

### 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、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4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、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。

表3-1 意見交換会開催日程表

|       | 新潟             | 山形             | 兵庫             | 静岡             |
|-------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 意見交換会 | 平成21年<br>1月29日 | 平成21年<br>2月19日 | 平成21年<br>2月23日 | 平成21年<br>2月24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、「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。従って、「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り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、さまざまなものがある。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出来る。

しかし、必ずしも十分な補償を得られるわけではなく、請求を行な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<sup>あきら</sup>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20年12月現在では、これに加盟する支援センターの数は45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、早期支援活動が行なわれている。

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さらに進め、多様な支援活動を行な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「交通事故被害者支援事業」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なわれる必要がある。

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、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<br>(5)  | 富田教授   | 開会挨拶                                              |
| 13:05～13:15<br>(10) | 全 員    | 自己紹介                                              |
| 13:15～14:00<br>(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<br>(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<br>(10) | 休 憩    |                                                   |
| 14:40～15:05<br>(25) | 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                         |
| 15:05～15:25<br>(20) | 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<br>(90) | 全 員    | 意見交換<br>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<br>(05) | 富田教授   | 閉会                                                |

## ・意見交換会

### 1.新潟における意見交換会

新潟における意見交換会は、平成21年1月29日(木)13時から17時まで、新潟ユニゾンプラザ小研修室4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、県民生活課3名、県交通事故相談所1名、特定非営利活動法人にいがた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。」こともあわ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

特定非営利活動法人にいがた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) 県交通事故相談所窓口業務について

新潟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

- ・昭和42年10月1日に新潟、長岡及び上越の3箇所を設置したが、平成16年4月1日より長岡と上越の相談所を廃止し、現在は県内1カ所(新潟相談所)となっている。ただし、長岡と上越については、月2回の巡回指導を実施している。
- ・相談員は3名体制である。
- ・相談時間は、月曜日から金曜日の9:00~17:00に行っている。
- ・電話相談及び面接相談を実施している。
- ・弁護士相談は、月1回に2時間実施している(長岡、上越でも同様に実施している)。

#### 相談件数及び内容

- ・平成19年度の相談件数は、963件であった。
- ・相談率は、7.6%であった（相談率＝相談件数／県内の交通事故件数）。
- ・相談件数のうち、被害者からの相談は約80%、加害者からの相談は約20%である。
- ・被害者本人からの相談が約68%であり、家族・親族約26%、友人・知人・その他が約6%となっている。
- ・相談回数は、おおよそ1回で終了する。
- ・相談は、約80%が賠償・保険関係であり、その中で賠償額の算定、示談の仕方及び過失割合が約44%を占めている。
- ・最近、後遺障害の手続き等についての相談が増えてきている。
- ・相談時間で長いときは、2時間かかることもある。
- ・電話を掛けている場所を確認し、相手に親近感を持たせるため、その地方の方言で話すこともある。

#### (2) 特定非営利活動法人にいがた被害者支援センター業務について

##### 体制

- ・平成18年2月設立（全国で42番目）後、6月に電話相談を開始し8月に特定非営利活動法人の認定を受け、平成19年11月に面接相談及び自助グループを開始した。さらに、平成20年に直接支援を開始するとともに公益社団法人の申請を行い、平成21年度中には早期援助団体の指定を受ける予定である。
- ・電話相談は、月曜日、水曜日及び金曜日の10:00から16:00に実施している。
- ・ボランティアは、35名（登録45名）である。
- ・面接相談は、水曜日に予約を行った上で実施している。
- ・自助グループは、2カ月に1回開催している（第2日曜日）。
- ・街頭キャンペーン等の広報活動も実施している。

#### 相談件数及び内容

- ・平成19年度の相談件数は、123件であった。
- ・電話相談の約20%は、交通事故に関するものである。

#### (3) 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

- ・精神的な相談は受けるが、示談等についての相談は、県交通事故相談所あるいは日弁連を紹介する。（にいがた被害者支援センター）
- ・他機関を紹介する際、相談所から他機関へ事前に連絡することは、名前を言わないで欲しいとの要求が多いため行わない。（県交通事故相談所）
- ・相談所へは、決着していない案件について相談が寄せられる。解決に至るまでの司法

の仕組みを説明したうえでアドバイスする。すぐに他機関を紹介するようなことはしない。(県交通事故相談所)

