

## 第4章 各種相談窓口等意見交換会

### ．目的

各種相談窓口等意見交換会（以下「意見交換会」という。）は、講演及び意見交換を通じ、自助グループ、交通事故相談所及び関係団体等交通事故被害に係る関係者の連携を強化し、意思の疎通を図り、「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とする。

### ．概要

自助グループ、交通事故相談所、被害者支援センター等の関係団体間での連携強化を図り、自助グループ活動を支援する効果が期待される意見交換会を、山梨県、秋田県、愛知県、奈良県、香川県、佐賀県の計6カ所において開催した。

### ．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（平成23年度内閣府交通事故被害者サポート事業検討会委員）  
富田信穂（常磐大学大学院被害者学研究科教授）  
大久保恵美子（認定特定非営利活動法人全国被害者支援ネットワーク理事）
- 助言者（犯罪被害相談員）  
認定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犯罪被害相談員
- 事務局  
内閣府及び日本PMIコンサルティング株式会社
- 意見交換会開催日  
意見交換会開催日は以下の図表4-1の通りである。

図表4-1 意見交換会開催日程表

開催場所	山梨県	秋田県	愛知県	奈良県	佐賀県	香川県
開催日程	平成23年 11月29日	平成23年 12月13日	平成24年 1月25日	平成24年 2月10日	平成24年 2月16日	平成24年 2月17日

## ．プログラム

当日は、図表 4-2 のプログラムに従い、専門家・事務局より「交通事故被害者等への支援について」の講義が行われ、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。休憩をはさみ、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の後、意見交換が行われた。

図表 4-2 意見交換会プログラム

時間	担当	内容
13：00～13：05	事務局	開会挨拶
13：05～13：15	全員	自己紹介
13：15～14：00	専門家・事務局	交通事故被害者等への支援について
14：00～14：05		休憩
14：05～14：35	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
14：35～14：45		休憩
14：45～15：15	交通事故相談所 精神保健福祉 センター	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
15：15～15：30	支援センター	被害者支援センターの業務について
15：30～16：55	全員	意見交換
16：55～17：00	事務局	閉会

## ．実施内容

### 1．山梨県各種相談窓口等意見交換会

#### (1)出席者

山梨県各種相談窓口等意見交換会の出席者は、下記の通りである。

- ・常磐大学大学院被害者学研究科 教授 富田信穂  
(平成23年度内閣府交通事故被害者サポート事業検討会委員)
- ・内閣府 1名
- ・公益社団法人被害者支援センターやまなし 3名
- ・山梨県企画県民部県民生活・男女参画課 2名
- ・山梨県警察本部犯罪被害者支援係 1名
- ・山梨県精神保健福祉センター 1名
- ・山梨県県民生活センター 2名
- ・事務局 1名

#### (2)会場

山梨県甲府市飯田3丁目2-44 山梨県JA会館6階 第3会議室

#### (3)意見交換要旨

##### こころの相談窓口について

交通事故被害者等のこころの相談窓口について、各相談機関がどのように対応をしているのかについて、それぞれの立場から内容の説明及び意見交換がなされた。

- ・精神保健福祉センターでは、こころの健康相談を実施しているが、交通事故に関連した相談件数は少ない。精神保健福祉士などの専門家が相談対応しているが、医師の処方が必要と判断した場合には、精神科医による診察を勧めている。また、子どもに対する支援では、「児童相談所」や「こころの発達総合支援センター」と相互連携に努めており、最初に相談を受けた機関が、最も望ましい相談機関に相談者の紹介等を行っている。
- ・被害者支援センターでは、「こころのケア」の相談を行っており、相談者の相談内容等に応じて、電話相談、面接相談、臨床心理士などによるカウンセリングの相談を行っている。

##### 交通事故の相談件数について

- ・県民生活センターでは、交通事故に関する相談件数が減少傾向にあるが、これは、弁護士会や司法書士会、県独自の相談会のほか、保険会社間の競争激化による相談窓口の充実など、窓口の分散化が図られていることが要因にあるものと思われる。

##### 外国人の交通事故に対する対応について

- ・留学生が交通事故に巻き込まれるケースや、外国人の方が交通事故に遭ったということで、休業補償の問題や症状固定の時期の問題など、経済的に困窮している中で、どのように生活すれ

