令和4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（概要）

令和5年6月
内閣府
男女共同参画局

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4年度の前期（令和4年4月～令和4年9月。以下「R4年度前期」）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４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」）、後期（令和2年10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」）及び後期（令和3年10月～令和4年3月。以下「R3年度後期」））。

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、R4年度前期に受け付けた相談に係るデータとし、参考としてR3年度前期との比較や、R3年度前期・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

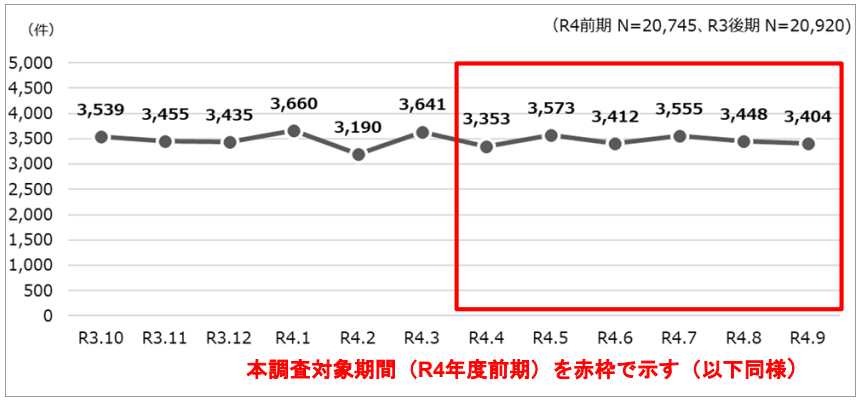
DV相談プラスの利用状況・利用者特性・相談内容等の詳細や、DV相談プラス事業の効果・課題の検討等を目的に、DV相談プラス事業の受託団体である社会的包摂サポートセンターへのヒアリングを行った。

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」）

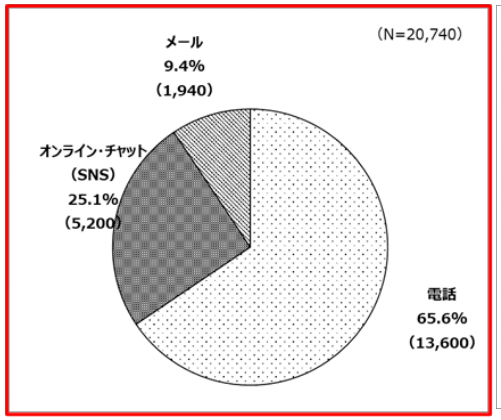
R4年度前期の相談対応総件数（寄せられた相談に対応し、相談票に記入した件数）は20,745件。R3年度後期と比較してさほど変化はみられず、安定的な推移をみせている。



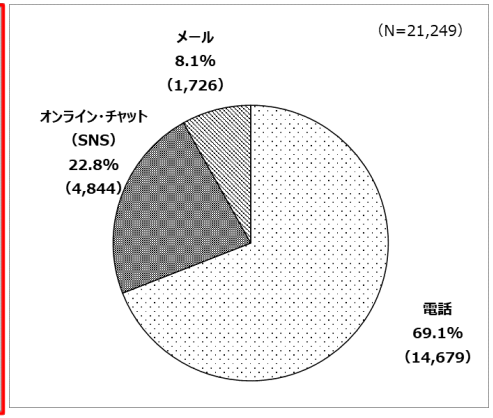
相談手段別内訳（前年度同期の比較、以下「同期比較」）

電話が最も多く、全体の65.6%を占める。また、オンライン・チャット（SNS）は25.1%、メールも9.4%と普及をみせている。この傾向は、R3年度前期と概ね同様となっている。

