

平成 21 年 9 定 社会問題総合対策特別委員会

平成 21 年 10 月 1 日

赤井委員

菅原委員からは先ほど消費者相談ということで小学生、中学生、高校生、若者の相談というお話があったのですが、私の方からは高齢者の話をちょっとしていきたいと思います。

代表質問でも高齢者標準社会というものをこれから考えたらどうだろうかというお話をさせていただきました。知事からも、興味深い話で是非検討したいという話もいただきました。前列にお並びの方はあと 15 年もすれば高齢者になると思います。以前それは本会議でもお話ししました。そういう意味で本当に高齢化社会というのはもうあつという間に来るのではないかと思います。特に神奈川県の高齢化率は今は 44 位ですけれども、これから 15 年後には日本でトップになるということです。今ここで高齢者に対しての様々な対応というものを考えておかなければいけないのではないのかなと思ひまして、まず高齢化社会における消費生活相談の観点から入っていききたいと思います。

平成 20 年から平成 21 年にかけてこの消費生活相談体制について大分充実をしていただきました。先ほど説明をいただきましたが、特徴的に平成 20 年から平成 21 年にかけて変わった点についてもう一度説明していただけますか。

消費生活課長

県のかながわ中央消費生活センターの体制強化をしてということで、相談件数については先ほど申しあげましたけれども、8 月までの状況で休日、夜間含めまして 5,007 件ということで、昨年同時期が 3,871 件ということですから、約 1.3 倍の相談をいただいているということでございます。そうした中で、いろいろな方から頂いている声を、特に夜間ですと昼間仕事を持っている方が、例えばクーリングオフの書類の書き方とかそういったものについて相談員と面談をした上で対応する場合に、時間を動かしたことで早くに対応できたと、そういったような声も頂いていますし、たまたまかながわ中央消費生活センターは、横浜駅西口のかながわ県民センターの中にありますけれども、ほかの用事で来たときに消費生活相談の窓口が開いていたので、そのときちょっと抱えていたトラブルについて偶然相談できたとか、そういった声も頂いているところでございます。

赤井委員

結果としてそういう形になったというのは、先ほど話がありましたように平成 20 年度では 10 名体制、これが平成 21 年度では 14 名の体制、それから、今お話があったような夜間等についての日数が増えたという話を伺いました。資料を頂きましたけれども、平日の夜間とか休日に対応したことで、これだけ件数が増えるということも面白いという感じがします。同時に、夜間の場合は時間が 16 時から 19 時と余り変わっていないのではないのかと思うのですが、この辺の特色というのは何か特にあるんでしょうか。夜間については開設日が増えたのでしょうか。

消費生活課長

これまでは水曜日だけ実施をしております、それを夜間については平日すべての実施に切り替えております。資料をちょっと御覧いただきたいのですが、15 ページに相談体制を書いておりますけれども、時間としてはおっしゃったとおりでございますが、来所相談にも応じるということということで、より丁寧な対応が可能になったということでございます。

赤井委員

日数が増えているのですが、その日数を 1 日平均という形にしてみますと、平成 20 年度と平成 21 年度ではやはり 4 割から 5 割ぐらい増えていて、日数は増えているのですが、それを 1 日平均にしても増えているのですが、やっぱり日数が増えると相談件数は増える

のですか。

消費生活課長

理由としては二つあると思いますけれども、一つは、これまで市町村の相談窓口の開いている状況とか、それと相談件数の対応とかを考えると、やはり1日に何人相談員がいるかよりも開設日を多くした方が、相談者が多いということです。ですから、開いていないということだとなかなか相談に来られない。そのときにしか相談に来られない方もいらっしゃるわけですから、日を多くすればそれだけ相談は増えると思います。

それともう一つは、体制を変えましたので、これについては県のたより等で広報をさせていただきました。そういったことで、いろいろな方に目にしていただいたのではないかと考えております。周知が非常に大切だと感じているところでございます。