- ・にいがた被害者支援センターが行うべき支援以外の相談については、他機関へ振ることも大切である。(富田座長、(社)被害者支援都民センター)
- ・確実なことが伝えられない事柄については、他機関を紹介することが相手に対する誠意である。(にいがた被害者支援センター)
- ・精神的な問題に対処する機関の連絡先も含めた連絡先一覧表があるので、相談者に渡すこともある。(県交通事故相談所)
- ・自助グループに紹介するような相談者はあまりいない。(県交通事故相談所)
- ・自助グループ活動を中心とした支援センターの他、実務的な支援を行っている支援センターもあり、様々である。(富田座長)

#### (4) 今後の課題

- ・県交通事故相談所及びにいがた被害者支援センターは、相談者の内容をどこまで聞くべきか基準を設けることが大切である。(富田座長、(社)被害者支援都民センター)
- ・相談者が相談員を指定してきた際、相談者に合わせるが良いとは限らない。相談員全員が、同等の回答レベルに達するよう日々研鑽する必要がある。((社)被害者支援都民センター)
- ・被害者支援センターとして取り組むべき内容は、事前に定めておく必要がある。((社)被害者支援都民センター)
- ・早期援助団体に指定された場合は、業務量も増えるので他機関との連携はさらに必要となる。(富田座長)
- ・1回で全ての相談が解決できる所を希望する相談者もいる。(県交通事故相談所)
- ・事故防止対策としては、事故をゼロにすることは難しいので、ケアをするためのセーフティネットが必要であり、また、被害者が自分の経験を外に向けて発信することが大切である。(富田座長)
- ・被害者が外に積極的に行くためには、最初に適切な支援が必要である。((社)被害者支援都民センター)



## 2. 山形における意見交換会

山形における意見交換会は、平成21年2月19日(木)13時から17時まで、山形県庁会議室において、富田教授、(社)被害者支援都民センター2名、県生活安全調整課6名、県警察本部2名、県交通事故相談所1名、県精神保健福祉センター1名、県村山保健所1名、(社)やまがた被害者支援センター3名及び事務局3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あわ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)やまがた被害者支援センター相談員による業務についての説明

県精神保健福祉業務についての説明

参加者全員による意見交換

### (1) 県交通事故相談所窓口業務について

山形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

- ・ 県内2箇所(本所及び庄内支所)に相談所を設置している。
- ・ 相談員は、2名体制である。
- ・ 相談員の他、弁護士が3名おり、月1回助言や指導を行っている。

#### 相談件数及び内容

- ・平成19年度の相談件数は、574件（本所362件、庄内支所212件）であった。
- ・平成20年度上半期の相談件数は、266件（本所181件、庄内支所85件）である。
- ・平成20年度上半期の相談件数のうち、被害者側の相談が204件（約77%）、加害者側の相談が62件（約23%）である。
- ・相談方法は、電話が182件（約68%）、面接が84件（約32%）である。
- ・相談内容は、賠償問題が229件（約86%）、その他が37件（約14%）である。
- ・平成21年1月末現在の相談件数は、457件（本所316件、庄内支所141件）で、被害者側の相談が348件（約76%）、加害者側の相談が109件（約24%）である。

#### (2) (社)やまがた被害者支援センター業務について

##### 体制

- ・平成16年5月20日に民間団体として「被害者支援センターやまがた」を設立した。
- ・平成19年4月1日に「社団法人やまがた被害者支援センター」として新たに設立され、同年11月には早期援助団体に指定された。
- ・事前に一定期間研修を受講させた支援活動員が、現在38名在籍している。
- ・広報活動、相談員の育成にも研修を実施するなど力を入れている。
- ・自助グループの支援や他機関との連携による支援活動も行っている。

#### 相談件数及び内容

- ・相談件数は、月14件から月15件である。
- ・電話相談、面接相談の他、直接支援（裁判、病院、警察への付き添い等）も実施している。
- ・電話相談は、月曜日から金曜日の10:00～16:00まで受け付けている。
- ・相談内容によっては、他機関への紹介も行っている。

#### (3) 県精神保健福祉センター業務について

##### 体制

##### a. 精神保健福祉相談

- ・面接は、保健師、臨床心理士、精神科医が担当する。
- ・面接相談は予約制であり、月曜日から金曜日の10:00～17:00まで受け付けている。
- ・4カ所の保健所が、精神保健福祉相談を受け付けている。

b. こころの健康ダイヤル

- ・相談は、保健師1名が担当する。月曜日から金曜日の10:00~17:00まで受け付けている。

相談件数及び内容

a. 精神保健福祉相談

- ・交通事故に関する相談は、月1回、第1及び第3月曜日の午後に受け付けている。相談時間は、約1時間程度である。

b. こころの健康ダイヤル

- ・こころの健康相談ダイヤルの受付件数は、1,500件/年である。
- ・交通事故に関する相談では、相手への怒りや立ち直りのためのアドバイス等を年間3件ほど受け付けている。また、精神科医による相談は、月に2回受け付けている。相談時間は、それぞれ約1時間程度である。

