

犯罪被害からの 回復のために

二次的被害防止マニュアル



目次

はじめに	1
1 犯罪被害者等が置かれる状況	2
2 二次的被害とは	4
3 データからみる二次的被害	7
4 二次的被害を防ぐためにできること	10
5 事例で見る問題点と改善策	12
(1) ヒカルさんのお話	12
プロローグ/被害の翌日/①事件に関する聞き取りの中で/ ②報道やインターネットへの書き込み等で/③医療機関で/④行政機関で/ ⑤学校で/⑥家族などの身近な人から/回復に向けて/エピローグ	
(2) 被害者対応のポイント	21
①事件に関する聞き取りの中で	21
②報道やインターネットへの書き込み等で	22
③医療機関で	23
④行政機関で	24
⑤学校で	25
⑥家族などの身近な人から	26
6 二次的被害を防ぐための基本的な考え方	27
◇ヒント「バイステックの7原則」	28
◇コラム(支援者の傷つき、セルフケア)	29
◇相談窓口	裏表紙

はじめに

犯罪被害や性暴力被害にあった方、その御家族のために今日まで様々な施策が実施されてきました。その一方で、犯罪被害者等を取り巻く現状には、直接的な被害(命を奪われる、ケガをさせられる等)だけでなく、周囲の人々からの何気ない言動などにより、さらに心に深い傷を負う「二次的被害」という深刻な問題があることが多くの調査研究で報告されています。

この「二次的被害」は、犯罪被害者等の精神的な健康を悪化させ、被害からの回復を妨げる要因になるとされています。

また、こうした調査研究では、二次的被害の原因となる言動の相手として、犯罪被害者等に関わる行政・捜査・司法・教育など多くの機関の職員が挙げられています。

「二次的被害」を防ぎ、犯罪被害者等にとってのよりよい支援のための一助となるよう本マニュアルを作成しましたので是非ご活用ください。

最後に、本マニュアルの作成に当たり貴重なご意見をいただいた福岡県犯罪被害者向け啓発ツール(二次的被害防止マニュアル)検討会議委員の皆さまをはじめ、ご協力いただいた多くの方に心から感謝申し上げます。

1 犯罪被害者等が置かれる状況

被害にあった後には、次のような変化が表れることがあります。

犯罪被害者等の置かれる状況を知っておくことが、被害者の対応をする際に役立ちます。

(1) 身体の反応

- ①疲れやすくなる ②動悸や息苦しさがある ③眠れなくなったり、夢にうなされたりする ④食欲がなくなる

(2) こころの反応

- ①自分の意志とは関係なく、恐怖が突然よみがえる
- ②不安で落ち着かなくなる、イライラする
- ③警戒して用心深くなる
- ④物事に手がつかなくなる
- ⑤感情がわからない、無関心になる
- ⑥自分が自分でないと感じる、現実感がない



(3) 考え方の変化

- ①自分を責める ②同じことがまた起きるのではないかと考える ③自分が無力になったように思う ④誰も信じられない ⑤将来のことが考えられなくなる

(4) 日常生活の変化

- ①仕事、学業、家事・育児等の問題…心身の変化、司法手続き、通院等の時間確保のため、事件前と同じ生活ができなくなる。
- ②住まいの問題…再被害のおそれやトラウマのため不本意な転居を強いられる。住み慣れた地域を離れる。住宅改修が必要になる。
- ③生活習慣の変化…被害場所に近づけない。被害を思い出させるものや場所を避ける。公共交通機関が使えない。外出できない。
- ④周囲の人間関係…人が怖い。人が信じられない。

(5) 経済的負担

被害の影響に対処するため次のような経済的負担が発生し支出がかさむ。また、被害によって働けなくなることや生計維持者を失うことなどにより収入が減る場合がある。

- ①医療費、カウンセリング費用 ②葬儀費用
- ③弁護士費用 ④転居や住宅改修



(6) 司法とのかかわり

被害者の多くにとってこれまでなじみのなかった手続きに関わることで大きな負担になる。

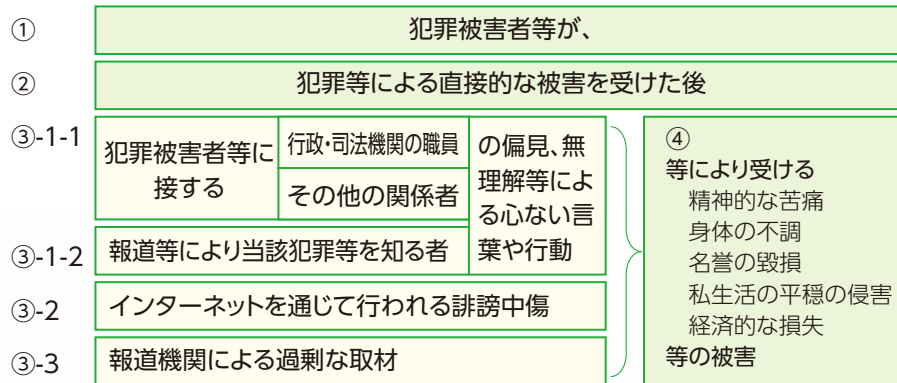
- ①捜査・裁判などの刑事手続への対応 ②示談対応や損害賠償請求などの民事手続への対応

2 二次的被害とは

●二次的被害とは

「犯罪被害者等が、犯罪等による直接的な被害を受けた後に、犯罪被害者等に接する行政若しくは司法機関の職員その他の関係者又は報道等により当該犯罪等を知る者の偏見、無理解等による心ない言葉や行動、インターネットを通じて行われる誹謗中傷、報道機関による過剰な取材等により受ける精神的な苦痛、身体の不調、名誉の毀損、私生活の平穩の侵害、経済的な損失等の被害」をいいます（福岡県犯罪被害者等支援条例第2条第4号）。

