

登録済み代協会員用

# 子ども110番の保険代理店 登録・活動マニュアル



2017年3月21日 Ver1



一般社団法人 日本損害保険代理業協会  
CSR委員会

## はじめに

私たち損害保険代理店は、地域に根付き・地域と共に生きており、地域社会への貢献、防災・減災への取り組みは、非常に重要な活動です。

これまでも、日本代協・都道府県代協では、「ハーザードマップ」の普及に向けた取り組みや「ぼうさい探検隊」マップコンクールにおけるマップ作成指導など、本業を活かした防災・減災の教育に取り組んできました。

一方で、毎年1,000名近くの小学生が行方不明になるなど\*、国を挙げて子供の防犯・防災教育に取り組んでいるものの、子供たちが犯罪に巻き込まれるケースが後を絶ちません(\*出典:警察庁「行方不明者の現状」)。

こうした中、日本代協は、児童の安心・安全を守るための自主取り組みとして、「子ども110番の家」の登録活動を推進することとしました。

代協会員が警察・地域住民・学校関係者などと相互に連携し、地域のリスクアドバイザーとして、「子供たちが安全に暮らせる環境づくり」をリードしていくことで、地域社会から認められ、生き活きとした職場環境やお客さま本位の品質が維持できるものと考えています。

このマニュアルを活用していただき、地域の安全・安心を守る「子ども110番の家」の登録およびこれらの活動を通じて、地域社会から必要とされる代協会員の仲間が増えていくことを願います。

平成28年12月 日本代協 CSR委員会

# 【目次】

## 第1部：「子ども110番の家」\*の活動

1-1.「子ども110番の家」の取り組みと目的	5 P
1-2.活動の内容・活動上の留意事項	6 P
1-3.平常の心構え 5か条	7 P
1-4.子供が避難してきたときの対応要領	8 P
1-5.犯罪以外の措置・不審者への対応	9 P
1-6.聞き取りメモ	10 P
1-7.110番通報等の要領	11 P
1-8.Q & A	12 P

\* 助けを求めてきた子供を保護する活動名称は、地域によって異なりますが、本マニュアル上は「子ども110番の家」で統一し、代協作成ステッカーや代協独自の取り組み内容は「子ども110番の保険代理店」としています。

\* 第1部「子ども110番の家」の活動は、警察本部等が提供している「子ども110番の家」の手引きなどを基に、日本代協CSR委員会が作成しました。

\* 本マニュアルは、『子ども1110番の保険代理店登録・活動マニュアル』から、代協事務局の手続き・申請書類ひな形等を省き、登録した会員の活動を中心に再編集しています。

# 1 - 1 . 「子ども110番の家」の取り組みと目的

- 「子ども110番の家」とは、助けを求めてきた児童を保護し、学校・警察等へ連絡する地域ぐるみで子供を守るボランティア活動です。
- 日本代協は、各地域で「子ども110番の家」に登録した代協会員に代協作成ステッカーを提供し、全国統一ブランドで子供を保護する取り組みを展開します。

## 「子ども110番の家」\*とは

- 1 子供が登下校時などに知らない人から、「声かけ」・「痴漢」・「つきまとい」など何らかの被害に遭った、または危険を感じて助けを求めてきたときに、その子供を保護し、警察・学校・家庭などへ連絡するなどして、地域ぐるみで子供の安全を守っていくボランティア活動です。

