

目 次

ファイル2 (11～36 ページ)

2 支援に携わる際の留意事項	12
(1) 犯罪被害者等に対応する際の基本的な留意事項	12
①基本的な支援対応の流れ (チャート)	
②具体的な対応のあり方	
《具体的な応対にみる留意点》	
《支援者自身のケア》	
(2) 被害類型別特徴と対応上の注意点	16
【殺人等遺族への対応】	
【暴力犯罪等により傷害 (障害) を負った人への対応】	
【交通事故に遭った人への対応】	
【性犯罪に遭った人への対応】	
【配偶者からの暴力を受けた人への対応】	
【ストーカー被害に遭った人への対応】	
【虐待された子どもへの対応】	
3 様々なニーズに対応するための関係機関・団体の連携	31
(1) 関係機関・団体の連携の必要性	31
(2) 関係機関・団体の連携の実際	32
①基本的な連携の流れ	
②連携の際の留意点	

2 支援に携わる際の留意事項

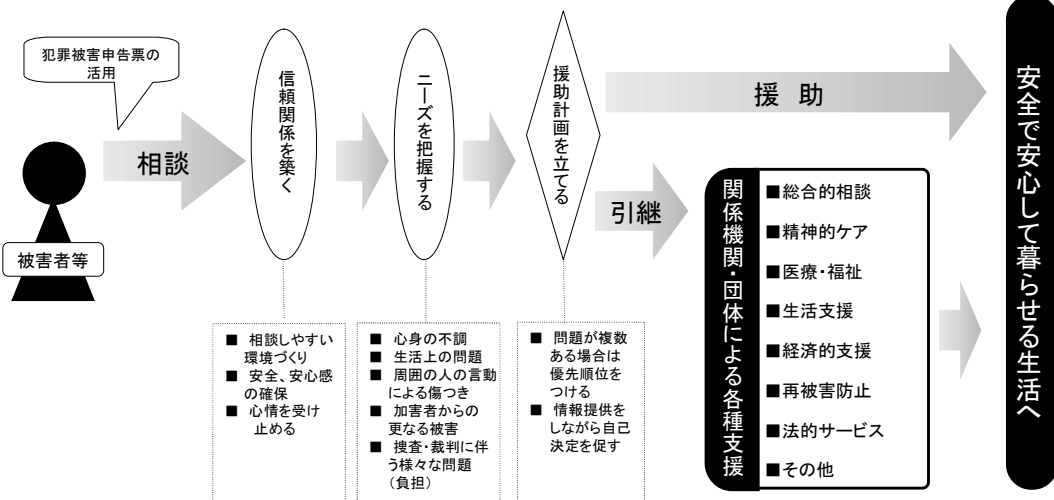
「1」にあるとおり、犯罪被害者等は、突然の被害に遭い、大変な混乱の中にいます。しかし、一方で、犯罪被害者等は、被害に遭うまでは家族や友人に囲まれて通常の生活を送っていた同じ市民です。

支援者は、犯罪被害者等の本来持っている力（物事への対処方法、社会的つながり）を最大限に尊重し、それらの力が損なわれないような支援を行いましょう。

(1) 犯罪被害者等に対応する際の基本的な留意事項

① 基本的な支援対応の流れ(チャート)

犯罪被害者等の相談対応から支援実施までの基本的な流れは、以下のとおりです。



② 具体的な対応のあり方

● 相談しやすい環境をつくる

- ・ 来談時には、犯罪被害者等が衆目にさらされないよう相談場所に配慮したり、人前で不用意に名前を呼ばないようにする。
- ・ 電話相談の場合には、周囲の会話や笑い声等が入らないようにする。
- ・ 「犯罪被害申告票」(ファイル5 様式・資料等様式 1) を備え付けておくなどし、犯罪被害者等が被害について申出をしやすいようにする。
- ・ 犯罪被害者等の状況や希望に応じて、例えば加害者が男性であって男性に対する恐怖心が強い場合は女性に対応するなど、犯罪被害者等の状況や希望に応じて、担当者の選定に配慮する。

コラム —犯罪被害申告票について—

犯罪被害申告票は、犯罪被害者等が被害について言い出しにくい時に、その負担を少しでも軽減するためのものです。支援者にとっては、そのみで必要事項を把握できるものではありませんが、少なくともその人が犯罪被害者等であることがわかり、早期の段階から相応の配慮をすることができます。

※犯罪被害申告票は、犯罪被害者等が自らの責任において記載し、自ら携行するものであって、機関・団体において、同申告票を受領し、管理するものではありません。

※犯罪被害申告票は、関係機関・団体に広く認められた様式・内容ではありませんが、今後、実務的な検討の上、その普及が図られるべきであると考えます。

●安全確保を優先する

- ・「今、安全かどうか（ここが安全と感ずることができるところかどうか）」、「今、話をしているても大丈夫か」を最初に確認し、必要に応じて、しかるべき機関（警察、配偶者暴力相談支援センター、児童相談所等）につなぐ。

●相談内容を受け止める

- ・犯罪被害者等の話を丁寧に聞き、気持ちをそのまま受け止める。発言内容を評価したり、安易に決めつけたりしない。感情を否定しない。
- ・被害の状況を人と比べない。（被害に遭った苦痛には他の人との軽重はない）
- ・自責感を助長させない。（犯罪被害者等は自分を責めている場合がある）
- ・安易に励まさない、安易に慰めない、強くなることを勧めない。（相手の心情に沿わない安易な助言は逆に傷つける）
- ・話をせかささない、さえぎらない。（心に傷を受けた犯罪被害者等にとっては、話すこと自体が大変であったり、苦痛である場合がある）

●相談相手の状況を整理しつつ、そのニーズを的確に把握する

- ・犯罪被害者等が、自分がどうしたいのかわからない場合には、「今、一番心配なこと、困ったことは何か」、「日常生活はどうしているか」ということを話し合いながら明確にし、適切な情報提供を行っていく。

●援助計画を立てる

- ・所属機関・団体ができる支援内容を明らかにする。（さらに、それを支援早期の時点で犯罪被害者等に伝えることが重要である。過度の期待を抱かせることは、結果的に犯罪被害者等の失望・不信を強めることになりかねない。）
- ・問題が複数ある場合は優先順位をつける。

●問題解決に向けて動く

- ・時期と状況に応じた適切な情報を提供する。
- ・支援者の意見を押しつけたりせず、犯罪被害者等自らが決定できるように支援（対応）する。
- ・関係機関・団体と連携する（P. 32 参照）。

●秘密保持に留意する

- ・会話や書類管理における注意はもちろんのこと、たとえ家族であっても、当事者にとっては知られたくないこともあるため、当事者の同意なしに伝えることは適切ではない。

●被害からの回復を焦らない

- ・犯罪被害者等が被害から回復する方法や回復に要する時間はそれぞれ異なるため、一人ひとりの状況を考慮しながら、支援を行うことが重要である。

●適切な支援を行うための努力を怠らない

- ・法律や制度の改正等の情報を正確に把握して、支援に必要な知識の修得を図るとともに、研修に積極的に参加するなどして、自らの技量の向上等に努めることが重要である。

《具体的な応対にみる留意点》

具体的な会話例をもとに、心情を踏まえた応対の留意点を示します。応対の参考にしてください。なお、下記の事例はあくまでも一般的なものであり、個々の犯罪被害者等に応じた誠実な支援者の態度が何よりも大切です。

