イ　相談を受けた場合の対応

支援センターにおいて被害者の相談に当たる職員は、被害者から電話による相談があった場合には、その訴えに耳を傾け、適切な助言を行うこと、被害者に来所して相談したいとの意向があれば、これを促すことなどが必要である。また、来所した被害者の面接相談を行う場合には、その話を十分に聴いた上で、どのような援助を求めているのかを把握し、被害者の抱える問題を適切に理解して、問題解決に向けて助言を行うこと等が必要である。さらに、保護を受けるか否かについては被害者本人が判断し決定すべきことであることから、被害者に対し、関係機関の業務内容の説明や助言を行うとともに、必要な援助を受けることを勧奨すること等も必要である。

被害者に対する支援を行うに当たっては、被害者の国籍、障害の有無等を問わずプライバシーの保護、安心と安全の確保、受容的な態度で相談を受けること等、被害者の人権に配慮した対応を行うことが必要である。被害者が、外国人、障害者、高齢者等であることによって、支援を受けにくいということにならないよう、情報提供、相談の対応、施設整備等の面において、それぞれの被害者の立場に立った配慮を行うことが望ましい。

また、不適切な対応により、被害者に更なる被害（二次的被害）が生じることのないよう留意することが必要である。

なお、通報への対応と同様に、相談の内容から、児童虐待に当たると思われる場合には、市町村、都道府県の設置する福祉事務所又は児童相談所に通告することが必要である。通告に当たっては、児童虐待に係る通告義務について、必要に応じ、被害者に対し、説明を行うことが望ましい。また、その後の被害者に対する支援に際しては、児童相談所等と十分な連携を図ることが望ましい。

高齢者虐待又は障害者虐待に当たると思われる場合には、事案に応じ、市町村に通報することが必要である。また、市町村への届出について、必要に応じ、被害者に対し、説明を行うことが望ましい。その後の支援センターにおける被害者に対する支援に際しては、市町村と十分な連携を図ることが望ましい。

⑵　警察

ア　相談を受けた場合の対応

被害者からの相談については、被害者に対し、緊急時に110番通報すべき旨や自衛手段を教示するにとどまらず、関係機関の紹介、加害者に対する指導警告等警察がとり得る各種措置を個別の事案に応じて被害者に教示し、被害者の意思決定を支援するなど、被害者の立場に立った適切な対応を行うことが必要である。

また、相談に係る事案が暴行、脅迫等刑罰法令に抵触すると認められる場合は、被害者の意思を踏まえ、検挙に向けての迅速な捜査を開始するほか、被害者に被害届の提出の意思がないときであっても、必要に応じて被害者に被害の届出を働き掛け、あるいは説得を試みる必要があり、また、説得にかかわらず被害の届出をしない場合であっても、当事者双方の関係を考慮した上で、必要性が認められ、かつ、客観証拠及び逮捕の理由がある場合には、加害者の逮捕を始めとした強制捜査を行うことを検討する必要がある。

刑事事件として立件が困難と認められる場合であっても、被害者及びその関係者に危害の及ぶおそれがある事案については、加害者に対する指導警告を行うなど積極的な措置を講ずることが必要である。加害者に対して指導警告を行う際には、加害行為をしていることの自覚を促すなど、沈静化を図る観点からの対応にも配意する必要がある。

さらに、被害者及びその関係者に対して、加害者からの復縁等を求めてのつきまとい等の行為がある場合には、ストーカー行為等の規制等に関する法律（平成12年法律第81号。以下「ストーカー規制法」という。）を適用した措置を厳正に講ずることが必要である。

なお、被害者に接する際には、被害者の負担を軽減し、かつ、二次的被害を与えないよう、女性警察職員による被害相談対応、被害者と加害者とが遭遇しないような相談の実施等被害者が相談しやすい環境の整備に努めることが必要である。

