

### 第3章 スキルアップ事業各種相談窓口等意見交換事業

#### ・目的

内閣府では、意見交換等を通じ、自助グループ、関係団体、交通事故相談員等交通事故被害に係る関係団体間の連携を強化し、意識の疎通をはかり、「被害者の回復のための自助グループ活動」を支援することを目的に、昨年度に引き続き各種相談窓口等意見交換会（以下「意見交換会」という。）を開催した。

#### ・概要

現地の被害者支援センターにおいて、専門家、現地の交通事故相談員、現地の被害者支援センター担当者間で連携強化・問題点の改善等を図るため、表3-1に示すとおり4箇所意見交換を実施した。

意見交換会の進行は、表3-2のプログラムに従い、富田教授より交通事故の被害者に対する支援について、資料1を基に説明が行われ、その後内閣府製作のビデオ「交通事故被害者の抱える問題とその精神的影響」の映写を実施した。そして、被害者支援センター及び交通事故相談所の業務紹介と意見交換会が行われた。なお、資料1は、熊本、大阪及び宮城においても説明のため使用した。

表3-1 意見交換会開催日程表

	千葉	熊本	大阪	宮城
交通事故相談所意見交換会	平成20年 1月17日	平成20年 1月24日	平成20年 2月7日	平成20年 2月19日

#### ・体制

当該事業を進めるに当たっては、小委員会を設置せず、下記の体制で実施した。

専門家

富田信穂（常磐大学大学院被害者学研究科教授）

同行者（犯罪被害相談員）

（社）被害者支援都民センター職員

地域の交通事故相談所との連絡調整

内閣府

記録係

（株）日通総合研究所

報告書執筆担当

(株)日通総合研究所

当日のプログラム

当日は、表3-2のと通りのプログラムに従って、意見交換会を実施した。

**表3-2 意見交換会プログラム**

時 間	担 当	内 容
13:00~13:05 (5)	富田教授	開会挨拶
13:05~13:15 (10)	全 員	自己紹介
13:15~14:00 (45)	富田教授	交通事故被害者の実態とその支援について
14:00~14:30 (30)	事 務 局	「交通事故被害者の抱える問題とその精神的影響」ビデオの映写
14:30~14:40 (10)	休 憩	
14:40~15:25 (45)	相 談 所	交通事故相談窓口業務について
15:25~16:55 (90)	全 員	意見交換 富田教授資料、交通事故被害者の支援担当者マニュアル、ビデオ等を基に意見交換を行う。
16:55~17:00 (05)	富田教授	閉会

## ・意見交換会

### 1. 千葉における意見交換会

千葉における意見交換会は、平成20年1月17日(木)13時から17時まで、社団法人千葉犯罪被害者支援センターの会議室において、富田教授、内閣府1名、(社)被害者支援都民センター1名、県交通安全対策課1名、県民生活課1名、県交通事故相談所2名、(社)千葉犯罪被害者支援センター3名及び事務局1名が参加して行われた。

富田教授より開会の挨拶として、「第8次交通安全基本計画」では、被害者支援の推進が取り上げられており、損害賠償請求の援助の活動を強化するとともに、交通事故被害者等の心情に配慮した対策の推進が必要であるとされている。その実現のためには、自助グループ活動を支援している民間の犯罪被害者支援団体と交通事故相談所との連携強化が大切であるが、十分とはいえない状況である。したがって、双方の連携強化につながることを目的に今回意見交換会を開いたことが述べられた。

