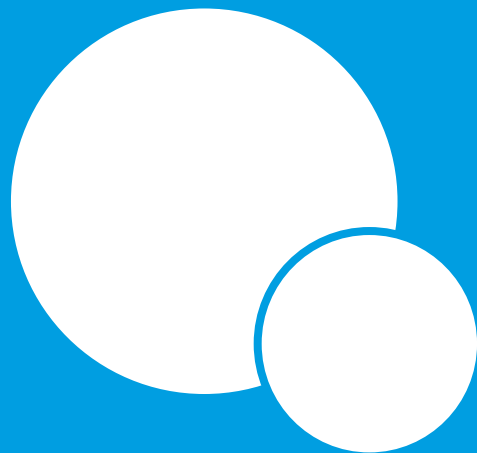


「在外邦人のための孤独・孤立相談窓口運営業務」 (令和6年度) 完了報告書

特定非営利活動法人あなたのいばしょ



目次

実施概要・・・P4

相談データについて・・・P5

1.全体データ・・・P6～P8

1.1 相談件数・相談者数

1.2 相談件数・応答率

2.エリア別データ・・・P9～P17

2.1 相談件数・相談者数

2.2 年代

2.3 性別

2.4 職業

2.5 相談内容

2.6 孤独感

2.7 希死念慮

2.8 自殺念慮

3.日本国内からの相談との比較・・・P18～P21

3.1 年代・性別

3.2 職業・学年

3.3 相談内容

4.相談の結果・・・P22～P25

4.1 相談後のアンケート結果

4.2 要支援事案への対応

4.3 相談から見える問題点及び考えられる対応案

5.連携体制について

図表リスト

- 図表1.月ごとの相談件数・相談者数
- 図表2.月ごとの相談件数・応答率
- 図表3.エリアごとの相談件数・相談者数
- 図表4.エリア/年代別の内訳
- 図表5.エリア/性別の内訳
- 図表6.エリア/職業の内訳
- 図表7.エリア/相談内容の内訳
- 図表8.エリア/孤独感の内訳
- 図表9.エリア/希死念慮の内訳
- 図表10.エリア/自殺念慮の内訳
- 図表11.相談者の年代・性別（在外邦人・日本国内）
- 図表12.相談者の職業（在外邦人・日本国内）
- 図表13.相談者の学年（児童・学生）（在外邦人・日本国内）
- 図表14.相談内容（在外邦人・日本国内）
- 図表15.相談の満足度
- 図表16.相談前後の孤独感の変化

実施概要

- 事業名 : 在外邦人のための孤独・孤立相談窓口運営業務
- 委託元 : 外務省領事局海外邦人安全課
- 業務概要 : 日本国外に在住する孤独・孤立に悩む方が、無料・匿名かつ場所を問わず相談できるチャット相談窓口を運営
- 期間 : 令和6年4月6日00時00分
～令和7年3月31日23時59分
- 窓口開設時間 : 24時間・365日
- 配置相談員数 : 16名（臨床心理士、社会福祉士等の有資格者を含む）
- 対応言語 : 日本語
- 業務実施場所 : 当団体の指定場所
（相談者のプライバシー保護十分に配慮できる環境）

