

地方自治体等における男性に対する
相談体制整備マニュアル
(別冊)

配偶者等からの暴力
(加害・被害)
相談対応

平成 26 年 5 月

内閣府男女共同参画局

目次

1	配偶者等からの暴力（加害）の問題	P. 2
2	配偶者等からの暴力（被害）の問題	P. 6
3	配偶者等からの暴力防止にかかわる関連法令・制度の概要	P. 8

○ 本冊の関連ページ

配偶者等からの暴力（加害・被害）に関する相談について、本冊の次のページにも記載しています。参考にしてください。

- P. 31 場所の確保（電話相談・面接相談） ○面接相談における留意点
- P. 39 (3) 相談員のモラル・コンプライアンス遵守の指導
 - ①守秘義務（情報管理の徹底）についての基本的な事項を確認しておくこと
- P. 52 (3) 配偶者等からの暴力に関する相談への対応
- P. 87-91 参考資料1. 他の相談機関について

地方自治体等における男性に対する相談体制整備マニュアル（別冊） 配偶者等からの暴力（加害・被害）相談対応 について

男性相談窓口には、配偶者等への暴力に関する相談が寄せられる場合があります。この別冊は、慎重な対応が求められる配偶者等への暴力に関する相談について、男性相談窓口の相談員（以下、「相談員」とします。）にとっての留意点や、これまで本冊に掲載していた対応のポイント等をまとめたものです。

配偶者等への暴力に関する相談では、被害者保護を最優先の課題として考える必要があります。また、加害者の中には、虚偽の告白や自分の被害者性の強調等により、被害者の居場所を探ろうとするケースも見られます。その一方で、相談はしっかり聞く姿勢が求められます。

相談員として対応する場合は、「留意点」を遵守して、「対応のポイント」を踏まえた対応を心がけてください。なお、留意点の遵守が難しい場合等には、関係機関と連携して対応することや、対応をバトンタッチすることが大切です。



1 配偶者等からの暴力（加害）の問題

※ 加害相談に対する専門的な知識や経験等を有した相談員が対応するようにしてください。

自身の暴力行為に悩み、自ら相談をしてくる加害者は、自分が抱える問題をなんとかかしたいという強い動機づけがあるからこそ連絡をしてくるのです。その問題解決の動機を尊重します。しかし、暴力はいかなる場合にも問題解決の手段にならず容認できないという毅然とした姿勢を堅持します。

加害相談については、対応可能な相談員（加害相談に対する専門的な知識や経験等を有した方）が受けることとなりますが、その際の留意点として、「暴力は肯定しない」、加害者が相談員から巧みに被害者の居場所等の情報を聞き取ろうとすることも想定して「被害者保護の観点から情報管理を徹底する」、また、「関係機関との連携を考える」こと等が挙げられます。

なお、相談員を言い包めようとしたり、高圧的に被害者の情報を聞き出そうとしてくる加害者も中にはいますので、そのような場合には「申し訳ありませんが、そのような内容については全く承知していません（知り得ません）ので、お答えできません。」と伝え相談を終了するようにしてください。

留意点

① 「暴力」に対しては毅然と対応

相談を終了するまでの間、「暴力」に対しては、毅然とした態度を保ち、絶対に許されないということを忘れてはいけません。例えば「それは被害者にも問題がありますね」等と暴力を容認するようなことは言うてはいけません。

② 被害者の保護（情報管理の徹底）

相談者に対して、被害者や対応箇所の住所・連絡先等、被害者保護に関する情報は伝えてはいけません。相談員が漏らしてしまった情報を元に加害者が被害者を探し出し、被害者が更なる暴力に合う危険性があるからです。

高圧的に「妻の居場所を教えてほしい。」「行政職員であれば居場所を知っているはずだ。」等と尋ねられることがあるかもしれませんが、「申し訳ありませんが、そのような内容については全く承知していません（知り得ません）ので、お答えできません。」と伝えるようにしてください。

