

令和5年7月3日

○西村くにご委員

公明党の西村くにごでございます。

私からは、まず、防犯カメラの設置促進について伺っていきたいというふうに思います。今日は伺っていても防犯カメラの質問がずっと続きまして、それだけ県民の皆様の間ではニーズが高い、防犯カメラの設置を促進することによって安全・安心なまちづくりができるんだって、そういった声を私ども議員がみんなそれぞれに受けているんだと諦めて、課長にはお答えをいただきたいなというふうに思います。

まずは、平成28年度に開始した防犯カメラの設置支援事業を通じて、市町村や町内会等を経由して県内の防犯カメラ普及を進めてきた、これまでのやり取りもありました。

しかし、先ほども質疑ありましたが、自治会や町内会の中には設置費用やランニングコストの問題で設置に至らなかったというケースがあるというのも質疑の中で取り上げてくださっていました。

そこで、県が進める民間事業所を活用した防犯カメラの設置促進について伺っていきたいというふうに思います。

まず、民間事業者を活用した防犯カメラの設置とはどのような仕組みなのか、確認をさせてください。

○くらし安全交通課長

民間事業者を活用した防犯カメラ設置の仕組みですが、飲料メーカーが自動販売機の設置場所を提供した自治会、町内会などに對し、その売上げを活用して、飲料メーカーが防犯カメラの設置費用を負担する、または提供を受けた設置場所に防犯カメラが内蔵された自動販売機を設置する仕組みで、防犯カメラの普及を促進するものです。

○西村くにご委員

飲料メーカーを活用した防犯カメラの設置促進のための県の具体的な取組内容を教えてください。

○くらし安全交通課長

県では、飲料メーカーによる防犯カメラ設置の取組について県民への周知を行っています。さらに、飲料メーカーと地域安全協定を結び、その活動の後押しもしています。協定については2社と締結しており、令和3年6月にアサヒ飲料(株)、令和5年5月にキリンビバレッジ(株)と地域安全協定を結び、それぞれ防犯カメラが内蔵された自動販売機の設置促進に御協力をいただいております。

○西村くにご委員

現在2社と協定を結んでいらっしゃる。最初の令和3年のときは結構報道でも取り上げられたことを私は記憶をしているんですけども、協定締結後2年がたちました。これまでの設置台数及び協定締結により普及が進んでいるのかを伺っていきたいというふうに思います。

○くらし安全交通課長

協定の締結以降、本年の5月末現在までの約2年間で、県内にアサヒ飲料の見守る自販機は18台設置されました。当課でアサヒ飲料に確認したところ、令和元年9月に県内に1台目が設置されてから、令和3年6月の協定締結までの1年9か月の間で7台が設置されておりますので、協定締結後、やや設置ペースが上がっております。

○西村くにご委員

設置ペースが上がっているとおっしゃったんですが、先ほど私、報道を見てと申し上げましたが、たしかアサヒ飲料と協定締結をしたときの報道の中で、アサヒ飲料さんは、年間50台の設置目標を掲げていらっしゃったという記憶があるんです。飲料メーカーの取組は、設置費用などの問題で、防犯カメラの設置が難しい自治会、町内会にはぜひ活用していただきたい、県民に周知することは本当に重要だと思います。

一方で、県として特定の企業の宣伝とならないように、それだけに配慮をされているのかなということを思うんですけども、どのような周知活動を実施していらっしゃるんでしょうか。

○くらし安全交通課長

飲料メーカーが実施している防犯カメラの設置促進については、そのスキームを当課のホームページで紹介しているほか、市町村、関係機関に様々な機会を通じて啓発依頼を行っております。

○西村くにご委員

例えば、相模原市のホームページを見ると、県の民間事業者による防犯カメラ設置の取組というところにホームページ、飛ぶようになっています。この神奈川県ホームページを見ると、幾つかの飲料メーカーでは、自社の自動販売機を新規で設置した場合に防犯カメラの設置費用、取付け費用を負担する取組を行っていると書いていらっしゃる。どこに連絡すればできるのというのが、そこでは分からないんですね。ずっと下に行くと、ここのページは、くらし安全交通課が所管していますと、果たしてこれで県民の皆さんがたどり着くんだろうかと思っちゃいます。