相談データについて

【対象となるデータについて】

今回設置したチャット相談窓口に寄せられた相談において、日本国外から寄せられた相談のデータ

【相談者の属性・居住エリアデータについて】

相談者の属性（性別、年齢、職業など）および居住地域は、相談前に実施している相談者アンケートへの回答結果をもとに整理を実施

（参考）

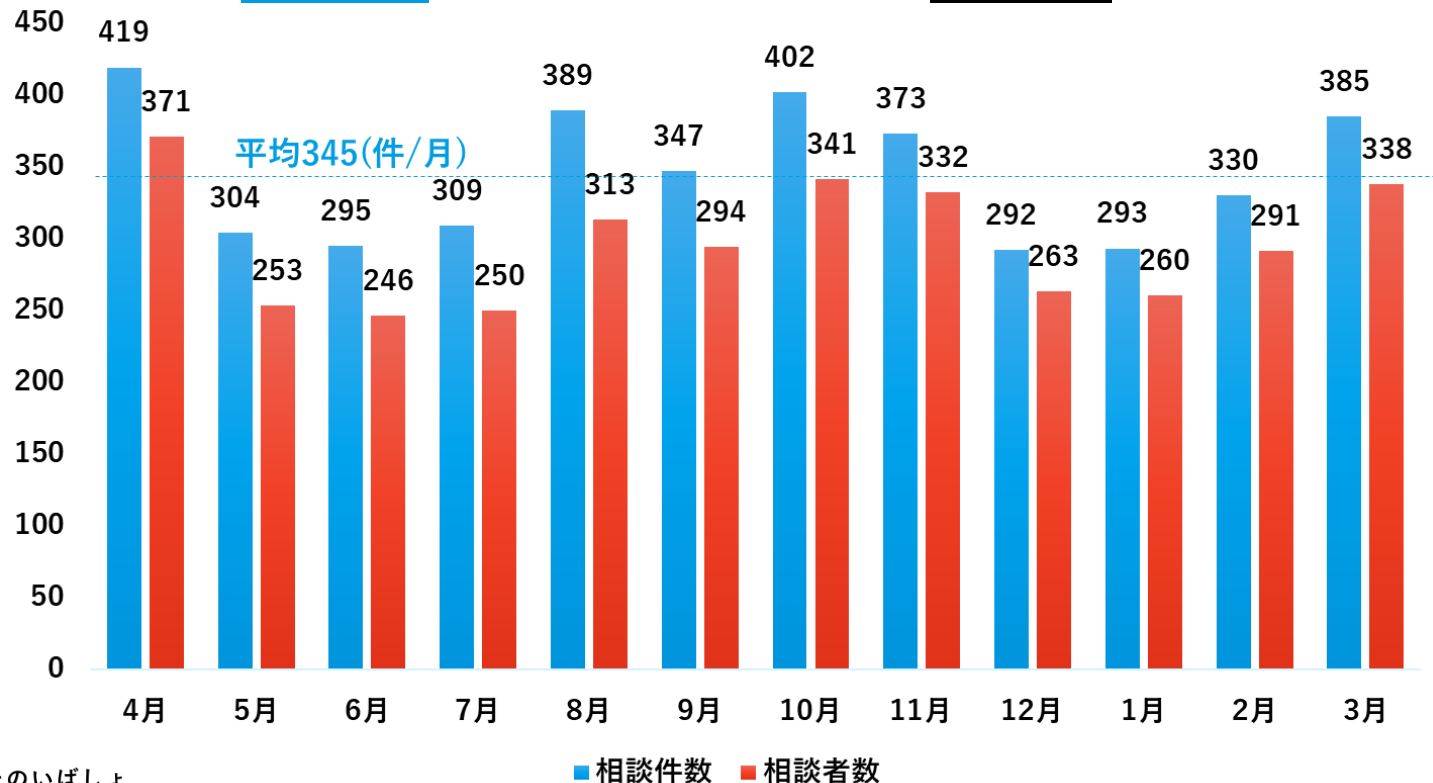
【日本国内のデータについて】

当団体が設置しているチャット相談窓口において、同期間に日本国内から寄せられた相談のデータ

1. 全体データ

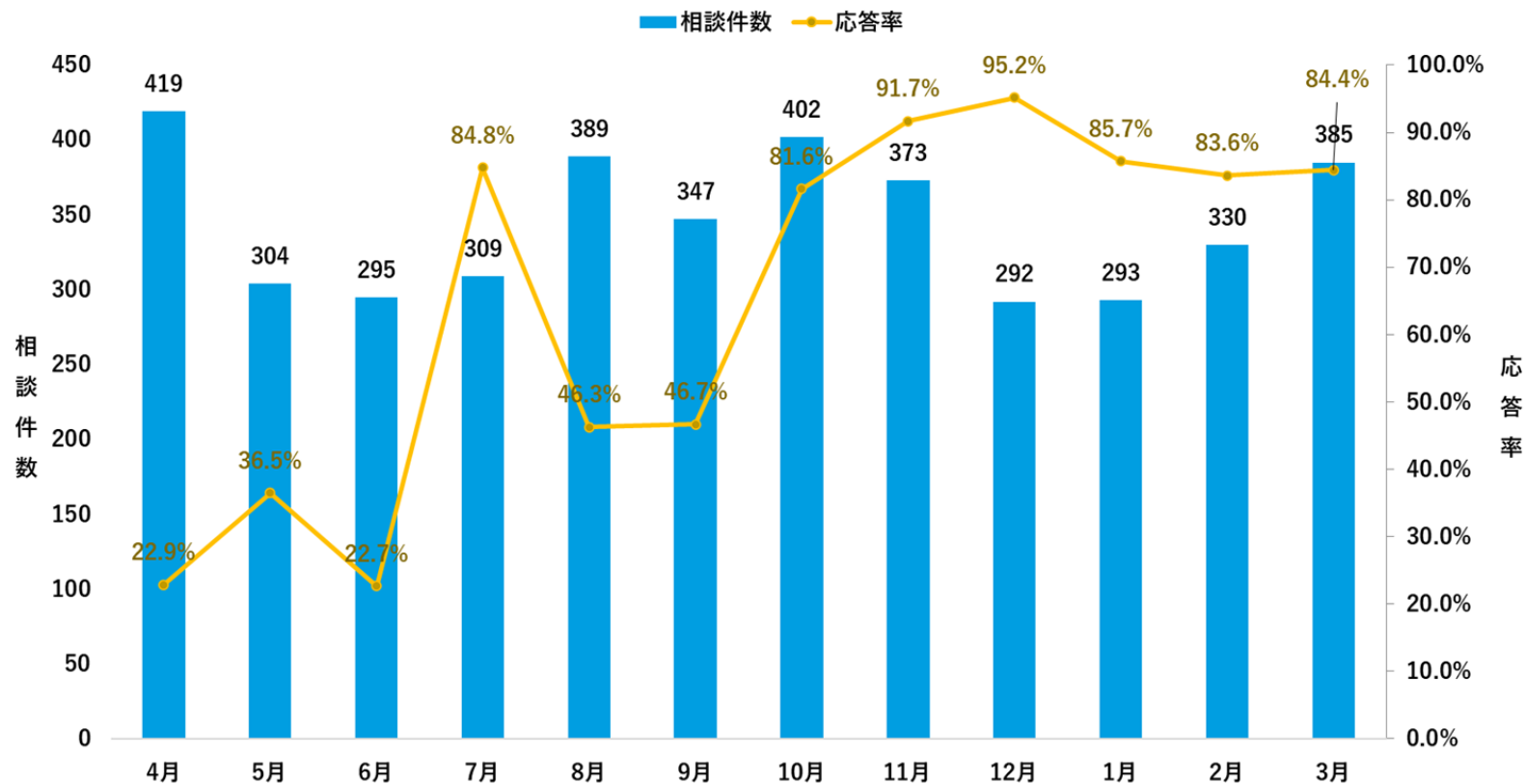
1.1 相談件数・相談者数（年間累計）*在外邦人からの相談

相談件数 4,138件 相談者数 3,552人



1.2 相談件数・応答率

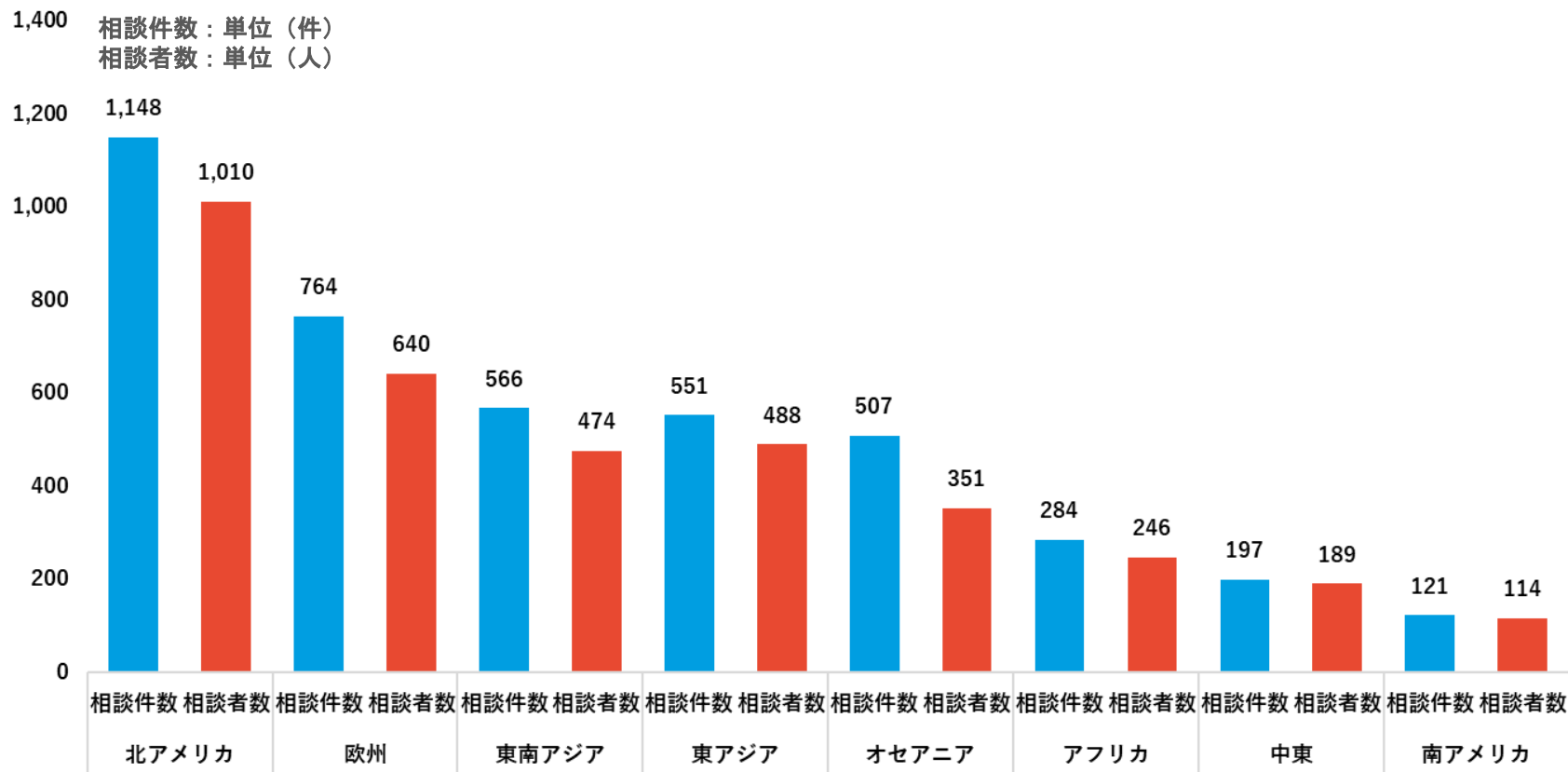
*応答率：当団体の相談員により人手で応答を行った相談件数の割合
(botによる自動対応の仕組みでは全ての相談に応答を実施)



図表2.月ごとの相談件数・応答率

