# 令和5年度「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6年5月 内閣府 男女共同参画局

# 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、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**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

<u>メール相談</u>

SNS相談

同行支援、保護 緊急の宿泊提供

外国語相談(SNS相談) 10言語



soudanplus.jp

#### (2) 本調査研究の目的等

✓ 本調査研究は、**令和4年度(2022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4年度)

#### ① 相談対応件数

**R4年度の相談対応件数**\*は、**約4万1千件**で、 前年度に続き、**高水準で推移**した。

※ 寄せられた相談に対応し、相談票に記入した件数

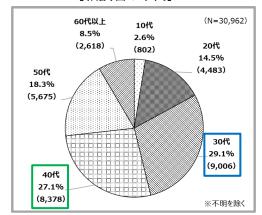
### 【年度別相談対応件数】

	相談対応記録
R3年度	42,187
R4年度	41,263

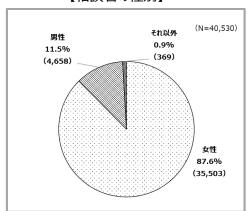
#### ② 相談者の年齢・性別

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】

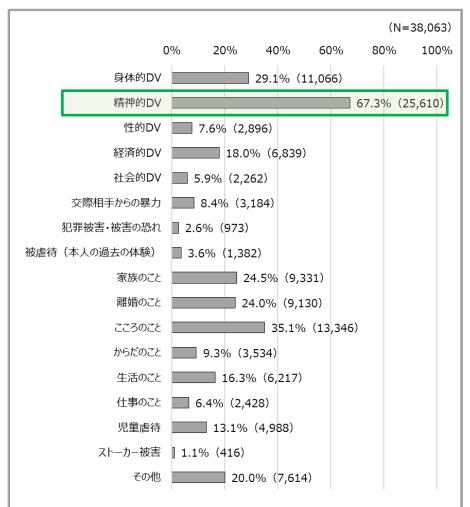


## DV相談プラスへの相談内容

#### ① 相談テーマ

相談テーマ(記録されたもの)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



#### ② DVの種類別の被害事例(相談内容から抽出)

### 身体的 殴る、蹴る/首を絞める/突き飛ばす/引きずり回す/髪を引っ張る/ DV タバコの火を押し付ける/物を投げる/包丁等で脅す 等 怒鳴る、悪態をつく/「頭が悪い」、「何もできない」、「飛び降りて死ね」、 「殺す」等の暴言を吐く/意に沿わないことがあると長時間説教をする/ 口答えをすると不機嫌になり、自己中心的・高圧的・理不尽にふるまう/ 精神的 容姿・体形をけなす/長時間にわたって無視する/加害者のルールを押し DV 付ける/家事・育児等を完璧にするように求め、できなければ人格を否定 する/うまくいかないことはすべて被害者のせいにする/自殺をほのめかし 脅迫する/収入水準や性行為への不満について暴言を叶く 等 強引に性行為をしてくる/体調が悪いときや牛理・妊娠時に無理やり性交 をしてくる/寝ているときに性交してくる/求めても避妊しない/暴力的な 性的 性行為を強要する/性行為を断ると態度や機嫌が悪くなり、暴言を吐く、 DV 身体的暴力をふるう/配偶者から売春行為を強要される/無理やり性的 な写真を撮られる 等 加害者が金銭管理を行っており食費・医療費・学費等の生活費を十分に 渡さない/機嫌が悪くなると生活費を入れない/給料・年金・手当等を 経済的 取り上げる/ギャンブルにのめりこみ家計を悪化させる/経済的に自由に DV なるお金を渡されず、自立できない/生活費として渡しているお金を自分 の遊興費として使い果たす 等

# 社会的 DV

電話やLINEの返事が遅いと連続で何十回も連絡する/服装を制限する /外での行動を逐一報告させる/仕事以外の単独行動を許さない/家 から出してもらえない/異性同性を問わず交友関係を制限する/家族と の縁を切らされる/スマホの利用履歴を監視する/スマホを取り上げる/ ドライブレコーダーやGPSで監視する 等

