

2014年3月14日

「犯罪被害者に対する市区町村による支援の実態調査アンケート」 調査結果報告書

犯罪被害者団体ネットワーク
(ハートバンド)
代表 前田 敏章

1. 「市区町村における被害者支援」に関するアンケート調査について

(1) 調査の背景

今回アンケート調査を実施した犯罪被害者団体ネットワーク（ハートバンド）は、全国の犯罪被害者団体が、犯罪被害者の権利確立と被害者支援の充実を目的に、ゆるやかに連携するという共通認識のもとに結集し、2005年に設立されました。参加団体で実行委員会を構成し、年に一度都内で開催する全国大会を活動の中心としていますが、「犯罪被害者週間全国大会」と銘打たれた大会の中で、2011年以降、被害者全員の参加による「車座トーク」を行い、犯罪被害者を取り巻く様々な問題について話し合ってきました。その中で、出席者から市区町村における被害者支援窓口の設置や、生活支援の充実を求める声が多く寄せられるようになりました。

(2) 調査の目的

犯罪の被害にあった被害者や家族は、その日からたちまち日常の生活が成り立たなくなります。家事や仕事ができなくなったり、医療費が払えなかったり、予想もつかない様々な困難に直面することがあります。そんな時、被害者や家族が、一番身近な存在である市区町村からどんな支援を受けているのか、いないのか、また、被害者はどのような支援を求めているのかを、第三者ではなくて、被害者自らが明らかにすることが必要であるとの認識から、アンケート調査を行うこととしました。

(3) アンケート調査の概要

調査の対象者	犯罪の被害者・家族・遺族
調査期間	第1回 2013年10月20日から11月20日までの1か月間 第2回 2013年11月30日から12月30日までの1か月間
調査方法	メール又は郵送にて調査依頼 回収はメール、ファックス、郵送による

2. アンケート調査結果について

(1) 回答者の属性 (総数105名)

犯罪被害の種類

殺人	15名	傷害	2名	性暴力被害	5名	交通	81名	その他	2名
----	-----	----	----	-------	----	----	-----	-----	----

事件・事故に遭われた方の性別と年齢

男性	73名	女性	37名	合計	110名
----	-----	----	-----	----	------

※複数の家族が被害に遭った回答者もいるため、回答者数よりも多くなっている

年齢	
0歳～9歳	10名
10代	28名
20代	24名
30代	13名
40代	5名
50代	4名
60代	10名
70代	3名
80歳以上	なし
無回答	8名

事件・事故に遭われた西暦年

1994年以前	5名
1995年～1999年	24名
2000年～2004年	31名
2005年～2010年	26名
2011年以降	16名
無回答	3名

事件・事故当時お住まいの都道府県

北海道	7名
東北地方 (秋田、宮城、青森、福島、山形)	8名
関東地方 (茨城、栃木、群馬、東京、神奈川、埼玉、千葉)	57名
中部地方 (静岡、愛知、三重、岐阜、石川)	12名
近畿地方 (滋賀、京都、奈良、大阪、兵庫、和歌山)	11名
中国地方 (広島)	2名
四国地方 (愛媛)	2名
九州・沖縄地方 (福岡、宮崎)	3名

(2) 調査票の質問と回答

I. 事件・事故の被害に対する市区町村の支援（情報提供を含む）について。

I-1 ご自分、あるいはご家族が事件や事故の被害に遭われた際、市区町村から何らかの支援（情報提供を含む）を受けましたか？

はい	11	いいえ	92	無回答	2
----	----	-----	----	-----	---

I-2 (1) 1-1の質問で「はい」と答えた方は、どのような支援（情報提供を含む）を受けたか、具体的にお書き下さい。

見舞金、法律相談、相談窓口を教えて貰った、情報提供のみ、賠償金に関する相談

(2) 受けた支援は役に立ちましたか？

はい	5	いいえ	4	どちらとも言えない	2
----	---	-----	---	-----------	---

I-3 1-1の質問で「いいえ」と答えた方は、支援（情報提供を含む）を得られなかった理由を選択してください。

① 利用できる支援があるとは思わなかった	59
② 支援はあったが利用できなかった	5
③ (自由記載) 考える余裕が無かった。何も分からなかった。意識不明で入院していたので。	

