

1 本調査研究事業の背景と目的

（１） DV相談プラス事業の概要

- ✓ 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、総合的に提供している。令和2年4月に開始された。

（２） 本調査研究事業の目的

- ✓ 本調査研究事業では、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10月～令和4年3月。以下「R3年度後期」）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。

※これまでに3回実施（内閣府「DV相談プラス事業における相談支援の分析に係る調査研究事業」、令和2年度前期（令和2年4～9月。以下「R2年度前期」）及び後期（令和2年9月～令和3年3月。以下「R2年度後期」、令和3年度前期（令和3年4～9月。以下「R3年度前期」））。

2 検討会の設置

【検討会委員】 ※敬称略・五十音順、座長には◎

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

【参考人】

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

3 調査研究内容

調査分析の対象は、R3年度後期に受け付けた相談に係るデータとし、参考までにR2年度後期との比較や、R3年度後期におけるデータを分析に使用した。

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

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

（２） 事例分析（定性分析）

電話相談、オンライン・チャット（SNS）相談、メール相談、外国語相談、の相談手段別及び男性からの相談について相談事例を抽出し、相談記録・内容を読み込んだ上で、その特徴や傾向を分析した。

（３） DV相談プラス事業受託団体へのヒアリング

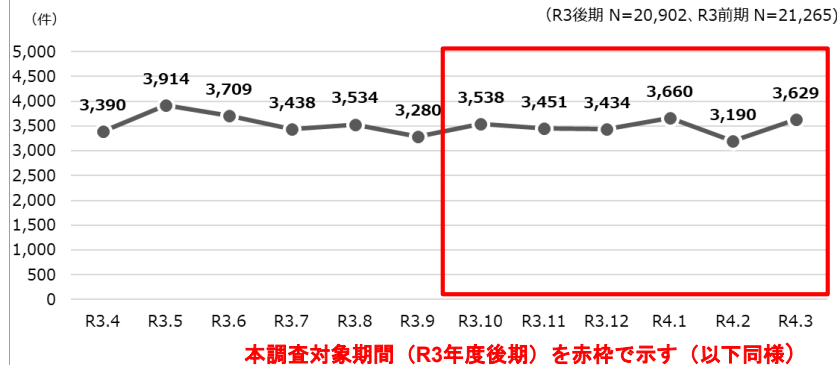
DV相談プラスの利用状況・利用者特性・相談内容等の詳細や、DV相談プラス事業の効果・課題の検討等を目的に、DV相談プラス事業の受託団体である社会的包摂サポートセンターへのヒアリングを行った。

4 相談内容の調査分析結果

(1) DV相談プラスの利用状況の概要

相談対応件数（続く12カ月の推移、以下「推移」）

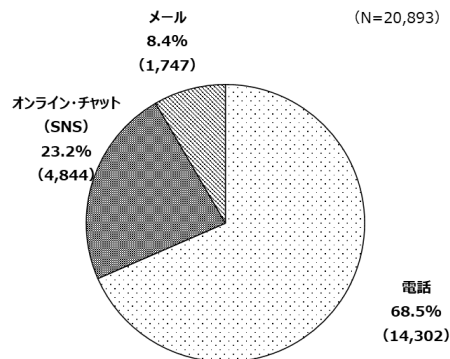
R3年度後期の相談対応総件数（寄せられた相談に対応し、相談票に記入した件数）は20,902件。R3年度前期と比較してさほど変化はみられず、安定的な推移をみせている。



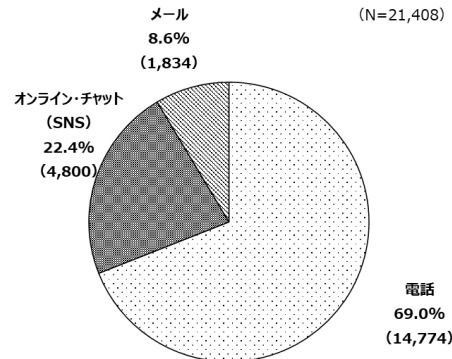
相談手段別内訳（前年度同期の比較、以下「同期比較」）

電話が最も多く、全体の68.5%を占める。また、オンライン・チャット（SNS）は23.2%、メールも8.4%と普及をみせている。この傾向は、R2年度後期と概ね同様となっている。

