

# 県民に寄り添う 相談・支援

くらし・環境部  
(県民生活局)

1

## 1 相談・支援の区分、目的及び機関

区分	目的	実施機関（場所）
消費生活 相談	消費者被害を防止、救済するため、市町、関係団体と連携し、県民の安全な消費生活を確保する。	(東部・中部・西部) 県民生活センター 賀茂広域消費生活センター 市町消費生活センター・消費生活相談窓口
女性相談	ジェンダーにより女性が生きづらさを抱えやすい状況にあるという視点を持って、相談者に寄り添い情報を提供し、相談者自身が選択・決定できるよう支援する。	静岡県男女共同参画センター あざれあ
男性相談	男らしさの縛りなどから悩み、生きづらさを抱える男性を対象に、相談者自身がよりよい解決策を見いだせるよう、ジェンダーの視点を持った相談を行う。	静岡県男女共同参画センター あざれあ
LGBT 相談	性的指向及び性自認に関する様々な問題について、当事者及び家庭・職場・学校関係者等からの相談を受け付け、助言又は適切な支援機関につなぐ。	
性暴力 被害者支援	性暴力被害者の心身の健康回復と被害の潜在化防止を図るため、医療機関、警察等と連携し、相談、医療支援、心理的支援などをワンストップで行う。	静岡県性暴力被害者支援センターSORA

2

## 2 消費生活相談の概要

- ・ 国家資格を持つ「消費生活相談員」が消費者からの相談に親身に対応
- ・ 事案に応じ、事業者とのあっせんや指導、弁護士などの専門家（機関）につなげ、解決を図る

(単位：件)

区分	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	前年度比
消費生活相談件数	28,176	25,870	26,479	23,312	26,109	112.0%

### <最近の相談の特徴>

- ・ 5年間の相談件数は23,000件から28,000件で推移
- ・ 相談者の約半数が60歳代以上
- ・ 20歳代の相談が急増
- ・ SNSを介したトラブルがH30年度から3倍に増加

### <市町の消費生活センターと連携した相談体制>

- ・ 県は、市町を超えた広域的見地を必要とする案件に対応
- ・ 市町相談員のOJT研修受入れや巡回助言、専門家によるアドバイザー制度やスキルアップ研修を開催し、市町の消費生活センターを支援

### <相談から解決へ>

相談 ⇒ 助言 ⇒ 解決・あっせん・事業者指導

(事例)

相談 「無料で屋根の点検をします」と業者が訪問し50万円で修理工事を契約してしまった。解約したい。

助言 事業者の訪問時に受けた説明や勧誘の内容、契約内容などを詳しく聴取し、クーリング・オフの方法を案内

解決へ → あっせんや事業者指導を行うケースも

相談者1人当たり対応時間：約77分

相談による救済額推計：6億2千万円 (R4年度)<sup>3</sup>

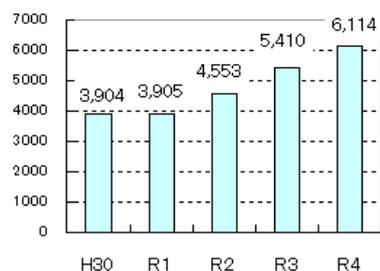
## 3 あざれあ女性・男性相談、ふじのくにLGBT相談

(単位：件)

区分	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
女性相談	3,904	3,905	4,553	5,410	<b>6,114</b>
男性相談	108	116	138	119	133
LGBT相談	-	-	-	28	69
計	4,012	4,021	4,691	5,557	6,316

### 【女性相談】

- ・ コロナ禍以降、相談件数は急増し、**R4年度は過去最多**
- ・ コロナ禍で孤立を深めた方、環境や生活の変化により問題がさらに深刻化した方からの相談が寄せられている
- ・ 「女性の生きづらさは個人の問題ではなく、ジェンダーによる社会の問題」という視点で、相談者に寄り添い、相談者自身の自己選択・自己決定を支援。必要なときは専門機関を紹介。



