

令和2年度LINEを活用した配偶者等暴力（DV）相談 試行実施結果

1 実施状況

(1) 実施概要

- アカウント名：「ささえるライン@東京」
- 実施期間：令和2年8月18日～令和2年9月17日（31日間）14時～20時
- 相談体制：相談員5ポスト体制
- 主な広報：LINEによる広告配信（友だち登録数2,000人目標）
ウィメンズプラザホームページ、twitter、Facebook



(2) 友だち登録数

◆友だち登録数は、相談終了日時点で7,807人。
目標2,000人を大きく上回った。

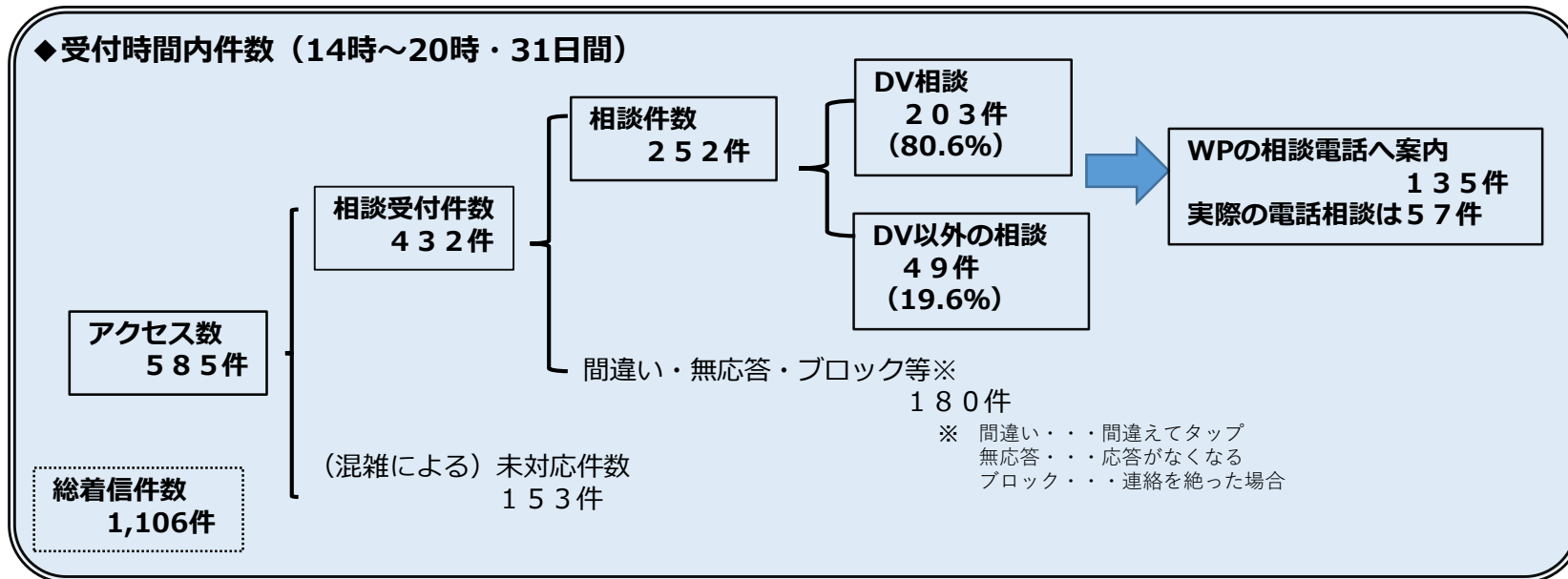
◆若年女性をターゲットにLINEによる広告を実施し、
登録者の8割が20代から30代女性であった。

◆友だち登録者年齢・性別比率

性別	年齢	割合	人数
女性	15～19	6.1%	476
	20～24	5.2%	405
	25～29	14.6%	1,139
	30～34	23.8%	1,857
	35～39	37.2%	2,904
	40～44	4.9%	382
	45～49	1.8%	140
	50～	3.6%	280
男性	35～39	0.6%	46
	50～	0.6%	46
不明	不明	1.6%	132
合計		100.0%	7,807

(3) 相談件数

◆相談内容別では、DV相談が203件、DV以外の相談が49件。



2 相談の内容

(1) DV相談

① 年代

◆30代の相談が54.2%で最も多い。

	R2年度	
19歳未満	2	1.0%
20歳代	24	11.8%
30歳代	110	54.2%
40歳代	32	15.8%
50歳代	17	8.4%
60歳以上	4	2.0%
不明	14	6.9%
合計	203	100.0%

