

第5章 各種相談窓口等意見交換会

・目的

内閣府では、自助グループ、交通事故相談所、被害者支援センター及び精神保健福祉センター等関係団体間での連携を強化し、相互の意思疎通を図ることで「被害者の回復のための自助グループ活動」を支援する効果が期待される各種相談窓口等意見交換会（以下「意見交換会」という。）を昨年度に引き続き専門家、地域の被害者支援センター支援員、自助グループの代表者及び交通事故相談員並びに精神保健福祉センター職員等により開催した。

・概要

現地会場において、専門家、現地の交通事故相談所相談員、現地の精神保健福祉センター職員、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6カ所で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被害者の実態とその支援について説明が行われ、その後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、精神保健福祉センター等の業務紹介と意見交換会が行われた。

また、第4章のリーフレットについても資料として配付し、交通事故被害者等の心のケアの必要性を理解し、意識付けを図っていただくために紹介した。

表3-1 意見交換会開催日程表

	福井	岩手	広島	大分	栃木	和歌山
意見交換会	平成22年 1月14日	平成22年 1月22日	平成22年 1月28日	平成22年 1月29日	平成22年 2月16日	平成22年 2月19日

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は、昨年度と同様に「犯罪と非行」第157号（2008年8月）（財団法人日立みらい財団発行）に掲載された「特集：累犯者の処遇と交通犯罪 交通事故被害者の実態とその支援について」を基に、データ等については最新の資料を用いてパワーポイントにて説明された。その内容は、主に以下のとおりである。

犯罪被害者としての交通事故被害者

交通事故の被害者は、犯罪の被害者ともなりうるため、交通事故の被害者は犯罪被害者としての側面を有している。したがって、「犯罪被害者としての交通事故被害者」の支援の在り方を検討することが重要である。

法律においても、「自動車運転過失致死傷罪」、あるいは「危険運転致死傷罪」など罪に問われることがある。

犯罪被害者の側面を有する交通事故被害者は、犯罪被害者としてふさわしい支援を受けべきである。その支援については、犯罪被害者等基本法(平成16年12月8日法律第161号)(平成17年4月1日施行)の理念が尊重されるべきである。

交通事故被害の実態(統計的分析)

交通事故被害者に対する支援の在り方を考えるには、交通事故の被害及び被害者の実態を知る必要があり、そのための方法の一つとして公式統計の利用がある。今回説明に使用した「犯罪白書」に掲載されている各種統計は、次のとおりである。

- ・交通事故に関する発生件数
- ・自動車運転過失致死傷等の発生件数
- ・危険運転致死傷罪に関する統計
- ・検察庁における処理状況

統計からは、多くのことが読み取れるが、被害者にとって重要なことは、業務上過失致死傷罪において略式命令請求及び起訴猶予の比率が高いことにある。このことが、被害者が加害者の処分の寛大さに不満を抱く原因となっている。

交通事故被害の実態(各種調査の結果)

交通事故被害者の受ける被害の種類は、他の犯罪の被害者と同じである。一般的には、犯罪被害者の受ける被害は第一次被害と第二次被害に大別される。

第一次被害とは、犯人の行為によって被害者が受けた直接的被害をいう。それには、身体的被害、経済的被害、精神的被害、日常生活における不都合などが含まれる。

第二次被害とは、犯人以外の者の行為によって被害者が受けた被害を指すが、主として、被害者が刑事司法と関わることによる被害である。例えば、事情聴取や法廷における証言などに伴う時間の損失や精神的負担、事件に関する情報不足、刑事司法関係者による不適切な取扱いなどが含まれる。

そこで、交通事故被害者の受ける被害の実態を知る方法には、様々なものがある。被害を通報した被害者を対象とする調査、一般人を対象とする調査、手記、新聞記事、ルポなどの記事及び医師、カウンセラーなどによる研究や被害者支援に関わる者による報告などである。

ここでは、交通事故被害者を対象とした4つの調査を紹介する。

- ・警察庁による交通事故被害者実態調査
- ・内閣府による交通事故被害者実態調査
- ・内閣府による国民意識調査
- ・内閣府による犯罪類型別継続調査

交通事故被害者への支援

交通事故の被害者は、紹介した各種調査の結果に示されているとおり、他の犯罪被害者と同様に、多種多様な問題や被害に直面している。交通事故被害者は、自賠責保険を利用することができるし、また交通事故が民法上の不法行為にあたる場合には、被害者は加害者に対して逸失利益や慰謝料等を請求することができる。

しかし、必ずしも十分な補償を得られるわけではなく、請求を行う際に困難が伴うことが多い。さらに慰謝料を得たとしても、必ずしも精神的回復がなされるわけではない。

以上を考慮すると、問題の解決や被害からの回復には、加害者の賠償などの行為に期待することはかなり困難であるから、基本的には被害者本人の自助努力に委ねられることになる。その一方で、人間には打撃からの回復する力、いわゆる resilience が具わっているから、自助努力による回復も可能である。しかし、被害を受けたことによる打撃が大きい場合や解決しなければならない問題が多い場合には、本人の自助努力のみに委ねることは適切ではない。

このような場合には、被害者本人の回復力や主体性を前提としそれを尊重した上での、第三者による回復のための支援が必要となる。従来このような支援は地縁・血縁関係者によって提供されてきたが、このような支援は衰退しているし、不適切な場合もある。また交通事故が犯罪として処理されるような場合には、被害者による刑事司法への協力や信頼を確保するためにも、被害者に対する支援が必要とされる場合もある。

以上により、被害者からの同意を得ることを前提とし、被害者の主体性や回復力を最大限に尊重した上で、被害者支援のための制度や組織を整備することが重要となる。

民間の犯罪被害者支援センターによる被害者支援

民間の犯罪被害者支援センターによる本格的な犯罪被害者支援は、平成3年に開催された「犯罪被害者等給付制度発足・犯罪被害救援基金設立10周年記念シンポジウム」における、飲酒運転による死亡事故の遺族である大久保恵美子氏の訴えに呼応して、当時、東京医科歯科大学の教授であった山上皓^{あきら}氏が「犯罪被害者相談室」を設立したことに始まる。

平成7年にはわが国において二番目に設立された支援センターとして、「水戸被害者援助センター」(現在の「社団法人いばらき被害者支援センター」の前身)が、直接的支援や危機介入を含む総合的被害者支援を目指して活動を開始した。

平成10年にはそれまでに設立された支援センターが集まり「全国被害者支援ネットワーク」が立ち上げられた。平成21年12月現在では、これに加盟する支援センターの数は47に上る。

また、犯罪被害者等給付金の支給等による犯罪被害者等の支援に関する法律第23条に基づき、都道府県公安委員会の指定に基づく「犯罪被害者等早期援助団体」の制度が平成14年に発足し、被害者の同意を得た上で警察から提供された情報を基にして、早期支援活動が行われている。

現時点においては、犯罪被害者等早期援助団体を含む民間の被害者支援機関は活動資金が十分ではなく、また提供されている支援活動も十分であるとはいえないので、今後は他機関との連携を更に進め、多様な支援活動を行うことが期待される。また、民間機関によるこのような活動が発展してゆく前提として、後述するように、国民全体が交通事故被害者の直面している困難な状況を理解することが重要である。それを可能にするためには、国民全体が交通事故被害者の声に耳を傾けることが何よりも重要である。

