

令和7年7月2日

◆佐々木正行委員

公明党の佐々木です。よろしくお願いします。

最初は、高齢者の被害未然防止に向けた取組についてお話しさせていただきたいと思います。

令和6年度の消費生活相談のうち、高齢者の割合というのが3割だということで、悪徳商法による被害というのは増えているということで、未然防止をどうやっていくのかというのは課題になってくると思います。

私の地元でよく聞くのは、水道修理とか、そういうところが非常に多くて、数百円で安く修理できますと言って、請求書が40万円だったりとか、そういうのが非常に多く私は相談を受けたことがあります。

そのほかいろんな詐欺、悪徳商法もあると思いますけれども、まず、高齢者が多いというのは、高齢化しているからとか、様々な認知機能が落ちているからというのは分かるんですけども、どんな被害が一番多いのか。先行の会派のときにも少し質問がなされたと思いますけれども、分かる範囲で教えていただければと思います。

◎消費生活課長

先ほどちょっとお答えしたんですけども、やはり点検をするというふうに言ってきて、本来修理する必要がないような場所とかの工事を行って、高額な工事代金を請求するといったような点検商法が一番多くなっています。次に、突然電話をしてくたりとか、あとチラシ等での勧誘とかもあるんですけども、例えば着物だったりとか、食器だったりとかを買い取りますというような形で、それに応じた消費者がそれを買い取ってもらおうというふうにして用意したりとかすると、そこで実際には着物とか食器よりも貴金属を買い取るというところで、無理やり貴金属を提出させて買い取ってしまうという、訪問購入という、そういう被害が非常に多くなっているというところでございます。

◆佐々木正行委員

私も集合住宅を回っていて、何かペアで回っていて、ドアを開けてみると、たまたま知り合いのところに行ったら、そういう人たちが来ていて、玄関先にはお年寄りがいらっしゃって、自分のうちの宝石とか指輪みたいなものを並べて、今にも買いそうな感じのところに出くわして、ちょっと待つてと言って、出てもらって、気をつけたほうがいいよと言った覚えがあるんですけども、そういう団地なんかの集合住宅ですね、県営団地だけじゃなくて、マンションとか、そういうのを軒並み回っているというところに出くわしたこともありますので、本当に訪問して、そういうようなやり取りをしているというのは、まさに大変だというふうに感じているところです。

その上で、そういうときに支援が必要なわけなんですけれども、高齢者の場合、特に認知機能が落ちていたり、認知症の方とか、老老介護とか、認認介護と

かになっている状況の中で、一番だましやすいうような環境になっているということなんですけれども、その中で、窓口でどのような対応をしているのか、まず最初にお聞きします。

◎消費生活課長

まず、窓口としては消費生活センターに御相談されることが多いと思うんですけれども、消費生活センターでは、消費生活相談員が相談を受ける中で、支援が必要と判断した場合には、まず身内の方がいらっしゃる場合は、身内の方に手伝ってくださる方がいるかどうかを確認をした上で、一緒に御相談していただくようにお伝えをします。もし手伝っていただける方がいらっしゃらないといった場合には、相談者の了解を得た上ということになります。相談員から地域包括支援センターに連絡をして、連携して対応していくということになります。また、民生委員や地域包括支援センターなどの福祉関係者に市町村の消費生活行政の担当者が加わって、高齢者の日常生活を見守ることで、早期にトラブルなどを発見したりしまして、確実に消費生活相談につなげる仕組みである見守りネットワークという仕組みがあるんですけれども、こういったものを構築するということにも取り組んでいます。

◆佐々木正行委員

相談を受けていくところまで持っていくということも非常に重要なんですけれども、その先どうするかということもあるので、高齢者の消費被害者の未然防止に向けては、他市町村とか、警察と連携を取っていただいていると思いますし、様々な宅配型のフリーペーパー、そういうのを配っているでしょうし、この報告書にもあるように、かながわ消費生活注意・警戒情報も配布してもらっているというようなことも分かっているんですけれども、その上で、その他で取り組んでいることなんですけれども、それをちょっとお聞きしたいんですが、警察は調査はしてくれる。消費センターは調査はできないじゃないですか。相談に乗って自分でやってもらうとか、家族にやってもらうとか。結局弁護士とかにつなげていくということはやってくれているんだとは思いますが、弁護士になると、そういう返還請求とか、返還交渉もできるし、それから訴訟もできるという、警察はそこまでももちろんできない。調査までははやってくれるけれども。消費生活センターはそれを行政につなげたり、警察にやったり、いろいろやっていると思うんですけれども、解決するためのつなげる相談を受けた後の、そういう具体的な対策というのほどのようにしているのか、それについてちょっとお聞きしたい。