何度も繰り返して情報を要求し続ける場合も、同じ回答を繰り返し、相手の駆け引きに乗ることのないよう注意します。情報を聞き出そうとするのは加害者本人に限られません。加害者の親族や被害者の親族等からの問い合わせもあります。また、警察官等の職務関係者だと偽って被害者の情報を聞き出そうとする例もあるようです。職務関係者からの問い合わせには、相手の所属や電話番号を聞き、折り返し電話をして確かめる等、対応の仕方を事前に決めておくことが大切です。

被害者保護に関する情報管理の徹底については、相談員だけでなく同僚の職員等にも求められます。

③ 関係機関等との連携

留意点の遵守が難しい場合等には、関係機関と連携して対応することや、対応をバト
ンタッチすることも重要です。地方自治体やNPO法人等でも独自に更生に取り組んでいる機関（他の電話相談、カウンセリング機関、自助グループ等）もあるようですので、地域の情報を整備しておくことが大切です。

例)「本相談機関では、相談に十分に応じきれません。申し訳ございませんが、専門に対応している機関を紹介いたしますので、今後はそちらにお願いします。」

「配偶者等からの暴力に関する相談には、十分に応じられません。申し訳ございませんが、対応を交代させていただきます。」

対応のポイント

① 相談を最後まで聴く

相談者はどこへ行っても加害者として扱われ、誰も自分の言い分を聴いてくれない、助けてくれないという追いつめられた心境に陥っている場合があります。そのような状況の中でようやく自分のことを相手にしてくれるところにたどり着いたという気持ちを受け止めます。相談を最後まで聴くことで、この男性相談が本人の存在を否定しないところであることの安心感と信頼感を抱いてもらうことが大切です。

② 感情の言語化を促す

これまで溜めてきた溢れんばかりの感情を吐き出してもらい、受け止めます。この場は自分の感情をそのまま表現しても良いということを実感してもらいます。感情の言語

化により自身の混乱した気持ちを落ち着かせ、傷を癒し、自暴自棄になり事件化に発展することを抑止していくのです。

自分の気持ちを表現する言葉を持たない相談者もいます。「男は我慢」というような固定的性別役割分担意識に縛られ、自身のマイナス感情をうまく伝えることができない者もいます。その場合は感情や気持ちを表現しやすいように問いかけてみます。

例)「どこへ行っても聞いてくれなかったのですね。それは辛かったですね」

③ 非暴力に向けたメッセージ

1回目の相談では、経緯の説明や自身の感情を表現することで終了になる場合もありますが、怒りや憎しみを他者に向けず、また自分で抱え込まずに男性相談につないで対処できたことは良かったと相談者に伝えることが大切です。それは非暴力に向けた自己変容の第一歩であり、今後も継続的にこの相談を活用することを勧めます。

自分の感情を言語化し意識化することは、これまで省みることもなかったであろう自身の価値観や行動様式を振り返り、自己洞察を進める作業です。相談を通して自分の傷を受け止めてもらえたという経験は、ありのままの自分を受け止めることにつながり、それは他者の傷を受容する力へとつながっていきます。他者の傷を受容する力は、被害者に対する真の謝罪の思いと反省の気持ちを導きます。

また、自分の感情を言語化することは、怒りの気持ちを暴力ではなく言葉で伝える力にもなります。男性相談は、継続活用することで言葉による表現力を高める場にもなり得ます。相談者とのやりとりを進める中で、状況に応じてそのようなメッセージを伝え、非暴力に向けた本人の意識を一層高めてもらうことが重要です。

例)「今表現して頂いたあなたの気持ちをそのように言葉で彼女に伝えることができたら、暴力を振るうことはなかったですね」

※加害者からの相談を受ける際には、その相手である被害者の存在を忘れてはならず、被害者保護最優先を大原則とすることは言うまでもないことです。不用意に情報提供することで被害者の不利益になるようなことは絶対にあってはなりません。被害者に関わる情報を求められた場合は「申し訳ありませんが、そのような内容については全く承知していません（知り得ません）ので、お答えできません。」と毅然と対応することも重要です。

※面接相談の場所については、女性の被害者支援を実施している場合、特に配慮が必要になります。詳細は本冊 P. 31 「場所の確保」を参照してください。

④ 対処策

聴き込むことで「だいぶ落ち着きました」と述べられ、そこで終了することもあります。状況によっては、次のような対応も考えられます。また、ストレスを軽減するための対処法は本冊 P. 67 を参照してください。