今後の課題

交通事故被害者が直面する問題は多様であるため、問題解決のための支援活動の種類は多種多様となり、現実に数多くの機関や団体が多様な支援活動を提供している。現時点では、被害者の全てのニーズに応える総合的な支援機関は存在していないので、これらの機関や団体間の連携及び協力関係を作り上げ、被害者が適切な支援を受けられる仕組みを作り上げることが重要である。

各地の警察本部あるいは警察署を中心として「犯罪被害者等支援連絡協議会」が設置されているが、交通事故被害者の支援に特化した、このような連絡協議会は存在していない。しかしこのような組織は「犯罪被害者等支援連絡協議会」の機能と重複するところもあり、新たに立ち上げることは必ずしも必要ではないと思われる。むしろ、交通事故被害者に対する支援活動を提供している個々の機関や団体がそれぞれ連携・協力関係を結び、被害者に対する支援活動を補完し合う方が、コストや時間の点から考えて、効率的でもありまた現実的でもあると思われる。このための一つの方策として、交通事故相談所と民間の犯罪被害者支援センターとの連携は有効であると思われる。

両者の連携のための第一歩は、「意見交換会」の開催である。この「意見交換会」については、内閣府の「交通事故被害者サポート事業」の一環として、平成18年度から各地で開催されている。

また、交通事故被害者に対する支援活動を充実させるためには、交通事故被害者に関する実態調査や外国における交通事故被害者支援の状況などについての研究も継続して行われる必要がある。

加害者の改善更生には、交通事故の加害者に対して被害者の受けた影響の深刻さを伝えることは、被害者本人の精神的回復にも役立つことであり、またそれは場合によっては加害者の改善更生を通じて事故の再発防止に結びつくことも可能となることがある。

社会一般に対しても被害者の声を伝え、被害者の置かれている状況についての社会の理解を促進することも重要である。このためには、被害者がその心情等を社会に発信しやすい状況を作り出すことが必要である。そのためにはもちろん被害者自らの努力も必要であるが、社会に発言しようとする被害者への支援も必要になってくる。

・体制

当該事業を進めるに当たっては、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）

特定非営利活動法人 全国被害者支援ネットワーク及び各地の被害者支援センター担当者

地域の交通事故相談所及び精神保健福祉センター等との連絡調整

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のとおり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
14:40～15:10 (30)	相談所等	交通事故被害者との相談に係わる窓口等の業務について
15:10～15:25 (15)	支援センター	被害者支援センターの業務について
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. 福井における意見交換会

福井における意見交換会は、平成22年1月14日(木)13時から17時まで、福井県庁内会議室において、富田教授、内閣府1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1名、県民安全課3名、県警本部警務課2名、交通指導課1名、県交通事故相談所2名、県精神保健福祉センター1名、公益社団法人福井被害者支援センター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、平成18年3月14日に中央交通安全対策会議において決定された「第8次交通安全基本計画」では、犯罪被害者等基本法等の下、交通事故被害者等のための施策を総合的かつ計画的に推進することが取り上げられている。さらに、「交通事故被害者等の心情に配慮した相談業務を、警察署の交通相談係、交通安全活動推進センター、検察庁の被害者支援員等により推進するとともに、関係機関相互の連携を図り、さらに民間の犯罪被害者支援団体等との連携を図る。」ことも併せて記載されている。

交通事故相談所では、日頃より損害賠償の適正化に努めており、また被害者支援センターでは、広く犯罪被害者に対して支援活動を行っているが、全国では、同じ対象者を扱っていないながら、交通事故相談所と被害者支援センターとの交流は少なく、お互いの業務を知らないことが多い。犯罪被害者の回復のためには、両者が連携していくことが大切であるので、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被害者の実態とその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

交通事故被害者との相談に係わる窓口等の業務についての説明

公益社団法人福井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) 県交通事故相談所の窓口業務について

福井県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

- ・昭和42年に福井及び敦賀の2箇所に設置し、相談窓口を行っている。相談は、面接相談及び電話相談を実施している。
- ・福井での受付時間は、月曜日から金曜日の9:00～16:00である。相談員は2名体制である。ただし、毎週火曜日は敦賀に1名行くため、1名体制となる。
- ・弁護士相談は、毎月第3金曜の13:00～15:00に実施している。
- ・敦賀については、巡回相談として毎週火曜日の10:00～15:00に実施している。相談員は1名体制である。

相談件数及び内容

- ・平成20年度の相談件数は、419件であった。
- ・被害者と加害者の割合は、被害者側73.5%、加害者側18.4%、その他8.1%であった。その他は、被害者あるいは加害者のどちらかがはっきりしない場合である。
- ・地域別に見ると、福井市が224件(53.5%)と一番多い。
- ・新規の相談と継続の相談の割合は、新規が49.4%、継続が50.6%である。
- ・所在地や氏名を明かさない方の相談が9件、県外者(青森、北海道等)が3件あった。県外者は、当相談所のホームページを見て連絡した方が多い。
- ・他機関への紹介は、日弁連5件、交通事故処理紛争センター2件及び自動車事故対策機構1件であった。
- ・男女の割合は、男性6割、女性4割である。
- ・相談内容は、賠償額の算定方法が23%と最も多い。しかし、精神的な相談については、受けていない。

(2) 県精神保健福祉センターの業務について

福井県精神保健福祉センターの主な業務内容は、以下のとおりである。

- ・「ホッとサポートふくい」という愛称を使用している。
- ・県民の「こころの健康作り」を目標に一般的な精神保健福祉相談を受けている。具体的には、「家族のこと」、「仕事のこと」、「学校のこと」及び「心身の不調」である。来所相談及び電話相談を実施している。
さらに、ストレス、アルコール依存症、ギャンブル依存症及びひきこもりの相談も受けている。
- ・相談時間は、月曜日から金曜日の9:00~16:00である。相談員は、臨床心理士3名及び精神保健福祉士2名の計5名体制である。
その他に精神科医師1名、保健師1名、臨床心理士1名、精神保健福祉士1名、事務職1名、所長(県障害福祉課長兼務)が在籍している。また、ひきこもりをサポートする一環として、フリースペースを設けているが、そこにも人を配置している。
- ・相談件数は、4,231件、うち面接相談1,930件、電話相談2,292件、その他9件である(実人数は、388人である。)
- ・最近、ひきこもり及び不登校相談が多くなってきている。388人のうち、119人がひきこもり及び不登校で精神障害、うつが60人、その他家族間の問題等も多くなってきている。
- ・「交通被害」ではなく「犯罪被害」という分類はあるが、昨年度は0件、今年もこれまでに1件だけであった。ただし、支援センターから紹介を受けたものではなく、病院から紹介されたものである。

(3) 公益社団法人福井被害者支援センターの業務について

公益社団法人福井被害者支援センターの主な業務内容は、以下のとおりである。

体制

- ・平成13年11月に任意団体として発足し、翌14年にNPO法人を認証した。その後、平成20年に一般社団法人、翌21年に公益社団法人として認定されるとともに、犯罪被害者等早期援助団体に指定される。
- ・現在、犯罪被害相談員8名、直接支援員12名、ボランティア相談員20名体制で業務を実施している。