意見交換会は、以下のとおりの内容で進められた。

富田教授による交通事故の被害者に対する支援についての説明

内閣府制作のビデオ「交通事故被害者の抱える問題とその精神的影響」の映写

交通事故相談員による交通事故相談窓口業務についての説明

千葉犯罪被害者支援センター相談員による業務についての説明

参加者全員による意見交換

### (1) 交通事故相談所窓口業務について

千葉県の交通事故相談所の主な業務内容は、以下のとおりである。

#### 体制

- ・ 相談所は、県内3箇所に設置している。
- ・ 弁護士2名、相談員10名他総勢16名で対応している。

#### 相談件数及び内容

- ・ 前年度実績で、4,478件の相談を受けている。
- ・ 相談件数のうち、被害者からの相談は約82%、加害者からの相談は約18%である。
- ・ 被害者本人からの相談が約68%、親族(子供、妻、兄弟)約29%、その他(知り合い等)が約3%となっている。
- ・ 相談は、ほとんどが賠償問題(過失割合等)であり、精神的な問題に関する相談はほとんどない。ただし、賠償関係の相談を受ける際、精神的な問題に関する相談を受けることはある。
- ・ 精神的相談の統計は、取っていない。
- ・ 市町村においては、42市町村で巡回相談を実施している。(相談所は、5箇所設置している。)

相談件数は、約 1,300 件である。

精神的な問題に関する相談の対処方法

- ・ 被害者支援センターあるいは、県のカウンセラーを紹介している。高次脳機能障害に関する相談は、日弁連を紹介している。
- ・ これまでも、警察本部の被害者対策室と共同で相談に取り組んでいる。
- ・ 県独自に「被害者等支援マニュアル」を作成し、県の相談機関、犯罪被害者支援協議会（事務局：県警及び県民生活課）、市町村、弁護士会及び医師会等に配布している。ただし、一般の方には配布していない。

「被害者等支援マニュアル」は、精神的な悩みを持つ被害者を対応する際の注意点を掲げている。また、Q & A や、他の相談機関の紹介も記載している。

- ・ 昨年度より、県の相談機関を対象とした研修会を開催している。（医療関係機関、保健所、支援センター、交通事故相談所等に連絡している。）

また、「被害者の声に耳を傾ける」ことを中心に考えて、被害者の話を聞かせてもらうことも実施している。

- ・ 時間を掛けて話を聞いた結果、精神的に問題があると判断した場合は、被害者支援センターを紹介することもある。
- ・ 電話相談で対応が困難な場合は、面接相談を実施している。（約半数に上る。）
- ・ 賠償金額で不満がある場合は、紛争処理センターを紹介する。その際、ある程度金額を試算したメモを渡す。

その後の結果については、相談者から連絡がないので、統計的な数字は掴めていない。

- ・ 更生・援護問題は、福祉関係が多い。
- ・ 加害者からの相談としては、被害者から請求された賠償額の額が高いという指摘もある。

## （2）交通事故相談所と被害者支援センターの関係について

- ・ 精神的な相談は、交通事故相談所から被害者支援センターを紹介する、または、賠償問題などの相談については、交通事故相談所を紹介してもらう等の連携は必要である。（交通事故相談所）
- ・ 交通事故相談所から依頼を受けることが少ない。交通事故相談所は、被害者支援センターの業務内容をよく把握していないので、被害者支援センターは、交通事故相談所に業務内容をアピールすることが重要である。（被害者支援センター）
- ・ 被害者支援センターは、心のケアだけでなく、裁判所へ同行する、被害者の代わりにメモを取り報告するという代理的な役目も行う等、コーディネイト的な業務も行っているため、被害者支援センターを活用するとかなりよい支援が出来ると思う。

（被害者支援センター）

- ・ 被害者支援センターは、早期の支援に視点が置かれているが、長期の対応にも準備は出来ている。ただし、他の機関を紹介することもある。(被害者支援センター)
- ・ 千葉のセンターは、長期、早期の支援の両方を扱っている。警察、病院、裁判所、検察に同行することもある。(被害者支援センター)

### (3) 今後の課題

- ・ 交通事故相談所が、被害者、加害者の両方の支援を行うことは理解しているが、被害者支援センターは、あくまで被害者側に立って活動することをスタンスとしていないなければならない。
- ・ 交通事故相談所に相談に来る者の中には、PTSDではないかと思う人もいるが、こちらからカウンセリングを受けなさいとは言いがたく、判断も難しい。
- ・ 交通事故相談所から被害者支援センターへの連絡表のようなものがあると、良いのではないか。
- ・ 被害者支援センターと交通事故相談所の業務内容は、重複している部分があった方がよい。
- ・ 交通事故相談所は、精神的なケアが必要と思われる相談者に対し、言葉を選びつつ被害者支援センターを紹介するとよい。
- ・ 早期援助団体に認定されると、警察から情報を得ることができるので、認定に向けて活動することも考慮すべきではないか。