ばよいかという相談がまれにある。そのような場合には、答えられる範囲で答えるが、回答できない部分については、要点を整理して関係機関に相談してもらうようにしている。

- ・ 山梨県では外国人が多く、頻繁に必要とされる外国語については、山梨県国際交流協会において外国語による相談ができるようになっている。しかし、相談後の付き添いを望んでいる方については対応ができないため、民間の交流団体で、一緒に市役所や裁判所に同行する支援をしている。

#### 相談機関の連携について

- ・ 「支援機関の連携が大切」とされているが、実際には、相談者自身が、まだ自分が直面している問題を特定できず、やり取りをしていく中で、徐々に問題を特定でき、その時点で初めて、対応する機関や場所がわかることが多いことから、すぐに紹介することも難しい。相談者が訴えてきたことには対応できたとしても、「このような問題を持っているのではないか」と推測して対応することは難しい。
- ・ 一つの相談機関であらゆる相談に対応すること（ワンストップサービス）は、相談者の相談ニーズが金銭面や精神面など多岐にわたっていることもあり、現実的には難しいが、相談者がある相談機関に相談すれば、当該機関が相談者のニーズを把握し、そのニーズにふさわしい相談機関に照会をかけることにより、途切れることなく連携を図ることができないか検討する場として、本意見交換会が実施されている。

## 2. 秋田県各種相談窓口等意見交換会

### (1) 出席者

秋田県各種相談窓口等意見交換会の出席者は、下記の通りである。

- ・常磐大学大学院被害者学研究科 教授 富田信穂  
(平成23年度内閣府交通事故被害者サポート事業検討会委員)
- ・内閣府 1名
- ・社団法人秋田被害者支援センター 4名
- ・秋田県警察本部交通指導課 1名
- ・秋田県警察本部警務課犯罪被害者支援室 2名
- ・秋田県生活センター 2名
- ・秋田県精神保健福祉センター 1名
- ・秋田県県民文化政策課 2名
- ・事務局 1名

### (2) 会場

秋田県秋田市中通4丁目14-16 秋田スクエア2階 2-5

### (3) 意見交換要旨

#### 相談機関の連携について

相談機関の連携について、各相談機関より以下のとおり意見等が寄せられた。

- ・秋田県は自殺者数が多いため、自殺予防の一環として、平成15年に「ふきのとうホットライン」という各分野の相談機関によるネットワークを設置、相談窓口一覧を作成し、相談内容に応じた相談機関を紹介している。
- ・相談者と担当者の信頼関係が強いことなどから、相談者が他機関への相談を望まない場合には、相談者の意向を尊重している。
- ・秋田魁新報社（地元紙）では、毎週木曜日に各種相談機関を記事で紹介しており、「新聞を見て知った」との相談者の声が多々あり、広報効果が非常に高い。

#### 相談対応における留意点について

相談対応における留意点について、各相談機関より以下のとおり意見等が寄せられた。

- ・相談対応においては、①二次的被害（相談対応で相談者が傷つくこと）の発生や②安易なたらい回しにならないよう気を付けている。①では、相談者に「ああしろ、こうしろ」とは指示せずに、時間をかけてじっくりと聞くことに集中している（ただし、30分までと予め伝えておく）。聞き終わった後に相談者が抱えている問題点を整理し、それを示してあげる。②では、担当者が他の相談機関に照会し、当該相談機関で対応可であることを確認した上で、本人から当該相談機関に相談するように対応している。
- ・相談者自身が何を相談したいかわからず、「とにかく話を聞いて欲しい」という相談があるが、的を外れた相談であっても断らずに、ある程度聞き入れた上で、本音を探り、汲み取るように

している。

- ・ 交通事故の賠償に係る相談では、賠償額の算定に関する相談が多い。保険会社から提示された賠償額の妥当性について問われることがあるが、具体的な賠償額は提示せずに、賠償額の算定の仕方について、わかりやすく説明するよう心掛けている。

#### **交通事故被害者の自助グループの支援について**

- ・ 被害者支援センターが支援する自助グループ「交通死亡事故被害者の会」（以下、当会）は、ある交通事故遺族が始めた会合から発展したもので、県警と当センターが協力して立ち上げ支援に関わった。
- ・ 自助グループへの支援では、会場の提供や支援員の派遣などが必要であるが、特に支援員の育成が課題である。支援歴1～2年ではまだまだであり、10年過ぎてようやくわかってきたかなと実感している。
- ・ 当会への参加は、県警、被害者支援センターと協力して、参加希望者が円滑に参加できるよう、受入れ面接や、入会後のフォローを行っている。ただし、当会への参加を希望しない方に対しては、個別に面談を行うなど、その方が求めている必要な支援を行っている状況である。
- ・ 当会の運営は、民間団体等の寄付により成り立っている。事故で亡くなられた被害者の命日にお花を贈るなど、限られた予算の中で、参加者のご遺族のための支援を行っている。