相談件数及び内容

- ・受付時間は、月曜日から金曜日の10:00～16:00である。
- ・平成21年4月から12月までの相談件数は、電話相談90件、面接相談23件、直接支援11件の計124件である。
- ・男女別相談人数は、男性31名、女性93名である。
- ・交通事故に関する相談件数は、電話相談19件、面接相談10件、直接支援5件の計34件である。男女別相談人数は、男性23名、女性11名である。
- ・センターで対応が難しいと判断した場合は、交通事故相談所、法テラス、自助グループ・ソーシャルワーカー、臨床心理士等に紹介する。

その他

- ・ボランティアから始まり支援員になるために、採用時養成講座(年5回) 継続研修(初級、中級年12回) 及び相談員スキルアップ研修(毎月1回)を経験に沿って実施している。
- ・昨年7月に自助グループ「光の風」を立ち上げたが、開催場所の提供や交流会を開催するなど支援を実施している。
自助グループは、毎月1回開催している。メンバーは、10名の者が登録しているが、通常2～3名が出席している。
- ・市民に被害者の心情を理解してもらうため、県民公開講座(年2回)、犯罪被害者週間時の街頭キャンペーン、中学校での「生命の大切さ・被害者の理解」の出張講座、刑務所への矯正教育のための講師派遣及び会報「With you」の発行等広報・啓発活動を実施している。

(4) 交通事故被害者に係わる相談窓口と被害者支援センターの関係について

- ・加害者が死亡し、被害者が無傷の事故のときは、支援センターとしてどのような対応を行うべきか悩んだことがある。(被害者支援センター)

支援センターは、あくまでも被害者側を支援するためにある。一度でも加害者側を支援した場合は、多くの被害者側から信頼を失うことになるので、加害者側を支援してはならない。贖罪寄付についても同じ考えである。また、刑事事件として捜査

中のため、どちらも被疑者という立場であっても、被害者と加害者に相違はないので支援センターは被害者を支援するべきである。

犯罪被害者等早期援助団体であれば、警察からはある程度事故内容を整理した上で支援センターに連絡があるので問題は起こりにくいが、直接に相談に来られた場合は、苦慮することもある。(富田教授、大阪被害者支援アドボカシーセンター)

- ・ 支援センターが行った直接支援の内容及びセンターを知った手段について
(富田教授)
センターを知った手段の一つは新聞である。また、相談内容は、病院を転院する際の問題及び職場の復帰である。面談した結果法テラスを紹介したが、その後何度か面接を行い、現在も支援中である。(被害者支援センター)
- ・ 交通事故相談所が支援センターを紹介すべきであったと思える事例の有無について
(富田教授)
損害についての相談がより多い。(交通事故相談所)
損害賠償の相談であっても、内容には精神的なことも係わっていることが多いので、相談を受ける際はよく注意すべきである。
(富田教授、大阪被害者支援アドボカシーセンター、被害者支援センター)
- ・ 自助グループの立ち上げについて (富田教授)
生命のメッセージ展の後に自助グループを立ち上げ、新聞も取材もあり被害者から連絡があり集まってきた。(被害者支援センター)
自助グループの運営には、特定の者に負担が掛かることが多い、どのような対応を取っているのか。(大阪被害者支援アドボカシーセンター)
そのような問題は発生していないが、発生した場合は、支援センターも協力する予定である。(被害者支援センター)
- ・ 交通事故相談所は、被害者、加害者の相談のほか、自損事故についても対応しなくてはならない。自損事故を起こした者の家族の扱いであるが、支援センターに相談依頼しても加害者の相談は受けないことになっている。その場合の扱いをどうすべきか問題である。当方としては、当事者支援という考えで対処していくことを考えている。死亡、重傷の遺族、被害者の方へは、過失割合にかかわらず連絡制度の適用もある。
(交通事故相談所)
加害者及び被害者の扱いについて、整理することが課題である。(富田教授)
- ・ 支援センターと精神保健福祉センターとは、定期的な交流はしていない。(被害者支援センター)
行政等も参加するように環境を整えることが必要である。(大阪被害者支援アドボカシーセンター)

(5) 今後の課題

- ・ 支援センターは、どの立場の人を支援するか、規程を明確に決めておく必要がある。
- ・ 交通事故相談所は、相談内容に精神的なことも係わっていることがあるので、相談を受ける際はよく話を聞き注意することを望む。
- ・ 交通事故相談所等は、今後心のケアにも的確に対処し、支援センターに紹介することが望まれる。
- ・ これまでは、支援センターと他の機関との連携が不十分であった。今後は、行政も含めて連携を密にし、被害者支援の充実を図る必要がある。
- ・ 各機関が協力し、様々な情報を得ることで、被害者支援の充実を図ることが望まれる。
- ・ 各機関が、できることをきちんと実施することが大切である。
- ・ 犯罪被害といっても、交通事故を浮かべる人が少ないので、一般の人に周知・徹底をするための施策が求められている。

２．岩手における意見交換会

岩手における意見交換会は、平成２２年１月２２日（金）１３時から１７時まで、岩手県民生活センター研修室において、富田教授、内閣府１名、特定非営利活動法人全国被害者支援ネットワーク１名、県立県民生活センター３名、県立県民生活センター交通事故相談員１名、県立精神保健福祉センター１名、社団法人いわて被害者支援センター２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、犯罪被害者等基本法等の下、交通事故被害者等のための施策を総合的かつ計画的に推進することが取り上げられている。その中で相談業務については、関係機関相互の連携のみならず民間の犯罪被害者支援団体等との連携を図ることも併せて記載されている。

しかし、被害者支援センターは、広く犯罪被害者に対して支援活動を行っているにもかかわらず、交通事故相談窓口等の業務に係わっている行政機関との交流は少なく、お互いの業務を知らないことが多い。犯罪被害者の回復のためには、「第８次交通安全基本計画」にも示されているとおり、関係団体が連携していくことが大切であるため、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被害者の実態とその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

交通事故被害者との相談に係わる窓口等の業務についての説明

社団法人いわて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）県立県民生活センター交通事故相談所の窓口業務について

岩手県立県民生活センター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

- ・昭和４２年７月に交通事故相談所を交通安全対策局に併設した。
- ・昭和６１年４月に事務は、生活福祉部県民生活課交通安全対策室に移管し、相談業務は、県民生活センターの所掌事務となる。
- ・平成１５年４月に事務を県民生活センターに移管した。
- ・相談員は３名の体制で業務を実施している。

相談件数及び内容

- ・相談は、面接相談、電話相談及び県内巡回相談を実施している。

県内巡回相談は、遠隔地の相談者の便宜を図るため、交通事故相談員が県内１１箇所の広域振興局等に出向き、相談に対応している。

遠隔地は、以下の箇所となっている。

大船渡、釜石、宮古、久慈地区、花巻、北上等 11 箇所で、年 30 回実施している。

- ・弁護士からの助言・指導等アドバイスは、年 48 回実施している。
- ・主な相談内容は、賠償問題、更生問題及びその他の交通事故に関する問題である。相談内容によっては、日弁連及び（財）交通事故紛争処理センター等他の援護機関を紹介することもある。
- ・市町村における交通事故相談の実施に関する指導も併せて実施している。
- ・平成 20 年度の相談件数は 1,725 件で、面接相談（巡回含む）425 件、電話相談 1,300 件であった。主な相談内容は、自賠償請求等、賠償額の算定、示談の方法等であった。