(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

- ・窓口の担当者は、被害者に一歩踏み出させるように他機関との連携を取り合いながら支援することが必要である。(やまがた被害者支援センター)
- ・他機関を紹介しようと考えても、紹介先の担当者を十分に知らないで相談者に紹介しづらいこともある。(県精神保健福祉センター、県警察本部)

(5) 今後の課題

- ・山形の交通事故に関する相談件数が少ない原因は、精神保健福祉センター等行政機関及び被害者支援センターの活動内容があまり知られていないことにあると考えられる。(県精神保健福祉センター)
- ・相談所においても、「もっと早くこのような機関へ相談に来れば良かった」と発言する相談者もいるので、広く県民に周知する方策を立てることが必要である。また、相談員が、相談者の本心に気がつかないことも考えられる。(県交通事故相談所)
- ・相談窓口等は、相談者の個人情報を守られるように配慮し、安心感を与えるような対応が必要である。(富田座長、県精神保健福祉センター)
- ・県庁を含めた行政の被害者支援に向けた施策の充実も必要である。(富田座長、(社)被害者支援都民センター)
- ・県庁ではハンドブックを作成中であり、関係機関へ配布する予定である。

### 3. 兵庫における意見交換会

兵庫における意見交換会は、平成21年2月23日(月)13時から17時まで、兵庫県民会館会議室において、富田教授、(社)被害者支援都民センター1名、企画県民部県民文化局交通安全室1名、県交通事故相談所1名、県精神保健福祉センター1名、(財)ひょうご震災記念21世紀研究機構兵庫県こころのケアセンター1名、神戸市市民参画推進局1名、神戸市交通事故相談所1名、特定非営利活動法人ひょうご被害者支援センター3名、滋賀県精神保健福祉センター1名及び事務局3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あわ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ひょうご被害者支援センター相談員による業務についての説明

(財)ひょうご震災記念21世紀研究機構兵庫県こころのケアセンター業務についての説明

県精神保健福祉センター業務についての説明

参加者全員による意見交換

#### (1) 県交通事故相談所窓口業務について

兵庫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

- ・県内3カ所に相談所を設置している(本所、姫路支所及び豊岡支所)。
- ・相談員は、5名体制である。
- ・相談員の他、弁護士が月1回13:00から15:00の間に相談を実施している。

相談件数及び内容

- ・平成20年度12月末現在の相談件数は、1,939件(本所215件、姫路支所101件、豊岡支所24件)である。

- ・弁護士による相談件数は、上記件数とは別に45件である。
- ・相談件数のうち、被害者側の相談が約79%、加害者側の相談が約21%である。
- ・相談方法は、電話が1,599件(約82%)、面接が340件(約18%)である。
- ・相談内容は、保険請求が約38%、過失割合が約20%及び賠償額の算定が約18%である。

## (2) 特定非営利活動法人ひょうご被害者支援センター業務について

### 体制

- ・平成14年1月に設立(全国25番目)し、同年6月に特定非営利活動法人に認定された。
- ・弁護士、臨床心理士、精神科医も当センターに所属している。
- ・役員の中には、2名の遺族が就任している。
- ・ボランティアの相談員は、50名所属している。
- ・広報活動及び相談員育成のための研修を実施している。

### 相談件数及び内容

- ・電話相談は、年間約200件である。受付時間は、週4回、10:00から16:00である。
- ・全相談件数のうち、交通事故に関する相談は年15件から20件である。
- ・臨床心理士及び弁護士による面接相談も実施している。
- ・当センターは、直接支援も実施している。

## (3) (財)ひょうご震災記念21世紀研究機構兵庫県こころのケアセンター業務について

### 体制

- ・平成16年度に設立し、トラウマに関する診療所及び研修室も完備している。
- ・付属の診療所には、精神科医が3名在籍している。
- ・セカンドオピニオン制度を始めた。