### 3. 愛知県各種相談窓口等意見交換会

#### (1) 出席者

愛知県各種相談窓口等意見交換会の出席者は以下の通りである。

- ・ 認定特定非営利活動法人全国被害者支援ネットワーク 理事 大久保恵美子  
(平成 23 年度内閣府交通事故被害者サポート事業検討会委員)
- ・ 認定特定非営利活動法人全国被害者支援ネットワーク 1 名
- ・ 内閣府 1 名
- ・ 公益社団法人被害者サポートセンターあいち 3 名
- ・ 愛知県警察本部住民サービス課犯罪被害者支援室 1 名
- ・ 愛知県警察本部交通指導課 1 名
- ・ 愛知県精神保健福祉センター 1 名
- ・ 愛知県県民生活部地域安全課 2 名
- ・ 愛知県県民生活部県民生活課 1 名
- ・ 事務局 1 名

#### (2) 会場

愛知県名古屋市東区上堅杉町 1 番地 ウィルあいち 3 階 会議室 3

#### (3) 意見交換会趣旨

##### 相談機関の連携について

- ・ 県では、各関係団体が集う被害者支援連絡協議会を定期的を開催しており、同協議会では、被害者支援に関する情報交換や広報啓発活動などを行っている。このような組織は、各警察署単位でも行っているほか、テーマに応じて同協議会の実務者レベルでの研究会を実施したりしている。
- ・ サポートセンターあいちでは、これまで精神保健福祉センターとの連携を図ったことがなかったが、今後は精神的なことに関する相談で困ったときには相談をもちかけたい。

##### 各種相談窓口の紹介について

- ・ 県では、「犯罪被害者ハンドブック」を毎年更新しており、市役所をはじめ各種相談機関に配布し、相談員の手引きとしての活用を促している。
- ・ 県警では、被害者に対し、「被害者の手引」という冊子を配布。その中で、被害者支援センターや精神保健福祉センターなどの各種相談機関・窓口を紹介している。

##### 交通事故相談所における主な相談内容について

- ・ 近年、保険会社の相談機関が充実してきたことに伴い、相談件数は減少している。
- ・ 自転車事故が増加しており、自転車乗用者が加害者となった場合の相談対応に苦慮している。例えば、自転車は軽車両だが、自動車やバイクと同様に損害賠償額を算定してよいか。加害者が保険に未加入であった場合に、どう助言すべきかなど。

- ・ 自動車任意保険に未加入の若者が増えており、賠償資力がなく相談にくるケース。
- ・ 保険会社がむち打ちなどの被害者に対し、3か月経過すると治療費を一方向的に打ち切るため、被害者がそれに不満を示し、示談が成立せずに訴訟へ発展するケース。

#### **相談員の育成に向けた取組みについて**

- ・ 県警では、交通事故被害者等と対面する立場にある交通事故捜査員に対し、交通事故被害者遺族の講話に参加させるなど、被害者の気持ちの理解に努めている。
- ・ 精神保健福祉センターでは、保健所や市町村相談員との合同研修において、ロールプレイングなどの模擬訓練を実施することにより、相談員の相談技術の向上に努めている。
- ・ サポートセンターあいちでは、相談員の育成を兼ねて、支援歴の長い相談員や臨床心理士などの専門家と一緒に相談者の相談対応にあたらせている。
- ・ 相談員のスキルアップには、相談者と相談員のやりとりを訓練するロールプレイングが効果的であり、被害者の二次被害を防止する。また、相談者の話に傾聴することが、相談者の自己回復力に繋がることを肝に銘じること。

#### **交通事故被害者支援に対する国民への周知について**

- ・ 県では、交通事故遺族の自助グループが開くパネル展示スペースの提供を市役所へ協力を求めたり、市で開催するシンポジウムの講師派遣に協力するなど、できる限り被害者支援団体へ協力することにより、県民への被害者支援の周知に繋げたい。
- ・ サポートセンターあいちでは、市の受託事業として、一般市民の方を対象に「被害者になるということについて」というテーマのセミナーを開催。「交通事故は突然襲われるものであり、他人事ではないこと」や、「交通事故被害者等が受ける二次被害」などを話すことにより、広く一般の人に被害者支援についての周知や理解の増進に努めている。