（ 2 ） 県立精神保健福祉センターの業務について

岩手県立精神保健福祉センターの主な業務内容は、以下のとおりである。

- ・交通事故被害者による精神的相談は、ほとんどないのが現状である。
- ・心的外傷を受けた時のメンタルヘルスには、対応している。また、災害時におけるサポートも実施している。
- ・当センターは、職員が全部で 10 名程度の全国で一番小規模なセンターである。
- ・相談件数は、2,000 件ほど受けているが、その中に交通事故に関するものはない。

（ 3 ） 社団法人いわて被害者支援センターの業務について

社団法人いわて被害者支援センターの主な業務内容は、以下のとおりである。

体制

- ・平成 13 年 7 月に民間団体として設立した。その後、平成 20 年 7 月に社団法人化した。
- ・平成 21 年 10 月に、民間のビルから県立県民生活センターに移転した。
- ・相談の受付は、月曜日から金曜日の 13:00～17:00 までである。
- ・事務局長他 1 名が常勤であるが、非常勤の立場である臨床心理士も常勤して、精神的な相談にも対応できるように整えている。また、各種研修を受けたボランティアも 20 名在籍し、支援活動を実施している。
- ・自助グループは、交通事故の被害者が月 1 回開催しており、場所の提供、ファシリテーター（理事担当）及び支援員 2 名の出席等グループに対して支援を実施している。
- ・県警とは、早期援助団体が受けられることを目標に調整しているところである。

相談件数及び内容

- ・平成 21 年の 1 月～12 月までの相談件数は、85 件である。そのうち、交通事故の関係が 15～16 件である。
- ・相談内容は、損害賠償、加害者からの謝罪がない、保険会社との交渉での不満及び入

院したことによる残された家族への心配等が多い。

- ・交通事故の相談に関しては、交通事故相談所及び法テラス等を紹介することが多い。

(4) 交通事故被害者に係わる相談窓口と被害者支援センターの関係について

- ・交通事故相談所へは、警察、病院及び各市長村にポスターを貼っているのを見て相談に来た者が多い。電話帳やインターネットによる手段よりも多い。相談内容によって、(財)交通事故紛争処理センター、弁護士会等を紹介する。

(交通事故相談所)

- ・被害者の相談では、精神的な苦痛を訴えている人が多い。どこの機関も事務的であり、損害賠償のことばかりを言う。

被害者は、現在の状況を上手く話せないにもかかわらず、きちんと話すことを要求される。高齢者の場合は、特に話すことができない。

したがって、家族のことなどささやかなことから話し始めることとしている。

相談員は、賠償だけでなく幅広い知識を持って、対応しなければならない。

一箇所で全てが整う、総合的な支援をしてくれる箇所が必要である。

心無い言葉を吐く人もいる。

最近、自転車による事故も増えてきている。自転車保険の義務化、任意保険の加入などが必要である。(交通事故相談所)

- ・被害者は、我慢する傾向にある。説明しないばかりか、説明できないと思いついでいる。だからこそ、よく理解した者が電話相談に出ないと対応できない。

被害者の声は、聞こうとしないと聞こえない。聞く側が、すべての状況を把握していないといけない。

また、広報・啓発活動も活発に行う必要がある。こちらから行動すべきである。

すぐに、他機関を紹介するのではなく、まずはじっくり話を聞くことが大切である。

(特定非営利活動法人全国被害者支援ネットワーク)

(5) 今後の課題

- ・研修内容に、相談時の態度及び質問の仕方等を追加する。
- ・現在は、アドバイスあるいは答えを求められているのであり、その次のケアについては考えていない。しかし、交通事故に係わる全般的な知識を研修時に教えるべきである。
- ・他機関との連携を強化し、被害者が必要な情報を得ることができるような体制が必要である。
- ・相談者の悩みの原点を理解することで、対応は可能となる。
- ・交通事故相談所は、最も箇所数が多い。最初の相談窓口として他機関へも紹介できるよう基本的な知識の習得が必要である。

- ・ どの窓口においても被害者が必要とするところへ到達できるような連携が必要である。また、継続的ケアも必要である。

3. 広島における意見交換会

広島における意見交換会は、平成22年1月28日(木)13時から16時まで、広島県消費生活課研修室において、富田教授、内閣府1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1名、環境県民局総務管理部消費生活課3名、県立総合精神保健福祉センター1名、社団法人広島被害者支援センター2名、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、犯罪被害者等基本法等の下、交通事故被害者等のための施策を総合的かつ計画的に推進することが取り上げられている。その中で相談業務については、関係機関相互の連携のみならず民間の犯罪被害者支援団体等との連携を図ることも併せて記載されている。

しかし、被害者支援センターは、広く犯罪被害者に対して支援活動を行っているにもかかわらず、交通事故相談窓口等の業務に係わっている行政機関との交流は少なく、お互いの業務を知らないことが多い。犯罪被害者の回復のためには、「第8次交通安全基本計画」にも示されているとおり、関係団体が連携していくことが大切であるため、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被害者の実態とその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

交通事故被害者との相談に係わる窓口等の業務についての説明

社団法人広島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) 県生活センター(環境県民局総務管理部消費生活課)の窓口業務について

広島県生活センターの主な業務内容は、以下のとおりである。

体制

- ・広島県では、生活センター及び地域県民相談室の県民相談員が交通事故の相談を受けている。
- ・県民相談員は、環境県民局総務管理部消費生活課に6名在籍している他、5つの地域(呉、東広島、尾三、福山、北部)にそれぞれ1名在籍している。
- ・相談時間は、環境県民局総務管理部消費生活課が月曜日から金曜日の9:00~16:00、5つの地域が月曜日から金曜日の9:15~16:00である。
- ・弁護士相談は、生活センターで週2回、地域県民相談室(福山)で週1回、地域県民相談室(北部)で月1回実施している。

相談件数及び内容

- ・平成21年度の相談件数は、2,862件であった。
- ・2,862件のうち、交通事故に関する相談は258件で、電話相談194件、面接相談64件であった。
- ・相談件数258件のうち、被害者側は195件、加害者側は63件であった。
- ・相談内容は、賠償問題が最も多く、ついで保険関係であった。
- ・交通事故相談は、全県民相談の1割弱であり、弁護士相談に占める割合は、3%未満である。
- ・自転車との事故に関わる相談及び外国人からの相談も多くなってきている。

(2) 県立総合精神保健福祉センター業務について

広島県立総合精神保健福祉センターの主な業務内容は、以下のとおりである。

体制

- ・総務企画課、地域支援課、生活支援課の3課で構成されている。
- ・医師、臨床心理技術者等37名の専門家が在籍している。

相談件数及び内容

- ・面接相談、デイケアが基本となっている。
- ・犯罪被害あるいは交通事故被害として統計は取っていない。延べ相談件数は、平成20年度で3,483件であった。
- ・交通事故の被害を受けた後に症状を訴えてくる人は少ない。診察件数においても、心的外傷後ストレス障害は1~2件である。
- ・関係機関(保健所等)に対して、支援の手伝いをすることもある。