他の飲料メーカーもこの同様の取組を今広げていらっしゃるようなんですが、他の飲料メーカーとの連携、これ拡大していこうというふうには考えていらっしゃるんでしょうか。

○くらし安全交通課長

今後も県は、地域貢献を目的として防犯カメラの設置促進に取り組む民間事業者と協力するなど、連携先を広げていきたいと考えております。

○西村くにご委員

先ほどおもんばかってと言いました。1社とかあるいは2社ぐらいだと特定の企業の宣伝になるんじゃないかなと、そのように考えられて、余り名前を出さずにいらっしゃるのかなと勝手に想像しているんです。でも、これがたくさんメーカーさんと協定が結べれば、その名前を出したところで1社あるいは2社を特別に扱った、宣伝をしたということにはならないんじゃないのかなというふうに私は考えます。

ちなみに、横浜市さんのホームページでは、飲料自動販売機業者の協力により防犯カメラを設置できることがありますとなって5社の会社の連絡先があります。ちなみに、ここでは、下記の事業を行っている事業の一覧であり、横浜市が推奨するものではありませんとちょっと逃げていたりするんですが、あるいは、問題があっても横浜市はその責任を負いませんと書いていらっしゃるんですが、町内会、自治会の方々からしたら、この電話番号あったほうが直で連絡して、うちにも置けますかという交渉がより早くできるのかなというのが一つと、くらし安全交通課が全部受けていたら、お宅の地域はどこで、どんなところに設置をして、どうしたいんですかなんて一々多分聞いているのが大変だと思うんですね。

双方の意味合いから、より拡充していただくために、より多くの飲料メーカーさんと協定を結び、それから公平に皆さんの情報が開示できて、より県民の皆さんがその情報にタッチできるようにすることを望んでおきます。

県内の防犯カメラの設備のためには、補助事業とともに、こうした民間事業者と連携した取組、これ不可欠だと思います。防犯対策に取り組む民間事業者と今後さらに連携を強化するとともに県民へのより一層の活動の周知、これが必要だと考えています。

今後、県がどのように取り組んでいこうと考えていらっしゃるのか、伺いたいというふうに思います。

#### ○くらし安全交通課長

県では、県内の防犯カメラの整備を進めるため、防犯カメラの設置支援事業を推進するとともに、防犯カメラ設置促進の取組を行っている飲料メーカーと引き続き連携を続けてまいります。

また、周知活動についても、県の公正な立場を維持した上で、県下164団体から構成される神奈川県犯罪のない安全・安心まちづくり推進協議会をはじめ関係機関・団体と連携し、県民への周知を続けてまいります。

#### ○西村くにご委員

今、公平・公正ということをおっしゃいました。そのとおりだと思います。ただ、広く協定が結べれば、広い情報を提供することもできる。それから、県下164団体、いろんなところからこの情報にタッチできる。そのことによって直接交渉をし、もちろん飲料メーカーさんですから売れなければ設置してもらえないと思う。でも、そのことを県が説明するのって結構大変だとか、門外漢とか説明する立場ではないと思うので、その辺り、どこがどう説明をし、どこが何を開示するのか立て分けていただいて、より県民の皆様へ情報が届くような工夫をしていただきますよう要望させていただきます。

次に、高齢者の消費者被害の未然防止の取組について伺いたいというふうに思います。

本県では、全国でも有数のスピードで高齢化が進んでいます。今後、支援が必要な高齢者の方々が急速に増えていくことが予想されるわけですが、本委員会の資料にも令和4年度の消費生活相談のうち、65歳以上の高齢者の占める割合が約3割と報告をされています。高齢者の消費者被害未然防止に向けた県の取組について何点か伺いたいと思います。

高齢者の方々から寄せられる消費生活相談の中で、近年、相談件数の増えているもの、教えてください。

○消費生活課長

高齢者からの相談の多い販売方法、手口で前年度から増加しているものとしたしましては、点検商法が挙げられます。令和4年度の相談件数は、前年度に比べまして20%ほど増加してございます。なお、点検商法というのは、一般的には点検に来たといって来訪して、工事をしないと危険だというようなことを言って、事実と異なることを言って消費者の不安をあおって高額な商品やサービスを契約させる悪質商法のことを申します。