※条文の関係性を整理すると次のようになる。



二次的被害になり得る例

(1) 捜査の過程での例

- 他の事件と比較した言葉かけをする。
- 心情を逆なでするような過度な励ましをする。
- 被害者との信頼関係が十分に築かれていない状態での言葉かけでは、ささいな言葉かけや励ましも被害者等を傷つける場合がある（「これからは気を付けてくださいね」、「元気出して」など）。

(2) 報道に起因した例

- 報道機関による過剰な取材からの心労。
- 報道によるプライバシーの流出で、自宅等に見知らぬ人が押し寄せるなど日常生活を脅かされるケースもある。
- 報道によって犯罪を知った人によるインターネット上での書き込み、誹謗中傷。

(3) 支援機関、医療機関等、ケアのための場での例

- 他の被害者と比較し、状況が深刻ではない旨の発言。
- 被害者が精神的なケアを期待して被害内容や心情を打ち明けた際に、話をしっかりと聞かない、または聞いていないと相手に感じさせる。

(4) 行政機関での例

- 適用される制度等について、被害者のペースを考えず、一方的に説明し、選択を迫る。
- 対応窓口、機関の連携が不十分でたらい回しになり、被害者に同じ話を何度もさせる、長時間拘束するなどの負担を与える。

(5) 学校や職場での例

- 無責任なうわさ話等により被害者等を傷つけ退学や離職せざるを得ない状況にする。
- 各種手続き、治療等で時間を要する場合であっても、業務軽減や休暇取得等を認めない。

(6) 家族や友人からの例

- 無理解・偏見により、不用意な発言が続き日常的に繰り返し傷つける。
- 根拠のないアドバイスや励ましをする。

(7) 近隣住民からの例

- 周囲からの好奇の目線。
- 無理解や偏見による心ない言動や中傷、興味本位の質問。

※あくまでも一部の例であり、各機関で起こり得る二次的被害はこれらに限られません。

場面に関係なく、次のような態度は二次的被害につながる可能性があります。

二次的被害につながる可能性のある態度・行動

- 被害者に動揺を与えるような大きなリアクションを取る。
- 個人的な興味関心で根掘り葉掘り聞く。
- 間違った情報を伝える。
- できないことを約束する。
- 本人ができることまで、代わりにやっておげる（被害者の力を奪う）。
- 本人から聞いたことを本人の了解なしに他の人に伝える。

3 データからみる二次的被害

(二次的被害に係る関係機関へのアンケート調査結果について)

また、次のような言葉かけは、二次的被害につながる可能性があります。

二次的被害につながる可能性のある言葉かけ	
不適切な対応	具体例
• 責める	なぜ車にのったの？ あなたにも問題がある
• 脅す	殺されるかも！ 病院に行かないと大変！
• 軽視する	そのうち忘れられる 気の持ちよう
• 疑う	本当？
• 決めつける	トラウマ反応が出るはず 話すことが必ず回復につながる
• 否定する	許してあげたら？ そろそろ立ち直ってもいい頃 時間がたてば回復する
• 押しつける	警察に行くべき 家族に話すべき 気分転換が必要 元気でいてください（他の感情表出を禁じる）
• 比べる	あなたの場合はひどすぎる あなたはましな方
• 強くなることを勧める	しっかりしている あなたは強い人だ
• 分析する	本当はそう思っていないはず
• 安易に保証する	大丈夫 よい方向に進むはず
• リードする	すべてまかせて
• あわれむ	お気の毒ですね かわいそう

※ 被害者遺族に対しては、次のような言葉かけが二次的被害となる可能性もあります。

- (家族を亡くされても) お元気ですね、私なら耐えられない。
- 亡くなった方のためにもがんばって。
- 他にもお子さんがいて良かったですね。
- 前を向いて、もう一人子どもを作ったらいいじゃない。

県では二次的被害の実態を把握するため、関係機関に対するアンケート調査を実施しました。

1 対象

被害者支援団体、県弁護士会(犯罪被害者支援に関する委員会委員等)、県警察、検察庁、裁判所、性暴力被害者支援事業協力医療機関、市町村犯罪被害者等支援施設所管部署、県保健福祉(環境)事務所、市保健所、市福祉事務所、県・市児童相談所(合計272機関・団体)

2 調査実施期間

令和4年9月

3 調査対象期間

令和3年度

4 回答件数等

165件(支援団体:1、司法・捜査関係:40、医療関係:29、行政関係:95)うち、77か所で支援等を実施

(支援団体:1、司法・捜査関係:40、医療関係:15、行政関係:21)

【アンケート結果】

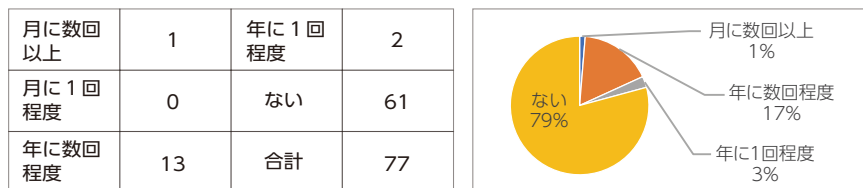
● ポイント

- 犯罪被害者等の二次的被害について見聞きした機関・団体が16か所あり、このうち支援団体では月に数回以上見聞きしていました。
- 二次的被害の相手方は、家族・親族とする回答が最も多く、次いで警察官、さらに行政窓口職員及び加害者等とする回答が続いていました。
- 具体的内容としては、捜査段階、行政窓口、支援の場面等での配慮を欠く言動、家族・親族からの叱責、インターネット上での遺族を責める書き込み等との回答がありました。
- 回答した機関・団体の半数以上で二次的被害防止研修への参加がないと回答。研修に参加し、心ない言動により二次的被害を生まないことはもとより、二次的被害に気づく力の向上にも努める必要があります。