赤井委員

正にこの開いている土曜日、日曜日が数多くあるという点で、相談される方の人数が増えたのだと思います。市町村に比べましてかながわ中央消費生活センターの方の相談数が飛躍的に伸びているというのは、市町村の方は平成20年度から平成21年度の速報値では9割ということで1割減なのですが、県の方は逆に増えているという点は、そういう意味では、開設をしているという点がアナウンスされ、そして毎日のようにやっているという点がやはり県民の方に理解されて、そして増えてきているのではないのかと思うのです。そういう意味では、平成20年から平成21年にかけてかながわ中央消費生活センターの体制が充実したということは、意義があったと思いますので、これについては是非これから更に充実していただきたいと思います。

それで、その中で特に年齢別に先ほどちょっと13ページの説明がありました。年齢別の件数ということで、私先ほど申し上げた高齢者という立場からいきますと、60歳代、70歳代、この件数が25%ということで、前年度が22%ということで増えている。20歳代、30歳代、40歳代、50歳代は前年に比べて減っているにもかかわらず、この60歳代、70歳代は増えてきているという、この辺についての内容とか、またなぜそういう形になっているのかという点は把握していますか。

消費生活課長

まず相談の特徴ということで申し上げますと、60歳以上の方の相談の中では全体の傾向と同様にオンライン等関連サービスについての相談が最も多く寄せられております。ただ、70歳以上の方の相談になりますと、ほかの年代の相談と異なりまして住宅リフォームなどの工事・建築についての相談が最も多くなっております。それから、訪問販売に関する相談件数においては60歳以上の方の割合が48.1%と半数近くを占めているということで、在宅している機会が多いと考えられる高齢者の方がトラブルに遭っている実態があるのではないかと考えております。

少しこれまでの経過を申し上げますと、高齢者の方の被害というのは、大分前になりますけれども豊田商事の事件がありました。あの事件を受けて、一つには事業者の方が、やはり高齢者の方というのはそれなりに財産をお持ちの方がいらっしゃるということと、それと、人を信じてしまうと、そういったようなことがあるのではないかとと思います。特にここで増えた理由というのはなかなか分析し切れていないのですが、一つには人口分布が60歳以上の方が増えたということです。今たしか26%ぐらいだと思いますけれども、そういったことも一つの要因かとは思っております。

赤井委員

今のお話にありました60歳代と70歳代になってくると財産管理とかという点が出てくるのですが、さらには小金持ちの方が結構いらっしゃるという意味でこれからいろいろなお金のトラブルという点での相談が来るのではないのかと思います。

今日の朝日新聞の生活面に未公開株被害についての勧誘相談件数が増加という形で出

ているのですが、神奈川県ではこの未公開株の相談件数という点は増えているかどうかという点をつかんでおりますか。ちなみにここでは平成18年、平成19年とずっと増えてきて、今年は8月末までに、これは全国ですけれども1,270件のうち933件ですから約8割近くが60歳以上の方から未公開株の勧誘があったという相談です。この未公開株の勧誘等についての数とかそういう点については把握はしておりますか。

消費生活課長

未公開株に関する相談につきましては、今年度4月から7月までの4箇月の速報値ですけれども110件の相談、県、市町村相談窓口全体の話ですけれども110件の御相談をいただいております。昨年度は年間で280件ということですので、相談としては増えている状況にあると思います。今委員がおっしゃった数字は国民生活センターが発表した全国の状況と承知しております。全国的にも同じような状況にあるということで承知しております。

赤井委員

今の未公開株、それから、先ほど申し上げた振り込め詐欺、それから、高齢者になって特に子供、孫たちと別居して独居老人の方がこれからどんどん増えてくると思います。そうした場合の、認知症等になってしまう前に後見人か何かきちっとできていればいいのですが、そうでない場合は、自分はいつまでも元気だという気持ちでおりますので、こういう方の特に財産の管理とかという点でのこれからのいろいろな相談がこれから出てくると思います。