○西村くにご委員

実際にあった御相談の声等から、もうちょっと具体的にこんな相談が寄せられているよというのがあれば、教えていただけますか。

○消費生活課長

具体的な事例としたしましては、給湯器の点検をすると電話があって、ガスの法定点検かと思って了承して点検してもらったところ、新しい給湯器に交換が必要だということと言われて契約してしまったけれども、後日、全く無関係な業者だったということが分かったので解約したいといったような相談が多くあります。

また、特に悪質な事例としたしましては、認知症が進んでいる高齢者宅を訪問した事業者が、既存の給湯器が壊れていないにもかかわらず高額な物に交換するよう促されて、さらには契約はクーリングオフなんかできないよというようなことでうそを言われたという相談もありました。

○西村くにご委員

ちなみに、認知症の方の場合というのは、何か法的に解除できるとか、そういうことはないんですか。

○消費生活課長

法的に解除できるということは、認知症の方であれば、契約がそもそもお一人ではできないということになっているのであれば、それは解除できると思いますけれども、ちょっと私がお答えできるのはそのぐらいです。

○西村くにご委員

結構言わばグレーゾーンというか、認知症と一言で言ってもどういう状況なのかというので変わってくるのかなとおもなばかっておりますけれども、ただ、実際に起こっている問題としては多いんだろうなというふうに思います。

実際に被害に遭われた方から相談があった場合、どんな助言とかアドバイスをされているんでしょうか。

○消費生活課長

実際に相談を受けるのは、消費生活相談員ということになりますけれども、相談者から詳しく状況を聞き取った後、クーリングオフができる場合には、事業者のほうに出す通知書の書き方とか送付方法について助言をさせていただいております。

また、クーリングオフができる期間を過ぎてしまった場合、こういった場合については、勧誘方法などに問題があれば、それを基に事業者に対しまし

て解約とか返金を求めるように助言させていただいています。

さらには、御自身で交渉ができない、交渉はしたんだけどもうまくいかないといったような場合については、消費生活相談員が事業者との間に入ってあつせんを行うということを行っております。

○西村くにご委員

先ほど先行会派のほうからの質問があつて、県のほうは相談員 16 名ということでありましたよね。どのぐらいの御相談の件数があつて、どうなのかという具体的なことは想像するしかないんですが、書類の書き方とか勧誘の方法を一々聞いたりとか、そういう細かいことをして、果たして 16 名でお仕事回るのであるかというのを心配をしております。

ホームページを見ましたら、任用職員でいらっしゃるの、週 4 日間ぐらいの勤務で、月曜日から土曜日までの勤務の割り当てをしているとなると、16 人がいつも出ているわけではないでしょうし、もしかしたら充足を図っていくというの必要なのかなというのを思いながら、先行会派の御質問も聞いていました。

また、その相談窓口のホームページのところには、他の消費生活センターに相談中の内容についてはお受けできませんと書いてあるんですね。これって何か理由があるんですか。

○消費生活課長

一応、その 1 件相談につきましては、1 人の相談を受けていらっしゃる相談員が責任を持って最後まで担当するというのが一応建前になっていますので、既にほかで相談をしていて、違うところでまた相談をして、また別の対応をされるということになると、ちょっと実際にあつせんを行うというようなことが、もしあつたとしても非常にやりづらくなってしまふところがあるので、そのような対応をさせていただいているところでございます。

○西村くにご委員

はい、分かりました。私は、例えば町とかそういうところの相談窓口って、土曜日やつてないけれども、緊急で何か起こったときに、県のほうにも電話したいとなつたりしたら受けてもらえないのかなんていうふうになつてちょっと心配をしたものですから。ただ、1 対 1 で相談案件を進めているんだという御答弁をいただきました。

さて、先ほど点検商法のお話しありましたが、こういった悪質な点検商法を行っている事業者には厳しい対応が必要であるというふうに考えます。報告資料には、過去 3 年間の処分や指導の状況が記載をされておりますけれども、点検商法を行っている事業者というのは何件、処分や指導の対象となつてきているのでしょうか。