警察以外の関係機関による対応がふさわしいと考えられる場合は、被害者に対し、支援センター等の関係機関の業務等について説明し、これらの機関に円滑に引き継ぐことが必要である。

なお、引継ぎを行う場合には、単に当該機関等の名称及び連絡先を教示するだけでなく、当該機関等に連絡するなど確実に引継ぎがなされることが必要である。

イ　援助の申出を受けた場合の対応

法第８条の２において、警視総監若しくは道府県警察本部長（道警察本部の所在地を包括する方面を除く方面については、方面本部長）又は警察署長は、配偶者からの暴力を受けている者から、配偶者からの暴力による被害を自ら防止するための援助を受けたい旨の申出があり、その申出を相当と認めるときは、当該配偶者からの暴力を受けている者に対し、国家公安委員会規則で定めるところにより、当該被害を自ら防止するための措置の教示その他配偶者からの暴力による被害の発生を防止するために必要な援助を行うものとすることとされている。

警察が行う援助は、次に掲げる措置のうち、適切なものを採ることにより行うこととされている。

㋐　被害者に対し、配偶者からの暴力による被害を自ら防止するため、その状況に応じて避難その他の措置を教示すること。

㋑　加害者に被害者の住所又は居所を知られないようにすること。

㋒　被害者が配偶者からの暴力による被害を防止するための交渉を円滑に行うため、被害者に対する助言、加害者に対する必要な事項の連絡又は被害防止交渉を行う場所としての警察施設の供用を行うこと。

㋓　その他申出に係る配偶者からの暴力による被害を自ら防止するために適当と認める援助を行うこと。

なお、生命等に対する脅迫を受けた被害者については、法第８条の２の規定による援助の対象ではないが、身体に対する暴力を受けた被害者に準じて必要な援助を行うことが必要である。

⑶　人権擁護機関

法務省の人権擁護機関では、人権相談所や「女性の人権ホットライン」といった専用電話において、配偶者からの暴力を含めた相談を受け付けるほか、被害者から、人権侵犯による被害を受け、又は受けるおそれがある旨の申告等があった場合は、速やかに救済手続を開始する。

上記相談や申告を受け、配偶者からの暴力事案を認知した場合は、人権侵犯事件として所要の調査を行い、支援センター、警察等と連携を図りながら、被害者に必要な助言、一時保護施設への紹介等の援助をし、暴力行為に及んだ者等に対しては、これをやめるよう、事案に応じ、説示等を行うことにより、被害者の保護、救済に努めることが必要である。

⑷　民間団体との連携

配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護を図るための活動を行う民間団体は、相談業務、同行支援、自立支援など大きな役割を担っている。支援センターでは、被害者が民間団体に相談していることが判明した場合は、その状況を聴き、支援センターにおける相談業務がより的確に実施されるようにすることなどが考えられる。

５　被害者に対する医学的又は心理学的な援助等

被害者は、繰り返される暴力の中でＰＴＳＤ（心的外傷後ストレス障害）等の障害を抱えることもあり、また、加害者からの追及の恐怖、経済的な問題、将来への不安等により精神的に不安定な状態にある場合もある。

同伴する家族も同様に心理的被害を受けている場合が多く、特に子どもについては、配偶者からの暴力による心理的虐待に加え、転居や転校を始めとする生活の変化等により、種々の大きな影響を受けやすい。さらに、子ども自身が親からの暴力の対象になっている場合もある。

法第３条第３項第２号において、支援センターは、被害者の心身の健康を回復させるため、医学的又は心理学的な指導その他の必要な指導を行うこととされている。

⑴　被害者に対する援助

ア　婦人相談所における援助

事案に応じ、医師、心理判定員、婦人相談員、心理療法担当職員、看護師等、支援にかかわる職員が連携して被害者に対する医学的又は心理学的な援助を行うことが必要である。心理療法担当職員の配置については、被害者への心理的な援助を適切に行うため、その積極的な配置・活用を行うことが望ましい。