(3) 社団法人広島被害者支援センター業務について

社団法人広島被害者支援センターの主な業務内容は、以下のとおりである。

体制

- ・平成16年2月に設立し、平成17年6月に社団法人の許可を得た。
- ・平成19年12月に犯罪被害者等早期援助団体に指定される。

相談件数及び内容

- ・電話相談は、現在年間250~300件である。平成20年度の実績は、電話相談284件、面接相談5件であった。受付時間は、週4回(月、水、木、土)の10:00~16:00である。
- ・主な電話相談の内容は、交通事故に関するものが最も多く、次いで消費者問題、性的被害と続いている。
- ・交通事故関係の相談は、損害賠償、過失割合、違反点数、加害者等に対する不満や不信感及びPTSD等の悩みである。

(4) 交通事故被害者に係わる相談窓口と被害者支援センターの関係について

- ・精神的な問題の相談等、支援センターからの依頼を精神保健福祉センターで受けることの可能性について。(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)
PTSD等を専門的に学んでいる者が少ないので、専門的な治療は難しい。不眠やうつを軽減することは可能である。(県立総合精神保健福祉センター)
- ・交通事故の被害ではなく、幻聴等心の悩みを抱えている者は、繰り返し相談に来る傾向にある。交通事故に関する支援は定型化されつつあるが、そうでない相談もある。(県生活センター)
県立総合精神保健福祉センターは垣根が低くなってきているが、年配者は行きにくい。(富田教授、県立総合精神保健福祉センター)
- ・自助グループを紹介してくれという問い合わせが多い。(県立総合精神保健福祉センター)
自前の自助グループはないが、他の自助グループと連携は取っている。(社団法人広島被害者支援センター)
同じ思いを持つ者同士が集まった自助グループの設立が望ましい。(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)
- ・被害者支援共通のインターネットを構築し、自助グループも含めて知りたい情報を誰もが見られるようなシステムが望まれる。(県生活センター)
公安委員会が指定するグループは安心できる。(富田教授、内閣府)
- ・家族だけでなく、同級生が被害を受けたときの学校でのケア、男性のケア、会社向けのケアの方法を提供することも必要である。(富田教授)

(5) 今後の課題

- ・精神保健福祉センターは、精神的な問題の相談に携われるよう、専門的な知識を得るための研修を持つことが望まれる。
- ・自助グループに関する情報がいつでも得られ、また安心して調べられるようなシステムの構築の検討が必要である。
- ・学校、会社等、周囲の者が被害者となった場合の接し方や対処のし方を提供することも必要である。

4. 大分における意見交換会

大分における意見交換会は、平成22年1月29日(金)13時から17時まで、大分県庁別館会議室において、富田教授、内閣府1名、公益社団法人くまもと被害者支援センター1名、県生活環境部生活環境企画課1名、県交通事故相談所2名、大分市生活安全推進室2名、別府市自治振興課1名、中津市生活環境課1名、臼杵市人権同和広聴課1名、津久見市市民生活課1名、杵築市総務課1名、宇佐市総務課1名、豊後大野市総務課及び地域福祉課各1名、国東市総務課1名、県精神保健福祉センター1名、社団法人大分被害者支援センター1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、犯罪被害者等基本法等の下、交通事故被害者等のための施策を総合的かつ計画的に推進することが取り上げられている。その中で相談業務については、関係機関相互の連携のみならず民間の犯罪被害者支援団体等との連携を図ることも併せて記載されている。

しかし、被害者支援センターは、広く犯罪被害者に対して支援活動を行っているにもかかわらず、交通事故相談窓口等の業務に係わっている行政機関との交流は少なく、お互いの業務を知らないことが多い。犯罪被害者の回復のためには、「第8次交通安全基本計画」にも示されているとおり、関係団体が連携していくことが大切であるため、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被害者の実態とその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

交通事故被害者との相談に係わる窓口等の業務についての説明

社団法人大分被害者支援センターによる業務についての説明

大分市、別府市、中津市、臼杵市、津久見市、杵築市、宇佐市、豊後大野市及び国東市の業務についての説明

参加者全員による意見交換

(1) 県交通事故相談所の窓口業務について

大分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

- ・相談員は、2名体制である。
- ・相談時間は、月曜日から金曜日の9:00～16:45である。
- ・県内6箇所(国東市、佐伯市、竹田市、日田市、中津市、宇佐市)で毎月1回巡回相談を実施している。相談時間は、10:00～15:00である。

相談件数及び内容

- ・平成21年度(4月～12月)の相談件数は、558件であった。
- ・相談件数は、面接相談が246件、電話相談が312件である。

- ・面接相談の所要時間は、30分以内が156件と最も多く、60分以内が80件、90分以内が8件と続いている。
- ・相談者と事故当事者の関係は、本人が152件と最も多く、家族が81件、親族が8件と続いている。
- ・事故発生から相談日までの所要時間は、2年以上が64件と最も多く、2年以内が58件、1ヶ月以内17件と続いている。
- ・相談事故の損害の程度は、重傷が184件と最も多く、軽傷が28件、物損が19件と続いている。
- ・相談内容は、自賠責保険の請求が264件と最も多く、過失程度42件、賠償額の算定26件と続いている。
- ・新規相談と継続相談では、新規相談が67件、継続相談が179件となっている。
- ・曜日別の相談件数は、火曜日が64件と最も多く、木曜日が57件、金曜日が53件と続いている。
- ・相談件数558件のうち、被害者側が455件、加害者側が103件であった。
- ・相談は、初期相談（一般相談）、個別相談（専門相談）及び補完的指導の3段階で対応している。

（2）県精神保健福祉センターの業務について

大分県精神保健福祉センターの主な業務内容は、以下のとおりである。

- ・地域を担当している保健所に対して、技術支援を行っている。
- ・うつ病等の患者には、精神科医を紹介している。
- ・専門性を持った医師の協力を得て各種業務を実施している。
- ・職員は14名で、嘱託を入れて20名程である。
- ・電話時間は、月曜日から金曜日の8：30～17：00である。
- ・電話相談の中で、交通事故に関する相談はこれまでのところない。DVの被害者からの相談はある。
- ・来所相談は、精神科医、臨床心理士、保健師、精神保健福祉士が対応している。
- ・相談者には、直接的な表現を用いてカウンセリングを行うのではなく、言葉を選びながら相談者の気持ちを推しはかることに気を使っている。

（3）社団法人大分被害者支援センターの業務について

社団法人大分被害者支援センターの主な業務内容は、以下のとおりである。

体制

- ・平成15年7月に設立し、平成18年9月に社団法人として認可された。
- ・平成21年3月に犯罪被害者等早期支援団体の指定を受ける。
- ・常勤の相談員は5名で、非常勤の相談員は4名である。ボランティアは、約40名で

ある。

- ・業務内容は、大きく分けて相談・支援、広報・啓発、研修の3つである。

相談件数及び内容

- ・平成21年の相談件数は、236件で年々増加している。そのうち、交通事故に関する相談は、27件ある。
- ・平成21年の相談の対応結果は、全部で281件であり、相談のみが102件と最も多く、直接支援が92件、他機関への引き継ぎが52件と続いている。
- ・直接支援の内容は、自宅訪問が28件と最も多く、法廷付き添いが23件、その他(買い物支援等)が21件と続いている。
- ・平成20年10月に自助グループ「コスモス」を立ち上げた。参加者は、殺人2家族、交通事故2家族の計4家族である。

