 相談プラス開設当時から懸念されてきたことだが、今回の分析によってあらためて確認されたといえる。

コロナ禍という異常事態が常態化した感があるなかで、DV 相談プラスに寄せられる相談は減少していない。また、この間の生活スタイルの変化は、コロナ禍が終息したとしても元に戻るとは予想しがたい。DV 相談プラスは、24 時間のホットライン、オンライン・チャット（SNS）相談、メール相談など、時間や空間に拘束されにくい多様な相談手段が用意されていることによって、相談者のニーズに対応できていると考えられる。

これだけの相談が寄せられているということは、被害者の数と同じ数だけ加害者がいるということを意味する。DV 相談プラスは被害者のための相談サービスであって、加害者対応を視野に入れているとはいいい難い。しかし、少数ではあるが、加害者からの相談も寄せられている。これは、DV 相談プラスとしてカバーする範囲とはいえないが、DV を根絶していくためには、被害者支援の一環として、加害者対応が不可欠であることを付言しておきたい。

精神的DVについて

相談内容として精神的 DV に関するものが最も多いことや、複数の相談テーマの中核に精神的 DV があることは、R2 年度前期、R2 年度後期、R3 年度前期、そして R3 年度後期と

これまで4回行われた調査研究すべての分析で共通している。今回の分析においては、「精神的DVを核とした複合的被害による被害の深刻化・長期化」についてさらに詳しく分析している（p.115 参照）。

一口に精神的DVといっても、その様態はさまざまである。殴る、蹴る、首を絞める、平手打ちをするといった身体的な暴力と同時に、ひどい言葉を投げかけるといった場面は多くの人が想像しやすいパターンなのではないかと思う。怒鳴る、暴言を吐く、人格を否定する、罵るといった言葉の暴力も人を傷つける行為であることは了解されやすいだろう。相手の行動を束縛したり監視したりする行為も、しかりである。語弊があるかもしれないが、こうした「わかりやすい」暴力だけがDVなのではない。例えば、独自のルールを一方的に作って、それに従うことを強要する行為は、一見するとそれが暴力なのか、ややわかりにくいかもしれない。しかし、それはルールを設定する側とルールに従うことを強いられる側という支配・被支配の関係だ。自分の外側に従わなければならない行動の基準があって、それが相手次第で変わるとしたら混乱するのは当然だろう。「自分と同じ額稼いだら話し合いの場を持つ」と言われたという相談も寄せられているが、これは社会的なジェンダー格差を背景にして親密な関係にパワーゲームを持ち込む言動だ。DV相談プラスに寄せさせる相談からは、こうした支配・被支配の関係から離れることの困難さが読み取れる。DV相談プラスの相談支援についての分析は、誰の目にも「わかりやすい」暴力だけではなく、「わかりにくい」暴力の問題性を浮き彫りにしている。

つなぎ支援のその先へ

DV相談プラスでは、相談者を各地域の支援機関につなぐことを第一義的な目的としている。そして、相談者が自分で支援機関につながる事が難しい場合には、コーディネーターが相談者と各地域の支援者・支援機関等に直接連絡を取り、つなぎ支援を行っている。その後の支援、つないだ先の支援はDV相談プラスの業務範囲を超える。しかし、今後、つなぎ支援のその後についてもみていく必要があるのではないか。個人情報保護の観点から難しさはあると思われるが、一人の相談者がDV相談プラスにアクセスして、各地域の支援機関につながり、その後、どのような転帰を辿ったのかについてケースの帰結をみていくことで、「切れ目ない支援」が実現できているのかどうかを知ることが可能になるだろう。

また、DV相談プラス事業受託団体（現場）からの意見として、「保護を求めたがコミュニケーションがうまくいかずに緊急性がないと判断されて断られたケース」についての言及がある。こうした場合にDV相談プラスのつなぎ支援は、いわばセーフティーネットとして機能している。ここで気になるのは、緊急性がどのように判断されているのかという点だ。管見の限り、日本には定式化されたDVの緊急性をアセスメントするツールがない。客観的に緊急性を判断でき、現場で使いやすいアセスメント・ツールを開発し、その妥当性を検証することで、現場の判断の的確さを向上させることができるのではないかとと思われる。

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多くの機能を複合した総合的相談機関であるが、女性支援としては婦人相談所の機能と配暴センターの機能を併せ持っており、DV に関する相談を中心にさまざまな相談に対応している。今回の調査分析結果について地域の相談支援機関の立場から強く感じた点を述べたい。