【R4年度　前期】

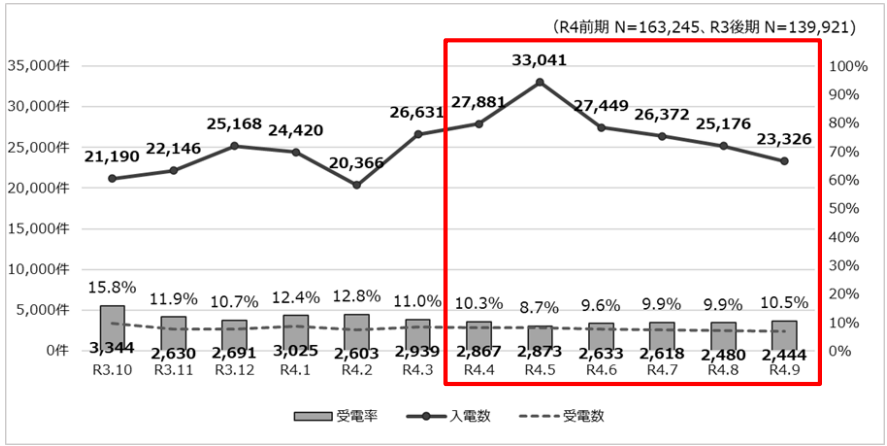


【R3年度　前期】



電話相談の入電数の概要（上：推移、下：同期比較）

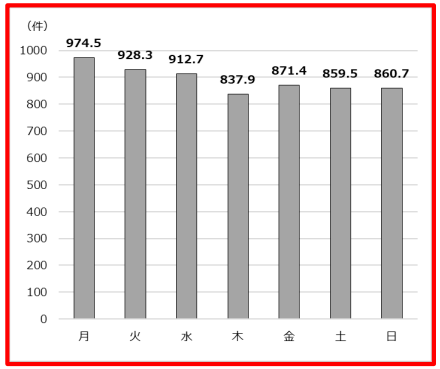
R4年度前期の入電総数（かけられた電話数）は163,245件。R3年度後期から約16.7%の増加をみせている。R4年度前期の受電総数（対応できた電話数）は15,915件で、R3年度後期の17,232件と比較し2,000件ほど減少している。令和4年5月～8月で、受電率（対応できた率）が、本事業開始以降はじめて10%を下回った。



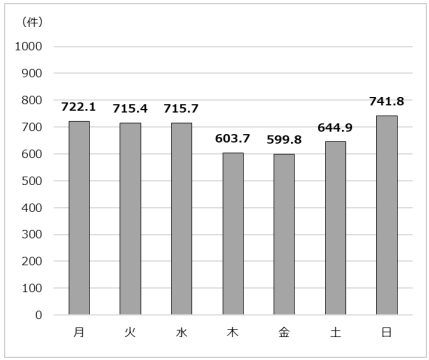
✓ R4年度前期の曜日別の平均入電数は、月曜日が最大（974.5件）で、木曜日が最小（837.9件）となっている。これまでではじめて月曜日が最大となった。日曜日が最大であったR3年度前期と比べて、傾向に変化がみられる。