## 2. 熊本における意見交換会

熊本における意見交換会は、平成20年1月24日(木)13時から17時まで、ホテル熊本テルサの会議室において、富田教授、(社)被害者支援都民センター1名、県交通・くらし安全課5名、県交通事故相談所1名、(社)熊本犯罪被害者支援センター10名及び事務局1名が参加して行われた。

富田教授より開会の挨拶として、他県同様、「第8次交通安全基本計画」では、被害者支援の推進が取り上げられており、損害賠償請求の援助の活動を強化するとともに、交通事故被害者等の心情に配慮した対策の推進が必要であるとされている。その実現のためには、自助グループ活動を支援している民間の犯罪被害者支援団体と交通事故相談所との連携強化が大切であるが、十分とはいえない状況である。したがって、双方の連携強化につながることを目的に今回意見交換会を開いたことが述べられた。

意見交換会は、以下のとおりの内容で進められた。

富田教授による交通事故の被害者に対する支援についての説明

内閣府製作のビデオ「交通事故被害者の抱える問題とその精神的影響」の映写

交通事故相談員による交通事故相談窓口業務についての説明

熊本犯罪被害者支援センター相談員による業務についての説明

## 参加者全員による意見交換

### (1) 交通事故相談所窓口業務について

#### 体制

- ・ 昭和 42 年に設立された。
- ・ 歴史が長いので、相談者は相談窓口の業務内容をよく知っている。
- ・ 相談員は 2 名であり、県の非常勤の職員が対応している。
- ・ 月 20 日、1 日 6 時間の窓口業務を行っている。

#### 相談件数及び内容

- ・ 賠償、自賠責、示談、訴訟調停の利用、指導助言が相談の中心である。
- ・ 被害者の精神的な問題に関する相談はほとんどない。
- ・ 平成 15 年～17 年の相談件数は、1,600 件ほどである。
- ・ 平成 11 年～14 年の相談件数は、2,000 件を超えていた。それ以前も 1,500 件ほどであった。平成 19 年度は、18 年度と同様な傾向にある。

#### 精神的な相談の対処方法

- ・ 相談時間は、30～40 分ほどである。ただし、1 時間から 1 時間 30 分掛かる相談者もいる。
- ・ 示談までの要領を書いて説明している。
- ・ 「事故の解決に向けて」というパンフレットを自分なりに作成して、相談者に差し上げている。
- ・ 被害者支援に関する相談は少ないが、付随して精神的な相談が出ることもある。
- ・ 心の悩みには、被害者支援センターに紹介する等している。その他、弁護士を紹介することもあり、その時の相談内容に合わせて適切な機関を紹介している。

### (2) 交通事故相談所と被害者支援センターの関係について

- ・ 被害者支援センターへの連絡体制を確立することが必要である。  
(交通事故相談所・被害者支援センター)
- ・ 被害者支援センターの対応方法と交通事故相談所の対応方法をお互いに良く理解する必要がある。(交通事故相談所・被害者支援センター)

### (3) 今後の課題

- ・ 被害者は本当の気持ちと言えず、とりあえず交通事故相談所や紛争センターへ行くという程度であるから、相談を受ける者（交通事故相談員及び被害者支援センタースタッフ等）は、被害者が何を求めているかを把握し、専門家として相談者のニーズを把握し、適切な対処方法を選ぶ必要がある。また、相談者自身も気づかないことを見極めて、適切に対処する必要がある。

#### (被害者支援都民センター)

- ・ 原因が犯罪、交通事故に関わらず、大切な家族の命が奪われたのは同じである。  
最後に亡くなる時、最大限の医療と家族の介護を尽くせば、家族の死を受け入れることができる。しかし、事故は、他人の理不尽な行為によって命を奪われたため、立ち直ることは困難である。殺人も交通事故も同じであることを理解する必要がある。