まずは、相談件数の多さである。R3 年度後期の電話相談対応件数は 20,902 件で前期に引き続いて高い水準となっている。当センターへの相談でも「DV 相談プラスで助言をもらったことがある」と発言する相談者が増えている印象で、DV 相談プラス事業は着実に定着していると感じる。

24 時間 365 日対応のこの事業によって、各地の相談窓口が開いていない夜間休日の相談ニーズに対応できていることに加え、地域の相談窓口相談した方がセカンドオピニオンを得るためにアクセスできる相談先となっていることが今回の調査研究から推察される。DV への対応は被害者には痛みを伴う選択が多く、相談員からの助言に否定的な感情を持ったり、しっくり来ないと感じられる場合もある。フリーダイヤルで別の相談員の意見が聞けることは、相談者が一呼吸置いて今後を考え、納得のいく決断をしていくために大変心強いサポートとなっていると思われる。

2 点目は、オンライン相談へのニーズの大きさが改めて明らかになったことである。オンライン相談は特に若年者や女性にとって相談しやすいツールであることは今回の調査研究でも確認されている一方、高度な相談ノウハウを持った人員を確保する必要があるなど、取り組むにあたってのハードルも高い。京都府でも民間団体の協力を得て女性のためのチャット相談窓口を本年 9 月から開設したところであるが、開設時間は限定されており、全国レベルでの先進的な取組が実施されていることは、大変に心強い。

3 点目としては、R3 年度後期において精神的 DV が世代を問わず増加している点である。本年 10 月に公表された「配偶者暴力防止法見直し検討ワーキング・グループ 報告書」において、精神に対する重大な危害を受けるおそれがある場合についても保護命令の対象にすべきであるとの議論がなされており、今回の調査結果はそうした方向性と合うものである。精神的暴力は、被害者の心身に深いダメージを与える大変厳しい暴力である一方で、被害者から状況を正確に聴き取り、適切に支援するためには支援者に高い力量が必要であり、相談員の対応力強化が今後ますます求められると思われる。

4 点目としては、DV 以外の家族間暴力（親・子ども・きょうだい等）の相談が多く寄せられていることである。当センターは婦人相談所機能を持つため、従来から DV 以外の家族間暴力も多く相談を受けているが、血縁関係による難しさもあり、対応が困難なケースも多い。今回、家族間暴力への対応の重要性について改めて認識する機会となった。

本年 5 月に「困難な課題を抱える女性への支援に関する法律」が制定され、婦人相談所が担ってきた女性保護事業が「売春をなすおそれのある女子の保護更生」を目的とする売春防止法から脱却し、男女平等や人権尊重等の今日的な視座に立った新しい法の下で取り組ん

でいくこととなった。DVは女性が抱える困難の中でも大変大きな課題であり、新法の趣旨を改めて心に置きながら、今後ともますます被害者ひとりひとりに寄り添った支援に取り組んでいきたい。

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)

DV 相談プラスにおいては、1 年前、半年前と比較して、男性 DV 被害者本人からの相談が増え続けていることが明らかになった。特に 30 代以降では、3 分の 2 程度を、妻や交際相手からの暴力、いわば本来の対象である DV 被害相談が占めるようになっている。男性も DV の被害にあったら相談してよいという意識が、社会に浸透しつつあることを示していると考えられ、DV 相談プラスの周知も、そうした意識変化に影響しているものと思われる。

男性被害者の相談内容を見ると、長期間の DV 被害があっても、いつか妻が変わってくれるだろうと耐え続けている人が多い。中には解決を諦めているので話を聴いてくれるだけでよい、と述べるケースもあり、男性の DV 被害が解決に向けて対応できるものである、という認識については、まだあまり広まっていないことがうかがえる。実際に、男性の被害者救済については、男性の利用を想定したシェルターの整備などは遅れており、今後そうした具体策についても、さらに進めていく必要があると考えられる。

男性の DV 被害については、被害者自身が例えば「家族を養わなければならない」といった従来の「男らしさ」に縛られていることが多い。そのため、「収入が減った」などと加害者から責められると、プライドが傷つき、自分は「男性として価値がない」と自己評価が下がってしまう。こうして加害者に反論できなくなることで、DV の支配・被支配関係に陥ってしまうことがあると考えられる。内閣府男女共同参画局による「令和 3 年度 性別による無意識の思い込み（アンコンシャス・バイアス）に関する調査結果」においても、男性の方が自分自身で「男性はこうあるべきだ」と、より強く思いこんでいる傾向が指摘されている。こうした思い込みを持つことが、DV 被害にもつながる可能性があることを、ここで指摘しておきたい。

