

— [コラム7] —

犯罪被害者等電話サポートセンターの設立について

公益社団法人全国被害者支援ネットワーク専務理事

秋葉 勝

1. 設立の背景

全国被害者支援ネットワークは、平成10年5月に設立され、加盟団体（48被害者支援センター）とともに犯罪被害者等への支援充実のための諸活動を展開してきました。

平成16年12月に犯罪被害者等基本法が制定され、政府は平成17年12月に同法に基づき犯罪被害者等基本計画（第1次犯罪被害者等基本計画）を策定しました。平成23年3月第2次犯罪被害者等基本計画が制定されたことで犯罪被害者等への支援施策は大きく進展しました。

ネットワークは、第1次犯罪被害者等基本計画の最終年度である平成22年4月に犯罪被害者等への支援施策を中期的に行うため第1期3年計画を策定しました。この計画では、①人材育成・支援サービス・財政・広報の整備、②犯罪被害者等早期援助団体の指定を受けるべく支援、③ネットワーク内部の連携強化を掲げ施策を推進しました。第2期3年計画（平成25年4月～28年3月）では、①人材育成・広報啓発の充実、②中央機関の機能強化及び国際化の取組、③全国どこにいても一定レベル以上の均質な支援が受けられるための実行計画の策定、を掲げ推進しました。この努力が実り全国の被害者支援センター（以下「支援センター」と略す。）が各都道府県公安委員会から犯罪被害者等早期援助団体の指定を受けることができ、犯罪被害者等への支援活動を強化することができました。しかしながら、犯罪被害者等の支援活動において解決すべき課題も見え、第3期3年計画（平成28年4月～31年3月）の策定に当たり、平成26年11月に「第3期3年計画策定プロジェクトチーム」を立ち上げ、これまでの活動実態を踏まえ施策を検討しました。第3期3年計画の基本方針を「被害者が、全国のどこにいても、いつでも（24時間365日）、求める支援が受けられ、被害者の声に応えることができる活動を目指す」と決めました。この中で「いつでも、求める支援が受けられる」については、被害者等への支援の窓口となる電話相談活動が各支援センターの努力で目指す姿に一歩ずつ近づきつつありましたが、支援センターの多くは平日、しかも昼間（9時から16時前後）の活動であり、夜間や休日の活動には至っていませんでした。各支援センターにとって電話相談時間を拡大することは人的・経済的な課題から極めて困難な状況でした。これを打破するためネットワークによる支援体制を構築する必要があると考えました。

内閣府においては、第2次犯罪被害者等基本計画の見直し作業が平成26年9月から始まりました。こうした動きのなか、自由民主党政務調査会・司法制度調査会は、平成27年5月に「犯罪被害者等保護・支援体制の一層の推進を図るプロジェクトチーム」を設置しました。ネットワークは、同調査会のヒヤリングにおいて「犯罪被害者の現状と民間支援団体が目指すもの（24時間365日被害者等の相談に対応できる体制整備）」を訴えました。同年7月に自由民主党政務調査会は「犯罪被害者等保護・支援体制の一層の推進のための提言」を公表、この提言において、「犯罪被害者等が必要とする24時間365日相談体制を整備し、これを継続的に運営していくためには、人材の確保のための人件費を安定的に確保できるような仕組みが必要である。」とされました。

金融庁においては、第2次犯罪被害者等基本計画の見直し作業を進めるなかで、平成27年11月に「振り込め詐欺救済法に定める預保納付金を巡る諸課題に関するプロジェクトチーム（座長牧島かれん内閣

