

赤井委員

私からは、かながわ消費者施策推進指針の改定素案について、何点か質問したいと思います。

特に、高齢者対策の点について伺いたいのですが、今回の推進指針の改定に当たり、常任委員会の中でも、様々な観点から質問や要望を行っており、今回の報告資料では、高齢者の消費者相談の増加について触れています。特に、高齢者への詐欺的な事例が非常に多くなってきているということですが、まず高齢者相談件数の推移等についてお伺いします。

消費生活課長

高齢者の苦情相談における詐欺的な相談の事例でございますが、全国消費生活情報ネットワークシステム、通称 P I O-N E T の登録データの中から、不当請求、架空請求、ワンクリック請求等の苦情相談で抽出したデータでお答えいたします。

平成 25 年度に、県内で受け付けた詐欺的な相談件数は 1 万 3,568 件で、このうち 65 歳以上の高齢者の相談件数は 2,970 件で、全体の 21.9% を占めております。また、これは平成 24 年度の 2,250 件と比べまして、720 件増の約 1.3 倍となっております。

また、被害総額は約 19 億 8,700 万円で、平成 24 年度の約 28 億 7,800 万円と比べまして、約 8 億 9,000 万円の減となっております。被害の平均金額は約 130 万円で、平成 24 年度の約 210 万円と比べまして、約 80 万円の減となっております。

一方、振り込め詐欺の状況についてでございますが、神奈川県警のホームページによりますと、平成 25 年 1 月から 12 月の振り込め詐欺の認知件数は 1,340 件で、前年の 515 件と比べまして、約 2.6 倍となっております。また、平成 26 年 1 月から 8 月末までの認知件数は 1,078 件で、平成 25 年の同期に比べまして、412 件増の約 1.6 倍となっております。

赤井委員

平成 25 年度の 65 歳以上の苦情相談件数が全体の 3 割であり、5 年間の相談件数は、ほとんど横ばいですが、高齢者の相談は 1.5 倍になっています。参考資料の表を見ても分かるように、平成 21 年度から比べると、非常に増えてきているといった状況です。

そういう中で、先日、特に高齢者宅で強引な勧誘を行ったという、床下工事の訪問販売事業者が業務停止 3 箇月となりました。この件について、どういう状況なのか教えてください。

消費生活課長

これは、先日の 9 月 11 日に記者発表させていただいた案件でございます。この(株)第一三共工務店という企業は、床下の湿度を調節する工事、床下の換気扇の設置工事、あるいはシロアリ、ネズミ駆除等を行っている事業者でございます。

こちらの事業者の苦情相談件数は、平成 25 年度が 9 件、平成 26 年度が 3 件で計 12 件であり、最終的には 3 箇月の営業停止ということで、業務停止命令を神奈川県からした事案でございます。そして、この案件につきましては、神奈川県単独ではなく、千葉県及び東京都と合同で調査を行い、同時に処分を行ったという案件でございます。

赤井委員

この法人の本店は横浜だけけれども、様々な苦情相談が、他の県でもあったのだと思うのですが、こういった合同で行う調査の状況について教えてください。

消費生活課長

例えば、業務停止処分でございますが、これは県が行うと、県の中でしか効力を発揮しないのですが、こういった悪質事業者は、一般的に県内だけでなく、広域で活動している場合がございます。

そういったことに対応するために、周辺の都道府県との協力、連携により、処分を行うことが大切であり、5 都県の会議を常設し、常に悪質事業者に対して調査の取組を進めているといった状況でございます。

赤井委員

この法人による被害者は、平均年齢が 79.5 歳、最高齢者が 90 歳となっておりますが、これは当然、警察などの関係機関との連携が重要であると思っておりますけれども、5 都県の会議以外に、どのような取組を行っておりますか。

消費生活課長

こうした悪質商法につきましては、関係機関との連携が非常に大切であり、特に県警察との連携が非常に重要であると考えております

具体の連携でございますが、まず県消費生活課の主催で、高齢者、障害者等の消費者被害未然防止対策連絡協議会を設置しております。この協議会では、警察本部をはじめ、高齢者団体、障害者団体、県の福祉等関係部局を構成員といたしまして、高齢者や障害者の消費者被害に関する情報交換や、効果的な普及啓発事業の実施などについて協議を行っております。

これとは別に、事業者指導の視点から、県警本部、県、政令市による消費者保護連絡会議を開催しており、悪質な行為を行っている事業者についての相談状況等について、情報交換を行っているところでございます。

さらに、警察本部が毎月開催している振り込め詐欺撲滅に向けた情報連絡会にも、当課の職員が出席しておりまして、高齢者に被害の多い振り込め詐欺など、特殊詐欺の発生状況及び被害金額に関する情報交換、被害防止のための啓発対策などの協議を行っているところでございます。