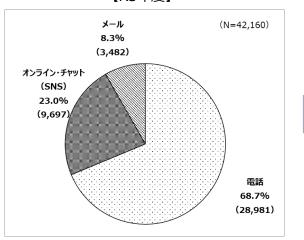
- 【受託団体ヒアリングでの意見】 ・位置情報等の監視を受けているため行政に相談に行けず、隙を見てDV相談プラスに相談してくるケースが特に若い世代に多くみられ、以前より増えている。
  - ・10代・20代は、交際相手からの暴力で、深刻なものが多い(身体的、性的、行動監視等の複数の被害を受けて苦しんでいる。)。
  - ・法改正に係る報道等により、自分が受けていたことが精神的DVに該当すると気付いた人からの相談も多かった。

# 4 相談手段別の相談状況

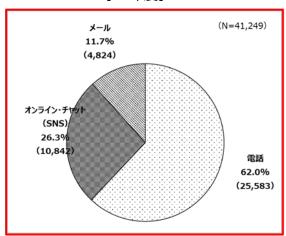
#### ① 相談手段割合

相談手段は、電話が約6割を占める。また、オンライン相談が約4割(オンライン・チャット(SNS)相談とメール相談の合計)に増加した。

#### 【R3年度】



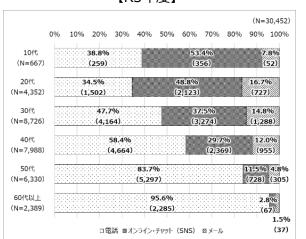
#### 【R4年度】



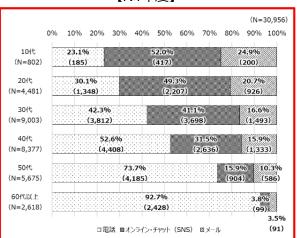
### ② 年齢層別の相談手段割合

全ての年齢層でオンライン相談の割合が増加。10代では約8割、20代では約7割となっている。

### 【R3年度】



### 【R4年度】



#### ③ 電話相談

受電総数 (対応できた電話数) は**約2万9千件**で、R3年度と比較し約7千件減少した。また、受電1件当たりの**平均相談 (通話) 時間は21分7秒**で、R3年度と比較して**約2 分増加**した。

#### 【受電数】

#### 【1件当たり平均相談時間(通話時間)】

	受雷数
	义电奴
R3年度	36,447
R4年度	29,359

	平均通話時間
R3年度	19分20秒
R4年度	21分07秒

### ④ オンライン・チャット (SNS) 相談

相談件数は**約1万1千件**で、R3年度と比較し約1千件増加した。 対応率は、約95%と高水準を維持。

#### 【相談・対応件数及び対応率】

	相談件数	対応件数	対応率
R3年度	10,254	9,845	96.0%
R4年度	11,191	10,616	94.9%

※対応件数は、相談員からの投稿が3件以上のものを集計。

### ⑤ メール相談

相談件数は約8千件で、R3年度と比較し微減。

#### 【相談件数】

	相談件数
R3年度	8,164
R4年度	7,990

#### ⑥ 外国語相談(言語別件数)

相談件数は176件であり、R3年度の118件から約5割の増加となった。 使用言語は、英語が最も多く、タガログ語、中国語、ポルトガル語の順。

言語	R3年度	R4年度
英語	57	95
タガログ語	22	40
タイ語	1	1
中国語	7	11
スペイン語	0	6
ポルトガル語	13	11
韓国語·朝鮮語	1	0
ベトナム語	6	4
ネパール語	5	0
インドネシア語	1	4
日本語※※	5	4
合計	118	176

