

平成29年 第4回定例会

一般質問 椿 真一議員

平成29年 11月30日

▶質問

大田区議会公明党の椿 真一です。通告に従い順次質問を行います。理事者におかれましては、明確な答弁をお願いいたします。

高齢者を狙ったオレオレ詐欺などの「特殊詐欺」や送りつけ商法などの「悪徳商法」の被害は依然深刻な状況にあり、官民挙げての地域での見守りや啓発活動は、今後加速化する高齢社会にあってはますます重要と考えます。

このうち、オレオレ詐欺などの特殊詐欺について、警察庁より平成28年の被害状況が発表されました。これによりますと、特殊詐欺の被害金額は約406億3000万円で、前年比で見ますとマイナス15.7%、総額こそ減少しておりますが、犯罪件数は1万4151件と前年比ではプラス2.4%となり、全体的に増加している状況です。さらに、その手口別の被害状況を見ますと、件数、金額とも全体の約4割を占めているのが、依然として子や孫を名乗るオレオレ詐欺ですが、こちらは少しずつ減少傾向にあります。

その一方で、公的機関を装い、医療費などの過払い還付金があり、お金を受け取るために振り込ませる「還付金詐欺」が大幅に増え、その件数は3682件、前年比でプラス55%、被害金額は42億6000万円で、前年比プラス67.4%となっております。オレオレ詐欺は、単にお金を振り込ませるのに対し、還付金詐欺は、被害者がお金を受け取れると最初に告げられるため、言われたほうは思わず警戒心を解き、同時に思わぬ臨時収入が得られる喜びから相手の説明を素直に受け入れ、被害に遭うのが大きな特徴です。

本区において、昨年の特特殊詐欺被害は105件、被害金額は2億6000万円と伺っております。また、その被害者の年齢別構成を見ますと、70歳以上が全体の約90%を占め、ますます高齢者対策が重要であり、本区もその対策に取り組んできました。特に自動通話録音機の啓蒙については、他の自治体と比べても積極的に導入し、その効果など大きく期待しているところであります。

質問します。本区における本年の特特殊詐欺被害状況についてと、その防止への取り組みまた、自動通話録音機の進捗状況についてお答えください。

次に、高齢者や障がい者への送りつけ商法などの悪徳商法について伺います。

注文した覚えのない健康食品などが一方的に送りつけられ、請求される「送りつけ商法」、金融庁のお墨付きと思わせ、未公開株などを買わせる「利殖商法」、無料で屋根や床下を点検しますと入り込み、うその現場写真を見せ、高額な修理費用を取られる「点検商法」、法律で義務づけされたと語り、高額な装置を買わせる「語り商法」、貴金属などを二束三文で強引に買い取っていく「買い取り商法」など、悪徳業者のやり口は、年々多岐にわたり巧妙化しています。

先日、本区在住の90歳になられる壮年の方より、北海道の原野を1000万円で買わされた話を伺いました。その方は奥さんもお子さんも亡くされ、どういうわけか悪徳業者から目をつけられ、打ちひしがれた心のすき間に言葉巧みに入り込んできたそうです。最終的に北海道の土地を買うという話に乗ってしまい、契約。銀行からお金をおろすときにはその悪徳業者も同伴で銀行へ行ったそうです。そこで不審に思った銀行員がとめに入ったそうですが、結局はその業者を信じ込み、お金を渡してしまいました。後日、おかしいと思われたその方は最寄りの警察署に相談され、そこから地域庁舎へ、そして地域包括へとつないでいただき、現在、取られた1000万円の一部でも取り戻すことができないものか法的に話を進めておられますが、厳しい状況だそうです。その方に残ったのは少しの蓄えと、評価価値のない北海道の原野です。爪に火をともしように一生懸命働いてためた財産をこのような形で奪われるのは残念でならない、涙を浮かべながらそうおっしゃっていました。独居老人は狙われやすい、それは間違いありません。判断力や認知だけでなく、心のすき間に入り込まれやすいということが挙げられます。