市区町村から何らかの支援を受けたと回答したのは11名であるが、役に立ったと答えたのは5名のみであり、その内容も、見舞金を貰った、法律相談をした、相談窓口を教えてくれた、など窓口の一般業務の範囲であった。例外としては、大きく報道された事件・事故の遺族の場合、直後の手続きをすべて個室で対応してくれるなどの対応もみられた。

II. 被害者に対する経済的な支援制度の利用等について。

II-1 お住まいの市区町村から見舞金は出ましたか？

はい	6	いいえ	97	無回答	2
----	---	-----	----	-----	---

「いいえ」と答えた方へ：見舞金の制度があれば利用しましたか？

はい	80	いいえ	9	無回答	8
----	----	-----	---	-----	---

II-2 お住まいの市区町村で被害者への貸付金の制度を利用しましたか？

はい	1	いいえ	99	無回答	5
----	---	-----	----	-----	---

「いいえ」と答えた方へ：貸付金の制度があれば利用しましたか？

はい	22	いいえ	68	無回答	9
----	----	-----	----	-----	---

Ⅲ. 被害にあった際の医療費の減免や国民年金の一時金支払いの制度についてお伺いします。

Ⅲ-1 お住まいの市区町村で医療費の減免や国民年金の一時金支払いの制度について何らかの説明がありましたか？

はい	6	いいえ	9 5	無回答	4
----	---	-----	-----	-----	---

Ⅲ-2

「はい」と答えた方へ：医療費の減免や国民年金の一時金支払いの制度を利用しましたか？

はい	3	いいえ	2	無回答	1
----	---	-----	---	-----	---

Ⅲ-3

「いいえ」と答えた方へ：説明があれば医療費の減免や国民年金の一時金支払いの制度を利用しましたか？

はい	5 7	いいえ	3 3	無回答	5
----	-----	-----	-----	-----	---

見舞金を受け取ったのは6名であるが、全員が埼玉県、千葉県、神奈川県（首都圏3県）の住民であった。見舞金については、約80パーセントの被害者が、制度があれば利用したと回答している。一方、貸付金については、制度があっても利用しないという回答者が、利用すると答えた回答者の3倍に上った。また、医療費の減免や国民年金の一時支払いの制度については説明があれば、利用するという答えが過半数であり、将来返済しなくてはならない貸付金を利用するのは抵抗があり、制度を利用して費用の軽減を希望する被害者が多いことが伺える。

Ⅳ. 被害者に対する生活支援について。（例：家事支援や育児支援他）

Ⅳ-1 事件や事故の被害にあった後、家事支援や育児支援他の生活支援が必要でしたか？

はい	4 9	いいえ	4 9	無回答	7
----	-----	-----	-----	-----	---

Ⅳ-2 市区町村に家事支援や育児支援他の生活支援について相談しましたか？

はい	6	いいえ	8 4	無回答	5
----	---	-----	-----	-----	---

「はい」と答えた方へ：適切な支援を受けられましたか？

はい	0	いいえ	5	無回答	1
----	---	-----	---	-----	---

「いいえ」と答えた方へ：その理由をお聞かせ下さい。

支援してもらえと思わなかった。相談できる状況ではなかった。相談する力、エネルギーが無かった。
--

生活支援を希望する、しないは同数であり、被害者が置かれている状況によって回答が大きく異なることが明らかである。被害者や遺族が一人暮らしであったり、幼い子ども、介護が必要な家族がいる場合や、被害者が生死の淵にいたり、被害者が重度障害を抱えたりした場合、生活支援は必須である。だが、こうした大変な状況に置かれている被害者・遺族ほど支援につながりにくい状況にあるのも事実で、目の前の状況にすら対応できず、他のことは考えられないため、支