○消費生活課長

まず、処分についてですが、令和 3 年度の 2 件の処分が、いわゆる点検商法を行った事業者ということでございます。具体的には、屋根の無料点検を口実に消費者宅を訪問いたしまして、必要のない工事を迫つた事業者に対するという処分でございます。

また、指導についてでございますが、令和 2 年度は 31 件でございますが、うち

14件が点検商法に関わるもの、令和3年度は27件ございますが、うち11件が点検商法に関わるもの、それから令和4年度28件ございますが、12件が点検商法に関わるものということで、例年約4割程度が点検商法に関わるものということで、点検商法に関わる事業者に対するものということになってございます。

○西村くにご委員

高齢者の消費者被害は後を絶たない深刻な状況です。高齢者が、このような悪質商法による被害に遭わないようにするために、県は、今後どのような取組を進めていこうと考えていらっしゃるでしょうか。

○消費生活課長

高齢者が悪質商法によって被害に遭わないようにするには、消費者被害の未然防止に向けた啓発が重要だと考えてございます。これまでも実施しております啓発資料の配布や出前講座、ホームページによる情報提供などを引き続き行っていくということのほか、本年10月のかながわ消費者週間に合わせまして、県内主要駅などで悪質な訪問販売撲滅のキャンペーンというのを実施するというようなことも考えてございます。

また、地域で活動している民生委員や老人クラブなど高齢者の関係団体の皆様に、消費者被害未然防止の観点から地域の高齢者を見守る意識というのを持っていていただくため、必要な情報をタイムリーに提供するとともに、潜在的な案件をぜひ消費生活センターにつないでもらえるようにしていきたいと考えてございます。

さらには、住民に身近な基礎自治体である市町村に高齢者を見守るためのネットワークが設置されるということができれば、高齢者の消費者被害の未然防止・拡大防止に極めて有効であるというふうに考えてございます。

県内では、令和3年4月に鎌倉市で消費者安全確保地域協議会、いわゆる見守りネットワークというのが設置されましたが、ほかの市町村に対しましても、例えば既存の福祉関係のネットワークの活用なども含めた見守りネットワーク設置促進に向けた働きかけをしていきたいと考えてございます。

こうした取組を通じまして、御本人のみならず高齢者を見守る方々と地域ぐるみで支援することで、消費者被害の未然防止にしっかりと取り組んでまいりたいと考えてございます。

○西村くにご委員

この質問をしようと思ったきっかけが、そもそもやはり御相談を受けるというところがありました。困ったなと思って、すぐに行かれないんですね。ちょっとの間、胸にためておいて、お金は払っちゃって大分たってから、実はこんなことがあったのと、もうそのときにはクーリングオフも何もできなくなっているんだけど、何でもっと早くおっしゃらなかったのという、馬鹿にされているような気がするとか、自分が年いったのが恥ずかしかったとか、そんなことをおっしゃるんですけれども、この認識をまず変えていただきたいなと御相談受けるたびに思います。

それから、もう一つは、今回、高齢者ということでは言いましたけれども、消費者の年齢だけではなく障害等にもやはり影響を受けて、情報とか交渉力だけではなくて、判断力において言わば劣位に置かれている消費者と言いかたをすれ

ばいいんでしょうか。2018年には消費者教育法がそういった視点から改正をされていながら、まだ十二分に守られていないという実感があります。これも、先ほど見守りという話をおっしゃったんですが、障害をお持ちの方が、お父さんが亡くなった後に家の補修ということで、1,000万近くのお金を取られてしまいました。ただ、近隣の方が、最近しょっちゅう大工さん来ているんだけどもということで、周りの方で声をかけて、結局、弁護士にお願いをいただいて、正当な料金にというような交渉が始まったというふうなお話を伺っています。

ともに生きる社会かながわを目指す神奈川県としては、高齢者の方もそうですが、様々な判断というところでサポートが必要な障害者の方をも含めて、見守り体制の強化、それからこういった方々を消費者トラブルから守るような体制の強化、官民連携をして進めていただきますよう要望いたしまして、私の質問を終わりたいと思います。