ですから、今までにない消費者相談という点もこれからいろいろと出てくると思います。例えば今言った建物のリフォームについても、息子や娘と一緒にいれば相談するのでしょうかけれども、おじいちゃんおばあちゃんが一人で住んでいると、そこにいろいろな勧誘が来て、うまいこと話を決められて契約をしてしまうだとかということがやはり増えてきている。振り込め詐欺なんかについてもやはり新しい振り込め詐欺の方法も出てきているわけですから、そういう意味でこの高齢者に対しての消費生活相談で、そういう事象が発生しないと対応はできないのかも もしれないのですけれども、そういうものに対しては何か特別な手立てを考えていますか。

消費生活課長

新しいということではないかもしれませんが、一つには、実際に相談をいただいた場合にはより丁寧にお話を聞いて対応するということはございます。なかなか先ほどのクーリングオフの処理とかも御本人ではできない状況もあるかと思っておりますので、そういった部分についてより事業者との対応等にかながわ中央消費生活センターの職員が入ってというのはあるかと思っております。

それと、窓口での対応ではございませんけれども、被害の未然防止という観点で、お話しのとおり一人暮らしの方がいらっしゃいますので、そういった方にはなかなか被害防止の情報が直接伝わらないということもございます。そうしたことから、私どもでは高齢者・障害者等見守り出前講座ということで、高齢者の方の周辺にいらっしゃる民生委員さんとかヘルパー、そういった方を対象に高齢者の方を見守るポイントはこういうことだと、何か新しい荷物が置いていないかとかそういったものも含めて研修というか講座をやらせていただいているところでございます。

赤井委員

対応するに当たっても、やはり高齢者の方ですから、対応される相談員の方はそれなりに大きな声で、そしてはっきりと物事を言っていただいと、いろいろ高齢者対応のために気を付けて、いろいろにやっていただいていると思います。今、消費生活課長がおっしゃったように、未然防止という点が非常にこれから大事だと思いますので、そういう意味では何かあったらすぐにここに連絡をなさいますか、というような体制という

のは非常に大事だと思います。

それで、今回消費者庁の設置に伴って、ワンストップサービスということで全国一律のそういう相談の窓口というようなものがあると聞いたのですが、そのシステム等についてはどのような内容でいつごろから始まるのか教えていただきたいと思います。

消費生活課長

今お話しになったのは、全国一律の電話番号で消費生活相談窓口へつながるというもので、消費者庁の方で今、準備をしているものでございます。名称としては消費者ホットラインという名称でございます。形態としてはナビダイヤルなのですが、全国一律に0570-064-370「守ろうよ、みんなを」というような番号で、この番号にかけますと最寄りの消費生活相談の窓口へつながるということになっております。今五つの県で先行的に実施をしております、その取組状況なども踏まえて、国の方の予定では10月下旬から11月上旬を目途に各都道府県に導入していくスケジュールであると承知しております。

赤井委員

具体的に、かながわ中央消費生活センターの方に、ここの電話番号をかけるとかかってくるということでしょうか。例えば神奈川県内でかけた場合にはそこにかかるという形なのですか。例えばその回線が一杯だったり、あるいはまた、かつてこの方に相談したので、また相談したいとかいろいろあると思うのですけれども、そういう場合等についてはどうなのですか。

消費生活課長

まず、この番号に電話をかけていただきますと郵便番号の確認がございます。郵便番号を御自身で入れますと、その郵便番号の属する市町村の相談窓口にもまず入る形になります。市町村の窓口が閉じている時間であれば県の方へ回る形になります。もう一つ、この人に相談したというお話がありましたけれどもそういった場合には、今言ったように自動的に入ってしまいますので、2度目の御連絡をいただくときには、直接の番号をきちんと相談窓口でお伝えして今度お電話をいただくときはこちらの直通と言わないと別へ回ってしまう、日とか時間によって、そういうところもございます。そういう仕組みになっています。

