

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、福岡県、福島県、滋賀県、神奈川県、岐阜県、鳥取県の計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

富田信穂（常磐大学大学院被害者学研究科教授）

助言者（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表4-1のとおりである。

表4-1 意見交換会開催日程表

開催場所	福岡県	福島県	滋賀県	神奈川県	岐阜県	鳥取県
開催日程	平成22年 11月18日	平成22年 12月2日	平成22年 12月10日	平成22年 12月20日	平成22年 12月27日	平成23年 2月14日

・プログラム

当日は、表4-2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。

表4-2 意見交換会プログラム

時間	担当	内容
13：00～13：05 (5分)	富田教授	開会挨拶
13：05～13：15 (10分)	全員	自己紹介
13：15～14：00 (45分)	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分)	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分)		休憩
14：40～15：10 (30分)	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分)	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分)	全員	意見交換
16：55～17：00 (5分)	富田教授	閉会

・実施

1. 福岡県各種相談窓口等意見交換会

出席者

福岡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 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
- ・交通事故の遺族団体 2名
 - 全国交通事故遺族の会 1名
 - 飲酒・ひき逃げ事犯に厳罰を求める遺族・関係者全国連絡協議会 1名
- ・特定非営利活動法人福岡犯罪被害者支援センター 1名
- ・福岡県新社会推進部生活安全課 1名
- ・福岡県交通事故相談所 1名
- ・福岡県警察本部交通部 1名
- ・福岡県保健医療介護部健康増進課 1名
- ・福岡県精神保健福祉センター 1名
- ・事務局 1名

会場

福岡市博多区千代 1-17-1 パピヨン 24 3階 3号会議室

意見交換要旨

・遺族団体との連携について

福岡県意見交換会では、2つの交通事故の遺族団体も出席した。遺族団体の出席は、この意見交換会翌日に、飲酒運転や交通事故撲滅を願う「キャンドルナイト」を福岡県の協力のもと開催することとなっていたため、その縁で県からの紹介があり、実現したものである。意見交換会では、遺族団体における相談体制の紹介や、県や支援センターと遺族団体との連携の状況に関する意見交換が行われた。

・精神的・身体的な問題に対する支援について

交通事故による精神的な問題や身体的な後遺障害者への支援について、その連携体制に関する話題が取り上げられた。精神的な支援については、県の相談機関から支援センターへの紹介や、支援センターから精神保健福祉センターへの紹介など、対象者の状況に応じた支援の実態とその必要性について、確認された。また、福岡県では、高次脳機能障害者への支援に対する拠点施設が複数あり、高次脳機能障害者への支援に対する仕組みが構築されていることについて、情報の共有化が図られた。

・交通事故被害者等の精神的回復について

交通事故被害者等の精神的回復について、主に遺族団体の出席者から、具体的な事例を通して、回復のプロセスに関する情報提供が行われた。また、遺族団体の活動が充実してゆくために、福岡県からのどのような支援が求められているかについても、具体的な意見交換が行われた。

・意見交換会のメリットについて

従来、交通事故被害者等の相談を受けた場合の適切な紹介先については、それぞれがインターネット等により、紹介先を検索して紹介していることが多かった。しかし、本意見交換会において、関係者が一同に会して意見交換が行われたことにより、今後の有機的な連携が期待されるとの意見が多く聞かれた。

2. 福島県各種相談窓口等意見交換会

出席者

福島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 富田教授
- ・内閣府 1名
- ・社団法人ふくしま被害者支援センター 3名
- ・福島県生活環境部生活交通課 2名
- ・福島県知事直轄県民広聴室 1名
- ・福島県警察本部警務部県民サービス課 3名
- ・福島県警察本部交通部交通指導課 1名
- ・事務局 1名

会場

福島市杉妻町2番16号 福島県庁東分庁舎2階 203号室

意見交換要旨

・県の相談機関について

県の相談機関として、県の交通事故相談もあるが、その他、弁護士会の無料相談、交通事故の保険に関する無料相談等、無料の相談機関が複数あり、相談窓口も多様化している。事故から比較的早い段階に必要な相談先は、比較的あるのではないかという意見が聞かれていた。

・電話相談のポイントについて

福島県は、面積が広いという地理的条件もあり、相談は電話相談を中心に行われることが多い。その際のポイントとして、「話を丁寧に聞き、受け止めるという姿勢を大事にしている」、「本当の相談は何なのか、相談の背景にあるものを踏まえることが重要」、「交通事故被害者等には、必ずと言っていいほど心の問題があることを念頭に置く」といった、具体的な心構えに関する意見交換がなされた。

・福島県交通遺児奨学金について

福島県では、交通遺児を対象とした奨学金制度があり、その奨学金の詳細に関する情報提供が行われた。対象者は継続的にフォローしているが、そのような事案があった場合には、担当者に紹介できるよう、情報の共有化が図られた。