● 各調査事項の結果

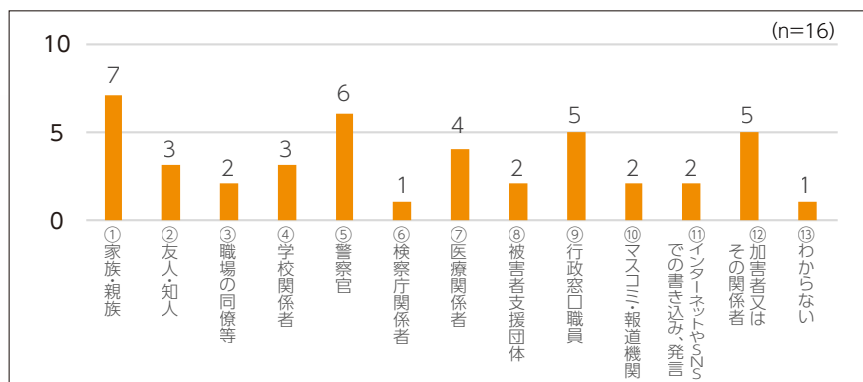
1 二次的被害認知状況(二次的被害を見聞きしたことの有無と頻度)

支援等を行った77か所のうち16か所で二次的被害を見聞きしていました。このうち、支援団体では月に数回以上見聞きしていました。



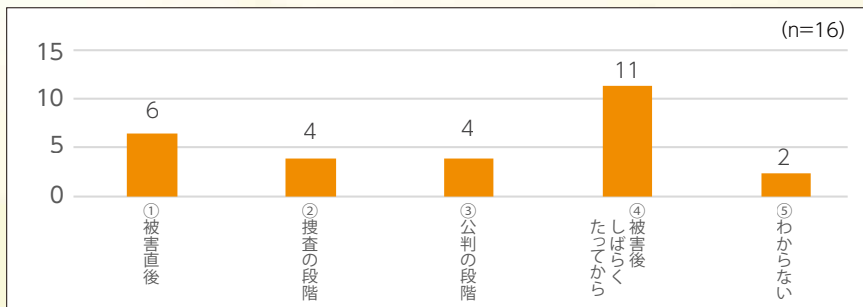
2 二次的被害の相手方(複数回答)

二次的被害の相手方について、家族・親族(①)と回答した機関・団体が7か所と最も多く、次いで警察官(⑤)6か所、さらに、行政窓口職員(⑨)及び加害者等(⑫)と回答した機関・団体が5か所となっています。



3 二次的被害の時期(複数回答)

二次的被害の時期について、被害後しばらくたってから(④)と回答した機関・団体が11か所と最も多く、次いで被害直後(①)と回答した機関・団体が6か所となっています。



4 二次的被害(可能性のあるものも含む。)の具体的内容(自由記載回答の抜粋)

【捜査の過程】

- 「なぜ逃げなかった」「あなたも悪い」などと言われた。
- 性暴力被害を訴えたが、同意していたのではないかと聞かれた。
- 夫婦間暴力について相談をしたところ、「その程度ではねえ」と真剣に聞いてもらえなかった。
- 性犯罪事件の事情聴取の際に性的に露骨な表現で聞き取りをされた。
- 聞き取りに際して事前説明もなく長時間拘束された。
- 被害者参加制度などの有益な情報を教えてもらえなかった。

【行政窓口】

- 相談をしたが、「何もできません」と言われるのみで、他の相談先の紹介もされなかった。
- 窓口をたらい回しされそうになった。

【支援の場面】

- 担当者が固定されておらず相談するたびに同じ説明を求められた。
- 警察への相談を支援者から強く勧められ、断ると否定的な態度をされた。

【家族・親族】

- 被害にあったことを相談すると「あなたが悪い」「我慢しなさい」と叱責された。

【インターネット】

- 事件報道を受け、匿名で「被害を防げなかった遺族も悪い」と書き込まれた。

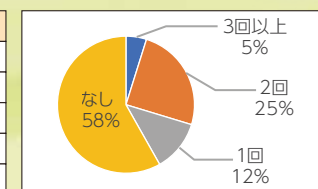
5 二次的被害防止の取組状況(19意見)

取組内容	件数
・職員に対する犯罪被害に対する理解を深める研修	7
・情報共有、協働による支援等の関係機関との連携	4
・犯罪被害者等への対応方針(マニュアル)の策定	4
・二次的被害防止のための広報啓発	2
・専門職員配置、相談場所の確保等の相談体制整備	2

6 二次的被害防止研修の参加状況

回答のあった支援団体では年3回以上、司法・捜査関係では年2回以上参加しています。また、医療関係の約24%、行政関係の約22%は、年1回以上の研修に参加しています。一方回答のあった機関・団体の約58%はなしと回答しています。

	3回以上	2回	1回	なし	合計
支援団体	1	0	0	0	1
司法・捜査機関	2	38	0	0	40
医療関係	0	1	6	22	29
行政関係	5	2	14	74	95
合計	8	41	20	96	165



