

2020年10月5日

内閣府男女共同参画局長 林 伴子 殿
厚生労働省子ども家庭局長 渡辺 由美子 殿

DV・性暴力の SNS・メール相談事業及びコールセンター等についての要望書

NPO 法人 全国女性シェルターネット
共同代表 北仲千里・山崎菊乃

昨今、若い世代のアクセスしやすさや新型コロナウイルス感染症対策の観点から DV、性暴力等被害の SNS やメール相談を導入する動きが国や自治体など各地で進められています。また、性暴力相談対応のコールセンターも検討されていると聞いております。しかし、これらの相談窓口は、導入の仕方を間違えると、逆に適切な支援を提供できなくなる恐れがあります。

DV、虐待、性暴力などの被害者支援は、安全なところへの避難、一時保護、警察等の介入、加害の制止、緊急避妊など緊急の対応がかなり重要な部分を占めており、悩みの傾聴、心の整理の援助のみに終わるものではありません。

したがって、①相談の入り口は、SNS やメール、電話であったとしても、その先に、相談者のいる地域で直接会って支援をする機関・団体が重要です。そうでないと、実際の支援が提供できませんし、SNS や電話をする中で「会いましょう」という提案ができません。

②支援員は、電話や SNS 相談で相手に適切な質問をして、そのケースの内容の性質、深刻度、緊急度、その相談者の希望や様子などを判断し（「ケースの見立て」、「アセスメント」）、支援のプランを立て、提案することが求められます。そして、支援員を信頼してもらって実際に面談にこぎつけるように誘導することが求められます。

しかし、SNS 相談を導入する担当者の中には、このプロセスをあまりわかっておらず、悩みを傾聴する心理相談と同じようなものと誤解している人も少なくありません。しかし「直接支援」の経験がなければ、具体的な支援方法がわからず、適切な質問や提案をすることはできません。SNS 相談事業を導入するにあたり、SNS 相談員に関しての公的資格がない中で、相談の質を担保するためには、その資格要件の中に一民間団体の資格を必須にするなどの拙速な判断は避けなければなりません。

③各地域で実施せず、全国 1 本での相談窓口を置くこともまた、具体的な直接支援を難しくします。これでは、各地域に性暴力のワンストップセンターを置くという施策と、逆方向の動

きにもなりかねません。全国から入ってくる電話やメール、SNS相談の場合は、支援員には土地勘もなく、各地域の関係機関の担当者とのつながりも持っていないため、そのケースを実際に解決まで導くことはとても難しくなります。「ここにこういう機関があるから自分で行ってください。きっとここで支援してくれるはずだから自分で電話してみてください。」という程度の、不確実な情報をただ提供し、その後は責任を負わない「たらい回し」でしかなくなります。それは「あちこちに相談しても、相談しても、助けてくれなかった」という利用者の不信感を増幅させることになり、実際に命を守ることができないという結果を招きます。

そこで、次のことを要望いたします。

1. DV、虐待、性暴力などの被害は心理カウンセリングだけでは解決できないことを踏まえて、SNS やメール相談の体制を整備してください。
2. DV、虐待、性暴力の SNS やメール相談は、各地域で直接支援をしている機関・団体が実施できるようにして下さい。または少なくともそうした機関や担当者としっかり結びつき、ケース対応の手順を定めた体制で実施してください。

以上