赤井委員

せっかくこういう全国共通の仕組みで、何も分からなくても電話をすることで、一番身近な自分の市町村に、相談を受けてくれるという窓口につながるという点では、広報が非常に大事になってくると思いますので、こちら辺については10月下旬、11月に準備ができた時点で大きく広報していただきたいと思います。

それから、この相談のやり方としてメール相談があると伺っております。メールについてもこれまで相談件数が相当伸びてきていると聞いているのですが、これの開設状況、そしてまた今のメールの相談件数の推移等について、それから問題点について何かありましたら伺います。

消費生活課長

メール相談につきましては、仕事の関係で電話が昼間できないような方を対象に平成19年度から実施したものでございまして、平成19年度も年間の総件数が257件相談をいただいております。平成20年度につきましては、件数としては444件の御相談をいただいたところでございます。

メリットとしては、相談者の方のお手元にある資料、それを例えばメールの方に添付ができるようであればそうしたものを見ることによってその場で契約の内容とかを確認できるといったこともございますし、多分相談される方からすれば、実際の電話でのやりとりよりはメールの方が相談しやすいという方もいらっしゃると思います。職員にとっては、なかなかメールを頂いてそれに回答するというのは大変なのですが、回答に

対して素早くメールを送っていただいて、ありがとうございますといったお礼のメールも頂きまして、その辺はモチベーションのアップにもつながっていると思っております。

メール相談の問題というのは、逆に相手の反応とかが分かりませんので、表現は非常に気を付けていけないといけないというところはあると思っております。

赤井委員

平成19年が257件で平成20年が444件、平成21年度はまだ6箇月ですけれども、もう既に平成19年と同じぐらいの数が相談で来ているという話を伺いました。そういう点では、やはりこの時代にあってメールという形が相当、相談という形でこれからも伸びてくると思います。今、消費生活課長から話がありましたように、この返事を出すという点がそういう意味では非常に大変になってくると思っておりますけれども、時代の要請でしょうから、65歳を過ぎて、高齢者になってもメールをやる人がこれからどんどん増えてくると思っておりますので、是非その辺については担当の職員の人は大変でしょうけれども、頑張ってくださいと思います。

ともあれ、この消費生活相談については、平成20年から平成21年にかけて開設日が増え、時間が増えたことによって相談件数が劇的に増えてきているということは、これはやはり県民の皆さんもやはりそれだけ相談をしたいということで、こういう場所を待っていたのだと思います。是非これからも今のメールと電話によるホットラインについて、広報をしっかりとさせていただいて、消費生活相談をもっと更に充実をしていただきたいと思っております。

それからもう一つ、次世代育成について伺います。

この次世代育成についても同じ、私は今度は高齢者標準社会という考え方から伺っていきたいと思いますが、この次世代育成の支援プログラムに地域力の向上や放課後対策というのがあります。この中で、勉強不足で大変恐縮なのですが、放課後児童クラブと放課後子ども教室とありますけれども、放課後児童クラブ、放課後子ども教室の相違についてちょっとお伺いします。

子ども家庭課長

放課後児童クラブと申しますのは俗に言う学童保育でございます、厚生労働省系の古くからあるものでございます。放課後子ども教室につきましては文部科学省系で、これは教育委員会の方が窓口になってございます。国の方は放課後子どもプランということで、それを両方統合した形で位置付けているところでございますけれども、学童保育につきましては、小学校1年生から3年生までの保育について、働いていらっしゃるお母さん方のお子さんの生活の面倒まで含めて見るということで基本的には有料でございます。放課後子ども教室につきましては、これは全子供を対象にしたもので基本的には無料であると認識してございます。