※ 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。

【R4年度　前期】

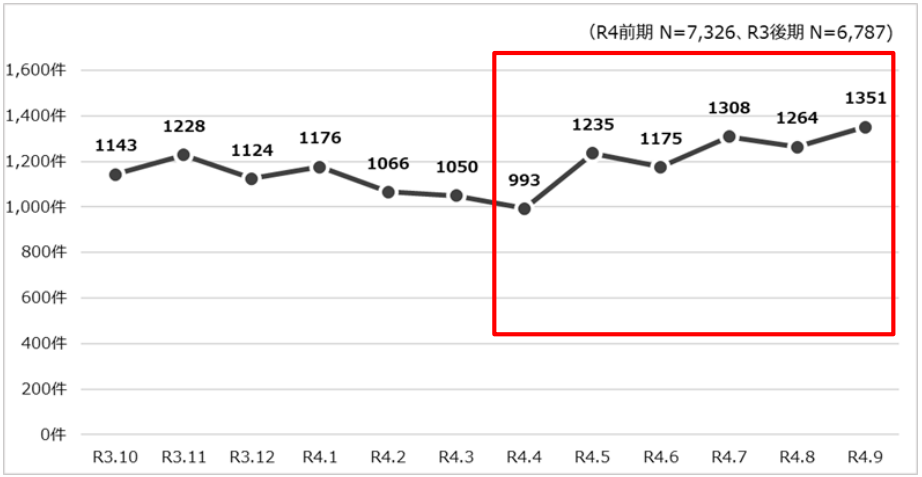


【R3年度　前期】



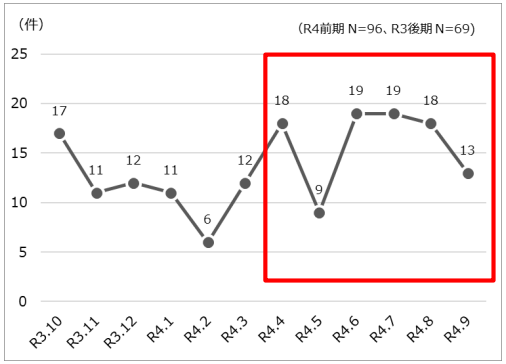
オンライン・チャット（SNS）相談の利用状況の概要（推移）

R4年度前期の相談総件数は7,326件と、R3年前期から約8%増加している。
相談件数は4月から9月にわたり、増減を繰り返しながらも、基本的には増加傾向にあった。



外国語相談（左：推移、右：同期比較）

R4年度前期の相談総件数は96件であり、R3年度後期から約4割の増加となっている。月別相談件数 はおよそ9～19数件程度で推移している。

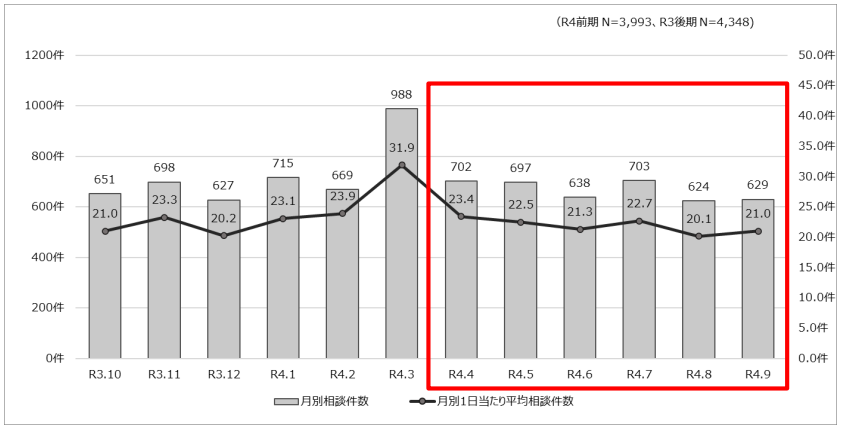


言語	R3前期	R4前期
英語	20	50
タガログ語	12	23
タイ語	1	2
中国語	6	5
スペイン語	0	4
ポルトガル語	8	7
韓国語・朝鮮語	0	2
ベトナム語	3	2
ネパール語	3	0
インドネシア語	0	0
日本語※※	1	1
合計	54	96

※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

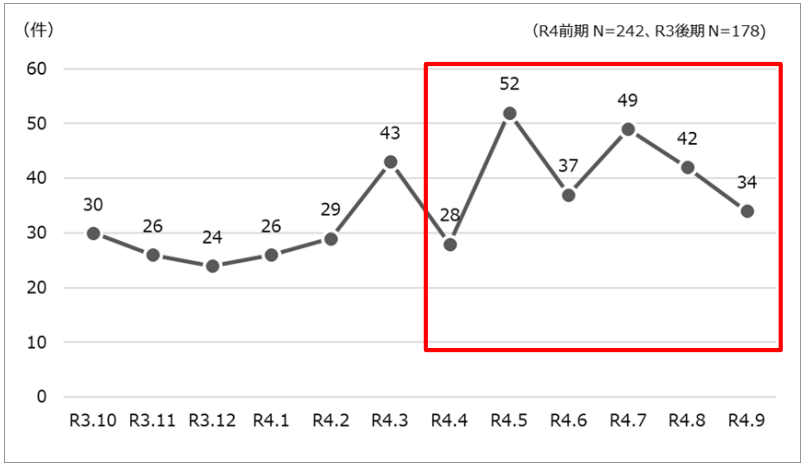
メール相談（推移）

R4年度前期の相談総件数は3,993件。R3年度前期の4,348件から約8.2%の減少となったが、R4年3月に同一相談者から大量のメール（約300件）が寄せられた影響を差し引くと、R3年度前期とほぼ同水準と言える。