2. エリア別データ

2.1 相談件数・相談者数



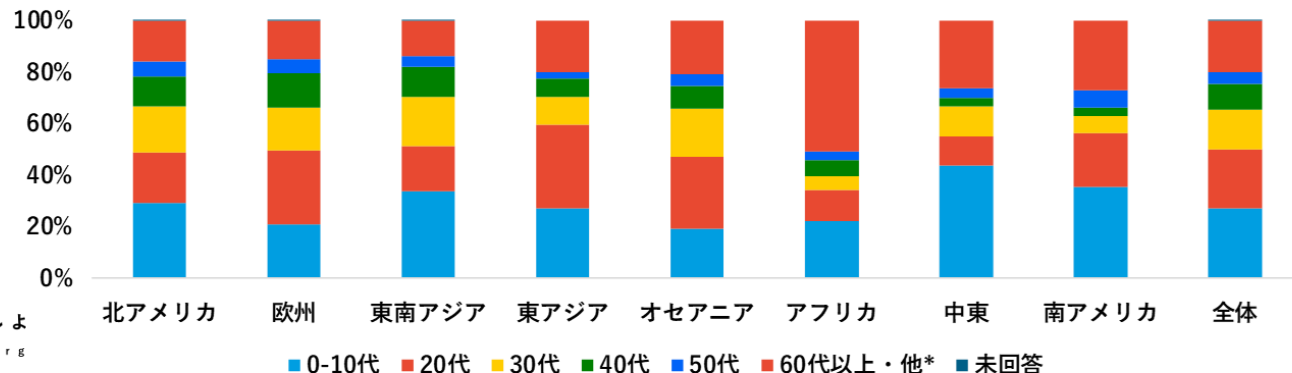
2.2 年代

図表4. エリア／年代別の内訳 *相談件数ベース

エリア	0-10代	20代	30代	40代	50代	60代以上・他*	未回答	合計	相談件数
北アメリカ	29%	20%	18%	12%	6%	16%	0%	100%	1,148
欧州	21%	29%	17%	13%	5%	15%	0%	100%	764
東南アジア	34%	18%	19%	12%	4%	14%	0%	100%	566
東アジア	27%	33%	11%	7%	3%	20%	0%	100%	551
オセアニア	19%	28%	19%	9%	5%	21%	0%	100%	507
アフリカ	22%	12%	5%	6%	3%	51%	0%	100%	284
中東	44%	11%	12%	4%	4%	26%	0%	100%	197
南アメリカ	36%	21%	7%	3%	7%	27%	0%	100%	121
全体	27%	23%	15%	10%	5%	20%	0%	100%	4,138