(4) 交通事故被害者に係わる相談窓口と被害者支援センターの関係について

- ・遺族が別の遺族から紹介されたことにより、連絡が入ることが多い。(社団法人大分被害者支援センター)
- ・被害者には、支援センターに結びつく情報が得られないことが多い。他の支援機関が、支援センターに対する情報を伝えることを望む。また、被害者自身も自分の求めていることをはっきり認識できないこともある。(富田教授、公益社団法人くまもと被害者支援センター)

交通事故相談所は長い歴史があるが、支援センターを知っている人は少ない。今後は、紹介することが可能である。(交通事故相談所)

交通事故相談所の相談内容の項目に、精神面に関する内容も含めることを望む。(社団法人大分被害者支援センター)

どの機関も、精神的な問題について記載しているリーフレット等を備え置き、相談内容によっては、支援センターに連絡を取るなどの関係が構築できることを望む。(公益社団法人くまもと被害者支援センター)

- ・最初に交通事故相談所を紹介するか、又は支援センターを紹介するかについてのルール作りが必要ではないか。(臼杵市)

被害者が必要とする機関へ最終的にたどり着ければそれで構わない。(富田教授、内閣府)

- ・被害者は、加害者の誠意や謝罪が足りないと感じている。そのような状況の中、保険会社が介入すると二次被害を受けかねない。(社団法人大分被害者支援センター)

保険会社を指導することは難しいが、最近では保険会社の態度にも変化が見られる。(富田教授、内閣府、公益社団法人くまもと被害者支援センター)

保険会社には質の悪いところもあり、問題があると感じている。(交通事故相談所)

(5) 今後の課題

- ・被害者に支援センターの存在が伝わる仕組みを、他の支援機関の協力の元、構築していくことが必要である。
- ・被害者は、今必要とする情報や支援が何か、自分自身も把握できないことがある。支援機関は、そうした状況を理解し、こちらから引き出すように会話を進める手法を身につけることが望まれる。
- ・支援機関は、精神面に関する情報を記載したリーフレット等をそれぞれに備え置き、支援センター等必要とする機関にたどり着くように配慮することが大切である。
- ・保険会社は、被害者に二次被害を与える可能性があるため、支援機関は保険会社を加えて精神的な被害についての研修を実施することが望まれる。

5. 栃木における意見交換会

栃木における意見交換会は、平成22年2月16日(火)13時から17時まで、栃木県庁本館会議室において、富田教授、内閣府2名、特定非営利活動法人全国被害者支援ネットワーク1名、社団法人被害者支援都民センター1名、県民生活部くらし安全安心課4名、県民生活部広報課県民プラザ室2名、県警察本部交通部1名、県警察本部警務部1名、県精神保健福祉センター1名、社団法人被害者支援センターとちぎ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、他県同様、「第8次交通安全基本計画」では、犯罪被害者等基本法等の下、交通事故被害者等のための施策を総合的かつ計画的に推進することが取り上げられている。その中で相談業務については、関係機関相互の連携のみならず民間の犯罪被害者支援団体等との連携を図ることも併せて記載されている。

しかし、被害者支援センターは、広く犯罪被害者に対して支援活動を行っているにもかかわらず、交通事故相談窓口等の業務に係わっている行政機関との交流は少なく、お互いの業務を知らないことが多い。犯罪被害者の回復のためには、「第8次交通安全基本計画」にも示されているとおり、関係団体が連携していくことが大切であるため、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被害者の実態とその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

交通事故被害者との相談に係わる窓口等の業務についての説明

県警察本部による業務についての説明

社団法人被害者支援センターとちぎ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) 県民生活部くらし安全安心課の業務について

栃木県民生活部くらし安全安心課の主な業務内容は、以下のとおりである。

体制

- ・相談員は、県民生活部くらし安全安心課5名、県民生活部広報課県民プラザ室交通事故相談員3名の体制である。
- ・相談時間は、月曜日から金曜日の9:00~16:00である。
- ・県内2箇所(県南県民センター、県北県民センター)で毎週2回巡回相談を実施している。相談時間は、9:00~16:00である。その他、9市(足利市、佐野市、鹿沼市、日光市、小山市、真岡市、矢板市、那須塩原市、那須烏山市)で月1~2回巡回相談を実施している

相談件数及び内容

- ・平成20年度の相談件数は、812件であった。
- ・相談内容は、賠償額の算定が148件と最も多く、示談の仕方102件、過失の程度82件と続いている。
- ・他機関への紹介は、主に財団法人交通事故紛争処理センター及び弁護士会である。
- ・相談件数は、面接相談が285件、電話相談が527件である。
- ・相談件数812件のうち、被害者側が650件、加害者側が155件であった。
- ・月別の相談件数は、10月が91件と最も多く、6月が74件、8月、9月が71件と続いている。
- ・相談所の認知状況は、広報誌が230件と最も多く、市町からの紹介が198件、その他が96件と続いている。
- ・事故の内容は、軽傷が400件と最も多く、重傷が218件、物損が163件と続いている。
- ・事故から相談までの時間は、1ヶ月未満が283件と最も多く、6ヶ月～1年未満が139件、3ヶ月～6ヶ月未満が112件と続いている。
- ・交通事故対象別は、自動車と自動車が487件と最も多く、自動車と自転車が102件、自動車と二輪車が93件と続いている。

(2) 県精神保健福祉センターの業務について

栃木県精神保健福祉センターの主な業務内容は、以下のとおりである。

- ・平成20年度の来所相談件数は、約2,300件であった。約6割が精神疾患に関する相談であった。
- ・電話相談(こころのダイヤル)は、約4,000件であった。そのうち、犯罪被害は4件であった。
- ・相談時間は、月曜日から金曜日の9:00～16:00である。フリーダイヤルも設置している。
- ・月2回(第2、第4水曜日)には、精神科医が対応することになっている。
- ・最近はうつ病が増加しているので、精神科デイケアとして作業訓練やミーティングを実施している。また、引きこもり、薬物に関する指導も実施している。
- ・教育の一環として、各市町村へビデオの貸し出しも実施している。

(3) 社団法人被害者支援センターとちぎの業務について

社団法人とちぎ被害者支援センターの主な業務内容は、以下のとおりである。

体制

- ・平成17年6月に社団法人として設立した。
- ・平成21年4月に犯罪被害者等早期支援団体の指定を受ける。

- ・相談時間は、月曜日から金曜日の10:00～16:00である。
- ・午前2名、午後2名の4名体制で相談を受け付けている。ボランティアは、51名が在籍している。
- ・その他、面接相談、直接的支援を実施している。

相談件数及び内容

- ・平成21年の相談件数は、全相談件数453件中、交通事故は178件であった。
- ・交通事故件数178件のうち、電話相談が138件、面接相談40件であった。
- ・相談者と被害者の関係は、被害者の母親が54件と最も多く、被害者本人が36件、被害者の妻が30件と続いている。
- ・対応結果は、相談のみが104件と最も多く、直接支援が30件、他機関紹介が16件と続いている。
- ・直接的支援の内容は、その他が15件と最も多く、裁判関連支援が5件、自宅訪問が4件と続いている。
- ・相談件数178件のうち、男性からの相談は59件、女性からの相談は119件であった。
- ・年齢別では、50代が77件と最も多く、30代が35件、40代、60代が26件と続いている。
- ・当センターを知った理由は、全相談件数453件中、メディアが99件と最も多く、警察が79件、その他が65件と続いている。
- ・弁護士による相談は、第3木曜日に実施している。
- ・犯罪被害者等早期支援団体に認定されてから、交通関係では、交通死亡事故3件の連絡・情報を受けている。
- ・犯罪被害者等早期支援団体に認定されたことから、県が作成した「犯罪被害者連絡票」及び「栃木県犯罪被害者等支援ハンドブック」を活用して支援に当たっている。そのほか、県が作成した「関係機関被害者支援事項」を被害者に渡している。