## 4. 奈良県各種相談窓口等意見交換会

### (1) 出席者

奈良県各種相談窓口等意見交換会の出席者は以下の通りである。

- ・ 認定特定非営利活動法人全国被害者支援ネットワーク 1名
- ・ 内閣府 1名
- ・ 奈良県交通災害遺族会 1名
- ・ 公益社団法人なら犯罪被害者支援センター 5名
- ・ 奈良県警察本部県民サービス課 2名
- ・ 奈良県警察本部交通指導課 1名
- ・ 奈良県保健予防課 1名
- ・ 奈良県精神保健福祉センター 1名
- ・ 奈良県安全・安心まちづくり推進課 3名
- ・ 事務局 1名

### (2) 会場

奈良県奈良市東向中町6番地 奈良経済倶楽部4階 小会議室

### (3) 意見交換会趣旨

#### 自転車事故について

- ・ 交通事故相談では、約15%が自転車に関する相談となっている。自転車が加害者になった事故も何件かあるが、自転車の場合には、保険に入っていないケースがほとんどであるため、賠償や補償の程度についての質問等、困っている状況で来る方が多い。

#### 被害者支援センターの取組み

全国的にも珍しい取組みである、支援センターの中に設立された「犯罪被害者支援企業等連絡協議会」が紹介された。

- ・ この組織は、自分の企業に関係する方が犯罪被害に巻き込まれたときに、企業が支援するという趣旨で設立され、31の企業の方が賛同し、協議会を構成している。
- ・ 平成21年10月には公安委員会から、全国で29番目の犯罪被害者等早期援助団体ということで認定された。それまで、犯罪被害に遭われた方は、自分で直接支援センターに電話して相談していたが、これにより、被害にあった時点で捜査に関わった方が民間の支援団体を紹介して、当事者から同意を得たうえで直接支援をするという体制が取れるため、早期の段階から被害に遭われた方の支援に関わることができるようになった。

#### 被害者支援の困難さ

交通事故被害者サポート事業は、過失割合の大小に関係なく、精神的・経済的被害にあった方を対象として支援する事業であり、被害に遭われた方へ支援の手を差し伸べていくという事業ということで確認がなされ、意見交換が行われた。

- ・ 交通事故被害者サポート事業ということで紹介すると、「私は被害者である」と警察からお墨付きをもらったということを思われることがあるので、事故当事者という言葉を使うようにしている。また、被疑者であったとしてもサポートが必要な方もいるので、そういう方に対する支援も必要ではないか。
- ・ 交通捜査で特徴的なのは、刑事事件は通常、組織で対応するが、交通事件は極めて件数が多いため組織で対応しきれず、各捜査員に任せるウエイトが大きいことがあげられる。
- ・ 交通捜査と被害者支援は分けて考えたいが、事故当事者は分けては考えられない。被害者支援として100%支援していこうと思っても、交通捜査をしなければならず、被害者としての取り調べをしていくうちに、「あなたは100%私の味方じゃない」と言われることがある。交通捜査として聞かなければならないことを聞きながら、同時に被害者支援も行わなければならない点は、難しい。そういう面で、「捜査が納得いかない」という相談も出てくる。一方で、遺族からは警察の窓口を一本化するように要望されることもあることから、被害者の取り調べ担当官と支援担当官を分けることも困難な状況にある。

#### 相談内容について

- ・ なら犯罪被害者支援センターにおける交通被害相談は、継続的にかかわっているご遺族はいるが、件数は少ないというのが現状である。
- ・ 交通事故の電話相談の特色として、過失割合での保険金の問題や、症状固定を取ると今後どうなってしまうのか等の相談件数は突出していても、精神的な相談に関する件数は少ない。しかし、精神的な問題を抱えたときに、どこがサポートするかについては、非常に重要である。
- ・ 交通事故被害者の方はお金をもらっているという見られ方や心の負い目があって、精神的な辛さを相談しづらい。そういった思いを、支援する側が持たなければならない。交通事故の相談において、もっと精神的なものを訴えてよいということ、広報しなければならない。

#### 遺族会との連携について

交通事故の遺族会からの出席があり、遺族会の活動状況と他の被害者団体等との連携状況について、意見交換が行われた。遺族会は、同じ思い、同じ経験の方が参加しているため、悩みを共有化できるメリットがあるが、メンバーの高齢化や新規会員が増えないことなどから、これまでのサポートの質をどう維持するかという課題があるなど、被害者のおかれている立場についての情報が共有化された。

