

令和7年9月29日

◆鈴木ひでし委員

私からは、午前中から各会派がお話しされていらっしゃる点検等商法等々の詐欺商法のことについて、私からも二、三聞かせください。

一つ、私もちょうど令和5年の第2回の定例会で、この問題、特に私が今回お聞きしたいのは、高齢者への詐欺被害というのは、私の御近所もひっくるめて大変に多いと。また、いろいろと対応していただいたこともあります。それなので、私から、対策をしっかりと強化したほうがいいということを2年前に提言させていただいて、知事から、NPO法人と連携した相談窓口の設置を進めていますというような答弁をいただきましたが、その後の対応どうなっていますかね。

◎くらし安全交通課長

県では、NPO法人と連携し、令和5年9月から新たに、かながわ安心・安全なまちづくり相談という名称で相談窓口の運用を開始しました。これは、高齢者等からの住まいの防犯に関する相談に対し、弁護士や防犯設備士などの専門家が連携し、ワンストップで相談に応じて、防犯指導や助言等を行うものであります。

◆鈴木ひでし委員

今おっしゃったとおり、ただただ、最近レスキュー商法なんていうのがあって、トイレが壊れただの、どうのこうのというのから、それこそ大変に危ない、体にまで及ぶようなこともあったりする中で、特に高齢者の方々の不安は大変に高まっていて、地域、地域でいろんなこともつくられて、例えば、インターフォンの前に訪問販売お断わりみたいな、あんたら出ませんよみたいなのを独自でつくられたり等々で、大変な御苦勞をされていらっしゃる。ただ、こういう点検商法もひっくるめているいろんな被害が増加しているわけで、高齢者などの困り事というのは、ある意味で多岐多様にわたっている。

この中で、くらし安全部として連携する、ある意味で相談窓口というのは現在どんなものがあるんですかね、結構いっぱいあるでしょう。

◎くらし安全交通課長

当課が所管するものとして、NPO法人と連携したかながわ安心・安全な住まいづくり相談のほかに、交通事故相談窓口、犯罪被害者等相談窓口がございます。また、消費生活課が所管するものとして、商品やサービスの契約トラブルに関する相談に対応する消費生活相談窓口がございます。

◆鈴木ひでし委員

今いろいろ聞いているけれども、一体どのように周知しているの、県民に。六つも七つもあるみたいだけどさ。

◎くらし安全交通課長

これにつきましては、ホームページ、あるいは広報紙に掲載しているほか、チラシ、リーフレットの配布やイベントでの周知、SNSの発信など行っています。

◆鈴木ひでし委員

私、相談窓口について取組して下さって、ホームページに載せたり、いろいろして下さっているということは分かっているんですけども、とにかくどこに相談していいのか、どのような形で相談をすればいいのか。例えば、先ほど消費生活課長が二人でお話しされていたそのものの、この前、御年輩の方、消費生活課で対応していただいて大変喜んでいらっしゃいました。例えば、クーリングオフなんかできないんだよ、通販の場合はというようなことを初めて分かりましたとか、私も知らなかった。

そういう状況下の中で、これから県として、こういうすごく分かりづらいという、こういう、私はそう思うんだけども、そうじゃないと言うならそれで終わっちゃうんだけども、六つも七つもある中で、こうです、ああです、こうですといっぱいあるけれども、どのようにまとめていったらいいですかね、考えていらっしゃいますか。

◎くらし安全交通課長

現状では、高齢者をターゲットとした特殊詐欺や点検商法など、各部署が所管の事業ごとに、広報啓発などの取組を進めています。一方で、委員御指摘のとおり、特殊詐欺や点検商法など、手口が複雑、巧妙化していますが、部署ごとの連携が十分ではないため、必要な情報や相談窓口が分かりにくく、どこに相談したらよいのか分からない高齢者も存在するのではないかと認識しております。

◆鈴木ひでし委員

私、ちょっとここで提案したいと思っているんですけども、今、六つも七つもある、各自それを理解していない方もすごく多い。そうであるんだったら、私、一層のこと、安全・安心カードみたいなもの作られたらどうか。これも、ただ、高齢者の方に渡すというようなことでは、例えば、字が小さいとか、これだけのものがあつたならば分からないと、もっと簡略化した形で、例えば、先ほど消費生活課長がおっしゃっていた。私、逆に高齢者の方々を取り巻く関係の方、福祉関係とか、さっき、消費生活課おっしゃっていたよね、そのとおりだと私思いますよ。例えば、介護でいらっしゃる方等々、福祉関係の方々とか、いろんなお話をされていていらっしゃるようです。また、実際の高齢者の方は、そういう方に聞いても分からないというか、わざわざ電話して下さったんだという方もいらっしゃった。