◎消費生活課長

つなげるというところもあるんですけれども、まずその前に、事業者との間に入ってあっせんをさせていただくという手続を消費生活相談員がやっております。そこであっせんですので、事業者側が交渉に応じていただければというところがあるんですけれども、そこで交渉に応じていただければ、うまく解決するということがございます。それとあと、今年度から消費生活問題の専門家の弁護士に

つなげて法律相談を受けていただくという形のものも始めております。その中で、必要があれば、その法律相談を受けてくださった弁護士の先生が引き続き対応するというような形にもつなげていくというような取組も進めているところでございます。

◆佐々木正行委員

そこまでつなげて解決に早くやればクーリングオフとなりますけれども、交渉をしていくということについて、あっせんというか、交渉していくというのは、消費生活センターの様々な職員もそうだけれども、弁護士なんかの有効活用というのは非常に有効なんじゃないかと思うので、そこは今やり始めているということなので、さらにそこを強調してやっていただければというふうに思っています。

そうは言っても、被害件数とか被害額も収まってこない。さらに多くなっちゃうとか、そういうこともあったり、特殊詐欺もいろんな形でやってきているので、本当に待たないでやっていかないと、ずっと被害がそのままになってしまっていて、老後の資金をそっくり取られちゃっているとか、信じられないようなかわいそうな状況になっちゃっていて、それがお年寄りの場合は自分の子供から物すごい怒られちゃって、本当に生きていくのが嫌だみたいな、そういうような状況に陥っちゃっているというぐらい悪い悪徳商法なんですよね。

そういうことを考えると、さっきの見守りネットワークを構築するというのは非常に重要だと思っているわけですがけれども、今出た弁護士も含めて、今後もっと強化していくための県としての取組について再度お聞きしたいと思います。

◎消費生活課長

今、委員おっしゃられたように、見守りネットワークの構築が非常に重要な取組だというふうに考えてございます。見守りネットワークにつきましても、高齢者にとって身近な相談窓口である市町村からは、仕組みの構築に必要なマンパワーだったりとかノウハウが不足しているといったような声はちょっと伺っているというところでございます。

そこで、県ではこのネットワークの構築にノウハウを持つ事業者とともに、市町村の実情に応じまして、ネットワークを構築する際の関係機関への参画の働きかけ、それから規模に応じた構成員の案とか、構築に向けたスケジュールの作成など、市町村の負担をできるだけ軽減させていただいて、伴走支援をすることでネットワークの構築を進めていこうという取組を始めているところでございます。

◆佐々木正行委員

未然防止もすごく大事だなと思うので、そういう意味では引き続き適切なアドバイスができるような、相談窓口とともに、今おっしゃっていたようなことも含めて、潜在的被害者って絶対いるはずなんですよね。これを言っちゃったら息子に物すごく怒られちゃうから、これは黙っておこうみたいになっちゃって、泣き寝入りしちゃっているとか、そういうケースもあると思うので、本当に未然に

防止できること自体、県民を守ることになると思いますので、ぜひ強力にやっていただきたいなというふうに思っております。

あと、これはやっていると思いますけれども、若い人たち、孫とか、子供とか、そういう世代に、自分のところのおじいちゃん、おばあちゃんは大丈夫なのというような啓発をしていただくということも、これも強力にやっていただければなと思っていますので、ぜひ取組をよろしくお願いしたいと思います。

次に、SNS型投資ロマンス詐欺についての被害防止対策、それと闇バイトについての加担防止対策についてお聞きしたいというふうに思います。

これは闇バイトに応募して、必ずしも犯罪に加担しちゃっているという、最初は分からなかったけれども、行ってみたら途中でおかしいなと思ったけれども、脅されちゃって片足入っちゃったから、これを学校に言うぞ、親に言うぞと言って、もう脅されちゃってやらざるを得ないというようなこともお聞きしていますので、非常に重要な取組じゃないかなというふうに思います。

直近のSNS型投資ロマンス詐欺の被害状況について教えていただければと思います。

◎生活安全総務課長

本年5月末現在のSNS型投資ロマンス詐欺の被害状況につきましては、暫定値ではございますが、認知件数は509件、前年同期比では32件の減少、被害額は約40億4,500万円で、前年同期比では約2億9,200万円の減少となっております。