#### (被害者支援都民センター)

- ・ あまり有責性を強調すると、除外する方向に行ってしまうので、有責性を問わない姿勢が被害者支援センターには必要である。

あまり、深く原因を追及せずに、現在の状況を回復させることを考えることが大切である。( 富田座長 )

- ・ 自助グループにもいろいろな団体がある。支援センターの自助グループは、被害回復のために喪失体験を乗り越えて、もう一度社会復帰することが目的である。

交通事故相談所は、支援センターの自助グループの目的を理解することが大切である。( 交通事故相談所・被害者支援センター )

- ・ 被害者支援センターの認知度は低い。交通事故相談窓口は、支援センターの存在を知らせてほしい。また、評価が得られるように、被害者支援センターも対応をしっかりとる必要がある。( 被害者支援センター )

- ・ 強い精神的ショックを受けた被害者は、自分が本当に相談したいことは何かを明確に把握できない状況にあるため、どの相談窓口へ行けば良いのか分からないことが考えられる。また、精神的な相談を専門とする「被害者支援センター」の存在を知らない被害者もいると考えられる。したがって、交通事故相談所等相談窓口は、精神的な問題に関する相談に対しては、被害者支援センターへ連絡するよう被害者に周知してほしい。( 被害者支援都民センター )

### 3. 大阪における意見交換会

大阪における意見交換会は、平成20年2月7日(木)13時から17時まで、大阪市立中央青年センターの会議室において、富田教授、(社)被害者支援都民センター1名、大阪府から交通事故相談所2名、大阪市から交通事故相談所2名、堺市から総務課2名、特定非営利活動法人大阪被害者支援アドボカシーセンター4名及び事務局1名が参加して行われた。

富田教授より開会の挨拶として、他県同様、「第8次交通安全基本計画」では、被害者支援の推進が取り上げられており、損害賠償請求の援助の活動を強化するとともに、交通事故被害者等の心情に配慮した対策の推進が必要であるとされている。その実現のためには、自助グループ活動を支援している民間の犯罪被害者支援団体と交通事故相談所の連携強化が大切であるが、十分とはいえない状況である。したがって、双方の連携強化につながることを目的に今回意見交換会を開いたことが述べられた。

意見交換会は、以下のとおりの内容で進められた。

富田教授による交通事故の被害者に対する支援についての説明

内閣府製作のビデオ「交通事故被害者の抱える問題とその精神的影響」の映写

交通事故相談員による交通事故相談窓口業務についての説明

特定非営利活動法人大阪被害者支援アドボカシーセンター相談員による業務についての説明

参加者全員による意見交換

#### (1) 交通事故相談所窓口業務について

体制

##### 【大阪府】

- ・ 相談員は現在8名である。
- ・ 大阪府では、4人が在籍し、月曜日から金曜日の間、午前9時から午後5時30分まで相談業務を実施している。
- ・ その他は、大阪府下に在籍し、週4回、午前9時から午後5時まで相談業務を実施している。
- ・ 弁護士による相談は、火、木曜日の午後1時から、一人当たり30分を目安に実施している。弁護士の人数は、火曜日3名、木曜日4名である。

##### 【大阪市】

- ・ 相談員は現在4名である。
- ・ 相談業務は、月曜日から金曜日の間、午前10時から午後4時まで実施している。
- ・ 弁護士による相談は、区役所で実施している。
- ・ 相談所は、現在1箇所である。



#### 【堺市】

- ・ 相談員は現在 4 名であり、大阪府警の退職者が対応している。（非常勤）
- ・ 7 箇所の区役所で、相談業務を実施している。
- ・ 堺市役所は、月曜日から金曜日の間、午前 10 時から午後 5 まで相談業務を実施している。
- ・ その他の区役所は、週 1 回午前 10 時から午後 5 まで相談業務を実施している。

#### 相談件数及び内容

#### 【大阪府】

- ・ 平成 18 年度の相談件数は、4,290 件であり、被害者からの相談が約 8 割、加害者からの相談が約 2 割である。
- ・ 相談内容は、示談の進め方が約 4 割、賠償額の妥当性の確認が約 2 割、次に過失割合となっている。
- ・ できる限り多くの賠償額を受領するための方法等に関する相談が多い。