また、男性被害者からの相談が増えたせいか、DV 相談プラスにおいては、男性加害者からの「暴力をやめたい」という相談が相対的に減少してきている。DV 加害者に対する対応は、各地でさまざまに試み始められた段階であり、受け皿はまだ不十分であると思われる。DV 相談プラスに男性から寄せられる相談も、20 代以下では父親からの暴力がそれなりの割合を占める傾向が続いており、児童虐待なども含めて、また性別にかかわらず、暴力加害者が早い段階で問題意識を持ち、相談できるような体制づくりが求められる。

さらに、男性からの頻回通話が非常に多い傾向も続いている。何かはっきりした相談があるわけではなく「ただ話を聴いてほしい」といった頻回通話が増える傾向は、各地の男性相談でも現在みられる現象である。相談員が丁寧な対応をするほど、頻回通話者がそれに依存してしまう状況もあり、対応が難しい。男女共同参画会議による「女性活躍・男女共同参画の重点方針 2022」でも、男性の「望まない孤独」への対応として男性相談窓口の拡充が明記されており、男性が抱える問題に対応できるさまざまな受け皿が、必要と考えられる。

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

コロナ禍であることが定着してきたこともあり、コロナ禍による影響が直接明記されたケースは減ってきたものの、自宅でパートナーと過ごす時間が増えたことで、家事育児を監視・指導される割合が増えた、自分の時間が全くなくなってしまった、そばにいただけで緊張する、相談したくても相談所に行く時間が取れない、パートナーが横にいたので相談電話をかけることができない、という人たちは増えているように思われる。そのことは、今回初の試みとして、R3 年度後期データから行われた投稿メッセージ内の共起ネットワーク分析の結果からもみてとれる。出現回数の多い語として、夫・旦那・主人・彼、家族、子ども、生活、仕事、働く、在宅、コロナといったキーワードや、心身の状況をあらわす語として、イライラ、不安、ストレスといったキーワードが出ていた。仕事が減り生活が困難になったため実家に戻った、DV を受けているが逃げる場所がない、濃厚接触のため自宅待機している夫やコロナで解雇された夫がイライラして怖い、借金が増えケンカが増えた、リモートワークで在宅時間が増えたことから暴力の頻度が高まり常に緊張しているなど、コロナに関連して、在宅、濃厚接触・感染、勤務形態の変化、生活の厳しさ・貯金の減少といった問題が生じ、家庭内の雰囲気が悪化していること、暴力をふるわれるきっかけを作るまいと妻や子が努力し、緊張が高まっている様子がうかがえる。

そして、前回調査に引き続き、DV 相談プラス事業の意義と必要性の高さが明確になった。オンライン相談（SNS・メール相談）の相談対応件数に占める割合は 3 割を超え、特に 10 代、20 代では、電話相談よりもオンライン相談の比率が高い。DV 相談の認知度が向上したこと、若い世代に SNS やメール相談の手法がマッチしたこともあり、土日祝や行政機関の対応時間外の夜間でも対応でき、24 時間 365 日無料での相談窓口があることで、これまで相談につながらなかった被害者層へのアプローチが可能となっている。また、新規相談者だけでなく、複数回相談の割合も高く（47.7%）、利用満足度も高い（88%）。DV 相談プラス事業が、全国一律の無料のホットラインとして、相談や直接支援へのつなぎ等を行う窓口を提供することで、相談者層や支援ニーズの掘り起こしに寄与し、アクセスの拡充を図ることが継続してできている。今後も相談ツールの一つとして、DV 相談プラス事業の継続の必要性は高く、全国の支援の格差の解消に寄与することを期待したい。また、外国語相談は、外国語を母語とする人にとって、通訳を介さず、母語で相談できる貴重な相談手段である。相談件数は伸び悩んでいるようだが、10 言語に対応した外国語相談は非常に有用であり、各地域のコミュニティに広報をするなど今後の改善に期待したい。

相談対応の課題～相談員の養成とより使いやすいシステムへの改修を

DV 相談プラス事業では、相談員同士での情報共有が密になされ、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とられている。つなぎ支援では、電話・SNS・メールの相談員から、緊急性が高いもの、困難な

事例などの相談事案がコーディネーターに引き継がれ、相談者の安全を考慮しながら、電話等折り返し連絡を行って状況を確認し、相談者がいる地域の支援者や支援機関等にコーディネーターから連絡をとって確実につなげられている。