◆佐々木正行委員

数的には減少していますけれども、なくなっているわけじゃないですからね、さらに力を入れていただきたいと思いますが、これは県警では、このSNS型投資ロマンス詐欺についてどのような被害対策を講じているのかということで、これは内容も含めてちょっとお聞きしたいんですが、仮想通貨の詐欺だとか、そういうのもあるでしょうし、恋愛感情を基にしてやるのもあるんでしょうけれども、オーソドックスなというか、こういうのが多いということと、その対策について、取り組んでいることについて教えてください。

◎生活安全総務課長

SNS型投資ロマンス詐欺の手口につきましては、多くはSNS上でダイレクトメッセージで投資の話を持ちかけまして、サイトに誘導して、仮想通貨等の投資を持ちかけるものでございます。ですので、県警察ではSNSなどによりまして、県民に広くこの被害の実態や犯行の手口について情報提供をしております。また、ロマンス詐欺の関係につきましても、同じようにSNSで交際を持ちかけて、その後に投資に誘うというような手口もございます。そうしたことを踏まえまして、マッチングアプリ事業者に対しまして、利用者向けの注意喚起をお願いするなど、関係機関、団体と連携した被害防止対策を推進しているところでございます。

◆佐々木正行委員

ぜひ力を入れてやっていただきたいと思いますし、今広域化だとかを神奈川県では推進しているんですけれども、ちゃんとした事業者でありますけれども、一般の方々、そういうのを活用して、利用して、そういう行政側がやっていることに便乗してしまって、それに誘導していっちゃうという、そういうやり方もありますので、そういう注意喚起の仕方というのは非常に微妙に難しいところもあるかもしれませんが、県と連携しながら強化していただければというふうに思います。

次に、闇バイトに応募させないために、これは未然防止、加担させないために対策を打つことが大事だと思いますけれども、それについてはどのような対策をしているのかお聞きします。

◎生活安全総務課長

県警察では、犯罪実行者募集情報、いわゆる闇バイトに応募することがないよう、関係機関、団体と連携しながら、その危険性について、例えば非行防止キャンペーンをはじめ、SNSなどあらゆる媒体を活用して注意喚起を行っております。また、サイバーパトロールによりまして、SNS上でいわゆる闇バイトと思われるような投稿を発見した際には、不適切な書き込みであるという旨の警告メッセージを掲載いたしまして、この書き込みを見た方が応募してしまわないような注意喚起も併せて行っております。

◆佐々木正行委員

私が知っている情報だと、県警の各署もJ:COMさんとか、そういうところと連携しながら、闇バイトについて対応もしてくれていると思いますし、私は相模原なので、東京の町田署なんかとも、そういう闇バイト系のところと協定を結んでしっかりやっているというふうに聞いていますので、その町田署とたしか周辺7署が協定を結んでいるというような状況というのは、掌握なさっているかどうかはあれなんですけど、そういう広域的に闇バイトというのは東京のほうから来たりとか、そういうこともあるので、そういう連携ということも掌握なさっているかもしれませんけれども、今後そういう広域連携みたいなところで、県内だけじゃなくてやっていくということもやっていくのかどうか、分かる範囲で。

◎生活安全総務課長

事業者との協定につきましては、これまでも幾つか締結させていただいて進めさせていただいているところをございまして、投資に関して言いますと、証券会社と本年3月に地域の安全協定を締結いたしまして、顧客に対する注意喚起を連携してやらせていただいております。こうした取組はまた広げていきたいと考えております。

◆佐々木正行委員

警察同士のやつというのこれから広げていくのか、東京の警視庁とか、そういうところというのはあまり行かないでね。

◎生活安全総務課長

他県警との連携も視野に取組を進めてまいりたいと考えております。

◆佐々木正行委員

すみません、何が言いたいかというと、町田署と周辺7署、青葉とか、緑とか、相模原とか、相模原南とか、麻生とか、7署をやってくれているんですよ。やってくれているんだけど、町田に隣接しているところね。でも、相模原北署は入ってなくて、北署はすごい頑張っている署なものですから、それを柴崎交通総務課長に聞いたかったところなんだけれども、元署長だから、そういう周辺の県警が一生懸命闇バイト撲滅のために連携しているというのはすごくいいことだと思うので、情報交換というのはそういうところともやっていくということが必要なんじゃないかなということをやっと言いたかったもので、それについてはやっていくということでもいいですかね。