【R3年度 後期】

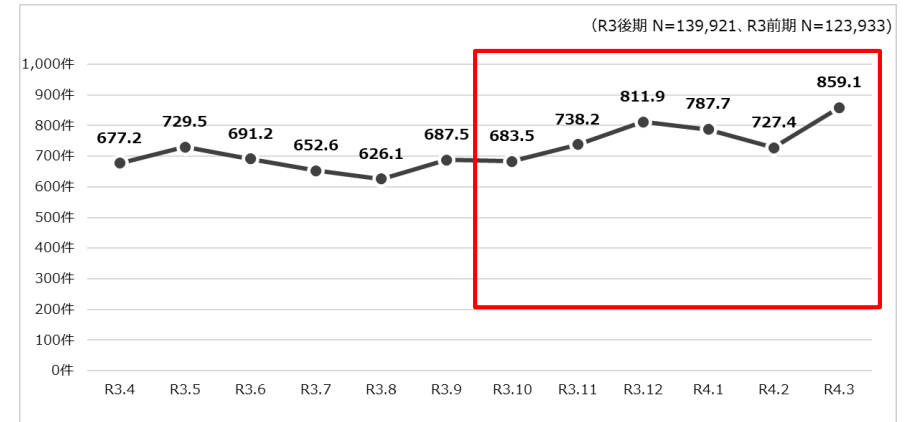


【R2年度 後期】



電話相談の入電数の概要（上：推移、下：同期比較）

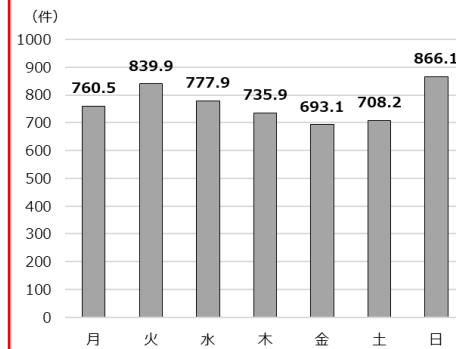
R3年度後期の入電総数（かけられた電話数）は139,921件。R3年度前期から約12.9%の増加をみせている。月別に1日当たりの平均入電数をみると、10月から12月にかけて増加し、12月に811.9件となったのち、2月の722.4件まで減少するが、3月に859.1件と再増加している。



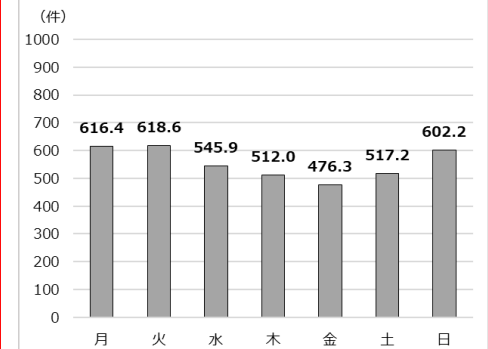
- ✓ R3年度後期の曜日別の平均入電数は、日曜日が最大（866.1件）で、金曜日が最小（693.1件）となっている。この傾向はR2年度後期と同様だが、件数の絶対値が大きく増加している。