ここで、機器を取りつけることにより大きく改善された別の事例について紹介させていただきます。先日、本区在住の85歳になられる認知症のお母さんと2人暮らしの娘さんより、悪徳業者からの被害についてお話を伺いました。娘さんは一般的なOL、夜遅く帰宅するケースもあり、家族と同居といっても、お母さんはほとんど日中独居の状態です。後日わかったことですが、年金が振り込まれた直後を狙い、訪問し、必要のない羽毛布団や健康食品など、1社だけでなく、何社からも狙われていたそうです。ある日、お母さんの部屋に未開封の浄水器が二つもあったことに気づき、不審に思った娘さんがお母さんに聞いたところ、「とても親切な方と知り合いになった、すごくいい人よ、あなたも紹介するわ」とのことでした。立て続けに被害に遭ったことを受け、娘さんとその兄弟で話し合った結果、屋内用の見守りカメラを玄関とリビングに設置、兄弟4人のスマートフォンにその画像が常時転送され、見守ることとされたそうです。まだ設置して半年ばかりですが、その後の訪問被害はないとのことでした。娘さんいわく、「お母さんのプライバシー

を考えると設置すべきか迷いましたが、もっと早くカメラを設置すればよかった、こんな民間のサービスに対しても補助制度があったらもっと被害防止につながると思います」としみじみおっしゃられました。

そこで、屋内カメラを備えた見守りについて、23区内で補助などが無いものか調べたところ、葛飾区の高齢福祉課が高齢者見守りサービス助成という制度を設け、本年4月より高齢者支援課において初期設置費用の助成を行っているとのことで調査してまいりました。この高齢者見守りサービスとは、機器を自宅に設置することで、その家族がパソコンやスマートフォンなどを使って高齢者の日常生活を見守ることができるサービスで、現在、民間企業で販売されている様々な見守りサービスに着目し、その家族が高齢者の見守りに積極的にかかわっていくきっかけとして推進しているそうです。区は初期費用の10分の9を助成し、上限は1万3500円とのことでした。そこで、先ほどの85歳の事例を挙げ、助成の対象になるかを確認したところ、「目的が高齢者の見守りであれば助成します」との返事でした。ただし、「高齢者見守り型緊急通報システムとの併用はできない」とのことです。本区にも孤独死などを未然に防ぐ意味においての高齢者緊急通報システムを積極的に取り組んでいただいております。その意味においては安心しております。家族による小まめな見守りは、何かあったときにも相談しやすい環境となり、何よりも心の支えになると考えます。

質問いたします。民間企業の見守りサービスは日進月歩で開発が進んでいます。そして、その見守り方も様々です。本区の進めている高齢者緊急通報システムも効果があると思いますが、助成の対象を広く民間企業の見守りサービスまで広げることにより、お一人おひとりに合った見守りサービスが可能となり、家族や親族の積極的なかわりも推進することにつながると考えますが、区の見解をお聞かせください。

次に、重要となってくるのが、地域においての見守りネットワークの構築です。消費者庁の発表によれば、昨年の消費生活相談の件数は88万7000件で、平成27年よりも若干下回ったものの、依然として高水準が続いています。さらに、相談件数を平成19年と比較いたしますと、20歳代と30歳代は減少しているのに対し、65歳以上は平成19年の15万1927件から24万4276件と約10万件弱も増えていることがうかがえます。これは、早目の相談を促す自治体からの啓発活動や高齢者に対する見守りの強化も増加の要因となっていますが、全体的には高齢者を狙った詐欺的手口の増加が大きな要因となっています。

本区においては、特殊詐欺や悪徳業者から高齢者や障がい者を守るため、積極的に地域においての見守り体制の構築に取り組んでいただいております。消費者生活センターにおいては見守りの輪、高齢者に対しては高齢者見守り・支え合いネットワークなど、区内警察と

の情報交換や高齢者対象の出前講座、巡回啓発など、それぞれの立場で積極的に取り組んでいただいております。高く評価するところであります。

そこで質問します。現在、防災危機管理課、地域力推進課、高齢福祉課がそれぞれ部分的に連携しながら取り組んでいただいている見守り活動ですが、それを強化する意味において横断的な一つの事業として立ち上げ、取り組んでいただいたほうが効果的で、取り組みやすいのではないかと考えます。区の考えをお聞かせください。

