

## 1 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、チャット相談・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。



**24時間電話相談**  
つなぐ はやく  
**0120-279-889**

チャット相談  
メール相談(注)  
外国語相談 10言語

同行支援、保護  
緊急の宿泊提供



soudanplus.jp

注：メール相談は令和6年度で終了し、令和7年度からは、チャットサイトを利用した相談（プラス相談箱）を開設している。

### (2) 本調査の目的等

- ✓ 本調査では、**令和5年度（2023年度）**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、地方公共団体への調査結果の提供等を通じて、各地域における被害者支援のさらなる充実につなげることを目的に実施。

（事業委託先：（株）リベルタス・コンサルティング）

## 2 DV相談プラスの利用状況（令和5年度）

### ① 相談対応件数

**R5年度の相談対応件数**※は、**約4万1千件**で、前年度と同水準での推移であった。  
※寄せられた相談に対応し、相談票に記入した件数

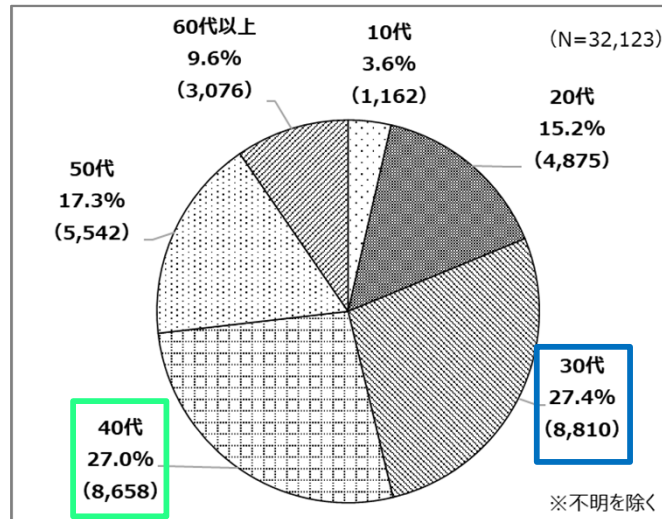
【年度別相談対応件数】

	相談対応件数
R4年度	41,276
