

## 児童相談所虐待対応ダイヤル「189」のフロー

固定電話から発信した場合



1 8 9



携帯電話等から発信した場合

「こちらは、児童相談所虐待対応ダイヤルです。この通話は無料です。  
連絡は匿名でも可能で、内容に関する秘密は守られます。」

コールセンターに接続

「お電話ありがとうございます。児童相談所虐待対応ダイヤルです。  
お近くの児童相談所の担当者にこの通話をおつなぎしますので、お住まいの場所の郵便番号を教えてくださいませんか。」

（郵便番号がわからない場合）

「それでは町名までで結構ですので、ご住所を教えてくださいませんか。」

（聞き取りによりオペレーターが発信者の居住地域を特定）

「〇〇県〇〇市（お答えいただいた地域）でお間違いないでしょうか。  
それでは、児童相談所へお繋ぎしますので、このままお待ちください。」



コールセンターから管轄の児童相談所に転送

管轄の児童相談所