(4) 交通事故被害者に係わる相談窓口と被害者支援センターの関係について

- ・県精神保健福祉センターの保健所に対する研修の実施について。(特定非営利活動法人全国被害者支援ネットワーク)
研修会は実施していないが、電話相談を受ける際の対応についての研修は実施している。(県精神保健福祉センター)
- ・県精神保健福祉センターと支援センターの共同での研修会の実施について(富田教授)
2つの機関による研修は実施していないが、外部研修等と一緒にすることはある。(県精神保健福祉センター)
支援センターも、連携を取る努力が足りなかった。(社団法人被害者支援センターとちぎ)

- ・支援センターが、県精神保健福祉センターへ紹介すべきだと判断した相談について。(富田教授)
 いくつかの相談のことで、連絡を取ったことはある。また、電話相談の研修に参加したこともある。(社団法人被害者支援センターとちぎ)
- ・相談内容の「その他」とは何か。また、面接時に精神的な悩みを抱えていると感じたこと、あるいは相談内容と本人が思っていることが実は違うと感じたことはあったか。(特定非営利活動法人全国被害者支援ネットワーク)
 「その他」は、示談等が成立するまでの間の生活が困っているとといった相談である。また、精神的な悩みを抱えていると感じたことはある。(県民生活部広報課県民プラザ室)
- ・精神的な悩みに対して、介入することに躊躇するか。(富田教授)
 介入は困難が伴うので、他の機関を紹介する。(県民生活部広報課県民プラザ室)
 被害者は、別の機関へ行こうとする気持ちが起きないのではないかと。ただし、本人の了解を得て他機関を紹介することもある。(県精神保健福祉センター)
 どこへ相談しても、目的とする機関へ到着することができると良い。(富田教授)
 当センターでは、「関係機関被害者支援事項」を被害者に渡し、各機関の業務内容を確認するよう指導している。(社団法人被害者支援センターとちぎ)
- ・相談の大半は賠償問題に関する相談であり、また保険会社の対応が悪いとの意見も多い。国としての対応が必要なのではないかと。(県民生活部広報課県民プラザ室)
- ・警察は、支援センターと連携はできているものと考えている。講習にも参加している。しかし、精神的ケアはあまり行っていないのが現状である。

(5) 今後の課題

- ・支援センターと県精神保健福祉センターの連携を更に強化する必要がある。
- ・被害者がどの機関の窓口で相談のため訪れても、最終的に被害者が必要とする機関にたどり着くためのシステムの構築が望まれる。
- ・保険会社は、被害者に二次被害を与える可能性があるため、支援機関は保険会社を加えて精神的な被害についての研修を実施することが望まれる。

6. 和歌山における意見交換会

和歌山における意見交換会は、平成22年2月19日（金）13時から17時まで、和歌山県民文化会館会議室において、富田教授、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1名、県交通事故相談所2名、県精神保健福祉センター1名、特定非営利活動法人紀の国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、他県同様、「第8次交通安全基本計画」では、犯罪被害者等基本法の下、交通事故被害者等のための施策を総合的かつ計画的に推進することが取り上げられている。その中で相談業務については、関係機関相互の連携のみならず民間の犯罪被害者支援団体等との連携を図ることも併せて記載されている。

しかし、被害者支援センターは、広く犯罪被害者に対して支援活動を行っているにもかかわらず、交通事故相談窓口等の業務に係わっている行政機関との交流は少なく、お互いの業務を知らないことが多い。犯罪被害者の回復のためには、「第8次交通安全基本計画」にも示されているとおり、関係団体が連携していくことが大切であるため、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被害者の実態とその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

交通事故被害者との相談に係わる窓口等の業務についての説明

特定非営利活動法人紀の国被害者支援センター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) 県交通事故相談所の業務について

和歌山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

- ・昭和42年7月に設立した。
- ・相談員は、県庁にある交通事故相談所は5名、田辺駐在に1名の体制である。
- ・相談時間は、電話相談が月曜日から金曜日の9:00～17:00であり、面接相談が月曜日から金曜日の9:00～16:00である。
- ・田辺駐在の相談時間は、週3日（月曜日、火曜日及び木曜日）である。
- ・弁護士相談は、月1回（第2木曜日）実施している。

相談件数及び内容

- ・平成21年度の相談件数は、419件であった。
- ・相談内容は、その他（保険会社への不満、交通違反及び交通事故の点数について及び子どもの登校拒否等）が133件と最も多く、示談の仕方が91件、賠償額の算定が85件と続いている。
- ・相談件数は、面接相談が82件、電話相談が337件である。

- ・相談件数 419 件のうち、被害者側が 314 件、加害者側が 90 件、自損その他が 15 件であった。
- ・月別の相談件数は、4 月が 45 件と最も多く、6 月が 41 件、2 月が 40 件と続いている。
- ・相談件数 419 件のうち、男性からの相談が 196 件、女性からの相談が 223 件であった。
- ・事故内容別相談件数は、負傷が 331 件と最も多く、物損が 65 件、死亡が 15 件と続いている。
- ・事故種別別相談件数は、自転車が 85 件と最も多く、普通乗用車が 81 件、その他が 72 件と続いている。
- ・賠償額の算定、過失割合については、あまり立ち入らないようにしている。(県交通事故相談所)
- ・平成 18 年から年 4 回、情報交換会として 5 者会議(独立行政法人自動車事故対策機構和歌山支所、和歌山県交通事故相談所、和歌山市市民相談センター、海南市市民防災課、社団法人日本損害保険協会和歌山自動車保険請求相談センター)を開催している。

(2) 県精神保健福祉センターの業務について

和歌山県精神保健福祉センターの主な業務内容は、以下のとおりである。

- ・メール及び電話相談は、9:00~17:45 まで受け付けている。
- ・こころの電話は、9:30~16:00 まで受け付けている。
- ・精神科医 1 名、精神保健福祉士 1 名、臨床心理士 1 名、保健師 2 名で対応している。
- ・昨年の犯罪被害者の相談は、来所、電話相談とも 0 件であった。
- ・他機関との連携もあまりない。他機関からの紹介もない。

(3) 特定非営利活動法人紀の国被害者支援センターの業務について

特定非営利活動法人紀の国被害者支援センターの主な業務内容は、以下のとおりである。

体制

- ・平成 9 年 5 月に設立した。
- ・平成 13 年 12 月に特定非営利活動法人の認証を受ける。
- ・平成 22 年 3 月に公益社団法人を認可される予定である。
- ・支援担当職員 1 名、直接支援員 12 名の体制で行っている。
- ・相談時間は、月曜日から金曜日の 12:00~16:00 である。ただし、木曜日は、21:00 まで延長している。