R5年度	41,160

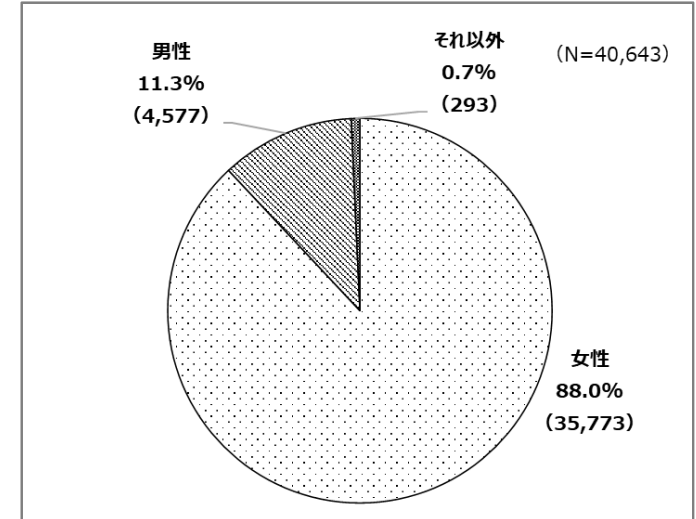
### ② 相談者の年齢・性別

相談者の年齢は、**30代・40代で半数以上**を占めている。性別は、**女性が約9割、男性が約1割**となっている。

【相談者の年代】



【相談者の性別】

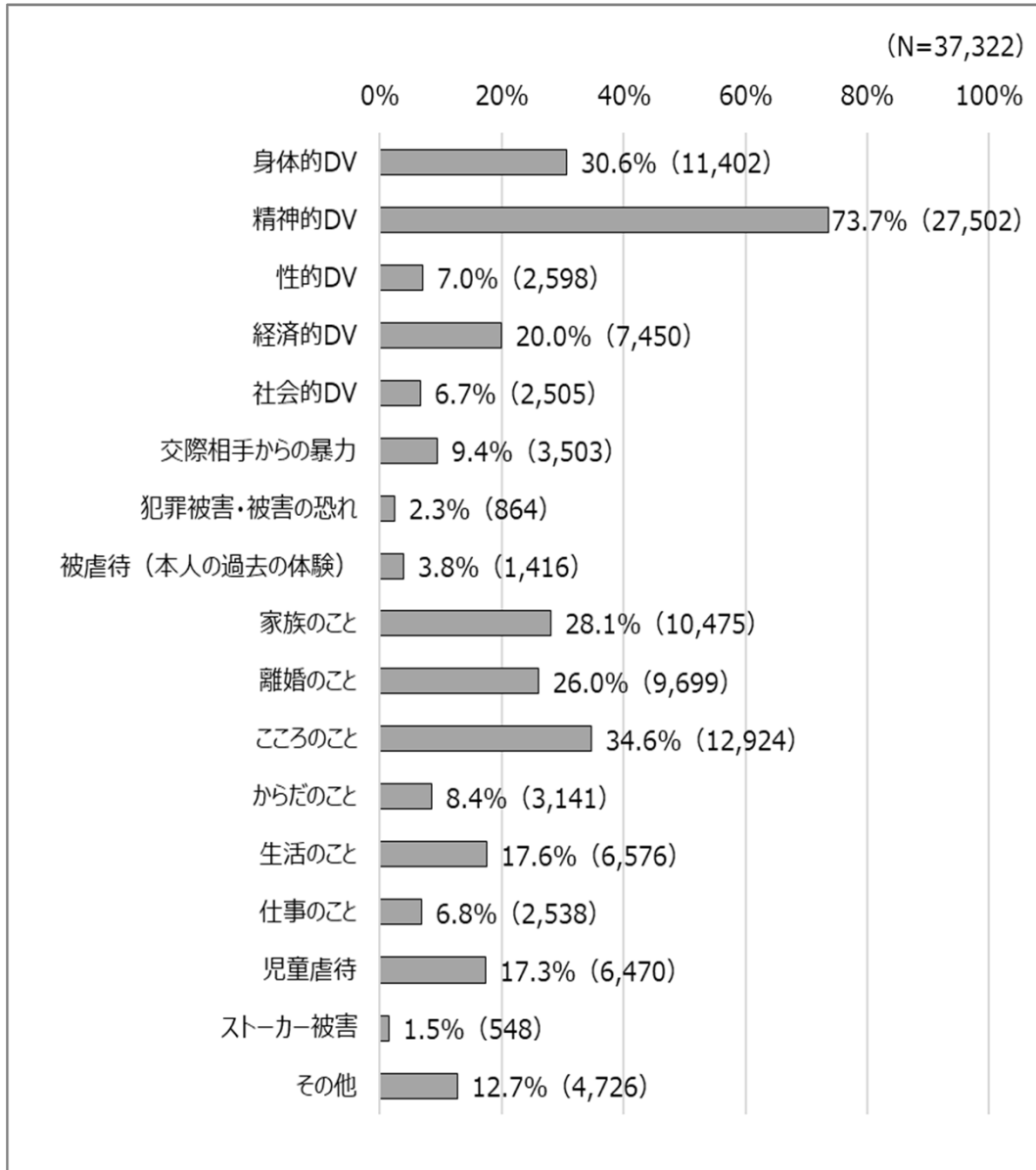


### 3 DV相談プラスへの相談内容

#### 相談内容

相談内容として、最も多かったのは「精神的DV」。約7割の相談で「精神的DV」が含まれる。

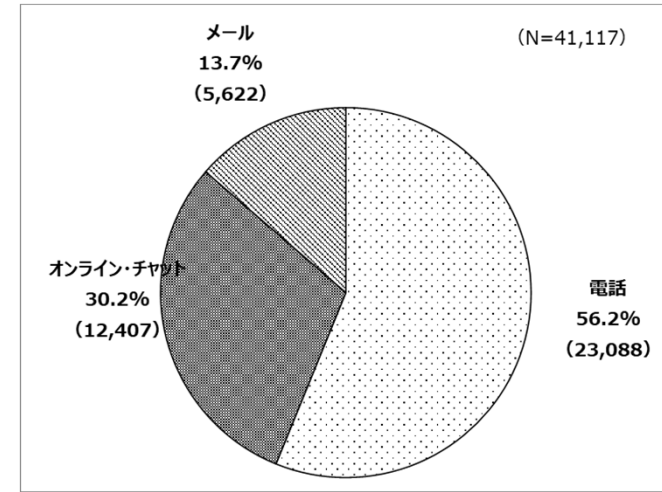
※複数回答



### 4 相談手段別の相談状況

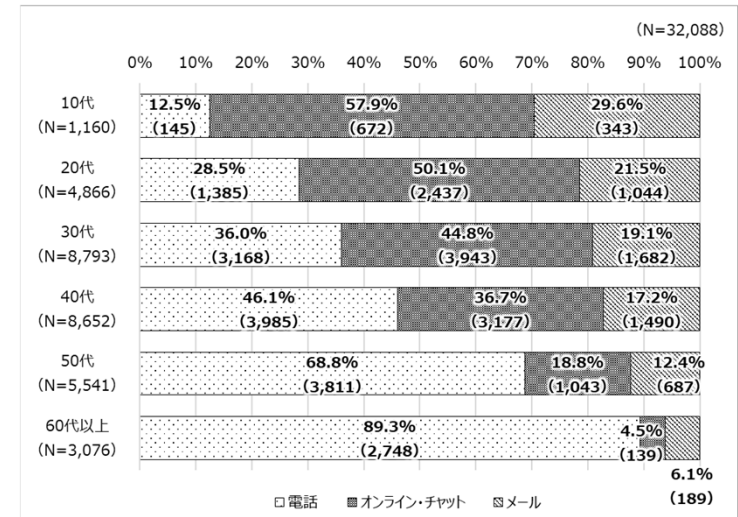
#### ① 相談手段割合

相談手段は、電話が6割強、オンライン相談が4割強（チャット相談とメール相談の合計）となっている。オンライン相談は前年度に比べ、増加した（38.0%→43.9%）。



#### ② 年齢層別の相談手段割合

オンライン相談の割合が、10代では約9割、20代では約7割となっている。全ての年齢層で、前年度より増加した。



## 4 相談手段別の相談状況

### ③ 電話相談

R5年度の受電総数（対応できた電話数）は**25,385件**で、R4年度より約4,000件減少した。R5年度の1件当たりの**平均通話時間は、21分53秒**となり、R4年度と比べ、**約45秒長くなっている**。