・精神的な問題について

交通事故による被害者等は、精神的な問題を抱えることが多くあるが、そのような対象

者を引き受けてくれる機関が少ないと感じられている。今後は、精神保健福祉センターとの連携の強化を期待するという意見が聞かれていた。

3. 滋賀県各種相談窓口等意見交換会

出席者

滋賀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 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
- ・ 特定非営利活動法人おうみ犯罪被害者支援センター 2名
- ・ 滋賀県土木交通部交通政策課交通安全対策室 3名
- ・ 滋賀県立交通事故相談所 2名
- ・ 滋賀県警察本部交通指導課 1名
- ・ 滋賀県警察本部警察県民センター犯罪被害者支援室 1名
- ・ 滋賀県精神保健福祉センター 2名
- ・ 事務局 1名

会場

滋賀県大津市浜大津四丁目1番1号 大津市ふれあいプラザ大会議室

意見交換要旨

・ 交通事故の相談内容の変化について

近年の滋賀県の交通事故相談内容の特徴として、自転車による事故の相談が増加している。自転車による事故とは、自転車同士の事故、自転車と歩行者、自転車とバイクまたは自動車の事故による相談が増加している。保険会社との対応についての相談や、高齢者の事故に対する相談など、交通事故の相談内容が変化しているという意見が聞かれた。

・ 交通事故の相談の難しさについて

交通事故の被害者等に対する相談対応の難しさは、被害者等の周囲にいる人が、多様なコメントをすることから、状況を難しくしてしまうという特徴がある。例えば、家族や親類等が、「あそこに詳しい人がいる」や「主張しないと損だ」、「もっとお金を取れる」というようなコメントをすることにより、影響を受け、被害者等が混乱してしまう。そのように、専門家でない者がコメントすることにより、状況が悪くなるケースも少なくないという意見が聞かれた。

・ 交通事故被害者等への支援について

被害者等それぞれについて、どこまでの支援が必要なのかに関するアセスメントが重要であり、各組織で、どこまで支援をするのかについて決めておくことが重要である。例えば、電話のみの支援でよい人、面接が必要な人、それ以上の支援が必要な人等、被害者等

により様々であるため、どこまでの支援が必要なのかについて、各組織で共通認識を持つ必要があるとの意見が聞かれた。

4. 神奈川県各種相談窓口等意見交換会

出席者

神奈川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。

- ・ 内閣府 1名
- ・ 特定非営利活動法人神奈川被害者支援センター 4名
- ・ 神奈川県安全防災局安全安心部くらし安全交通課 1名
- ・ 神奈川県交通事故相談所 2名
- ・ 神奈川県警察本部交通部 2名
- ・ 神奈川県精神保健福祉センター 1名
- ・ 横浜市市民局広報相談サービス部広聴相談課 1名
- ・ 横須賀市市民部市民生活課 1名
- ・ 事務局 1名

会場

横浜市神奈川区鶴屋町 2-24-2 かながわ県民センター7階 711号室

意見交換要旨

・ 交通事故の相談内容の変化について

近年は、高齢者の事故が多く、高齢者はインターネットを利用しないケースが多いため、「詳細はウェブサイトを見てください」という対応では済まないことが多い。相談先一覧を紙ベースで整理することは難しいが、実際はそのように行っている。また、自転車の事故が増加しており、自転車が接触しただけで、重症になった事例がある。自転車はほとんどが無保険であるため、加害者側・被害者側双方の負担が大きいことが課題となっているとする意見が聞かれていた。

・ 相談体制について

相談体制について、それぞれの相談窓口の役割に限界があることから、紹介する際には、たらい回しにならないように留意しながら、また、「紹介先が全て回答できる」というような言い方も避けるほうがよいとする意見が聞かれた。また、他の相談機関と相互に上手く連携して、事故の発生直後からの支援ができるよう体制を整える必要があるという点について、情報の共有化が図られた。

・ 自動車保険に関する相談への対応について

相談内容のうち、自動車保険について、非常に複雑で難しいとする意見が聞かれた。自動車保険の内容については、担当者でも理解することが非常に難しいことから、一般の人では、かなり理解が難しいのではないかとする意見も聞かれた。一般の人が加入できる自

自動車保険に関する様々な情報についての意見交換が行われた。

・被害者等の抱えやすい問題について

交通事故被害者等の抱えやすい問題については、過失割合の問題や裁判に関する問題、弁護士費用の問題、精神的な問題、身体的な問題など、様々な問題が発生する。交通事故相談にかかわる多くの相談員が、自分の担当以外の多様な問題も背景にあるということを経験して、相談に対応することが重要であるということについて、共有化が図られた。

5. 岐阜県各種相談窓口等意見交換会

出席者

岐阜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 富田教授
- ・ 内閣府 1名
- ・ 公益社団法人ぎふ犯罪被害者支援センター 3名
- ・ 岐阜県環境生活部環境生活政策課 2名
- ・ 岐阜県県民生活相談センター 1名
- ・ 岐阜県警察本部総務室広報県民課 1名
- ・ 岐阜県警察本部交通部交通指導課 2名
- ・ 岐阜県精神保健福祉センター 1名
- ・ 事務局 1名

(オブザーバー)