### 相談件数及び内容

- ・電話相談及び面接相談を実施している(トラウマ、PTSDが主な相談内容である)。
- ・火曜日から土曜日の9:00から17:00に相談を実施している。
- ・平成19年度の相談件数は、1,379件であった。
- ・相談方法は、電話が1,047件(約76%)、来所が270件(約20%)及びその他62件(約4%)である。
- ・相談内容は、トラウマ632件(約46%)、一般精神保健417件(約30%)、こころの健康291件(約21%)及びその他39件(約3%)である。

( 4 ) 県精神保健福祉センター業務について

相談内容

- ・電話相談及び来所相談を実施している（トラウマ、PTSD以外の相談内容）。
- ・火曜日から土曜日の9：00から15：30に相談を実施している。
- ・集団指導（引きこもり、うつ病等）も実施している。
- ・県こころのケアセンターとも協力して、相談者を支援している。
- ・他機関へ紹介することもあるが、同時にセンターでも指導している（思春期に該当する患者が多いため）。

( 5 ) 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

- ・こころのケアセンターは、相談者の相談内容や様子を観察して、適切な他機関（交通事故相談所等）を紹介している（県こころのケアセンター）。
- ・神戸市交通事故相談所では、精神的な問題に関する相談は少ない。
- ・相談件数が少ないのは、交通事故そのものが減少していることその他、保険会社の内容が充実してきたことが原因の一つと考えられる（県交通事故相談所）。
- ・その他、法テラス等の情報提供が充実していることも、相談件数が少ない理由と考えられる（県精神保健福祉センター）。

( 6 ) 今後の課題

- ・相談件数が少ない原因が、交通事故件数の減少によるものか、各機関の制度や発信する情報が適切なため相談する必要がないと相談者が判断したのか、はっきり分からないところである。相談件数が少ない原因を探ることにより、被害者支援の充実を図る必要があると考えられる。

#### 4. 静岡における意見交換会

静岡における意見交換会は、平成21年2月24日(火)13時から17時まで、常葉会館会議室において、富田教授、(社)被害者支援都民センター1名、県民部県民生活局2名、県交通事故相談所1名、県精神保健福祉センター1名、静岡市葵区まちづくり振興課1名、静岡市清水区まちづくり振興課1名、静岡市こころの健康センター2名、浜松市生活文化部市民生活課くらしのセンター1名、特定非営利活動法人静岡犯罪被害者支援センター2名及び事務局2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あわ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静岡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

県精神保健福祉センター業務についての説明

静岡市葵区及び清水区の業務についての説明

浜松市の業務についての説明

参加者全員による意見交換

#### (1) 県交通事故相談所窓口業務について

静岡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

- ・県内1カ所に相談所を設置している(中部県民生活センター内)。
- ・相談員は、4名体制である。
- ・相談員の他、交通事故相談員アドバイザーとして弁護士が8名在籍している。
- ・開設時間は、月曜日から金曜日の9:00から16:00の間に受け付けている。
- ・出張による巡回相談も実施している。相談時間については、10:00から15:00までとしている。

#### 相談件数及び内容

- ・平成19年度の相談件数は、1,633件であった。
- ・相談件数のうち、被害者側の相談が1,368件(約83.8%)、加害者側の相談が265件(約16.2%)である。
- ・相談方法は、面接が820件(約50%)、電話が810件(約49.8%)及び文書が3件(約0.2%)である。
- ・相談内容は、賠償額の算定が486(約29.8%)、示談の仕方が230件(約14.1%)、自賠責請求等が157件(約9.6%)である。

#### (2) 特定非営利活動法人静岡犯罪被害者支援センター業務について

##### 体制

- ・主な事業活動は、相談業務、直接的支援事業、支援活動員養成研修事業、広報・啓発事業である。
- ・関係機関との連携強化に努めているところである。

#### 相談件数及び内容

- ・平成20年4月から平成21年1月までの交通事故に係わる相談件数は、38件である。
- ・相談内容は、事故処理に対する知識不足による不安感、警察官への不信感、保険会社に対する不信感及び加害者に対する怒り等である。
- ・相談後の措置としては、面接相談、直接支援、弁護士及び法テラスへの紹介等を実施している。

#### (3) 県精神保健福祉センター業務について

##### 県精神保健福祉センター業務について

- ・一般診断の他、専門医1名による引きこもりに関する診断も実施している。
- ・電話相談は実施しているが、精神面に関する相談は手に負えないのが現状である。
- ・相談内容によっては、静岡被害者支援センターや県を紹介することもある。しかし、逆に静岡被害者支援センターや県から相談を受けることはない。