【受電数】

	受電数
R4年度	29,359
R5年度	25,385

【1件当たり平均相談時間（通話時間）】

	平均通話時間
R4年度	21分07秒
R5年度	21分53秒

### ④ オンライン・チャット相談

R5年度の相談総件数は**12,749件**と、R4年度の11,191件から**約1,500件の増加**となっている。対応率は86.7%と、R4年度から8.2ポイント低下している。

【相談・対応件数及び対応率】

	相談件数	対応件数	対応率
R4年度	11,191	10,616	94.9%
R5年度	12,749	11,048	86.7%

### ⑤ メール相談

R5年度の相談総件数は**7,295件**であり、R4年度の7,990件から**約700件減少**している。

【相談件数】

	相談件数
R4年度	7,990
R5年度	7,295

### ⑥ 外国語相談（言語別件数）

R5年度の外国語オンライン・チャット相談における相談言語は、英語（105件）が最も多く、次いでタガログ語（42件）、中国語（16件）、ポルトガル語（15件）となっている。

言語	R4年度	R5年度
英語	95	105
タガログ語	40	42
中国語	11	16
ポルトガル語	11	15
スペイン語	6	8
日本語※	4	3
タイ語	1	2
ネパール語	0	2
ベトナム語	4	1
韓国語・朝鮮語	0	0
インドネシア語	4	0
合計	176	194