*60代以上・他：60代以上の相談者および「999」などの無効回答の相談者

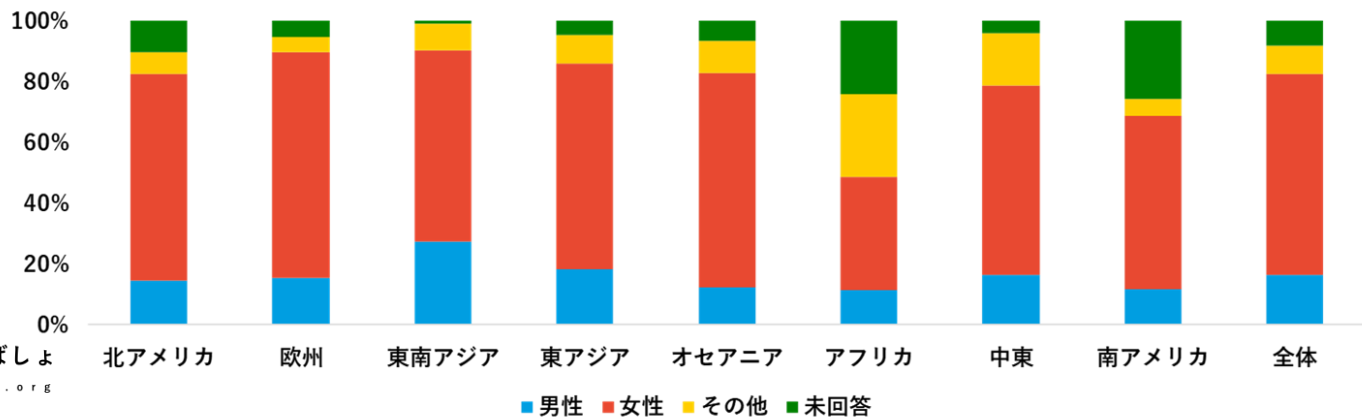
(個人の特定を避けるために、60代以上および他は一括りとしています)



2.3 性別

図表5.エリア／性別の内訳 *相談件数ベース

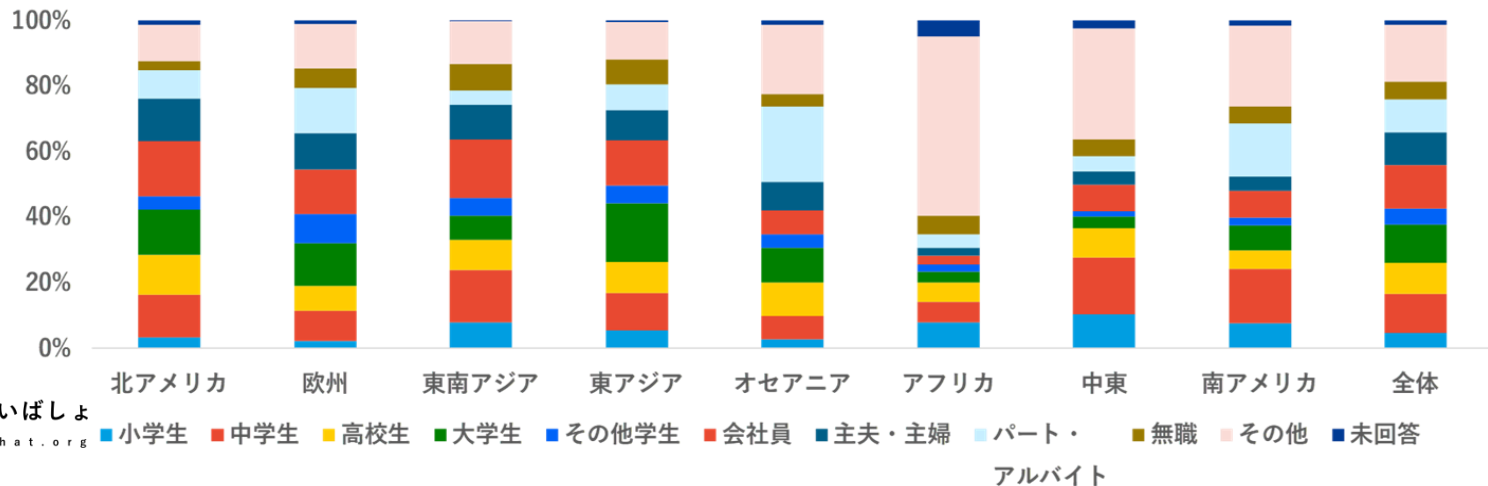
エリア	男性	女性	その他	未回答	合計	相談件数
北アメリカ	14%	68%	7%	10%	100%	1,148
欧州	15%	74%	5%	5%	100%	764
東南アジア	27%	63%	9%	1%	100%	566
東アジア	18%	68%	9%	5%	100%	551
オセアニア	12%	71%	11%	7%	100%	507
アフリカ	11%	37%	27%	24%	100%	284
中東	16%	62%	17%	4%	100%	197
南アメリカ	12%	57%	6%	26%	100%	121
全体	17%	66%	10%	8%	100%	4,138