## 5. 佐賀県各種相談窓口等意見交換会

### (1) 出席者

佐賀県各種相談窓口等意見交換会の出席者は以下の通りである。

- ・内閣府 1名
- ・自助グループ一步の会 1名
- ・特定非営利活動法人被害者支援ネットワーク佐賀 VOISS 2名
- ・佐賀県精神保健福祉センター 1名
- ・佐賀県くらし環境本部くらしの安全安心課 1名
- ・佐賀県交通事故相談所 1名
- ・佐賀県警察本部広報県民課犯罪被害者支援室 2名
- ・佐賀県警察本部交通指導課 1名
- ・事務局 1名

### (2) 会場

佐賀県佐賀市天神3丁目2-11 アバンセ4階 第4研修室

### (3) 意見交換会趣旨

#### 相談機関の連携について

- ・ 県警、被害者支援ネットワーク佐賀 VOISS、精神保健福祉センターなどから構成される被害者支援連絡協議会では、こころのケアに関する意見交換会や講師を招いての講義等を行っているほか、個別相談ごとに連携を図っている。
- ・ また、被害者支援ネットワーク佐賀 VOISS では、県のくらしの安全安心課とは「犯罪被害者支援フォーラム」で、県警とは、「被害者支援出前講座」で、連携・協力するなど行政機関とは良好な関係を保っている。
- ・ 交通事故相談所では、法律が絡む複雑な問題に関しては、日弁連や法テラスを紹介している。
- ・ 弁護士会の中に被害者支援委員会があるが、法制度等の改正の際には、同委員会の構成員と被害者支援ネットワーク佐賀 VOISS が共同で勉強会を開催している。

#### 各種相談窓口における対応状況について

- ・ 県警では、警察官を被害者支援要員(150名程度)として、県警本部及び各警察署に配置し、交通事故被害者及びその家族・遺族からの相談対応に当たっている。
- ・ また、相談者には、「被害者の手引き」を配布、手引きには、「刑事手続きの流れ」「相談者が利用できる制度」や「各種相談機関の紹介」などをわかりやすく記載しており、支援要員が説明に応じている。
- ・ 交通事故相談所では、相談員による相談と弁護士による相談があり、年末年始を除き、毎日相談に応じている。相談件数は減少傾向にあるものの、相談内容は年々複雑化している。相談内容としては、「損害賠償額の妥当性」「過失割合」の相談が相談件数全体の9割を占めている。

### 相談員の育成に向けた取組みについて

- ・ 県警では、被害者支援要員に対し、定期的に研修会等を受講させるなど、支援要員の能力向上に努めている。
- ・ 交通事故相談所では、内閣府の研修制度（交通事故相談員総合支援事業）や所内で定期的に研修会を開催するなど、相談員のスキル向上に努めている。
- ・ 被害者支援ネットワーク佐賀 VOISS では、相談体制の充実を図るべく、支援員サポーター制度を実施。同制度では、支援員の養成講座を開講し、毎年数名の支援員を輩出している。

### 相談対応における留意点について

- ・ 相談者からの相談を受けて感じることは、相談者の心情を思いやることができる者が身近にいないと、なかなか立ち直れずにつらいようだ。従って、我々は相談者の良き理解者として、親身となって相談に応じるよう努めている。
- ・ 普通なら反応しないような何気ない一言に、突然、相談者が怒りを表す場合があるが、相談者の鬱積した思いやつらさが突然噴き出したことによるものであることから、そのような時には、思いの丈を打ち明けてもらうべく、傾聴することに心を砕いている。
- ・ 自助グループでは、我々が手助けをすることができれば、少しでも被害者等の支援に繋がるものと思っているが、手を差し伸べても拒絶されることがある。悲しみなどは、数年後に突然、襲ってくることもあるため、定期的に会合のお知らせを通知するなどにより関係を遮断せず、本人から相談が寄せられた際に、真摯に対応するよう心掛けている。

### 交通事故被害者等が相談機関に相談して感じること

- ・ 被害者等は、相談員の言動には敏感である。言葉の端々に我々の意に沿わない言動を感じると、拒絶反応が生じて、その人を信頼できなくなる。
- ・ 行政機関への相談では、ようやく相談員と打ち解ける関係になったと思いきや、人事異動により、今までの関係がリセットされることが相談者にはつらい。できれば、ずっと相談員には変わらないでいてもらいたいのがそれが行政機関の限界であると認識。
- ・ 一方で、被害者支援ネットワーク佐賀 VOISS の場合、（人事異動などないことから、）長年において相談員との信頼関係が築けるため、その存在は非常にありがたい。