※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

### ⑦ 直接支援

R5年度の直接支援を行った相談件数は**572件**となっている。R4年度の432件に対し、140件（約32.4%）の増加となっている。支援の内容別に延べ対応件数をみると、**電話支援**が最も多く、1,200件。次いで**同行支援**が29件、面談が28件。

【直接支援とは】

DV相談プラスのコーディネーター又は当該コーディネーターから連絡を受けた各地域の支援者・支援機関等が相談者に直接行う支援。支援方法（種別）については、電話支援、面談支援、同行支援、宿泊支援がある。

※電話支援：コーディネーターから相談者への折り返し電話、又は地域の支援者・支援機関等から相談者への折り返し電話のこと。

【支援件数】

	支援件数
R4年度	432
R5年度	572

## 4 相談手段別の相談状況

### ⑧ 相談手段別の状況（まとめ）

相談手段等	相談手段の特徴	R5年度の利用状況・傾向
全体		<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>相談対応総件数（寄せられた相談に対応できた件数）</u>：41,160件。前年度とほぼ変わらず。</li> <li>● <u>相談手段別構成比</u>：電話56.2%、オンライン・チャット30.2%、メール13.7%。前年度比でオンライン・チャット、メールが増加。</li> </ul>
電話相談	電話応答により相談者・相談員ともに <b>得られる情報量が多く、緊急時等には特に有効</b> 。つながりやすさは課題。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>受電数（対応した電話数）</u>：25,385件。前年度比13.5%減。</li> <li>● <u>1件当たり平均相談時間</u>：21分53秒。前年度比約1分増。</li> </ul>
オンライン・チャット相談	匿名で、場所・時間を選ばないため <b>相談へのハードルが低い</b> 。相談者・相談員の投稿のタイミングが合わないことも。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>相談件数</u>：12,749件。前年度比13.9%増。</li> <li>● <u>相談者実人数</u>：9,421人。前年度比16.5%増。</li> <li>● <u>対応率</u>：86.7%。前年度の94.9%から減少。</li> </ul>
メール相談	<b>落ち着いて相談内容を表現したり回答内容を見直したりできる</b> 。即時性はない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>相談件数</u>：7,295件。前年度比8.7%減。</li> <li>● <u>相談者実人数</u>：5,333人。前年度とほぼ変わらず。</li> </ul>
外国語相談	<b>10言語での相談が可能</b> 。相談方法はオンライン・チャットのため、相談者・相談員の投稿のタイミング合わせが課題。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>相談件数</u>：194件。前年度比10.2%増。</li> <li>● <u>相談言語</u>：英語のほか、タガログ語、中国語、ポルトガル語等。</li> </ul>
直接支援につなげた相談	DV相談プラスのコーディネーターと、地域コーディネーター等の地域資源による <b>直接支援</b> につながる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>支援件数</u>：572件。前年度比32.4%増。</li> <li>● <u>支援内容</u>：電話支援が最多。次いで同行支援、面談支援。前年度と変わらず。</li> </ul>