4 二次的被害を防ぐためにできること

犯罪被害者等が負ったトラウマ(こころのケガ)に対する無理解や偏見が二次的被害を引き起こし、被害者等の回復を妨げるにつながります。

トラウマを負った人々は、ころだけでなく身体や考え方、行動に影響をきたすことがあります。トラウマの影響を正しく理解していないと、例えばそういった行動をする被害者等が「おかしい」ように見えるかもしれません。周囲の人がトラウマを理解せず、責めたり、否定したりすることで、被害者等はいつそう傷を深めます。

こういった二次的被害を防ぐために、私たちはどう接したらよいのでしょうか。

◇ トラウマインフォームドケア

- トラウマの影響を理解した上で行われる支援や態度をいいます。
- 被害者等はさまざまな支援を必要とします。専門的な治療者だけでなく、これらの被害者等に関わる者すべてが、トラウマの影響を考慮した対応を行うことが必要だとわかってきました。
- トラウマの影響によって、問題行動が多い人のように見えることがあります。しかしその背景にはトラウマ体験やフラッシュバック等のPTSD(心的外傷後ストレス障害)症状が潜んでいる可能性があります。

※ PTSD 症状の例

- ① 事件等の光景を生々しく思い出したり、それを夢で見たりするなど、当時の苦痛をたびたび再体験する。(侵入)
- ② 事件等の現場に近づけないなど、そのことを思い出させる行為や状況を避けようとする。(回避)
- ③ 常に緊張して眠れなかったり、びくびくしたりする状況が長期間にわたって続く。(過覚醒)
- ④ 特定の記憶が抜け落ちる、現実感がない、自分が自分でないような感覚が生じる。(解離)

◇ 被害者等にあらわれるトラウマの影響

- 表情がなく淡々と話す。感情がわかりづらい。(解離)
- 電話に出ない。コールバックがない。約束の日時に来ない。捜査に非協力的。(回避)
- 話にまとまりがない。矛盾している。一貫性がない。(解離)
- 支援者に怒りを向ける。(過覚醒)

トラウマの影響の表れ方は人それぞれであり、被害者等の性格や置かれた状況、周囲の環境や被害の経過等によって異なります。被害直後に大きな精神的負担が生じる場合や被害から日にちが経って精神的に苦しくなる場合もあります。

これが被害者だという自分の被害者像を当てはめて対応をすると、被害者等に更なる被害を与える可能性があります。

さまざまな行動の背景に、トラウマの影響があるかもしれない、という可能性を考えながらかわること。このアプローチはトラウマインフォームドケアと呼ばれます。「ケア」といいますが、専門家だけがするものではなく、被害者等にかかわる人すべてが意識することで、あらゆる場をケアにつなげることができます。

トラウマを理解し対応することで、再トラウマ化を防止していくことが、被害者のその後の回復に大きく寄与します。人とのかわり度でできた傷だからこそ、人との安心できるつながりが回復の支えとなります。

5 事例で見る問題点と改善策

1 ヒカルさんのお話

～ ヒカルさんのお話について ～

一人の高校生ヒカルさんが、ある日突然、強盗致傷被害にあった後の話を紹介します。ヒカルさんの話にのせて、犯罪被害者が被害後にどのような経過をたどるのか、どのような二次的被害を受ける可能性があるのか、解説していきます。

また被害者に二次的被害を与えないためにどのような対応を心がけるべきかを併せて解説していきます。

※「ヒカルさん」は仮名であり、個人が特定できないように、様々な事案から構成した架空の事例となります。

プロローグ

ヒカルさんは、高校3年生の男子生徒でした。
雨の日の夜、学校から帰る途中で前から歩いてきた犯人にカバンをつかまれ、そのまま数メートルひきずられ、後ろ向きに倒れました。
ヒカルさんは、最初、何が起こったかわからずに、頭が真っ白になったそうです。

その後、怖くなって家に携帯電話で電話をかけて、両親に話をし、迎えにきてもらいました。ケガをしていたので、病院に行き、検査と治療を受け、そのまま警察に行ったそうです。

警察では、夜遅い時間まで話を聞かれてとても疲れました。事件の話をして、自分に起こったことではないような感じがして、記憶がぼんやりしていて、上手に話すことができませんでした。



被害の翌日

被害にあった翌日、ヒカルさんはがんばって学校に行きましたが、まったく授業に集中できず、何度も先生に注意されました。今までふつうにできていたことができなくなって、自分でもなにが起こっているのかわからなくなり、すっかり自信をなくしてしまいました。

その次の日も学校に行きましたが、気分が悪くなって途中で家に帰りました。

ヒカルさんのことを心配した友達から携帯電話に「なんかあった？」とメッセージがきましたが、ヒカルさんは「なんもない、へーき!(^^)!!」と返事をしました。事件のことを知られたくなかったからです。「友達に急に心配とかされたくない」、「事件にあったことがばれてしまうと恥ずかしい」という気持ちと、「自分が弱くなった、おかしくなってしまったような気がする」、「周りの人にはそんな自分を知られたくない」という気持ちがありました。

でも、ヒカルさんは、がんばり続けることができなくなりました。夜は、暗くなると事件のことを思い出して、怖くて目を閉じることができません。昼は、うとうとすると、見知らぬ人に追いかけられる夢をみて汗びっしょりになって目を覚まします。眠ることができないのでずっと頭がボーっとしたままです。

学校に行こうとして、外に出ても自分の後ろを歩く人や車の音が怖くて何度も何度も後ろをふりかえってしまい、前に進むことができません。道端にしゃがみこんで、しばらくうずくまって、どうしようもなくなって家に帰ることが続きました。そうするうちに、学校に行けなくなってしまいました。

