

ベトナム国被害者支援及びカウンセリングのための人身取引対策 (Anti-TIP) ホットライン運営強化プロジェクト ニュースレター



「Tổng đài Quốc gia Bảo vệ Trẻ Em」(全国児童保護コールセンターの意味)と検索ください。

## 今回の内容

- ・コールセンターへの相談内容とは？相談員さんに聞いてみました。
- ・省庁間ワーキンググループ (IAWT) 会議を開きました。

ホットラインは、Facebook サイトも持っております。メッセンジャーからホットラインにかけたりチャットしたり、居場所を伝えることもできます。ぜひ拡散頂ければ幸いです！

## コールセンターへの相談内容とは？ 相談員さんに聞いてみました。

プロジェクトでは、ハノイのオペレーションセンター(24 時間)、ダナンの地域コールセンター(7:00-19:00)、アンザンの地域コールセンター(7:00-21:00)での人身取引に関する電話相談を改善するための支援を行っています。

では、現在これらコールセンターにかかっている相談内容はどのようなものなのでしょうか。電話相談員さんたちに詳しいお話を伺ってみました。

### 具体的な相談内容を教えて下さい。

2018 年の電話件数(2,010 件)の約 67% を占める 1,344 件の「ホットラインに関する情報を求める電話」については、ホットラインの機能、受けられるサービス、利用可能な時間帯などについての問い合わせがほとんどです。その他、海外での労働について、どこにニーズがあるのか、斡旋業者を教えてほしい、などの問い合わせがあります。

全体の約 1 割を占める 195 件の「人身取引対策」についての相談は、被害者の家族や親せきからの搜索願や、被害者本人からの連絡もあります。被害者本人からの電話よりも、本人が家族に SNS を通じたメッセージ機能で、位置情報サービスを使って居場所を知らせてくることも多いです。他にも、「地元でこのような誘拐事件があった」などの情報提供もあります。また、「その他」に区分している相談としては、国際結婚のための手続きのプロセス、必要な書類、どこに

行けばよいのか、などの問い合わせがあります。

### カウンセリングの内容は？

搜索願の場合は、警察や国境警備隊への連絡の仕方とか、救出までの手順とかです。実際に警察や国境警備隊など他機関につなぐ場合にはレファラルになります。

雇用の場合は、斡旋業者を教えてほしい、という依頼に加えて、斡旋業者が信頼できる業者かどうか、チェックすべきポイントを確認したいという依頼があります。海外での雇用を斡旋する送り出し企業はベトナム国内の会社がほとんどです。

国際結婚の場合も、相談者の方のケースに不安な点が無いが、チェックしていきます。

人身取引の被害者はどのような支援を受けられるのか、という問い合わせやカウンセリングもあります。



ハノイオペレーションセンターの様子  
(撮影：労働傷病兵社会省 カウンセリング・コミュニケーションサービスセンター：CCCS)

## プロジェクトの概要

### 上位目標

人身取引被害者及び潜在的被害者に対する適切なレファラルが地域レベルにおいて実施される

### プロジェクト目標

人身取引対策ホットラインの運営が地域レベルにおいて強化される

### 成果

1. 関係機関との連携により、中央及び省・市レベルでレファラル及び情報共有体制が強化される
2. ハノイ(北部地域)、アンザン県(南部地域)、ダナン市(中部地域)において人身取引対策地域コールセンターが整備される
3. 全国において人身取引対策ホットラインにかかる人々の認識が向上する

## 難しいケースといったものにはどのようなものがありますか？

大きく分けて 2 種類あります。

1 つ目は、レファラルが難しい場合です。被害者本人やその家族などからホットラインにかかってきても、被害者の所在地など十分な情報が取れないことがあります。すると、関係機関でも対応が取れないのです。「今難しければ、またかけて下さい」とお願いしても、かかってこない場合もあります。

もう 1 つの種類は、被害者認定が難しい場合です。サバイバー(元人身取引被害者。被害を受けながらも「生き抜いてきた人」という意味があります)を支援したくても、サバイバーへの支援の内容が制度として決まっていなくても、情報が足りなくて被害者