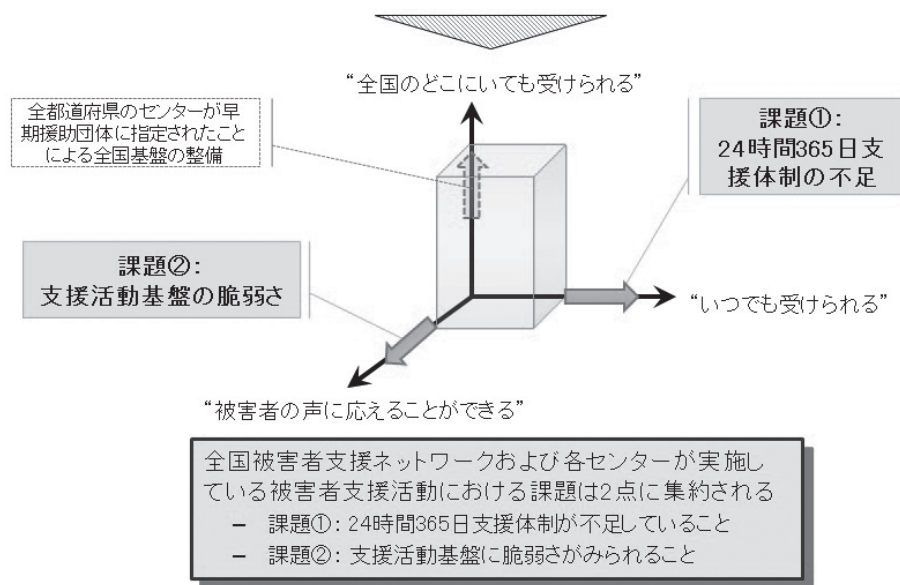
府大臣政務官ほか2政務官。以下「PT」と訳す。)を設置しました。PTにおいては「預保納付金による団体助成事業の在り方」が検討課題とされました。ネットワークは、PTのヒヤリングにおいて「全国どこにいても、いつでも(24時間)求める支援ができる体制を目指す」とし、①全国被害者支援ネットワークと被害者支援センターの活動、②民間支援団体による犯罪被害者支援の必要性・役割、③支援活動の充実・強化、④預保納付金の助成事業の状況、⑤全国被害者支援ネットワーク10年ビジョンに基づく24時間365日体制の構築を訴えました。

全国被害者支援ネットワーク10年ビジョン (抜粋)

○被害者支援活動における解決すべき課題

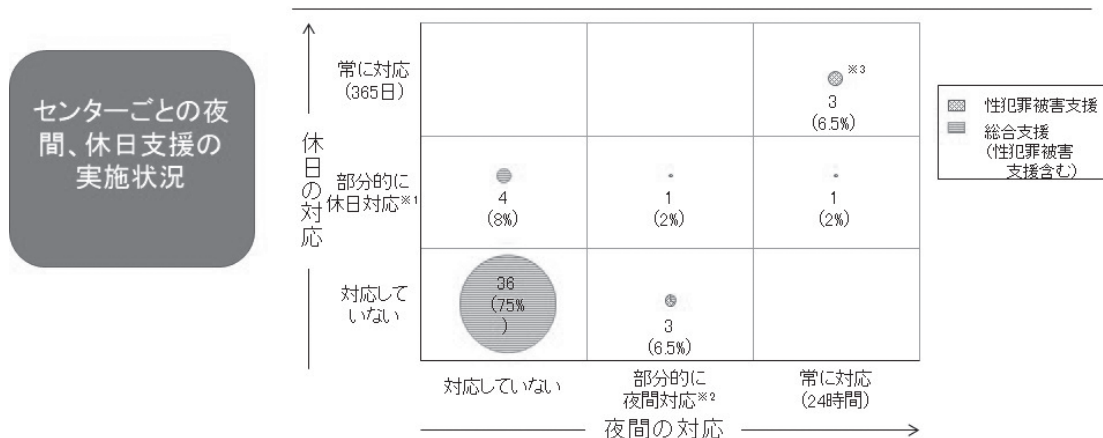
目指す支援の姿:

「全国のどこにいても、いつでも求める支援が受けられ、被害者の声に応えられる活動」



○夜間、休日に支援を実施しているセンターはごく一部に留まる

夜間、休日に支援を実施しているセンター数



PTは翌年3月に報告書を公表、新たな相談受理体制への支援として、「現在、犯罪被害者支援団体において、24時間365日に対応できる相談体制の整備に向けた取組みが進められている。こうした取組に対しても、これまでの助成対象としてきた資器材の整備に加え、既存の支援体制の整備と同様な観点から、