【不適切な応答】

不適切な応答の例を次に示します。犯罪被害者等の心情を踏まえないこれらのような言葉は、犯罪被害者等を更に傷つけることにもなりかねません。

《不適切な応答例》

- ・ 気を強く持って、前向きに生きましょう。
- ・ あなた一人が苦しいのではありませんよ。
- ・ どんなに悲しんでも、死んだ人は戻ってこないのですから。
- ・ 泣いてばかりいると、死んだ人が浮かばれませんよ。
- ・ 早く元気にならなければいけませんよ。
- ・ 辛いことは、早く忘れましょう。
- ・ 起きてしまったことを後悔しても仕方ありません。
- ・ まだ子どもがいるじゃないですか。
- ・ 命が助かっただけでも良かったと思わなければいけませんね。
- ・ あなたは強い方だから大丈夫ですよ。
- ・ あなたにも悪いところがあったのではないですか。

【適切な応答】

適切な応答の例を示します。なお、これらは適切ではあるものの、安易に使用すると、逆に、犯罪被害者等を傷つけてしまったり、不信感を招くことにもつながるので注意して下さい。

《適切な応答例》

- ・ ご心中、お察しします。
- ・ 本当にお気の毒です。
- ・ このことは、あなたにとって大変辛いことだと思います。
- ・ 悲しんでいいのですよ。
- ・ あなたが怒りを感じられるのは当然だと思います。
- ・ そのことを認めるのは、とても辛いことに違いありません。
- ・ (このような体験をしたら) 今までのように仕事や家事が出来なくなるのも当然だと思います。
- ・ 何をする気力も無いのは当たり前のことだと思います。
- ・ 無理をする必要はありません。
- ・ よく頑張ってこられましたね。
- ・ ここでは、安心してご自分の感情を出していいですよ。

《支援者自身のケア》

犯罪被害者等のつらい体験を聞くことにより、支援者自身も、次のような精神的なダメージを受けることがあります。

- ・ 自分も被害を受けるのではないかと心配になる
- ・ 事件のことが頭から離れなくなる
- ・ 自分が無力だと感じる
- ・ 頭痛、肩こり、耳鳴り、不眠など身体に不調が出る など

その結果、当該事件へ過度に感情移入したり、逆に事務的な対応を引き起こしたりと、長い目で見たときに相談者にとって不適切な対応となることがあります。同時に、支援者自身も仕事や生活に支障を来す場合があるため、支援者は、自らの健康にも留意した上で犯罪被害者等支援に携わる必要があります。

<対処方法の例>

- ・ 支援者同士で共有し、一人で抱え込まない。組織で対応する。
- ・ できることとできないことがあること、自ら（組織）の限界を再確認する。
- ・ 仕事とそれ以外（自分の生活）とをはっきり区別する。自分がリラックスできる時間、場所、人付き合い、趣味などをいくつか持つ。
- ・ 自分の気持ちを率直に受け止め、抑制しようとしたりせず、傷ついていることを認める。
- ・ 身体を動かすなどして気分転換を図る。
- ・ 休息、睡眠をきちんととる。

(2)被害類型別特徴と対応上の注意点

犯罪被害者等の置かれた状況は様々ですが、ここでは、被害類型別の特徴と対応の際に特に注意すべき事項、各被害類型特有の支援・制度について記載します（被害類型全般にわたる主な支援・制度については、ファイル5 P.116 参照。）。

それぞれの特徴に十分に配慮して対応してください。

注） ●=原則すべての人が対象となる支援等 ★=対象要件がある支援等

【殺人等遺族への対応】

(特徴)

殺人による被害の場合、遺族は被害者が当時味わったかもしれない恐怖や苦痛を想像して、また大切な家族を喪失したことを何度も繰り返し思い起こすことによって長く苦しむことになります。

また、経済的にも遺族に大きな打撃を与えます。特に、被害者が家族の経済的支柱であった場合は、被害はより大きなものとなります。

社会的な側面からは、マスコミの取材・報道による遺族への被害も大きい場合があります。加えて、加害者が特定できないなどの状況が続くと、遺族によっては社会全体に対し強い不満や怒りを感じることがあります。

(対応上の注意点)

相談の際には、きめ細やかな情報提供、わかりやすい説明、理解の確認等をより一層心がけることが重要です。

多くの遺族は、外見上は毅然とふるまっているように見えても、かつて経験したこともないような精神的ショック状態にあり、直面している状況を十分に理解できなかつたり、これまで働いていた判断力や思考力が働かなくなる場合があります。

そのため、情報提供等を行う時には、わかりやすい説明に加え、支援・制度を紹介しているパンフレットやメモを渡すなど、より一層の配慮が求められます。

死亡に際し、様々な手続が必要になるため、適切な情報提供に努めることが重要です。

●死亡の届出

犯罪や事故によって亡くなった場合やその可能性のある場合は、死因等を明らかにするため、検視や解剖が行われます。

検視等の終了後、死亡を確認した医師に「死亡診断書（死体検案書）」（有料）を作成・発行してもらいます。「死亡診断書（死体検案書）」を受け取ったら、死亡の事実を知った日から起算して7日以内に市町村にそれを持参して死亡の届出を行い、火葬許可証を発行してもらいます。この許可証がなければ、亡くなった方を火葬することができません。

(届出先) 市町村（ファイル6 参考資料2 No.2）

(連絡先) 警察署（ファイル7 参考資料3 参考3.3）

●警察が取り扱う遺体に関する経費の公費負担

警察が取り扱ったご遺体について、ご遺体を遺族の希望する場所（一定の基準あり。）まで搬送したり、傷跡等を目立たなくする修復を行うための経費、死体検案書又は死亡診断書に係る文書料の一部を公費で負担する制度があります。

また、ご遺体に着用させる帷子等の費用も公費で負担しています。

(連絡先)

- ・事件を取り扱った警察署（ファイル7 参考資料3 参考3.3）・警察本部住民サービス課（ファイル3 P.56）
- ・海上での事件・事故は、海上保安庁（ファイル3 P.57）

●各種健康保険・年金の異動届

亡くなった方が公的医療保険あるいは年金に加入または受給していた場合は、遺族は犯罪被害者が亡くなったことを担当機関に届け出る必要があります。

(連絡先)

- ・国民年金・国民健康保険・後期高齢者医療：ファイル6 参考資料2 No.3
- ・厚生年金：年金事務所（ファイル7 参考資料3 参考3.19）（不明な点は、勤務先の庶務担当に確認）

●遺産相続等

犯罪被害者が亡くなってから10か月以内に相続税について申告しなければなりません。

(申告先) 税務署（ファイル7 参考資料3 参考3.20）

(相談先) 弁護士会（愛知県弁護士会）（ファイル3 P.69）、
司法書士会（愛知県司法書士会）（ファイル3 P.70）

経済的支援として、以下のような制度があります。

★犯罪被害者等給付金（遺族給付金）

故意の犯罪行為により、不慮の死を遂げた犯罪被害者の遺族に対して、一時金が支給されます。

(連絡先) 警察署（ファイル7 参考資料3 参考3.3）・警察本部住民サービス課（ファイル3 P.54）

★愛知県犯罪被害者等見舞金

故意の犯罪行為により、不慮の死を遂げた犯罪被害者の遺族に対して、見舞金が給付されます。

(連絡先) 愛知県防災安全局県民安全課（ファイル3 P.41）

★遺族基礎年金

国民年金に加入中の人、老齢基礎年金を受給する資格のある人等が死亡したとき、子のある配偶者や子に支給されます。

(連絡先) 市町村（ファイル6 参考資料2 No.4）

★遺族厚生（共済）年金等

厚生（共済）年金に加入中の人、老齢厚生（退職共済）年金を受給する資格のある人、1級または2級の障害厚生（共済）年金を受給している人等が死亡したとき、遺族に支給されます。