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

【R3年度 後期】

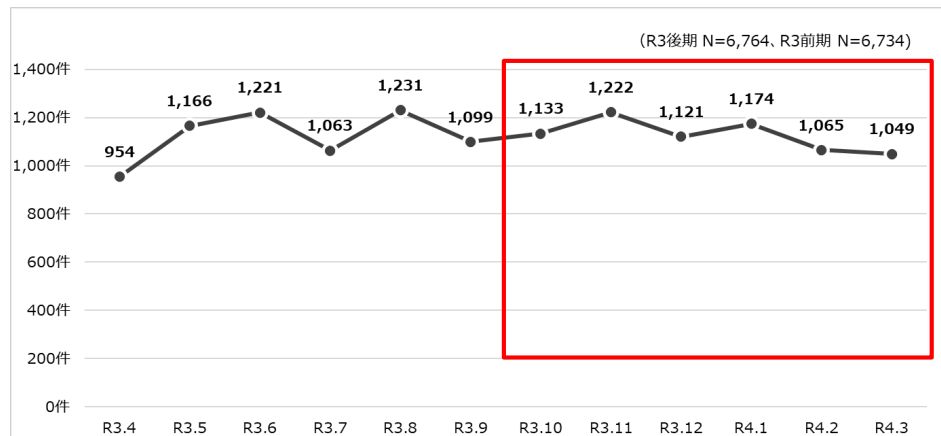


【R2年度 後期】



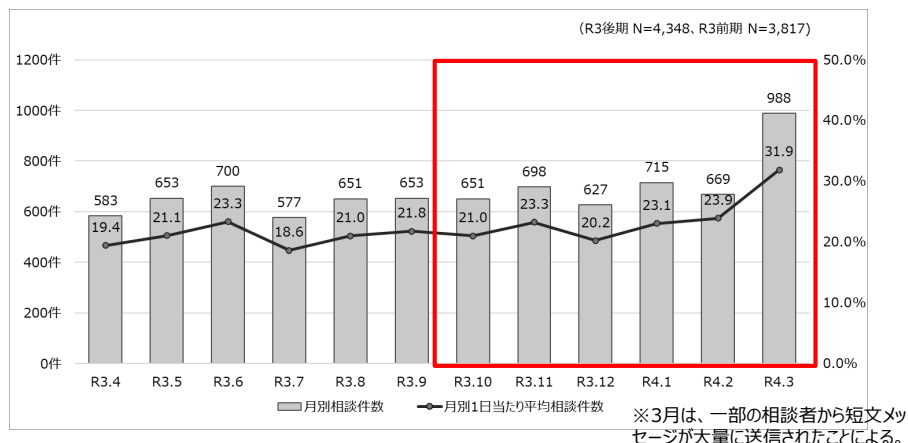
オンライン・チャット（SNS）相談の利用状況の概要（推移）

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。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。



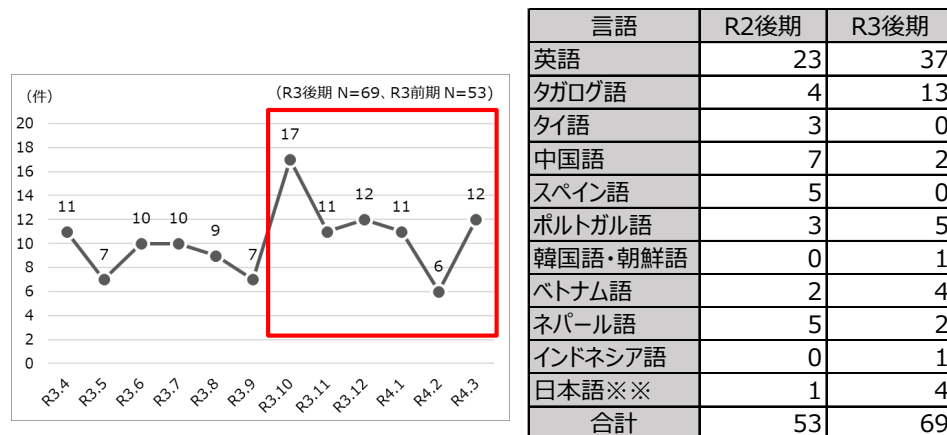
メール相談（推移）

R3年度後期の相談総件数は4,348件。R3年度前期から約13.9%増加している。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件に減少し、1、2月は増減を繰り返す。