援を求められない現状がある。

一方、家事、育児、介護に従事してくれる家族がいる場合は、特に生活支援の必要性を感じていない傾向がみられる。

V. 被害者に対する法律的な支援について。(例：弁護士への法律相談等)

V-1 事件や事故の被害にあった後、法律的な支援が必要でしたか？

はい	97	いいえ	7	無回答	1
----	----	-----	---	-----	---

V-2 市区町村に法律的な支援について相談しましたか？

はい	26	いいえ	76	無回答	3
----	----	-----	----	-----	---

「はい」と答えた方へ：適切な支援を受けられましたか？

はい	3	いいえ	20	無回答	3
----	---	-----	----	-----	---

「いいえ」と答えた方へ：その理由をお聞かせ下さい。

市の法律相談の担当弁護士は全く被害者の相談を受ける気が無い態度で、何も適切な回答が得られなかった。怒りを覚えたただけだった。一般的な法律相談では必要なアドバイスを受けられないので、自分で探した。事務的なことは言われたが放置状態だった。相談したが、全然ダメでした。日弁連の対応のひどさにびっくりしました。

市区町村の法律相談を利用した被害者は全体の約4分の1にあたるが、その大半が否定的な評価をしている。初めての法律相談で悪い印象を抱くと、その後の司法関係者との関わりに悪影響をもたらすことにもなりかねず、市区町村の法律相談のあり方を検討する必要性が感じられる。

他方、知人や友人等を介して自分で弁護士を見つけた場合等は不満が少ないことから、市区町村の役割としては、法律相談を行うだけでなく、適切な司法の専門家につなげる手段を用意することも求められるのではないかと考えられる。

VI. 被害者に対する心理・医療的な支援について。(例：カウンセリングや医療相談等)

VI-1 被害に遭われた後、ご本人やご家族は何らかの心理、医療的相談が必要でしたか？

はい	83	いいえ	18	無回答	4
----	----	-----	----	-----	---

VI-2 市区町村に心理・医療的な支援について相談しましたか？

はい	20	いいえ	73	無回答	12
----	----	-----	----	-----	----

「はい」と答えた方へ：適切な支援を受けられましたか？

はい	3	いいえ	13	無回答	4
----	---	-----	----	-----	---

「いいえ」と答えた方へ：その理由をお聞かせ下さい。

相談をする余裕も無かった。どこに相談すればよいのかも分からなかった。分かっ
てもらえると思わなかったから。自分で耐えるしかないと思っていたから。病院に行く
元気も考える力も無かった。医者などに行っても被害者遺族の気持ちはわかってもら
えなかった。相談できるという発想すらなかった。被害者の会に参加してそこで情報
等を得ることができたため。

心理・医療的な支援を求める被害者は全体の80パーセントに上っているが、どこに相談した
ら良いのかわからない被害者が大半であり、専門家でなくても、兎に角話を聞いてほしい、とい
う声もみられた。直後から親身になって相談に乗ってくれる存在が求められていると同時に、被
害者が住んでいる地域でどんな医療機関やサービスがあるのかを知らせる情報提供が欠かせない
と考えられる。

VII. その他

1. その当時、どんなサポートがあれば利用しましたか？いくつでもお書き下さい。
(市区町村では対応できないと思われる内容でも結構です)
2. その当時、一番困ったことをお書きください。(市区町村では対応できないと思われる内容で
も結構です)
3. 犯罪被害者に対する市区町村の役割や支援についてご自由にお書き下さい。