①事件に関する聞き取りの中で

P21 被害者対応のポイント

事件の捜査が進んでいく中で、ヒカルさんは被害にあったときのことを警察で、掘り葉掘り次々と質問されるので、だんだん話すのがつらくなっていきました。「逃げられそうになかった？」、「大通りの方が明るくて人通りがあったけど、どうして暗い方の道を通ったの？」と聞いてくる警察官もいて、まるで自分の方が疑われているような気がしました。

「周りの音が聞こえてくる場所で聞かれることがあり、他の人にこっそり聞かれるかも、と落ち着かない気持ちになることもありました。」

「早く忘れてしまいたい」と思っていたのに「裁判になったら、裁判所で証言しなければならない」と言われ、また思い出させられることがあるのかとヒカルさんは落ち込みました。

②報道やインターネットへの書き込み等で

P22 被害者対応のポイント

ある日、ヒカルさんが一人で部屋にいるとき、何気なくインターネットを見てみると、自分の事件のことがニュースに出ているのに気づいて、びっくりしました。ネットで事件のニュースを見た人が「こいつ運悪くね(笑)」、「弱そうだから、狙われたんじゃないかね?」、「学校で担任から、こういう事件があったから用心しろって話があったんだけど、多分被害者と同じ××高校だわ」とコメントしていました。

ヒカルさんは「気を付けていなかった自分が悪いんだ」、「友達に知られてしまったら終わりだ」と思うようになりました。

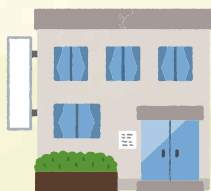
※ 下線(): 二次的被害になり得る例



③医療機関で P23被害者対応のポイント

夜は眠れず、いつも落ち込んだ様子 of ヒカルさんを心配して、両親が病院に行こうと言いました。最初、ヒカルさんは「おかしくなったと思われたくない。病院には行きたくない」と思いました。でも、両親に心配をかけていることに申し訳ない気持ちがあったので、近くの病院に行きました。

病院では、話すのがつらいヒカルさんが「強盗にあって…」と口ごもっていると、医師から「何があって、今どうなのか、ちゃんと言ってもらわないと分からないよ」とたしなめられました。ヒカルさんが余計何も言えないでいると、医師は「少し気持ちが落ち着く薬を処方しておくから、これを飲んでいたらそのうち楽になると思うよ」と、薬を出されただけでした。ヒカルさんは「この気持ちはわかってもらえないんだ」と更に落ち込んでしまいました。



④行政機関で P24被害者対応のポイント

ヒカルさんは事件当日に病院を受診した際、医療証を持参しておらず、自己負担分の医療費を支払うことになりました。病院で、立替払いした自己負担分の医療費は、市役所で手続きすれば返してもらえるとされたので、後日、両親と3人で市役所に行きました。

市役所では、どこに相談すればいいのかわからず、あちこち歩いて、なんとか総合窓口と書いてある場所を見つけたので、とりあえずそこにいる職員に相談することになりました。

総合窓口で職員から窓口に来た理由を尋ねられました。母親が、息子が強盗にあってケガをして医療機関を受診したことを話し始めると、担当職員は「強盗？」と周りに聞こえるようなびっくりした声で反応しました。ヒカルさんは周りの目が気になり早くこの場を立ち去りたいと思いました。

総合窓口の職員は、ヒカルさんたちを担当部署まで案内しました。担当部署の職員は、制度や手続きの説明を行いました。その説明は、専門用語が多く、立て続けに行われたので、ヒカルさんたちは説明内容をほとんど理解できませんでした。

担当職員は、説明が一通り終わると間を置かず両親に届出書類の記載を求めました。両親は、よく分からないまま記載することに不安を感じましたが、人目が多い場所に居続けたくないヒカルさんを気づかい、言われるがままに書類に記入しました。



⑤学校で P25被害者対応のポイント

ヒカルさんが学校を早退した日、担任の先生から「顔色が悪いけれど、どうしたの?」と聞かれたので、勇気を出して事件のことを話しましたが「つらかったらうけど、切り替えて元気出そうね」と言われてただけでした。

ヒカルさんは「自分がんばるしかないんだ」と思いました。

ヒカルさんは学校に行けなくなってしばらくたった後、一度、がんばって学校に行きましたが、授業中に気分が悪くなり保健室で休もうと思いました。保健室に行くと養護の先生から「どうしたの?」と聞かれたので、事件後の不安やつらい思いを話したところ、「大変だったね。でもこの程度で済んでよかったね。『世の中にはもっとひどいことにあう人もいる』って思って頑張ってみたら。保健室でただ休んでいると、余計考え込んでしまうかもしれないし。」と言われました。ヒカルさんはだまってそのまま保健室を出ました。

「自分は、つらいとき、すぐに休んでしまう弱い人間なのかな」と、ヒカルさんは思いました。



⑥家族などの身近な人から P26被害者対応のポイント

その後、出席日数が足りず、ヒカルさんは学校をやめました。友達は学校を卒業して進学や就職していくのに、自分はなんにもできない。自分の居場所はどこにもない。ヒカルさんはそう思い、昼でもカーテンを閉めて部屋に閉じこもるようになりました。

そんなヒカルさんを見て、母親はとても心配してすっかりやせてしまいました。そのため、もともと持っていた病気が悪化して手術のために入院することになりました。父親は、初めはヒカルさんに優しく接していましたが、母親が入院してからは、「お母さんを心配させるな」、「いつまでメソメソしているんだ。そろそろ自分で立ち直れ」と、いら立った口調で責めることが多くなりました。家のなかは、ピリピリした雰囲気で、お互いに口をきかなくなりました。小学生の弟もふさぎこんでしまい、学校を休みがちになりました。

