

# つながりにくい相談者への支援

コロナ禍を踏まえて、  
相談に寄せられた若年女性の相談を中心に

※相談数値は速報値です。コピー転載は禁止します

※事例についてはプライバシー保護のため統合するな御加工して  
います。コピー転載は禁止します

# よりそい

# ホットライン

2011年度より国の補助事業(厚生労働省・復興庁)

1日3万件、1年間で1千万件を超える電話が寄せられる

連携団体は全国に約1900団体、相談員は約1300人

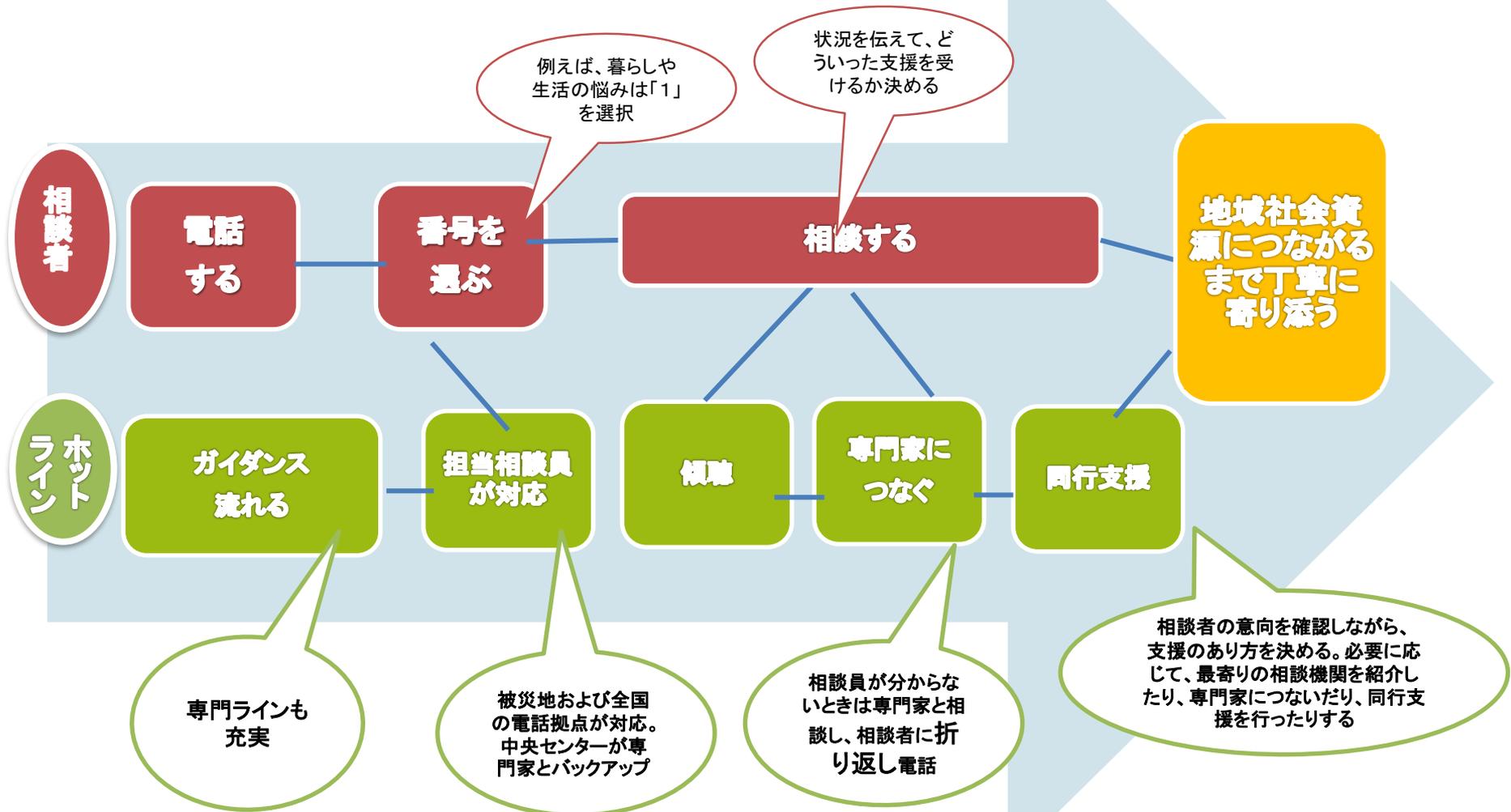
東日本大震災を契機に発足した一般社団法人が運営



- 24時間、年中無休、無料、匿名可の何でも電話相談
  - 電話と直接支援の2本立ての相談スタイル
- ※詳しくはこちら

<https://www.since2011.net/activity/report/>

# よりそいホットラインの基本的な流れ



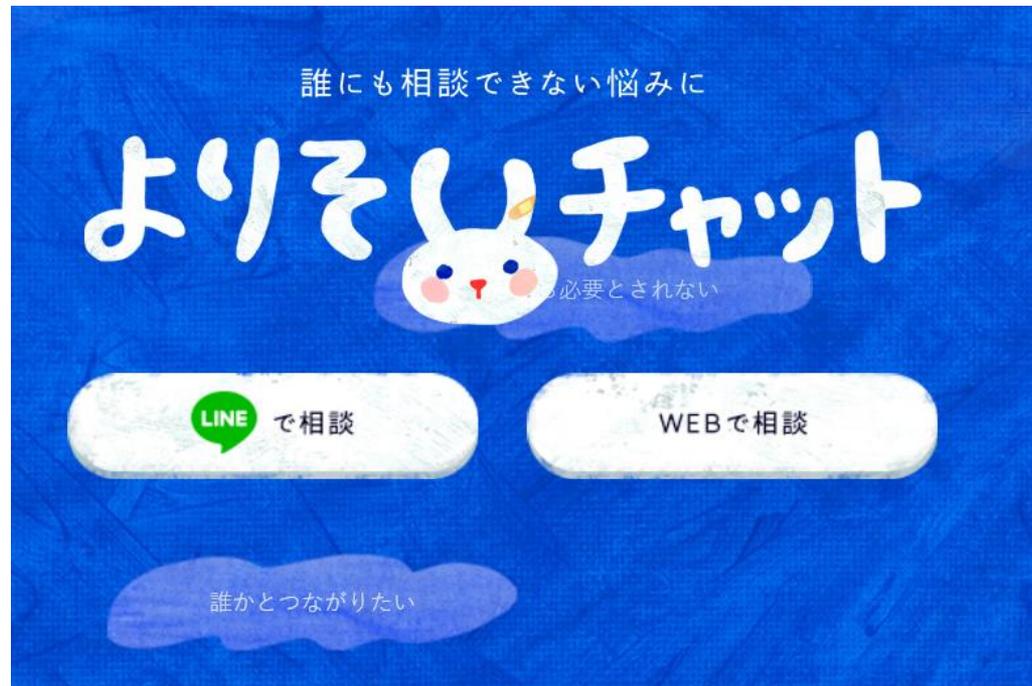
# 2019年度電話数内訳(30000本/日)

	総呼数	完了呼数
一般	8,726,325	103,950
自殺	1,191,675	20,731
DV女性	677,785	24,791
外国語	37,487	17,756
セクマイ	186,458	31,709
OTHER	198,011	0
若年女性	16,444	1,951
被災者ライン	34,647	7,222
合計	11,068,832	208,110

# 電話の相談者のプロフィール

- 年齢：40代が25%。40～50代が中心。男性は40代が著しく多い
- （初めて出会ったコミュニケーションツールがその後も影響）
- 性別：女性が6割