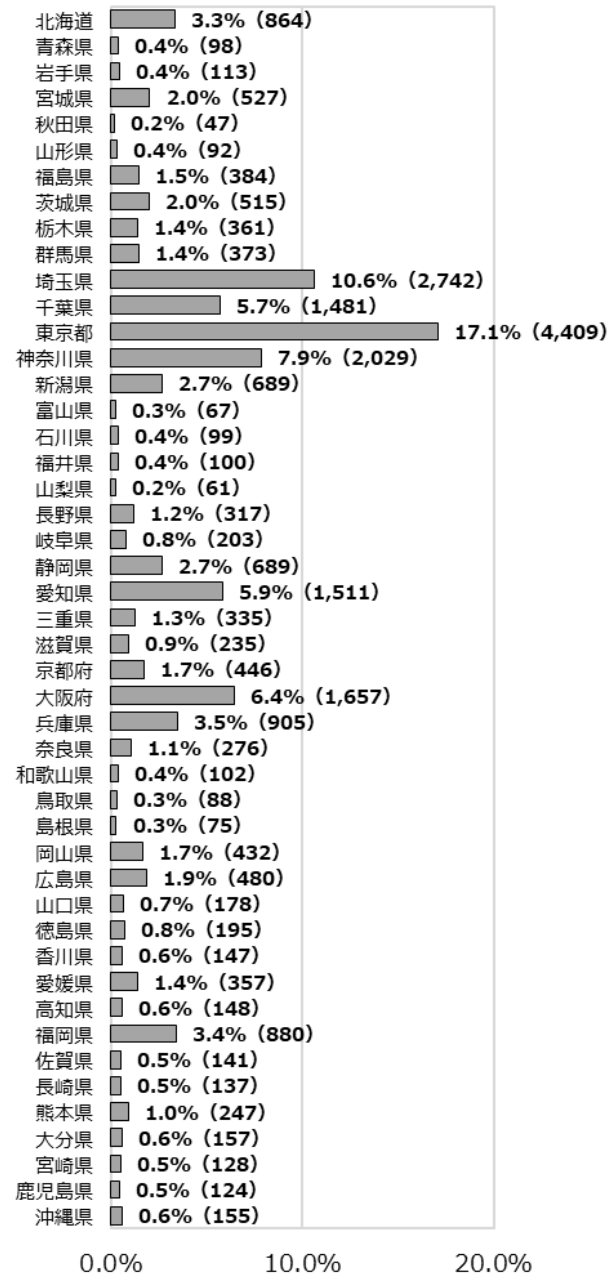
## 5 都道府県別の相談件数

R5年度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4,409件で総数の17.1%を占める。次いで埼玉県、神奈川県、大阪府の順となっている。

一方、人口10万人当たりの相談件数では、埼玉県が最も多く37.2件、次いで新潟県、東京都、徳島県の順となっている。

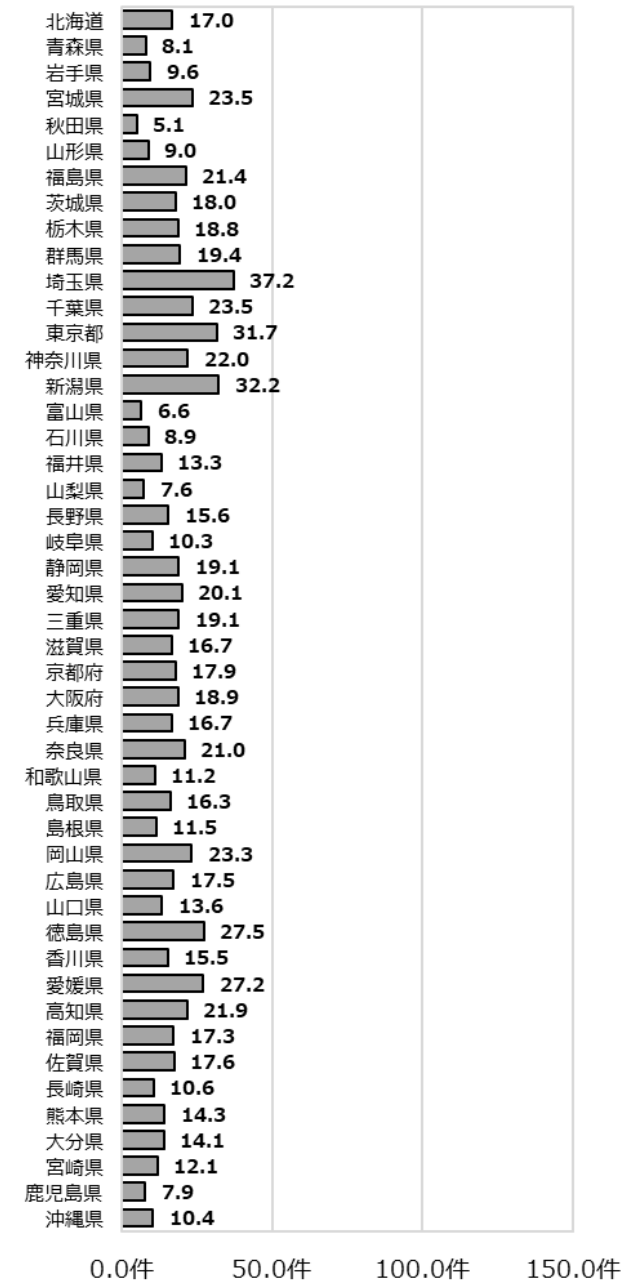
【相談件数における都道府県別割合】

(N=25,796)