(連絡先)

- ・厚生年金：年金事務所（ファイル7 参考資料3 参考3.19）
- ・共済年金：各共済組合（不明な点は、勤務先の庶務担当に確認）

子どもが遺族となった場合には、以下のような制度があります。

★遺児の奨学金等

奨学金が給与されるほか、相談もできます。

(連絡先)

- ・在学（入学）する学校等（県（ファイル3 P.43）の相談）
- ・公益財団法人犯罪被害救援基金（ファイル3 P.61）
- ・警察本部住民サービス課（ファイル3 P.54）
警察署（ファイル7 参考資料3 参考3.3）

★愛知県犯罪被害遺児支援金

故意の犯罪行為により、不慮の死を遂げた犯罪被害者の遺児に対して、高校生までの期間について、年1回の支援金が給付されます。

(連絡先) 愛知県防災安全局県民安全課（ファイル3 P.41）

マスコミ対策としては、以下のようなものがあります。

マスコミからの取材要請や通夜・告別式等での取材に対する対応について警察から助言を受けたり、弁護士等を通じて申し入れたりすることができます。

→ファイル5 P.124 参照

【暴力犯罪等により傷害(障害)を負った人への対応】

(特徴)

被害者は、身体の負傷だけでなく精神的に大きなダメージを受けている場合も多く、PTSD や適応障害、うつ病等にかかる場合があります。また、被害が自宅や近所で起こった場合や加害者が近くに住んでいる場合は特に、再び被害に遭うのではないかと不安になる場合があります。

また、その治療費用や学業・職業維持の困難さ、治療のための通院で欠勤を余儀なくされること等の理由から、経済的な問題に直面することもしばしばあります。

(対応上の注意点)

捜査のために診断書が必要な場合は、以下のような制度があります。

○医療費の援助として、以下のような制度があります。

★診断書料の公費支出

殺人事件、強盗致傷、全治1か月以上の傷害事件等の捜査又は立証のため必要となる診断書等に要する費用の公費支出を行っています。

(連絡先) 警察署（ファイル7 参考資料3 参考3.3）

医療費の援助として、以下のような制度があります。

→ファイル5 P.120 「医療費の負担を軽くしたい」 参照

重傷病を負うなどした場合には、以下のような制度があります。

★犯罪被害者等給付金（重傷病給付金、障害給付金）

故意の犯罪行為により、重傷病又は障害という重大な被害を受けた犯罪被害者に対して、一時金が支給されます。

（連絡先）警察署（ファイル7 参考資料3 参考3.3）・警察本部住民サービス課（ファイル3 P.54）

★愛知県犯罪被害者等見舞金

故意の犯罪行為により、重傷病や精神疾患を負われた犯罪被害者に対して、見舞金が給付されます。

（連絡先）愛知県防災安全局県民安全課（ファイル3 P.41）

★特別障害者手当

20歳以上で身体又は精神に著しい重度の障害があるために、日常生活において常時特別の介護が必要な在宅の障害者に支給されます。

（連絡先）市町村（ファイル6 参考資料2 No.5）

★身体障害者手帳の交付

身体に障害のある方は、本人又は保護者の申請で手帳が発行されます。医療費の給付や助成、各種税の減免や控除などを、障害の程度等に応じて受けられます。

（連絡先）市町村（ファイル6 参考資料2 No.6）

★障害者控除

本人又は扶養親族等が障害者である場合には、一定額の税が控除されます。

（連絡先）税務署（ファイル7 参考資料3 参考3.20）

★障害基礎年金

20歳前や国民年金の加入中等に初診日のある病気やけががもとで一定以上の障害の状態となったときに支給されます。身体的な障害だけでなく、精神的な障害についても、医師の判断によっては受給できる可能性があります。

（連絡先）市町村（ファイル6 参考資料2 No.8）

★障害厚生（共済）年金等

厚生（共済）年金の加入中に初診日のある病気やけががもとで一定以上の障害の状態となったときに支給されます。

（連絡先）

- ・厚生年金：年金事務所（ファイル7 参考資料3 参考3.19）
- ・共済年金：各共済組合（不明な点は、勤務先の庶務担当に確認）

★就労移行/継続支援

一般企業等への就労を希望する障害者等に、一定期間、就労に必要な知識・能力の向上のために必要な訓練や、働く場等を提供します。

（連絡先）

- ・市町村（ファイル6 参考資料2 No.11）
- ・指定障害福祉サービス事業者

子どもが被害当事者の場合は、以下のような制度があります。

★特別児童扶養手当

精神又は身体に障害を有する 20 歳未満の者を家庭で監護、養育している父母等に支給されます。
(連絡先) 市町村 (ファイル6 参考資料2 No.9)

★障害児福祉手当

20 歳未満で身体又は精神に重度の障害があるために、日常生活において常時介護が必要な在宅の者に支給されます。
(連絡先) 市町村 (ファイル6 参考資料2 No.10)

加害者が暴力団等である場合には、専門機関に相談することが重要です。

(連絡先)

- ・警察署 (ファイル7 参考資料3 参考3.3)
- ・警察本部 (暴力団に関する相談) (ファイル3 P.53)
- ・暴力追放運動推進センター (公益財団法人愛知県暴力追放運動推進センター) (ファイル4 P.110)

【交通事故に遭った人への対応】

(特徴)

交通事故は、尊い命が奪われるなど重大な結果をもたらすものであるにもかかわらず、「事故」として社会で軽く見られる傾向にあり、被害者やその家族が周囲の心ない言動に深く傷つき、強い憤りを感じることがあったり、社会的に孤立してしまうことが多くみられます。被害の重大さに比して加害者が軽い刑罰しか与えられない、加害者から十分な謝罪がなされていないことに対する怒りを抱えている遺族も見受けられます。

(対応上の注意点)

交通事故に遭った場合には、以下のような対応が必要です。

●警察への連絡

交通事故に遭った場合、直ちに警察官に報告することが法律で定められています。報告が遅れると交通事故の認定や事故原因の究明が困難になる場合があり、保険請求に支障が生じる場合もあります。

●警察への診断書提出

交通事故でけがをした場合、警察へ診断書を提出する必要があります。診断書の提出がない場合は、「人身事故」としての取扱いができません。事故当時は動揺等により、けがに気付かなかつたが、後でけがが明らかになった場合も同様です。診断書を提出するに当たっては、事故現場を管轄する警察署等に事前に連絡し、必要書類等を確認してください。

自賠責保険、自動車保険の保険金を請求することができます。

(連絡先) 損害保険会社

損害賠償については、当事者間において解決が図れない場合もあります。そのような場合には、以下のような機関・団体に相談をすることが有効です。また、交通事故の場合、言葉で事故状況を説明することは大変困難なため、事故の状況を示す図面や現場の写真、交通事故証明書等を用意したり、加害者の任意保険の有無とその種類を確認しておく、相談がスムーズに進む場合があります。

(相談先)