2.4 職業

図表6.エリア／職業の内訳 *相談件数ベース

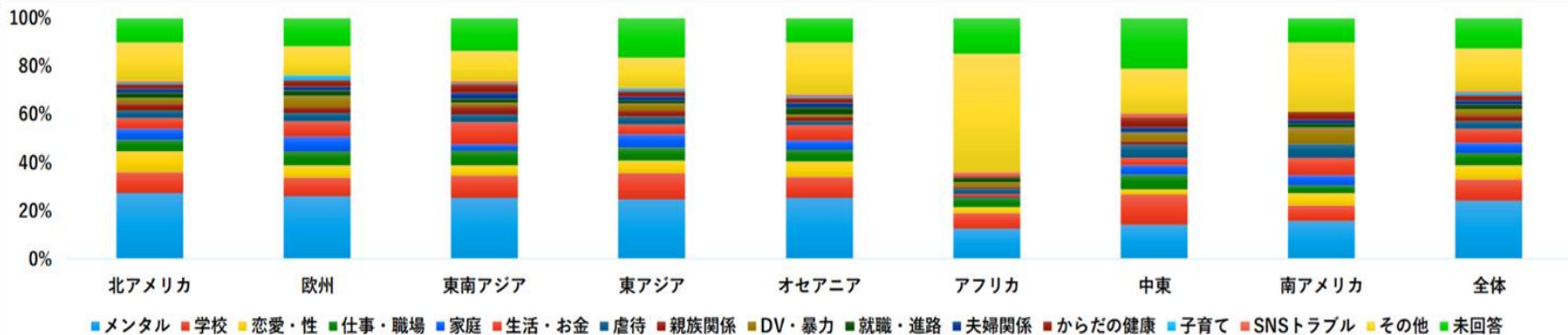
	小学生	中学生	高校生	大学生	その他学生	会社員	主夫・主婦	パート・アルバイト	無職	その他	未回答	合計	相談件数
北アメリカ	3%	13%	12%	14%	4%	17%	13%	9%	3%	11%	2%	100%	1,148
欧州	2%	9%	8%	13%	9%	14%	11%	14%	6%	13%	1%	100%	764
東南アジア	8%	16%	9%	7%	5%	18%	11%	4%	8%	13%	0%	100%	566
東アジア	5%	11%	9%	18%	5%	14%	9%	8%	8%	11%	1%	100%	551
オセアニア	3%	7%	10%	11%	4%	7%	9%	23%	4%	21%	1%	100%	507
アフリカ	8%	6%	6%	3%	2%	3%	2%	4%	6%	55%	5%	100%	284
中東	10%	17%	9%	4%	2%	8%	4%	5%	5%	34%	3%	100%	197
南アメリカ	7%	17%	6%	7%	2%	8%	4%	17%	5%	25%	2%	100%	121
全体	5%	12%	10%	12%	5%	13%	10%	10%	5%	17%	1%	100%	4,138



2.5 相談内容

図表7.エリア／相談カテゴリ（相談内容）の内訳 *相談件数ベース

国名	メンタル	学校	恋愛・性	仕事・職場	家庭	生活・お金	虐待	親族関係	DV・暴力	就職・進路	夫婦関係	からだの健康	子育て	SNSトラブル	その他	未回答	合計	相談件数
北アメリカ	27%	9%	9%	5%	4%	4%	3%	3%	2%	2%	2%	2%	1%	1%	16%	10%	100%	1,148
欧州	26%	8%	5%	6%	6%	7%	4%	2%	5%	2%	2%	2%	2%	0%	12%	12%	100%	764
東南アジア	25%	9%	4%	6%	3%	9%	3%	3%	2%	2%	3%	4%	0%	1%	13%	13%	100%	566
東アジア	25%	11%	5%	5%	5%	4%	3%	3%	3%	1%	2%	2%	1%	0%	13%	16%	100%	551
オセアニア	26%	9%	6%	5%	4%	6%	2%	2%	1%	3%	2%	2%	1%	1%	21%	10%	100%	507
アフリカ	13%	6%	2%	4%	0%	1%	2%	1%	2%	2%	0%	1%	0%	1%	49%	15%	100%	284
中東	14%	13%	2%	6%	4%	3%	6%	1%	4%	1%	2%	4%	0%	2%	19%	21%	100%	197
南アメリカ	16%	7%	5%	3%	4%	7%	6%	0%	7%	2%	2%	3%	0%	0%	29%	10%	100%	121
全体	24%	9%	6%	5%	4%	5%	3%	2%	3%	2%	2%	2%	1%	1%	18%	13%	100%	4,138

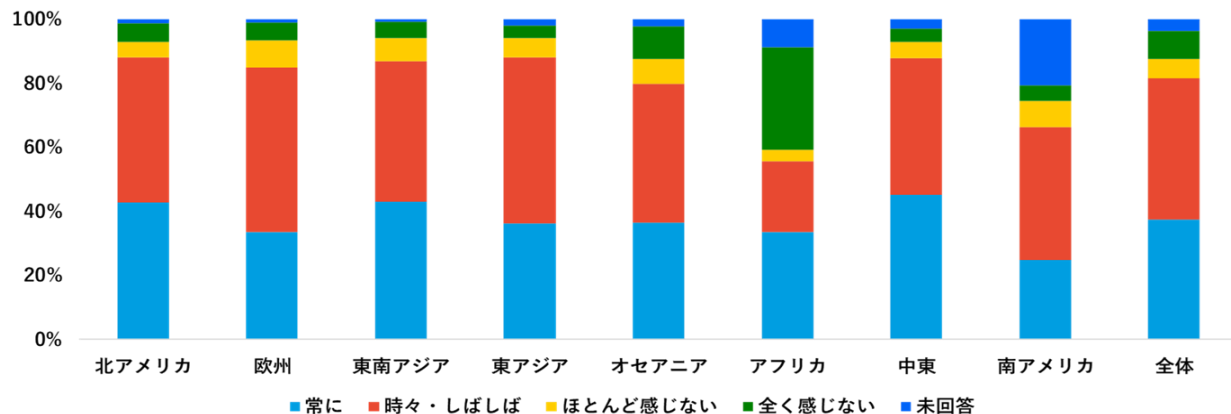


2.6 孤独感

*孤独感：
「どのくらいの頻度で
孤独を感じていますか」
という質問への回答

図表8.エリア／孤独感の内訳 *相談件数ベース

国名	常に	時々・しばしば	ほとんど感じない	全く感じない	未回答	合計	相談件数
北アメリカ	43%	45%	5%	6%	1%	100%	1,148
欧州	34%	51%	9%	5%	1%	100%	764
東南アジア	43%	44%	7%	5%	1%	100%	566
東アジア	36%	52%	6%	4%	2%	100%	551
オセアニア	36%	43%	8%	10%	2%	100%	507
アフリカ	33%	22%	4%	32%	9%	100%	284
中東	45%	43%	5%	4%	3%	100%	197
南アメリカ	25%	41%	8%	5%	21%	100%	121
全体	38%	44%	6%	9%	4%	100%	4,138