※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

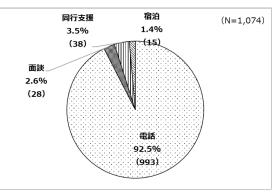
#### ⑦ 直接支援

支援件数は432件であり、R3年度の325件から約3割の増加となった。支援の内容は電話支援が最も多く、延べ993件。次いで同行支援が38件、面談支援が28件。

### 【支援件数】

	支援件数
R3年度	325
R4年度	432

### 【支援の内容(延べ対応件数)】



※電話支援は、DV相談プラスのコーディネーター又は地域の支援者・支援機関から相談者への折り返し電話による支援

相談手段等	相談手段の特徴	R4年度の状況
全体		<ul> <li>■ 相談対応総件数(寄せられた相談に対応し、記録した件数): 41,263件。R3年度(42,187件)から微減。 前年度に続き、高水準で推移。</li> <li>● 相談手段別構成比:電話62.0%、オンライン・チャット(SNS)26.3%、メール11.7%。前年度比でSNS・メールが増加し、約4割となった(はじめて1/3を上回る)。</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</b> 時等には特に有効。 つながりやす さは課題	<ul><li>● 受電総数(対応した電話数): 29,359件。R3年度(36,447件)から19.4%減少。</li><li>● 曜日別相談件数:月が最多、次いで火。平日が土日祝日を上回る。</li><li>● 1件当たり平均相談時間: 21分7秒。R3年度から約2分増。</li></ul>
オンライン・チャット (SNS)相談	匿名で、場所・時間を選ばないため相談へのハードルが低い。相 談者・相談員の投稿のタイミング が合わないことも	<ul> <li>相談対応件数: 10,616 件。R3年度(9,845件)から7.8%増加。</li> <li>対応率: 94.9%と高水準(R3年度は96.0%)。</li> <li>曜日別相談件数: 月が最多、次いで日。土日祝日が平日を上回る。</li> <li>1件当たり平均相談時間: 58.6分。R3年度から約4分減少。</li> </ul>
メール相談	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。 即時性はない	<ul><li>■ 相談総件数: 7,990件。R3年度(8,164件)から微減。</li><li>■ 曜日別相談件数: 月が最多、木・金が最少。平日が土日祝日をやや上回る。</li></ul>
外国語相談	10言語での相談が可能。相談 方法は、オンライン・チャットである ため、相談者・相談員の投稿のタ イミング合わせが課題	<ul><li>● 相談総件数: 176件。R3年度(118件)から約5割増。</li><li>● 相談言語: 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> <li>支援件数: 432件。R3年度(325件)から約32.9%増。</li> <li>支援内容:電話支援が最多。ほかに面談支援、同行支援、宿泊支援を実施。いずれもR3年度から増加。</li> <li>相談手段:ほとんどが電話相談から(96.8%)</li> <li>相談員の対応:相談員により緊急支援の必要性があるとされた相談のうち、46.7%が直接支援につながった(R3年度は33.7%)</li> </ul>