- ・愛知県県民相談・情報センター及び県民相談室 (ファイル7 参考資料3 参考3.1)
- ・交通安全活動推進センター (一般財団法人愛知県交通安全協会) (ファイル4 P.105)
- ・公益財団法人日弁連交通事故相談センター (愛知県内の相談所) (ファイル4 P.105)
- ・公益財団法人交通事故紛争処理センター (名古屋支部) (ファイル4 P.106)
- ・一般社団法人日本損害保険協会 (そんぽ ADR センター近畿) (ファイル4 P.107)
- ・一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構 (ファイル4 P.108)

経済的支援として、以下のような制度があります。

★政府保障事業

加害車両が特定できない場合や自賠責保険に未加入の車両による人身事故の場合等、自賠責保険が適用されない場合に、政府が自動車損害賠償保障法に基づく損害を補填する制度です。

(連絡先) 損害保険会社

★奨学金の貸与

交通事故が原因で亡くなった人又は重度の後遺障害が残った人の子を対象に、高等学校以上の学費について奨学金を無利子で貸与します。

(連絡先) 公益財団法人交通遺児育英会 (ファイル4 P.110)

★交通遺児育成基金制度

交通事故により保護者を亡くした満16歳未満の交通遺児が、損害賠償金等の中から、拠出金を交通遺児育成基金に払い込んで基金に加入すると、これに国や民間からの援助金を加えて同基金が安全・確実に運用し、本人が満19歳に達するまで育成給付金が支給されます。

(連絡先) 公益財団法人交通遺児等育成基金 (ファイル4 P.109)

★介護料支給、各種貸付等

自動車事故を原因として、脳、脊髄又は胸腹部臓器を損傷し、重度の後遺障害を持つため、日常生活動作について常時又は随時の介護が必要な状態の方に介護料が支給されます。また、交通遺児等貸付、不履行判決等貸付、後遺障害保険金一部立替貸付、保障金一部立替貸付などがあります。

(連絡先) 独立行政法人自動車事故対策機構 (NASVA) (ファイル4 P.108)

★生活資金、緊急時見舞金、緊急一時貸付

交通遺児等を有する特に生計困窮度の高いご家庭に対し、越年資金、入学支度金、進学等支援金、緊急時見舞金を支給したり、緊急一時貸付を行っています。

(連絡先) 公益財団法人交通遺児等育成基金 (ファイル4 P.109)

【性犯罪に遭った人への対応】

(特徴)

性犯罪は、「魂の殺人」とも呼ばれ、被害者の尊厳を踏みにじる悪質な犯罪です。被害者は、身体的にはもちろん、精神的にも大きなダメージを受けています。心理的、社会的な何らかの反応(P.3「①心身の不調」参照)が現われる場合が多く、PTSDに加え、うつ病やパニック障害等を併発することもあります。また、刑事手続が進むことで、被害者は事件のことを想起せざるを得なくなり、精神的負担が増大します。影響が深刻な場合、恐怖症、アルコールや薬物への依存、対人関係の障害、自傷行為や自殺行動などに至ることもあると言われています。

また、被害者にとって、犯人と同じ性別の者に対する恐怖心がある場合もありますので、その時は、本人の希望に応じた性別の支援者が対応することが必要です。

(対応上の注意点)

早期解決・回復のためには、すぐに警察に相談することが重要です。しかしながら、性犯罪の被害者は、羞恥心や恐怖心から、被害の届出をためらう場合が多いため、警察でどのような対応がされるか説明する、支援者が警察まで付き添うなどし、被害者の不安の軽減に努めることが重要です。

●警察への届出

警察への届出の重要性や支援について説明した上で、なお届出に消極的な場合には、届出を強いるのではなく、本人の判断で決めることが大切であることを伝えることが重要です。警察では、本人の希望に応じた性別の警察官が対応するようにしています。

(連絡先) 警察署(ファイル7 参考資料3 参考3.3)

●警察での事情聴取・実況見分

被害の状況や犯人像などを聞かれる他、現場の確認や証拠品(当時着ていた服など)の提出を求められる場合があります。

警察では、被害者等の「パトカーや制服警察官が家に来られたら困る。」「女性捜査員に話を聞いて欲しい。」等の希望に応じるよう配慮しており、証拠採取に関しては、専用の用具や着替え等を使用したり、被害状況を再現する必要がある場合には、ダミー人形等を使用するなどしています。

(連絡先) 警察署(ファイル7 参考資料3 参考3.3)

すぐに警察に届け出ることに消極的な場合でも、治療や緊急避妊、犯人の体液等証拠採取や性感染症の検査のため、婦人科等の検診を受けるように勧める必要があります。その際、受診の必要性について本人によく説明し、理解を得ることが重要です。

●緊急避妊

被害から72時間以内であれば、服用により、妊娠を回避することができます。服用開始が遅くなるほど回避の成功率が低くなるので、被害後すぐに受診することが重要です。また、警察署に届け出れば、初診料、検査費用、緊急避妊費用等の一部を公費で負担します(ファイル7 参考資

料3 参考3.3 参照)。

(連絡先) 産婦人科 (一般社団法人日本家族計画協会HP参照 : <https://www.jfpa.or.jp/>) (P. 86)

●犯人の体液等証拠採取

被害直後の場合には、婦人科において、犯人の体液等を採取しておくことで、後に被害の届け出をすることとなった際に、証拠となります。ただし、入浴等してしまうと採取できない場合があるので、すぐに受診することが重要です。

(連絡先) 産婦人科 (すべての病院で対応できるわけではないので、可能な限り警察署を通した方がよい。) (P. 86)

●病院への付添い

被害者の精神的負担軽減のため、診療の際に、支援者が付添いを行います。警察署に届け出た場合は、警察官が付添いを行います。

(連絡先) 民間被害者支援団体 (ファイル3 P. 60)、警察署 (ファイル7 参考資料3 参考3.3)

●特定感染症検査

H I V抗体検査、梅毒血清検査などができます。(実施している検査の種類や有料・無料の別は、県・市によって異なりますので事前に確認してください。)

(連絡先) 保健所 (ファイル4 P. 83)

裁判においては、被害者の精神的負担の軽減のため、以下のような制度があります。

★証人出廷等の配慮

性犯罪の被害者が法廷で証言する際、状況に応じて、心理カウンセラーや親・教師などが付き添うことが認められており、民間団体の支援者や検察庁の被害者支援員が付き添うこともできます。また、事案によりますが、加害者と顔を合わさないようにするため、裁判所において、遮へい措置をとったり、ビデオリンク方式による尋問を行うこともできます。さらに、公開の法廷において被害者の氏名などを明らかにしない措置をとることもできます。

(連絡先) 付添い: 検察庁 (法廷のみ) (ファイル3 P. 68)、民間被害者支援団体 (ファイル3 P. 60)

遮へい措置等: 裁判所 (ファイル3 P. 64)

精神的なショックが非常に大きく、支援者には特段の配慮が求められます。対応が困難な場合には、専門機関・団体における相談を勧めることも重要です。

(連絡先) 警察署 (ファイル7 参考資料3 参考3.3)、警察本部住民サービス課 (ハートフルライン) (ファイル3 P. 53)、民間被害者支援団体 (ファイル3 P. 60)

●性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップ支援センター

- ・性暴力救援センター日赤なごや なごみ

〒446-8650 名古屋市昭和区妙見町2-9 日本赤十字社愛知医療センター名古屋第二病院内
052-835-0753 (24時間365日対応)

