

国土交通省公共交通事故 被害者支援窓口のご案内



国土交通省

Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

公共交通機関(鉄道・バス・航空・船舶)を利用中に事故に
遭われた方や、そのご家族などへの支援の確保を図る
ため、『公共交通事故被害者支援室』を開設しています。

国土交通省の被害者支援員が相談にのります

- どんな些細なことでもお話を伺います
- 支援員と一緒に考えます
- 必要な専門機関を紹介します
- 情報を整理してわかりやすく伝えます

○ 公共交通事故被害者支援室

(総合政策局バリアフリー政策課内)



電話 03-5253-8969

E-mail hqt-k-shien@gxb.mlit.go.jp

(※ 電話受付時間は平日9:30~18:15)

E-mailは、平休日問わず24時間受付)

公共交通事故被害者支援の内容

公共交通事故被害者支援室における主な取組

「被害者等の皆様の“ところに寄り添う”」ことを基本とし、関係機関との連携を図りながら、

- ①事故が発生した際、情報提供を行う**窓口機能**
- ②事故発生後から再び平穏な生活を営むことができるまでの中長期にわたる**コーディネーション機能**を担っております。

【事故発生直後の対応】

被害者のご家族等からご相談・ご要望を伺い、主に、次の対応をいたします。

- ・被害者の安否情報を収集・整理し、ご家族等へ提供
- ・被害者等のニーズに応じ、事業者等による避難場所・宿泊施設・交通手段の手配等をコーディネート
- ・警察・消防等に被害者等のニーズを伝達 など

【中長期的対応】

事故発生後一定期間が経過した後も、被害者等からのご相談・ご要望を伺い、主に、次の対応をいたします。

- ・事故当事者である公共交通事業者に対する指導・助言
- ・事故調査情報、規制の見直しに関する情報の提供
- ・生活相談、「心のケア」に関する相談等を受け、関係機関を紹介 など