外国語相談（左：推移、右：同期比較）

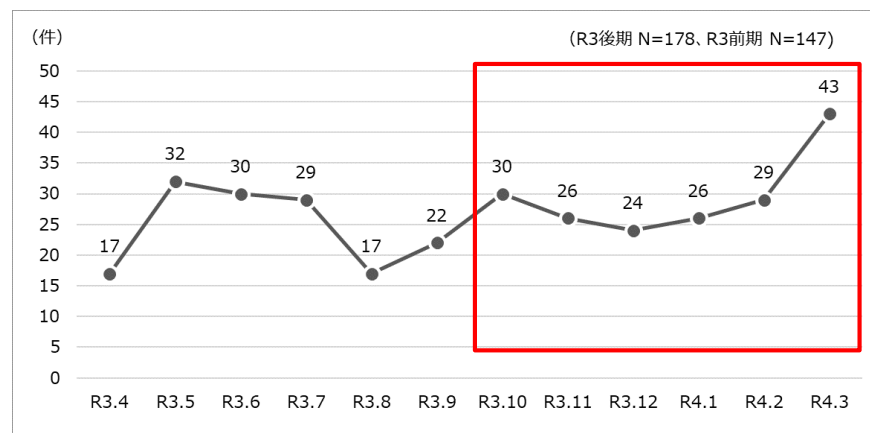
R3年度後期の相談総件数は69件であり、R3年度前期の53件から3割程度増加している。月別相談件数はおよそ6～17数件程度で推移している。



※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

つなぎ支援（推移）

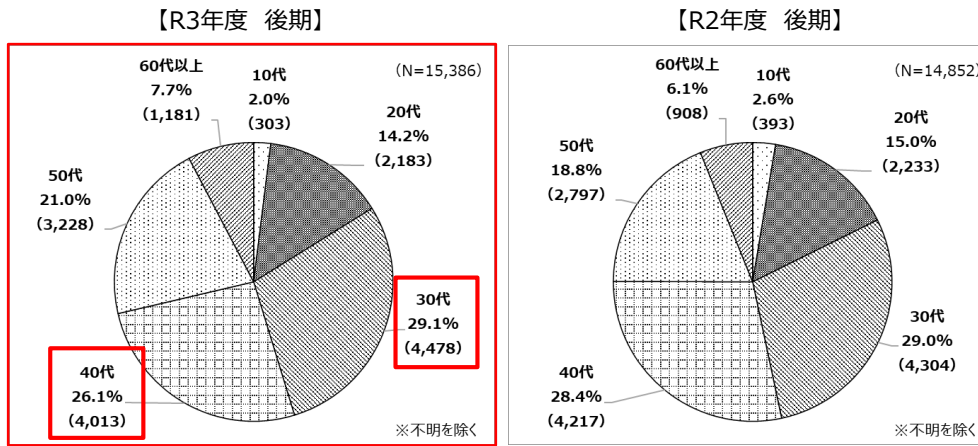
R3年度後期の相談総件数は178件。R3年度前期の147件から2割程度の増加となっている。3月の43件が最大、12月の24件が最小となっている。