- ・ハートフルステーション・あいち

〒491-8551 一宮市桜一丁目9-9 総合大雄会病院内

0570-064-810 (月～土、9:00～20:00、祝日・年末年始を除く)

【 配偶者からの暴力を受けた人への対応 】

(特徴)

配偶者からの暴力には、殴る・蹴るなどの身体的暴力のほか、人格を否定するような暴言を吐く、何を言っても無視する、交友関係を細かく監視するなどといった精神的暴力、嫌がっているのに性的行為を強要する、見たくないポルノビデオ等を見せる、避妊に協力しないといった性的暴力が含まれます。暴力の影響は深刻で、目に見える傷だけでなく、目に見えない心の傷や、一見、暴力とは関係のない身体症状が現われることもあります。被害者の多くは、加害者から「おまえが悪い」などと責められ続け、自信をなくし、「私が悪い」、「私がいらないから…」などと自分を責めています。

また、暴力の関係から脱け出すことは難しいことです。加害者である配偶者への経済的な依存や加害者からの報復・仕返しへの恐怖、家族・親戚など周囲の無理解などがあるためです。そのため、誰にも助けを求めることができず、周囲も気付かないうちに暴力がエスカレートし、被害が長期化・潜在化・深刻化しやすいという特徴があります。

(対応上の注意点)

相談者の困難を受け止め、評価することなく、受容する姿勢で相談を受けてください。

暴力の中で長い間、暮らしてきた困難や苦しみをまず理解し、悩みながら相談している気持ちを受け止める姿勢が求められます。

被害者の立場に立って、被害者の言葉、訴える内容をありのまま聞いてください。「夫の言い分も聞きたい」とか「殴られる理由があったのではないか」などの問いかけは適切ではありません。

緊急性(安全性)を確認します。

加害者が追跡してくる可能性があるか、被害者に対する危険が迫っていないか、被害者はけがを負っていないか、また、子供の状況などの確認を行い、必要に応じて早急に警察や医療機関などの専門機関につなぎます。なお、直近に被害を受けた場合には、面接時に傷などの写真を撮ったり、受診の際に診断書を書いてもらうなどしておくこと、保護命令申立ての証拠として使える場合があります。

配偶者からの暴力を受けている人を発見した人は、配偶者暴力相談支援センター又は警察に通報するように努めなければなりません。医師その他の医療関係者は、被害者を発見しやすい立場にあることから、守秘義務を理由にためらうことなく、通報を行うことが必要です。通報については、被害者の意思を尊重することになっていますが、被害者の生命又は身体に対する重大な危険が差し迫っていることが明らかな場合には、そのような同意が確認できなくても積極的に通報を行うことが必要です。

(連絡先) 警察署 (ファイル7 参考資料3 参考3.3)、配偶者暴力相談支援センター (ファイル4 P.93)、医療機関 (ファイル4 P.86)

緊急時における安全の確保及び一時保護が必要か検討します。

「家を出たい」、「怖くて帰れない」など相談者の意思が明確である場合は、緊急時における安全

の確保及び一時保護も検討しなくてはなりません。

まず、友人宅や実家、親族の家など一時的に避難する場所があるかどうかを確認し、所持金がある場合は、宿泊施設の利用も考えます。加害者が実家や知人宅を知っていて、そこに避難してもすぐに連れ戻される危険性がある場合などには、女性相談支援センターの一時保護についての情報提供を行います。一時保護等が必要と考えられる場合は、配偶者暴力相談支援センターなどの専門機関につなぎます（一時保護は県が実施）。配偶者暴力相談支援センターでは、保護命令申立てや住民基本台帳等の閲覧制限、健康保険被扶養者認定等の取扱などの手続について相談できます。

（連絡先）市町村（ファイル6 参考資料2 No.13）、配偶者暴力相談支援センター（ファイル4 P.93）

再被害防止のためには、以下のような制度があります。

★保護命令

裁判所が加害者に対して発する保護命令には、接近禁止命令、退去命令と電話等禁止命令があります。保護命令に違反した場合は、1年以下の懲役又は100万円以下の罰金に処せられます。

※接近禁止命令：被害者の身辺につきまとい、又は被害者の住居、勤務先等の付近を徘徊することを6か月間禁止するもの。被害者本人に対する接近禁止命令の実効性を確保するため、同命令と併せて、同居する未成年の子どもや被害者の親族等に対する接近禁止命令も申し立てることができる。再度の申立ても可能。

※退去命令：被害者と共に生活の本拠としている住居から2か月間退去することを命じるもの。再度の申立てができる場合もある。

※電話等禁止命令：被害者への面会要求や無言電話等を禁止するもの。平成19年の法改正により、接近禁止命令の実効性を確保するため、同命令と併せて、申し立てることができるようになった。

（連絡先）配偶者暴力相談支援センター（ファイル4 P.93）、地方裁判所（名古屋地方裁判所）（ファイル3 P.64）、警察署（ファイル7 参考資料3 参考3.3）

★住民票の写し等の交付等の制限

配偶者からの暴力から逃れて新しい居住地に住民票を異動させる必要がある場合、被害者は、住民票や戸籍の附票などの居所を探されるおそれがある書類を相手方が請求しても、市町村長が交付をしないように、申し出ることができます。なお、申出を受けた市町村長は、警察、配偶者暴力相談支援センター等の意見を聴くなどし、支援の必要性について確認した上で住民票の写し等の交付等を制限します。

（連絡先）市町村（ファイル6 参考資料2 No.12）

配偶者からの暴力から逃れられない理由の一つとして、経済的自立の困難が挙げられます。そのため、以下のような制度を活用し、自立を図ることも有効です。

→ファイル5 P.116「5 ニーズに応じた解決手段」参照

【ストーカー被害に遭った人への対応】

(特徴)

「ストーカー行為等の規制等に関する法律」が規制の対象としている行為は、特定の人に対する恋愛感情やその他の好意の感情、又はそれが満たされなかったことへの恨みなどの感情を充足させる目的で、特定の人やその家族、友人、職場の上司等特定の人と密接な関係がある人に対して行う、「つきまとい等」及び「位置情報無承諾取得等」の10の行為です。

【つきまとい等】

- ① つきまとい、待ち伏せ、押しかけ等
- ② 監視していると告げる行為
- ③ 面会、交際の要求
- ④ 著しく粗野又は乱暴な言動
- ⑤ 無言電話、連続した電話、メール・SNSのメッセージ等
- ⑥ 汚物などの送付
- ⑦ 名誉を傷つける行為
- ⑧ 性的羞恥心の侵害

【位置情報無承諾取得等】

- ⑨ GPS機器等を用いて位置情報を取得する行為
- ⑩ GPS機器を取り付ける行為等

ストーカー行為は、同じ人に対してこれら10の行為を繰り返すことをいいます。加害者が近くに住んでいるケースも多いため、被害の防止が重要となります。

(対応上の注意点)

支援者としては、被害者の相談内容を軽く考えないという姿勢が求められます。被害者は、緊急の場合には、警察に通報するとともに、ストーカー被害を具体的に立証するために、以下のような対応をするように促すことが有用です。

