

犯罪被害者支援業務



提供：法務省

利用の窓口としては、固定電話であれば、全国どこからでも3分8.5円（税別）の通話料で利用できる法テラス・サポートダイヤル（コールセンター）がある。全国各都道府県の地方事務所でも電話や面談による問合せに応じている。法テラス・サポートダイヤル（コールセンター）では、相談内容を問わず、様々な法的トラブルに関する問合せを受け付ける一般ダイヤル（0570-078374「おなやみなし」）のほか、犯罪被害者支援ダイヤル（0570-079714「なくことないよ」）という専門の電話番号を設け、生命・身体犯被害、配偶者等からの暴力（DV）、性被害、ストーカー被害等の問合せに対して、犯罪被害者支援の知識や経験を持った専門の担当者が、被害者に二次的被害を与えないよう心情に配慮しながら情報提供を行っている（利用時間：平日9：00～21：00、土曜日9：00～17：00）（P92【施策番号181】参照）。

- ・法テラス・サポートダイヤル（コールセンター）
一般ダイヤル
（0570-078374「おなやみなし」）
犯罪被害者支援ダイヤル
（0570-079714「なくことないよ」）
- ・地方事務所（全国各都道府県50か所）
（<http://www.houterasu.or.jp/chihoujimusho/>）

○ 法務局・地方法務局

【相談先整理番号5】

法務省の人権擁護機関では、法務局・地方法務局又はその支局や特設の人権相談所において、犯罪被害者等からの相談を含む人権に関する相談に応じている。また、最寄りの法務局・地方法務局につながる全国共通人権相談ダイヤル「みんなの人権110番」を設置し、電話による相談に応じている。さらに、インターネットでの相談は、「インターネット人権相談受付窓口」で応じている（P89【施策番号164】参照）。

被害者、その法定代理人、配偶者等からの申告等に基づき、人権侵害の疑いのある事案を認知した場合は、人権侵犯事件として調査を開始し、事案に応じた適切な措置を講じている。

- ・みんなの人権110番（0570-003-110）
（<http://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken20.html>）
- ・インターネット人権相談受付窓口
（24時間受付）
（<http://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken113.html>）

コラム2

平成25年度都道府県・政令指定都市犯罪被害者等
施策主管課室長会議 講演録（抜粋）公益社団法人被害者支援センターとちぎ事務局長
和氣みち子氏

私は、先ほど御紹介がありましたように、今から13年前、最愛の娘を飲酒・居眠り運転をする10トントラックで命を奪われた犯罪被害者です。本日は、私の体験・経験と、現在私は犯罪被害者支援を微力ながら行っておりますので、支援活動内容の御紹介や関係機関の連携の重要性等を中心にお話をさせていただきます。

私の娘は、今から13年前の平成12年7月31日（当時19歳8カ月）まで、青春真っただ中を、夢や希望をたくさん持って生きていました。ある日突然命を奪われ「夢」「希望」も奪われてしまいました。

犯罪被害者となって、「日本の国は犯罪被害者にとって、とっても冷たい国だった、こんなに住みにくい国だったのだろうか。」と、かなりショックを受けたのです。なぜかと言いますと、栃木県には相談する窓口や支援をしてもらえる窓口もありませんでしたので、何をどうしなければいけないのか全く分からずパニック状態でした。

一生懸命、地獄の底から這い上がろうとするのですが、私達、犯罪被害者を苦しめた事は、関係機関窓口からの2次的被害でした。

私は、娘を亡くしてから何が困ったかと言いますと、金銭問題です。遺体の処置費用の請求書、お通夜、お葬式等、こういう多額の費用をどうしようかという問題が出てきます。「栃木県民共済」という交通事故保険に入っていましたので、それを請求しようということで、一度市役所の方に伺ったのですけれども、とにかく混乱していますので、うまく説明ができなかったために、窓口をたらい回しに遭ったのです。

私の場合は、私の知り合いで助役をやられていた方がおりました、その方から市役所に電話を掛けていただき、詳しい説明をその方からしていただいたのです。そのおかげでスムーズに手続きが完了し、非常に助かりました。

そのほかに、我が家にはお墓がありませんでした。市営墓地を購入しようかということになって市役所に伺うのですけれども、また説明をすることが辛くて帰ってきたりしました。そして、またその元助役の方をお願いをして、担当窓口で電話を掛けていただきながら前に進めて、ようやく墓地を購入することができました。こんな事例が私だけでもたくさんあるわけです。