赤井委員

高齢者被害の未然防止のための普及啓発について、前回の常任委員会で、様々な啓発資料が出ており、その内容についても伺ったところですが、その後の新しい普及啓発資料について、内容の改訂や改善をした点があれば報告していただきたいと思っております。

消費生活課長

前回の常任委員会での委員の御提案を受けまして、高齢者向けの啓発資料として契約のきりふだというものがございますが、これにつきまして、早速見直しを行っております。

具体的には、前年度作成版につきましては、より多くの情報を盛り込んだ結果、文字が小さくなってしまい、非常に高齢者にとっては読みづらい内容でございました。そこで、今年度作成版では、まず文字を大きくするとともに、配色等も明るい色調を基本に、濃淡がはっきりするようにして、読みやすくいたしました。また、内容につきましても、長文にならないように簡潔にして、イラストなどを多用するなど、高齢者が理解しやすい内容といたしました。

さらに、リーフレットを読んでいただくだけでなく、現実にも有効に活用していただくことも重要であると考え、消費者被害の解決方法の有効な手段の一つとして、クーリングオフ制度があるのですが、今回の見直しの中で、実際にクーリングオフの手続をする際に、リーフレットの一部を切り取って、必要事項を記入すればすぐ使用できるハガキを載せるといった工夫を行っております。

赤井委員

改訂版を見せていただいたのですが、文字が大分大きくなり、絵も大きくなっていて読みやすくなっています。さらに、クーリングオフの部分については、そのまま書き込んで郵便局に持っていけば通知をすることができるという点は、非常にユニークで使いやすいと思います。

これは、実際にはどれくらい配布しているのでしょうか。

消費生活課長

今回、5万部作成し、老人クラブや地域包括支援センターなど、高齢者に関係する機関に重点的に配布しております。

赤井委員

配布しただけで、説明をしないと、なかなか読む気にならないだろうから、是非面白く説明していただきたいと思います。

そして、消費者の方々が、高齢者も含めてですが、こうした詐欺の被害に遭ったときに、生活相談をする場所として、様々な場所に現実に行く場合もありますが、まずホームページで確認するという場合もあると思います。

そこで、消費者被害防止対策の分かりやすいホームページというのが必要だと思うのですが、現在の状況を教えてください。

県民局広報県民課長

今回、8月の末にホームページを改善したのですが、それ以前から、振り仮名、音声読み上げのサービスをホームページで提供しております。

県のホームページのトップページの上の方を開いていただき、サービスの部分を選択しますと、サービスを選べるタグが開き、振り仮名としまして、平仮名、カタカナ、ローマ字で自動的に出るといった機能がございます。これは、漢字を読むことが困難な方、外国人の方などを想定しており、弱視の方には、音声読み

上げで、ホームページを使っただけのサービスを提供しているところがございます。

赤井委員

私も知らなかったのですが、実際に文章については、PDFファイル以外は、全て振り仮名で読めますので、例えば外国の人たちが、これを利用するのは非常に良いと思うのですが、こういったものを国際課では御存知でしたか。

国際課長

承知しております。

赤井委員

これは、学校、教育委員会といったところについても、平仮名で表記されているといった点で、ホームページをアピールすることが大事ではないかと思っておりますので、是非しっかりと広報していただきたいと思っております。

そして、高齢者ばかりでなく、女性や若者、障害者の方といった生活弱者と言われている方に対しても、被害防止対策に取り組むことが必要であると思っておりますが、素案の中では、その点についてはどのように反映されるのでしょうか。

消費生活課長

今回の素案では、高齢者の消費者対策について、新たに重点的な取組として位置付け、高齢者の消費者被害の未然防止と救済として、積極的に取り組むこととしております。

また、素案では、三つの基本方向について、それぞれ高齢者の消費者被害防止の視点を反映したものとしております。その基本方向の一つ目でございますが、消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進では、地域社会での消費者教育の推進の中で、関係機関の連携強化による高齢者に対する消費者教育実施の視点から位置付けております。

次に、基本方向の二つ目、消費生活相談機能の充実では、高齢者に配慮した相談対応の視点を内容に反映させております。

次に、基本方向の三つ目、安全・安心な消費生活の確保では、消費者被害の未然防止、拡大防止に向けた取組みの中で、高齢者、障害者等に配慮した見守り対応などの視点から位置付け、素案に反映しているところでございます。

赤井委員

未然防止に向けての取組ということで、具体的に何かありますか。

消費生活課長

消費者トラブルに巻き込まれやすい高齢者、障害者等の安全・安心を確保するために、地域における見守り体制の充実、そして、判断能力の十分でない方々の権利擁護のために、成年後見制度の紹介、相談等による活用に取り組んでまいりたいと考えております。