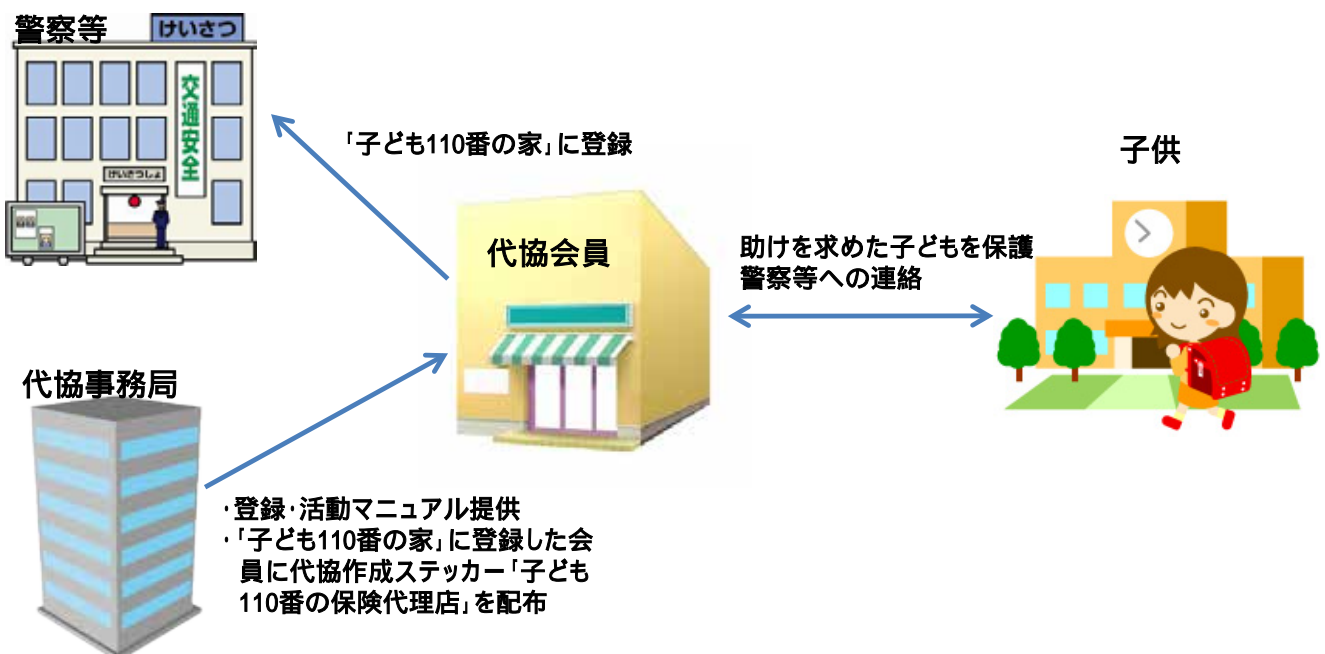
\* 地域・業態によって、「子どもたちを見守る家」、「子ども110番のお店」など名称が異なる場合があります。

## 日本代協・都道府県代協での取り組みの目的

- 1 「子ども110番の家」の手続きや目印となるプレート等が地域によって異なるため、日本代協は、登録・活動マニュアルや代協作成ステッカー\*を提供することで、「子供を危険から守る」取り組みを後押しします。

\* 各地域で「子ども110番の家」に登録した代協会員を日本代協・都道府県代協が追認し、登録した会員に代協作成ステッカー「子ども110番の保険代理店」を提供します。

- u 全国での「子ども110番の家」の活動を通じた将来を担う子供達の安全確保
- u 地域と共に生きる代協会員への社会貢献活動の支援・後押し
- u 統一ブランドでの展開による業界の認知度・職業魅力の向上



## 1 - 2 . 活動の内容・活動上の留意事項

- 助けを求めてきた子供を保護し、警察・学校等に連絡するボランティア活動です。
- 保護・通報が主たる活動であり、犯罪者(不審者)を撃退するなど、危険を伴う行動を求めるものではありません。

### 「子ども110番の家」の活動内容

1 「子ども110番の家」の主たる活動は、助けを求めてきた子供の保護・通報です。

- 犯罪等の被害に遭い、または危険を感じて助けを求めてきた子供の事務所での一時的な保護
- 事件・事故の発生を認知した場合の110番通報、学校・家庭への連絡
- その他、犯罪以外で子供が困って助けを求めてきた場合の保護・相談

**POINT** 子供の保護・公的機関等への通報が主たる活動であり、上記以上の行動を求めるものではありません。

### 活動上の留意点

- (1) 子供のプライバシーを尊重し、秘密を守りましょう。  
駆け込んできた子供がたとえ顔見知りであったとしても、その内容を安易に近所の人などに話すことのないようにしましょう。
- (2) 子供の立場に立った思いやりのある対応を心がけましょう。
- (3) 自分で犯人(不審者)に立ち向かうなどという無理な活動は、決してしないようにしましょう。