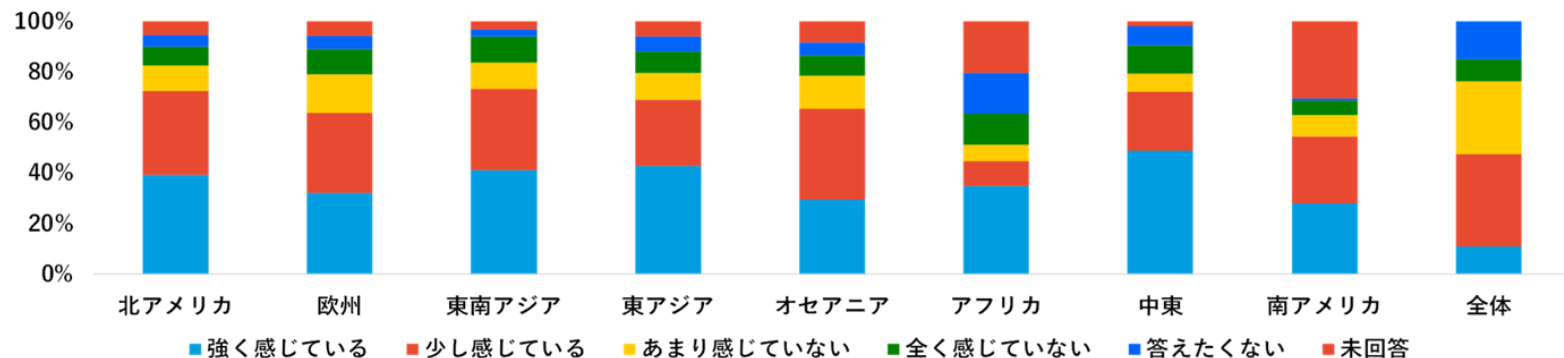


2.7 希死念慮

図表9. エリア／希死念慮の内訳 *相談件数ベース

*希死念慮：
「いま、いなくなっ
てしまいたいと
感じていますか」
という質問への
回答

国名	強く感じている	少し感じている	あまり感じていない	全く感じていない	答えたくない	未回答	合計	相談件数
北アメリカ	39%	33%	10%	7%	5%	5%	100%	1,148
欧州	32%	32%	15%	10%	5%	6%	100%	764
東南アジア	41%	32%	10%	10%	3%	3%	100%	566
東アジア	43%	26%	11%	8%	6%	6%	100%	551
オセアニア	29%	36%	13%	8%	5%	9%	100%	507
アフリカ	35%	10%	6%	12%	16%	20%	100%	284
中東	49%	23%	7%	11%	8%	2%	100%	197
南アメリカ	28%	26%	8%	6%	1%	31%	100%	121
全体	11%	36%	29%	9%	15%	0%	100%	4,138

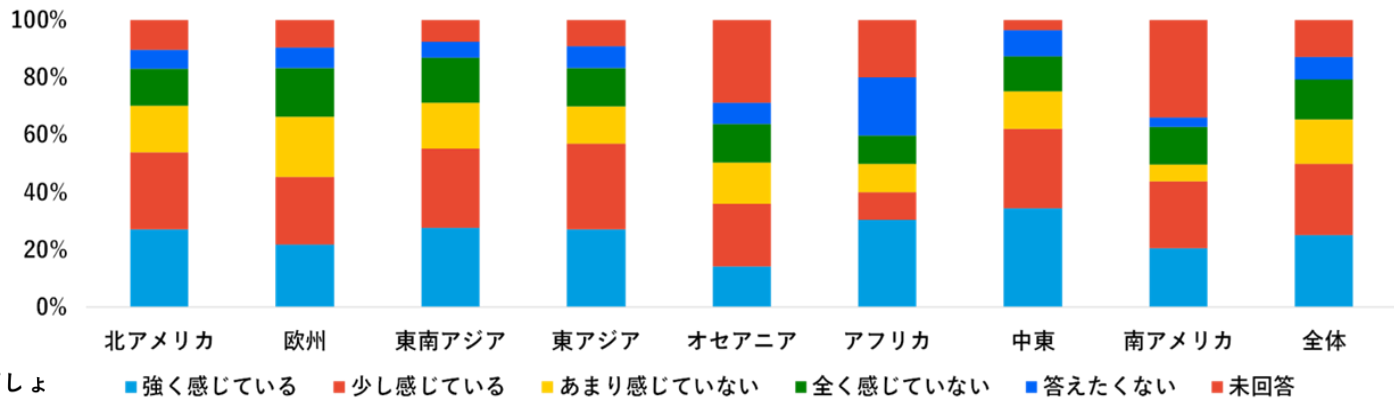


2.8 自殺念慮

*自殺念慮：
「いま、しにたいと
感じていますか」
という質問への
回答

図表10.エリア／自殺念慮の内訳 *相談件数ベース

国名	強く感じている	少し感じている	あまり感じていない	全く感じていない	答えたくない	未回答	合計	相談件数
北アメリカ	27%	27%	16%	13%	6%	11%	100%	1,148
欧州	22%	24%	21%	17%	7%	10%	100%	764
東南アジア	28%	28%	16%	16%	6%	8%	100%	566
東アジア	27%	30%	13%	13%	8%	9%	100%	551
オセアニア	14%	22%	14%	14%	7%	29%	100%	507
アフリカ	30%	10%	10%	10%	20%	20%	100%	284
中東	35%	27%	13%	12%	9%	4%	100%	197
南アメリカ	21%	23%	6%	13%	3%	34%	100%	121
全体	25%	25%	15%	14%	8%	13%	100%	4,138



3. 日本国内からの相談との比較

3.1 日本国内からの相談との比較（年代・性別）

図表11.相談者の年代・性別（在外邦人・日本国内）

No	年代	性別	比率		差異
			在外邦人 (多い順)	日本国内	
1	10代	女性	18.0%	29.3%	-11.3%
2	20代	女性	16.0%	20.0%	-4.0%
3	30代	女性	13.0%	8.0%	+5.0%
4	40代	女性	7.0%	4.0%	+3.0%
5	20代	男性	5.0%	4.2%	+0.8%
6	10代	男性	4.0%	4.9%	-0.9%
7	50代	女性	3.0%	4.3%	-1.3%
8	30代	男性	2.0%	3.2%	-1.2%
9	10代	その他	2.0%	1.0%	+1.0%
10	40代	男性	2.0%	2.6%	-0.6%
11	それ以外		28.0%	18.5%	+9.5%
合計			100%	100%	-

