被害者支援ニュース

公益社団法人
全国被害者支援ネットワーク
National Network for Victim Support

第43号

2024.3.21 発行

公益社団法人
全国被害者支援ネットワーク
〒113-0033 東京都文京区本郷２14-10
東京外国語大学本郷サテライト６階
TEL 03-3811-8315　FAX 03-3811-8317
ホームページ　http://www.nnvs.org/
Twitter 公式アカウント　@nnvs_org

■巻頭言…… 犯罪被害者等電話サポートセンター設立から6年　1
■特集……… ○矯正施設における被害者等の心情等の聴取・伝達制度の運用開始について　2〜3
○刑の執行段階における被害者等の聴取・伝達制度に期待すること　4〜5
■犯罪被害者支援にかかわる広報物のご案内　5
■田村裕前副理事長を偲んで　6〜7
■お知らせ・編集後記　8

巻頭言　犯罪被害者等電話サポートセンター設立から6年

公益社団法人全国被害者支援ネットワーク　専務理事 ● 奥山　栄一
（犯罪被害者等電話サポートセンターセンター長兼務）

1　はじめに

全国被害者支援ネットワーク（以下「ネットワーク」）と全国48の被害者支援センター（加盟団体）は、2018年４月１日から犯罪被害者等電話相談事業を、全国共通電話番号（ナビダイヤル）0570−783−554で開始をしました。全国の被害者支援センターで開設していない平日の早朝、夜間と土日、祝日（12/29〜1/3除く）の電話相談を、ネットワークの「犯罪被害者等電話サポートセンター」（以下「電話サポートセンター」）で対応しています。

2　電話相談員

相談員は６ヶ月間の研修（講義、近隣センター実務研修）を経て、相談責任者１名、相談員10名の体制で業務をスタートしました。開設当初は支援活動が未経験の相談員、非対面での対応経験が無い相談員は、殺人、強盗、性犯罪、交通事件や近所のトラブル、クレームなどの相談に経験者の指導・助言を受けながら相談業務に当たりました。

3　電話相談取扱状況（2018年度〜2022年度）

(1)　罪種別状況

2018年度から４年間で総計5,231件（その他を含む）の電話相談を受理しました。罪種別（その他を除く）で見ると、強制性交等始め性的犯罪が32% を占めています。続いて財産犯、暴行・傷害、ストーカー事案、DV事案等でした。

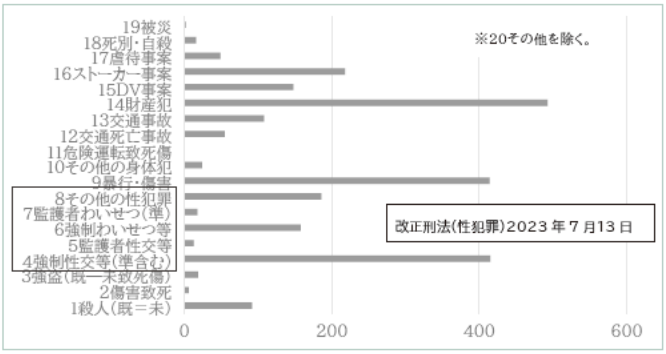
(2)　時間帯別状況

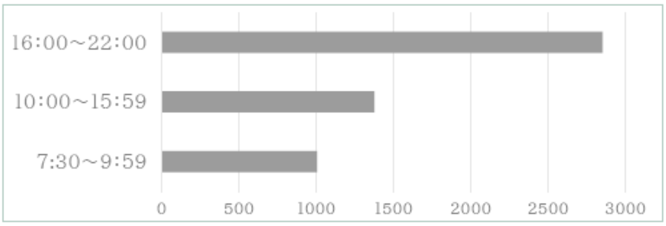
時間帯別では、早朝時間帯 19.2%、昼間帯（被害者支援センター開設時間帯）26.3%、夜間時間帯 54.5% でした。

注）被害者支援センター開設時間帯は、発信所在地の被害者支援センターのナビダイヤルに接続されます。ただし、使用中（通話中）の場合は、電話サポートセンターに転送されます。

(3)　評価

被害者支援センターの支援活動を補完することを目的として設置された電話サポートセンターは、「全国どこにいても、いつでも求められる支援に応えられる体制」の一助として一定の成果を収めているものと考えます。





4　課題

人材の確保は、被害者支援センターと同様に厳しい状況です。今後も近隣センターのご協力、SNS を通じ情報発信して人材を確保に努めるとともに、勤務環境の改善を図り人材の定着化を図らなければなりません。

5　おわりに

電話サポートセンターは、犯罪被害者支援に携われた方々のお力添えにより設立いたしました。今後も被害者の方の思いに寄り添いながら、電話相談業務に従事してまいります。被害者支援センターを始め関係団体には、引き続きご支援・ご協力をいただきますようお願い申し上げます。