- 仕事の有無：仕事のない人は半数を超え
- 社会的居場所の有無：ない人は4人に一人
- 障害の有無：障害のある人は約3割
- 疾病の有無：疾病のある人は60.3%
- 自殺念慮：自殺念慮が明確にある方は8.5%
- 何かの支援につながっている人が8割
- 家族他暴力被害が大変多い

# SNS相談 自殺対策



- <https://yorisoi-chat.jp>
- LINE相談

# 2019年度SNS相談集計

	小学生		中学生		高校生		大学生等	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
～19歳	7	74	69	614	90	760	30	162
20～29歳	0	0	0	0	0	2	49	328
30～39歳	0	0	0	0	0	0	1	0

友だち  
登録数 64694

アクセス者数  
(実数) 33798

	仕事有		仕事無	
	男性	女性	男性	女性
～19歳	10	86	3	57
20～29歳	160	868	67	376
30～39歳	158	642	77	280
40～49歳	160	287	51	166
50歳～	46	55	25	51
年齢不詳	8	40	0	16

**中・高、大学生の女性が相談者の半数を占める**

# SNS相談の相談者のプロフィール

- 年齢：20～30代が中心。自殺対策に関しては20代以下が多数を占める
- 性別：女性が8割近い
- 自殺念慮が強く、メンタルヘルス不調に悩んでいる
- 何かの支援につながっている人が少なく(若い人はつながっていない)
- 家族他暴力被害の影響が強い
- 女性たちの多くは「性的な被害(性虐待・性搾取(援助交際など)・性暴力被害など)」に遭遇している