※その他 (VII-1、2、3) の自由記載については、記載内容を一部省略の上、以下1から7の支
援内容別に分類して記載しています。

VII. その他、に寄せられた意見

1. 経済的支援について
2. 刑事手続きや法律に関する支援
3. 心理・医療的支援
4. 生活支援
5. 行政等の手続
6. 相談・情報提供
7. そのほか

VII. その他

1. 経済的支援について
<ul style="list-style-type: none">・仕事を手につかないため、金銭的支援をしてほしかった。・カウンセリング、セラピーの効果は高いが、費用が掛かり、長期的に必要となる。・学生だったのと、家族に隠していた被害だったので、金銭面でカウンセリング等が受けられなかった。・学費のサポートをしてほしい。・家、車があっても生活費が底をつくことがある。一時借入できる、即決されるシステムが欲しい。・休業補償が打ち切られた後の生活費の支援。・生活保護を申請したが、足が不自由なのに、車を売れと言われた。・家事、食事作りができなくなり、ほとんど外食だったため、経済的にかなり負担になった。・特に救済手段は無く、生活保護しかない。不正受給者が多いためいやな顔をされる。・障害者手帳を貰えるまでに2年かかり、金銭面が大変だった。
2. 刑事手続き等法律に関する支援
<ul style="list-style-type: none">・最初に出会う警察で、支援について教えてもらえると良い。突然遺族になって何も考えられないので。・少年犯罪に詳しく、被害者の力になる弁護士を紹介してもらいたかった。・加害者がどんな人間か知りたかった。・加害者や損保への対応についてアドバイスしてくれるところを教えて欲しい。・被害者側にも国選弁護士が必要。・法的制度、刑事訴訟システムの説明。・弁護士を探す手がかりが無かった、ネットで探しても実際が分からない。・捜査や刑事裁判の事を知る手がかりが欲しかった。・交通事故被害者の気持ちがわかる弁護士を探すのに苦労した。・損害賠償、裁判について先の見通し、やるべきことのアドバイスが欲しい。・検察、検察、裁判所への付き添い支援。・法的支援(加害者への調停)、加害者関係者との対応へのサポート。・警察の支援がほとんど無かった。相手側がどんな人間か分からなかった。・家族への説明をしてほしい。法律や今後の道筋などを知りたかった。・証拠集めを手伝ってほしい。・被害を受けた際に、今後の紛争等に備えなくてはいけないことをアドバイスしてほしかった。・早い時期からの情報が必要。被害者参加したが、ただ参加しただけだったのが悔やまれる。・事故解析など専門性の高い相談窓口の設置。・法律相談、日弁連でも対応がひどかった。良い弁護士を紹介してほしい。・市役所の法律相談の担当弁護士は相談を受ける気が無い。
3. 心理・医療的支援
<ul style="list-style-type: none">・家族へのカウンセリングをして欲しかったが、本人でないとカウンセリングは受けられないと言われた。・家族全員のカウンセリングを行って欲しい。・家族の医療相談をしても、それは介護の分野だと、取り合ってもらえなかった。・早い時期に家族会からのサポートを受けることができて良かった。

- ・生命は取り留めたが、病院から納得のいく説明も無く、当人がどのような経過をたどるのか絶望的な不安に襲われていた。
- ・母親への支援(被害者が子どもだったので母もショック、分かち合いのできる自助Gが必要)
- ・効果のあるセラピー。
- ・病院の情報、相談しても分からず、他に聞いてくれと言われる。長く病院にいられない。リハビリが受けられない。
- ・進んだ医学と退院後の患者へのケアのアンバランス。「医師による助けっぱなし」と言える。
- ・病院から24時間の付き添いを求められたが、介護者は一人であり、家族の世話ができなくなった。
- ・被害者が社会復帰するための医療相談を設けて欲しい。
- ・被害者グループを紹介してほしい。
- ・全国組織の被害者団体に助けられた。市区町村単位でも同様の自助グループがあれば良い。
- ・悩みを話せるところ。
- ・家庭内支援やハートバンドで癒された。
- ・個人的な話しが一切できなくなり、他人の家庭の話聞くのが嫌、知人と会うのが嫌、外に出るのが怖い、という状態でひたすら「聴く」ことで軽減してくれる相手が欲しかった。
- ・当事者家族にとっては話を聞いてもらうだけでも心が休まる。
- ・苦しみ、悲しみに寄り添ってくれるような心のサポートをしてほしい。
- ・家族にも話せなかったため、身近で話せるところが欲しい。
- ・家族会からの情報で区の福祉課の高次脳支援を知り、デイサービスに通所した。通所できるところがあるのは精神的に安らいだ。
- ・子どもにスクールカウンセラーがついてくれた。
- ・亡くなった長女と一緒に登校していた次女は学校に通えなくなり、PTSDと診断された。直後に専門家のケアを受けたかった。
- ・心理的に孤立した。
- ・急性期後小児の受け入れ可能なリハビリ病院が都内に無かった。
- ・加害者が近くに住んでいて、今も精神的苦痛を感じる。
- ・警察や検察、裁判所に出かけるときに次女を預かってくれるメンタルケアの専門家がいて欲しかった。
- ・事故現場にいた友人やクラスメートのメンタルケアがされなかった。
- ・転院先を自分で探せと言われた。緊急入院先で、自由診療で医療費200%と言われたが断って、保険診療にしたが、混乱の中説明も理解できなかった。
- ・病院情報について相談できるところ(相談しても、分からない、他のところに聞いて欲しいと言われる)
- ・症状についての情報。長く病院にいられないこと。リハビリが受けられないこと。
- ・現場に住まないといけなかったのが、不安だった。
- ・医療、加害者・損保への対応、仕事の休職問題などが一気に押し寄せて、精神的に追い詰められた。
- ・被害者が社会復帰するための医療相談に乗ってくれる人がいない。
- ・仕事をする気力も家事をする気力もなくなり、家に引きこもり、うつ状態になった。