赤井委員

それぞれ所管が違うということですが、次世代育成という観点から見れば、子供の立場からすれば所管とかについては一切関係ないとも思います。ちなみにそれぞれ放課後児童クラブ、それから放課後子ども教室の開設の数、市町村、それから教室、放課後児童クラブの数、これは先ほど御紹介がありましたが、これによりますと、放課後児童クラブの方は出ているのですが、放課後子ども教室の方についての開設の市町村数とか教室数といえますか、ここら辺についての数は幾つぐらいあるのでしょうか。

生涯学習文化財課長

県内の20市町村で591教室が実施されております。

赤井委員

20市町村、591教室ということですが、横浜市、川崎市も含んでいると思うのですが、特徴的に横浜市と川崎市とそれ以外の地域との違いというのは特にあるのでしょうか。

生涯学習文化財課長

約6割の市町村で開設しておりまして、小学校の学校数は全部で県内861校ございますが、約68%の小学校でこの教室が開設されております。そういう点では、平均的に県内でこの事業が展開されていると理解しております。

赤井委員

この放課後子ども教室は、放課後に子供たちが家に帰らずに学校の教室あるいは校庭を使って放課後を過ごしていることだと理解するのですが、自分がちょっと聞いたところでは、東京の目黒区でランドセル広場ということで、放課後に子供たちの教室として事業が展開されているという話を聞いておりますが、このランドセル広場についての内容を把握していらっしゃいましたら説明してください。

生涯学習文化財課長

東京都目黒区の教育委員会が実施しておりますランドセル広場は文部科学省の補助事業でございます放課後子ども教室推進事業でございます。内容的には全国的に共通でございます。先ほど委員がおっしゃいましたとおり、小学校の空き教室等を利用いたしまして平日若しくは週末、あるいは夏休み等の長期休業中の間、小学校1年生から6年生までの子供たちを対象に安全・安心な居場所づくりということで開設しております。中身的には学習とかスポーツとか文化などの様々な活動、それから地域住民との交流の機会を提供するという形でやっておりますが、ネーミングにつきましては、今、東京の目黒区がランドセル広場と申しあげました名称と呼んでおりますけれども、神奈川県内でも子供村とか、あとはふれあいスクールとか、ちびっ子クラブ等各市町村の方で親しまれるような工夫がされているところですよ。

赤井委員

ちなみに、この目黒区の方のランドセル広場については、地元の高齢者の方が順番でというか登録制だとは思いますが子供たちを見守って、特別の資格のない方、ある方もいらっしゃるのかもしれないのですが、そういう方が子供たちの遊びを見守っていると伺っています。この高齢者との交流という点についての何か規定とか、それから資格とかこういうようなものというのは、この放課後子ども教室推進事業には何か規定をされているのでしょうか。

生涯学習文化財課長

文部科学省のこの事業に関しては、規定はございません。ただ、安全管理員という名称でございますが、各教室には必ず安全管理員を置きまして、子供たちをお預かりしている時間、安全・安心な状態で様々な活動を見守るという位置付けがございますので、年齢制限等はございませんが若い方からお年寄りまで、私どもが承知している範囲では、昨年実績で申しますと地域によっては安全管理員の半分以上が60歳以上というところもございましてけれども、県全体では約3分の1が60歳以上のお年寄りの方の協力を得て運営されていると承知しております。

赤井委員

特に60歳以上の方がこれからどんどん増えてきます。高齢者ももう既に25%、女性の場合はもう4人に1人が高齢者という話も伺っています。不審者等に対する対応ということを考えれば、特に今こういう放課後に子供たちの面倒を見るのは女性よりも男の人の方が多いのかもしれないです。それにしても、65歳以上の高齢者の方がこれからどんどん増えてくるという中で、まだお元気ですし、それからまた様々な技術ですとか、それから遊びですとか、こういうようなものを持っていると思います。そういう意味で、こういうような放課後の対策において、この高齢者をどんどん活用してもらいたいと思うのですが、神奈川県の方針としてそういうような方向というのは特に持っておりません