##### 静岡市こころの健康センター業務について

- ・精神科医が2名在籍し、相談に対応している。相談内容については、うつ、自殺に関することが多い。



( 4 ) 静岡市葵区及び清水区の業務について

- ・相談は、月曜日から金曜日の間に実施している。
- ・平成20年度は57件の相談があり、示談の方法等が主な内容であった。また、弁護士による相談も11件実施した。
- ・アドバイザー事業を月1回実施している。
- ・相談内容は示談に関することが多く、精神面の相談は対応が困難である。(清水区)

( 5 ) 浜松市の業務について

- ・警察のOBが3名在籍し、電話及び面接相談を実施している。相談内容は、電話相談が約7割、面接相談が約3割である。
- ・平成20年度の相談件数は620件あり、相談者のうち被害者側が9割、加害者側が1割であった。
- ・出張相談及び外国人に対する相談も実施している。

( 6 ) 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

- ・各機関間の繋がりが不十分である。(静岡被害者支援センター)

( 7 ) 今後の課題

- ・外国人の被害者及び加害者が増えているので、外国語を話せる担当の育成等が急務である。(静岡被害者支援センター)
- ・現状では、各機関の連携が不十分であるため被害者支援に支障が出ているので、行政が中心となって連携強化を推進し、被害者支援のさらなる強化を図ってほしい。(静岡被害者支援センター)

## ・問題点と改善策

新潟、山形、兵庫及び静岡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、以下のことが取り上げられた。

- ・各機関の担当者は、相談内容が所属する機関の範囲外である場合、他機関を紹介することになっているが、紹介先の担当者を十分に知らない時は相談者にも紹介しにくいものであると考えている。
- ・担当者によっては、相談内容が解決するまで司法の仕組みを説明したうえでアドバイスをすることとし、すぐに他機関を紹介するようなことはしない場合もある。
- ・担当者は、相談者に他機関を紹介する際、事前に紹介先へ相談者の相談内容等を連絡し、対応の準備を取るよう要請することはない。
- ・地域によっては、精神的な問題に関する相談が減少している傾向ある。これは、交通事故そのものが減少していることその他、法テラス等の情報提供が充実していることや保険会社の補償内容が充実してきたことが原因の一つと想定される。
- ・上記のとおり他機関への紹介を行うなど、交通事故被害者に係る相談窓口と被害者支援センターとの間では、以前と比較し連携を取るようになっているが、まだ十分な連携体制を構築していないと考えている現場担当者もいる。

交通事故被害者は、精神的な苦痛を受けているが、病院に行き専門医に診察を受けなければならないほどひどい状態ではない、あるいは病院に行くこと自体を望まないといった意見も出されていた。また、保険制度が他の犯罪被害者よりも充実しているため、交通事故被害者としての発言を控える傾向にあり、二次被害に遭う可能性も否定できない。

さらに、交通事故相談所をはじめとする交通事故被害者に係る相談窓口は、被害者が受ける精神的被害の重大さを十分理解している担当者が多いとは言えず、精神的な問題から発生する症状がはっきり確認されない限り、被害者に対して精神的な問題を扱う他の機関を紹介することは、被害者本人の心情も考慮し躊躇することがある。

したがって、交通事故被害者に係る相談窓口の担当者は、相談に来た被害者に対し、自身も自覚していない精神的な悩みに配慮することにより、適切なアドバイスとともに他機関を紹介できれば、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が、それぞれの得意な分野を最大限に活かすため、定期的な会合や研修会を持ち、互いの業務を充分把握し、連携を密にすることによって交通事故被害者を支援することが必要である。

・本章のまとめ

意見交換会によって、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、以前よりも互いに連携を取り合うことで相談者の案件に対処し、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、また、さらなる緊密な連携により交通事故被害者支援の強化が必要であることを再認識できた。

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、連携が一時的なもので終わるのではなく、定期的に交流会を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。
- ・「もっと早くこのような機関へ相談に来れば良かった」と発言する相談者もいるので、広報活動を積極的に進めていくことも大切である。
- ・交通事故被害者に係る相談窓口の担当者が、相談に来た被害者の精神的な悩みにも配慮できるよう、専門家の指導を受ける研修会等の設置が望まれる。
- ・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、交通事故被害者支援をより強化するため、各機関の相談範囲を定め、範囲外の内容については他の適切な機関に連絡を取り対応を依頼するための基準を設けることが望まれる。
- ・地域によっては、外国人の被害者及び加害者が増えているので、外国語を話せる担当の育成等が必要である。

これらの提言を行うためには、犯罪被害者等基本法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を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。