各地域の「子ども110番」



【コラム】～子ども110番の歴史～

平成6年4月に岐阜県で下校中の小学2年生が殺害された事件を契機に、その地域住民がPTA・学校・警察などと連携し、子供が緊急時に駆け込んで保護してもらえる場所を設置し、これを「子ども110番の家」と命名しました。その2年後には、神戸連続児童殺傷事件が発生し、「子ども110番の家」が非常に効果がある取り組みとして、全国へ広まったと云われています。

# 1 - 3 . 平常心の心構え 5か条

- 普段から地域の子供や保護者との接点を持ち、子供が駆け込みやすい職場環境を整備しましょう。
- スタッフ全員で子供が駆け込んできた場合の対応や連絡先を共有してください。

## (1) 子供達とのコミュニケーションを大切にする

- Ⅰ 知らない事務所には、駆け込みにくいものです。登校時に合わせた事務所前での清掃や普段から子供に挨拶するなど、子供達と顔なじみになってください。
- Ⅰ 来店型の事務所作りを進めるなど、子供や顧客が外から見ても事務所に入りやすい事務所環境(スタンプ)を整えることも肝要です。

## (2) ステッカー等は目立つ場所に設置する

- Ⅰ 「子ども110番の家」・「子ども110番の保険代理店」のステッカーは、店頭の道路から見えやすく、子供の目線の高さで目立つ位置に設置してください。

## (3) 連絡先は日ごろから確認しておく

- Ⅰ 子供が助けを求めてきた際に、直ちに連絡先が確認できるよう、最寄の警察署や学校などの連絡先を一覧表にして掲載してください。

## (4) いつでもだれでも対応できるようにする

- Ⅰ 「子ども110番の家」の活動は、自社の主体的な取り組みであることをスタッフ全員で共有し、マニュアルは内部規定等と一緒に目に付く所に備え付け、誰もが対応できるようにしてください(特に日中は事務スタッフだけの場合もあります)。

## (5) 地域の犯罪情報を参考にして、情報発信する

- Ⅰ 警察署等から発信される犯罪の発生状況や不審者情報等を参考に、日頃から地域の犯罪情報に注意するよう心がけ、地域住民にも情報発信してください。

各地域の「子ども110番」



出典: 関西鉄道協会

【コラム】～事務所環境(スタンプSTAMP)の事例～

- ・S:スペース:お客さまをお迎えでき、リラックスして相談できる場所を確保する
- ・T:トイレ:お客さまも気兼ねなく使用できるトイレを備える
- ・A:アメニティ:お客さまが快適に過ごせる環境(インテリア・備品)や親の目が届く場所にキッズスペースを設ける
- ・N:ノンスメル:家庭の食事のにおい等がしないオフィス環境にしていく
- ・P:パーキング:車で来店されたお客さまが止めやすい駐車場を確保する

## 1 - 4 . 子供が避難してきたときの対応要領

**子供が助けを求めてきたら、まず事務所の中に入れて保護してください。**

### (1) まずは自分が落ち着く

- 1 子供が助けを求めてきたときに、大人が慌てると、子供も興奮してしまいます。まず自分自身が落ち着いて子供の話を聞いてください。

### (2) 室内等の安全な場所に誘導する

- 1 室内等の外から見えない場所に、子供を誘導し、入口の鍵を閉めてください。外部との遮断は、犯人の追跡を断つ有効な手段です。

### (3) 子供を落ち着かせる

- 1 避難してきた子供は、危険な場面に遭遇し、興奮しています。子供を安心させるために、「もう大丈夫」等の優しく声をかけて落ち着かせてください。

### (4) 子供のケガの有無を確認する

- 1 子供がケガをしているようなら応急手当をし、必要な場合には救急車を要請してください。

### (5) 何があったのかゆっくり聞く

- 1 『聞き取りメモ』(別紙参照)を利用して、子供から事情を聞いてください。



### (6) 警察・関係者等への連絡

- 1 事件の疑いがある場合は、すぐに110番通報し、「子ども110番の家」であることを告げ、事情を説明してください。\*本人が説明できる場合は直接説明させてください。
- 1 110番通報とあわせて、学校・保護者等への連絡を取ってください。