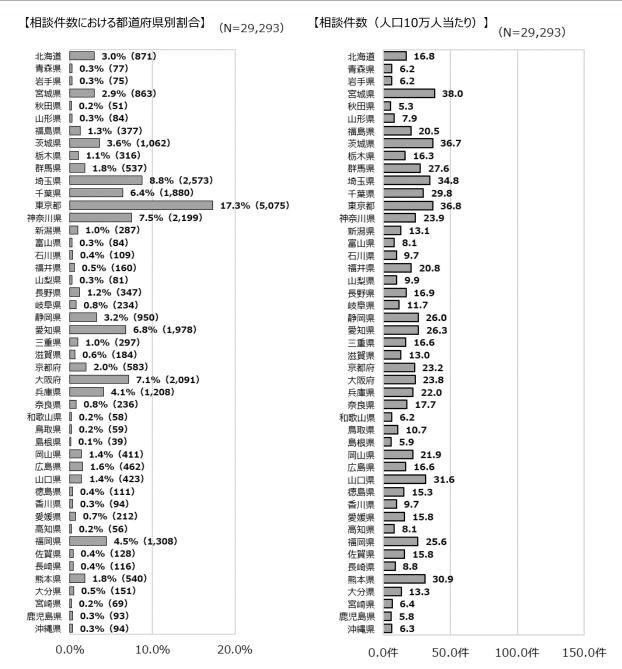
# 5 都道府県別の相談件数

相談件数を都道府県別にみると、最も多いのは東京都の5,075件で総数の17.3%を占める。

次いで埼玉県、神奈川県、大阪府、愛知県の順となっている。

一方、人口10万人当たりの相談件数では、宮城県が最も多く38.0件、次いで東京都、茨城県、埼玉県、山口県の順となっている。

※ 同一の相談者が多数の電話をかけてくるケースも影響。



### 6 考察

### (1) 相談・支援に関する傾向等

### 【相談支援の状況】

- ✓ 相談件数は高水準で推移。
- ✓ オンライン相談が増加(全体の約4割)。全年代・性別で増加しており、今後も増加していくことが想定される。
- ✓ 平日(とりわけ月曜日)の相談が増加。R3年度までは概ね日曜日が最も多く、土日祝日が平日を上回る傾向がみられたが、R4年度は、電話相談、オンライン相談ともに**月曜日が最多**となり、電話相談、メール相談で、平日が土日祝日を上回った。社会の脱コロナが進む中、以前に比べ、平日に、加害者が出勤・外出するようになったこと等の可能性が考えられる。
- ✓ 緊急・困難ケースに対して、相談者が所在する地域の支援者・支援機関につなぐ「つなぎ支援」は、DV相談プラスの重要な機能。相談員が緊急支援の必要があるとした相談のうち、実際に直接支援につなげた割合が上昇していることから、相談員による見立ての精度が上がっていると評価できる。

#### 【被害等の状況】

- ✓ **精神的DVを核とした複合的被害**が広がっている。加害者からの恐怖・監視による支配がみられる。
- ✓ 配偶者からの暴力に係る**多様な暴力被害**(子への暴力・面前DV、相談者の父母間の暴力等)が相談されている。
- ✓ 周囲に頼れる人や理解してくれる人が得られず、孤立しているケースが目立つ。
- ✓ 別居・離婚を希望しながら決断できない相談者においては、**更なる危害が加えられる** ことへの不安に加え、経済的事情、子の養育のこと等が理由となっていることが多い。

#### (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**(24時間・365日対応、オンライン相談需要への対応、外国語相談、相談先が見つけられない被害者の駆け込み場所)
- ✓ リスクの高い相談者に支援を提供(過酷な暴力を受けやすい若年層、厳しい経済 状況にある相談者等への「つなぎ支援」等)

### 7 有識者検討会委員の見解

#### 納米 恵美子 座長 全国女性会館協議会代表理事

- ✓ DV防止法改正による相談ニーズの増加が今後も予想され、相談支援体制の拡充、相談内容の緊急度を的確にアセスメントする客観的基準の開発等が求められる。
- ✓ 全国の自治体・配偶者暴力相談支援センターに対するDV相談プラスの相談・支援 ノウハウ(SNS相談対応等)の共有は有用である。

#### **岡野 由里子 委員** 福岡県女性相談所所長

- ✓ DV相談プラスの相談内容、対応状況、事業の効果・課題等について分析・とりまとめ た内容は、女性支援に携わる自治体職員として大変意義あることと受け止めている。
- ✓ DV相談プラスで行っている、男性からの相談への対応充実等については、自治体・ 配偶者暴力相談支援センターでも参考としていきたい取組である。

# **濱田 智崇 委員** 京都橘大学准教授 カウンセリングオフィス天満橋代表

- ✓ 男性のDV被害者からの相談も増加しており、**男性も相談してよいという認識**が広まっている。
- ✓ 男性のDV被害の背景には、**家事・育児、経済面でのアンコンシャス・バイアス**がある と考えられる。家事・育児は女性の指示に従うべきとの意識や、男性が家族を養うの は当然等の価値観・意識の中で、支配関係が成立しやすくなっている。

#### 松村 歌子 委員 関西福祉科学大学教授

- ✓ 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おり、DV相談プラス事業の継続の必要性は高い。
- ✓ DV被害者に有益な様々な情報の提供、社会全体への広報啓発の継続、相談内容のシステム的な振り分け、OJTによる相談員の養成、目的外架電の排除、相談票入力作業の簡素化等の仕組みづくりは今後の課題である。

#### 山本 千晶 委員 フェリス女学院大学准教授

- ✓ DV相談プラス事業のオンライン相談に寄せられる相談内容の分析の蓄積は、今後 オンライン相談の手法を広げるうえでも役立つことが期待される。
- ✓ 引き続き精神的DV被害の深刻さを社会全体へ啓発していく取組が重要である。
- ✓ 「世間体が悪い」等の離婚・別居に対する社会の偏見から助けを求められず孤立する 被害者もいるため、家族やジェンダーに関する規範意識を軽減していく啓発も必要で ある。