ヒカルさんは「家族がこんなふうになってしまったのは、自分のせいだ」と、ますます自分を責めるようになりしました。

ヒカルさんは、家族とも話さなくなって、友達とも連絡をとらなくなって、どんどんひとりぼっちになっていきました。



回復に向けて

ヒカルさんは両親に専門医に診てもらうことを勧められ、精神科の病院に行きました。そこではあまり事件のことは根掘り葉掘り聞かれず、けれど「今まで大変だったね。これからは一人じゃないからね」「一緒にどうしたらいいか考えていこう」と言ってくれました。ヒカルさんは少しだけ、ほっとしました。

病院に通って薬を飲んだり、カウンセリングを受けたりする中で、ヒカルさんは少しずつ元気をとりもどしました。

エピローグ

事件から3年経って、ヒカルさんはようやくひとりで外出できるようになりました。まだ、前から来る人に身構えてしまう癖はありますが、前ほどではありません。



仲の良かった友達には事件のことを話せるようになりました。

ちょっとずつ、将来のことを考えることができるようになってきました。

ヒカルさんの今の心配は、アルバイトをしようかな、と思いはじめたけれど、採用の面接で「なんで高校やめたの?」「高校やめてから、3年間なにしてたの?」と聞かれたら、なんと答えたらいいかわからないことです。

働けるようになったら、一人暮らしにも挑戦したいと思っています。

2 被害者対応のポイント

①事件に関する聞き取りの中で

P15ヒカルさんのお話

- 根掘り葉掘り次々と質問されました。
- 「逃げられそうになかった?」、「大通りの方が明るくて人通りがあったけど、どうして暗い方の道を通ったの?」と聞いてくる警察官もいて、まるで自分の方が疑われているような気がしました。

<解説>

被害者は事件等によりショックを受けて混乱状態にある、初めての場面で不安になっている、ということが多くあります。そのような状態では、質問の仕方によっては、被害者に、自分の話を信じてもらえていない、自分が疑われている、責められているという印象を与える可能性があります。また、話をするために何度も事件のことを思い出すこと自体が苦痛となります。

<改善点>

- あらかじめどの程度の回数や時間、どんな立場の人が話を聞くことになるのかの見通しを伝えるとともに、可能なら回数を減らすことを検討してください。
- 事件の内容について質問する場合には、その質問の目的と必要性を説明して尋ねるようにしましょう。
- 「どうして?」「なぜ?」という言葉は、被害者を非難していると受け止められがちです。
例えば(そのときの状況などを詳しく聞き取った上で)「その道を通っていた経緯を聞いてもいいですか?」のように言い換えてみましょう。
- 聞き取りの場面であっても被害にあわれた方を尊重し丁寧な態度や言葉かけを意識し、事務的に必要なことのみ聞くのではなく、被害者のペースで話を聞く、被害者の状態を気遣う言葉をかけるなど、安心して話せる関係性を築くよう心がけましょう。

・周りの音が聞こえてくる場所で聞かれることがありました。

<解説>

犯罪被害の内容や個人情報はもちろんのこと、犯罪被害にあったこと自体がプライバシーとして守られるべき事柄です。

防音が不十分である、外から姿が見えてしまうなど、プライバシーが確保できない場所で犯罪被害に関する聞き取りを行うと「自分の話を誰かに聞かれてしまうかもしれない」と被害者に不安を与えてしまいます。

また、被害者にとってデリケートな話をするときに、周囲の音や声が聞こえるような騒がしい状況では、落ち着いて話すことは難しく、精神的負担がかかってしまう可能性があります。

<改善点>

- ・被害者のプライバシーが守られ、安心して話せる場所で話を聞く必要があります。人前で氏名を呼ぶなども控えましょう。

※ 事例では警察による捜査の場面ですが、検察や弁護士とのやりとり、裁判手続き、行政手続き等の場面でも必要な配慮になります。

②報道やインターネットへの書き込み等で P15ヒカルさんのお話

・ネットで事件のニュースを見た人が、「こいつ運悪くね(笑)」、「弱そうだから、狙われたんじゃない?」、「学校で担任から、こういう事件があったから用心しろって話があったんだけど、多分被害者と同じ××高校だわ」とコメントしていました。

<解説>

犯罪被害にあったことを知られたくないと思う被害者は少なくありません。身近な人に知られることで、好奇の目で見られる、興味本位での質問、うわさにさらされるリスクがあります。また、インターネット上での心ない書き込みを目にし大きな精神的苦痛を受けるケースも近年急増しています。

<改善点>

- ・被害にあったことを知られたくないという心情に配慮し、被害者の個人情報の取扱はあらかじめ定めたルールに従い厳重に行いましょう。

市町村等において防犯の呼びかけなど、住民等に対して犯罪被害に関する注意喚起の情報発信をする場合には特に気を付けましょう。

③医療機関で P16ヒカルさんのお話

- ・医師から「何があって、今どうなのか、ちゃんと言ってもらわないと分からないよ」とたしなめられました。
- ・医師は「少し気持ちが落ち着く薬を処方しておくから、これを飲んでいたらそのうち楽になると思うよ」と、薬を出されただけでした。

<解説>

被害者は事件のことを尋ねられ説明することで、つらかった体験を思い出し、苦痛につながる場合があります。

<改善点>

- ・まずは被害による苦痛を受け止め、相談してくれたことをねぎらう言葉かけを行うなど、被害にあわれた方の心情に寄り添った態度で接することで、安心感を伝えることが大切です。