例えば、それこそ配送業の方が来て、こんなことでちょっと困っているのよと。各運送関係の方々ですと、具体的な名前を言う必要ないですけども、そういうところは、日常、大体同じ方がいらっしゃるから、そんなことがあってね、困っていたんだよというようなことを相談するんだよとおっしゃっていたのを

私、見たときに、そういう何ていうんですかね。高齢者の方を取り巻く地域の方の福祉関係の方から、逆にそういうものを配っていただいたり、そういう相談は、こういうところにしたほうがいいよというようなことをちゃんと知らせるカードって、私、あったほうがいいんじゃないかと思ったわけです。

まず、こういう安全・安心カードになるかどうかは別だけれども、そんなようなものもつくりながら、もう一度、高齢者、最近はまだ高齢者だけじゃない、一般の方もレスキュー商法等々もひっくるめて大変難しい時代が来ているので、そういう一つのアナログ的かもしれませんが、やはり関係の方々から、そういうところを固めていくというようなことも一つ考えるべきだと思いますけれども、見解を聞かせてください。

◎参事監 [安全安心担当] 兼くらし安全部長

ただいま委員のほうから意見いただきましたとおり、近年の高齢者が対象となる特殊詐欺等の犯罪被害、それから訪問販売等の消費生活被害やトラブル、こういったものの増加を受けまして、これらの犯罪を未然に防ぐため、いかに相談窓口を周知して、必要な指導、助言につなげるか、これが重要な課題であると思っております。

したがって、委員から御提案のありました現在あります複数の相談窓口、これを分かりやすく記載したカード等につきましては、特に独り暮らしで、相談できる人が少ない高齢者にとっては、大変役立つものであると考えられるところでございます。

また、こうした啓発物品につきましては、高齢者本人だけでなく、やはり地域において高齢者を実際に見守っていらっしゃる地域包括支援センターや社会福祉協議会等の福祉関係者など、こういった方々とも連携しまして、相談窓口につなげることが重要と認識しておりますので、今後、取組の具体化に向けて検討してまいりたいというふうに考えております。

◆鈴木ひでし委員

具体的な名前まで出すことは、いいことかどうかと私思ったんですが、やはり何人もの方と、高齢者の方と、問題を一緒に解決した中で、ちょっと私がたどり着いた結論でございまして、ぜひとも一つまた御検討いただいて、同意をお願いできればと思います。

併せて、私、もう一点のほうは、最近、私すごく災害対策だということで、いろいろおはからいただき、やれ、この前の南海トラフの対応については、それこそ今後30年が60%から90%でしたっけ、変わったりなんかいろいろしているんですけども、その中でちょっと気になったことがあって、SNS等ともひっくるめたデマ情報ということについて、県がもうちょっと神経質になったほうがいいんじゃないのと、私は思ったわけです。

それは何なのかというと、私も大きく記憶しているだけでもって、例えば、災害時にトラが出た、ライオンが逃げたみたいな、そういう一つの情報。相当本当に、現地の方とお話したことありますけれども、本当怖かったらしいですよ。二つ目は、あるエリアのコンビナートが爆発したと、炎上したんだということで、

逃げるべきかどうかというようなことまで出てきたと。考えてみたら、二つとも、神奈川県として、ある意味で重要なファクターであるというふうに思ったわけです。

特に、SNSについては、私自身も、いろんな今、大変な問題になっているじゃないですか。例えば、九州のほうの給食のハラール問題とか、そういうような流れの中で、災害時における対応というのをどのように考えていらっしゃるのかなというふうに思ったので、その点から二、三聞かせてください。

一つは、近年問題となっている、神奈川県ではどうか分かりませんが、神奈川県として、デマとか誤情報というのはどんな事例があるんですかね。

◎防災企画担当課長

近年の災害において、デマや誤情報が問題となって事例としましては、報道関係のものとなりまして、本県のものというわけではないのですが、今、委員もお話しいただきました熊本地震の際に、近くの動物園からライオンが放されたというそういうふうな事例であったり、令和4年に台風16号が発生した際には、静岡県内で水害の様子だとして、生成AIでつくった偽画像が投稿され、投稿者が謝罪した事例。あるいは、昨年、能登半島地震が発生した際に、SNS上に虚偽の救助要請が投稿された事例などが挙げられるというふうに認識しております。

◆鈴木ひでし委員

大変大規模災害では、近隣の方の避難行動や、また警察、消防、そして、自衛隊などが救出活動に当たってくださるわけですが、その中で、どうしてもデマや誤情報に対して、しっかりと適切に対応していかなければならないと思いますけれども、このあたり、神奈川県として何が課題なのか、ちょっと聞かせてください。