4. 生活支援

- ・掃除、買い物の支援。
- ・事件後は外に出たくないで、買い物の代行があれば良い。
- ・介護サポート、子どものケアが必要。事件の後始末をしなくてはならず、子どもたちに食事を食べさせられなかった。
- ・育児と家事、仕事の両立と裁判をしなければならなかった。
- ・こどもが3歳だったので、支援が欲しかった。
- ・被害にあった子供の介護と裁判と家事と仕事をすべてこなさなくてはならず、眠る暇が無かった。
- ・子どもが通っている学校行事の際の付き添い、下の子の世話。
- ・下の子の預け先が無くて困った。
- ・事件現場の処理、清掃・クリーンサービス。
- ・現場に住まないといけないのが不安。
- ・移動(通院、買い物)の支援。
- ・娘が搬送された一つ目の病院から二つ目の病院に行くのに自分の車で行けと言われた(2時間半の距離)動転していて、運転するのも大変なのに。
- ・体にマヒが残り、仕事を失い、生活ができなくなった。外出もできず、電話も止まってしまった。家族がいない場合孤立してしまう。

5. 行政等の手続

- ・相談できるような状況ではなかった。
- ・小学校で殺されたのに学校の対応が冷たかった。
- ・学校の隠ぺい体質と、ことなかれ主義に苦しめられた。被害者支援に精通した人を養成する必要がある。
- ・直後は何もする気が無いので、しばらくしてから、定期的に訪問してほしい。
- ・教育機関でいのちの大事さを学ばせること。
- ・家族がいないので、全てに困った。
- ・犯罪と認められないと受けられない支援がある。
- ・積極的な支援が必要。PRが不足している。
- ・市区町村から被害者への直接連絡するフローがあっても良い。

6. 相談・情報提供

- ・多忙で相談に行く時間が取れなかった。
- ・どのようなサービスがあるのか分からないので、サービスの紹介が必要。
- ・警察以外にどこへ行けば良いか分からなかった。話を聞いてくれるところが無かった。最初に出会う警察で、支援機関を教えて欲しい。提供できる支援や情報を一覧表にして渡して欲しい。
- ・生活上、法律に関する事項、具体的な手順、すぐすべきことなどの説明。被害者支援団体や被害者団体の紹介。相談は家族会の仲間にした。
- ・自分が取りに行かないと何も情報が得られない。
- ・提供できる情報を一覧表にして、事件・事故後すぐに被害者に渡して欲しい。
- ・相談への支援。

- ・今できるすべての支援を説明してほしい。
- ・支援できる支援制度をPRしてほしい。
- ・予想される出来事とそれに対応するアドバイスの提供。
- ・どのようなことが一番重要なのかを相談できる場所が欲しい。
- ・サービスを必要としている人に情報が届けられること。
- ・どの窓口に行けば良いか分からないし、窓口で、事件について話せなかった。ロビーで対応されるのが一番困った。
- ・情報が入らず、これからどんなことが起こるのか、今何をしなければいけないのか教えて欲しい。
- ・家族、仕事、消えていこうとするいのちのどれを優先するのか悩んだ。相談相手がいない。
- ・情報のリンク。過去の事例等の情報収集への協力。
- ・遺族に寄り添ってくれ、話を聞いてくれる人が欲しい。支援員や相談員の不用意な言葉に傷つく。
- ・素人でも分かる程度のことを聞いても役に立たない。警察の天下り、一般論しか理解できない担当者では時間の無駄。
- ・被害者支援に精通した人を養成する必要がある。支援には心理面、法律面、医療面、と多岐にわたる知識が必要である。
- ・住んでいる近くに相談窓口があれば、遠くまで時間とお金をかけて出向かなくても済む。
- ・支援窓口を開設してほしいが、どうすればよいのか方法が分からない。
- ・被害者支援制度が充実するのは素晴らしいが、個々に違う犯罪、事件、事故について個別的な支援ができれば良いと思う。