特殊詐欺や悪徳業者はそれなりの顧客名簿に基づきターゲットを絞り込み、犯罪行為や詐欺行為を行っており、その顧客名簿のことを業界ではカモリストと呼んでいます。この押収された顧客名簿は一般的な名簿などと違い、だまされやすい人が掲載されているという特徴があり、1人当たり15円から35円で売買されているともお聞きします。中には、過去の被害者名簿をもとに「取られたお金を取り戻してあげましょう」といって、さらにお金を取られる2重のカモリストも出回っていると聞きます。警察庁は、平成24年から消費者被害事件で押収した顧客名簿を警察内部に限定した情報として各都道府県警に配付し、注意喚起や被害防止に役立ててきました。また、消費者庁も悪徳業者を行政処分した際に、大量の顧客名簿を回収しております。本来ならば、この大量に押収した顧客名簿を次の被害防止に活用しなければいけないと思いますが、個人情報関連法により、警察庁や消費者庁は、自治体に対して押収した顧客名簿を提供することはできず、自治体はどの方が悪徳業者から狙われているかわからない状況が続いていました。

ところが、平成28年4月より施行された改正消費者安全法において、国は押収した顧客名簿を自治体へ提供できるようになりました。本区も見守りなど積極的に取り組んでいただいておりますが、その中でも、この方とこの方は注意深く見守りましょうという特に配慮を要する方々の名簿があれば、見守る上でその対象を適切に選定し、効果的な見守りができるのではないかと考えます。

そこで問題になるのが消費者安全確保地域協議会であります。消費者庁によれば、高齢者、障がい者、認知症などにより判断力が不十分となった人などの消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携した消費者安全確保地域協議会を構築とあり、押収した顧客名簿は、その協議会の要請により、協議会へ提供されることとなっております。そして、その協議会の役割は「構成員間の情報交換と協議」、また、その構成員の役割は「特に配慮を要する消費者と適度な接触を保ち、その状況を見守ることと、その他必要な取り組みを実施」と明記されております。さらに、その構成員ですが、消費者生活センター、病院、地域包括支援センター、介護サービス事業者、保健所、民生委員児童委員、警察、教育機関、金融機関等の事業者関係、そして町内会などとのことです。

消費者安全確保地域協議会は、この1年間で既に全国31の自治体で立ち上がっております。しかし、その状況は地域の消費者被害を共有する程度にとどまり、消費者庁に対して押収された顧客名簿を要請し、積極的に活用しているところは滋賀県の野洲市のみとのことで、野洲市の取り組みについて若干紹介させていただきます。

野洲市は人口約5万人の自然豊かなまちです。市民部消費生活センターが事務局となり、官民一体で構成された野洲市消費者安全確保地域協議会を立ち上げ、消費者庁に対して押収した顧客名簿の提供を要請、消費者庁から504件の情報提供を受けたそうです。そこで、死亡や転出などを精査した結果、430件の名簿ができ、協議会において、さらにその中から70名に絞り込みを行い、見守り対象のリストをつくり、希望した民生委員に対し、その学区に限定した名簿が提供され、見守り活動が行われております。なぜ民生委員さんかと伺ったところ、民生委員の方は、地域の実情に通じ、地域福祉に関する知識とネットワークをお持ちで、ふだんから顔の見える関係の民生委員に見守りをさせていただくことで、見守られる側も信用されるとのことでした。そこで、見守るとはどういった行動なのかを具体的に確認したところ、郵便受けに郵便物がたまっていないか、外壁や床下の工事関係者が頻繁に出入りしていないか、訪問するたびに布団や健康器具が増えていないか、訪問したときに不動産関係のチラシや名刺などが置いていないかなど、何か特別なことを行うのではなく、日常生活の異変に気を配っているそうです。

もちろん、人口5万人の野洲市と72万人の本区とでは近隣との人間関係などモデルケースとして全てを参考とはできないと考えます。また、個人情報管理や本区の民生委員さんに対してさらにこういった仕事を増やすことが果たして正解なのか、誰が押収した顧客名簿を管理するかなど、重要な協議は必要と思いますが、犯罪者や詐欺師が持っている顧客名簿を入手し、その方々に対してのアンテナを磨き、より見守っていく情報となるのは間違いのないことです。また、先ほど紹介した野洲市に対し、全国の自治体からも視察の要請が行われているようで、押収した顧客名簿に対する関心の高さが伺え、既に本年度は予約で埋まっているそうです。

