

TVAC 相談の窓口から 1年間の相談を振り返って(2025 年度)

東京ボランティア・市民活動センター(TVAC)には、市民(個人)、ボランティアグループ、市民活動団体、NPO法人、社会福祉施設、企業、行政機関、マスコミなど、様々な方から多数のご相談・お問い合わせが寄せられています。TVACではこれらの相談に対して、相談担当の専門員を中心に全職員で対応しています。

2025年度の相談状況

2025年度の相談件数は9,848件でした。相談方法は、電話・来所・メール・オンライン等があります。2025年度は、電話による相談(5,589件)が最も多く、全体の57%でした。次いで、来所による相談(2,767件)が28%、メールによる相談(913件)が9%となっています。メール

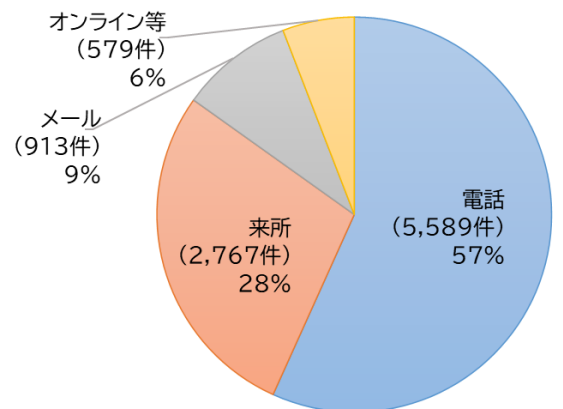
相談は、限られた情報をもとに対応するため、来所相談後のフォローや、簡易な内容に関するものを中心に対応しています。オンライン等による相談(579件)は全体の6%で年々増加傾向にあります。

TVACでは、相談を通した関係づくりを大切にしているため来所による相談を中心に据えています。相談内容の複雑化に伴い、複数の相談方法を組み合わせた継続的な相談も増加しています。

相談者の属性

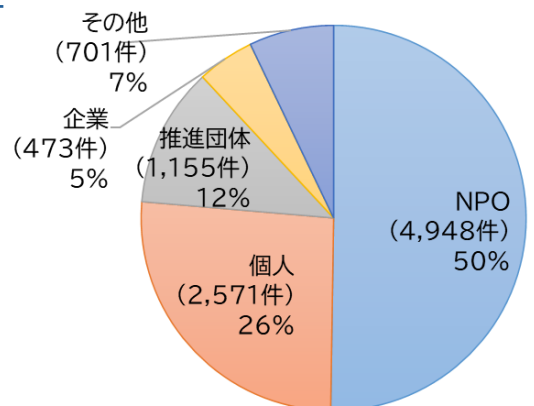
相談者のうち最も多いのがNPO(民間非営利組織)で、全体の50%、4,948件でした。ここでの「NPO」には、NPO法人だけでなく、一般社団法人等の非営利法人の他、ボランティアグループやセルフ

相談方法の内訳



ヘルプ・グループを含む任意団体として活動する市民活動団体等も含んでいます。2番目に多いのが、個人からの相談(2,571件)です。全体の26.1%を占めました。生活に関わる相談としては、住まいや食事に関するものが多く寄せられました。また、「自分で活動を立ち上げたい」という相談も増加しています。

相談者の属性

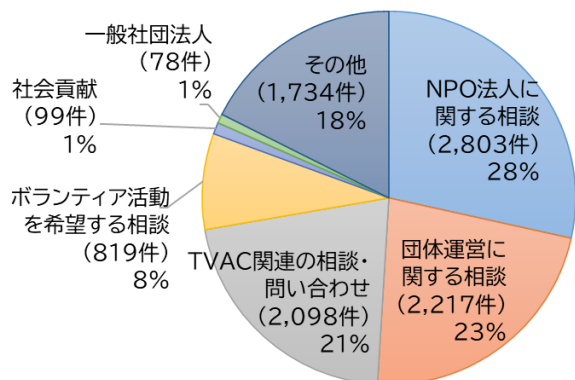


その他、ボランティア・市民活動センター等の「推進団体」、社会福祉施設や行政、企業、学校・教育機関、保健・医療機関など、多様な機関から相談が寄せられました。

相談の内容

相談内容において、最も多いのが「NPO法人に関する相談」(2,803件)で、全体の28%

相談内容の内訳



を占めています。次いで「団体運営に関する相談」(2,217件)が23%、「TVAC関連の相談・問い合わせ」が(2,098件)21%、「ボランティア活動を希望する相談」(819件)8%が寄せられました。