つなぎ支援（推移）

R4年度前期の相談総件数は242件。R3年度後期の178件から約4割程度の増加となっている。5月の52件が最大、4月の28件が最小となっている。

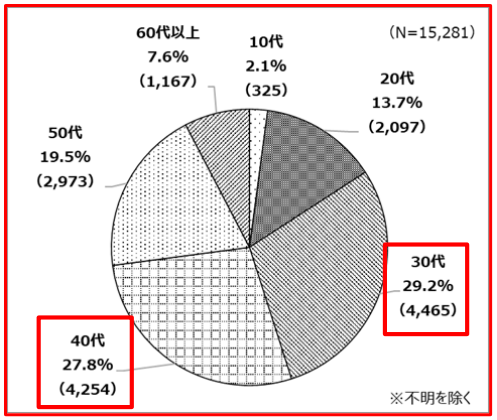


（２） 相談者の概要

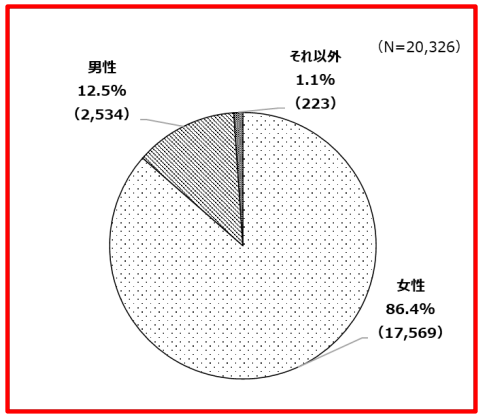
年代・性別

R4年度前期の年代では、30代～40代で全体の5割強を占めている。
性別では、女性が9割弱を、男性は1割強を占めている。

【R4年度　前期の年代】



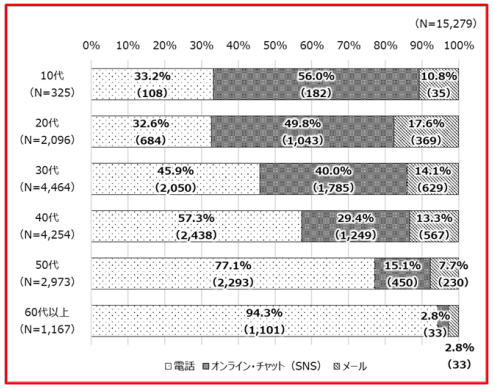
【R4年度　前期の性別】



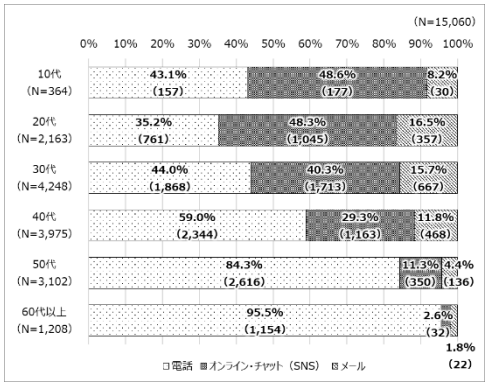
年代別相談手段の割合（同期比較）

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。R3年度前期と比較すると、全年代でオンライン相談比率が増加しており、なかでも10代の伸びが著しい。