また、症状の悪化を防ぎ改善させるには、早期対応・早期治療が重要ですので、専門医療機関への速やかな受診を勧めましょう。

※ 10ページの「4 二次的被害を防ぐためにできること」の「トラウマインフォームドケア」を参照してください。



④行政機関で P17ヒカルさんのお話

・周りに聞こえるようなびっくりした声で反応しました。

<解説>

被害者等の相談に対して驚きの反応を示すことで、被害者の動揺を誘い、ショックや恐怖心を高める可能性があります。

また、事件の被害にあったことを知られたくない被害者は少なくありません。被害者の個人情報の取扱はあらかじめ定めたルールに従い厳重に行いましょう(P22【①事件に関する聞き取りの中で】参照)。

<改善点>

- ・自分自身の感情表現をコントロールし、落ち着いた態度で受け止めることで、被害者等に安心感を持って話してもらえます。

・担当部署の職員は、制度や手続きの説明を行いました。その説明は、専門用語が多く、立て続けに行われたので、ヒカルさんたちは説明内容をほとんど理解できませんでした。
・担当職員は、説明が一通り終わると間を置かず両親に届出書類の記載を求めました。

<解説>

被害を受けて相談に来ている被害者やその家族は、混乱が収まっていない状態で窓口で相談に来ている可能性があります。

そもそもどのような制度があり、どのような内容の相談ができるのかも分からない場合もあります。

※ また、事件の対応で複数の窓口で手続きをしなければならない場合や最初に訪れた窓口が目的とした窓口ではなかった場合、時間が取られることや何度も同じ話をしなければならないことなどから、被害者等にとって多大な精神的負担になる場合があります。負担の大きさから手続きの途中で断念してしまう場合もあります。

<改善点>

- ・被害者等の理解の状況等を確認するとともに、専門用語は分かりやすい言葉に言い換えるなど、説明に当たっては伝わりやすいよう配慮しましょう。
- ・被害者等が焦らず検討できるよう、時間に余裕を持って対応することを心がけましょう。

⑤学校で P18ヒカルさんのお話

・勇気を出して事件のことを話しましたが「つらかったろうけど、切り替えて元気出そうね」と言われただけでした。
・保健室に行くと養護の先生から「どうしたの?」と聞かれたので、事件後の不安やつらい思いを話したところ、「大変だったね。でもこの程度で済んでよかったね。『世の中にはもっとひどいことにあう人もいる』って思って頑張ってみたら。保健室でただ休んでいたら、余計考え込んでしまうかもしれないし。」と言われました。

<解説>

トラウマによる身体的・精神的影響や、警察の捜査や裁判への参加のために、いつも通りの生活を送れなくなり、周囲の配慮が必要になる場合があります。また、被害者が繰り返し事件後の症状等について説明することは、被害者にとって心理的負担になります。

※ 学校や職場、通所施設等、普段の生活圏でも、同様のことが起こります。被害者のことを思い、過度な励ましの言葉をかけることや他の事件での被害状況や被害者と比較して慰めることは、大した被害と思われていないという印象を被害者に与えてしまう危険があり、被害者の焦りやいら立ちなどを生じさせてしまう可能性があります。

さらに、職場で事件のことがうわさになって興味本位であれこれ聞かれたり、同僚から傷つくようなことを言われたりして出勤することが困難になる場合が考えられます。こういった状況が進んでしまうと、最終的に退学・退職に至り、社会に居場所をなくしてしまう場合もあります。

<改善点>

- ・学校の職員をはじめ、被害者の周囲にいる人は、被害者が安心して生活を送ることができるよう支えていく大事な役割を担っています。
- ・学校などのチームとして被害者と接する組織においては、被害者が繰り返し説明する必要がないよう、被害者が承諾する範囲で被害者の状況を共有して、適切なケアを受けられるように体制を整えましょう。
- ・被害者やその家族からの要望等が、適切に支援に関係する職員に伝わっていないことから、意図しない職員等の言動で被害者が傷つく場合があります。被害者の要望

6 二次的被害を防ぐための基本的な考え方

に応じた組織的な対応が必要な事項についてはしっかりと担当する職員間で共有するなどして適切な支援ができる体制を取る必要があります。

- 10ページの「4 二次的被害を防ぐためにできること」の「◇トラウマインフォームドケア」は、専門家だけでなく身近な支援者や職場の管理者も活用できます。



⑥ 家族などの身近な人から P19ヒカルさんのお話

・父親は、「お母さんを心配させるな」「いつまでメソメソしているんだ。そろそろ自分で立ち直れ」と、いら立った口調で責めることが多くなりました。

<解説>

犯罪被害は、被害者本人だけではなく、家族や周囲の人にも大きなショックを与えます。大切な人が被害に巻き込まれたことを信じたくないという心理が働くことで、被害者の思いを否定するような言葉をかけて二次的被害を与えてしまうこともあります。

<犯罪被害者の家族と接する場合の留意点>

- 被害者だけでなく家族(親、子、兄弟、姉妹等)や身近な人も、被害者同様に(ときには被害者以上に)傷ついている可能性を念頭に置いて接する必要があります。
- 身近な人の気持ちや意向を聞くことも役に立ちます。

