

「かけこみ110番」の基本的な対応について

「かけこみ110番」は、子供、女性、高齢者の方等をその対象としていますが、子供が助けを求めてきた場合の対応を紹介しますので、これを基本として、注意事項並びに事例を参考にして、適切に対応していただきたいと思います。



(社)秋田県自動車整備振興会

■活動上の注意事項

- 1 住民のプライバシーを尊重し、秘密を厳守しましょう。
- 2 住民の立場に立って、思いやりのある言動や行動をしましょう。
- 3 無理な行動は決してしないようにしましょう。
- 4 敷地内の事故防止には、特に注意しましょう。

■活動要領

「かけこみ110番」が発生した時は、次の手順で簡単に事情を聞いた上で、110番通報をお願いします。

- 何があったのか
(車に乗せられそうになった・追いかけられた・事故にあった・友達が被害にあった等)

緊急事態の場合には、この時点で110番通報してください。

- いつ (何分前の事なのか等の時間の確認)
- どこで (町名、目標となる建物等)

* 緊急事態以外の相談等については、管轄の「警察署」へご連絡ください。
《参考》警察署等所在地・電話番号一覧表参照
(まず、会社名・氏名を名乗ってから、用件を伝えてください。)

○留意事項

- ・金銭の貸出しは、原則としてしないでください。
- ・本事業の趣旨に沿わない過度の要求をされ、説明しても帰らない場合に、警察へ連絡して対処するようにしてください。

「かけこみ110番」行動綱領

われわれ自動車整備事業者は、企業行動により倫理を確立し、もって顧客及び社会の信頼に応え、自動車整備業の社会性、公共性を自覚し、反社会的活動による被害を防止する。

事例1

ケガや気分が悪くなった方への対応



- 1 どんな症状なのか聞いてください。
- 2 いつごろからなのか聞いてください。
- 3 家族や知合いの方の連絡先を聞いてください。
- 4 状態を見て、緊急を要すると判断した場合には、119番へ通報してください。

事例2

道に迷った方への対応



- 1 行き先を聞いてください。
- 2 地図等で説明してください。
- 3 地図や説明でも分からぬ場合は、最寄りの交番を教えてください。
- 4 状況に応じて、家族や知合いの方に連絡してください。
- 5 状況に応じて、110・119番通報してください。

事例3

交通事故を見た方への対応



- 1 何があったのか聞いてください。
- 2 いつあったのか聞いてください。
- 3 どこであったのか聞いてください。
事故のあった場所の地区名、目標物を聞いてください。
- 4 ケガ人がいるのか等を聞いてください。

事例4

知らない人に誘われた方への対応



- 1 何があったのか聞いてください。
不審者につけられたり、声をかけられただけなのか、痴漢にあったのか、追いかけられているのかを、まず聞いてください。

緊急事態の場合には、この時点で110番通報してください。

- 2 いつあったのか聞いてください。
今あったのか、今日の何時何分頃のことなどのかを聞いてください。
- 3 どこであったのか聞いてください。
事件のあった場所の地区名、目標物を聞いてください。

事例5

ストーカー行為への対応



- 1 何があったのか聞いてください。
異性の人からしつこく声をかけられたり、付け回されたり、監視されたりしたのかを聞いてください。
- 2 いつあったのか聞いてください。
今日の何時何分頃あったのか聞いてください。
- 3 どこであったのか聞いてください。

緊急事態の場合には、この時点で110番通報してください。

- * 状況によって、地元警察署へ連絡してください。

事例6

ひったくりにあった方への対応



- 1 何があったのか聞いてください。
脅かされたり、バイクや自転車に乗った者にバック等を取られたり、取られそうになったのか聞いてください。
- 2 いつあったのか聞いてください。
今日の何時何分頃あったのか聞いてください。
- 3 どこであったのか聞いてください。
地名、目標物を聞いてください。

緊急事態の場合には、この時点で110番通報してください。



地域安全ネットワークで守る子どもの安全

「かけこみ110番」

対応マニュアル

子ども等が避難してきたり、110番通報依頼があったら、どうすればいいの?

まず、自分が落ち着くことです。

話を聞く側があわてたり、興奮していると話ができないくなります。

まず、自分が落ち着いて、話を聞いてあげましょう。

次に、相手を落ちさせることです。

110番通報を依頼してきた人は、興奮している場合が多いので、「もう大丈夫ですよ。すぐ、110番してあげますから」と安心させてあげましょう。

子供達を、店内に入れ外部と遮断し、追跡を断念させることです。

入口を閉める等、犯人等の追跡を断念させるには有効な手段ですから、店内に入れて話を聞いてあげましょう。

何をしてもらいたいかを聞き出すことです。

怪しい者から逃げるため、駆け込んできたの? 110番をしたいため、電話を借りにきたの?

かけこみ110番の役割です



例えば、変なおじさんに声をかけられた、強引に車に乗せられそうになった、知らない人に後をつけられた、痴漢に遭った、強盗に遭ったなどという場合

- その犯人や不審者から逃れるための一時的避難所
- 近くに公衆電話等がない場合、気軽に110番通報ができる場所
- 一時避難してきた人を警察官が到着するまで、そこに待たせていただく
- 警察に110番通報するため、電話を貸していただく、または避難した人に代わって110番していただく

ということをお願いするもので、それ以上の負担をかけないようにします。

駆け込んできた人のことや事件のことなどについては、むやみに他人に話して、助けを求めてきた人を傷つけではありません。
他人のプライバシーの保護に十分注意しましょう。

お宅の電話で「110番」をダイヤルし、警察に通報してください。

110番通報をすればすぐ警察がきてくれることを話し、安心させてあげましょう。

何があったの?

例えば、変なおじさんに声をかけられた、車に乗せられそうになった、知らない人に後をつけられた、痴漢にあった、強盗にあった、交通事故にあったなど、どんなことを110番してもらいたいのかをまず聞いてください。

いつ・どこ?

いつの出来事なのか、今日の何時何分ころのことなのか、あるいは何分くらい前の出来事なのかを聞いてください。

その場所の町名、近所の目標となる建物などについて聞いてください。

どんな状況だったの?

犯人(不審者)の人数、性別、年齢、身長、体格、服装、頭髪などや、歩いていたのか、車か(車は乗用車、トラック、ライトバンなどの種別と色等)、自転車か、バイクか(バイクはスクーター等の種別と色等)、また、犯人(不審者)はすぐ近くにいるのか、もう逃げてしまったのか、どちらの方向に逃げたのか、徒歩で逃げたのか、車で逃げたのかなどについて聞いてください。

「かけこみ110番」等であることを告げます。

- かけこみ110番ですが、110番通報依頼を受けたので連絡します。
- ここは、○○市、○○町○○番○○号の○○自動車整備工場です。
- 110番通報依頼者内容を伝えます。

本人が110番できる場合、本人に話をさせます

- 駆け込んできた人が落ち着いており、自分で110番通報できるようであれば、直接本人に110番させてください。