# SNS相談 DV対策

コロナ対策で急遽実施されたDV相談事業。

電話・メール・SNSの3種類で対応。電話は24時間

## DV相談<sup>プラス</sup>



DVのお悩み、  
ひとりで抱えていませんか？

電話・メール 24時間受付  
チャット相談 12:00～22:00

電話 24時間受付 **0120-279-889**

メール **24時間受付**  
ここをクリック！

チャット **チャットはこちら**  
受付 12:00～22:00

※スマートフォンからは右のQRコードよりご利用ください



あなたが配偶者やパートナーから受けている様々な暴力（DV）について、専門の相談員と一緒に考えます。「これってDVかな？」「暴力を振るわれている」「今すぐパートナーから逃げたいけどどうしたらいいの？」「自分だけでなく子どもたちのことも心配」など、どんなご相談もお気軽にご連絡ください。

なお、「DV相談ナビ」（0570-0-55210（ここいでんわ））でも相談を受け付けています。最寄りの配偶者暴力相談支援センターにつながります。

お急ぎの相談については、こちらにご連絡ください。

- 専門の相談員が対応
- 面談、同行支援などの直接支援も実施
- 安全な居場所も提供
- 24時間電話対応
- 10か国語対応

- <https://soudanplus.jp/>
- 開発したWebChatシステム相談

# 3事業の特徴のまとめ

- ①よりそいホットライン
  - ☆被災者支援のための24時間無料の何でも相談事業
  - 全国の民間支援団体を結集して24時間のワンストップ電話相談を試行した
  - 最大の問題意識は「支援の縦割りをなくす・相談者のニーズに合わせる」こと
- ②よりそいチャット
  - ☆座間事件を契機にSNS上の自殺念慮の高い若年層へのアプローチのための事業。10代の女性たちの
  - 性被害相談が殺到し、パンドラの蓋を開いた
  - SNSは入り口に過ぎず、対面支援につなぐためのツールであることを踏まえたワンストップ支援を実施
- ③DV相談+
  - ☆コロナ禍でのDVの増加に対応するための緊急事業（電話・メール・SNSをセットにした24時間総合窓口）。
  - 特別給付金の支給によって「同居している被害者」が相談につながった。暴力の只中からの相談を受けている。
  - 全国の女性支援民間団体のネットワークできめ細かいケアを実施
  - 「タイプカ」より「支援力」を大事にする

※ホットラインを中心に

**様々な相談者**

# 相談者の「種類」

- ① すでに支援機関につながっている人たち
  - ・ケースワーカーや医療機関につながっているが、うまくいかない
- ② 根拠法がない・体制がない などのためにつながれない人たち
  - ・外国人    ・LGBT    ・被災者    ・性暴力被害者
- ③ 自分が支援される存在だと思ってもいない人たち
  - ・若年層に多い
  - ・ブラックバイトや非正規雇用
  - ・毒親    ・性虐待被害    ・DV被害
- ④ 制度があるのでつなげられる人たち
  - ・障害がある相談者    ・DV被害事例    ・児童虐待事例 など

つなげられないのは②と③

## ②について

- 外国人
  - 多言語の対応が義務化されていないので、意思疎通ができない
  - 在留資格ごとの対応について地方自治体の裁量が広く、支援の差が激しい
- LGBT
  - 相談できるところ・支援できるところが少ない、支援すべきと定めた法制度がない
  - 相談がカミングアウトになると差別につながる
- 被災者
  - 困りごとへの答えがない
- 性暴力被害者
  - 困りごとを打ち明けられない(社会的スティグマが強すぎる)、二次被害が多い

## ②代表的な相談事例

- 永住権を持つ中国籍の相談者がコロナ特別給付金を申請しようとしたが、〇〇市の窓口で、資格がないと断られた
- 親戚の紹介で東京でカレー屋さんを営む男性と結婚することになりインドから来日した。男性から暴力を受けるので、110番に通報したが、だれも相談者の話すヒンドゥー語がわからず、そのまま放置されてしまった
- 友達がゲイだとうわさされて自殺した。僕も性別に違和感があるが、だれにも言えない
- 会社と両親から結婚退職を期待されているが、私はレズビアンと自覚している。恋人もいるが紹介することもできない。知られたら会社はやめなきくてはならない。誰に相談することもできない
- 福島に帰りたいが、放射能が怖くて帰れない。成人した子どもたちから、福島から逃げた私が悪いと毎日責められている
- 派遣先会社の上司に残業の後の居酒屋でドラッグを飲まされたらしく、記憶はないがホテルにいて性行為の映像を撮られていた。ネットに流すと脅かされ逆らえず、呼び出されては行かなければならない。死んでしまいたい毎日。