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も、1日100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みられている。また、SNS相談も1件当たりの平均相談時間が50～65分程度と長くかかっており、かなりの人員を費やしていると言える。特にSNS相談は、最初の応答から、具体的な相談内容についての書き込みを待つまでの間に時間がかかることや、やり取りしていても相談者の事情で応答が途絶えることもあり、実質的な相談に至らないケースも少なくない。SNS相談では、複数の相談員によりチームで対応していることから、多少の待ち時間が生じることになるが、相談者側は待ちきれないこともあるのだろう。こういった課題を解決するためには、電話相談であれば、相談員の増員及び電話回線等の増設、SNS相談であれば、予約制にする、メッセージの書き込み中であることや既読がわかるようなシステム変更をするといったことが考えられるが、システムの改修はできたとしても、相談員を単に増やせば解決するというものではもちろんない。電話相談でもSNS相談でも、相談者との間に信頼関係を築くことが必須であり、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。

相談員の養成にあたっては、DVや児童虐待、性暴力などの知識や対応経験が豊富なだけでなく、法制度や社会保障制度、裁判手続、その地域で活用できる社会資源を熟知し、行政などの関係諸機関に具体的につなぐことができる専門的な知識を持った人材であることが必要である。DV相談プラス事業の相談現場においてオンザジョブトレーニング（OJT）が行われているが、相談対応のみならず、研修にも予算が計上され、事業が恒常的に実施できる体制を整えることが望ましい。

相談対応においては、二次被害を生じさせない相談対応、利用満足度を高めるためにできるだけ返信を急ぐ、相談者と信頼関係を構築し、相談者のニーズに合った支援を提供するといったことだけではなく、頻回相談者の機械的な振り分け、相談内容を大まかに分類するシステム、クレーマー対応とそれに関する相談員の研修、相談票への入力作業や送る文面のチェックなどについて相談員に過重な負荷を課さない仕組みづくりが必要となる。

また、相談員の養成には5年近くかかるのに、多くの民間支援団体では、ほぼ無報酬の働きか、非常勤での雇用が多いし、自治体で雇用されても5年も経たずに雇止めされて正規雇用に至らないことが多い。相談員自身の身分が不安定な状態では、相談者によりサービスを提供できないのではないか。相談員は、単に相談者の話に相槌を打って、近くの社会資源を紹介するだけの仕事ではない。相談者が、相談内容を最初から明らかにしていないこともあるし、借金の相談であっても背景にDVの問題があることもあり、相談対応には専門的なスキルが必要である。相談者の抱えている課題や困りごとを一緒に整理し、本人に必要な情報

や社会資源を紹介し、手続きがスムーズに行えるよう行政窓口などにも同行支援をする。相談員の専門性に敬意を払い、身分保障を十分に図ること、支援者養成の仕組みも含めて、民間支援団体の活動を財政的に支援することが必要である。行政が民間支援団体を下請け的な存在として扱い、単なる業務委託としてだけ費用を払うのではなく、対等な関係としてお互いに意見を言い合える関係になること、暴力を防止し、被害者を支援することに対して行政が責任を担っていることを明確にする必要がある。

DVの枠組みから漏れた人への支援と加害者への働きかけも必須

相談者の中には、配偶者やパートナーからの暴力だけではなく、祖父母や父母、兄弟姉妹からの暴力的な言動に悩まされている人も多い。ジェンダーの視点を忘れてはいけないことは言うまでもないが、家族全体への支援も必要である。親から子への暴力・虐待の場合、子どもが未成年であれば児童福祉法による保護が得られるだろう。しかし、子どもが成人していた場合、どこに相談してもどうにもならず、落胆している相談者が多い。相談の中には、「父が死ぬまで暴力に耐え続けるしかないのか」とか、「自分は逃げれば済むが、母が逃げる気力を失っていて、母を置いては逃げられない」といったものもある。暴君がいる家庭では安全に安心して過ごせないことになりはたして、支援枠組みから漏れている相談者にも着目する必要がある。

また、DV相談プラス事業では、直接のつなぎ支援も行われているが、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おり、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、友人宅や安価なビジネスホテルを利用するといった対応を各自でとっているように思われる。メール相談でも、着の身着のまま家を追い出されて車中泊をし、相手の酔いが醒めた頃を見計らって帰宅して、土下座して赦してもらったというものもあった。逃げる支援の提供はもちろん重要な取組であるが、突然追い出されたときにかくまう場所や、そもそも逃げないで済む支援、自宅にいながらにして支援を受けられる仕組みづくりが必要である。そのためにも、加害者がさらなる暴力をふるわないように、行動変容に向けた働きかけが必要となる。加害者は、プログラムの受講を通じて、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や暴力の影響について学び、自らの行動を振り返り行動を変えていかなければならない。加害者プログラムの全国的実施に向けては今後の動きに期待するしかないが、任意での参加に頼った現状では、本当にプログラムを受けてほしい人は参加しないし、暴力的な言動をかえりみることもないだろう。DV防止法に、加害者プログラムの受講命令を組み込み、司法機関による警告・指導とプログラム受講の確保を図ること、DVを許さないという社会のメッセージを発信していくことが重要である。さらに、内閣府では、DV加害者プログラムの試行実施も行っており、DV相談プラス事業との連携を図り、被害者支援という同じ目的に向かって総合的な対応をとることが望ましい。