【R4年度　前期】



【R3年度　前期】

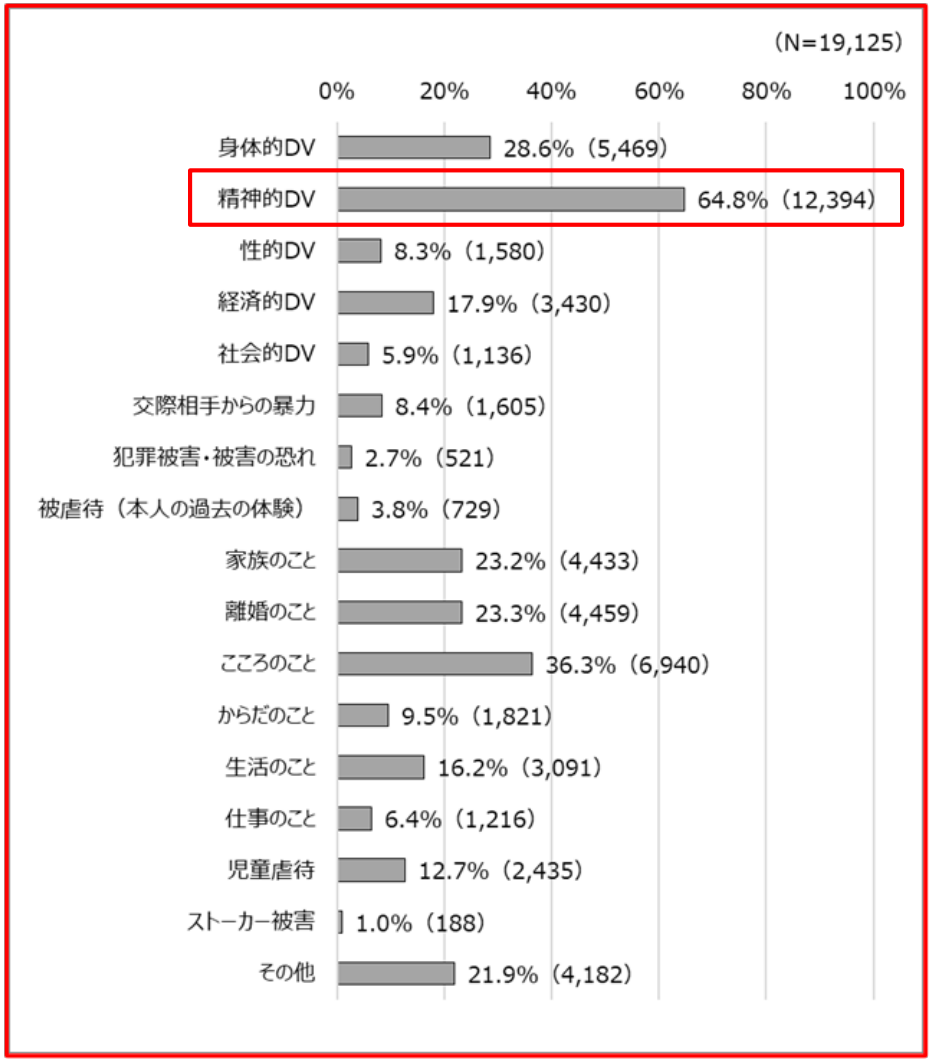


（３） 相談内容の概要

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64.8%を占める。R3年度前期と比較すると、「精神的DV」、「性的DV」、「こころのこと」が増加している。 ※複数回答

【R4年度　前期】



（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に関する相談の多くが身体的、精神的、性的DV等を同時に受けている複合的なDVであった。
- ✓ GPSをつけられ行動を監視される、加害者の自分勝手なルールを設定される等の精神的DVの相談がみられた。

②30代以上からの電話相談の特徴
- ✓ DVに関する相談の多くが身体的、精神的、経済的DV等を同時に受けている複合的なDVであった。
- ✓ 子どもへの暴言・暴力、面前DVによる子どもへの影響を心配する相談がみられた。
- ✓ 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
- ✓ 首を絞められる等の生命に関わる危険な暴力が身体的DVの相談に多くみられた。
- ✓ 警察に相談することに対して心理的ハードルが高いことがうかがわれる。
- ✓ 束縛や行動の制限等の社会的DVが多く見受けられた。

②30代以上からのオンライン・チャット（SNS)相談の特徴
- ✓ 日常生活について一方的なルールを押し付け、それができないと人格否定をされたり、威圧的な言動をされるといった精神的DVの相談が多くみられた。
- ✓ 生活費を十分に渡してもらえない等の経済的DVを含む相談が多くみられた。
- ✓ 子どもに対する暴力や離婚・別居に関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・束縛等が最も多く、次いで身体的DVが多かった。
- ✓ 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辛いといった相談内容も多い。

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・モラハラ等が最も多く、さらに身体的DVや経済的DVを合わせた複合的なものが多い。
- ✓ 若年層のみならず、30代以上でも、SNSを利用した被害が増えている。

外国語相談の特徴

- ✓ 夫からの身体的、経済的、精神的、社会的DVについての訴えとそれへの具体的な対処方法についての相談が寄せられている。外国籍であることによる困難さについても訴えもみられた。
- ✓ 外国語で相談したい、相談先を知りたい、英語で対応できる弁護士を紹介してほしいといったニーズも高い。

男性からの相談の特徴

- ✓ 30代以上では、妻からの暴力の相談が9割以上を占めた。一方、10代・20代では、妻からの暴力は半数をやや超える程度であった。
- ✓ 暴力の種類としては、精神的なものがおよそ7割であり、身体的暴力を伴うものが約25%であった。
- ✓ 妻からの精神的被害の内容としては、「無視される」、「暴言を吐かれる」が多い。