相談件数及び内容

- ・平成 21 年度(～平成 22 年 1 月 31 日まで)の相談件数は、105 件であった。そ

のうち、交通関係は11件であった。

- ・相談件数105件のうち、電話相談86件、面接相談10件、直接支援9件である。
- ・他機関との連携が必要と感じている。被害者支援連絡協議会（警察本部内）相談ネットワーク、県男女共同参画、法テラス等と意見交換をしていきたい。
- ・二次被害を受けることが多い。（保険会社等）

（４）交通事故被害者に係わる相談窓口と被害者支援センターの関係について

- ・交通事故相談所の支援センターに対する認知度について。（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）

支援センターのことは知っていたが、連携は取っていなかった。（交通事故相談所）

- ・交通事故相談所は、損害賠償のことに熱心ではあったが、犯罪被害者の視点が抜けていた。（交通事故相談所）

交通事故相談所が損害賠償に特化することは当然である。むしろ、被害者が精神的な問題を抱えていることを察知したならば、他の支援機関を紹介する仕組みが整っていることが大切である。仮に支援センターは、交通事故相談所から精神的な問題を抱えた被害者を紹介されたらどのような対応を取るか。（富田教授）

話を聞き、その後対応策を考える。適切な支援機関を判断し、紹介することも考えられる。（特定非営利活動法人紀の国被害者支援センター）

県精神保健福祉センターでは、治療行為は実施していないので、他の機関を紹介することになる。（県精神保健福祉センター）

- ・被害者の心理状態は、変化することを各支援機関に教える必要がある。（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）
- ・父親が相談に来ることが少ないとの意見について。（富田教授）

父親が相談に来ない理由は、男女の違いから来るもので、感情を表すことは良くないと考えているのではないか。（特定非営利活動法人紀の国被害者支援センター）

男女の差ではなく、誰でも被害に遭遇したときは、気持ちに余裕がないものである。そのような状況のときに、心理の変化を教えてあげることができれば、支援となる。

（富田教授、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）

- ・交通事故相談所に対し、相談後の効果についての苦情について。（富田教授）

相談所に対する苦情はないが、保険会社への不満は出ている。（交通事故相談所）

- ・自賠償を理解していない相談者も多い。（富田教授）

相談では丁寧に説明しているが、理解は得られていないと考える。（交通事故相談所）

- ・最近、自転車事故が多くなっている。（交通事故相談所）
- ・支援センターと精神保健福祉センターは、個別には交流がある。（特定非営利活動法人紀の国被害者支援センター）
- ・内閣府主催の交通事故相談所ブロック研修会（年2回）は、損害賠償のことのみの研

修である。精神的な内容に係わる被害者支援に関する項目があっても良いのではないか。(交通事故相談所)

- ・被害者は、支援機関よりも分からないことが多いものである。他機関との連携は、被害者支援に必要なことである。(特定非営利活動法人紀の国被害者支援センター)

(5) 今後の課題

- ・交通事故相談所は、損害賠償を中心とした相談を受けることが多いが、被害者が精神的な問題を抱えていると判断した場合は、適切な他の支援機関を紹介できるよう、他機関との交流や合同の研修で知識を身につける必要がある。
- ・交通事故相談所以外の機関も、お互いの業務内容を把握し連携を強化するため、定期的な研修会を開催することが望ましい。
- ・保険会社は、被害者に二次被害を与える可能性があるため、支援機関は保険会社を加えて精神的な被害についての研修を実施することが望まれる。
- ・自転車の事故を防ぐための教育のほか、補償を考え自賠責等の保険の義務化の検討が望まれる。

・問題点と改善策

福井、岩手、広島、大分、栃木及び和歌山のそれぞれの交通事故相談所、精神保健福祉センター等交通事故被害者に係る相談窓口との意見交換会を実施した結果、主に以下のことが取り上げられた。

- ・支援センターは、被害者の支援のみを行う機関であるが、場合によっては加害者が死亡し、被害者が存命することもあるため対応に悩むことがある。
- ・支援センターと精神保健福祉センターとの交流が活発に行われていないことが多い。
- ・各機関とも、対応が事務的であるとの意見も寄せられている。
- ・相談員は、賠償問題だけでなく、幅広い知識を身に付けないと被害者支援の充実に結びつかない。
- ・精神保健福祉センターは、不眠やうつ症状を軽減するが、PTSD等の専門的知識を持った者は少ない。
- ・どの機関の窓口を訪ねても、被害者の必要としている機関にたどり着くことができるシステムがない。
- ・内閣府主催の交通事故相談所ブロック研修会（年2回）は、損害賠償のことが中心の研修であるが、精神的な内容に係わる被害者支援の研修（例：資料2リーフレットに示す内容）も同時に行われることが望まれる。

また、最近、新たに増加している相談としては、

- ・保険会社の対応が悪いため、精神的な苦痛を受けている。
- ・自転車による事故が多くなってきているため、学校等で自転車の乗り方を講習する、及び補償を充実させるため自賠責等の保険を義務付けることを要望する。

が取り上げられた。

交通事故被害者に係る相談窓口と被害者支援センターは、以前よりもお互いに連携を取るようになるなど被害者に気を配っていることが見受けられる。しかし、どの機関も対応が事務的であるとの意見もあり、存在は知っていたけれども連絡をしたことはないとする地域も見受けられた。さらには、保険会社の対応に問題があるため、二次被害を受ける可能性が高いとの意見も出ている。

このような状況の中、交通事故被害者に係る相談窓口の担当者は、相談に来た被害者が自身も自覚していない精神的な悩みにも気を配ることで、今被害者が最も必要としている適切な他機関を紹介できれば、二次被害を防止し、被害者の精神的回復に非常に役立つと考える。

そのためには、交通事故被害者に係る相談窓口と被害者支援センターは、行政も含めて定期的な会合や研修会を持ち、互いの業務や担当者を把握し、連携を強化することが求められている。

・本章のまとめ

意見交換会を続けることによって、交通事故被害者に係る相談窓口と被害者支援センターは、十分とはいえないまでも以前よりは互いに連携し、相談者の案件に対処して交通事故被害者の精神的負担を軽減しようと心がけていることが認識できた。しかし、今以上に被害者支援を充実させるためには、更なる努力が求められている。

今後は、

- ・交通事故被害者に係る相談窓口と被害者支援センターは、定期的に研修会や会合を開き、連携を強化して交通事故被害者支援に対応していくことが求められる。
- ・支援センターと精神保健福祉センターとは、交流が盛んではないように見受けられるが、お互いの持っている知識や経験は、被害者支援に非常に役立つものと推察されるので、機会を見つけて接点を持つことを望む。
- ・インターネット、ポスター等で存在を知って来所した被害者もいるので、広報活動を積極的に進めていくことも大切である。
- ・被害者が最初にどの機関の窓口相談のため訪れても、最終的には被害者が最も必要とする機関にたどり着くためのシステムの構築が望まれる。

これらの提言を行うためには、犯罪被害者等基本法に基づき取組を推進している各地方自治体等に、本事業の趣旨・内容が周知される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連絡協議会に交通事故被害者に係る相談窓口業務が行う機関が参加するなどして連携を強化することで、関係機関との顔の見える関係を作っていくことが可能になるであろう。