- ア) 被害の内容、日時、場所、車両ナンバー等を記録する
 - イ) 相手の具体的な言葉や動作を細かく記録する
 - ウ) 相手からの手紙やメール、留守番電話メッセージを保存する
 - エ) 電話の会話内容をメモ、又は録音する
 - オ) 相手が残したメモや贈り物の状況を撮影する
- (連絡先) 警察署 (ファイル7 参考資料3 参考3.3)

ストーカー被害が認められた場合には、再被害防止のために、以下のような方法が考えられます。

★警察による警告等

被害者が警察に申出書を提出することにより、警察から加害者への「警告」ができます。また、加害者の行為によっては、警察にストーカー行為等の規制等に関する法律違反等で相手方の処罰を求めることができます。

(連絡先) 警察署 (ファイル7 参考資料3 参考3.3)

★住民票の写し等の交付等の制限（再掲 P. 46）

ストーカー被害から逃れるために転居した後、相手方が住民票等を調査して被害者の所在を突き止めることを防ぐため、住民票や戸籍の附票などの居所を探されるおそれがある書類を相手方が請求しても、市町村長が交付をしないように、申し出ることができます。申出を受けた市町村長は、警察等の意見を聴く等し、支援の必要性について確認した上で住民票の写し等の交付等を制限します。

（連絡先）市町村（ファイル6 参考資料2 No.12）

●無言電話や執拗な電話の対応

ナンバーディスプレイ（電話に出る前に相手の方の電話番号を確認できるシステム）や、ナンバーリクエスト（電話番号を通知してこない電話は受け付けないようにするシステム）、迷惑電話おことわりサービス等を利用することもできます。

（連絡先）NTT、その他の電話会社

★防犯グッズ等の活用

再被害防止のため、防犯ブザーを貸し出しています。

（連絡先）民間被害者支援団体（ファイル3 P. 60）

【 虐待された子どもへの対応 】

(特徴)

児童虐待とは、「児童虐待の防止等に関する法律」により保護者による子ども(18歳未満)に対する身体的虐待、性的虐待、養育の放棄又は怠慢(ネグレクト)、心理的虐待を行うこととされています。

児童虐待は、適切な養育環境を提供されなかったことから、子どもの心と体に深刻な影響を与えます。具体的には、発育・発達が遅れたり、対人関係がうまくとれなかったり、PTSDが生じることなどが挙げられます。また、それらの影響は子どもの人格形成に著しい影響を与え、適応的な振る舞いが難しくなることもあります。さらに、落ち着きがなくなったり、非行などにつながる場合もあるほか、被害を受けた子どもに適切な対処がなされない場合などには、本人が親となった時に自分の子どもに虐待をしてしまうこともあります。

児童虐待は何より子どもの命と安全を守るためにあらゆる機関・団体が有効なネットワークを構築し、早期発見、早期対応をすることが重要になります。

(対応上の注意点)

児童虐待を発見した場合、または、児童虐待を受けたと思われる子どもを発見した場合は速やかに市町村、福祉事務所、児童相談所に通告しなければなりません(児童虐待の防止等に関する法律第6条)。

たとえ、子どもや親が通告を拒む場合であっても、子どもの安全を守るためには通告が必要です。虐待を知った機関・団体が安易に判断せず、速やかに児童相談所等に通告し、子ども、家族にどのような関わりをしたら良いか、子どもや親の訴え、態度を含めて通告先機関とよく相談をし、対応することが大切です。なお、通告を受けた機関は通告した者を特定させるものを漏らしてはならないとされています(児童虐待の防止等に関する法律第7条)。

ア) 子ども自身から告白、相談があった場合

できる限り児童にとってくつろげる場所を選び、「話しやすいところから話していいよ」と子どものペースで話を聞きます。子どもの訴えに意見したり、評価したりせずに聞いてください。無理に聞き出す必要はありません。性的虐待などについては子ども自身の負担が大きいことや、事実確認が難しいことから、とりわけ専門的な聞き取りが必要です。被害を打ち明けられた場合は通告に必要な最低限度の情報の確認を行い、児童相談所等に通告し対応を協議してください。

イ) 虐待を行っている親からの相談により虐待が発見される場合

親からの自発的な相談の場合には、加害者である本人の話を傾聴しながらも、子どもの置かれているリスクを冷静かつ客観的に判断し、速やかに児童相談所に通告してください。

(連絡先)

- ・市町村 (ファイル6 参考資料2 No.16、福祉事務所 (ファイル4 P.83))
- ・児童相談所 (ファイル4 P.99)

コラム — 守秘義務について —

守秘義務とは正当な理由なく外部に情報を漏らしてはならないことをいいます。守秘義務は、公務員や医師などに厳重に課せられています。しかし、虐待が疑われる状況がありながら、守秘義務を理由に通告が躊躇されるのでは、子どもを守ることにはなりません。守秘義務と通告義務との関係については、児童虐待防止法第6条第3項は、「刑法(明治四十年法律第四十五号)の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、第一項の規定による通告をする義務の遵守を妨げるものと解釈してはならない。」と規定し、通告が守秘義務違反には当たらないことを明記しています。

生命・身体に重大な危害が及んでいる場合には、早急に警察や消防に通報しなければなりません。

子どもが大けがをしているなど、児童相談所に通告しては生命・身体への重大な危害が回避できない場合には、110番通報又は119番通報により、速やかに警察又は消防へ通報してください。

通告後は、通告先機関等において以下のような対応がされます。

ア) 調査

通告先機関は通告受理後、速やかに子どもや家族についての調査を行います。

子どもの置かれているリスクが高く親子分離を図りながら調査をする必要がある場合は、児童相談所によって一時保護が実施されます。必要な場合は保護者に対し子どもへの通信・面会が制限されます。

イ) 在宅支援の場合

通告先機関等への通所面接、通告先機関等による家庭訪問、保健師、児童委員などによる支援、見守り等が実施されます。

ウ) 親子分離が必要な場合

児童相談所による児童養護施設等への入所や里親への委託等の措置が行われ、可能な事例については再び親子がともに生活できるよう、支援が行われます。ただし、親権を行う者等が措置に同意しない場合は、家庭裁判所への申立てにより措置の承認を求めます。

※これらの取組は市町村が中心となって設置・運営する要保護児童対策地域協議会¹等を通じた緊密な連携に基づき関係機関のもつ機能・権限、社会資源を有効に動員して行われます。

通告後は、通告機関・団体には以下のような役割が求められています。

通告された事例の多くはその後、様々な機関の支援により在宅で生活を続けます。地域にあって子どもと家族が安心して暮らせるための支援を通告先機関、要保護児童対策地域協議会等から引き続き協力を依頼されることもあります。

再被害防止のためには、以下のような制度があります。

再被害防止のために、平成24年10月1日から住民票の写し等の交付等の制限が児童虐待のケースにも適用拡大される改正がありました。

コラム —親権者の懲戒権と児童虐待の関係—

親権の中の1つとして民法第822条第1項には「懲戒権」が規定されており、しばしば「子どもをしつけるのに、他人が口を出すな」「俺は親権者なんだから子どもを叱るのに殴って当たり前だろう」などと虐待を「しつけ」と主張する親は未だに少なくありません。

しかし、児童虐待防止法第14条第1項は「児童の親権を行う者は、児童のしつけに際して、その適切な行使に配慮しなければならない」と規定し、第2項には「児童の親権を行う者は、児童虐待に係る暴行罪、傷害罪その他の犯罪について、当該児童の親権を行う者であることを理由として、その責めを免れることはない」と規定されており、しつけの範囲を逸脱した児童虐待については、法律上犯罪となることが示されています。