② 暴力の種類

◆暴力の種類としては、精神的暴力が176件と多く、身体的暴力、経済的暴力が続いた。

※複数ケースあり

暴力の種類	身体的	精神的	経済的	性的	社会的	その他	総計
件数	73	176	52	24	16	6	347
割合	36.0%	86.7%	25.6%	11.8%	7.9%	3.0%	n=203

③ 相談内容

◆主訴では「どうしたらよいかよくわからない」が33.5%と一番多く、例えば、DV被害の認識はあるが対処の仕方がわからない、そもそもDV被害の認識がないという内容であった。

次に「離婚に関すること」(22.2%)、「家からの避難に関すること」(7.4%)であった。

◆DV被害に遭っているにも関わらず認識がない相談があることから、DVに関する正しい知識と理解に関する普及啓発が必要。

◆試行期間中に、生命、身体への危険が迫る、自殺や殺害などの緊急対応を要する相談はなく、LINE相談に起因する被害事例の相談や報告も無かった。

(2) DV以外の相談

① 年代

◆30代が中心であり、電話相談と比較して若年層からの相談が多い。

	R2年度	
19歳未満	4	8.2%
20歳代	8	16.3%
30歳代	25	51.0%
40歳代	3	6.1%
50歳代	4	8.2%
60歳以上	0	0.0%
不明	5	10.2%
合計	49	100.0%

② 相談内容

◆家族からの暴力や性被害など、配偶者暴力に近い領域の相談が多い。

次いで、夫婦や家族に関する相談が続いた。

(3) 1回あたりの相談時間

◆DV相談の相談時間は「30分～60分未満」（28%）が一番多く、次いで「60分～90分未満」（24%）、「90分～120分未満」（19%）であり、DV相談以外の相談時間と比較して、相談時間が長い傾向であった。

◆平均相談時間では、DV相談は78分、相談全体では46分であり、DV相談は、相談者の気持ちや課題の整理に時間を要している。

DV相談

相談時間	件数	割合
1分未満	1	0%
1分～10分未満	4	2%
10分～30分未満	27	13%
30分～60分未満	56	28%
60分～90分未満	49	24%
90分～120分未満	38	19%
120分～180分未満	18	9%
180分以上	10	5%
合計	203	100%

DV以外の相談

件数	割合
0	0%
3	6%
15	31%
21	43%
3	6%
5	10%
1	2%
1	2%
49	100%

(4) 対応内容

◆相談機関を案内したケースと、DVに関する情報提供や問題整理をしてLINE相談終了となったケースの2種類が対応内容の大半。

◆LINE相談からウィメンズプラザの電話相談を案内した相談は135件、実際57件の相談がつながった（42%）。その相談者の年齢層も30代が中心であった。

☎LINE専用電話 相談実績

LINE⇒電話（年齢別）	
19歳以下	0
20歳代	14
30歳代	24
40歳代	14
50歳代	4
60歳以上	1
合計	57

3 検証結果

◆ターゲット層の利用状況

- ・若年層を対象にしたLINE広告の効果により、20代から30代女性を中心に7,807人の友だち登録があった。また、相談者も、30代女性が中心であり、ウィメンズプラザで実施している電話相談と比較して若年層からの相談が多く寄せられた。

◆新規相談者

- ・初めて相談したという声も多く、これまで相談をしたことがなかった被害者が、相談機関と繋がり、支援の場を知るきっかけとなった。相談した人からは、電話相談と比較して、LINE相談は相談しやすいため、今後も続けてほしいとの声をいただいた。
- ・友だち登録したが相談しなかった方からは、友だち登録をしたことにより、いつでも相談できるという安心感が得られるとの声があった。

◆電話相談に繋がったか

- ・ウィメンズプラザの電話相談へ135件案内したところ、期間内に相談があったのは57件（42%）だったが、試行期間終了後もLINE相談をきっかけとした相談が寄せられている。
- ・LINE相談によって相談者の課題整理ができているため、電話相談に引き継がれた後もスムーズに相談が進められた。

◆アカウント名

- ・危険回避のため、アカウント名に「DV」と表記しなかったが、DV相談が約8割を占めていることから、DV相談窓口と認識されたと解される。