(2) 相談者の概要

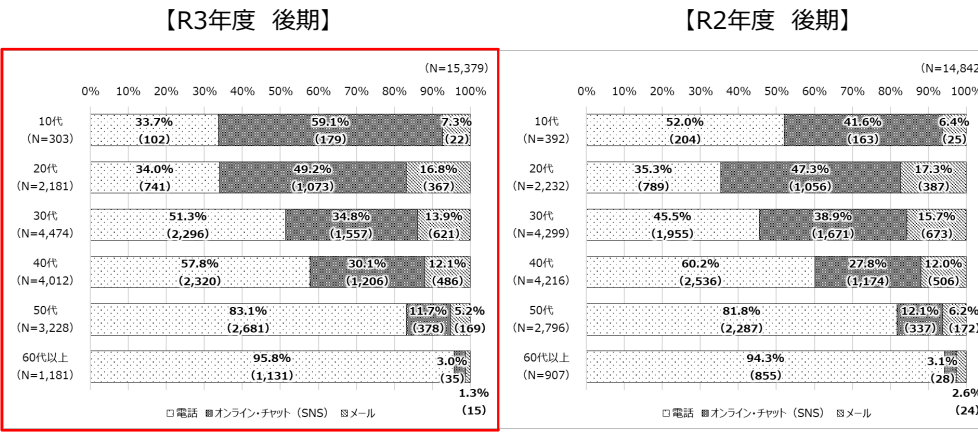
年代（同期比較）

R3年度後期では、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。



年代別相談手段の割合（同期比較）

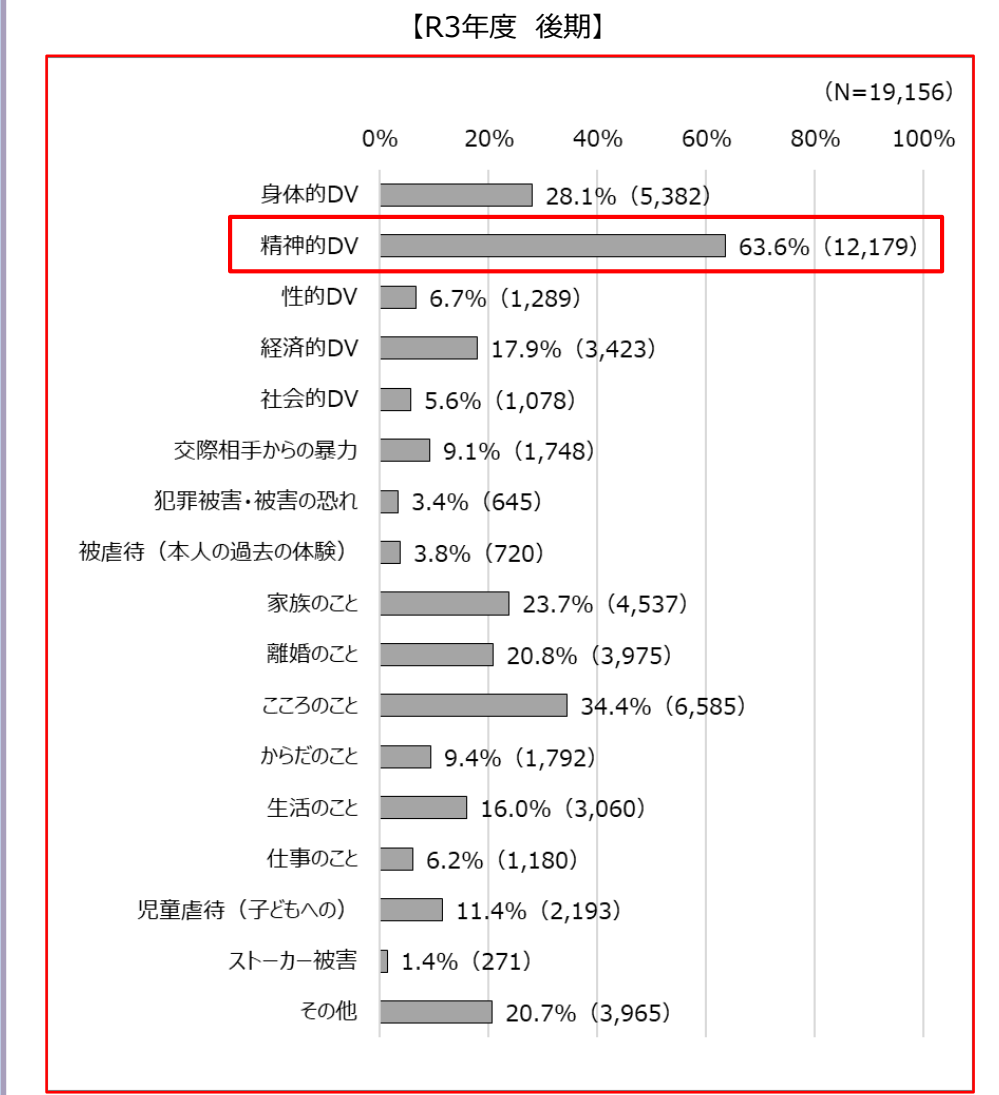
10～20代でオンライン相談（オンライン・チャット（SNS）＋メール）の比率が7割に近づいている点がR3年度後期の特徴である。R2年度後期と比較すると、10～20代と40代でオンライン相談比率が増加しており、なかでも10代の伸びが著しい。