【相談件数（人口10万人当たり）】

(N=25,796)



## 6 クロス集計による分析

### (1) 交際相手からの暴力に関する相談の特徴

相談者全体と比較して、10代・20代の割合や、就学・就労している人の割合が高い。交際相手が加害者の場合、**精神的DVが54.9%と最も多く**、次いで**身体的DV**。配偶者の場合と比べ**身体的DV、性的DVの割合が高い**。加害者である交際相手と同居している場合、同居していない場合と比べ**身体的DVの割合が高い**。

項目	内容
相談者属性	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 下記の属性の相談者からの相談が多い。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 10代・20代（交際相手からの暴力：44.4%、全体：13.7%）</li> <li>➢ 就学・就労している（交際相手からの暴力：75.0%、全体：57.7%）</li> <li>➢ 加害者と同居していない（交際相手からの暴力：68.3%、全体：35.2%）</li> <li>➢ 家計に問題がない（交際相手からの暴力：67.6%、全体：60.9%）</li> </ul> </li> </ul>
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 交際相手から暴力を受けている場合も、配偶者から暴力を受けている場合と同様に、精神的DV（92.5%）の割合が最も高い。</li> <li>● 主訴は、精神的DV（54.9%）、身体的DV（22.9%）の順。</li> <li>● 配偶者から暴力を受けている人に比べて、身体的DV（交際相手からの暴力：22.9%、配偶者からの暴力：13.5%）、性的DV（交際相手からの暴力：5.2%、配偶者からの暴力：1.8%）、ストーカー被害、犯罪被害・被害の恐れ等（交際相手からの暴力：3.3%、配偶者からの暴力：0.3%）の割合が高い。</li> <li>● 10代・20代では身体的DV、社会的DVが、30代以上では経済的DV、主にDVに起因する心身・離婚・家族等の相談等の割合が高い。</li> <li>● 加害者と同居している場合は、していない場合と比べて、身体的DV、経済的DV等の割合が高い。</li> </ul>

### (2) 男性被害者からの相談の特徴

相談者全体と比較して、就学・就労している人の割合、家計に問題がない人の割合が高い。男性被害者からの相談では、**精神的DVと身体的DVを主訴とした相談が多くみられ、加害者と同居している場合にこの傾向が顕著**である。女性被害者と比べて性的DVや主にDVに起因する心身・離婚・家族等の相談等は少ない。

項目	内容
相談者属性	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 下記の属性の相談者からの相談が多い。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 同居の子どもなし（男性：60.0%、全体：52.8%）</li> <li>➢ 就学・就労している（男性：88.6%、全体：57.7%）</li> <li>➢ 家計に問題がない（男性：80.6%、全体：60.9%）</li> </ul> </li> </ul>
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 主訴は、精神的DV（60.5%）、身体的DV（19.5%）の順。</li> <li>● 女性と比べて、身体的DV（男性：19.5%、女性：14.6%）、精神的DV（男性：60.5%、女性：55.4%）等の割合が高く、性的DV（男性：0.4%、女性：2.5%）等の割合が低い。</li> <li>● 10代・20代では社会的DVが、30代以上では主にDVに起因する心身・離婚・家族等の相談等の割合が高い。</li> <li>● 加害者と同居している場合は、していない場合と比べて、身体的DV、精神的DV、児童虐待等の割合が高い。</li> </ul>