N=4,138 N=389,196

➤ 全体として、日本国内における相談と同じく
10-20代女性からの相談が最も多く、全体の
3割以上を占めました。

若年層を中心にSNSチャット相談が活用され
ていることがわかります。

女性からの相談比率が高い点についても日本
国内からの相談と共通したチャット相談全体
特徴といえます。

➤ 国内相談と比較すると、在外邦人からの相談は
30-40代女性からの相談の比率が高い

結果となりました。

国際結婚や配偶者の海外転勤に伴う転居など
により日本国外に在留している方からの相談
が多かったようです。

3.2 日本国内からの相談との比較（職業・学年）

図表12.相談者の職業（在外邦人・日本国内）

職業	在外邦人 (多い順)	日本国内	差異
児童・学生	44.0%	38.7%	+5.3%
会社員	13.0%	19.1%	-6.1%
主婦・主夫	10.0%	3.8%	+6.2%
パート・アルバイト	10.0%	13.0%	-3.0%
無職	5.0%	10.2%	-5.2%
個人事業主・フリーランス	1.0%	2.1%	-1.1%
公務員	1.0%	4.2%	-3.2%
その他	16.0%	8.9%	+7.1%
合計	100%	100%	-

N=4,138 N=389,196

- 児童・学生からの相談が圧倒的に多く、全体の4割以上を占めました。学校生活での悩みや進路、家族との関係に関する相談などが寄せられました。
- 主婦・主夫からの相談も日本国内と比較し高い割合を占めました。日本国外での生活における配偶者との関係や育児、親族との関係等についての相談が寄せられました。

図表13.相談者の学年（児童・学生）（在外邦人・日本国内）

職業	在外邦人	日本国内	差異
小学生	11.4%	11.0%	+0.4%
中学生	27.3%	32.7%	-5.4%
高校生	22.7%	45.0%	-22.3%
大学生	27.3%	4.9%	+22.4%
大学院生	11.4%	0.0%	+11.4%
高専生	0.0%	1.0%	-1.0%
専門学生	0.0%	3.0%	-3.0%
短大生	0.0%	2.0%	-2.0%
合計	100%	100%	-

N=1,820 N=151,786

- 児童・学生からの相談では、日本国内からの相談では最も多いのが高校生であるものの、在外邦人の方からの相談では中学生・大学生からの相談が最も多く寄せられました。中学生ではご家族の仕事の都合、大学生では留学による海外在住をされている場合が多いようです。
- 日本国内と比較し大学院生からの相談比率も高く、就職や進路等に関する相談などが寄せられました。

3.3 日本国内からの相談との比較（相談内容 1）

図表14.相談内容（在外邦人・日本国内）

相談内容	比率		差異
	在外邦人 (多い順)	日本国内	
メンタル	35.3%	30.8%	+4.5%
学校	13.2%	13.7%	-0.5%
恋愛・性	8.8%	5.2%	+3.6%
仕事・職場	7.4%	10.1%	-2.7%
生活・お金	7.4%	7.9%	-0.5%
家庭	5.9%	1.0%	+4.8%
虐待	4.4%	5.6%	-1.2%
DV・暴力	4.4%	3.8%	+0.6%
就職・進路	2.9%	4.9%	-1.9%
からだの健康	2.9%	3.4%	-0.5%
夫婦関係	2.9%	2.8%	+0.1%
親族との関係	2.9%	8.3%	-5.4%
育児	1.5%	2.4%	-0.9%
合計	100%	100%	-

N=2,814 N=374,796

*相談内容不明・未回答のデータを除く
あなたのいばしょ
ibashoChat.org

➤日本国内での相談同様、メンタルに関する相談が最も多く寄せられました。

- ・うつ病や適応障害のため精神科に通いたい居住先には病院がない
 - ・外国語で対応する病院はあるが日本語で対応してくれる病院がない
- など、心的な病や通院に関する相談が寄せられています。

また、名前の付くような病気ではないものの

- ・近くに相談できるような人がいないために感じている孤独感
 - ・海外で会った人に相談しても気持ちを理解してもらえないこと
- などから、しんどさやつらさを感じているとの相談も寄せられています。

➤日本国内での相談と比較し、特に比率が高かったのが家庭に関する相談でした。

- ・国際結婚した配偶者との関係に関する悩み
- ・日本人ではない親族との関係に関する悩み
- ・頼れる人が配偶者しかいない中で感じる孤独感
- ・家族との子育てに関する価値観の違いによる悩み

などの相談が寄せられています。

加えて、10-20代の相談者からは

- ・就職や進路に関する家族との対立や意見の違い
- など、若年層ならではの相談も寄せられています。

*相談内容については、実際に寄せられた複数の相談をもとに加工されたもののため、特定の相談を表すものではありません。

3.4 日本国内からの相談との比較（相談内容2）

図表14.相談内容（在外邦人・日本国内）

相談内容	比率		差異
	在外邦人 (多い順)	日本国内	
メンタル	35.3%	30.8%	+4.5%
学校	13.2%	13.7%	-0.5%
恋愛・性	8.8%	5.2%	+3.6%
仕事・職場	7.4%	10.1%	-2.7%
生活・お金	7.4%	7.9%	-0.5%
家庭	5.9%	1.0%	+4.8%
虐待	4.4%	5.6%	-1.2%
DV・暴力	4.4%	3.8%	+0.6%
就職・進路	2.9%	4.9%	-1.9%
からだの健康	2.9%	3.4%	-0.5%
夫婦関係	2.9%	2.8%	+0.1%
親族との関係	2.9%	8.3%	-5.4%
育児	1.5%	2.4%	-0.9%
合計	100%	100%	-

N=2,814 N=374,796

*相談内容不明・未回答のデータを除く
あなたのいばしょ
ibashoChat.org

➤日本国内での相談と比較し、僅かながら比率が高かったのがDV・暴力に関する相談でした。

- ・外国人の配偶者からの身体的暴力や言葉の暴力に関する悩み
- ・外国人の配偶者との喧嘩やコミュニケーションに関する悩み
- ・離婚などによる海外での裁判や費用に関する悩み
- ・親からの虐待、暴力に関する悩み