#### 【大阪市】

- ・ 平成 18 年度の相談件数は、10,800 件であり、被害者からの相談が約 8 割、加害者からの相談が約 2 割である。
- ・ 相談内容は、過失割合と提示額の妥当性に関するものが多い。
- ・ できる限り多くの賠償金を受領するための方法等に関する相談が多い。

#### 【堺市】

- ・ 相談件数は、平成 17 年度は 815 件、平成 18 年度は 700 件、平成 19 年 12 月時点で 468 件である。
- ・ 相談内容は、損害賠償、示談、調停の申し立てが多い。
- ・ 被害者からの相談が約 8 割、加害者からの相談が約 2 割である。
- ・ 面接相談と電話相談の割合は、ほぼ同じである。

#### 精神的な問題に関する相談の対処方法

- ・ 精神的な問題に関する相談は少ないが、相談を受ける体制作りは必要である。
- ・ 精神的な問題に関する相談は、交通事故相談員の専門分野でないので、相談内容をよく聞いてから医療機関を紹介する。

#### (2) 交通事故相談所と被害者支援センターの関係について

- ・ 被害者支援センターの対応方法と交通事故相談所の対応方法をお互いによく理解する必要がある。（交通事故相談所・被害者支援センター）

### (3) 今後の課題

- ・ 交通事故相談所は、相談員が転勤等でいなくなる場合、後任にきちんと支援センターのことを引き継ぐことが大切である。(交通事故相談所・被害者支援センター)

### (4) その他

- ・ 意見交換会の開催を早めに行う必要がある。
- ・ 精神的なことに関して、うかつに踏み込むようなことは注意する必要がある。

## 4. 宮城における意見交換会

宮城における意見交換会は、平成20年2月19日(火)13時から17時まで、仙台市のパレス宮城野の会議室において、富田教授、(社)被害者支援都民センター1名、宮城県から交通事故相談所2名、仙台市から交通事故相談所1名、(社)みやぎ被害者支援センター7名及び事務局1名が参加して行われた。

富田教授より開会の挨拶として、他県同様、「第8次交通安全基本計画」では、被害者支援の推進が取り上げられており、損害賠償請求の援助の活動を強化するとともに、交通事故被害者等の心情に配慮した対策の推進が必要であるとされている。その実現のためには、自助グループ活動を支援している民間の犯罪被害者支援団体と交通事故相談所の連携強化が大切であるが、十分とはいえない状況である。したがって、双方の連携強化につながることを目的に今回意見交換会を開いたことが述べられた。

意見交換会は、以下のとおりの内容で進められた。

富田教授による交通事故の被害者に対する支援についての説明

内閣府製作のビデオ「交通事故被害者の抱える問題とその精神的影響」の映写

交通事故相談員による交通事故相談窓口業務についての説明

(社)みやぎ被害者支援センター相談員による業務についての説明

参加者全員による意見交換

### (1) 交通事故相談所窓口業務(宮城県)について

体制

- ・ 昭和42年に設立された。
- ・ 現在、7箇所で開催業務を実施している。
- ・ 相談業務は、月曜日から金曜日の間、午前9時から午後4時まで実施している。
- ・ 相談員は、16名在籍している。
- ・ 弁護士による相談は、火、金曜日の午前10時から午後2時まで実施している。(各相談所によって、相談日及び業務時間は異なる。)

#### 相談件数及び内容

- ・ 相談件数は、昭和 50 年代は約 3,000 件であったが、平成になってからは、2,000 件で最近では 1,300 件で推移している。
- ・ 相談内容は、賠償額の算定、示談、過失割合が多い。
- ・ 相談者の割合は、被害者が約 8 割、加害者が約 2 割である。

#### 精神的な問題に関する相談の対処方法

- ・ 精神的な問題に関する相談は少ない。(相談者は、交通事故相談所の内容を良く理解しているため、精神的な問題に関する相談には来ない。)