● シェルターに入っていると思われる妻と連絡したい、シェルターの場所を教えて欲しい

「行政の相談員であれば妻の居所を承知しているのではありませんか」と被害者の所在を尋ねられた場合は、相談員はかかる情報を一切承知していないことを伝えます。それでも執拗に尋ねてくる場合は、「所在をお知りになりたい強い気持ちはとてもよく分かります。ただ私は相談員で、皆様の心のサポートを専門にしています。申し訳ありませんが、そのような内容については全く承知していません（知り得ません）ので、お答えできません。」と伝えるようにしてください。

● 接近禁止期間をどのように過ごしたらよいか

「自分は相手からの連絡を待つ以外ないのか」「それまでどう過ごしたらよいか」「どう生活したらよいか」との問いに対しては、現状ではこちらから被害者に連絡をとる手立てがないことを繰り返し伝え、この状況を受け入れなければならない相談者の気持ちに寄り添います。

どのように過ごせばよいかとの問いに対しては、「こういう機会だからこそできることを一緒に考えてみましょう」と促すことも考えられます。

次のような方法を参考までに提案してもよい。

- ・自分の状況や気持ちを表した日記をつける
- ・配偶者等からの暴力を含め社会の中の暴力に目を向け関連情報を収集してみる
- ・男性相談を継続利用しながら考えていく
- ・家事をこなす等、ひとりでの生活を軌道に乗せることに集中する 等

● 関係機関の情報提供

相談者の非暴力に向けた取り組みや不安をサポートするリファー先（他の電話相談先、カウンセリング機関、自助グループなど）の情報を提供する。

例)「本相談機関では、相談に十分に応じきれません。申し訳ございませんが、専門に対応している機関を紹介いたしますので、今後はそちらにお願いします。」

⑤ 配偶者等からの暴力に関する理解

状況に応じて、配偶者等からの暴力についての基礎知識や「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律」の内容について情報提供します。相談者が置かれた状況を理解し、自身の行動を振り返る上でも参考になります。

2 配偶者等からの暴力（被害）の問題

配偶者等からの暴力は、確かに女性の被害者が多いのは事実ですが、男性相談の現場では男性加害者だけではなく、男性被害者からの相談も目立ってきています。男性相談は、このような男性たちの悩みを受け止める大きな役割も担っています。この社会に生きる誰もが性の区別なく、加害者にもなり被害者にもなり得ることを理解し、自身の加害者性、被害者性に戸惑い、悩むひとたちに対して相談員は、同じ地平に立ち、公平な目線で支援をしていくことが求められます。

配偶者暴力相談支援センターや警察でも被害者からの相談を受け付ける等の対応をしていますので、こういった関係機関との連携や、具体的・専門的な対応が必要とされる段階になったら関係機関にバトンタッチすることも視野に入れて相談に応じるようにします。

留意点

① 被害者の保護（情報管理の徹底）

配偶者等からの暴力に関する相談の場合、加害者が被害者を装って電話をかけてきて、本当の被害者の避難先住所や電話番号等を聞き出そうとすることも想定されます。加害者対応と同様に情報管理を徹底することが求められます。

② 関係機関等との連携

「配偶者暴力防止法」では、「配偶者からの暴力を受けている者を発見した者は、配偶者暴力相談支援センターまたは警察官に通報するよう努める」（第6条）ことや、被害者の保護を行うにあたり、「関係機関が連携を図りながら協力するよう努める」（第9条）ものと定められています。

これを踏まえ、被害者保護のため、配偶者暴力相談支援センターや警察等の関係機関と連携を検討すべき場合もあります。日頃から地域の関係機関と連絡を取り合うことが、連携の円滑化につながります。なお関係機関と連携して支援を行ったり、対応を関係機関にバトンタッチする場合は、相談者の意志を尊重することが必要です。