赤井委員

指針の改定は、高齢化の加速、また、ネット社会の急激的な進展などにより、消費者を取り巻く社会環境が大きく変化している中で、特に高齢者の消費者被害

が深刻な状況にあります。消費者のニーズに合った相談体制の充実、広報が、消費者被害を防止する大事なポイントであると思います。改定案につきましては、消費者目線に立った内容の情報提供、相談体制の構築となるように要望いたします。

続きまして、神奈川県子どもの貧困対策の推進に関する計画の策定についてお伺いします。

今回、推進計画を策定するということですが、特に子どもの貧困率が16.3%ということで、先進国の中でも25位という非常に厳しい状況にあります。そこで、まずこの貧困率の定義についてお伺いします。

子ども家庭課長

貧困の概念といたしましては、絶対的貧困と相対的貧困という二つの考え方がございます。

一般的に、最低限必要とされる食料と食料以外のものが購入できるだけの所得水準に達していない人々、例えば明日食べる物がなくなるとか、最低限度の生活もままならないといった状態が、絶対的貧困でございます。

一方、世帯の所得を世帯員数の平方根で割った等価可処分所得を低い順に並べ、その中央値の半分を下回る所得水準、簡単に申しますと、その世帯が属する社会の一般的な生活レベルの半分に満たない所得水準で暮らす状態が、相対的貧困でございます。

国民生活基礎調査やOECDの調査では、貧困率が示されているのですが、この貧困率は、相対的貧困率ということで示されております。

赤井委員

今回、我が会派の代表質問でも、渡辺議員から様々な質問をさせていただいたのですが、子どもの貧困率とは、どのように算定しているのでしょうか。

子ども家庭課長

通常、子供には所得がないのですが、その子供の属する世帯の可処分所得、資産や社会保険料、医療サービス等の現物給付を含まない所得でございますが、そこから便宜的に、子供を含む世帯員1人当たりの可処分所得額を算出いたします。1人当たりの可処分所得、これは等価可処分所得と言いますが、この算出方法は、世帯の所得を世帯員の人数の平方根で割った値でございます。世帯員の人数ではなく、その平方根で割るのは、世帯員が少ない方が、生活コストが高くなるためでございます。

具体的に申しますと、計算式に当てはめると、例えば年収800万円の4人世帯と年収200万円の1人世帯の1人当たりの可処分所得は、年収800万円の4人世帯では400万円、年収200万円の1人世帯では200万円ということになります。つまり、800万円を4人の平方根である2で割ると400万円という意味でございます。つまり、いわゆる生活費とか光熱水費を全体として考えて、こういった計算式で計算しております。

次に、子供、つまり17歳未満の子供のことでございますが、その子供のみを、

低い方から順番に並べ、その真ん中、中位の子供の所得額の半分の額に満たない子供の人数の割合が、子どもの貧困率でございます。簡単なイメージといたしましては、普通の子供の生活水準の半分以下の生活水準で暮らす子供の割合ということになります。

赤井委員

通常の子供の貧困率と子どもの貧困率については、どのようになっているのですか。

子ども家庭課長

今年の7月に国が公表した国民生活基礎調査の結果では、全世帯員の相対的貧困率は16.1%で、子どもの貧困率は16.3%でございました。若干ではございますが、子どもの貧困率が全世帯員の相対的貧困率を上回るという結果が出ましたが、こうした逆転は、今回が初めてでございます。

子どもの貧困率は、その子供の属する世帯の所得から算出されますので、この結果から、子供の属する世帯の貧困が、全体と比べて厳しい状態にあるということが推察されます。

赤井委員

子どもの貧困率の方が普通の貧困率より高くなったという状況は、どういうことが原因なのでしょう。

子ども家庭課長

国民生活基礎調査では、特にひとり親家庭の貧困率が突出して高く、54.6%が相対的貧困の状況にあるということで、そういったものも起因しているものと考えております。

赤井委員

先ほど、都道府県別の子どもの貧困率については把握できていないということですが、そのような状況で推進計画を立てることについて、どういう意義があるのでしょうか。

子ども家庭課長

先ほどの答弁の繰り返しで大変恐縮でございますが、意義といたしましては、子供の将来が、生まれ育った環境によって左右されることがない、また、貧困が世代を超えて連鎖することがないようにという理念の下で、環境整備、教育の機会均等を図ってまいりたいと考えております。

赤井委員

国の大綱は、子供の貧困率の他に、生活保護世帯の子供の高校進学率、ひとり親家庭の就業率など、25の指標があるということです。そして、教育の支援という点で、学校をプラットフォームとした子供の貧困対策の推進とありますが、これはどのような内容なのでしょう。