## 6. 香川県各種相談窓口等意見交換会

### (1) 出席者

香川県各種相談窓口等意見交換会の出席者は以下の通りである。

- ・認定特定非営利活動法人全国被害者支援ネットワーク 1名
- ・内閣府 1名
- ・特定非営利活動法人被害者支援センターかがわ 2名
- ・香川県政策部交通政策課 1名
- ・香川県交通事故相談室 1名
- ・香川県精神保健福祉センター 1名
- ・香川県警察本部交通部交通指導課 1名
- ・香川県警察本部警務部企画課犯罪被害者支援室 1名
- ・事務局 1名

### (2) 会場

香川県高松市番町1丁目10番35号 香川県社会福祉総合センター6階 第1研修室

### (3) 意見交換会趣旨

#### 交通事故の相談について

各相談機関での交通事故に関連した相談件数や相談の難しさについて報告がなされた。

- ・精神保健福祉センターにおいて自殺の相談の中に、背景に交通事故が絡んだ相談が2～3年に1件くらいある。過去に、被害者支援センターからの紹介で来た相談では、心理職による継続的なカウンセリングを1年ほど行ったケースもある。
- ・被害者支援センターでの相談件数は、早期援助団体を受けて以降、増加傾向にあるが、香川県が交通事故発生率ワースト1位である現状からみると、相談件数は依然少ないのが実情である。
- ・交通事故の場合は被害者の定義が難しい。道路交通法上、刑事手続的には被疑者死亡となっても、交通事故被害者サポート事業では精神的・経済的なケアが必要なご遺族として支援対象となるので、被害者の定義が犯罪捜査的な面とは異なる。支援の対象であると同時に、捜査の対象にもなりえるのが難しい点である。

#### 被害者支援センターかがわのリーフレットについて

- ・被害者には、県警から「被害者の手引き」を必ず渡すようにしているが、被害者支援センターが作成している「リーフレット」については、配布が徹底されていない実態がある。事故直後の被害者は、頭が真っ白になって、言葉で伝えても頭に入らない上に、「被害者の手引き」は厚いため、あまり活用されない可能性があり、リーフレットのほうが有効ではないか。事件直後に被害者に対応するのは県警であるため、現場の担当者がリーフレットを手渡せるように準備しておくことが必要である。もし、リーフレットでも大きすぎるのであれば、名刺大で作成し、「財布の中に入れておくように」と渡してもらうことも検討している。

## 自助グループについて

- ・ 交通事故の遺族の特殊性として、ほとんどの事故で保険金が出るため、社会的には保険金を受け取っているという目で見られる一方、お金で解決できない部分があるという、当たり前の感情を世間が理解してくれないという気持ちのギャップがあげられる。そこで、同じ体験をした人と話がしたいということになり、自助グループの必要性が生まれる。
- ・ 自助グループは、事故直後からすぐに参加するのは難しいケースが多いが、ある一定の時期が来て、同じような経験をした人と話してみたいと被害者が自ら思うときが来ることがある。香川県には、まだ交通事故被害者の自助グループはないが、そういう場を支援センターが主催して設けることもできるということを、各関係機関から案内してもらいたい。

## 被害者への加害者からの謝罪に対する相談機関の役割

加害者側の誠意ある反省と謝罪を求める相談者からの心情が紹介され、各相談機関の立場から意見交換がなされた。

- ・ 加害者が被害者に接触しないよう保険会社から指示されていることを、被害者は充分承知しているが、心を痛める被害者が多くいる。しかし、その被害者の心情を受けて、仮に、交通事故相談所が加害者に対して、被害者心情に対する配慮について口添えした結果、加害者が謝罪に行くと、今度は、保険会社ともめることが予想されるので、加害者に相談機関が口添えすることは難しい。
- ・ 保険会社には示談代行があり、勝手に被害者と加害者が会ったとしても、保険会社は自社の約款で決めたものでしか払わない。保険会社は民間企業であるため、保険会社が裁判で負けた事件でなければ、高額な基準は適用されない。
- ・ 交通事故相談所が加害者に謝罪の言葉を促す立場ではないと、被害者は理解していると思われるため、無理に加害者に謝罪を求めるようなことはせず、被害者支援センターが被害者やご遺族に対しては長期にわたってサポートしていることを、情報として伝えてほしい。