新たな相談受理体制の整備に伴って必要となる相談員について、その育成に必要な費用（雇用経費）助成することが適当と考える。」とされました。

ネットワークは、自由民党政務調査会の提言や金融庁が設置したPTの報告書を受け、新たな相談受理体制の構築に向けて取組むことになりました。

2. 検討委員会の設置と調査の実施

新たな相談受理体制を検討するため、平成28年8月に電話サポートセンター検討委員会を設置し検討に入りました。委員長に熊谷明彦理事、委員に被害者支援都民センター、いばらぎ支援センター、埼玉犯罪被害者援助センター、千葉犯罪被害者支援センター、神川被害者支援センター、広島被害者支援センターの専務理事等に就任いただき、オブザーバーとして警察庁犯罪被害者支援室の担当者が参画しました。委員会では、①設置場所、②事務所条件、③開設日時、④実施体制、⑤電話相談の対象について協議し様々な意見が出されました。

第2回検討委員会（平成29年1月）では、前回の協議で出された意見を基に「犯罪被害者等電話サポートセンターの事業（案）」を協議しました。協議事項は、①加盟団体の電話相談を補完するためにネットワークに犯罪被害者等電話サポートセンター（以下「サポートセンター」と略す。）を開設する。②全国统一相談電話（以下「ナビダイヤル」という。）による電話相談を行う。③ナビダイヤルの電話番号は、全国一律で「0570」＋6桁の専用番号とする。④開設の場所は東京都文京区本郷3丁目2番とする。⑤開設の時期は平成30年4月1日を別途とする。⑥犯罪被害者等電話サポートセンター相談事業規程を制定するなどでした。また、各支援センターに対し「犯罪被害者等電話サポートセンター業務に関する調査」を行うこととしました。

- ナビダイヤルでの受信対応
対応できるが44支援センター、対応できないが3支援センター
- 相談専用電話番号の公開
ナビダイヤルと支援センターの相談電話番号の両方を公開するが42支援センター
新たに回線を増やし新たな相談電話番号を設置するが1支援センター
その他意見が5支援センター
- ネットワークで受信した相談電話の各支援センターへの引継ぎ
受信した相談電話は全て支援センターに引継ぐが17支援センター
ネットワーク（受理者）が判断し支援センターに引継ぐが6支援センター
発信者の意向を尊重し引継ぎ要望がある場合のみ引継ぐが22支援センター
その他の意見が3支援センター

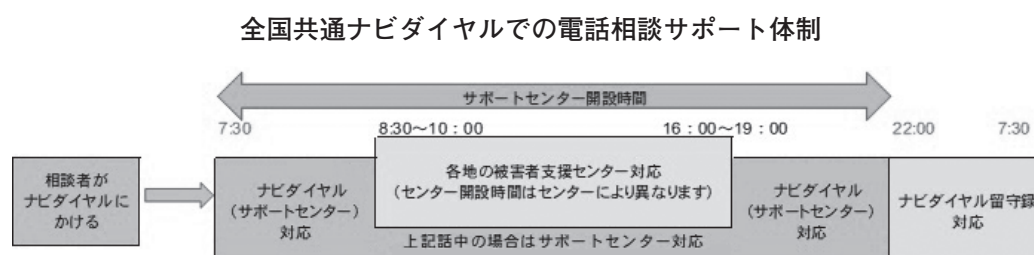
第3回検討委員会（平成29年4月）では、平成29年3月理事会で「犯罪被害者等電話サポートセンターの事業」を報告し理解を得られたこと、ナビダイヤル受信に対応できないとした支援センターが対応可能となったこと、ナビダイヤルの電話番号などを協議しました。