子ども家庭課長

大綱では、教育の支援として、学校のプラットフォーム化について記されているのですが、その内容は、きめ細かな学習指導による学力保障とか、スクールソーシャルワーカーの配置充実という内容でございます。こうした内容につきまして

も、今後、局横断的に連携する中で把握し、総合的に検討してまいりたいと考えております。

赤井委員

将来を担う子供たちが、夢と希望を持って成長していけるような社会の実現を目指して、貧困対策については、庁内の連携会議を持ち、横の連携をしっかりとりながら進めていただきたいと要望いたします。

次に、寡婦控除のみなし適用の検討についてお伺いします。

これにつきましても、今回我が会派の一般質問で、知事に質問しており、予算委員会等でも質問しております。

そこで、相模原市等の3市が、みなし適用を進めているということですが、実際に適用した後の実績について教えてください。

子ども家庭課長

3市には、直接、県の方から問い合わせを行っておりまして、まず相模原市でございますが、平成26年4月から実施し、8月25日現在で、市営住宅の家賃で1件、保育所保育料で12件のみなし適用の実績がございます。

次に、藤沢市でございますが、9月25日現在で、認可保育園の保育料5件の実績がございます。

そして、平成26年8月から実施している川崎市では、市営住宅の家賃が1件、認可保育園保育料が13件の実績でございます。

赤井委員

それ以外の市町村等からの問い合わせというのは、これまで県にありましたか。

子ども家庭課長

現時点ではございません。

赤井委員

このみなし適用を実施する場合の課題と、どのような事業で実施をすることができるのか教えてください。

子ども家庭課長

まず、課題として考えられますのは、県は基礎自治体でないことから、ひとり親の確認のための戸籍謄本を、申請者からの提出を受けて確認する必要があるのですが、この際、個人情報保護に関して注意する必要があり、また、県民に制度を周知し、理解していただく必要がございます。そして、みなし適用の実施に伴い、みなし適用を行った部分の利用料等収入の減や、支給額の増が生じることから、その部分の予算の確保、利用料や給付額を定めている条例、規則等の改正が必要でございます。

そして、県が実施主体である事業のうち、利用者の所得金額、税額により、利用料や給付額等を算定する事業を、現在、検討対象として進めております。具体的に申し上げますと、公営住宅とか、県の児童相談所への入所の際の利用料といった事業について検討しているところでございます。

赤井委員

個人情報などの様々な課題があるということですが、例えば戸籍謄本などが必要であるという場合に、事前にどのくらいの人を対象となるのかというのは、分からないのでしょうか。

子ども家庭課長

ひとり親家庭と申しましても、結婚歴があるかないかというところまで調べるというのは非常に困難であり、掌握できていない状況でございます。

赤井委員

各市町村のそれぞれの事業で、対象となる人数が把握できれば、県の対象事業でも、推測できるようになると思います。

今回、知事からは、前向きに検討し、早期に判断したいということでしたが、実際に県民が申請する場合は、どのような手続となるのでしょうか。

子ども家庭課長

手続につきましては、3点を確認する必要がございます。

まず一つ目といたしましては、所得税法上の寡婦控除を受けていないことを確認するため、住民税課税証明書などを確認する必要がございます。二つ目として、結婚歴のないひとり親であることを確認するため、戸籍謄本による確認が必要となります。三つ目として、子供と同一生計であることを確認するため、住民票や児童扶養手当受給者証などにより確認する必要があり、このような書類を申請者から求めることとなります。

ただ、利用料や徴収料は、階層によって額が違うのですが、みなし適用をしても、その階層が変わらない場合がございます。そういった場合は、提出書類が無駄になってしまいますので、事前に適用になるのかという相談が必要となるものと考えております。

赤井委員

県としては、電話等で事前に相談を受け付け、県民に対して、適用がない場合があるということを説明しておくことが大事であると思いますので、その点について、今後実施するに当たり、考慮していただきたいと思います。

また、予算的にも、それほど事業がないようなので、それほど影響がないと思うのですが、そのように考えていいですか。

子ども家庭課長

件数につきましては、基礎自治体の方が当然多くなっておりますが、保育料で12件というような数字も出ておりますので、そういったものが参考になるものと考えております。

赤井委員

この制度については、県の方で、事前にチェックができる体制を是非つくっていただきたいと思います。

寡婦控除のみなし適用については、県内でも実施するところが増えてきており、今後、更に増加するのではないかと考えております。県として実施した場合、実

施対象の事業は限られるかもしれませんが、県が実施したということによる県内の市町村への影響も大きいものと考えています。様々な課題もあると思いますが、しっかりと検討し、早期に実施していただきたいと要望を申し上げまして、私の質問を終わります。