そこで質問します。新しい取り組みとして今回の顧客名簿に対してのメリットとデメリットなど調査研究し、本区において顧客名簿の運用を行うには何が必要なのか、また何が問題なのか、都会に適した大田モデルなど検討の価値はあると考えます。押収した顧客名簿の活用について本区の考えをお聞かせください。

また、地域包括センターで勤務されている勤務されている方々に対し、押収された顧客名簿に関しての感想を伺ったところ、「高齢者を守る最前線として役に立つと感じる」と前向きな感想もいただきました。本区の見解をお聞かせください。

本区内において、昨年の特種詐欺だけで被害額は2億6000万円、それに悪徳商法の被害まで合わせると5億円とも10億円とも言われています。冒頭に申しました90歳の被害者の壮年など、高齢者の方々は今からが人生の総仕上げという大切な時期です。高齢者が詐欺に遭わないような、住み慣れたまちでさらに安心して住み続けられる本区になることを願い、次の質問に移ります。

家計相談支援事業について質問します。

貧困の連鎖を断ち切るため、平成27年4月より施行された生活困窮者自立支援法により、本区においても積極的な支援が開始され、就学援助等の世帯の中学生に対する学習支援や保護者に対する就労支援、就労するための資格習得支援、就労準備支援など多角的に支援していただいております。生活困窮者の多くは相談する相手が少なく、孤立し、貧困から抜け出すために必要な情報を得られる手だてがわからず、ますます貧困状態に陥っていくケースが大半を占めています。

忘れてはならない事件の一つに、2014年9月、千葉県銚子市の県営住宅で母親が中学2年生の娘を殺害した事件があります。母親は身近に相談できる友人、知人がおらず、相談に行った銚子市役所の窓口で恐る恐る生活保護について伺ったところ、窓口の対応は、生活保護を管轄する社会福祉課の紹介にとどまり、生活保護制度について十分な説明を受けなかったとのこと。「本当は私が死ぬはずだったのに、こうになってしまう前に誰かに相談すればよかった」という母親の言葉が無念でなりません。

本区においては、生活再建・就労サポートセンターJOBOTAにおいて家計の見直しなどを行うのを目的に、家計相談支援事業が行われておりますが、相談者の多くは貧困や障害など複合的に問題が絡み合っているのが現状とお聞きしました。多くの相談者が関係にかかわる問題を抱えることを踏まえれば、みずからの家計の問題に気づき、みずから家計を管理しようという意欲、エンパワメントを引き出す家計相談支援はますます重要と考えます。

そこで、家計相談支援事業に積極的に取り組んでいる自治体の中に神戸市の事例がありましたので、ここでその取り組みについて紹介させていただきます。神戸市では、九つの区役所と二つの出張所の合計11カ所において家計相談支援の窓口を設け、そのうち九つの区役所には、同じフロアにハローワークの方が常駐しているそうです。家計相談を受け問題点を分析、様々な支援へとつないでいき、一番多い就労支援が必要であれば、そのままハローワークに同行し、就労につなげているとのこと。「目の前にハローワークがあるので、以前より効率よく就労に結びつけられるようになりました」と支援員の方が申されておりました。このように、家計相談支援事業とハローワークを一体的に考える動きが

全国的に広がっております。

現在、本区においてのハローワークの配置は、大森駅東口のハローワーク大森と蒲田駅東口の蒲田ワークプラザの2カ所があります。ここで注目したいのはハローワークの出張サービスですが、調布地域への就労支援として毎月第2・第3水曜日に、糎谷・羽田地域への就労支援として毎月第2・第3火曜日に相談会を出張で行っていることでもあります。身近な場所で相談できる環境は、相談者にとって何より安心でき、相談するきっかけの第一歩となり、重要です。ハローワークは国の事業に対し、JOBOTAは区の事業とそれぞれ違いはあるものの、どちらもその目的は貧困の連鎖を断つための積極的な支援であります。JOBOTAへの相談は就労支援の相談が一番多いと聞いていますし、「調布や羽田など、大森以外にもJOBOTAがあればいいのに」という声は多くの方からお聞きします。