¹児童福祉法第25条の2において、地方公共団体は「要保護児童対策地域協議会を置くように努めなければならない」とされています。「協議会」の目的は「要保護児童若しくは要支援児童及びその保護者又は特定妊婦に関する情報その他要保護児童の適切な保護又は要支援児童若しくは特定妊婦への適切な支援を図るために必要な情報の交換を行うとともに、要保護児童等に対する支援の内容に関する協議を行うもの」とされています。

3 様々なニーズに対応するための関係機関・団体の連携

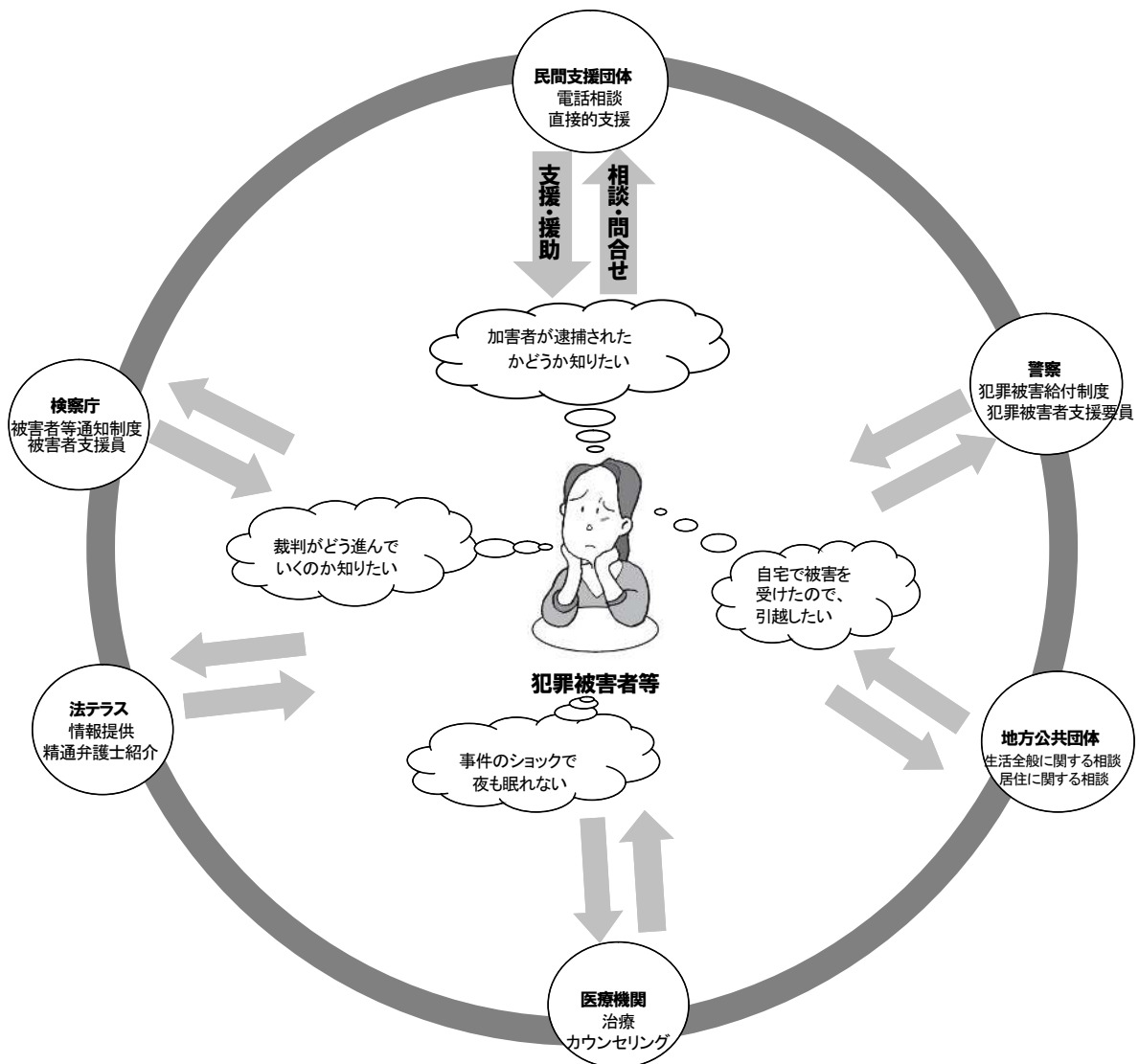
(1) 関係機関・団体の連携の必要性

犯罪被害者等の抱える問題は様々であり、ニーズに応じて、他の機関・団体と連携・協働して問題に取り組むことが重要です。

また、犯罪そのものも多様であり、自機関・団体では対応しきれない被害者等が相談に訪れることもあります。そうした場合であっても、より適切な他機関・団体との連携を図ることで、支援につなげていくことが望まれます。

各機関・団体の関わりが、今までの支援経過の延長線上で続いていくような“途切れない支援”が求められています。

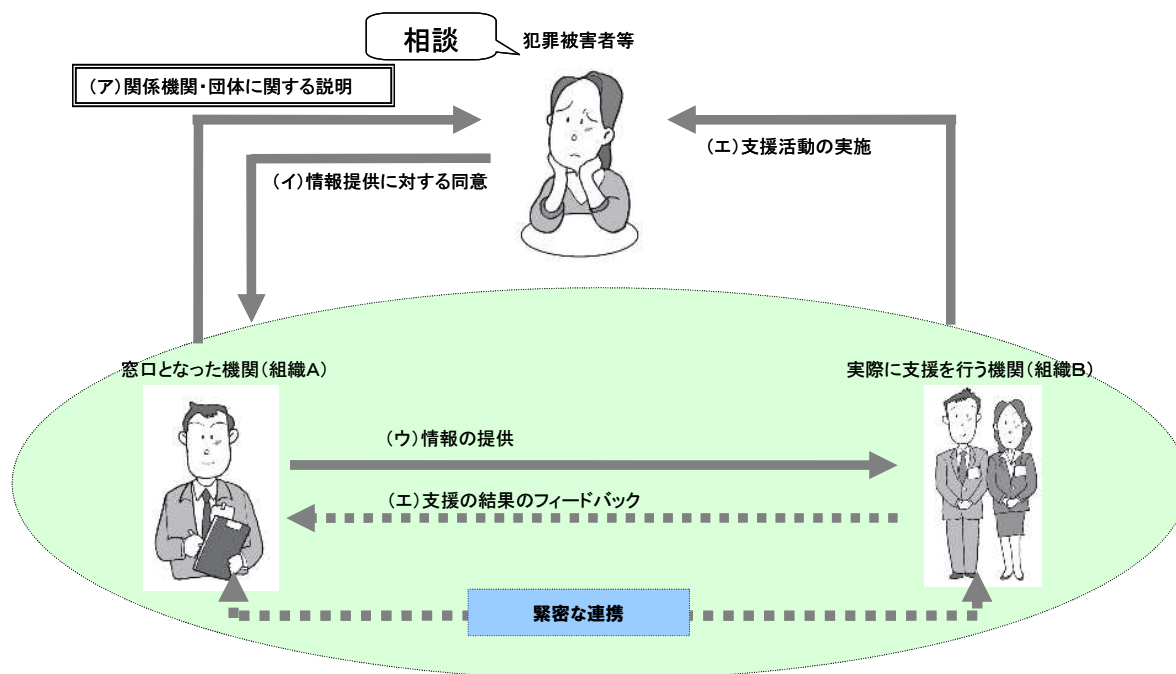
《犯罪被害者等のニーズに対応する「途切れない支援」のための連携図（イメージ）》



(2) 関係機関・団体の連携の実際

① 基本的な連携の流れ

《基本的な連携の流れ フロー図》



(ア) 関係機関・団体に関する説明

犯罪被害者等から相談を受けた機関・団体（組織A）は、相談内容に応じて、対応し得る機関・団体やその支援概要等について説明をします。

《犯罪被害者等に対して最低限伝えるべき情報》

- ・ 組織の概要（組織形態、業務内容）
- ・ 行っている支援の概要（犯罪被害者等に特化した支援か否かを含む）
- ・ 連絡先（名称、住所、電話番号）
- ・ 受付時間