例) 「本相談機関では、相談に十分に応じきれません。申し訳ございませんが、専門に対応している機関を紹介いたしますので、今後はそちらにお願いします。」

「配偶者等からの暴力に関する相談には、十分に応じられません。申し訳ございませんが、対応を交代させていただきます。」

対応のポイント

① 傾聴

まずは傾聴に徹します。自信を失い、自己肯定感を低くしている相談者の元気を少しでも回復してもらうためには、自分の話を聴いてもらった、自分を承認してくれたという実感を得ることが大切です。ことの経緯を聴き、本人の辛い気持ちを受容します。

② 自身の傷つき（被害者性）の認識

男は強くあるべきという考え方に縛られている相談者は、ときとして自分が配偶者等からの暴力の被害者であることを認識していない（しようとしな）場合があります。妻に殴られたぐらいで被害者になるのは男として情けない、自分は家族を養う義務があるので妻を加害者扱いして見捨てることはできない等と思い込み、自身が被害者として扱われることを認めないのです。

そのように思い込んで、自分の本音に蓋をしてしまうと益々追いつめられ、抑うつ状態に陥ることもあります。状況に応じ、妻からの暴力に本人が深く傷ついている様子をこちらから伝え、被害を受けたことの気持ちを問いかけてあげます。

例) 「お話を聴きしていると彼女からの暴力がかなり激しかったようですね。
深く傷ついていらっしゃるのではないのでしょうか？」

④ 対処策

傾聴に徹することで、本人が「話すことで気持ちが楽になりました」と述べ、そこで終了することもあります。状況に応じ以下のようなテーマをとりあげ、一緒に考えてみます。

● コミュニケーションの振り返り

妻に対してなぜうまく言えないのか。少しでも自分の気持ちを伝えることはできないだろうか。妻の気持ちをこれまで受け止めてきただろうか。夫婦の間で気持ちのやりとりができなかった原因は何だったのか等。

● 距離をとる

男性用のシェルター（一時避難施設）が事実上ないため、少しでも妻と距離をとる他の手立てはないか。家の中でどのように過ごしたら少しでも楽になれるか。

● 関係機関の情報提供

ひとりで悩まずにできるだけ自分を支えてくれる場所とつながること。この電話を利用されたことを肯定的に伝え、他の関係機関（配偶者暴力相談支援センター、他の電話相談等）について情報提供する。

● 警察への連絡

妻の暴力が激しく、緊急対応を迫られる場合は警察に相談することを伝える。

※なお、近隣の配偶者暴力相談支援センターが男性に対してどのような支援を提供しているか、事前に情報を入手し、また必要に応じて同センターと連携のあり方について打ち合わせを実施しておくことが大切です。

3 配偶者等からの暴力防止にかかわる関連法令・制度の概要（内閣府ホームページより）

■ 「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律」とは

配偶者からの暴力に係る通報、相談、保護、自立支援等の体制を整備し、配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等を図ることを目的とする法律です。

被害者が男性の場合もこの法律の対象となりますが、被害者は、多くの場合女性であることから、女性被害者に配慮した内容の前文が置かれています。

「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律」（全文）

<http://www.gender.go.jp/e-vaw/law/dv2507pdf/dvhou.pdf>

■ 定義「配偶者からの暴力」

- 「配偶者」には、婚姻の届出をしていないいわゆる「事実婚」を含みます。男性、女性の別を問いません。また、離婚後（事実上離婚したと同様の事情に入ることを含みます。）も引き続き暴力を受ける場合を含みます。
- 「暴力」は、身体に対する暴力又はこれに準ずる心身に有害な影響を及ぼす言動を指します。なお、保護命令に関する規定については、身体に対する暴力又は生命等に対する脅迫のみを対象としているほか、身体に対する暴力のみを対象としている規定もあります。
- 生活の本拠を共にする交際相手（婚姻関係における共同生活を営んでいない者を除きます。）からの暴力について、この法律を準用することとされています。また、生活の本拠を共にする交際をする関係を解消した後も引き続き暴力を受ける場合を含みます。

■ 内閣府男女共同参画局 ホームページ

配偶者からの暴力被害者支援情報 > 配偶者暴力防止法

<http://www.gender.go.jp/e-vaw/law/index2.html>