質問します。身近な家計相談支援の窓口や相談を受けてハローワークにつなぐタイミングなど重要です。ハローワークが毎月行っている出張相談会にJOBOTAも控え、一緒に取り組んではいかがでしょうか。効率的にその場から寄り添うことができ、必要であればそのほかの支援へとつないでいきます。また、出張相談の日程が決まっていれば、相談する側も予定を組みやすいと考えます。JOBOTAの出張相談会に対する本区の見解をお聞かせください。

現在、母子家庭の半数以上が貧困状態にあるなど格差社会は避けては通れない環境の中で、弱い立場の人たちの声をいかに拾っていくかが重要です。地域においても相談しやすい環境が広がっていくことに期待し、質問を終了します。ありがとうございました。

<回答>

▶井上危機管理室長

私からは、特殊詐欺被害に関するご質問にお答えいたします。

まず、被害状況ですが、都内において被害状況がなかなか減らない状況が続いております。9月末の時点ですが、23区のうち20区において既に昨年1年間の件数を超えている状況です。しかしながら、大田区におきましては、9月末時点で被害件数は82件、被害金額が約1億6000万円、昨年の1年間の被害件数は105件、被害金額が約2億6000万円と被害件数、金額とも昨年を下回っている状況でございます。

次に、被害防止への取り組みについてですが、防災危機管理課では、各地区の地域力推進地区委員会に出席させていただき、被害防止の啓発をしたほか、地域包括支援センターや民生委員への協力依頼、シルバーパス更新時における注意喚起など、様々な機会を捉えて被害防止の啓発を行っております。

最後に、自動通話録音機の貸し出しへの取り組みの状況ですが、本庁舎、警察署の受付に加え、区内の防犯イベントにおいて出張受付ブースを設け、その場で貸し出しをするなど、積極的な取り組みを進めております。その結果、11月末の時点で調達した3000台のうち、約2000台の貸し出しにつなげております。引き続き、特殊詐欺被害根絶を目指し、被害防止への注意喚起、自動通話録音機の普及に取り組んでまいります。私からは以上でございます。

▶鴨志田地域力推進部長

私からは、2問のご質問にお答えをいたします。

まず、防災危機管理課、地域力推進課、高齢福祉課の3課で横断的に一つの事業を立ち上げ、取り組んではとのご質問でございます。3課では、平成27年度から「消費者被害防止連携会議」を設置しまして、特に高齢者を対象とした障害者被害の未然防止、拡大防止のため、情報の共有化と連携事業に取り組んでおります。連携事業につきましては、消費者問題を考える展示、発表の場でございます大田区生活展におきまして3課連携のブースを設置し、詐欺被害防止の啓発活動を行うとともに、消費者講座におきまして、防災危機

管理課によります被害防止のPR活動を行っております。また、地域包括支援センター連絡会及び介護事業者連絡会でのパンフレットの配布や民生委員によりますひとり暮らし高齢者の未登録調査の機会を通じまして、悪質商法の被害防止チラシの配布を継続的に実施しております。議員お話しの新規事業につきましては、次期「おおた高齢者施策推進プラン」に「消費者被害防止の推進」を掲げ、高齢者の消費者被害の防止、拡大防止のため、高齢者見守りネットワークの一環としまして関係機関との連携を図り、地域での見守り体制の整備を支援していくことを考えております。今後もこうした3課の連携と協力体制に工夫を重ねることで、高齢者の被害防止及び見守り活動の取り組みを強化してまいります。