(3) 相談内容の概要

相談テーマの内訳

相談テーマの記録状況の内訳として、最も多かったのは「精神的DV」で総数の63.6%を占める。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。 ※複数回答



(4) 事例の特徴

電話相談の特徴

①10代・20代からの電話相談の特徴

- ✓ DVそのものに関する相談の半数弱が身体的DV、精神的DV、性的DV等、複数種類の被害を受けている複合的なDVであった。
- ✓ 家族間のトラブルや親からの暴力等においては、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。

②30代以上からの電話相談の特徴

- ✓ DVそのものに関する相談の半数弱が複合的なDVであった。
- ✓ 配偶者・元配偶者からのDVでは、長期間続く暴力・暴言、お金を自由に使えない経済的DV等が相談されている。離婚・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相談者もみられた。

オンライン・チャット（SNS）相談の特徴

①10代・20代からのオンライン・チャット（SNS）相談の特徴

- ✓ 生活費を入れてくれない等の経済的DVの相談が比較的多くみられた。
- ✓ 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みられた。
- ✓ 固定的な性別役割等の男性特権をふりかざす暴力被害の相談が目立った。

②30代以上からのオンライン・チャット（SNS）相談の特徴

- ✓ 離婚を主訴とした相談が全体の2割程度、避難している相談者が約1割みられた。
- ✓ 身体的DVを含む相談、暴力がエスカレートして怖いという相談が目立った。性的DV、男性の特権をふりかざした暴力の相談もみられた。
- ✓ 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。

メール相談の特徴

①10代・20代からのメール相談の特徴

- ✓ 20代では精神的DV・モラハラ等が最も多く、次いで身体的DVが多かった。ほとんどの相談内容で複数のDV類型が重複していた。
- ✓ 10代では親やきょうだい、交際相手や親族からの被害も多く、家以外に逃げる場所がなく、社会のどこに助けを求めているかわからないという内容がみられた。

②30代以上からのメール相談の特徴

- ✓ 多くが配偶者・交際相手からの暴力だが、きょうだい・親等からの暴力も増えている。
- ✓ 精神的DVが最も多く、身体的・経済的DVを組み合わせた複合的なものが多い。
- ✓ 暴言・暴力を減らせるか、離婚できるか等、具体的なアドバイスを求めるものが多い。

外国語相談の特徴

- ✓ 妊娠中に殴る、ペットボトル等を投げつける等の身体的DV、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。
- ✓ 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。

男性からの相談の特徴

- ✓ 精神的DVが約6割、身体的DVが約4割であった。収入への不満、家事のやり方への不満、性行為への不満等が暴言の材料となることが多い。
- ✓ 30代以上では、相談者が、加害者との関係修復を望んでいるケースが約半数。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い。
- ✓ また、夫婦間暴力のうち約3割に明らかな児童虐待がある。

直接支援につなげた相談の特徴

- ✓ 行政に相談したが保護してもらえなかった、警察にはDVではないと言われた等、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がみられた。
- ✓ 病院に行きたい、離婚・別居を支援してほしい等、同行支援やコーディネートを求める相談もみられた。
- ✓ 命の危険や切迫した相談がなされた場合等は、DV相談プラス側から積極的に折り返して連絡し、つなぎ対応をしていた。複数回支援をした方も多い。

(5) 相談員ヒアリング調査結果

相談の状況

- ✓ 寄せられる相談テーマは多様だが、その根底に精神的DVがある。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。
- ✓ アセスメントが必要な複雑な案件が増えてきている。
- ✓ 暴力の態様の一つに経済的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。経済的に困窮している相談者が多い印象を持つ。