◎生活安全総務課長

その対応を確認させていただいて、進めさせていただきたいと思います。

◆佐々木正行委員

インターネットで調べると、そういう警視庁と県警で署同士が協定を結んでいるというのにも出ていますよね。その意味で、このSNS型投資ロマンス詐欺の被害防止とか、闇バイトへの加担防止について、再度、今後の力強い取組をしていただくための内容について、最後に取組をお伺いしたいと思います。

◎生活安全総務課長

県警察では、引き続きSNS型投資ロマンス詐欺の手口や、いわゆる闇バイトの権勢を周知するため、県警ホームページや各種SNSをはじめとしたあらゆる媒体を活用して注意喚起、情報発信に取り組んでまいります。また、関係機関、団体とも連携いたしまして、防犯キャンペーンなどの広報啓発活動に取り組み、被害防止、加担防止に向けた各種機運の醸成に努めてまいります。

◆佐々木正行委員

次に、交通安全対策についてお聞きしたいと思いますけれども、今年の6月末現在で県内の交通事故によって亡くなられた方というのは、去年よりも増加していて、今全国ワースト2ということなんですけれども、様々な連携を取っている神奈川県トラック協会の方々にも話を聞いているんですけれども、トラック協会自体、非常に事故が多くて、懸念して、一生懸命安全対策に取り組んでいると聞きますが、本県で事業用の貨物自動車の交通事故についても高い数字となって、県警において、現在も交通死亡事故の防止対策を強化しているということなんです、その効果的な取組を推進するために、トラック協会とか、民間の企業などとの連携も非常に重要なのではないかなというふうに思っています。

初めに、県警が交通事故の防止対策にトラック協会さんとどのように連携し

ているのか、最初に伺いたいと思います。

◎交通総務課長

県警察では、神奈川県トラック協会に対しまして、県内の交通事故などの情報共有や、交通事故発生時における注意喚起を行うなど、連携を図っております。本年は貨物自動車に関係する重大交通事故が多発していることから、加盟事業所に対し、歩行者の優先や自転車などの他の交通への保護意識の啓発もより多く行っていただいております。

◆佐々木正行委員

大きなトラックですと重大事故になりかねないので、ぜひ今後もよく連携していただきたいと思います。私の地元の相模原って結構まちの中が平らなものですから、自転車の事故が多い。自転車通行も多いということなんですね。その中で、自転車用のヘルメットの着用というのは非常に重要だなというふうに思っています。県内で今ヘルメットの着用率というのは依然低いというふうにお聞きしております。そういうところで、今後はトラック協会等の関係機関と連携した取組も非常に重要ではないかなというふうに思っています。被害を軽減するためにも、ヘルメットの着用というのは推進していかないといけないと思いますので、県警としてはどのように取り組んでいくのかお伺いいたします。

◎交通総務課長

県警察では、自転車利用者に対する乗車用ヘルメットの着用推進を図るため、SNSやホームページなどの各種媒体を活用した情報発信や、関係機関などと連携したキャンペーンなどによる広報啓発活動を推進しております。

◆佐々木正行委員

県警では、自転車の正しい交通ルールの周知を図るためのアプリを活用して、自転車の交通安全教育を実施しているというふうにお聞きしていますが、これもうちょっと具体的にどういう内容をやっているのか、教えていただけますでしょうか。

◎交通総務課長

県警察公式モバイルアプリケーションに登載している自転車などの交通ルールを学ぶスマートチリンスクールを活用した交通安全教育を推進しております。この機能は、自転車などの交通ルールに関する問題をクイズ形式で出題するほか、一定の問題をクリアすると、協賛事業所から商品の割引などの特典が受けられるものとなっております。引き続きより多くの方に利用していただけるよう、特典を提供していただける協賛事業所の拡充に努めてまいります。

◆佐々木正行委員

スマートチリンスクールの利用促進、非常に重要だだと思います。しかも今おっしゃっていたような、そういう民間の方々も社会貢献や交通事故をなくし

ていこうということで、さっきのトラック協会さんもそうだと思うんですけども、県民の命を守るために協力してくれると思うんですね。そのチリリンスクールを拡大していくためにも、民間活用というのは非常に重要だと、そういうふうに思っていますので、ここも強力で推進していただきたいと思っていますが、今後の県警の取組、最後にお伺いしたいと思います。

◎交通総務課長

県警察としましては、引き続き民間企業などとも連携した交通安全対策の強化に努めるなど、痛ましい交通事故の根絶に向けた各種取組を強力で推進してまいります。

◆佐々木正行委員

終わります。