

ナビダイヤル・フリーダイヤルに関する質問と回答

Q1：ナビダイヤルはどのくらい利用されているのですか？

NTT から提供されるデータによると、2024 年の総呼数（当該電話番号が呼び出された回数）は 313,357 件で、そのうち 92,251 件が完了呼数（実際に相談電話としてつながった回数）となりました（接続完了率は 29.4%）。なお、総呼数には、相談電話を受けていない時間帯の呼び出し数も含まれています。

Q2：フリーダイヤルはどのくらい利用されているのですか？

NTT から提供されるデータによると、2024 年の総呼数（当該電話番号が呼び出された回数）は 959,797 件で、そのうち 74,248 件が完了呼数（実際に相談電話としてつながった回数）となりました（接続完了率は 7.7%）。なお、総呼数には、相談電話を受けていない時間帯の呼び出し数も含まれています。

Q3：ナビダイヤルやフリーダイヤルの統計データには、私の通話内容も含まれているのですか？

ナビダイヤルとフリーダイヤルの統計データは NTT から提供されるトラフィックレポートをもとに集計した全体的なものです。個別の通話を特定することはできず、通話内容が記録されることも一切ありません。私たちは、利用者の心の安全とプライバシーを最優先にしています。統計は「必要な支援が届いていない現実」や「支援の輪を広げる必要性」を社会に伝えるために使用しています。

Q4：ナビダイヤルやフリーダイヤルに関して、全国のいのちの電話ごとの利用件数や相談員数はどうなっていますか？

ナビダイヤルとフリーダイヤルは、それぞれ一つの番号で全国の相談員が対応しているため、全国のいのちの電話ごとの利用件数や相談員数を比較することは事業評価として意味を持ちません。そのため、利用件数や相談員数に関しては、参加した全国のいのちの電話をまとめた数値を分析指標としています。

2024 年の実績では、ナビダイヤルには 2,839 名の相談員が、フリーダイヤルには 2,709 名の相談員がそれぞれ従事しました。全体の利用件数に関しては、「Q1：ナビダイヤルはどのくらい利用されているのですか？」や「Q2：フリーダイヤルはどのくらい利用されているのですか？」への回答をご覧ください。

2025 年 9 月作成