各地域の「子ども110番」



子供から話を聞くときのポイント！

- ・静かな場所で話を聞く(落ち着いた雰囲気をつくる)。
- ・椅子にかけさせるなどして子供と同じ目線で話す。
- ・子供の体調に気を配る(気分が悪くないか、ケガをしていないか等)。
- ・子供に分かりやすく、ゆっくりと話す(強い口調は控える)。
- ・無理に答えを聞かない(わからないことは何度も尋ねない)。

# 1 - 5 . 犯罪以外の措置・不審者への対応

- 子供が犯罪以外で助けを求めてきたときも、思いやりを持って接してください。
- 自ら不審者と立ち向かおうとせず、110番通報してください。

## 犯罪以外の場合の措置

1 事件性が無いと思われる状況で子供が訪ねてきた場合でも、優しく思いやりを持って、対応してください。

- お腹が痛い。トイレを貸してほしい。
- お水を飲ませてほしい。
- 家に連絡したいので、電話を貸してほしい。
- 気分が悪くなったので、少し休ませてほしい。 など



## 不審者が子供を追いかけてきたときの対応

- (1) 子供を事務所に入れ、入口のカギを閉めてください。
- (2) 自分で不審者に立ち向かおうとせず、すぐに110番通報してください。
- (3) 不審者が襲いかかってきたときなど、やむを得ず、犯人に対処せざるを得ないときは、椅子や消火器などを活用して間合いをとり、大声で応援を求めてください。

各地域の「子ども110番」



出典：茨城県警察本部

【コラム】～「イカのおすし」～

「イカのおすし」は警視庁が考案した子供を誘拐から守る標語です。標語を覚えて、子供と約束しましょう。

- 1 (知らない人)について **イ**カない
- 1 (知らない車)に **の**らない
- 1 (連れて行かれそうになったら) **お**おきな声で叫ぶ
- 1 (安全な場所へ) **す**ぐ逃げる
- 1 (近くの大人や警察に) **し**らせる





# 1 - 6 . 聞き取りメモ

- 子供に「もうだいじょうぶ。落ち着いて」と声をかけてから、「聞き取りメモ」を利用して、子供から話を聞いてください。
- 警察等への通報が終わったら、「聞き取りメモ」は破棄してください。

聞き取りメモ	
① 何があったか	
<input type="checkbox"/> 連れ去り(腕をひっぱる、車に乗せようとする等)	
<input type="checkbox"/> わいせつ(体に触れる、抱きつく等)	
<input type="checkbox"/> 声かけ(お菓子を買ってあげる、遊びに行こうと声をかけられる等)	
<input type="checkbox"/> つきまとい(追いかける、立ちふさがる等)	
<input type="checkbox"/> その他( )	
② いつ	
<input type="checkbox"/> 平成 年 月 日 時 分頃	
③ どこで	
<input type="checkbox"/> 場所( )	
<input type="checkbox"/> 目標物( )	
④ 犯人(不審者)は	
<input type="checkbox"/> 男( )人・女( )人	
<input type="checkbox"/> 年齢( )歳くらい	
<input type="checkbox"/> 身長( )cm くらい	
<input type="checkbox"/> 体格：肥満・普通・やせ型	
<input type="checkbox"/> 髪型：長め・普通・短め・ハゲている	
<input type="checkbox"/> 服装：上( ) 下( )	
<input type="checkbox"/> 特徴：メガネ・サングラス・帽子・マスク・ひげ・ほくろ・あざ等 ( )	
<input type="checkbox"/> 逃走手段：徒歩・自転車・オートバイ・自動車	
<input type="checkbox"/> 逃走方向( )	
<input type="checkbox"/> 車種・車のタイプ( )	
<input type="checkbox"/> 色( )	
<input type="checkbox"/> ナンバー( )	
<input type="checkbox"/> その他の車の特徴：( )	
⑤ 子どもは	
<input type="checkbox"/> 氏名( )	
<input type="checkbox"/> 電話番号( - - )	
<input type="checkbox"/> 住所( )	
<input type="checkbox"/> 学校名( ) 小学校・中学校・高校 ( )年	