5)山本千晶 委員(フェリス女学院 国際交流学部 准教授)

今回の報告書では、出現頻度分析等の手法を用いて新型コロナウイルス感染症拡大の影響についてあらためて分析がなされている点が興味深い。第6波の時期が含まれるにもかかわらず、相談者からの投稿内に含まれる「コロナ」の出現頻度は減少傾向となり、「“コロナ”が日常化」している点が指摘されている(p.127)。DV関係にある夫婦、カップル等においてコロナが「日常化」とはどういうことだろうか。それは、コロナが、DV関係を作り出すというよりは「顕在化」させる機能の方が大きかったと言えるのではないだろうか。顕在化には以下3つのパターンが考えられよう。

顕在化の「きっかけ」としての機能

コロナにより失業や休業、在宅ワークといった仕事や勤務形態の変化によって緊張やプレッシャー、イライラ、飲酒の機会が増えることで暴力が生じる機会が増えている(p.130)。一方で、これらの仕事や勤務形態の変化はコロナに限らず、しばしば起こりうることである。たとえば結婚や出産を機に、あるいは病気や障がいの発症、老齢による介護等、個々人の生活の中でのさまざまなイベントが仕事を含む日常生活に変化をもたらし、それがパートナー関係に緊張を生じさせ、暴力を発生させることにつながる。3月に相談数が増加している背景に「相談者の生活の変わり目」(p.17)があるという点は偶然ではないだろう。今回、コロナは全国的かつ劇的な変化をもたらしたことで、このような動きが非常に顕著なカタチで現れたものとも言えよう。

避難や離脱、相談手段の喪失

外出制限やコロナ感染による家庭内隔離によって、実家や知人宅への避難はおろか、相談にすらつながらなかったこと、それが暴力のエスカレートや深刻化を招いた点も見逃せない。現在、DV相談の主要な方法は電話相談と面談であるが、加害者が自宅にいる時間が増えれば電話することも困難となる。筆者が担当したオンライン(チャット)相談には、テキスト相談だからこそ、加害者が在宅であっても相談につながる事ができたという多くの声が寄せられていた。しかし、そこから先、配暴センターの支援につながるためには、相談ツールの選択肢が狭まらざるを得ない。

また、離婚や別居に備えて経済的自立へ向けた準備を進めていた被害者にとって、コロナによる休業や失業は、そのような展望をくじくきっかけとなり、自信喪失にもつながっている¹⁷。

暴力の「口実」や「正当化」としての機能

精神的DVの内容・手段の一つのパターンとして、「完璧な家事・育児を求められ、少し

¹⁷ 2020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』, p.64.

でも不備があると厳しく非難される」(p.116) というものがある。コロナは家事や育児など家庭の仕事を増やしたことで、加害者によるそれらへの干渉もまた増大させてしまった。相談の記録を拝見していて目につくのは、家事の仕方や子育てがなっていないという理由で暴力をふるう「口実」にしたり、暴力を「正当化」する加害者のパターンであった。夫の在宅ワーク中、「子どもを静かにさせなければならないという強烈なプレッシャー」(p.130) は、もし、子どもが泣いたり騒いだりすれば、「育て方が悪い」という理由で暴力が振るわれる口実ともなりうる (p.45)。しかも、在宅の時間が増えたことで、被害者や子どもの生活を監視しやすくなり、独自のルールを課して、それが守られないことを理由に暴力がふるわれる (p.116) という暴力の正当化も招くことになる。

コロナの影響を「顕在化」として見るなら、コロナ以前にもすでに相談と支援のための潜在的ニーズは存在したと考えられ、たとえコロナが収束したとしても、相談件数は容易には減少しないことが想定されよう。その点で、コロナを機に、相談ツールや相談時間についての被害者のニーズが見える化した本事業はあらためて意義がある。また、相談記録の全国的な集積によって、外部からはわかりにくい精神的 DV の加害パターンを分析することが可能となったことは、DV 加害者プログラムのさらなる開発や発展にも寄与しうる。引き続き、本相談事業の継続とその調査研究が望まれる。