そのほかに様々な事件事故の被害者がいらっしやいます。立場が違っていると、使える制度もそれぞれ違うのです。私の経験からも、市役所の窓口が、いかにハードルが高い所かということが分かっていただけなのかなと思います。

当時、栃木県には被害者支援センターがありませんでしたし、どこの窓口を頼って良いのか分からない、アドバイスや情報提供もない状況でしたから手探りで前に進むしかなかったです。

次に御紹介します取組ですが、ある被害者の方にこのワンペーパーをお渡ししたものです（次ページ参照）。最近では犯罪被害者支援が少し充実してきましたので、パンフレット、リーフレットの資料等を関係機関が準備をされて犯罪被害者の方々に渡していただきますが、残念ながらパンフレットをもらった犯罪被害者が自分に必要な部分を探すだけでも大変な作業になります。心身がボロボロで心が折れている中で、そういう作業は軽減していただきたいのです。そこでこのようなワンペーパーが出来たのです。

栃木県内で平成20年にある事件で中学生が重篤な状態になってしまいました。



この被害者に対して、私たちはどんな支援ができるのだろうかということで、県警支援室長が関係機関の担当者を招集し検討会を開催しました。宇都宮市の中央警察署で、警察、県、宇都宮市、宇都宮税務署、被害者支援センターとちぎ、宇都宮市教育委員会、栃木県中央児童相談所が集まり、この被害者に対して、それぞれの機関ではどのような支援ができるか、一度職場に持ち帰って検討しましょうということになり持ち帰り検討しました。その後、再度検討会を開催したところ、各関係機関では御覧のような支援ができると示されました。

警察では、給付金制度の申請ができますよ、診断書の公費の支給がありますよ、マスコミ対応ができますよと示されました。税務署の方は、所得税の確定申告や医療費控除ができます。被害者支援センターでは、直接的支援、無料弁護士相談、無料カウンセリングが受けられますと示しました。皆さん方に見ていただきたい機関は宇都宮市役所です。この犯罪被害者の場合に使える制度です。

これだけ多くの使える制度があるにもかかわらず、私たち当センターでは全くと言って良いほど分かりませんでした。このように使える制度があることは、被害者には全く分からないのです。また、犯罪被害者が使える制度を調べるということは大変な作業ですし、これだけ明確にはなりません。ほとんどの犯罪被害者の方は、使えずに諦めているか、制度があることさえ分からない状態だと思います。

それから、これを渡しただけでは、被害者はどこの窓口に行っても良いのか分かりません。私のようにたらい回しに遭ってとても大変な思いをしてしまう方もいると思います。そこで、担当窓口の方が必要な窓口と一緒に付いて行ってくださったり、つらい話を代弁してくだされば犯罪被害者の負担はかなり軽減します。

これを被害者の方にお渡ししたところ、すぐに宇都宮の市役所に行って話を聞きたいという連絡が入りました。このときには、被害者支援センターとちぎから宇都宮市の担当である生活安心課の担当にお電話を掛けました。「今から犯罪被害者の方が窓口に行きますので、対応をよろしくお願いします、受け入れてください。」ということで連絡をしたところ、担当者が丁寧に対応してくださって、支援をしてくださいました。犯罪被害者の方からは、非常に助かりました、有難うございました、というお礼の言葉をいただきました。このようなことが行政でできる犯罪被害者支援になるのではないのでしょうか。なかなか急には難しいと思いますけれども、徐々にでも一歩踏み込んだ支援の協力を期待したいと思います。

私も犯罪被害者となった時に、早いうちにこのようなワンペーパーをいただきたかったと思います、私の被害者としての経験を生かすことができました。是非御参考にさせていただきたいければ幸いです。

是非皆さん方には、ただ事件事故が自分の県にあった。かわいそうに。あの被害者どうなったのだろうかということではなくて、手を差し伸べられるところは手を差し伸べていただきたい

関係機関被害者支援事項 【宇都宮市】(少年被害者・重傷の被害事件)