◎防災企画担当課長

SNSに投稿される情報は、その状況が刻一刻と変化していくことが多いため、事実か否かの判断が難しい場合が多いと考えられます。例えば、福岡市では、河川の氾濫があったとのSNSに対して否定する情報発信をしたところ、事実の確認が不足しており、後にSNSが投稿された時点では正しい内容であったことが判明し、謝罪を行ったという事例があったと承知しています。

また、憲法上の表現の自由との関係で、デマとはなかなか言い切れないといったことや、県がデマ等と考えるSNSを取り上げることで、かえってデマ情報が拡散してしまうといったことなどの課題が考えられると認識しております。

◆鈴木ひでし委員

今、私、分かりました。大変に大事な視点で、私の一方的な言い方で失礼しました。

ですけれども、デマとか誤情報に対して、今後、ますますSNSの活用というのは広まっていくと思いますけれども、どのように対応していきますか。

◎防災企画担当課長

大規模災害時に、SNSなどに投稿されるデマや誤情報に対しては、県が把握する正確な情報を適時適切に、時には繰り返し、あらゆる媒体を通じて、できる限り具体的に発信し、県民の皆様にしっかりと浸透させていくとともに、流言や飛語に惑わされないよう注意喚起をしていくことが重要と考えております。

そのため、知事メッセージや記者発表をはじめ、かながわ防災パーソナルサポートやXなども活用して、県が把握している正確な情報をきめ細かく発信してまいります。具体には、昨年8月、気象庁から、南海トラフ地震臨時情報、巨大地震注意が発表された翌日に、県西部で震度5弱の地震が発生した際、県は、温泉地学研究所で把握した地震データを公表するとともに、観測の結果、現時点で大きな地殻変動などが確認されておらず、箱根火山への影響も認められない旨の情報発信を行いました。

このように客観的な根拠を示せる場合は、できる限り公表しながら、適切な情報発信に取り組んでまいりたいと考えています。

◆鈴木ひでし委員

それ、私、課長、分かったけれども、SNSだっていろいろありますよね。当然、私の認識の中では、インスタグラムでは女性がすごく利用されていたり、Xの利用の方もいらっしゃる、フェイスブック等々もあると。

私、一層のことこの際、神奈川県として、今課長がおっしゃった温地研の所長さん等々から、温地研のデータからそういうことありませんよというようなものというものは、私、一層のこと、ある意味で、きちっとしたT i k T o kやユーチューブ等で動画で、もうある意味で、もう日常からそういうものを、映像を見れば、きちっとそれは県の映像でもって大丈夫だといえ、当然そここのところにも、なりすましなんてあるかもしれないけれども、そういうような対策も必要じゃないかというように思うんですよ。

ある意味で、Xだ、どうのこうのということじゃなくて、例えば、ユーチューブ、T i k T o k等と、多くの方々が見ている動画にひとつした形で、やっぱり県民に見せていく一つの方策というのを探っているんじゃないかなと思いますけれども、この点どうですかね。

◎防災企画担当課長

デマや誤情報に対しては、正確な情報や丁寧な説明、デマ情報等に惑わされない注意喚起等を県が発信しても、県民の皆様に見ていただければ効果がないことから、委員御指摘のとおり、動画などを用いて、情報発信の方法を工夫していくことが重要と考えております。

令和元年に台風19号が本県を通過した際に、城山ダムを緊急放流した際は、知事がユーチューブの動画に二度にわたり出演し、緊急放流の開始の説明や注意喚起等を行いました。こうした事例も踏まえながら、デマや誤情報に対して、どのような動画を作成し発信すれば、県民の皆様により正しい情報が浸透していくのか、今後検討していきたいと考えております。

◆鈴木ひでし委員

ぜひとも検討していただきたいんですが、私、別にそこに知事が出る、出ないというのは、別に申し訳ないですけども、私が関心あるところじゃなくて、今おっしゃった19号で、例えば河川がこうなっていると、大変なことになりますよというふうに、いや、現場はこうですよと言葉で言ったって何も分からないじゃないですか。もちろん写真はありますよ。だけど、映像というのは、ここで県としてきちっと、これこれ、こういうまた立場でもって送れば、それはやっぱり、なるほどなと思うわけじゃないですか。

だから、私は、先ほどコンビナートが炎上しているとか爆発したとかということさえ、現実はこうですよという映像が1分だけ流れたって、流れはやっぱり違って行って、映像という力がすごく重要視されている時代であるならば、そういうところ、もう一つ研究していただいて、ぜひとも何らかの形で発信できるような形でお願いしたいというふうに思います。