



報道関係者 各位

令和元年 11 月 22 日

【照会先】

子ども家庭局家庭福祉課

課長 補佐 大野 久 (4874)

児童相談係長 野中 和徳(4865)

(代表)03(5253)1111

(直通)03(3595)2166

児童相談所虐待対応ダイヤル「189」を無料化します

厚生労働省では、12月3日（火）午前8：30から、児童相談所虐待専用ダイヤル「189」について、利用者からの通話料を無料化します。

これまで児童相談所全国共通ダイヤルは、平成27年7月1日から3桁の番号「189」（いち・はや・く）に変更し、平成28年4月1日から、利用者の利便性向上のために、音声ガイダンスの短縮などの改善を行ってきました。

今回、「児童虐待防止対策の抜本的強化について」（平成31年3月19日付け児童虐待防止対策に関する関係閣僚会議決定）に基づき、「児童相談所全国共通ダイヤル」を「児童相談所虐待対応ダイヤル」と名称を変更し、通話料の無料化等を行い、利便性の向上を図ります。

厚生労働省では、通話料の無料化後の状況を踏まえ、引き続き利用者の利便性向上のために検討を続けていきます。

【今回実施する内容】(令和元年12月3日(火)午前8:30開始)

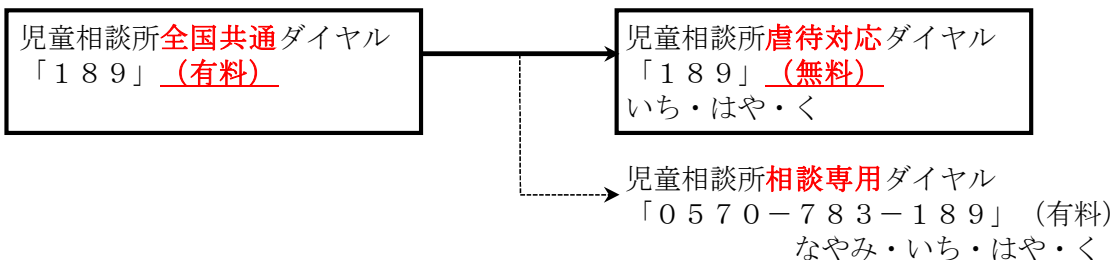
①児童相談所虐待対応ダイヤルの通話料の無料化

・これまで有料であった通話料を無料化

※名称変更(旧)児童相談所全国共通ダイヤル →(新)児童相談所虐待対応ダイヤル

②児童相談所相談専用ダイヤルの開設

・新たに相談専用ダイヤルを開設し、利用者の利便性の向上を図る。



別添 参考資料

<参考資料>

◆ 児童相談所虐待対応ダイヤル「189」の経緯

- 平成 21 年 10 月 1 日 ・ 児童虐待の通告や子育てに関する悩み相談などに幅広く対応するための全国共通の電話番号 10 桁 (0570-064-000) で運用開始
- 平成 27 年 7 月 1 日 ・ 10 桁であった番号を 3 桁 (189) で運用開始
- 平成 28 年 4 月 1 日 ・ 児童相談所につながる時間を短縮するため、ガイダンスの時間を大幅に短縮 (約 70 秒→約 30 秒)
- 平成 30 年 2 月 1 日 ・ 郵便番号等の入力が必要な携帯電話等からの発信について、コールセンター方針を導入
- 令和元年 12 月 3 日 ・ 通話料の無料化を実施

◆ 児童虐待防止対策の抜本的強化について (抜粋)

(平成 31 年 3 月 19 日付け児童虐待防止対策に関する関係閣僚会議決定)

2 児童虐待の発生予防・早期発見

④ 相談窓口の周知・徹底

- ・ 児童虐待を受けたと思われる子どもを発見した人が速やかに通告できるよう、児童相談所全国共通ダイヤル「189 (いちはやく)」について、広く国民に認知され、活用されるよう、更なる周知・啓発に積極的かつ強力に取り組む。併せて、通話料の無料化を図ることにより、利便性の向上を図る。
- ・ 児童相談所全国共通ダイヤル「189」について、虐待通告の受付を中心とし、それ以外の相談と番号を分けるよう見直し、虐待通告への対応を迅速にできるようにするとともに、相談等にきめ細かく対応できるようにする。