7. そのほか

- ・どんな支援でも良いので、まずスタートさせてほしい。
- ・マスコミ対策。
- ・被害者の依頼を待つのではなく、積極的に出向いて欲しい。
- ・普通は知識がないので、市町村から被害者に、どのような支援や手段があるのか説明してほしい。
- ・被害者が出向くのではなく、来てもらえるシステムづくりを。
- ・支援機関が連携を取って欲しい。被害者が出向いて一から説明するのは疲労がたまる。
- ・悲しい思い出:お葬式の日、亡くなった家族を抜いた新しい保険証が送られてきた。
- ・被害者による被害者のための支援が必要。机上で勉強した人ばかりでは被害者や遺族の気持ちは到底理解できない。
- ・担当窓口の個人の知識を高めて欲しい。役所の障害福祉課でも障害について理解していない。
- ・相談に行っても途中で担当者が替わってしまうなど、対応が不十分だった。
- ・自分の市は財政破綻していて、支援は望めないが、どうしたらよいか。
- ・事故・事件直後すぐに付き添ってくれる人、支援を頼める人を常駐してほしい。
- ・自治体ごとに取り組みが大きく異なるため、全国的に必要なサービスの最低基準があれば良い。
- ・行政の窓口が熟知していない。
- ・警察、病院、行政の連携を取って欲しい。あちこち相談に行かなくても受けられる支援が必要。
- ・第三機関のようなところが欲しい。あれば、今のようにはならなかったはず。
- ・事故で重傷の場合、加害者にされてしまうこともあり、家族がいないと孤立してしまう。

とりあえずのサポートを。

- ・支援の内容の充実と担当窓口のスキルの向上を願う。そのためには、被害者や被害者団体との連携、協働は欠かせないと思う。
- ・地域によって風習や習慣も異なるので、地域を熟知している人が対応することが重要。ただし、却って二次被害を与えないように注意が必要。
- ・窓口に関わる人は被害者の立場を、理解すること。被害者の声を聴くべき。行政がもっと取り組むべき。
- ・住民を守る責務があるので、全てのことに優先して犯罪被害者は守られ、支援されるべきと思う。
- ・事故当時は悪夢をみているようなパニック状態なので、日々何とか家族で乗り越えてきたという感じです。
- ・できるだけ早い段階で、同じような経験をしたたかかってきた家族会からのサポートがあれば、多くの情報が得られ、幅広い支援が得られたと思う。
- ・制度があっても実際に利用できないものが多い。制度を無駄にしないように、利用しやすくしてほしい。
- ・支援制度があることを常にPRしていただきたい。
- ・何が起きているのか分からなかった。
- ・同様のつらい体験をした人に手をさしのべたいと思うが居住している自治体には自助グループがなく、動きようがない。
- ・被害者からの相談、提案(市として、事故防止に向けて取り組んでほしいこと、など)について真摯に受け止めてくれない。
- ・加害者は嘘をつくものだと知りました。刑事裁判中だけ頭を低くしているが、終われば知ら顔。被害者である息子は親なき後どのように生きていけばよいのか。障害が一生続くのです。

以上

アンケート実施主体および問い合わせ先

犯罪被害者団体ネットワーク(ハートバンド)運営委員会

住所：〒113-0033 東京都文京区本郷 2-14-10 東京外国語大学本郷サテライト 6F

認定NPO法人全国被害者支援ネットワーク 気付

メール：heartband2011@gmail.com

ホームページ <http://www.heart-band.com/>

調査担当者：ハートバンド運営委員 鴻巣 たか子