(イ) 犯罪被害者等からの情報提供に対する同意等

犯罪被害者等が、実際に他の機関・団体（組織B）を利用することを決めたら、面接相談の場合には、組織Aから組織Bへの紹介（連絡）を希望するか否か確認します。その際には、事前に連絡をしておくことで、実際に犯罪被害者等が組織Bに相談に行った際に、よりスムーズな対応を受けられること、被害について一から話す負担を軽減できることといった利点を説明します。また、犯罪被害者等から入手した情報については、組織B以外には伝えないこと、組織には守秘義務があること、情報は支援目的以外には使用しないことを説明します。

犯罪被害者等が、事前連絡を希望したら、以下の項目のうち、組織Bに伝達して良い情報を確認し、伝達について同意を得ます。また、犯罪被害者等と組織Bとの連絡方法（例、犯

罪被害者等から組織B（担当者名を伝えることが可能な場合は担当者）に電話をする）について確認し、犯罪被害者等が安心して、確実に組織Bと連絡がとれるよう、配慮することが重要です。

なお、以下の項目は、連携の際に伝達すると有効と考えられる犯罪被害者等の情報について、大まかに整理したものです。これはあくまで例示ですので、無理に聞き出す必要はありません。犯罪被害者等の意思を尊重してください。

《最低限伝えるべき情報》

- ・ 氏名、性別、被害当事者との関係
- ・ 電話番号
- ・ 犯罪等被害の概要
- ・ 希望する支援の内容

《状況に応じて伝えるべき情報》

- ・ 住所
- ・ 生年月日
- ・ 犯罪被害発生日
- ・ 被害の程度、障害の有無
- ・ 紹介元機関・団体で受けた支援の内容
- ・ これまで相談に行った機関・団体と受けた支援内容の履歴

(ウ) 犯罪被害者等に関する情報の提供等

組織Bに連絡をし、犯罪被害者等への支援を行っていくために組織Bでの対応が必要であることを伝え理解を得た上で、犯罪被害者等の同意を得た情報を、組織Bに伝達します。（※関係機関・団体間における伝達については、広く認められた様式・内容ではありませんが、例として、「関係機関・団体へ伝達すべき犯罪被害者等支援に関する情報に係る様式」（ファイル5 様式・資料等様式2）を掲げました。今後、実務的な検討の上、その普及が図られるべきであると考えます。）

その際、組織Bにおいて、事前に犯罪被害者等に伝えておいてほしい追加情報があれば、組織Aに伝達を依頼します。

犯罪被害者等に対し、情報の伝達を行ったことを伝え、組織Bに関する追加情報があれば、それを伝えます。

また、組織Bにおいて、犯罪被害者等の状況を正確に把握するため、あらためて詳細な説明が求められる場合があることを説明します。さらに、組織Bにおいて、支援が受けられない可能性も考えられますので、組織Bでの支援について確約するような説明は避けてください。また、犯罪被害者等が組織Bに望んでいた支援と異なる時には、組織Aに再度相談できることを伝えます。

(エ) 支援活動の実施

組織Bでは、組織Aからの情報を参考にし、犯罪被害者等に対応します。また、必要に応じて、対応結果について、組織Aにフィードバックをします。

(オ) より緊密な連携

問題が複雑な場合には、関係機関・団体の担当者が集まり、共に支援を行うことが重要です。たとえば、犯罪被害者等の状況に応じて、組織Aの支援者が犯罪被害者等と組織Bに直接出向き、対面で情報提供と役割分担あるいは引継ぎを行うことが考えられます。

また、中長期的にチームで対応していく場合には、定期的にカンファレンスを開くなどし、犯罪被害者等の状況や今後の見通し等について、個人情報取扱に注意した上で情報を共有し、検討しておくことも有効です。特に、各機関・団体がいつまで支援を継続できるかはしばしば問題になります。「途切れない支援」を行うためには、短期及び中長期的な視点を組み込んだ支援計画を立てることが重要です。

関係機関・団体においては、犯罪被害者等のための支援であることを常に念頭におき、犯罪被害者等を中心とした支援体制になるように心掛ける必要があります。専門家・支援者が良かれと思って一方的に支援を進めることがないように留意してください。

②連携の際の留意点

(ア) 相互理解・信頼関係構築の必要性

関係機関・団体においては、まずは、互いの支援内容、活動目的等を理解し合うことが重要です。互いの役割をよく理解していないと、相談内容に応じた適切な機関・団体を選択できないばかりでなく、連携の目的について共通理解が得られず、連携が容易に進まない、といったことにもなりかねません。

日頃から、事例検討や情報交換等を通して、担当者同士が関係を密にしておくことが重要です。

(イ) 犯罪被害者等の心情への配慮

自機関・団体に、相談内容に適した事業がなく、他機関・団体を紹介する場合には、その旨を丁寧に説明し、犯罪被害者等が「たらい回しにされた」と感じることがないように努めてください。「たらい回しにされた」というような印象を与えることは、犯罪被害者等の心を傷つける上に、自機関への信頼を損ねることに繋がります。場合によっては、犯罪被害者等支援の関係機関・団体全体への信頼感を損ね、支援者との関わりを犯罪被害者等が望まなくなる場合もあります。

(ウ) 正確な情報提供

他機関・団体の情報を犯罪被害者等に伝達する場合には、正確な情報を伝えるとともに、支援の詳細は直接相談してみなければわからないことを伝えてください。不用意に曖昧な情報を伝えることは、犯罪被害者等を混乱させたり、期待していた支援を受けることができず、後に落胆させてしまう結果となります。当該被害者等が必要とする支援を自機関・団体で行っていないこと、〇〇機関・団体に尋ねることがよいと思われること、希望があれば、その機関・団体を案内することについて、事務的な印象を与えないよう十分配慮しながら伝えることが重要です。

(エ) 情報管理の徹底

機関・団体同士で犯罪被害者等の個人情報について伝達する際には、必ず犯罪被害者等の同意を得るとともに、口頭の場合には周囲に聞こえないようにする、FAXの場合には誤送信を防ぐため短縮ダイヤル等を利用する、Eメールの場合にはパスワードを付す、被害者等の実名の記載は避けて、アルファベットのイニシャルのみにするなどの工夫をするなどし、絶対に情報が流出することのないように注意してください。不安の強い被害者等の場合は、被害者の目の前で関係機関に電話をかけたり、書簡で情報伝達する際には書類に目を通してもらうなど、当事者が確認し、安心できる手続を踏みましょう。