などの相談が寄せられています。

加えて、DVを受けていても、

- ・外国で身寄りが無い、日本にも帰る場所がない
- などの相談が寄せられています。

その他の相談

➤ 海外特有の病気、通院に関する悩みなど

- ・言葉の問題（症状を伝えられない、薬が信用できない）などの悩み
- ・通院・治療、出産など高額医療費などの悩み

などの相談も寄せられています。

*相談内容については、実際に寄せられた複数の相談をもとに加工されたもののため、特定の相談を表すものではありません。

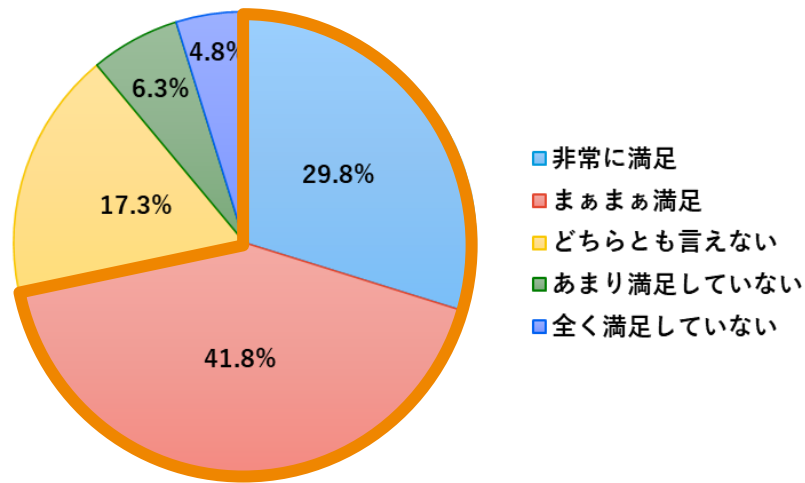
4. 相談の結果

4.1 相談の結果（アンケート結果）

*相談後にアンケート回答のあった相談（N=207）

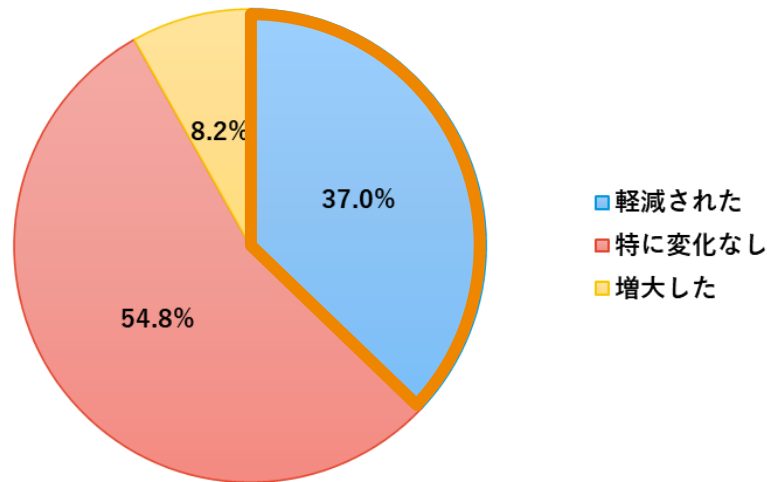
*アンケートは任意回答にて実施

● 相談後のアンケート結果



図表15.相談の満足度

- アンケートに回答してくださった方の71.6%の方から「非常に満足」「まあまあ満足」との回答をいただきました。
- 相談に満足できた理由として「日本語で自分の気持ちを話せて心が落ち着いた」「時差を気にせず相談できてありがたかった」などのお言葉をいただいています。



図表16.相談前後の孤独感の変化

- アンケートに回答してくださった方の37.0%の方から相談後に孤独感が「軽減された」との回答をいただきました。
- 孤独感が軽減された理由として「久しぶりに日本語で話せて安心できたから」「周りに相談できる親しい人がいない中で相談できたため」「日本語で話せる場があると知るだけで孤独感が和らぐ」などのお言葉をいただいています。

4.2 相談から見える問題点及び考えられる対応案

相談から見える問題点

*実際に寄せられた相談をもとに加工・整理

- ・ 居住国で日本語対応してくれる精神科の病院がわからない
- ・ 留学生がホストファミリー内で孤立してしまう
- ・ 留学先やインターナショナルスクールで言語が通じず学内で孤立してしまう
- ・ 配偶者以外に話せる人がおらず、孤立してしまう（海外転勤家族等）
- ・ 日本に帰りたいが子どもの転校のハードルが高い（特に高校）
- ・ 夫婦関係の悪化から孤独感を感じているが、お金面での不安から離婚に踏切れない（仕事が見つかるか不安）

求められること（対応検討案）

- ・ 日本語対応可能な精神科病院の掲示や公開など
- ・ 留学生同士のコミュニティの構築
- ・ ビザでボランティア活動を認める など
- ・ インターナショナルスクールや大学での日本語対応カウンセラーの配置
- ・ チャット相談窓口の広報・紹介 など
- ・ 日本語で参加できるコミュニティの掲示・紹介など
- ・ 海外から日本への転校に関するガイドの更なる充実 など
- ・ 日本語対応の就職口紹介、日本人向けなど

連携体制について

チャット相談窓口と外務省、ならびに在外公館（大使館・総領事館）との連携により、海外に滞在する邦人に対する心理的支援や緊急対応を含めた包括的な支援体制の構築しています。

相談者

DV・虐待・自殺念慮など
深刻な悩みを抱えている相談者

大使館

相談者の安全確認と現地での支援体制を整え
必要な手続きや支援を実施



あなたのいばしょ

匿名・無料・24時間アクセス可能な相談窓口。
傾聴とアセスメントを実施し、支援が必要と
判断した場合、外務省へ連絡

外務省

連絡を受けた情報を基に、大使館と連携を図り
適切な支援体制の構築と迅速な対応を推進