ナビダイヤルについては、NTTコミュニケーションズ(株)から、0570-783（ナヤミ）—〇〇〇〇の空き番号（5回線）の提示があり、全支援センターにナビダイヤル番号のアンケートを実施し、相談電話に適する番号としての意見が多かった0570-783-554（ナヤミはココヨ）の電話番号を使うことに決定しました。

平成29年5月開催の社員総会において、検討委員会での審議に基づき、「犯罪被害者等電話サポートセンター事業について」報告しました。

3. 電話相談事業の議決

平成29年9月理事会において、定款第4条(1)に定める「被害者等に対する支援に関する協力及び共助」の事業として「公益社団法人全国被害者支援ネットワーク電話相談事業」を行う。①基本方針として、電話相談事業は支援センターの相談電話を補完するための組織とする。②談受理体制は、センター長1名、相談責任者1名、相談員11名で構成する。③サポートセンターは平成30年4月1日から開設する。④相談電話は毎日7時30分から22時までの時間帯（年末年始を除く。）とし、支援センターの開設時間内は、各支援センターの相談電話につなげる。ただし、性暴力被害専用相談電話及び相談電話の無料電話（0120）はナビダイヤルと連携しない。



⑤相談員の採用及び研修は10月以降に実施する。⑥広報啓発活動を30年1月から開始するなどが審議され、併せて「公益社団法人全国被害者支援ネットワーク電話相談事業規程が議決されました。

4. 電話相談員の採用と研修

電話相談員の採用に当たっては、犯罪被害等に対する相談の経験を有する者が必要なことから、千葉被害者支援センター及び被害者支援都民センターの協力を得て犯罪被害相談員等の経験者を募集するとともに、ネットワークホームページやハローワークを活用して募集を行いました。応募者の中から適任と認められる者に対し2日間の「犯罪被害者支援セミナー」を実施し、最終面接をへて電話相談員候補者（パートタイム職員）として採用しました。

電話相談員候補者については、10月から6か月間の研修を行い、この研修では、警視庁犯罪被害者支援室、東京地方検察庁犯罪被害者支援室、医師、弁護士、NNVSコーディネーターの協力を得ることができました。電話相談の実務やロールプレーでの研修、被害者支援都民センター、とちぎ被害者支援センター、埼玉犯罪被害者援助センター、千葉犯罪被害者支援センター、神奈川被害者支援センターでの現場研修を行い犯罪被害者へ支援活動の実際を体験させることができました。

5. 広報活動

電話サポートセンターの存在を広く国民に知ってもらうため、平成30年1月からポスターによる広報活動を開始しました。広報活動を開始するに当たり報道機関等に対し犯罪被害者等電話サポートセンター開所式を平成30年3月9日に行うことを広報しました。

平成29年7月よりネットワークは、ACジャパンの支援団体としての指定を受け、テレビ、ラジオ、新聞、雑誌、交通広告等を通じてACジャパンの犯罪被害者等の支援CMが全国で流されました。平成30年7月からはナビダイヤル（0570-783-554）を国民に知ってもらうため「話すことは、つらい思いを放すこと。」テーマに平成31年6月末までACジャパンのCMが流されています。この広報を通じて一人でも多くの犯罪被害者等に支援の声が届けられ、一人でも多くの被害者等がサポートセンターに相談されることに期待を寄せています。

6. 活動状況

サポートセンターの業務は、平成30年4月1日午前7時30分から開始されました。

ナビダイヤルでの電話相談ですが、平成30年4月から同年12月までの9か月間に、サポートセンターが取扱った件数は912件、支援センターが取扱った件数は566件、併せて1478件で、月平均164件の相談が寄せられています。

サポートセンターでの取扱いは、ナビダイヤルを利用した相談911件、普通電話（03-6801-8030）を利用した相談253件、併せて1,165件でした。電話相談の時間帯別では、7時30分から9時59分まで19.9%、10時から15時59分まで27.2%、16時から22時まで52.8%であり、各支援センターの閉庁時間帯が5割を占めており、センター開設の意義があったと思っています。電話相談の内容では、身体犯が280件24%（強制性交・公然わいせつ等の性犯罪141件、暴行・傷害122件、殺人・強盗等が13件）、財産犯が134件12%、交通死亡事故等が26件2%、DV事案・虐待事案・ストーカー事案が96件8%、死別・自殺が5件、被災が2件、その他（医療等）が622件53%となっています。相談内容を分析すると念慮の疑いがあるもの277件となっています。