### 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

- ✓ DVプラス事業は、コロナ禍への対応を端緒として開始されたが、コロナが終息したのちも相談件数は高水準で推移している。その背景には、改正DV防止法等の成立等の環境変化や関連する報道・広報の増加が影響を与えた可能性が考えられる。また、DV相談プラスの認知度が高まったとみられることもできる。
- ✓ DV相談プラスと地方自治体のDV相談との連携も重要である。地方自治体の相談窓口では、DV相談プラスからリファーされる可能性を認識できていないこともある。
- ✓ R5年度の特徴として、オンラインによる相談を選択する相談者が増加していることが挙げられる。オンラインによる相談を選択する傾向は今後も続くことが見込まれるため、相談手段ごとのサービス量、人員配置のバランスなどを慎重に検討していくことが重要である。
- ✓ 配偶者からのDVと交際相手からのDVに関する相談では、相談内容の9割以上に精神的DVが含まれるという結果は、相談支援の現場の実感にとても近い。

### 増井 香名子 氏 日本福祉大学 社会福祉学部社会福祉学科 准教授

- ✓ 1日当たりの平均相談件数が110件前後あり、多くの被害者・サバイバーの相談の場になっていると改めて認識。オンライン・チャット相談の割合等から、電話になじみの薄いSNS世代（若年層）にのっての相談の場にもなっていることがデータとして示されている。
- ✓ DV被害者にとっては孤立しないことがとても重要であり、孤立を防ぐための場であることが相談事業の役割の一つと言える。数多くの人がDV相談プラスにつながってきていることは意義深い。
- ✓ DV相談プラスでは非常に数多くのつなぎ支援がなされている。特に緊急支援が必要な相談者等を地域の支援機関につなげる役割は非常に重要であり、今後も期待する。
- ✓ 男性相談体制が十分に整備されていない地域も少なくない中、DV相談プラスが男性の被害者からの相談に対応することには意義がある。被害を受けている側が「自分が悪い」と話し、加害をしている側が「自分が被害者である」などと主張するような状況がみられることもあり、DVにおける支配構造の本質を理解することが求められる。

### 佐伯 英子 氏 法政大学 人間環境学部 人間環境学科 准教授

- ✓ 電話よりもオンラインの方が相談しやすいと感じる相談者が増える中、DV相談プラス事業が、そうした変化に対応できていることは評価できる。
- ✓ 交際相手からの暴力において、身体的DV、性的DVの割合が高いことには納得感がある。配偶者同士の関係と異なり、関係性に流動的な要素が多い交際関係においては、相手をコントロールする手段として身体的暴力に訴えやすい状況にあると考える。
- ✓ 交際相手への暴力をなくしていくためには「知識」が必要であり、被害者、加害者、傍観者にならないための「教育」が重要である。性的同意やリプロダクティブ・ライツへの認識、さらには人権意識が低い現実があると感じている。DV相談プラスの相談に関する情報を、このような教育へとつなげていくことができるのではないかと考える。

### 西井 開 氏 一般社団法人UNLEARN 相談員

- ✓ 交際相手からの暴力において、身体的暴力の割合が高くなっているのは、交際関係の場合には、配偶者とは異なり、社会的立場、学歴、収入での差が少ないため、相手を支配する手段として身体的暴力が用いられやすいのではないかと考える。
- ✓ 金銭的余裕や社会的地位のある既婚男性は、配偶者への支配に利用できる資源が多い。これに対し、男性被害者からの相談の主訴に身体的DVが多いことについては、男性が加害者となる場合のように、経済力や社会的地位等を支配の手段として用いられないからではないかと考える。
- ✓ 男性相談機関にDV被害の問題が相談されることがあるが、男性相談機関にリファーする機能が十分でないため、その機能を涵養させていくことが重要である。

### 鈴木 恭子 氏 独立行政法人 労働政策研究・研修機構 研究員

- ✓ 相談件数の推移や、相談者属性ごとの相談内容の傾向等を分析し、全体的な動向として公表することには意義がある。また、繰り返し回答を含むこと等のデータの特徴やそれがもたらす限界等を認識したうえで、クロス集計等を行うことには意味がある。
- ✓ DVの種類と主にDVに起因する心身・離婚・家族等の相談が混在しているが、どのようなDVを受けているかを明らかにした上で、どのような不安・心配につながっているのかを、レベルを分けて分析することが望ましい。