5 総合考察

(1) 調査分析結果の考察

- ✓ 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。
- ✓ 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。
- ✓ つなぎ支援に再活性化の兆しがみられる。
- ✓ 精神的DVを核とした複合的被害による被害が深刻化・長期化している。
- ✓ 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。

(2) DV相談プラスの効果

- ✓ 多数の相談者に相談・支援機会を提供（多数の相談、オンライン相談への対応、24時間・365日対応を行い、全国ホットラインとして機能）
- ✓ 相談者の状況に応じた相談・支援の提供（相談者が置かれた状況や時間軸に応じた相談手段や相談・支援を提供し、高い満足度・再利用意向を獲得）
- ✓ リスクの高い相談者に対して相談・支援を提供（緊急・困難ケースへのつなぎ支援、厳しい経済状況にある相談者への支援、若年層の相談需要の掘り起こし）

(3) 新型コロナウイルス感染症の影響

- ✓ オンライン・チャット（SNS）相談の投稿メッセージを対象にテキストマイニングを行い、定量的に分析。
- ✓ R3年度後期には第6波があったにもかかわらず、相談者からの投稿内に含まれるキーワード「コロナ」の出現頻度は減少傾向。コロナが日常化してきていることがうかがえる。
- ✓ 一方、キーワード「コロナ」と関連性の高い語を分析（共起ネットワーク分析）したところ、下記の影響がうかがえた。
 - 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、
 - イ）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、
 - ウ）家庭内の雰囲気悪化など、さまざまなDV関連の悩みを抱えるようになった。

6 有識者検討会の見解

納米恵美子 座長

- ✓ コロナ禍が常態化するなか、DV相談プラスへの相談は減少していない。DV相談プラスは24時間ホットライン、多様な相談手段により、相談者のニーズに対応できている。
- ✓ 複数の相談テーマの中核に精神的DVがある。本分析は、だれの目にも「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。

田中 美奈子 委員

- ✓ 相談件数の多さから、DV相談プラス事業は着実に定着していると感じる。
- ✓ オンライン相談ニーズに対し、全国レベルでの先進的取組があることは心強い。
- ✓ 精神的DVに係る相談が世代を問わず増加しており、支援者の高い力量が必要となる。
- ✓ DV以外の家族間暴力の相談が多く、対応の重要性を改めて認識した。

濱田 智崇 委員

- ✓ 男性DV被害者本人からの相談が増え続けている。男性もDV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り、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。
- ✓ 男性のDV被害が解決に向けて対応できるもの、との認識はまだあまり広まっていない。今後男性の利用を想定したシェルター整備等の具体策をさらに進めていく必要がある。

松村 歌子 委員

- ✓ 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。
- ✓ 相談員の負荷軽減を図るため、相談員増員及び回線等増設、より利用しやすいシステムへの改修が必要。相談員の身分保障をしたうえで、研修にも予算計上するなど、DV相談プラス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。

山本 千晶 委員

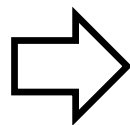
- ✓ コロナがDV関係を作り出すというより「顕在化」させる機能が大きかったのではないかと。そうならば、コロナ以前にも相談と支援の潜在的ニーズは存在したと考えられ、コロナが収束したとしても、相談件数は容易には減少しないことが想定される。
- ✓ その点で、コロナを機に、相談ツールや相談時間についての被害者のニーズを見える化した本事業はあらためて意義がある。

DV相談窓口

【DV相談ナビダイヤル】

は れ れ ば

#8008



最寄りの配偶者暴力相談支援センターに電話

⇒ 電話相談・面談・同行支援・保護等



令和2年4月20日開始

24時間電話相談

つなが はやく

0120-279-889

メール相談

※24時間受付

SNS相談

※毎日12時～22時対応

同行支援

保護

緊急の宿泊提供

WEB面談も実施



soudanplus.jp

外国語相談(SNS相談)にも対応

10言語

※24時間受付

英、中、韓、スペイン、ポルトガル、タガログ、

タイ、ベトナム、インドネシア、ネパール