健康

人間関係

家庭の問題

夫婦関係・DV

必要に応じて市町福祉担当課・女性相談センター、警察等につなぐ

### 【男性相談】

- ・ 専門的な知識を持つカウンセラーや研修を修了した相談員が対応
- ・ 40歳代の相談が36.5%で最も多い
- ・ 「性の悩み」、「夫婦関係」、「健康」の相談が多い

### 【LGBT相談】

- ・ 性的指向や性自認に関する知識を持つ専門の相談員が対応
- ・ 10代から70代まで幅広い層が利用

### 【性別違和を抱える当事者からの相談事例】

→ 性別違和の治療を望んでいるが、**サポートしてくれる場所がない**  
周囲に理解者がおらず**孤立状態**

### 【子どもからのカミングアウトを受けた親、教員等からの相談事例】

→ 病院に連れて行く必要があるのか、薬のリスクを知りたい  
子どもの生き方を尊重したいが、否定したい気持ちもある  
生徒から相談されたが他の教員との意思疎通が図れていない

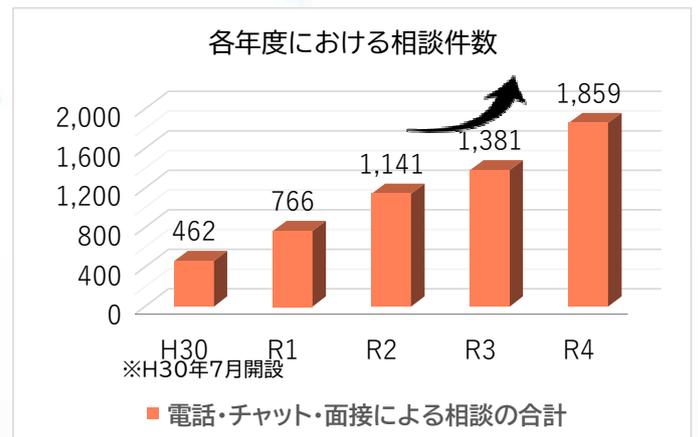
## 4 性暴力被害者支援

被害直後からワンストップで支援 → 心身の健康回復  
性暴力被害の潜在化防止



～ひとりで悩まないで、相談できる場所があります～

### 【SORA相談件数の推移】



- ・ 相談件数はH30年7月の開設から年々増加しR4年度の相談件数はH30年度の約4倍
- ・ 若年層（10代～20代）の被害相談が約6割
- ・ SNSに起因した被害相談が増加傾向
- ・ R5年度から新たに支援コーディネーターを配置し、体制を強化

## <静岡県性暴力被害者支援センターSORAの主な支援内容>

### 【医療支援】

- ・協力病院への同行  
(協力病院)  
開設当初（H30年度）3病院  
→8病院に拡充
- ・協力病院での性感染症に係る検査等の費用は公費負担

### 【心理的支援】

- ・被害者が精神科医の診療や心理カウンセリングを希望する場合は専門家につなぐ
- ・精神科、心理カウンセリングに係る費用は公費負担

S O R A

### 【法的支援】

- ・裁判などの法律に関する弁護士相談に同行（初回の相談無料）
- ・法テラスの制度紹介

### 【関係機関へのつなぎ】

- ・警察や児童相談所、女性相談センターなどの役割を説明し、希望に応じて届出や相談に同行

性暴力被害に遭われた方一人ひとりに寄り添い、関係機関と連携して支援を行っています。

7

## くらし・環境部県民生活局 相談支援機関

区分	実施機関（場所）	受付体制
消費生活相談	東部県民生活センター 中部県民生活センター 西部県民生活センター 賀茂広域消費生活センター 市町消費生活センター・消費生活相談窓口	電話、面接 月～金 9時～16時
女性相談	静岡県男女共同参画センターあざれあ	電話 月火木金 9時～16時 水曜日 14時～20時 第2土曜日 13時～18時 面接 月・木 10時～15時 水曜日 14時～19時
男性相談	静岡県男女共同参画センターあざれあ	電話 第1・3土曜日 13時～17時
LGBT相談		電話 第1火・第3土曜日 18時～22時
性暴力被害者支援	静岡県性暴力被害者支援センターSORA	24時間365日 チャット相談 月～金 14時～20時

8