次に、改正消費者安全法により自治体が入手可能となりました国が押収した「顧客名簿」についてのご質問でございます。消費者安全法第11条の2の規定によりまして、国、地方公共団体及び国民生活センターは、他の地方公共団体からの求めに応じて、消費者安全の確保のために必要な限度において消費生活上特に配慮を要する購入者等の情報を提供できることになりました。こうした情報の提供につきまして、消費者庁はガイドラインを定め、事務処理の指針を示しております。この指針によれば、法は、国等に住民に関する購入者等の情報提供を義務づけるものではなく、情報を提供するかどうか、情報を提供する場合に条件を付すか等の事項については、国等がそれぞれの事案に応じて判断することになるとしております。また、情報の提供に当たりまして、本人の同意を得る必要は必ずしも高くないが、それぞれの判断により、本人の同意を得ることを妨げるものではないとしております。取り扱う情報には機密性が高い個人情報が含まれるため、個人情報保護の観点から情報提供を求める地方公共団体には情報の適正管理の徹底が求められます。現在、情報提供を求めている地方公共団体は全国的にも限られており、区としましては、情報の安全管理や適切な見守り体制の構築等におきまして、今後、調査研究すべき課題もあると認識をしております。このため、現時点におきましては、他の地方公共団体の取り組みの動向を注視してまいりたいと考えております。私からは以上です。

▶ 中原福祉部長

私からは、2点の質問にお答えいたします。

まず、民間の見守りサービスを活用した家族や親族のかかわり方についてのご質問で

ございます。区は、高齢者の見守りにおいて、生命と安全を守ることが最重要課題であると
考えております。現在、自助の取り組みとして、非課税の高齢者世帯には無料で緊急通報
システムの設置を行っております。また、大田区社会福祉協議会において、区内の65歳以
上の全ての高齢者を対象とした緊急通報サービスの紹介事業を実施しております。さらに、
高齢者の消費者被害や特殊詐欺等の未然・拡大防止については、家族や親族はもちろん、
警察、民生委員、地域の企業や商店街、ご近所の方などから成る見守り支え合いネット
ワークを活用するなどの対策を講じ、被害を防止する地域づくりを推進しております。加
えて、区は、民間事業者が提供する見守りサービスについても情報を収集し、高齢者の総
合相談窓口である地域包括支援センターにおいて、一人ひとりの高齢者の状況に応じ、必
要な支援につなげていくことができるよう努めております。今後とも、地域ぐるみのネッ
トワークにより高齢者を見守り、支え合う地域づくりに取り組んでまいります。

続きまして、地域包括支援センター職員における高齢者を狙った消費者被害等防止の取
り組みについてのご質問です。地域包括支援センターは、介護保険法に基づく高齢者や家
族の総合相談窓口です。地域包括支援センターは、その基本的な業務の一つに、消費者被
害等の防止を含む「権利擁護業務」が位置づけられており、センター職員は積極的な姿
勢で取り組んでおります。これは、これまでも地域包括支援センターにオレオレ詐欺等の
相談があり、警察、消費者センター等と連携をとり、自動通話録音機の情報提供や設置な
どの対応を図っております。また、認知症が疑われる場合など、状況に応じて大田区社会
福祉協議会成年後見センターへの相談につないでいます。今後とも、地域包括支援セン
ター職員のこうした取り組みと一体となって高齢者の消費者被害防止に取り組んでまいり
ます。以上でございます。

▶西山福祉支援担当部長

私からは、JOBOTAとハローワークをはじめとした関係機関との連携についてのご
質問にお答えいたします。

JOBOTAへの相談にお見えになる方は、失業などによる経済的な問題だけでなく、
病気や住まいなど複数の課題を抱えている方が多くなっています。JOBOTAでは相談
者の話を丁寧に伺い、相談者とともに課題を整理し、課題解決に向けてハローワークなど
の関係機関と連携して、包括的な支援により自立を促しているところでございます。家計

相談支援事業では、多重債務や家計管理が困難な方に対し、JOBOTAの支援員が寄り添いながら、みずから家計管理ができるよう支援することで生活の再建に効果を上げているところがございます。相談では家計支出などプライバシーに関することを詳細にお伺いする必要があること、また、家計状況の改善を図るためには継続的な支援が欠かせないことなどから、出張相談での対応は課題もございます。議員お話しのとおり、支援を必要とする方々が相談窓口にお越しの機会などタイミングを適切に捉え、相談内容に応じてJOBOTAや関係機関への支援に確実につなげることが重要な視点と考えており、引き続き効果的な支援方法を検討してまいります。私からは以上でございます。