#### (2) 交通事故相談所と被害者支援センターの関係について

- ・ 交通事故相談所は、被害者支援センターの活動内容が理解できていない。そのため、お互いによく理解する必要がある。(交通事故相談所)
- ・ 交通事故相談所は、人事異動に伴い、後任への引き継ぎが上手くできていないので、被害者支援センターの活動を理解できていない場合が多い。(交通事故相談所)

#### (3) 今後の課題

- ・ 交通事故相談所は、被害者支援センターの業務を知らない場合が多いため、お互いを理解することが必要である。(交通事故相談所)
- ・ 被害者支援センターは、業務内容を広く理解してもらうため、積極的に広報活動を行う必要がある。(被害者支援センター)
- ・ 被害者支援センターが行う広報活動には限界があるので、国や県も被害者支援センターに協力してほしい。(被害者支援センター)

#### ・ 問題点と改善策

千葉、熊本、大阪及び宮城のそれぞれの交通事故相談所との意見交換会を実施した結果、以下のことが共通の問題として取り上げられた。

- ・ 交通事故相談所と被害者支援センターの連携が十分ではなく、互いの業務内容を十分に理解していない。
- ・ 交通事故相談所と被害者支援センターは、会議や会合などの場で話し合うことが少ない。
- ・ 人事異動があり、担当者が変わった場合において、交通事故相談所と被害者支援センターの連携の有効性や他組織の業務内容について、十分に引き継がれていない。
- ・ 交通事故相談所は、組織の目的から、被害者と加害者の双方への対応を行っているが、その結果として、被害者が抱える精神的な問題と加害者が抱える精神的な問題を同一のものとして捉えている傾向にある。
- ・ 被害者の支援において、人生経験に基づいて対応することが適当ではないこともあるの

で、留意しておくべきである。

などが挙げられる。

交通事故被害者は、長い歴史を持つ交通事故相談所の業務を良く理解しているため、精神的な悩みを抱えていても、それ以外のことで相談に訪れることが考えられる。しかし、交通事故相談員は、賠償や示談のことで相談に訪れる交通事故被害者が、表に出さない精神的な悩みを察知し、「そのほかに、今の時点で、何か悩んでいることはありますか？」といった質問をすることなどを通じて、交通事故被害者の悩みの引き出し、かつ、その悩みを十分に把握してから関係機関を紹介するなどの心配りが求められる。

そのためには、被害者支援センターと交通事故相談所が、それぞれの得意な分野を最大限に生かすため、定期的な会合や研修会を持ち、互いの業務を十分に把握し、連携を密にすることによって交通事故被害者を精神面及び損害賠償面からも立ち直らせることが必要である。

#### ・本章のまとめ

本事業は、昨年度に引き続き、これまでほとんど交流のなかった被害者支援センターと交通事故相談所との間で意見交換会を実施した。

これまでは、互いの業務を十分に理解していなかったため、それぞれ得意とする分野がありながら、自分の所で相談案件を対処していた。そのため、交通事故被害者のみならず応じた者にも精神的な負担が掛かっていた。この意見交換会によって、互いの業務を理解したことにより、交通事故被害者支援の強化に当たっては、緊密な連携が必要であることを再認識できた。

今後は、被害者支援センターと交通事故相談所の交流や研修会などが一時的なもので終わるのではなく、たとえば、交通事故相談所相談員の人事異動があっても、後任に支援センターの業務内容がきちんと引き継がれるよう年度初めの早い段階で一度は行うなど、定期的開催するように努め、日々研鑽し合い交通事故被害者支援に対応していくことが求められる。

また、被害者支援センターは、交通事故相談所よりも認知度が低いので、知名度を上げるために、広報活動を積極的に進めていくことも大切である。

さらには、交通事故被害者支援強化のため、被害者支援センターと交通事故相談所との連携だけに限らず、医師、弁護士、検察、警察なども含めた体制での連携強化を目指していくことが重要である。

これらの提言を行うためには、犯罪被害者等計画によって推進されている各地方自治体の取組の中に、交通事故被害者支援事業が組み込まれていくことが必要であろう。具体的には、地方自治体における犯罪被害者支援ネットワークや協議会に交通事故相談所などが組み込まれることで、関係機関との顔の見える連携をつくっていくことが可能になるであろう。