か。

生涯学習文化財課長

実態を調査してみますと、この安全管理員というのは平日ですと午後5時まで開設しております教室で子供たちの活動を見守っていくという状況でございます。時間的には2時半ぐらいから5時までの間を拘束されてしまいますので、やはりある程度自分で時間がコントロールできるとか、それから、基本的には小学校の施設内に設けますので、学校の付近に住んでいらっしゃる方となってまいりますと、60歳以上のお元気で第一線を退かれた方、あるいは御家庭の主婦の方とかということが大きな担い手かと考えております。最近共働きというのが増えております。そういう点ではますますある程度フリーな立場でいらっしゃる方に多くの協力を仰ぐということになるかと思っております。

実は、文部科学省のこの事業、国・県・市町村が経費のそれぞれ3分の1を負担するという事業でございます。神奈川県は財政状況は厳しいという中でございますが、実施主体となっておりますのは小学校を開設しております市町村でございますので、関係者の理解を得て、協力していただき、なるべくお金がかからない方法で運営できるような工夫、そして第一線を退かれましても元気な方の経験とパワーを生かして、ある程度年金をもらってしまして生活には不自由されないという方がもしいらっしゃればどんどんこういう事業に参加していただくということで考えています。あるいはボランティアの方も、スポット的に30分とか短い時間でも協力できるということであるならば、そういう方を様々な形で組み込んだ上で、そして地域の方々の協力をいただいた上で教室を増やしていきたいと考えております。今おっしゃいました地域の人材という意味で、元気な方については今後も御協力していただけるよう私どもも市町村の方に働き掛けてまいりたいと考えております。

赤井委員

国・県・市が3分の1ずつ負担するということですが、放課後子ども教室は校庭、グラウンド、それから教室ということで、また、放課後児童クラブと違って生活の面倒を見るというのではなくて、お菓子を出すわけでもないわけですから、技術と技という形で知恵を出していただいて、子供たちに対してしっかりと、幼児そして学童、そして老人、高齢者とのコラボレーションが本当にできるように、これから市町村にもしっかりと働き掛けていただいて、子供たちを健全に育成していただきたいと思えます。

児童虐待について1点だけ伺っておきたいのです。5ページに児童虐待相談の受付状況が出ていますが、この児童虐待相談を受け付けた件数と出ているのですが、この受付をするに当たって、具体的に電話だとかメールだとか来所だとかいろんな形があると思うのですが、この相談数というのはどういう内容なのでしょうか。

子ども家庭課長

児童相談所の方に児童虐待があるということで相談があったということでございまして、基本的には来所の相談と受け止めてございます。

赤井委員

これも昨日の新聞に出ていたのですが、全国共通の虐待相談電話というのが今日からスタートをしたと伺いました。今、来所という話がありましたけれども、今度はこういう形で全国共通の電話ができたということになると、非常に広くまたこの虐待というものが浮かび上がってくるのかもしれないのですが、こちら辺については神奈川県として、全国共通の虐待相談電話についてのとらえ方として何か広報なり考えているのでしょうか。

子ども家庭課長

全国共通の虐待相談電話ということで、0570-064-000で、その地域の児童相談所につながるということでございますけれども、まず私どもはやはりいろいろなチャンネルで虐待の相談をいただくことが必要だと思っております。今、子供さんが少しでも虐待、危な

いと判断された場合には必ず通告していただきたいということでございます。こういった一つのツールが増えるということは大変有効なことだと考えておりますので、国の方にも協力しながら県としてPRを行っていきたいと思っています。

赤井委員

先ほどのナビダイヤルと一緒に、この虐待相談も全国共通ダイヤルができたということですので、是非先ほどの消費者相談のナビダイヤル、そしてまた虐待相談のナビダイヤル、これは非常に貴重だと思います。県としてしっかりと広報していただいて、皆さんに周知を図っていただきたいとお願いして、私の質問を終わります。