と認定されない場合があります。

## 今後取り組んでいきたいことはありますか？

コールセンターの中の活動だけではなく、児童保護局の方針として、今年からサバイバーに対する直接的な心理的サポートやセラピーをすることになりました。私たちのホットラインは人身取引のサバイバーの大人だけでなく、チャイルドヘルプラインとして子どもの支援も行っています。

また、サバイバーが地元に戻った後、無事社会復帰できているのかも気になります。直接的な心理的サポートは、私たちに相談員にとって、これまでも取り組みたいことでしたので、がんばってまいります。

## 省庁間ワーキングチーム(IAWT)会議を開催しました

2019年4月11日に、労働傷病兵社会省(MOLISA)児童保護局(DCA)にて省庁間ワーキングチーム(Inter-Agency Working Team:IAWT)会議を開きました。ホットラインの相談員は問い合わせに応じたりカウンセリングを行うだけでなく、被害者の救出のため公安省や国境警備隊などの関係機関につなぐレファラルを行っています。また、ベトナムでは女性連合が地方のコミュニケーションレベルまで組織ネットワークを持っており、人身取引対策国家行動計画(2016~2020年)でも人身取引防止のためのコミュニティへの啓発活動は女性連合の主管となっています。そのため、カウンターパートであるMOLISAの中だけでなく他省との連携が欠かせません。

そのため、公安省、国境警備隊、女性連合とより協調して人身取引対策を行っていくため、各省庁のイニシアティブに基づいて「IAWT 年間活動計画(2019年)」を策定し、4月11日の会議で承認されました。

会議では、今後の協力に向けて前向きな発言が相次ぎ、省庁間連携の必要性への認識とホットラインに対する期待が高いことがうかがえました。同時に、ホットラインが受けている相談内容や傾向について、より詳しい情報を関係機関が知りたいと思っていることも明らかになり、ホットラインを運営するDCAにとってもホットラインの運営状況を共有する意義をより感じられる会になったようです。

### IAWT 年間活動計画の概要

#### 4~6月

- ・ベースライン調査の実施
- ・電話相談員のオペレーショナル・ガイドラインの改訂
- ・ホットライン機材の供与
- ・レファラルに使う関係機関の連絡先を入れた E-ダイレクトリーの作成

#### 6月

- ・DOLISA フォーカルポイントへのセミナーの実施

#### 7月

- ・電話相談員や女性連合の Anti-TIP 普及員への研修の実施
- ・関係機関と共に 7月30日の世界反人身取引デーに向けた各種広報活動

#### 10~11月

- ・「人身取引対策法の詳細(Decree No.09)」の過去5年間の実施の評価

#### 10月以降

- ・人身取引啓発ビデオクリップなど、関係機関と共に各種広報活動の実施

**Anti-TIP Hotline!**

**Hotline offers:**

- 24/7 Toll Free Service
- Confidential information on Anti-trafficking in person.
- Counseling service via phone, another method and physical support for your loved ones via telephone.
- Referral to shelters and relevant agencies for interviewing, rescue and support for trafficked countries.

**Such invitation is suspicious. Call 111!**

**Call me when you can call nobody**

コールセンターのリーフレットも更新しました！

## 今後の予定

プロジェクトでは4月より本格的に活動を開始しました。ベースライン・サーベイに加え、6~8月に実施予定の各種研修に向け、たくさんの準備があります。

## 4~5月の予定

- ・調達機材の調達手続き、発注
- ・ベースライン・サーベイの実施 等
- ・E-ディレクトリの拡充の開始
- ・電話相談員のオペレーショナル・ガイドラインの改訂
- ・6月に実施予定の地方省レベルの労働傷病兵社会局(DOLISA)フォーカルポイントへのセミナーの準備
- ・7月30日の世界反人身取引デーに向けた広報グッズのデザインの作成開始

本ニュースレターは、プロジェクトの進捗状況や周辺情報をお知らせするためJICA 専門家の見聞をお送りしています。JICA およびカウンターパートの公式見解ではありません。なお、無断での転載はお断りしています。

## ベトナム国被害者支援及びカウンセリングのための人身取引対策ホットライン運営強化プロジェクト

- 岩品 雅子 (総括/省庁間連携/研修計画/啓発活動)
- 佐野 淳 (業務調整/人身取引対策/ジェンダー)
- 栗田 貴之 (IT、機材調達)