\* 「聞き取りメモ」の内容は、子供のプライバシーに関わり、個人情報に該当しますので、警察等への通報が終わったら、速やかに破棄してください。

# 1 - 7 . 1 1 0 番通報等の要領

- 「聞き取りメモ」で聞いた内容に沿って、順番に警察に話してください。  
\* 子供が落ち着いていて自分で話せる場合は、本人に直接電話させてください。

## 通報例

警 察	代協会員(子ども110番の家)
110番警察です。 何かありましたか？	今、連れ去りの被害に遭った10歳の女の子(名前 ) を保護しています。 至急来てください。
電話口のあなたは誰ですか？	(社名) _____ 事務所の(氏名) _____ です。 「子ども110番の家」に登録しています。
起きたのはいつですか？	今から、10分程前です。
場所はどこですか？	_____ 市 _____ 町あたりの路地です。 (目印となる建物 _____ )
不審者はどうしましたか？	後姿しか見ていませんが、茶色のジャンパーにニット帽を 被った男性で、駅方面に逃げて行きました。
今どのような状況ですか？	女の子は、落ち着きを取り戻しています。 自宅に電話しましたが不在でした。
あなたの住所・氏名・電話 番号を教えてください。	住 所： 社名・氏名： 電話番号：

各地域の「子ども110番」



出典：千葉県松戸警察署

# 1 - 8 .Q & A

Q 「子ども110番の家」に登録するには、何処で手続きをすればいいですか？

- ・代協事務局に、代協が登録手続きを取り纏める一括登録か、会員が個々に申請する方式か確認してください。
- ・個別申請の場合は、最寄りの小学校または警察署に手続き方法を確認してください。

Q 貸しビルの3階に事務所を構えていますが、登録は可能ですか？

- ・一般的に助けを求めてきた子供が駆けつけれるよう、1階の住居や事務所を想定されています。地域によっては、2階の事務所で登録している場合もありますので、最寄りの小学校や警察署等に確認してください。
- ・登録が認められなかった場合は、通常の業務を通じて児童等の見守りをお願いします。

Q 事務所が通学路でない場合でも、登録は可能ですか？

- ・商店街のお店など、通学路になっていない通りでも、登録しているお店等があります。最寄りの警察署等に確認してください。

Q 日中は女性の事務スタッフしかいませんが、登録は可能ですか？

- ・登録上の問題はございません。スタッフ全員が「子ども110番の家」の活動を理解し、本マニュアルがいつでも取り出せるよう、事務所内の共通スペース等に保管してください。

Q 小学生以外が助けを求めてきた場合も保護する必要がありますか？

- ・中学生や女性など、小学生に限らず助けを求めてきた方には、事務所で保護し、警察等に通報してください。

Q 既存のステッカーは、必ず掲示しなければいけませんか(代協作成ステッカーだけでも可能ですか)？

- ・既存のステッカーも外から見える場所に掲示してください。地域によっては、代協作成ステッカーを掲示する場合、既存の「子ども110番の家」のステッカー掲示も求めているところもあります。

Q 事務所を移転した場合や社名を変更した場合は、何か手続きが必要ですか？

- ・地域によって手続きが異なりますので、「子ども110番の家」に登録した窓口にお問い合わせください。

Q 市内に事務所が2か所あります。代協作成ステッカーは何枚まで申請できますか？

- ・1事務所につき、ステッカーは計2枚まで配布可能なので、2か所とも「子ども110番の家」に登録している場合は、4枚まで請求可能です。

子ども  
**110**番の  
保険代理店



一般社団法人 日本損害保険代理業協会  
47都道府県損害保険代理業協会

最寄り警察署： \_\_\_\_\_ 警察署 TEL： \_\_\_\_\_

最寄り小学校： \_\_\_\_\_ 小学校 TEL： \_\_\_\_\_

最寄り小学校： \_\_\_\_\_ 小学校 TEL： \_\_\_\_\_