関係機関	内 容	担当窓口
警察	<ul style="list-style-type: none"> ○犯罪被害給付金制度 ○診断書等の公費支給 ○マスコミ対応 	<ul style="list-style-type: none"> ○犯罪被害者対策室 △△警察 623-9119 (内線×××) ○宇都宮△△警察署 △△警察 623-×××× (内線×××)
栃木県	<ul style="list-style-type: none"> ○被害者支援センター(相談) ○栃木県精神福祉センター(相談) ○栃木県児童福祉センター(相談) 	<ul style="list-style-type: none"> ○△△児童相談所 △△警察 623-××××
宇都宮市	<ul style="list-style-type: none"> ○生活福祉課(生活支援) ○心身障害(生活福祉) ○障害(児童福祉) ○特別児童扶養手当 ●心身障害(生活福祉) ○自立生活支援(自立支援) ○生活福祉課(生活福祉) ○障がい福祉サービス(地域生活支援事業及びアピア事業の片側負担) ○障がい福祉サービス(福祉用具の貸付・修理) ○生活福祉課(障害者の日常生活用具の貸付・修理) ○生活福祉課(障害者の日常生活用具の貸付・修理) ●税金の控除・減免 ○鉄道・バス運賃割引制度 ○航空運賃割引制度 ○有料道路通行料金の割引 ○タクシー割引制度 ○NHK放送受信料の減免制度 ○市の施設利用料の減免 ○県立施設の利用料 	<ul style="list-style-type: none"> ○市民生活課 生活安心課 △△支書 623-××××
宇都宮税務署	<ul style="list-style-type: none"> ○所得後の確定申告 ○医療費控除 	<ul style="list-style-type: none"> ○宇都宮税務署 △△税務課 623-××××
被害者支援センターとちぎ	<ul style="list-style-type: none"> ○通訳支援(通訳による行政支援) ○無料弁護士相談(無料) ○無料カウンセリング(無料) 	<ul style="list-style-type: none"> ○被害者支援センターとちぎ 相談専用電話 623-××××
宇都宮市教育委員会	<ul style="list-style-type: none"> ○各種相談 ○教育手帳の交付 	<ul style="list-style-type: none"> ○宇都宮市教育委員会 △△教育課 623-×××× ○栃木県中央児童相談所 △△相談 623-××××

○一時に重要な事項
 △希望により支援
 ●申請に時間がかかるので早めにお申し出

い。できることから協力いただきたい、そんなふうには私は被害者の立場からもお願いしたいですし、被害者支援者の立場、それから、全国被害者支援ネットワークの立場からもお願いします。繰り返しになりますが、犯罪被害者はその地域で生きていくわけですから、是非その辺を御協力いただければ幸いに思います。

2 児童・子どもの被害

○ 子どもに関するあらゆる相談

【相談先整理番号6】

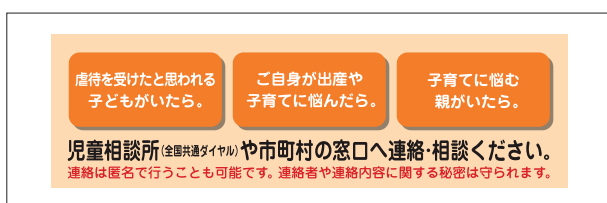
児童相談所では、被害によって心のケアなどを必要とする少年の相談や問合せにも応じている。相談や問合せは、夜間・休日を問わず対応している（P56【施策番号58】、P59【施策番号66】参照）。

また、棄児、迷子、家出した子ども等、緊急にその子どもを保護する必要がある場合、虐待、放任等の理由によりその子どもを家庭から一時引き離す必要がある場合などに、一時保護している（P49【施策番号24】参照）。

児童相談所全国共通ダイヤル紹介しおり



表



裏

- ・全国共通ダイヤル（0570-064-000）
（管轄する児童相談所に自動で電話がつながる）
- ・児童相談所一覧（http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kodomo/kodomo_kosodate/dv-jinshin/index.html#hid0_mid2）

○ 犯罪被害に遭った少年に関する相談

【相談先整理番号7】

都道府県警察で応じている。

「ヤングテレホンコーナー」などの名称で電話による少年相談窓口を全都道府県警察に設置しており、フリーダイヤルや電子メールなどにより、夜間、休日でも受け付けている。また、全都道府県警察に設置されている少年サポートセンター（平成26年4月1日現在、全国に196か所設置。そのうち67か所は、少年や保護者などが気軽に相談できるよう、警察施設以外の施設に設置されている。）や警察署の少年係も相談に応じており、警察官や少年補導職員による助言、指導を行っている（P86【施策番号158】参照）。

- ・都道府県警察の少年相談窓口
（<http://www.npa.go.jp/higaisya/shien/torikumi/madoguchi.htm>）

○ 人権侵害を受けた子どもに関する相談

【相談先整理番号8】

法務省の人権擁護機関では、専用相談電話「子どもの人権110番」（フリーダイヤル0120-007-110（全国共通））を設置し、子どもが相談しやすい体制をとっている。そして、子どもの人権が侵害されている疑いのある事案を認知した場合には、人権侵犯事件として調査を行い、事案に応じた適切な措置を講じている（P89【施策番号164】参照）。