

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



189

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。」

「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。」

発信電話の市内局番により自動振り分け

コールセンターにおいてオペレーターが居住地の地域情報を聴取

市内局番地域が児相の管轄地域と不一致の場合

市内局番地域が、児相の管轄地域と一致している場合

市内局番地域が都道府県を跨ぐ場合

市内局番地域が都道府県内の児童相談所の管轄地域を跨ぐ場合

「お住まいの都道府県を選択してください。
〇〇県は1を、
△△県は2を
押してください。」

「お住まいの地域を選択してください。
〇〇市は1を、
△△市は2を
押してください。」

「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。最寄りの児童相談所の担当者に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)「それでは町名まで結構ですので、ご住所を教えてくださいませんか。
担当の児童相談所にお電話をおつなぎしますのでこのままお待ちください。」



1

2

3

管轄の児童相談所

4