直接支援につなげた相談の特徴

- ✓ 暴力をふるわれるのが怖い、自身のすべてを否定されてつらい、暴力を受けているが離れる判断がつかない、家を出てもきっと連れ戻されてしまう、警察に相談しても後が怖い等の相談がみられた。
- ✓ 危険度が高く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」完了まで対応していた。

（５） 相談員ヒアリング調査結果

相談の状況

- ✓ 強い監視下にある中で、相談をしてくる人が増えた印象がある。電話をかけられる／SNS相談ができるほんのわずかな時間で相談につながるケースもみられた。
- ✓ アセスメントに時間を要するような深刻・複雑な相談が増えた。また、従前よりも多様な相談者から相談が入ってくるようになった。
- ✓ 経済的DVがあり、長年医療へアクセスできてなかった相談者が多い。

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。
- ✓ 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拡がっている。
- ✓ 子どもへの暴言・暴力が拡がっている。
- ✓ 自分勝手なルールの設定や強要、ICTツールを悪用し、相談者への支配を強めようとするケースが多くみられている。

（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（認知度の向上、アクセスの増加、多数の相談への対応、24時間・365日対応、オンライン相談需要への対応・掘り起こし）
- ✓ リスクの高い相談者に対して相談・支援を提供（過酷な暴力を受けやすい若年層への支援、厳しい経済状況にある相談者への支援、緊急・困難ケースへのつなぎ支援）

（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、定量的に分析した。
- ✓ R4年度前期には第７波による新規感染者数増加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」の出現頻度は限定的であり、コロナが日常化してきていることがうかがえる。
- ✓ 主訴が「精神的DV」、「身体的DV」、「経済的DV」となっている相談票の相談内容について共起ネットワーク分析を行った。「離婚・別居に対する不安」、「実家への避難」といったキーワードが共通して出現することが共通点として挙げられる。経済的不安、実家には帰れないなど、逃げ場がない状況で、DV相談プラスに相談をしているといったことがうかがえる。

6　有識者検討会の見解

納米恵美子　座長

- ✓ 電話相談、SNS相談を中心にアクセス数が増加している。DV相談プラス事業はDVについて相談したいというニーズを確実に顕在化させた。
- ✓ これまでの分析は、精神的、性的、経済的、社会的DVを含む複合的なDVが起きていること、その中核には精神的DVがあることを浮き彫りにしている。

田中　美奈子　委員

- ✓ DV相談プラス事業が広く被害者に認知され、DV被害者支援にとってなくてはならない存在になっていると感じる。
- ✓ 保護命令等の支援手段の効果的な活用も含めて、精神的DVへの支援方法について研究を重ね、力を注いでいく必要がある。

濱田　智崇　委員

- ✓ 自身のDV被害について相談できる窓口として、DV相談プラスを認知する男性は確実に増加している。
- ✓ 身体的DVだけを暴力としてとらえて、精神的DVについては軽視する傾向もみられ、男性が自身の被害を認識することの難しさが示されている。
- ✓ 男性のDV被害についての社会的理解はまだ不十分であり、今後の課題である。

松村　歌子　委員

- ✓ 全国24時間無料のホットラインやメール・SNS相談により、幅広い層の相談需要に対応できている。今後もDV相談プラス事業が継続されることが望ましい。
- ✓ 地域の社会資源を熟知し、関係機関と顔の見える関係を築くことができ、支援経験の豊富な相談員を継続的に養成すること、相談票入力システム改修、相談員の増員・研修等、相談員に過重な負担を課さない仕組みづくりをしていく必要がある。

山本　千晶　委員

- ✓ DV相談プラス事業は全国から寄せられる相談について、量的な集計だけでなく、質的分析を組合せることで相談の傾向やその変化をより丁寧にみていくことができる点で、今後の関連する施策にとって重要な意義をもつ。
- ✓ 今後分析を実施していくことで、広報・啓発事業や研修事業とも連動しながらDV防止のためのさらなる施策を推し進めていくことが期待される。

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

DV相談プラス

令和2年4月20日開始

24時間電話相談
つなぐ　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
※２４時間受付
10言語
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