相談に対する対応ですが、相談のみで終わったのが886件76.5%、支援センターに引継いだ相談が35件3%、支援センターを紹介した相談が21件1.8%、関係機関紹介が75件6.4%、その他の機関の紹介が37件3.2%となっています。

支援センターでの面接相談や直接支援、弁護士の紹介が必要なものが、毎月5～6件あります。第3期3年計画で基本方針として掲げた、「被害者が、全国のどこにいても、いつでも、求める支援が受けられ、被害者の声に応えることができる活動」を目指すとした目標に一步近づくことができました。

最後にネットワークが電話相談事業を行うことで支援センターとの連携のもと犯罪被害者に寄り添うことができ、このためには電話相談員の対応能力の向上と電話相談員を支える仕組みを構築していかなければならないと考えています。

(参考)

広報活動で利用したポスター

■ACジャパン2017年度支援キャンペーンポスター



AC JAPAN
ACジャパンは、
この社会を支えています。

事件は
解決しても、
被害は
解決していない。

事件の報道は終わり、
世間は日常に戻った。
被害者を置き去りにしたまま。
私達は全国で、
犯罪被害にあわれた方、
一人ひとりを支援する団体です。

電話やインターネットで
ご相談をお受けします。 動画やブログを
見たり聞いたり
被害者支援センター
に繋がります。

問合せ・資料請求専用ダイヤル
電話受付 平日 10:00~16:00 (年末年始除く) **03-6801-8030**
www.nnvs.org/

犯罪被害者支援センター
全国被害者支援ネットワーク

犯罪被害者支援 検索

支 犯罪被害者に寄り添い 支える
公益社団法人
全国被害者支援ネットワーク

■ACジャパン2018年度支援キャンペーンポスター



AC JAPAN
ACジャパンは、
この社会を支えています。

話すことは、
つらい思いを
放つこと。

「どうして私が...」
「これから、どうすればいいんだろう。」
いま、あなたが犯罪の被害で
苦しんでいるなら、力になりたい。

私たちが全国被害者支援ネットワークは、
被害者の方ひとりひとりに
寄り添う支援をおこなっています。

いつでもお電話でご相談ください。
あなたが新しい一歩を踏み出そうと思える日まで、
私たちがそばにいます。

1 無料
2 無料
3 つき添い

電話相談
犯罪被害者
相談窓口です。

カウンセリング
犯罪被害者生活
相談窓口です。

つき添い
犯罪被害者生活
相談窓口です。

犯罪被害者等電話相談

なみほこ
0570-783-554
受付時間 / 7:30~22:00 (12/29~1/3までを除く)

支 犯罪被害者に寄り添い 支える
公益社団法人
全国被害者支援ネットワーク

犯罪被害者支援 検索

犯罪の被害に遭われた方へ

話せなかった思い、
電話で相談してみませんか。

犯罪の被害に遭われた方、ご家族、ご遺族からのご相談
をお受けします。ゆっくりお話をお聞かせください。
秘密は固く守られます。どうぞ、お電話ください。

2018年4月1日(日)開設
犯罪被害者等電話相談

全国共通ナビダイヤル(通話料がかかります)

0570-783-554 秘密
厳守

受付時間 / 7:30~22:00 (12/29~1/3までを除く)
全国の被害者支援センター相談窓口と連携して支援を行います。被害者支援センターの
開設時間内は、お住いのエリアの被害者支援センターにつながります。

支 犯罪被害者に寄り添い 支える
公益社団法人
全国被害者支援ネットワーク

犯罪被害者支援 検索
http://www.nnvs.org/

このポスターは公益財団法人 公益社団法人全国被害者支援ネットワークにより作成されています。