- ・ 公益社団法人ぎふ犯罪被害者支援センター 2名
- ・ 岐阜県環境生活部環境生活政策課 1名

会場

岐阜市藪田南5丁目14-53 県民ふれあい会館 402号室

意見交換要旨

・ 交通事故相談の多様化について

交通事故相談については、IT化の流れもあり、一部電子メールで受けるようなことも行われている。ただ、電子メールにて相談対応することが難しいことから、返信は、電話で行うことがほとんどである。また、外国人の交通事故も増えており、特に地域的にブラジル人が多いことから、ブラジル人でも読めるような交通事故のパンフレットを、ポルトガル語で作成しているという情報が聞かれていた。

・ 各窓口間での連携の状況について

相談窓口間の連携や紹介については、比較的頻繁に行われている。警察から県の相談窓口への紹介や、精神的に難しい事例は精神保健福祉センターや被害者支援センターに紹介されるといった連携が行われている。本意見交換会を機に、さらに連携が強化されることを期待するという点について、共有化が図られた。

・ 交通事故被害者等の定義について

交通事故は、双方に過失があるため、完全な加害者と被害者の線引きが難しい。被害者

支援という場合に、加害者も支援の中に入る可能性がある。また、被害者を広い意味で捉えるならば、1つの事故の加害者と被害者の両方を支援することになる可能性もある。運転中の家族が起こした自損事故など、加害者が家族であるケースもある。交通事故被害者等については、どのような括りで考えることがよいのかについて、意見交換が行われた。

・交通事故被害者等の自助グループ活動について

自助グループ活動は、中心となるメンバーが自立的に活動できていることや、支援センターのボランティアの支援もあり、活動は比較的活発に行われている。課題はあるが、マスコミ等の活用や、メンバーの口コミ、他の相談機関からの紹介などにより、メンバーは増加している。今後、各相談機関においてこのような方がいた場合には、自助グループに紹介できるよう、情報の共有化が図られた。

6. 鳥取県各種相談窓口等意見交換会

出席者

鳥取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 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
- ・一般社団法人とっとり被害者支援センター 4名
- ・鳥取県生活環境部くらしの安心局くらしの安心推進課 2名
- ・鳥取交通事故相談所 1名
- ・鳥取県警察本部交通部交通指導課 1名
- ・鳥取県立精神保健福祉センター 2名
- ・事務局 1名

会場

鳥取市扇町 21 番地 県立生涯学習センター 県民ふれあい会館中研修室 No.2

意見交換要旨

・自助グループ活動について

鳥取県では、被害者支援センターが支援して、自助グループが開催されているが、その定例会に各関係者も参加しているという特徴が見られた。例えば鳥取県精神保健福祉センターや県の相談員、県警の交通事故担当者も出席している。また、センターの理事でもある弁護士が参加することもあるなど、自助グループではあるが、意見交換会のようなメンバーが参集し、開催されている。実施スタイルは、基本的には被害者等が話し、それに対して関係者がアドバイスや情報提供を行うスタイルで行われている。新しい方が加わると、形も変わる可能性があるが、現時点では、このような特徴的なスタイルで実施されている。どのようなスタイルが鳥取では実施しやすいか等について、意見交換が行われた。

・相談件数の減少について

相談件数が減少しているが、その原因として、市町村合併により、住民と接する窓口が少なくなった可能性が指摘されていた。これまで市町村からの紹介による相談が多くあったが、合併後、窓口が少なくなり、住民との接点が少なくなったことから、減少していることが推測される。また、民間の相談事業の充実も要因として考えられる。相談件数の増加の対策について、意見交換が行われた。

・交通事故相談の難しさについて

交通事故相談の難しい点は、いわゆる被害者の過失や落ち度をどの程度考えるかという

点である。過失割合が 100 対 0 であれば明白であるが、そのような事故ばかりではない。例えば深夜に飲酒をして道路に寝ていたところひかれてしまった場合、被害者に落ち度がないとも言い切れない。被害者対策という場合に、現場ではそのような矛盾もはらんでいる。例えば、過失割合が双方 5 割程度となると、双方が加害者であり被害者であるということになる。軸足をどのように据えて被害者支援をするのかについて明確にしておかなければ、被害者支援は難しい。被害者になるのかならないのか、きっちり割り切れるものでもないことから、難しいと感じているといった意見が出され、交通事故被害者については、どのような括りで考えることがよいのかについて、意見交換が行われた。

・高齢者の相談の増加について

高齢者の相談が増加している。背景には、高齢者の事故の増加もあるが、鳥取では 1 人暮らしの高齢者が増加し、近くに身内もおらず、誰にも相談できないということで、相談に来るケースが増加している。また、高齢者は何度も相談に来る傾向にあるため、相談回数も増えることとなり、また、1 回の相談でも長時間になることも少なくないという意見が聞かれた。

・関係機関との連携について

被害者支援センターが設置される前は、精神保健福祉センターは県警等から直接紹介を受けることがあったが、現在は、被害者支援センターを介在させた連携体制を取っている。県警と被害者支援センターとの連携の中で、被害者支援センターで対応できない事例や事故後ある程度経過して、依然として状況が大変な方などが、精神保健福祉センターに紹介されるようなケースもある。本意見交換会を機に、さらに連携が強化されることを期待するという点について、共有化が図られた。