- 犯罪被害とは、被害者にとって突然に理不尽に襲い掛かる暴力です。そのような経験は被害者から「自分の人生は自分自身でコントロールできる」という自信を奪ってしまいます。特に子どもや障がい者、高齢者等が被害にあった場合、本人の意向が置き去りになってしまい、周囲の意向を押し付けてしまうこともあります。支援者が被害者のコントロール感を奪っていないか、支援者の意向を被害者に押し付けていないか、支援者と被害者との間に上下関係が生じたり支配関係に陥ったりしていないかを振り返ることが必要です。
- 社会には「男性は弱音を吐いてはいけない」「家族は助け合うのが当たり前」などの思い込みや固定観念が数多くあります。そうした先入観が「被害者はこうに違いない」「本当の被害者ならこうあるはず」「被害者はこうするべき」といった決めつけや押しつけとなり、被害者を追いつめる二次的被害につながります。二次的被害を防ぐためには、こうした自分の中にある先入観や偏見に気づくことが重要です。
- 担当者として一人で抱え込まずに、チームで対応することで、いろいろな視点からの考え方や意見を取り入れたり、支援を客観的に振り返ったりすることができ、より良い支援の提供と二次的被害の防止に役立ちます。
- 犯罪被害者等と接する際には、二次的被害を与える可能性があることを常に意識しておくことが大事です。もし「被害者を傷付けてしまったかも」と感じたときには、率直に謝ることも必要です。身近な人や支援者の誠実な態度は、被害者が人との安心できるつながりを取り戻すための大きな支えになります。

望ましい言葉かけや対応の例

- 「話してくれてありがとう」「信じます」…信頼して話してくれたことに感謝し、労う。気持ちを否定せず受け止める。
- 「あなたは一人ではない」…伴走し支援していくことを伝える。
- 無理に沈黙を埋めようとしめない。
- 本人のペースを尊重する。
- 被害者が「自分のことは自分で決める」力を取り戻せるように関わる。

ヒント

「バイステックの7原則」

対人援助職の基本的な作法として知られている「バイステックの7原則」があります。この考え方は、二次的被害を防ぐことにも役立ちます。

- 1. 個別化の原則**…被害者等を個人として捉える。例えば、他の被害者等と被害や症状の程度を比べたり、似たケースの他の被害者等と同じように捉えて決めつけたりしない。
- 2. 意図的な感情表出の原則**…被害者等の感情表現を大切にす。特に、表に出しづらい否定的な感情も安心して表出できるように関わる。そのために私たちも感情表現を工夫する。
- 3. 統制された情緒的関与の原則**…被害者等に対して、自分の感情を自覚して吟味する。被害者等の感情に飲み込まれないように、自らの感情を統制して適切に接していく。
- 4. 受容の原則**…被害者等の考えや行動を被害者等の現実の一部としてありのまま受け止める。
- 5. 非審判的態度の原則**…被害者等を一方的に非難しない。被害者等の責任や被害者等の言動の善悪を判断しない。
- 6. 自己決定の原則**…被害者等の自己決定を促して尊重する。あくまでも自らの行動を決定するのは被害者自身である。
- 7. 秘密保持の原則**…秘密を保持して信頼感を醸成する。被害者等の個人情報は適切に保持しなければならない。

コラム

支援者の傷つき、セルフケア

被害者の話を聞き共感することによって支援者自身も傷つきます。これを二次受傷や代理受傷といいます。これが進むと仕事に行きたくなくなる、疲労感や感情の枯渇が現れるなどの症状が出ると言われていす。

また、支援者は二次的被害を与えてしまったかもしれないという罪悪感や被害者のニーズに答えられていないという無力感を体験することもあります。

支援者自身もメンタルケアに気を配ることが必要です。一人で抱え込まずに同僚や連携先機関と情報共有を行いながら支援することが役に立ちます。



相談窓口

【犯罪被害者等の相談窓口】

○福岡犯罪被害者総合サポートセンター

福岡県・福岡市・北九州市が共同設置した相談窓口です。犯罪による被害にお悩みの方やその御家族、御遺族からの御相談をお受けしています。

[電話番号] **092-409-1356** (福岡) **093-582-2796** (北九州)
0942-39-4416 (筑後) **0948-28-5759** (筑豊)

[相談受付] 月曜日から金曜日(祝日・年末年始は除く) 9時00分から16時00分

○犯罪被害相談「心のリリーフ・ライン」

福岡県警察が開設している被害にあわれた方々の心のケアを行う専門の相談電話です。女性の臨床心理士がていねいにお聞きします。

[電話番号] **092-632-7830**

[受付時間] 月曜日から金曜日 9時00分から17時45分

【性暴力被害者の相談窓口】

○性暴力被害者支援センター・ふくおか

福岡県・福岡市・北九州市が共同設置した相談窓口です。性暴力被害者からの電話や面接相談、病院の付添いなど総合的な支援を行います。

[電話番号] **092-409-8100** または **#8891** (はやくワンストップ)

[受付時間] 24時間365日(年中無休)

○性犯罪被害者相談電話

平日の昼間(9:00~17:45)は、警察本部の臨床心理士(女性)又は警察官(女性)が対応します。土日、祝日及び夜間は、警察本部の当直員が対応します(男性の警察官が対応する場合があります)。

[電話番号] **#8103** (ハートさん)

[受付時間] 24時間365日(年中無休)

発行日/令和4年12月

発行元/福岡県人づくり・県民生活部 生活安全課

TEL 092-289-9395 FAX 092-289-9397

E-mail seibou@pref.fukuoka.lg.jp

協力/(公社)福岡犯罪被害者支援センター

(参考文献)F.P.バイステック(尾崎新、福田俊子、原田和幸・訳)「ケースワークの原則 援助関係を形成する技法」(誠信書房、2006年)