「団体運営に関する相談」は、法人格の有無を問わず、運営等に関わる幅広い相談が寄せられています。会則や運営ルール、法人格の選択、法人設立、会計、

定款や役員の変更、認定NPO取得などの他、事業の企画、広報、法務、労務、トラブルに関する相談など、多岐にわたった相談がありますが、特に多いのは、資金に関する相談(資金調達、助成金、寄付の集め方、クラウドファンディングなど)や、組織運営(事務局体制、役割分担など)です。また、法人格の有無に関わらず、解散や活動終了に関する相談も多くありました。理由は、資金の問題、メンバーの高齢化、運営実務を担うメンバーの不足や負担の偏りなどが中心です。また、「数年後の解散」を視野に入れた相談が複数寄せられました。「今のままでは、数年後に行き詰まる」。そういった危機感から、今すぐではない「活動の終わり」について、いわば、終活に取り組む団体が増えていることがうかがえます。

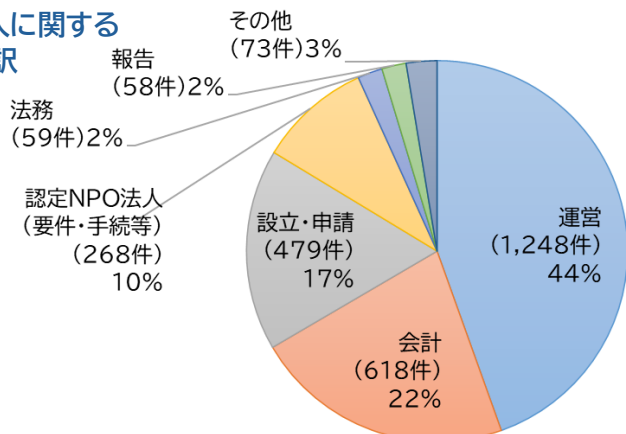
「ボランティア活動を希望する相談」の内容も様々です。昨今はインターネット上のボランティア情報プラットフォームも複数存在し、認知度も高まっています。ボランティア活動を探す方の多くはインターネットを活用していると思われる中、TVACには「欲しい情報が見つからない」といった相談が多く寄せられています。特に、活動できる日が限定されていたり、自身の資格や経験を生かした活動を探す場合に、探しにくいと感じる方が多いようです。また、中には学校の宿題や会社等からの要請によって活動を探す場合もあり、「会社からボランティアしろと言われている」、「研修の一環でボランティアを二日間する必要はあるが、いいものはあるか」などの問い合わせがありました。

NPO法人に関する相談

「NPO法人に関する相談」のなかでも、総会や理事会、定款変更など「運営」に関わる相談(1,248件)が最も多く寄せられました。次いで、「会計」に関する相談です。

法人の「設立・申請」に関する相談は479件で、昨年度より

NPO法人に関する相談の内訳



り減少しています。生成AIが身近になったことで、まずAIに質問したという相談者が増えてきています。また、定款を「AIに作成してもらった」という声もありました。しかしながら、現状、NPO法人についてはAIから適切な回答が得られないことも少なくありません。「AIに聞いたけど、よくわからなかった」、「AIが聞くたびに違う回答をするので困っている」などを契機に、TVACの相談利用に至る方もいます。

一方で、そういったケースだと、TVACに求めるものが「(AIに聞いてもよくわからなかった)質問への適切な回答」だと感じるが増えています。これまで以上に、相談者の状況を適切に掴むことを意識した相談対応が求められます。

■当事者団体、セルフヘルプ・グループからの相談

当事者団体、セルフヘルプ・グループ(SHG)からの相談は、544件でした。2025年度は、終了・解散していくSHGと、新しく立ち上がるSHG、両方からの相談が増えました。また、SHGの情報を集約したサイトや、主催者をゲストに招いたイベントなどを開催する団体も出てきています。TVACでも当事者活動・団体の支援事業を展開しています。が、こういった事業やSHG支援に取り組む他機関と連携し、SHGへの理解促進に取り組む、SHGが活動しやすい環境の実現を目指します。

* * *

TVACでは、寄せられる相談に対して、多様な選択肢をもって団体や活動の「今後」を見

つけ出す一助となるような伴走を心掛けています。さらに、弁護士や公認会計士・税理士、特定社会保険労務士等専門家と連携し、必要に応じて各種専門相談につなぐ対応をしています。

(相談担当専門員 森玲子)

東京ボランティア・市民活動センターの相談

東京ボランティア・市民活動センターでは、NPO、ボランティアグループ、当事者団体、セルフヘルプ・グループからの設立・運営などのご相談をお受けしています。

まずはお電話にてご予約ください。

電話:03-3235-1171(予約優先)

講座・ガイダンスのご案内

○NPO 法人の設立や要件、法人格の選択について知りたい方へ

「NPO 法人設立ガイダンス」6月、12月開催

○認定 NPO 法人を目指したい NPO 法人の方へ

「認定 NPO 法人ガイダンス」7月、1月開催

○NPO 法人の総合運営や会計などの運営の実務を学びたい NPO 法人の方へ

「NPO法人運営入門講座」9月～10月開催