# ③の代表的な相談事例

- ブラックバイトや非正規労働者
  - ・3か月も休みがもらえないので、やめたいと言ったら慰謝料を払えと言われて払った
- 毒親
  - ・親がバイト代を全部使ってしまう。援助交際して来いというが、家の生活は苦しいので仕方ないと思う
- 性虐待被害
  - ・母親が旅行に行っている日に、酔って帰ってきた父親にレイプされた。18になるのを待っていたと言われた。それから、行動をずっと監視されている。妊娠が心配。
- デートDV被害
  - ・付き合っている彼からの暴力がひどいので別れたい。でも、一度別れようとして警察にも通報したが、泣きつかれて許してしまったので、もう警察には行けない

- ・ よりそいホットラインでは毎月の相談の1割程度がコロナに関する相談であり、仕事が無くなった、経済的困窮におちいったなどが1位(1200～1500件程度)
- ・ 若年層では家族との葛藤が激化している
- ・ DV相談では給付金を契機として同居しているDV被害者」からの相談が増加した

## コロナ関連の相談について

# 家族との葛藤

- 自分には出来る仕事も無ければやりたい仕事もない。親には「コロナの影響だから片っ端から応募しないとダメだ」と言われ、求人情報をるが働くこと自体が物凄く怖い。仕事の事を考えるほど苦しい。誰かに相談したくても周りは家族と仲良い人ばかりでこんな話も出来ないのが辛い
- コロナの影響で夫が家に居るようになった。大学生の長男は幼少期から夫に暴力を受けている。家に居るようになって更にひどくなった。私にも言葉の暴力があり、怖いので反抗出来ず、見守るしかない
- 両親の借金で、成人したから風俗で働けと言われて、借金を返した。その時の風俗店の同僚と付き合いようになったが彼は働かないので別れたいが、別れたら死ぬというので別れることもできない。

# 仕事が減るなど経済的な困窮1

- 感染疑い、だが検査を受けられない。/仕事や収入が減った。/DV加害のある夫が在宅勤務になった。/(社会の雰囲気がつらい)
- 夫と二人で経営している居酒屋が、コロナによるダメ押しで閉店に至った。夫が決断したにも関わらず、夫から閉店の責任を一方的に押しつけられている。夫は嫉妬も激しく、暴言暴力がありDVに至っている
- フリーランスで仕事をしているが、コロナの影響で仕事が減ってしまい、100円のものを買うのもためらわれる生活になっている

# 仕事が減るなど経済的な困窮2

- 職場の同僚の子どもがコロナウイルスに感染し、自分たちも2週間の出勤停止になった。その分欠勤扱いとなり、給料が半減する。市役所や労働組合に相談したが、解決策は出されなかった。来月給料が出るまで、殆どお金がない。困窮相談に行って食料支給を受けたが、すぐに食べられるものはなかった
- コロナの影響で会社が一時休業になったうえ、給料が未払いになっている。先日けがをして痛みがある。介護の仕事なので、支障をきたすこともある。お金もないので病院へも行けない。社協にお金の相談したら会社との関係で対応がされずにいる

# オンラインでの仕事がつらい

- 仕事がオンラインへ移行しているが、一気にいろんなことをやるのがつらい。無謀だ。お客様を大切にしていない。
- 妊婦さんの社員をケアするのはいいが、場所違いでやったことのない経理の仕事するのもお門違いだと思う。後輩も大変そうで、そこケアすると、本当にキャパオーバーしている。もう無理。コマ扱いされている。人間なのに。
- 毎晩仕事の夢を見る。昨日も上司にオンラインのチャットで怒られる夢を見た。休まらない。毎日毎時間変化します。なんて言われて正気ではいられない。早く仕事をしなくちゃ怒られる。怒られることで自信もなくなる。
- 夢の中でもリモートワーク中に急に画面に社用チャットが現れて、そこに先輩からの暴言が、ホラー映画みたいにブアーーだと書かれて、寝ても覚めても仕事。心も頭の中も休まらない。辞めたところで今の世の中では転職できない。辛くて仕方ない。

コロナ禍においての

**DVと若年女性からの相談事例**

# コロナ禍のDV相談の特徴

- 加害者が家にいる時間が長くなったためにDVが激化する
- 精神的暴力と経済的暴力がセットになっている事例が多い
- 若年層のDVは身体と性的暴力が苛烈
- 経済的な困窮を背景に、交際相手が同居するようになり暴力が始まり、経済的搾取が起きる例が多い
- 特別給付金をめぐって、同居の被害者に「被害の自覚」が生まれた
- マスコミの報道が増えたこともあり、若年層の被害が顕在化した